

SupportAssist for Business Client Systems

導入ガイド—セットアップ マネージャー ウィザードの使用



メモ、注意、警告

① | **メモ:** 製品を使いやすくするための重要な情報を説明しています。

△ | **注意:** ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その問題を回避するための方法を説明しています。

⚠ | **警告:** 物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。

© 2016 - 2019 Dell Inc. その関連会社。不許複製・禁無断転載。Dell、EMC、およびその他の商標は、Dell Inc. またはその子会社の商標です。その他の商標は、それぞれの所有者の商標である場合があります。

| | |
|---|-----------|
| 1 はじめに..... | 5 |
| リリースバージョン..... | 5 |
| ドキュメントの目的..... | 5 |
| TechDirect の概要..... | 5 |
| TechDirect の SupportAssist..... | 6 |
| 本リリースの新機能..... | 6 |
| SupportAssist 機能とデルサービスプラン..... | 6 |
| 発送可能な部品..... | 8 |
| 追加リソース..... | 8 |
| 2 SupportAssist for Business Client Systems の概要..... | 9 |
| 対応システム..... | 9 |
| システムの最小要件..... | 9 |
| SupportAssist インストーラ パッケージのダウンロードと解凍..... | 10 |
| 3 SupportAssist の設定および導入..... | 12 |
| セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス..... | 12 |
| 導入の準備..... | 13 |
| Windows インストーラ ファイルを使用した SupportAssist の導入..... | 13 |
| Windows インストーラ ファイルの作成..... | 14 |
| Windows インストーラ ファイルのターゲット システムへの導入..... | 15 |
| Active Directory のグループ ポリシーを使用した SupportAssist の導入..... | 15 |
| Active Directory 管理用テンプレート ファイルの作成..... | 17 |
| ドメイン コントローラーでの Active Directory 管理者テンプレート ファイルの導入..... | 17 |
| Active Directory 管理用テンプレート ファイルのターゲット システムへの導入..... | 18 |
| 応答ファイルを使用した SupportAssist の導入..... | 18 |
| 応答ファイルの作成..... | 19 |
| 応答ファイルのターゲット システムへの導入..... | 20 |
| SupportAssist for PCs at Home のアンインストール..... | 21 |
| プリファランス..... | 21 |
| インターネット接続の設定..... | 23 |
| SupportAssist の接続性テスト..... | 23 |
| 4 導入済み SupportAssist の設定の変更..... | 25 |
| Windows インストーラ ファイルの変更と導入..... | 25 |
| 既存の Active Directory 管理用テンプレート ファイルの変更と導入..... | 26 |
| 応答ファイルの変更と導入..... | 27 |
| 5 TechDirect の SupportAssist への移行..... | 29 |
| TechDirect からの SupportAssist のダウンロード..... | 29 |
| TechDirect からの SupportAssist パッケージの導入..... | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 6 TechDirect での SupportAssist アラートの管理 | 31 |
| TechDirect でアラートルールを設定..... | 31 |
| TechDirect での SupportAssist アラートの表示..... | 32 |
| SupportAssist アラート..... | 32 |
| SupportAssist アラート処置..... | 33 |
| SupportAssist アラートと ServiceNow の統合..... | 34 |
| ServiceNow 統合の有効化..... | 34 |
| ServiceNow 統合の無効化..... | 34 |
| 7 WMI を使用して SupportAssist データを取得する | 36 |
| DSA_RegistrationInformation..... | 36 |
| DSA_CaseInformation..... | 36 |
| DSA_AlertInformation..... | 37 |
| DSA_SystemInformation..... | 37 |
| 8 SupportAssist によって収集されるデータ | 39 |
| 9 よくあるお問い合わせ (FAQ) | 43 |
| 導入前..... | 43 |
| 設定..... | 43 |
| 展開..... | 44 |
| 導入後..... | 44 |
| アラート..... | 46 |
| アップグレード..... | 46 |
| アンインストール..... | 47 |
| その他..... | 47 |
| 付録 A: ネットワーク帯域幅の使用 | 48 |
| 付録 B: 用語集 | 49 |

はじめに

Dell SupportAssist は、組織で使用されているデルシステムの自動応答テクニカルサポートを受けることができるプロアクティブで予測的なテクノロジーです。デルシステムに導入すると、SupportAssist は各システムを監視し、ハードウェアとソフトウェアの両方の不具合をプロアクティブに検知します。不具合を検知した場合、SupportAssist は、ProSupport または ProSupport Plus サービスプランがアクティブになっているシステムの Dell テクニカルサポートでサポートリクエストを自動的に開きます。問題の種類に応じて、自動パーツ ディスパッチまたはサポート リクエストが作成される場合があります。

SupportAssist はまた、ハードウェアとソフトウェアの両方のデータをデルシステムから自動的に収集し、Dell テクニカルサポートに安全に送信します。このデータは、テクニカルサポートによってトラブルシューティングと不具合の解決に使用されます。

① **メモ:** SupportAssist によって収集されるデータの詳細については、[SupportAssist によって収集されるデータを参照してください](#)。

トピック :

- [リリースバージョン](#)
- [ドキュメントの目的](#)
- [TechDirect の概要](#)
- [TechDirect の SupportAssist](#)
- [本リリースの新機能](#)
- [SupportAssist 機能とデルサービスプラン](#)
- [発送可能な部品](#)
- [追加リソース](#)

リリースバージョン

2.0.1

ドキュメントの目的

本書では、IT チームを持つ企業のために、SupportAssist の設定および導入と、TechDirect を使用するアラートの管理について説明します。さらに、SupportAssist データを取得するために使用される WMI (Windows Management Instrumentation) クラスについての情報を検索することもできます。

① **メモ:** IT チームのない企業では、ユーザーが自身のシステムを管理できる別のバージョンの SupportAssist を使用できます。詳細については www.dell.com/supportassist、を参照してください。

① **メモ:** この文書では、ローカル システムまたは管理者システムという用語は、SupportAssist の設定ファイルまたはパッケージを作成するシステムを指し、ターゲット システムは SupportAssist を導入するすべてのシステムを指します。

TechDirect の概要

TechDirect は、SupportAssist によって作成されたアラートを管理するためのオンラインポータルです。管理者は TechDirect でルールを作成し、テクニカルサポートまたはパーツディスパッチのためのアラートを自動的にデルに転送することができます。テクニカルサポートまたはパーツディスパッチのいずれかの自動転送がオフの場合、デルにアラートを転送する必要があるかどうかを自分で確認して判断することができます。TechDirect を使用して SupportAssist アラートを管理する方法の詳細については、[TechDirect での SupportAssist アラートの管理](#)を参照してください。

TechDirect の SupportAssist

TechDirect を使用すると、カスタマイズされた SupportAssist 実行可能ファイルをダウンロードして、SupportAssist 導入パッケージを展開することができます。このパッケージを使用して SupportAssist を導入すると、すべてのシステムまたは特定のデバイス グループ内のシステムの SupportAssist 設定を、TechDirect から管理できます。

TechDirect の SupportAssist の詳細については、www.dell.com/serviceabilitytools にある『SupportAssist for Business Client Systems 導入ガイド—TechDirect の使用』を参照してください。

本リリースの新機能

- カスタマイズされた SupportAssist 実行可能ファイルを TechDirect からダウンロードします。
- 導入パッケージを解凍するフォーマットを選択します。導入パッケージは Windows の実行可能ファイルまたは Windows インストーラ形式で解凍することができます。
- TechDirect で、デバイス グループの SupportAssist 設定を管理します。
- TechDirect で SupportAssist モニタリング対象システムのパフォーマンス モニター機能を有効にします。
TechDirect の SupportAssist の詳細については、www.dell.com/serviceabilitytools にある『SupportAssist for Business Client Systems 導入ガイド—TechDirect の使用』を参照してください。
- SupportAssist を設定する際に、次を有効または無効にします。
 - SupportAssist のユーザー インターフェイス
 - SupportAssist の自動スキャンと最適化
 - スケジュール設定されたスキャン後の自動最適化
 - ドライバー アップデートの手動インストール
 - 手動システム最適化

SupportAssist 機能とデルサービスプラン

次の表は、Basic、ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport Flex for Client のアクティブなサービスプランを持つシステムで使用できる SupportAssist 機能の概要をまとめたものです。

表 1. SupportAssist 機能とデルサービスプラン

| 機能 | 説明 | Basic | ProSupport | ProSupport Flex for Client | ProSupport Plus |
|----------------------------|---|-------|------------|----------------------------|-----------------|
| ハードウェアおよびソフトウェアスキャンのスケジュール | お好みに応じて、ハードウェアおよびソフトウェアスキャンのスケジュールを設定できます。 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ドライバーのアップデート | 管理者権限を持つユーザーが、システムで使用可能なドライバーのアップデートをスキャンおよびインストールできるようにします。 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ハードウェアのスキャン | ユーザーがシステムハードウェアをスキャンして問題を検出することができます。 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ファイルのクリーンアップ | 一時ファイル、冗長ファイル、その他の不要なファイルをシステムから消去します。ユーザーがシステム上のファイルをクリーンアップすることもできます。 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

| 機能 | 説明 | Basic | ProSupport | ProSupport Flex for Client | ProSupport Plus |
|---|---|-------|------------|----------------------------|-----------------|
| システムパフォーマンスの調整 | 電源設定、レジストリファイル、およびメモリ割り当てを調整して、システムパフォーマンスを微調整します。ユーザーがシステムパフォーマンスを調整できるようにすることもできます。 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ネットワーク接続を最適化する | 効率的で信頼性の高いネットワークになるよう設定を調整することで、ネットワーク接続を最適化します。ユーザーがネットワーク接続を最適化できるようにすることもできます。 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SupportAssist のインサイト ² を表示する | SupportAssist ではシステムの使用率データを継続的にモニターしています。SupportAssist によってモニターされているすべてのシステムまたは特定のデバイスグループについて、これらの詳細を表示することができます。 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 自動的な不具合の検出、通知、およびサポートリクエストの作成 ³ | デルがパーツディスパッチまたはテクニカルサポートリクエストのサポートリクエストを作成した後、通知が送信されます。テクニカルサポートリクエストの場合、テクニカルサポート担当者は不具合の解決をサポートするためにプロアクティブにお客様に連絡を取ります。 | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 自動的なソフトウェアの最適化 ¹ | SupportAssist は、自動スキャン中にシステムを自動的に最適化します。 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| 故障回避のための予測不具合検知およびサポートリクエストの作成 ⁴ | 主担当者および副担当者にパーツの潜在的な障害に関する通知が送信されます。SupportAssist がサポートリクエストを開始し、交換パーツの発送について連絡します。 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| ウイルスおよびマルウェアの削除 ¹ | ウイルスおよびマルウェアによって破損したファイルを隔離、削除および復元して、システムを安全に保ちます。ユーザーがウイルスやマルウェアをシステムから削除できるようにすることもできます。 | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |

1—ウイルスおよびマルウェアの削除機能は、特定の地域、たとえば中国では使用できません。

2—SupportAssist のインサイトは英語でのみ表示できます。

3—TechDirect でテクニカル サポートまたはパーツ ディスパッチのいずれかの自動転送がオフの場合、デルにアラートを転送する必要があるかどうかを自分で確認して判断することができます。

4—予測的不具合検出機能は、バッテリー、ハードドライブ、ソリッドステートドライブ (SSD)、ファンでのみ使用できます。

① | **メモ:** Basic サービスプランのシステムの場合、アラートは TechDirect に転送されません。

発送可能な部品

SupportAssist がシステム上の問題を検知した場合、お使いのシステムのデルサービスプランに応じて交換部品が自動的に配送されます。

自動的に配送できる部品は次のとおりです。

- ハードドライブ
- メモリモジュール
- 光学ドライブ
- キーボード
- マウス
- バッテリー
- ビデオカード

追加リソース

- TechDirect での組織の登録、SupportAssist アラートの管理、およびパーツ ディスパッチ リクエストの詳細については、www.techdirect.com にアクセスしてください。
- SupportAssist の詳細については、www.dell.com/supportassist にアクセスしてください。
- SupportAssist に関する質問については、[Dell SupportAssist コミュニティ](#)にアクセスしてください。
- 他の SupportAssist ドキュメントにアクセスするには、www.dell.com/serviceabilitytools にアクセスしてください。
- SupportAssist のさまざまな機能に関するビデオチュートリアルについては、YouTube の *SupportAssist for Business Client Systems* [プレイリスト](#)を参照してください。

SupportAssist for Business Client Systems の概要

SupportAssist はお使いの Dell システムのテクニカル サポートを自動化します。要件に応じて SupportAssist を設定して導入し、複数のシステムのテクニカル サポートを自動化することができます。

トピック :

- 対応システム
- システムの最小要件
- SupportAssist インストーラ パッケージのダウンロードと解凍

対応システム

SupportAssist は、次のデルのシステムでサポートされます。

- **ノートブックおよびデスクトップ :**
 - Latitude
 - Precision
 - OptiPlex
 - Inspiron
 - XPS
 - Alienware
 - Vostro
- **ゲートウェイおよび組み込み PC :**
 - Edge Gateways
 - Embedded Box PC

① **メモ: SupportAssist は、仮想マシン上ではサポートされていません。**

システムの最小要件

次の表は、SupportAssist の最小要件のリストです。

表 2. 最小要件

| 項目 | 要件 |
|---|--|
| オペレーティングシステム ① メモ: SupportAssist は 32 ビットおよび 64 ビットいずれのオペレーティングシステムでもサポートされません。 | ノートブックおよびデスクトップ : <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7, SP1 • Microsoft Windows 8 • Microsoft Windows 8.1 • Microsoft Windows 10 Dell Edge Gateways : <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSC (64 ビットのみ) |

| 項目 | 要件 |
|--------|--|
| | Dell Embedded Box PC : <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Embedded Standard 7 P (64 ビットのみ) • Microsoft Windows Embedded Standard 7 E (64 ビットのみ) • Microsoft Windows 7 Professional (64 ビットのみ) • Microsoft Windows 7 Professional for Embedded Systems (64 ビットのみ) • Microsoft Windows 10 Professional (64 ビットのみ) • Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2015 LTSC (64 ビットのみ) |
| ソフトウェア | <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft .NET Framework 4.5 • ターゲット システムで、PowerShell スクリプトの実行を有効にする必要があります。 |
| ハードウェア | 4 GB (推奨) |
| ネットワーク | <ul style="list-style-type: none"> • インターネット接続性 • ターゲット システムでポート 5700 が開いている必要があります。 • ターゲット システムで、SupportAssistUI.exe launch コマンドのエレベーションが有効になっている必要があります。 • ローカルシステムおよびターゲットシステムが以下の接続先に接続できること。 <p>① メモ: ローカル システムまたは管理者システムという用語は、SupportAssist の導入ファイルまたはパッケージを作成するシステムを指し、ターゲット システムは SupportAssist を導入するすべてのシステムを指します。</p> <ul style="list-style-type: none"> - https://apidp.dell.com - https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0 - https://techdirect.dell.com - http://downloads.dell.com - https://www.dell.com |

SupportAssist インストーラ パッケージのダウンロードと解凍

前提条件

管理者権限でローカルシステムにログインする必要があります。

このタスクについて

SupportAssist インストーラ パッケージには、設定ファイルを作成するために使用される SupportAssist MSI ファイルおよびセットアップ マネージャー ウィザードが含まれています。SupportAssist 設定ファイルを作成するには、SupportAssist インストーラ パッケージのファイルをダウンロードして解凍する必要があります。

手順

- 1 www.dell.com/supportassist に移動します。
- 2 **SupportAssist for Business PCs : IT 管理** セクションで、次のいずれかを実行します。
 - 32 ビット バージョンをダウンロードするには、**SupportAssist 32 ビット Windows ダウンロード** をクリックします。
 - 64 ビット バージョンをダウンロードするには、**SupportAssist 64 ビット Windows ダウンロード** をクリックします。

SupportAssist のインストーラパッケージがダウンロードされます。
- 3 **開始** をクリックし、[プログラム] メニューを開きます。
- 4 **コマンド プロンプト** を右クリックし、**管理者として実行** を選択します。
- 5 SupportAssist インストーラ パッケージをダウンロードしたフォルダに移動します。
- 6 インストーラ パッケージのファイルを解凍するには、次のコマンドのいずれかを実行します。
 - 64 ビットバージョンの場合 : `msiexec /a SupportAssistx64.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

- 32ビットバージョンの場合 : `msiexec /a SupportAssistx86.msi TARGETDIR=<folder path> /qn`

ここで、<folder path>で、はインストーラ パッケージ内のファイルを解凍する場所です。例 : `C:\sainstaller`。

① **メモ:** インストーラ パッケージをダウンロードしたのと同じフォルダにファイルを解凍することはできません。ファイルを解凍するために別のフォルダの場所を指定する必要があります。

SupportAssist インストーラ パッケージは、指定されたフォルダのパスに解凍されます。解凍が完了すると、次のフォルダが作成されます。

- **Dell** - システムからハードウェアとソフトウェアの情報を収集するために使用するファイルが含まれます。
- **Program Files** (64ビットの場合) または **Program Files (x86)** (32ビットの場合) - SupportAssist の実行可能ファイルが含まれます。
- **SupportAssistx64.msi** (64ビットの場合) または **SupportAssistx86.msi** (32ビットの場合) - SupportAssist インストーラ パッケージの複製バージョンです。
- **CommonAppData** - 設定ファイルが含まれています。

SupportAssist の設定および導入

セットアップ マネージャー ウィザードでは、次のいずれかの導入タイプを使用して、必要な設定を含む SupportAssist 導入パッケージを作成することができます。

- Windows インストーラ ファイル (MST)-Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)や KACE などのツールを使用して設定情報を導入する場合に使用します。
- Active Directory 管理用テンプレート-Active Directory グループ ポリシーを作成して設定情報を導入する場合に使用します。
- 応答ファイル-応答ファイルを使用して設定情報を導入する場合に使用します。

SupportAssist が Dell ImageAssist を使用して作成されたシステムイメージに含まれている場合、SupportAssist による自動モニタリングを有効にするには、SupportAssist 設定ファイルを作成して導入する必要があります。詳細については、*Dell ImageAssist ユーザー向けの「Dell SupportAssist for Business Client Systems クイック セットアップ ガイド」*を参照してください。クイック セットアップ ガイドにアクセスするには、www.dell.com/serviceabilitytools に移動して **Dell SupportAssist for PCs** をクリックし、次に **マニュアルおよび文書** をクリックします。

① | メモ: Dell ImageAssist バージョン 8.7 は、SupportAssist のインストールをサポートしていません。

TechDirect から SupportAssist 導入パッケージを構成して作成することもできます。セットアップ マネージャー ウィザードを使用して作成された SupportAssist 導入パッケージを導入している場合は、TechDirect で SupportAssist に手動で移行することができます。「[TechDirect の SupportAssist への移行](#)」を参照してください。

TechDirect の SupportAssist の詳細については、www.dell.com/serviceabilitytools にある『*SupportAssist for Business Client Systems 導入ガイド—TechDirect の使用*』を参照してください。

トピック :

- [セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス](#)
- [導入の準備](#)
- [Windows インストーラ ファイルを使用した SupportAssist の導入](#)
- [Active Directory のグループ ポリシーを使用した SupportAssist の導入](#)
- [応答ファイルを使用した SupportAssist の導入](#)
- [SupportAssist for PCs at Home のアンインストール](#)
- [プリファランス](#)
- [インターネット接続の設定](#)
- [SupportAssist の接続性テスト](#)

セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス

前提条件

- 管理者権限でローカルシステムにログインする必要があります。
- SupportAssist インストーラ パッケージを解凍済みである必要があります。「[SupportAssist インストーラ パッケージのダウンロードと解凍](#)」を参照してください。

このタスクについて

セットアップ マネージャー ウィザードを使用すると、SupportAssist の導入に必要な設定ファイルを作成できます。セットアップ マネージャー ウィザードを使用して、導入済みのされた設定をアップデートすることもできます。

- ① **メモ:** 32 ビットと 64 ビットの両方のシステムに SupportAssist を導入する場合は、32 ビットまたは 64 ビットのいずれかの SupportAssist インストーラ パッケージからセットアップ マネージャー ウィザードを解凍して起動できます。セットアップ マネージャー ウィザードで生成された設定ファイルは、32 ビットと 64 ビットの両方のターゲット システムに導入できます。

手順

- 次のいずれかの手順を実行してください。
 - 64 ビットのインストーラ パッケージを解凍した場合は、<folder path>\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\に移動します。
 - 32 ビットのインストーラ パッケージを解凍した場合は、<folder path>\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\に移動します。

<folder path>はインストーラ パッケージを解凍する場所です。
- SupportAssistWizard.exe を右クリックし、**管理者として実行** を選択します。
セットアップ マネージャー ウィザードが表示されます。

導入の準備

- Dell マイ アカウントを持つ必要があります。Dell マイ アカウントを持っていない場合は [Dell マイ アカウント登録ページ](#) に移動します。
 - Dell マイ アカウントで使ったのと同じ認証情報を使用して TechDirect に管理者として登録します。所属する組織を TechDirect に登録するには、[Dell TechDirect の登録ページ](#) に移動します。
- ① **メモ:** SupportAssist を設定するには、Dell マイ アカウントを持つ必要があります。TechDirect アカウントをお勧めしますが、必須ではありません。
- ① **メモ:** SupportAssist のアラートを TechDirect から管理する場合は、ご使用の TechDirect アカウントにリンクされている Dell マイ アカウントが必要になります。
- ① **メモ:** ハードウェアの不具合に関するアラートを表示または管理するには、TechDirect にセルフディスパッチサービスを登録する必要があります。
- 32 ビットと 64 ビットのオペレーティングシステムを実行している複数のシステムに導入を予定している場合、システムに応じてグループ化することをお勧めします。グループを作成することにより、導入プロセスが簡単になります。

Windows インストーラ ファイルを使用した SupportAssist の導入

このセクションでは、次の項目について説明します。

- 構成設定を含む Windows インストーラ ファイルの作成
- Windows インストーラ ファイルを使用するターゲット システムへの SupportAssist の導入

次の図は、Windows インストーラ ファイルの作成およびそのファイルと SupportAssist をターゲット システムに導入するワークフローを示します。

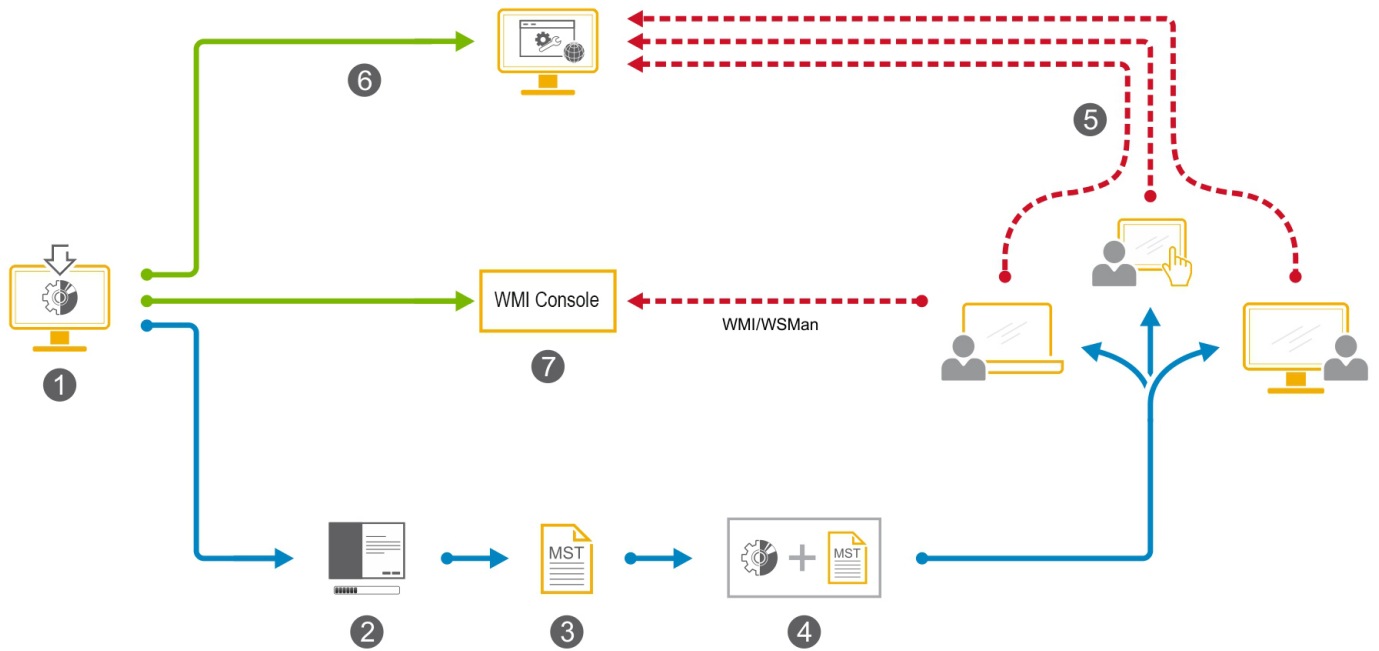


図 1. Windows インストーラ ファイルを使用した導入

表 3. Windows インストーラ ファイルを使用した導入

| 手順 | 説明 |
|----|--|
| 1 | ローカル システム上で SupportAssist インストーラ パッケージをダウンロードして解凍します。「 SupportAssist インストーラ パッケージのダウンロードと解凍 」を参照してください。 |
| 2 | セットアップ マネージャー ウィザードを開きます。「 セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス 」を参照してください。 |
| 3 | MST ファイルを作成して、ローカル システムに保存します。「 Windows インストーラ ファイルの作成 」を参照してください。 |
| 4 | 導入ツールを使用して、SupportAssist インストーラ パッケージおよび Windows インストーラ ファイルをターゲット システムに導入します。「 Windows インストーラ ファイルのターゲット システムへの導入 」を参照してください。 |
| 5 | 導入が完了した後、集中管理を容易にするために、TechDirect アカウントに SupportAssist アラートが送られます。 |
| 6 | TechDirect にログインして、SupportAssist アラートを表示および管理します。「 TechDirect での SupportAssist アラートの管理 」を参照してください。 |
| 7 | SCCM や SCOM などの WMI コンソールを使用して、システムから SupportAssist データを取得します。「 WMI を使用して SupportAssist データを取得する 」を参照してください。 |

Windows インストーラ ファイルの作成

前提条件

- 管理者権限でローカルシステムにログインする必要があります。
- ローカルシステムにはインターネット接続が必要です。
- 同じ資格情報を使用して作成した Dell マイ アカウントと TechDirect アカウントを持っている必要があります。

手順

- 1 **セットアップ マネージャー**ウィザードを開きます。「[セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス](#)」を参照してください。
- 2 すべての前提条件が満たされていることを確認して、**次へ** をクリックします。
- 3 **セットアップ タイプ** ページで、**新しい設定を作成します** オプションを選択し、**次へ** をクリックします。

- 4 契約 ページで、契約条件を共有するデルのシステム情報を読み、Dell がサービスタグおよびその他のシステム使用状況の詳細を収集することを許可する。チェックボックスを選択し、次へ をクリックします。
- 5 ローカルおよびターゲット システムのインターネット接続の詳細を入力し、次へ をクリックします。「インターネット接続の設定」を参照してください。
- 6 サインイン ページで次へ をクリックします。
- 7 Dell マイ アカウントのサインイン ページで、E メール アドレスとパスワードを入力し、サインイン をクリックします。
- 8 連絡先および配送先 ページで、連絡先と配送先の詳細を入力し、希望する連絡方法を選択してから次へ をクリックします。
- 9 プリファランス ページで、必要なプリファランスを選択し、次へ をクリックします。「プリファランス」を参照してください。
- 10 導入タイプ ページで、Windows インストーラ ファイルを選択し、以下の手順を実行します。
 - a MSI ファイルを選択しますフィールドで、参照 をクリックし、先にダウンロードした SupportAssist インストーラパッケージ (SupportAssistx64.msi または SupportAssistx86.msi) を選択します。
 - b ファイルパスと名前を選択しますフィールドで、参照 をクリックして設定ファイルを保存するフォルダを選択します。
- 11 作成 をクリックします。

次のファイルが指定されたフォルダに作成され、概要 ページが表示されます。

 - 構成設定を含む Windows インストーラ ファイル
 - CheckandUninstall.ps1

Windows インストーラ ファイルのターゲット システムへの導入

前提条件

- SupportAssist for PCs at Home バージョンが、ターゲット システムにインストールされていないことを確認します。「SupportAssist for PCs at Home のアンインストール」を参照してください。
- ターゲットシステムは SupportAssist の最小システム要件を満たしている必要があります。「システムの最小要件」を参照してください。
- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

デルでは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) を使用してターゲット システムでの SupportAssist の導入を検証しています。ただし、任意の導入ツールを使用して SupportAssist インストーラ パッケージ (SupportAssistx64.msi または SupportAssistx86.msi) を Windows インストーラ ファイルとともに導入できます。

手順

導入ツールで、次のコマンドを使用して SupportAssist をターゲット システムに導入します。

```
msiexec /i <File path  
of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of  
the MST file> /qn
```

- △ 注意:** SupportAssist を導入するためにダウンロードした SupportAssist インストーラパッケージ (SupportAssistx64.msi または SupportAssistx86.msi) を必ず使用してください。SupportAssist インストーラパッケージから解凍した supportassistx64.msi ファイルまたは supportassistx86.msi ファイルを使用しないでください。

SupportAssist がターゲット システムに自動的に導入されます。

例

```
msiexec /i "c:\SA Installer\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\SA Configuration  
\SupportAssistConfig.mst" /qn
```

Active Directory のグループ ポリシーを使用した SupportAssist の導入

このセクションでは、次の項目について説明します。

- 構成設定を含む Active Directory (AD) テンプレート ファイルの作成

- ターゲットシステム上の AD テンプレート ファイルを使用した SupportAssist の導入

次の図は、AD テンプレートファイル (ADML および ADMX) の作成、グループポリシーオブジェクトの作成、およびターゲットシステム上の SupportAssist の導入に関するワークフローを示します。

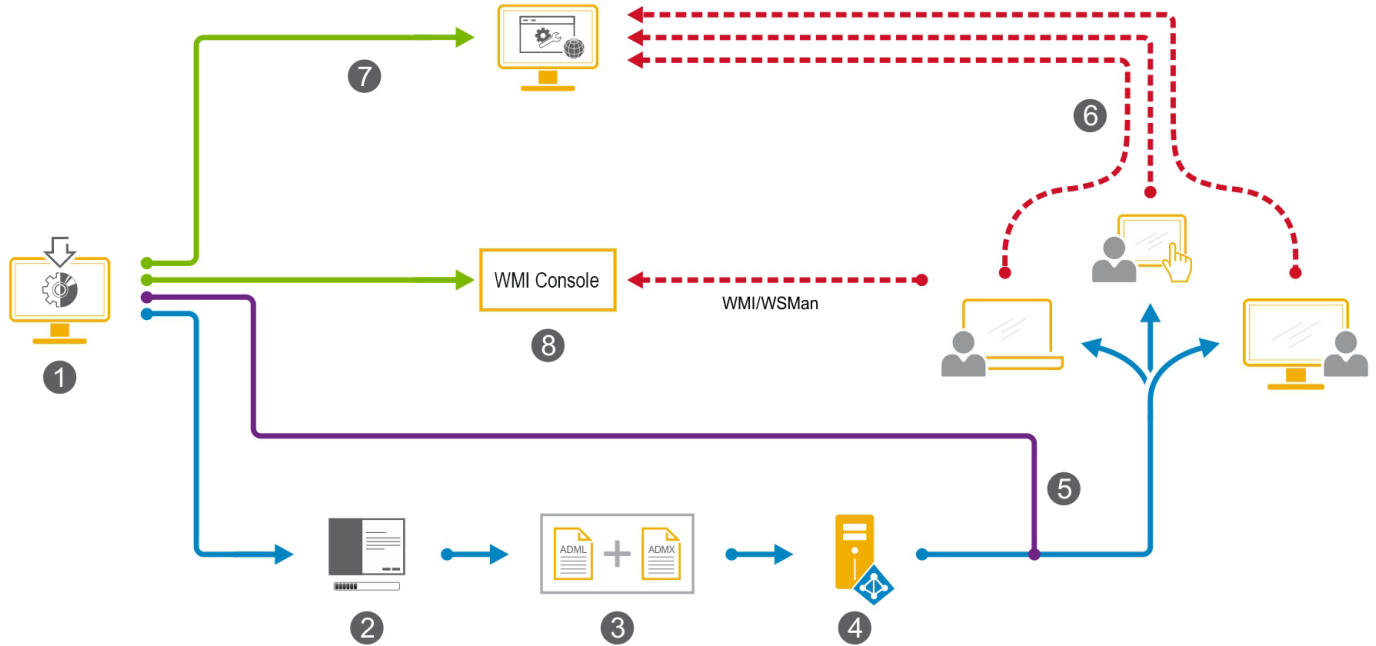


図 2. Active Directory のグループポリシーを使用した導入

表 4. Active Directory のグループポリシーを使用した導入

| 手順 | 説明 |
|----|--|
| 1 | ローカル システム上で SupportAssist インストーラ パッケージをダウンロードして解凍します。「 SupportAssist インストーラ パッケージのダウンロードと解凍 」を参照してください。 |
| 2 | セットアップ マネージャー ウィザードを開きます。「 セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス 」を参照してください。 |
| 3 | Active Directory のテンプレート ファイル (ADML および ADMX) を作成して、ローカル システムに保存します。「 Active Directory 管理用テンプレート ファイルの作成 」を参照してください。 |
| 4 | Active Directory で、グループ ポリシー オブジェクトを作成し、ADML ファイルと ADMX ファイルを適用します。「 ドメイン コントローラーでの Active Directory 管理者テンプレート ファイルの導入 」を参照してください。 |
| 5 | 任意の導入ツールを使用して、ターゲット システム上に SupportAssist インストーラ パッケージを導入します。「 Active Directory 管理用テンプレート ファイルのターゲット システムへの導入 」を参照してください。 |
| 6 | 導入が完了した後、集中管理を容易にするために、TechDirect アカウントに SupportAssist アラートが送られます。「 TechDirect での SupportAssist アラートの管理 」を参照してください。 |
| 7 | TechDirect にログインして、SupportAssist アラートを表示および管理します。「 TechDirect での SupportAssist アラートの管理 」を参照してください。 |
| 8 | SCCM や SCOM などの WMI コンソールを使用して、システムから SupportAssist データを取得します。「 WMI を使用して SupportAssist データを取得する 」を参照してください。 |

Active Directory 管理用テンプレート ファイルの作成

前提条件

- 管理者権限でローカルシステムにログインする必要があります。
- ローカルシステムにはインターネット接続が必要です。
- 同じ資格情報を使用して作成した Dell マイ アカウントと TechDirect アカウントを持っている必要があります。

手順

- 1 **セットアップ マネージャー** ウィザードを開きます。「[セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス](#)」を参照してください。
- 2 すべての前提条件が満たされていることを確認して、**次へ** をクリックします。
- 3 **セットアップ タイプ** ページで、**新しい設定を作成します** オプションを選択し、**次へ** をクリックします。
- 4 **契約** ページで、契約条件を共有するデルのシステム情報を読み、**Dell がサービスタグおよびその他のシステム使用状況の詳細を収集することを許可する**。チェックボックスを選択し、**次へ** をクリックします。
- 5 ローカルおよびターゲット システムのインターネット接続の詳細を入力し、**次へ** をクリックします。「[インターネット接続の設定](#)」を参照してください。
- 6 **サインイン** ページで **次へ** をクリックします。
- 7 Dell マイ アカウントの **サインイン** ページで、E メール アドレスとパスワードを入力し、**サインイン** をクリックします。
- 8 **連絡先および配送先** ページで、連絡先と配送先の詳細を入力し、希望する連絡方法を選択してから **次へ** をクリックします。
- 9 **プリファランス** ページで、必要なプリファランスを選択し、**次へ** をクリックします。「[プリファランス](#)」を参照してください。
- 10 **導入タイプ** ページで、**Active Directory (AD)** を選択し、以下の手順を実行します。
 - a 管理用テンプレート ファイルの名前を入力します。
 - b **参照** をクリックして、Active Directory 管理用テンプレートファイルを保存するファイルパスを選択します。

メモ: 所属する組織またはビジネスユニットに基づいて、Active Directory のテンプレート ファイルに名前を付けることをお勧めします。

- 11 **作成** をクリックします。
次のファイルが指定されたフォルダに作成され、**概要** ページが表示されます。
 - 設定を含む 2 つの Active Directory 管理用テンプレート ファイル ADML および ADMX
 - CheckandUninstall.ps1

次の手順

- 1 ドメイン コントローラーに Active Directory 管理者テンプレート ファイル (ADML および ADMX) を展開します。「[ドメイン コントローラーでの Active Directory 管理者テンプレート ファイルの導入](#)」を参照してください。
- 2 導入ツールを使用して SupportAssist インストーラ パッケージを導入します。「[Active Directory 管理用テンプレート ファイルのターゲット システムへの導入](#)」を参照してください。

ドメイン コントローラーでの Active Directory 管理者テンプレート ファイルの導入

前提条件

ターゲット システムはドメインのネットワークに接続している必要があります。

手順

- 1 ドメイン コントローラ上の中央ストアに移動します。

メモ: 中央ストアの場所は SYSVOL の場所を指します。たとえば、C:\Windows\SYSVOL\sysvol\<ドメイン名>\Policies \PolicyDefinitions。
- 2 オペレーティング システムが使用する言語コードの名前でフォルダを作成します。

① **メモ:** お使いのオペレーティング システムの言語設定に基づいて、フォルダ名として言語コードを使用し、フォルダを作成します。たとえば、お使いのオペレーティング システムが英語の場合、en-US という名前のフォルダを作成します。

3 ADMX/ADML ファイルをコピーし、作成したフォルダに貼り付けます。

4 ADMX ファイルをコピーし、中央ストアの場所にペーストします。

① **メモ:** Active Directory 管理テンプレート ファイルへの任意の変更により、ドメイン ネットワークに接続するすべてのシステムでアップデートが実行されるため、時間がかかる場合があります。アップデートを迅速にし、各システムをドメイン ネットワークに接続するために、管理者としてコマンド プロンプトを開始し、gpupdate と入力して Enter キーを押します。

5 **グループ ポリシーの管理** を開始し、ドメイン フォルダを右クリックして、このドメインに GPO を作成し、ここにリンク をクリックします。

新しい GPO ダイアログ ボックスが表示されます。

6 優先するドメイン名を入力し、OK をクリックします。

7 各運用ユニット フォルダを右クリックし、このドメインに GPO を作成し、ここにリンク をクリックします。

新しい GPO ダイアログ ボックスが表示されます。

8 運用ユニットの Active Directory 管理テンプレート名を入力し、OK をクリックします。

9 作成されたドメイン グループ ポリシーを右クリックし、編集 をクリックします。

グループ ポリシー管理エディター が表示されます。

10 作成された Active Directory 管理用テンプレートに移動し、配布する導入コンテンツを入力をクリックします。

配布する導入コンテンツを入力 ページが表示されます。

11 有効をクリックし、次に適用をクリックします。

12 OK をクリックします。

Active Directory 管理用テンプレート ファイルのターゲット システムへの導入

前提条件

- SupportAssist for PCs at Home バージョンが、ターゲット システムにインストールされていないことを確認します。「[SupportAssist for PCs at Home のアンインストール](#)」を参照してください。
- ターゲットシステムは SupportAssist の最小システム要件を満たしている必要があります。「[システムの最小要件](#)」を参照してください。
- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

デルでは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) を使用してターゲット システムでの SupportAssist の導入を検証しています。任意の導入ツールを使用して、SupportAssist インストーラ パッケージ (SupportAssistx64.msi または SupportAssistx86.msi) を導入できます。

手順

導入ツールで、次のコマンドを使用して SupportAssist をターゲット システムに導入します。

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> /qn
```

△ **注意:** SupportAssist を導入するためにダウンロードした SupportAssist インストーラパッケージ (SupportAssistx64.msi または SupportAssistx86.msi) を必ず使用してください。SupportAssist インストーラパッケージから解凍した supportassistx64.msi ファイルまたは supportassistx86.msi ファイルを使用しないでください。

SupportAssist がターゲット システムに自動的に導入されます。

例

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" /qn
```

応答ファイルを使用した SupportAssist の導入

このセクションでは、次の項目について説明します。

- 構成設定を含む応答ファイルの生成
- 応答ファイルを使用したターゲット システムへの SupportAssist の導入

次の図は、応答ファイルの作成およびその応答ファイルと SupportAssist の導入のワークフローを示します。

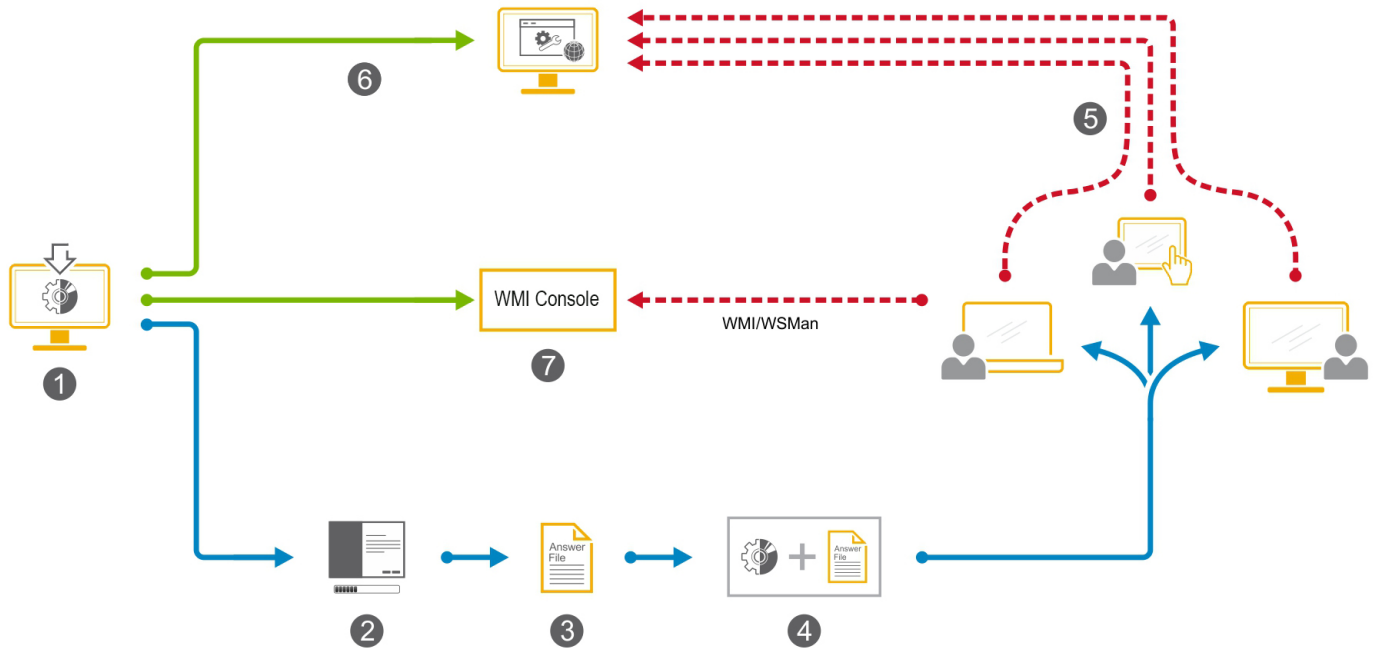


図 3. 応答ファイルを使用した導入

表 5. 応答ファイルを使用した導入

| 手順 | 説明 |
|----|---|
| 1 | ローカル システム上で SupportAssist インストーラ パッケージをダウンロードして解凍します。「 SupportAssist インストーラ パッケージのダウンロードと解凍 」を参照してください。 |
| 2 | セットアップ マネージャー ウィザードを開きます。「 セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス 」を参照してください。 |
| 3 | 応答ファイルを作成して、ローカル システムに保存します。「 応答ファイルの作成 」を参照してください。 |
| 4 | 任意の導入ツールを使用して、SupportAssist インストーラ パッケージおよび応答ファイルをターゲット システムに導入します。「 応答ファイルのターゲット システムへの導入 」を参照してください。 |
| 5 | 導入が完了した後、集中管理を容易にするために、TechDirect アカウントに SupportAssist アラートが送られます。「 TechDirect での SupportAssist アラートの管理 」を参照してください。 |
| 6 | TechDirect にログインして、SupportAssist アラートを表示および管理します。「 TechDirect での SupportAssist アラートの管理 」を参照してください。 |
| 7 | SCCM や SCOM などの WMI コンソールを使用して、システムから SupportAssist データを取得します。「 WMI を使用して SupportAssist データを取得する 」を参照してください。 |

応答ファイルの作成

前提条件

- 管理者権限でローカルシステムにログインする必要があります。
- ローカルシステムにはインターネット接続が必要です。

- 同じ資格情報を使用して作成した Dell マイ アカウントと TechDirect アカウントを持っている必要があります。

手順

- 1 **セットアップ マネージャー** ウィザードを開きます。「[セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス](#)」を参照してください。
- 2 すべての前提条件が満たされていることを確認して、**次へ** をクリックします。
- 3 **セットアップ タイプ** ページで、**新しい設定を作成します** オプションを選択し、**次へ** をクリックします。
- 4 **契約** ページで、契約条件を共有するデルのシステム情報を読み、**Dell がサービスタグおよびその他のシステム使用状況の詳細を収集することを許可する**。チェックボックスを選択し、**次へ** をクリックします。
- 5 ローカルおよびターゲット システムのインターネット接続の詳細を入力し、**次へ** をクリックします。「[インターネット接続の設定](#)」を参照してください。
- 6 **サインイン** ページで **次へ** をクリックします。
- 7 Dell マイ アカウントの **サインイン** ページで、E メール アドレスとパスワードを入力し、**サインイン** をクリックします。
- 8 **連絡先および配送先** ページで、連絡先と配送先の詳細を入力し、希望する連絡方法を選択してから **次へ** をクリックします。
- 9 **プリファランス** ページで、必要なプリファランスを選択し、**次へ** をクリックします。「[プリファランス](#)」を参照してください。
- 10 **導入タイプ** ページで、**応答ファイル** を選択し、以下の手順を実行します。
 - a 応答ファイルを暗号化するためのキーを入力します。

① | メモ: ターゲットシステムで応答ファイルを使用して SupportAssist を導入する際にこの暗号化キーが必要なため、暗号化キーを必ずメモしてください。

- b **参照** をクリックし、応答ファイルを保存するファイル パスを選択します。
- 11 **作成** をクリックします。

次のファイルが指定されたフォルダに作成され、**概要** ページが表示されます。

- 設定を含む応答ファイル
- CheckandUninstall.ps1

応答ファイルのターゲット システムへの導入

前提条件

- SupportAssist for PCs at Home バージョンが、ターゲット システムにインストールされていないことを確認します。「[SupportAssist for PCs at Home のアンインストール](#)」を参照してください。
- ターゲットシステムは SupportAssist の最小システム要件を満たしている必要があります。「[システムの最小要件](#)」を参照してください。
- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

デルでは、Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) を使用してターゲット システムでの SupportAssist の導入を検証しています。ただし、任意の導入ツールを使用して SupportAssist インストーラ パッケージ (SupportAssistx64.msi または SupportAssistx86.msi) を応答ファイルとともにターゲット システムに導入できます。

手順

導入ツールで、次のコマンドを使用し、SupportAssist をターゲットシステムに導入します。

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

ここで、<key>は**セットアップ マネージャー** ウィザードに入力された暗号化キーです。

△ | 注意: SupportAssist を導入するためにダウンロードした SupportAssist インストーラパッケージ (SupportAssistx64.msi または SupportAssistx86.msi) を必ず使用してください。SupportAssist インストーラパッケージから解凍した supportassistx64.msi ファイルまたは supportassistx86.msi ファイルを使用しないでください。

① | メモ: 応答ファイルの暗号化に使用したキーに特殊文字が含まれている場合は、引用符で囲みます。

- ① **メモ:** 最新バージョンの SupportAssist インストーラ パッケージを誤ったキーを持つターゲット システムに導入した場合は、以前のバージョンの SupportAssist がアンインストールされます。ただし、最新バージョンの SupportAssist はインストールされません。この不具合が発生した場合は、SupportAssist インストーラ パッケージを正しいキーで再導入します。

例

```
msiexec /i "c:\installer\SupportAssistx64.msi" CONFIG="c:\config\SupportAssistConfig.xml"
KEY=Abcd$ /qn
```

SupportAssist for PCs at Home のアンインストール

前提条件

- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。
- ターゲットシステムは SupportAssist の最小システム要件を満たしている必要があります。「[システムの最小要件](#)」を参照してください。

このタスクについて

ターゲット システムに SupportAssist for PCs at Home バージョンがインストールされている場合は、SupportAssist for Business Client Systems バージョンを導入する前に、アンインストールする必要があります。

手順

- SupportAssist for Business Client Systems バージョン導入パッケージのあるフォルダの場所に移動します。
- ターゲット システムで Checkanduninstall.ps1 ファイルを実行します。
SupportAssist for PCs at Home バージョンが、ターゲット システムからアンインストールされます。

プリファランス

SupportAssist を使用すると、SupportAssist が導入されているシステムで自動および手動タスクを実行することができます。システム上のユーザーが手動タスクを実行できるのは、SupportAssist のユーザー インターフェイスが有効化されている場合のみです。ただし、SupportAssist のユーザー インターフェイスが有効化されていない場合でも、自動化タスクはシステムで実行されます。SupportAssist のユーザー インターフェイスの使用方法については、www.dell.com/serviceabilitytools にある『SupportAssist for Business Client Systems ユーザーズ ガイド』を参照してください。

次の表は**自動化タスク**セクションのオプションについて説明しています。

表 6. 自動化タスク

| オプション | 説明 |
|-------------------------|---|
| SupportAssist の自動アップデート | SupportAssist をより新しいバージョンに自動的にアップグレードできるようにします。 |
| 収集されるデータにソフトウェア情報を含める | インストールされているアプリケーション、ドライバー、オペレーティング システムのアップデートに関する情報をお使いのシステムからデルが収集することを許可します。 ① メモ: SupportAssist では、お使いのアプリケーションの使用状況に関する情報を収集しません。 |
| 識別情報を含める | デルがシステム識別情報を収集することを許可します。 |
| スケジュールされたスキャンを実行する | SupportAssist がシステムを自動的にスキャンして、ドライバーのアップデート、ハードウェアの問題、および必要なシステムの最適化を検出することを許可します。 ① メモ: SupportAssist は、システムが電源コンセントに接続されているときのみスケジュールスキャンを実行し、スケジュールスキャンの開始時にはシステムは使用されません。 |

| オプション | 説明 |
|---|--|
| ソフトウェアの自動最適化 ① メモ: このチェック ボックスは、スケジュール スキャンを有効にした場合にのみ有効になります。 | SupportAssist が、スキャン後にシステムを自動的に最適化することを許可します。 ① メモ: 自動最適化は、アクティブな ProSupport Plus または ProSupport Flex for Client サービス プランを持つシステムにのみ適用されます。 |
| 頻度 ① メモ: このオプションは、スケジュール スキャンを有効にした場合にのみ有効になります。 | SupportAssist が、スケジュール設定されたスキャンを実行する頻度 (たとえば、毎月) を選択します。 |

次の表は、**ユーザーの操作**セクションのオプションについて説明しています。

表 7. ユーザーの操作

| オプション | 説明 |
|---|---|
| ユーザーが PC 上で SupportAssist を開いて実行することを許可する | ユーザーが SupportAssist のユーザー インターフェイスを表示して使用できるようにします。 ① メモ: SupportAssist のユーザー インターフェイスを有効化すると、[ユーザーの操作]セクションの他のオプションが有効になります。 |
| 管理者のみ | システムで管理者権限を持つユーザーに対してのみ、SupportAssist のユーザー インターフェイスを有効にします。 |
| すべてのユーザー | すべてのタイプのユーザーに対して SupportAssist のユーザー インターフェイスを有効にします。 |
| 通知の表示 | SupportAssist が、ソフトウェアの最適化およびドライバーのアップデートに関する通知を表示することを許可します。 |
| ドライバーのアップデート | システムで管理者権限を持つユーザーが、ドライバーのアップデートを手動でチェックしてインストールすることを許可します。 ① メモ: ドライバーという用語は、ドライバー、ファームウェア、および BIOS アップデートを意味します。 |
| ファイルのクリーンアップ | 重複ファイル、一次フォルダ、その他の不要物をシステムから削除します。 |
| パフォーマンスの調整 | 電力の設定、レジストリ、メモリーの割り当てを調整し、システムの処理速度を最大化します。 |
| ネットワークの最適化 | ネットワークを最適化してネットワークの接続性を確保し、システム設定をアップデートして効率的で信頼性の高いネットワークを維持します。 |
| ウイルスとマルウェアの削除 ① メモ: ウイルスおよびマルウェアの削除機能は、アクティブな ProSupport Plus または ProSupport Flex for Client サービス プランを持つシステムでのみ使用できます。 ① メモ: ウイルスおよびマルウェアの削除機能は、特定の地域、たとえば中国では使用できません。 | ウイルスやマルウェアに感染したファイルを分離し、削除します。 |

インターネット接続の設定

設定ファイルを作成するには、ローカル システムとターゲット システムの両方についてインターネット接続の詳細を入力する必要があります。

1 **ローカル システム** ページで、次のいずれかを実行します。

- お使いのローカル システムがインターネットに直接接続されている場合は、**直接接続** を選択します。
- ローカル システムがプロキシ サーバーを介してインターネットに接続している場合は、次の手順を実行します。
 - 1 **プロキシを使用した接続** を選択します。
プロキシの設定フィールドが表示されます。
 - 2 プロキシ サーバーのアドレスとポート番号の詳細を入力します。
 - 3 プロキシ サーバーに認証が必要な場合は、**このプロキシは認証が必要** を選択します。
 - 4 プロキシ サーバーのユーザー名およびパスワードを入力します。

① | メモ: プロキシ サーバーの認証では有効期限の切れていないサービス アカウントのユーザー名とパスワードを入力することをお勧めします。

2 ターゲット システムで異なるインターネット接続の設定を使用している場合は、**ターゲット システムは設定が異なる** を選択します。**ターゲット システム** ページが表示されます。

3 次のいずれかの手順を実行してください。

- お使いのターゲット システムがインターネットに直接接続されている場合は、**直接接続** を選択します。
- ターゲット システムがプロキシ サーバーを介してインターネットに接続している場合は、次の手順を実行します。
 - 1 **プロキシを使用した接続** を選択します。
プロキシの設定フィールドが表示されます。
 - 2 プロキシ サーバーのアドレスとポート番号の詳細を入力します。
 - 3 プロキシ サーバーに認証が必要な場合は、**このプロキシは認証が必要** チェックボックスを選択します。
 - 4 プロキシ サーバーのユーザー名およびパスワードを入力します。

① | メモ: ターゲット システムのインターネットの接続性は、セットアップ マネージャー ウィザードでは検証できません。

SupportAssist の接続性テスト

前提条件

- ターゲット システムにはインターネット接続が必要です。
- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。

このタスクについて

システムを監視し、自動応答テクニカルサポートを提供するには、SupportAssist がデルに接続されている必要があります。導入後に、ターゲット システムのいずれかで接続性テストを実行して、SupportAssist がデルに正常に接続されているかどうかを判断します。

手順

- 1 接続テストを実行するターゲットシステムにアクセスします。
- 2 **開始** をクリックし、[プログラム] メニューを開きます。
- 3 **コマンドプロンプト** を右クリックし、**管理者として実行** を選択します。
コマンドプロンプト ウィンドウが表示されます。
- 4 オペレーティング システムのアーキテクチャに応じて、次の場所のいずれかを参照します。
 - 64 ビットシステム : \Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
 - 32 ビットシステム : \Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin
- 5 **SupportAssistConnectivity.exe TestConnectivity** と入力し、Enter を押します。
 - 設定ファイルのインターネット接続設定が正しくない場合は、次のメッセージが表示されます。

Unable to connect to Dell. Check if the Internet Connection Settings in the configuration file are correct and then retry.

- 一時的な停止のためにデルに接続できない場合は、次のメッセージが表示されます。

Unable to connect to Dell due to a temporary outage. Retry after some time.

- セットアップが完了し、SupportAssist がデルに接続できる場合は、次のメッセージが表示されます。

Connection successful.

導入済み SupportAssist の設定の変更

SupportAssist を導入した後、ターゲットシステムに導入された SupportAssist 構成設定を変更することができます。たとえば、インターネット接続、プリファランス、Dell マイ アカウントの詳細、または連絡先および配送先情報の設定を変更することができます。**セットアップ マネージャー** ウィザードでは、設定ファイルの設定を変更することができます。設定ファイルを変更した後、任意の導入ツールを使用して、ターゲットシステムの SupportAssist 設定をアップデートします。

トピック：

- [Windows インストーラ ファイルの変更と導入](#)
- [既存の Active Directory 管理用テンプレート ファイルの変更と導入](#)
- [応答ファイルの変更と導入](#)

Windows インストーラ ファイルの変更と導入

前提条件

- 管理者権限でローカルシステムにログインする必要があります。
- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。
- 既存の Windows インストーラ ファイルにアクセスできる必要があります。
- ローカルシステムにはインターネット接続が必要です。

手順

- 次の手順のいずれかを実行して、**セットアップ マネージャー** ウィザードを開きます。
 - 32 ビットバージョンをインストールした場合は、C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin に移動し、SupportAssistWizard.exe を右クリックしてから**管理者として実行**をクリックします。
 - 64 ビットバージョンをインストールした場合は、C:\Program Files \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin に移動し、SupportAssistWizard.exe を右クリックしてから**管理者として実行**をクリックします。
 - SupportAssist がシステムにインストールされていない場合は、[セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス](#)で**セットアップ マネージャー** ウィザードを開く手順を参照してください。
- すべての前提条件が満たされていることを確認して、**次へ** をクリックします。
- セットアップ タイプ** ページで、**既存の設定を修正します**を選択するか、または変更するセットアップ オプションをクリアして、**次へ** をクリックします。
 - ① **メモ:** Dell マイ アカウント、連絡先および配送先、またはプリファランスを選択したが、アクティブなインターネット接続がない場合は、SupportAssist により、インターネット接続の確認を求めるプロンプトが表示されます。続行するには、正しいインターネット接続の設定を指定する必要があります。
 - ① **メモ:** 連絡先および配送先 オプションのみを選択して変更した場合は、連絡先および配送先住所を確認するために SupportAssist からログインと Dell マイ アカウントの確認を促すプロンプトが表示されます。続行するには Dell マイ アカウントにログインする必要があります。
- SupportAssist がローカル システムに導入されている場合は、既存の設定が自動的に取得されて表示されます。SupportAssist がローカル システムに導入されていない場合は、次の手順を実行します。
 - 既存の設定ファイルを使用**を選択します。
 - 参照**をクリックして、変更する既存の Windows インストーラ ファイルを選択します。
 - 参照**をクリックして、Windows インストーラ パッケージを選択します。
 - 次へ** をクリックします。
- ローカルおよびターゲット システムのインターネット接続の詳細を入力し、**次へ** をクリックします。「[インターネット接続の設定](#)」を参照してください。
- サインイン** ページで**次へ** をクリックします。

- 7 Dell マイ アカウントのサインインページで、E メール アドレスとパスワードを入力し、**サインイン**をクリックします。
- 8 **連絡先および配送先**ページで、必要な変更を加えて**次へ**をクリックします。
- 9 **プリファランス**ページで、必要なプリファランスを選択し、**次へ**をクリックします。「**プリファランス**」を参照してください。
- 10 **導入タイプ** ページで、**Windows インストーラファイル** を選択します。
- 11 **参照**をクリックして、Windows インストーラ ファイルを保存するフォルダを選択し、ファイルの名前を入力して、**作成**をクリックします。
次のファイルが指定されたフォルダに作成され、**概要**ページが表示されます。

- Supportassistconfiguration.msi
- 変更された情報を含む Windows インストーラ ファイル
- CheckandUninstall.ps1

次の手順

次のコマンドを使用して、supportassistconfiguration.msi を Windows インストーラ ファイルとともに導入して、ターゲット システムの構成設定をアップデートします。

```
msiexec /i <File path of the SupportAssist installer package> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

例：

```
msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" TRANSFORMS="c:\modify\nSupportAssistConfig.mst" /qn
```

既存の Active Directory 管理用テンプレート ファイルの変更と導入

前提条件

- 管理者権限でローカルシステムにログインする必要があります。
- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。
- 既存の管理用テンプレート ファイルにアクセスできなければなりません。
- ローカルシステムにはインターネット接続が必要です。

手順

- 1 次の手順のいずれかを実行して、**セットアップ マネージャー** ウィザードを開きます。
 - 32 ビットバージョンをインストールした場合は、C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin に移動し、SupportAssistWizard.exe を右クリックしてから**管理者として実行**をクリックします。
 - 64 ビットバージョンをインストールした場合は、C:\Program Files \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin に移動し、SupportAssistWizard.exe を右クリックしてから**管理者として実行**をクリックします。
 - SupportAssist がシステムにインストールされていない場合は、**セットアップ マネージャー** ウィザードへのアクセスで**セットアップ マネージャー** ウィザードを開く手順を参照してください。
- 2 すべての前提条件が満たされていることを確認して、**次へ** をクリックします。
- 3 **セットアップ タイプ** ページで、**既存の設定を修正します**を選択するか、または変更するセットアップ オプションをクリアして、**次へ**をクリックします。
 - ① **メモ:** Dell マイ アカウント、連絡先および配送先、またはプリファランスを選択したが、アクティブなインターネット接続がない場合は、SupportAssist により、インターネット接続の確認を求めるプロンプトが表示されます。続行するには、正しいインターネット接続の設定を指定する必要があります。
 - ① **メモ:** 連絡先および配送先 オプションのみを選択して変更した場合は、連絡先および配送先住所を確認するために SupportAssist からログインと Dell マイ アカウントの確認を促すプロンプトが表示されます。続行するには Dell マイ アカウントにログインする必要があります。
- 4 SupportAssist がローカル システムに導入されている場合は、既存の設定が自動的に取得されて表示されます。SupportAssist がローカル システムに導入されていない場合は、次の手順を実行します。
 - a **既存の設定ファイルを使用**を選択します。
 - b **参照**をクリックして、変更する既存の ADML ファイルを選択します。
 - c **次へ** をクリックします。

- 5 ローカルおよびターゲット システムのインターネット接続の詳細を入力し、**次へ**をクリックします。「[インターネット接続の設定](#)」を参照してください。
- 6 **サインイン**ページで**次へ**をクリックします。
- 7 Dell マイ アカウントの**サインイン**ページで、E メール アドレスとパスワードを入力し、**サインイン**をクリックします。
- 8 **連絡先および配送先**ページで、必要な変更を加えて**次へ**をクリックします。
- 9 **プリファランス**ページで、必要なプリファランスを選択し、**次へ**をクリックします。「[プリファランス](#)」を参照してください。
- 10 **導入タイプ** ページで、**Active Directory (AD)** を選択します。
- 11 テンプレートの名前を入力します。
- 12 **参照**をクリックし、Active Directory 管理用テンプレート ファイルを保存するファイルパスを選択して**作成**をクリックします。
次のファイルが指定されたフォルダに作成され、**概要**ページが表示されます。
 - 変更された設定を含む 2 つの Active Directory 管理用テンプレート ファイル ADML および ADMX
 - CheckandUninstall.ps1

次の手順

変更された設定を含むテンプレートファイルを導入するには、次の手順を実行します。

- 1 ドメインコントローラ内の既存の ADML および ADMX ファイルをコピーして置き換えます。
- 2 対応する Active Directory テンプレートを右クリックし、グループ ポリシーを編集します。
- 3 **ポリシー設定の編集** をクリックします。
- 4 変更した設定を再適用するには、**無効**をクリックしてから、もう一度**有効**をクリックします。
- 5 **適用** をクリックします。
レジストリとグループ ポリシーがアップデートされます。変更された管理テンプレートは、グループ ポリシーが適用された後にアップデートされます。

応答ファイルの変更と導入

前提条件

- 管理者権限でローカルシステムにログインする必要があります。
- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。
- 既存の応答ファイルにアクセスできる必要があります。
- ローカルシステムにはインターネット接続が必要です。

手順

- 1 次の手順のいずれかを実行して、**セットアップ マネージャー**ウィザードを開きます。
 - 32 ビットバージョンをインストールした場合は、C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin に移動し、SupportAssistWizard.exe を右クリックしてから**管理者として実行**をクリックします。
 - 64 ビットバージョンをインストールした場合は、C:\Program Files \Dell\SupportAssistBusinessClient\bin に移動し、SupportAssistWizard.exe を右クリックしてから**管理者として実行**をクリックします。
 - SupportAssist がシステムにインストールされていない場合は、[セットアップ マネージャー ウィザードへのアクセス](#)で**セットアップ マネージャー**ウィザードを開く手順を参照してください。
- 2 すべての前提条件が満たされていることを確認して、**次へ** をクリックします。
- 3 **セットアップ タイプ**ページで、**既存の設定を修正します**を選択するか、または変更するセットアップ オプションをクリアして、**次へ**をクリックします。
 - ① **メモ:** Dell マイ アカウント、連絡先および配送先、またはプリファランスを選択したが、アクティブなインターネット接続がない場合は、SupportAssist により、インターネット接続の確認を求めるプロンプトが表示されます。続行するには、正しいインターネット接続の設定を指定する必要があります。
 - ① **メモ:** 連絡先および配送先 オプションのみを選択して変更した場合は、連絡先および配送先住所を確認するために SupportAssist からログインと Dell マイ アカウントの確認を促すプロンプトが表示されます。続行するには Dell マイ アカウントにログインする必要があります。
- 4 SupportAssist がローカル システムに導入されている場合は、既存の設定が自動的に取得されて表示されます。SupportAssist がローカル システムに導入されていない場合は、次の手順を実行します。
 - a **既存の設定ファイルを使用**を選択します。

- b **参照**をクリックして、変更する既存の応答ファイルを選択します。
- c **次へ**をクリックします。
- 5 表示されるダイアログボックスで、応答ファイルを復号化するキーを入力します。
- 6 ローカルおよびターゲットシステムのインターネット接続の詳細を入力し、**次へ**をクリックします。「[インターネット接続の設定](#)」を参照してください。
- 7 **サインイン**ページで**次へ**をクリックします。
- 8 Dell マイ アカウントの**サインイン**ページで、E メール アドレスとパスワードを入力し、**サインイン**をクリックします。
- 9 **連絡先および配送先**ページで、必要な変更を加えて**次へ**をクリックします。
- 10 **プリファランス**ページで、必要なプリファランスを選択し、**次へ**をクリックします。「[プリファランス](#)」を参照してください。
- 11 **導入タイプ** ページで、**応答ファイル**を選択します。
- 12 応答ファイルを暗号化するためのキーを入力します。

① **メモ:** ターゲットシステムで応答ファイルを使用して SupportAssist を導入する際にこの暗号化キーが必要なため、暗号化キーを必ずメモしてください。

- 13 **参照**をクリックし、応答ファイルを保存するファイル パスを選択します。次に**作成**をクリックします。

次のファイルが指定されたフォルダに作成され、**概要**ページが表示されます。

- Supportassistconfiguration.msi
- 変更された設定情報を含む応答ファイル
- CheckandUninstall.ps1

次の手順

次のコマンドを使用して、アップデートされた応答ファイルを使用して Supportassistconfiguration.msi ファイルを導入し、アップデートされた設定をターゲットシステムに導入します。

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> CONFIG=<File path of the Answer file> KEY=<key> /qn
```

ここで、**key** は**セットアップ マネージャー** ウィザードに入力された暗号化キーです。

```
例 : msiexec /i "c:\modify\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\modify\nSupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn
```

① **メモ:** 応答ファイルの暗号化に使用したキーに特殊文字が含まれている場合は、引用符で囲みます。

TechDirect の SupportAssist への移行

SupportAssist for Business Client Systems 2.0.1 リリースでは、SupportAssist の設定を TechDirect から直接管理できます。**セットアップ マネージャー** ウィザードを使用して SupportAssist をすでに導入し、自動アップデートを有効にしている場合、デフォルト設定では SupportAssist は自動的に最新バージョンにアップグレードされます。TechDirect の SupportAssist に移行するには、TechDirect から SupportAssist 導入パッケージをダウンロードして解凍し、導入します。

TechDirect の SupportAssist の詳細については、www.dell.com/serviceabilitytools にある『SupportAssist for Business Client Systems 導入ガイド—TechDirect の使用』を参照してください。

トピック：

- TechDirect からの SupportAssist のダウンロード
- TechDirect からの SupportAssist パッケージの導入

TechDirect からの SupportAssist のダウンロード

前提条件

SupportAssist の管理者権限で TechDirect にログインする必要があります。

手順

- 1 **サービス SupportAssist** に移動します。
SupportAssist ページが表示されます。
- 2 **資産** タブをクリックします。
資産 ペインが表示されます。
- 3 複数のアカウントがある場合は、**アカウントを選択** リストからアカウントを選択します。
① **メモ:** アカウントの選択 リストは、複数のアカウントがある場合にのみ表示されます。
- 4 **SupportAssist** をダウンロードガジェットで**ダウンロード**をクリックします。
SupportAssist のダウンロードページが表示されます。
- 5 SupportAssist を初めてダウンロードする場合は、TechDirect アカウントを確認する必要があります。アカウントを確認するには、次の手順を実行します。
 - a **TechDirect アカウントの確認**をクリックします。
Dell マイ アカウントの**サインイン**ウィンドウが表示されます。
 - b TechDirect へのログインに使用したものと同一 E メール アドレスとパスワードを入力し、**サインイン**をクリックします。
- 6 TechDirect で SupportAssist をすでに設定している場合は、必要な Windows バージョンを選択して、**SupportAssist for PC s** をダウンロードをクリックします。
① **メモ:** SupportAssist を設定していない場合で、実行可能ファイルをダウンロードするには、理解して続行しますチェックボックスを選択してからファイルをダウンロードします。

SupportAssist 実行可能ファイルがダウンロードされます。

⚠ **注意:** ダウンロードした実行可能ファイルをシステムに直接導入することはできません。実行可能ファイルを導入すると、SupportAssist は正しく機能しません。

次の手順

実行可能ファイルを実行して SupportAssist 導入パッケージを解凍してから、SupportAssist を導入します。

- ① **メモ:** 解凍したパッケージを導入する前に、SupportAssist を TechDirect で構成することをお勧めします。

TechDirect からの SupportAssist パッケージの導入

前提条件

- ターゲット システムの管理者権限を持っている必要があります。
- TechDirect から SupportAssist の実行可能ファイルをダウンロードしている必要があります。「[TechDirect からの SupportAssist のダウンロード](#)」を参照してください。

手順

- 1 .exe ファイルをダブルクリックします。
次のファイルが解凍され、**導入パッケージ解凍ウィザード**が表示されます。
 - Supportassistx64.msi または supportassistx86.msi
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.7za.exe
 - Services.SupportAssist.SupportAssistWizard.CheckAndUninstall.ps1
 - SupportAssistToken.txt
 - 2 ウィザードで、必要な導入パッケージ形式を選択します。
導入パッケージ形式として **Windows の実行可能ファイル**を選択することをお勧めします。これにより、SupportAssist の導入、既存の導入環境の変更、TechDirect の SupportAssist への移行のプロセスが簡素化されます。
 - 3 導入パッケージ形式として **Windows インストーラ**を選択した場合は、**更新されたプロキシの詳細を使用して再導入**を選択します。
新規導入の作成またはアップデートされたプロキシの詳細を使用して再導入オプションは、**Windows インストーラ**を選択した場合にのみ表示されます。
 - 4 次のいずれかの手順を実行します。
 - SupportAssist 導入したシステムがインターネットに直接接続している場合は、**次へ**をクリックします。
 - SupportAssist を導入したシステムがプロキシ サーバーを介してインターネットに接続している場合は、次の手順を実行します。
 - 1 **プロキシ経由でインターネットに接続**を選択します。
 - 2 アドレスとポート番号を入力します。
 - 3 プロキシ サーバーに認証が必要な場合は、**このプロキシは認証が必要**を選択します。
 - 4 ユーザー名とパスワードを入力します。
- ① | メモ:** プロキシ サーバーの認証では有効期限の切れていないサービス アカウントのユーザー名とパスワードを入力することをお勧めします。
- 5 **次へ**をクリックします。

ファイルの場所ページが表示されます。

- 5 **参照**をクリックして、導入パッケージを展開するフォルダを選択します。
- 6 **次へ**をクリックします。
 - **Windows 実行可能ファイル**を選択すると、指定されたフォルダに EXE ファイルが作成され、**導入手順**ページが表示されます。
 - **Windows インストーラ**を選択すると、選択したフォルダに次のファイルが作成され、**導入手順**ページが表示されます。
 - MST ファイル
 - CheckAndUninstall.ps1
 - Supportassistx64.msi または supportassistx86.msi
- 7 次のいずれかの手順を実行してください。
 - 導入パッケージを EXE 形式で解凍した場合は、導入ツールを使用してターゲット システムに EXE ファイルを導入します。
 - MSI 形式で導入パッケージを解凍した場合は、次のコマンドを実行して SupportAssist 導入パッケージを導入します。

```
msiexec /i <downloaded path>\SupportAssistConfiguration.msi TRANSFORMS=<downloaded path>\SupportAssistConfig.mst /qn
```

ここで、<downloaded path>は、TechDirect から SupportAssist 実行可能ファイルをダウンロードしたフォルダの場所です。

TechDirect での SupportAssist アラートの管理

SupportAssist アラートは、組織の TechDirect アカウントまたは ServiceNow ソリューションを使用して管理できます。TechDirect アカウントの資格情報で SupportAssist を設定すると、すべてのアラートが TechDirect アカウントに転送されます。また、ServiceNow と SupportAssist を統合して、すべてのアラートを ServiceNow ソリューションにリダイレクトすることもできます。このセクションでは、TechDirect での SupportAssist アラートの管理と、ServiceNow と SupportAssist の統合について説明します。

① **メモ:** ハードウェアの不具合に関するアラートを表示または管理するには、TechDirect にセルフ ディスパッチ サービスを登録する必要があります。

トピック :

- TechDirect でアラートルールを設定
- TechDirect での SupportAssist アラートの表示
- SupportAssist アラート
- SupportAssist アラート処置
- SupportAssist アラートと ServiceNow の統合

TechDirect でアラートルールを設定

前提条件

- お使いの TechDirect アカウントの認証情報が、SupportAssist の導入中に使用した Dell マイ アカウントの認証情報と同じであることを確認します。
- SupportAssist の管理者権限で TechDirect にログインする必要があります。

このタスクについて

組織の管理者はルールを設定して、SupportAssist によって作成されたアラートを TechDirect ポータルで処理する方法を決定できます。たとえば、すべてのアラートを自動的にテクニカルサポートに転送するか、サポートチームが確認してアラートをデルに転送する必要があるかどうかを判断するために、SupportAssist アラートキューにアラートを入れるかを選択することができます。

手順

- 1 **サービス SupportAssist** に移動します。
SupportAssist ページが表示されます。
- 2 **アラートタブ**をクリックします。
アラートペインが表示されます。
- 3 **ルールの設定**ガジェットで、**設定**をクリックします。
SupportAssist アラートルールの設定 ページが表示されます。
- 4 **非アクティブ期間**セクションで、日数を入力します。
- 5 **テクニカル サポート アラート**セクションで、以下のいずれかの操作を実行します。
 - a すべてのテクニカルサポートアラートをデルに直接転送する場合は、**はい**を選択します。
 - b すべてのテクニカル サポート アラートを会社の SupportAssist アラート キューに送信するには、**いいえ**を選択します。サポート チームはアラートを確認して、アラートをデルに転送する必要があるかどうかを判断することができます。
- 6 **アラートのディスパッチ**セクションで、次のいずれかを選択します。
 - a すべてのパーツディスパッチアラートをデルに直接転送する場合は、**はい**を選択します。
すべてのパーツディスパッチアラートをデルに転送することを選択した場合は、**グループ管理** セクションが表示されます。
 - b すべてのパーツ ディスパッチ アラートを会社の SupportAssist アラート キューに送信するには、**いいえ**を選択します。サポート チームはアラートを確認して、アラートをデルに転送する必要があるかどうかを判断することができます。

7 グループ管理セクションが表示された場合は、**グループ ルールの追加**をクリックします。

① **メモ:** グループルールは、ディスパッチされたパーツを送付するアドレスを識別するために使用されます。パーツ ディスパッチの SupportAssist アラートがデルに転送されるたびに、アラートのアドレスとグループルールで定義されたアドレスが比較されます。一致した場合、そのグループルールに関連付けられたアドレス情報を使用して、ディスパッチされたパーツを送付するアドレスを特定します。

8 **グループルールの追加** ページで、次のオプションのいずれかを選択して必要な詳細情報を入力します。

- **国別** - ある国からのすべての自動ディスパッチを特定のアドレスヘルレーティングする場合は、このオプションを選択します。
- **都道府県別** - ある都道府県からのすべての自動ディスパッチを特定のアドレスヘルレーティングする場合は、このオプションを選択します。
- **市町村別** - ある市町村からのすべての自動ディスパッチを特定のアドレスヘルレーティングする場合は、このオプションを選択します。
- **郵便番号別** - 郵便番号を使用してすべての自動ディスパッチを特定のアドレスにルーティングする場合は、このオプションを選択します。

9 **ルールの保存**をクリックして、**アラート ルールの保存**をクリックします。

TechDirect での SupportAssist アラートの表示

前提条件

SupportAssist の管理者権限または SupportAssist 技術者権限で TechDirect ログインする必要があります。

このタスクについて


SupportAssist を使用してモニターされているシステムで問題が検出されると、TechDirect でアラートが自動的に作成されます。

手順

- 1 **サービス SupportAssist** に移動します。
SupportAssist ページが表示されます。
- 2 **アラートタブ**をクリックします。
アラートペインが表示されます。
- 3 **SupportAssist アラートの管理**ガジェットで、**管理**をクリックします。
SupportAssist アラート ページが表示されます。

SupportAssist アラート

SupportAssist によって生成されたアラートについての詳細を表示するには、TechDirect の [**SupportAssist のアラート**] ページを参照してください。

次の表には、**SupportAssist アラート**ページに表示される詳細が説明されています。デフォルトでは、**サービスタグ**、**アラート番号**、**アラートタイプ**、**最後のアクティビティのタイムスタンプ**、**所有者**、**会社名**、**事業部門**列が表示されます。テーブルの上に表示されている  をクリックして、表示する列を選択します。

① **メモ:** 一度に表示する列を最大 7 つまで選択できます。

表 8. SupportAssist アラート

| 名前 | 説明 |
|-----------|--|
| サービスタグ | システム固有の識別子。サービスタグは、英数字シーケンスです。 |
| アラート番号 | テクニカル サポートとの通信において参照することができる、アラートに割り当てられた固有サポートリクエスト番号。 |
| アラートタイプ | アラートのタイプ： <ul style="list-style-type: none">• テクニカルサポート• ディスパッチ |
| メモ | 調査のための検出された問題とエラー情報についての詳細。 |
| 作成タイムスタンプ | TechDirect でアラートが生成された日付と時刻。 |

| | |
|--------------------|---|
| 名前 | 説明 |
| 最後のアクティビティのタイムスタンプ | お客様のシステム管理者または技術者ユーザーが行った最後の処置の日付と時刻。 |
| ステータス | アラートのステータス： <ul style="list-style-type: none"> • 未割り当て — 所有権を持つ技術者ユーザーはいません • 割り当て済み — カスタマー技術者ユーザーが所有権を持っています • 送信の失敗 — デルに転送する試みに失敗しました |
| 所有者 | 現在アラートを所有している技術者ユーザー。 |
| Company Name (会社名) | 組織の名前。 |
| 事業部門 | 事業部門(Precision、Latitude など)。 |
| 処置 | アラートに対して実行可能なアクション。SupportAssist の技術者権限を持つユーザーは、次の操作を実行できます。 <ul style="list-style-type: none"> • アラートの所有権を取得する • アラートの詳細をアップデートする • アラートを終了する • アラートをデルに転送する <p>① メモ: SupportAssist 管理者権限を持つユーザーは、SupportAssist の技術者権限を持つユーザーが使用可能なすべてのアクションを実行できます。SupportAssist 管理者は技術者ユーザーのいずれかにアラートを割り当てることができます。</p> |

SupportAssist アラート処置

SupportAssist によって作成されたアラートは、TechDirect ポータルで対応することができます。次の表は、SupportAssist によって作成されたアラートに対して実行可能な処置について説明します。

表 9. アラート処置

| TechDirect アカウントタイプ | 実行可能な処置 | 説明 |
|---------------------|----------|--|
| 管理者ユーザーと技術者ユーザー | 所有権の取得 | TechDirect アカウントの下の各技術者ユーザーは、アクセス時にすべての SupportAssist アラートを表示できます。技術者ユーザーはアラートの所有権を取得することができます。技術者ユーザーはアラートを再割り当てすることはできません。アカウントの TechDirect 管理者のみがアラートを再割り当てすることができます。 |
| | アップデート | アラートに関するメモまたは添付ファイルを追加できる 詳細 ページを表示します。 |
| | アラートを閉じる | アラートを終了します。ユーザーとデルは両方とも、これ以上の処置をアラートに対して行うことはできません。 |
| | デルへ転送 | サポートリクエストをテクニカルサポートへ転送します。TechDirect の テクニカルサポート または ディスパッチの概要 ページから進行状況を監視し続けることができます。 |
| 管理者 | 所有権の割り当て | 技術者ユーザーをアラートの所有者として割り当てます。別の技術者ユーザーに再割り当てすることもできます。 |

SupportAssist アラートと ServiceNow の統合

組織で IT およびヘルプデスクの管理に ServiceNow を使用している場合は、SupportAssist アラートを ServiceNow ソリューションと統合することができます。ServiceNow との統合により、SupportAssist アラートの ServiceNow でのインシデントの自動作成が可能になります。

① **メモ:** ServiceNow 統合を有効にした後に、TechDirect を使用して SupportAssist アラートを管理することはできません。ただし、パーツ ディスパッチをリクエストしたり、サポート リクエストをデルに送信したりする場合は、TechDirect を使用する必要があります。

ServiceNow 統合の有効化

前提条件

SupportAssist の管理者権限で TechDirect にログインする必要があります。

手順

- 1 サービス SupportAssist に移動します。
SupportAssist ページが表示されます。
- 2 資産タブをクリックします。
資産ペインが表示されます。
- 3 複数のアカウントがある場合は、**アカウントを選択** リストからアカウントを選択します。
① **メモ:** アカウントの**選択** リストは、複数のアカウントがある場合にのみ表示されます。
- 4 **アセットの管理** ガジェットで、**管理** をクリックします。
アセットを管理 ページが表示されます。
- 5 **ServiceNow と統合** をクリックします。
ServiceNow ケース管理統合 ウィンドウが表示されます。
- 6 **SupportAssist サイトの選択** リストから必要なサイトを選択します。
① **メモ:** サイトを選択すると、TechDirect はサイト内のすべてのシステムから生成されたアラートを ServiceNow に転送できます。
- 7 SupportAssist を使用して ServiceNow でインシデントを自動的に作成する場合は、次の手順を実行します。
 - a **ServiceNow インスタンスの使用** を選択します。
 - b ServiceNow インスタンス ID、ユーザー名、パスワード、障害通知用の E メール アドレスを入力します。
① **メモ:** SupportAssist が ServiceNow でインシデントを自動的に作成できない場合は、**失敗通知** ボックスに指定したアドレスに E メールが送信されます。
 - c **テスト アラートの送信** をクリックして、ServiceNow インスタンスにテスト アラートを送信します。
- 8 電子メールで SupportAssist アラートの詳細を受信する場合は、次の手順を実行します。
 - a **電子メールを使用** を選択します。
 - b **送信元** ボックスに、SupportAssist アラートの詳細を受信する E メール アドレスを入力します。
 - c **アラート通知** ボックスに、SupportAssist アラートの詳細を送信する E メール アドレスを入力します。
 - d **失敗通知** ボックスに、SupportAssist がアラートの詳細を送信できない場合に通知を送信する E メール アドレスを入力します。
 - e **テスト Eメールの送信** をクリックして、**不合格通知** ボックスに入力された E メール アドレスにテスト E メールを送信します。
- 9 **保存** をクリックします。

ServiceNow 統合の無効化

前提条件

SupportAssist の管理者権限で TechDirect にログインする必要があります。

このタスクについて

SupportAssist アラートと ServiceNow ソリューションの統合は、いつでも無効にすることができます。

① **メモ:** ServiceNow 統合を無効にすると、SupportAssist アラートの管理ページで TechDirect を使用して SupportAssist アラートを管理できます。

手順

- 1 **サービス SupportAssist** に移動します。
SupportAssist ページが表示されます。
- 2 **資産** タブをクリックします。
資産 ペインが表示されます。
- 3 複数のアカウントがある場合は、**アカウントを選択** リストからアカウントを選択します。

① **メモ:** アカウントの選択 リストは、複数のアカウントがある場合にのみ表示されます。
- 4 **アセットを管理** ガジェットで、**管理** をクリックします。
アセットを管理 ページが表示されます。
- 5 **ServiceNow と統合** をクリックします。
ServiceNow ケース管理統合 ウィンドウが表示されます。
- 6 **SupportAssist サイトの選択** リストから必要なサイトを選択します。
- 7 **非アクティブ化** を選択します。
SupportAssist アラートの ServiceNow 統合が無効になります。

WMI を使用して SupportAssist データを取得する

Windows Management Instrumentation (WMI) のクラスを使用して SupportAssist が導入されている各システム状態に関する情報を取得することができます。SupportAssist プロファイルおよびクラスにアクセスするための名前空間は `root\supportassist` です。WMI クラスによって公開される情報は次のとおりです。

- 登録ステータス
- サポートリクエストの詳細
- アラートの詳細
- 設定と資格の詳細

このセクションでは、利用可能な WMI クラスについて説明します。

DSA_RegistrationInformation

表 10. DSA_RegistrationInformation

| プロパティ | プロパティのタイプ | 説明 |
|---------------------------|------------------|---|
| InstanceID | CIM_STRING [KEY] | クラスのインスタンスを一意に識別する文字列。 |
| IsRegistrationDone | CIM_BOOLEAN | SupportAssist がデルに登録されているかどうかを示すブール値。 使用可能な値は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • True - SupportAssist がデルに登録されています。 • False - SupportAssist はデルに登録されていません。 |
| RegistrationTime | CIM_DATETIME | SupportAssist が登録された日時を示します。 |

DSA_CaseInformation

表 11. DSA_CaseInformation

| プロパティ | プロパティのタイプ | 説明 |
|-------------------|------------------|---|
| InstanceID | CIM_STRING [KEY] | クラスのインスタンスを一意に識別する文字列。 |
| CaseID | CIM_STRING | インスタンスに作成されたサポートリクエスト番号を識別する文字列。 |
| 説明 | CIM_STRING | サポートリクエストを説明する文字列。 |
| タイプ | CIM_UNIT16 | サポートリクエストのタイプを示す整数。 使用可能な値は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • 0 - 下記以外のサポートリクエスト。 • 1 - デル テクニカル サポートからのサポートを要求するサポートリクエスト。 |

| プロパティ | プロパティのタイプ | 説明 |
|------------------|--------------|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> 2 - パーツのディスパッチを要求するサポートリクエスト。 |
| ステータス | CIM_UNIT16 | <p>サポートリクエストの状態を示す整数。 使用可能な値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - 下記以外のステータス。 1 - サポートリクエストは送信済みです。 2 - サポートリクエストが開いています。 3 - サポートリクエストが再開されています。 4 - サポートリクエストが進行中です。 5 - お客様がサポートリクエストを延期しています。 6 - サポートリクエストが終了しています。 |
| CaseCreationTime | CIM_DATETIME | サポートリクエストが作成された日時を示します。 |
| AlertDetails | CIM_STRING | この文字列は、サポートリクエストが作成されたアラートの詳細を示します。 |

DSA_AlertInformation

表 12. DSA_AlertInformation

| プロパティ | プロパティのタイプ | 説明 |
|------------------|------------------|------------------------|
| InstanceID | CIM_STRING [KEY] | クラスのインスタンスを一意に識別する文字列。 |
| TrapID | CIM_STRING | アラートのトラップ ID を識別する文字列。 |
| EventID | CIM_STRING | アラートのアラート ID を識別する文字列。 |
| AlertDescription | CIM_STRING | アラートを説明する文字列。 |
| AlertTime | CIM_DATETIME | アラートが作成された日時を示します。 |

DSA_SystemInformation

表 13. DSA_SystemInformation

| プロパティ | プロパティのタイプ | 説明 |
|--------------------|------------------|--|
| 名前 | CIM_STRING [KEY] | システムの名前を提供する文字列。 |
| IsConfigurationSet | CIM_BOOLEAN | <p>システムで設定が行われているかどうかを示すブール値。 使用可能な値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> True - システムで設定が行われています。 False - システムで設定が行われていません。 |
| Entitlement | CIM_UNIT16 | <p>システムのサービスプランを示します。 使用可能な値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 - その他 1 - Basic |

| プロパティ | プロパティのタイプ | 説明 |
|------------------------------|--------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 2 - ProSupport • 3 - ProSupport Plus • 4 - Premium • 5 - Premium Support Plus • 6 - ProSupport Flex for Client • 7 - 不明な保証 |
| EntitlementExpiryDate | CIM_DATETIME | システムサービスプランの有効期限を示します。 |
| Version | CIM_STRING | システムにインストールされている SupportAssist のバージョンを識別する文字列。 |

SupportAssist によって収集されるデータ

不具合のトラブルシューティングに必要なデータは、SupportAssist によってシステムから自動的に収集され、安全にテクニカルサポートに送信されます。デルは、このデータを使用して強化された効率的なサポートを迅速にお客様に提供できます。

次の表に、システムのさまざまなコンポーネントから収集されるデータをリストします。

表 14. システム監視

| カテゴリ | 属性 |
|----------------|-----------------|
| システム情報 | システムサービスタグ |
| | システムモデル |
| | マザーボードの ePPID |
| | BIOS バージョン |
| | システムの種類 |
| | プロセッサ情報 |
| | プロセッサ速度 |
| | ビデオコントローラ |
| | ビデオ RAM のバイト数 |
| | ディスプレイの数 |
| | オペレーティングシステム |
| | AC アダプタのワット数 |
| | 論理ドライブ情報 |
| | システム RAM (GB) |
| システムの使用状況および電源 | AC 電源での稼働時間 |
| | DC 電源での稼働時間 |
| | 電源の入れ直し回数 |
| | スリープ状態の回数 |
| | スリープ状態の時間 |
| | 電源管理の設定 |
| バッテリー | 位置 |
| | 製造日 |
| | シリアル番号 |
| | 性質 |

| カテゴリ | 属性 |
|-----------------|----------------------|
| | 設計容量 |
| | 名前 |
| | 製造元の名前 |
| | ePPID |
| | 電流 |
| | 電圧 |
| | 再充電の回数 |
| | フルチャージ容量 |
| | 温度 |
| | 製造元のログ |
| ストレージ (HDD/SSD) | ディスク位置 |
| | ディスク名 |
| | ディスクメーカーのモデル名 |
| | ディスクサイズ (MB) |
| | ディスクの ePPID |
| | ディスクパーティションの位置 |
| | ディスクパーティションの名前 |
| | ディスクパーティションのサイズ (MB) |
| | 読み取り時間の割合 |
| | 書き込み時間の割合 |
| | アイドル時間の割合 |
| | 読み取りバイト数 (MB) |
| | 書き込みバイト数 (MB) |
| | SMART ログ |
| システムイベント | OS のクラッシュイベント |
| | 電源イベント |
| | サーマルイベント |
| | 起動エラーイベント |
| | 診断イベント |
| プロセッサ | CPU の利用率 |
| | 同時スレッド |
| | キュー長 |
| | C ステート |
| メモリ | DIMM の位置 |

| カテゴリ | 属性 |
|--------|---------------------|
| | DIMM 名 |
| | DIMM 製造元 |
| | DIMM 部品 |
| | DIMM の場所 |
| | DIMM シリアル |
| | メモリの使用空き / 使用可能 |
| | ページング処理 |
| 温度 | ファンの RPM / ステータス |
| | システム温度 |
| | バッテリー温度 |
| | CPU 温度 |
| メカニカル | 内部ケーブル / コネクタの正常性 |
| | ヒンジ開閉数 |
| | 電源の挿入数 - AC/DC |
| | ドックの接続回数 |
| ネットワーク | アダプタ名 |
| | アダプタの MAC |
| | アダプタのデバイス名 |
| | アダプタの IMEI |
| | ネットワークを使用 |
| | WLAN/WLAN 使用時間 |
| | リンク速度 |
| ディスプレイ | ディスプレイベンダーの情報 |
| | 輝度レベル |
| ソフトウェア | インストールされたアプリケーション |
| | ドライバ |
| | オペレーティングシステムのアップデート |

次の表は、ルーチンのシステム監視の一環として、24 時間に 1 回収集され、デルに送信されるシステム情報を示しています。

表 15. ルーチンのシステム監視

| 属性 | 説明 |
|-------------|---------------------------------|
| スキーマのバージョン | ルーチンのシステム監視に使用されるスキーマのバージョン |
| エージェントバージョン | システムに導入された SupportAssist のバージョン |
| サービスタグ | システム固有の識別子 |

| 属性 | 説明 |
|------------------|--------------------------------|
| システムモデル | システムのモデル名 |
| 登録情報 | SupportAssist の登録のステータス |
| OS バージョン | システムで実行されているオペレーティングシステムのバージョン |
| SP バージョン | オペレーティングシステムの Service Pack |
| UTC 日付 | ルーチンのシステム監視情報がデルに送信された日時 |
| BIOS バージョン | システムにインストールされている BIOS のバージョン |
| ステータス | 重要度に応じたアラートのステータス (警告など) |
| 説明 | システム障害に関する情報 (CPU 使用率が高いなど) |
| ハードドライブの空き容量 | システムのハードディスクドライブで利用可能な空き容量 |
| メモリ使用状況 | 使用されたシステムメモリの量 |
| CPU 使用率 | 使用された CPU の量 |
| ローカル日付 | システムの日付と時刻 |
| 最後の起動日 | システムが最後に再起動された日時 |
| Windows 更新の実行日 | システムで Windows が最後に更新された日時 |
| 24 時間の BSOD カウント | 過去 24 時間のブルースクリーンの発生数 |
| アラート情報 | アラートの一意の識別子 |
| ソース | アラートの生成元のソース |
| タイプ | アラートのタイプ (予測アラートなど) |

よくあるお問い合わせ (FAQ)

導入前

1 導入を開始する前に、どのDellアカウントを作成する必要がありますか？

SupportAssist のアラートを TechDirect から管理する場合は、ご使用の TechDirect アカウントにリンクされている Dell マイ アカウントが必要になります。このため、次の点を確認してください。

- Dell マイ アカウントがあることを確認します。Dell マイ アカウントを持っていない場合は、www.dell.com/myaccount でアカウントを作成します。
- マイ アカウントと同じ資格情報を使用して TechDirect に登録します。TechDirect に組織を登録するには、www.techdirect.com にアクセスしてください。

2 マイ アカウントを設定する方法は？

マイ アカウントを作成するには、次の手順を実行します。

- a ecomm.dell.com/myaccount に移動します。
- b サインイン ページで **アカウントの作成** をクリックします。
- c **マイ アカウントの登録** ページで、必要な詳細情報を入力し、**登録を完了** をクリックします。

3 TechDirect アカウントを設定する方法は？

所属する会社で、TechDirect アカウントをセットアップする管理者を指定する必要があります。この管理者は TechDirect.com にアクセスし、**今すぐ登録** をクリックして、登録プロセスを開始しなければなりません。このプロセスの一部として、管理者は技術者ユーザーを追加しなければなりません。技術者ユーザーは、登録の確認とログイン情報を含む E メールを受信します。パーツのディスパッチを希望するユーザーは、最初に TechDirect オンラインポータルで利用可能な無料のオンライン認定コースを完了する必要があります。詳細については、www.techdirect.com を参照してください。

4 複数のバリエーションの導入設定を持つ必要がある場合に、同じ TechDirect アカウントまたは Dell マイ アカウントを再利用できますか？

はい、設定ファイルを作成した後で、変更ファイルを使用して、それ以降の設定を生成することができます。変更フロープロセスの詳細については、[導入済み SupportAssist の設定の変更](#) を参照してください：

たとえば、あなたは 2 つのサイトの複数のシステムを管理する IT 管理者だとします。アラートやディスパッチを一括管理できるように、この 2 つのサイト両方に TechDirect か Dell マイ アカウントを使用することを希望しています。しかし、両方のサイトでは異なるインターネット接続の設定を使用しているため、異なる設定も保持したいと考えています。

このシナリオでは、1 番目のサイトの設定を作成します。2 番目のサイトでは、変更フローを使用して、必要に応じて別の設定を作成します。

設定

1 Dell ImageAssist を使用して作成されたシステム イメージの一部として SupportAssist が事前にインストールされているシステムで設定を導入する方法は？

Dell ImageAssist を使用して作成されたシステム イメージの一部として SupportAssist が事前にインストールされているシステムでの設定の導入については、www.dell.com/serviceabilitytools にある『Dell ImageAssist ユーザー向け SupportAssist for Business Client Systems クイックセットアップガイド』を参照してください。

2 セットアップ マネージャー ウィザードでは、[新しい設定を作成する] か、[既存の設定を変更する] のどちらのオプションを選択するべきですか？

次の場合に [**新しい設定を作成する**] を選択します。

- お使いのターゲット システムで初めて SupportAssist を導入および設定する場合。
- SupportAssist の旧バージョンがインストールされている場合で、同じ設定または異なる設定で最新のバージョンを今度インストールする場合。

導入した設定をアップデートする場合は、[**既存の設定を変更する**] を選択します。

3 ターゲットシステムで設定を変更し SupportAssist をアップデートしました。設定が正しくアップデートされていることを知る方法は？

ターゲット システムで設定がアップデートされたことを確認するには、ターゲット システムのレジストリにあるキー HKLM\De11 \SupportAssistConfig\Status のステータスを確認します。設定が正しく更新されている場合は、キーのステータスは「0」と表示されます。

展開

1 どの導入タイプを使用する必要がありますか？

設定情報の導入に使用した既存のセットアップに基づいて、次の導入タイプを選択します。

- Windows インストーラ ファイル - 設定を導入するために SCCM、KACE、またはその他の導入ツールなどの設定管理ツールを使用している場合、この導入タイプを使用します。
- Active Directory テンプレート ファイル - Active Directory のグループ ポリシーを作成して設定情報の導入が可能で、設定管理ツールがない場合にこの導入タイプを使用します。
- 応答ファイル - Active Directory のグループ ポリシーを作成できず、設定情報を導入するために応答ファイルを使用する必要がある場合に、この導入タイプを使用します。

2 自分の組織で、複数のサイトに配置されているシステムを異なる設定で管理しています。どのように SupportAssist を導入すればいいですか？

2 つの異なるサイト（たとえば、「サイト 1」と「サイト 2」）の場所に SupportAssist を導入するには、次の方法を使用します。

- Dell SupportAssist セットアップマネージャ** ウィザードを開きます。
- 新しい設定を作成するフローを使用して、「サイト 1」に必要な設定を含む設定ファイル（Site 1.mst）を作成します。
- サマリ** ページの **新規作成** をクリックし、「サイト 2」に必要な設定を含む設定ファイル（Site2.xml）を作成します。
- 任意の導入ツールを使用して、SupportAssist インストーラパッケージと対応する設定ファイルを「サイト 1」と「サイト 2」のターゲットシステムに導入します。

3 SupportAssist は仮想マシン（VM）にインストールできますか？

できません。SupportAssist はハードウェアのコンポーネントにアクセスする必要があるため、仮想マシンの問題を検知するように設計されていないためです。

4 32 ビットと 64 ビットの両方のオペレーティングシステムで実行しているターゲットシステム上に SupportAssist を導入する方法は？

32 ビットバージョンおよび 64 ビットバージョンの両方の SupportAssist インストーラパッケージをダウンロードし、次を実行する必要があります。

- 導入タイプに Windows インストーラファイル（MST）を選択している場合は、32 ビットと 64 ビットの両方のインストーラパッケージに対応する **Dell SupportAssist セットアップマネージャ** ウィザードを使用して MST 設定ファイルを作成します。
- 導入タイプに応答ファイルまたは Active Directory テンプレートファイルを選択している場合は、32 ビットまたは 64 ビットの両方のインストーラパッケージに対応する **Dell SupportAssist セットアップマネージャ** ウィザードを使用して設定ファイルを作成します。

設定ファイルの作成後に、ターゲットシステムでプラットフォームに基づいて SupportAssist の対応するパッケージを選択し、SupportAssist を導入します。

5 SupportAssist の旧バージョンを使用して、応答ファイルを生成し、SupportAssist の現在のバージョンを導入できますか？

それはできません。現在のバージョンの SupportAssist セットアップウィザードで応答ファイルを作成し、導入にはこの応答ファイルを使用する必要があります。

導入後

1 SupportAssist がターゲットシステム上で正しくインストールされて設定されていることを確認する方法は？

InstallAndRegistration.ps1 スクリプトでは、SupportAssist がターゲットシステムにインストールおよび登録されているかを確認することができます。ターゲットシステムでスクリプトを実行するには、次の手順を実行します。

- a **開始**を押して [プログラム] メニューを開きます。
- b **コマンド プロンプト** を右クリックし、**管理者として実行** を選択します。
- c SupportAssist インストーラ パッケージを解凍した場所に移動し、次の手順を実行します。
 - 64 ビットバージョンの SupportAssist インストーラ パッケージをダウンロードして解凍した場合は、\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin を参照します。
 - 32 ビットバージョンの SupportAssist インストーラ パッケージをダウンロードして解凍した場合は、\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin を参照します。
- d InstallAndRegistration.ps1 と入力し、Enter を押します。

① | メモ: System Center Operations Manager (SCOM) などの監視コンソールを使用して、ターゲットシステム上でこのスクリプトを実行することもできます。ただし、モニタリング コンソールに提供されているガイドラインに従っていることを確認します。

次は、ターゲット システムで SupportAssist がインストールされ、登録されている場合のサンプル出力です。

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered.
```

次は、ターゲット システムで SupportAssist がインストールされているが、登録されていない場合のサンプル出力です。

```
<Computer Name> has SupportAssist Installed but not Registered.
```

次は、ターゲット システムで SupportAssist がインストールされていない場合のサンプル出力です。

```
<Computer Name> does not have SupportAssist installed.
```

次は、ターゲット システムで SupportAssist がインストールおよび登録され、サービスが実行されている場合のサンプル出力です。

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered and DDV Service is running.
```

次は、ターゲット システムで SupportAssist がインストールおよび登録されているが、サービスが実行されていない場合のサンプル出力です。

```
<Computer Name> has Dell SupportAssist Installed and Registered but DDV service is not running.
```

2 ターゲットシステムでサポートリクエストが作成されているかどうかを確認する方法は？

CaseAndDispatchReport.ps1 スクリプトを使用すると、SupportAssist によりターゲットシステムのサポートリクエストが作成されたかどうかを確認できます。ターゲットシステムでスクリプトを実行するには、次の手順を実行します。

- a **開始**を押して [プログラム] メニューを開きます。
- b **コマンド プロンプト** を右クリックし、**管理者として実行** を選択します。
コマンド プロンプト ウィンドウが表示されます。
- c SupportAssist インストーラ パッケージを解凍した場所に移動し、次の手順を実行します。
 - 64 ビットバージョンの SupportAssist インストーラ パッケージをダウンロードして解凍した場合は、\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin を参照します。
 - 32 ビットバージョンの SupportAssist インストーラ パッケージをダウンロードして解凍した場合は、\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin を参照します。
- d CaseAndDispatchReport.ps1 と入力し、Enter を押します。

① | メモ: System Center Operations Manager (SCOM) などの監視コンソールを使用して、ターゲットシステム上でこのスクリプトを実行することもできます。ただし、モニタリング コンソールに提供されているガイドラインに従っていることを確認します。

次は、ターゲット システムで作成されたサポート リクエストの詳細が表示されているサンプル出力です。

```
Case Number is : 907504464  
Commodity type is : N/A  
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|  
Automated SupportAssist Dispatch  
Case Number is : 907504464  
Commodity type is : N/A  
Description is: WCG: SAAGENT| PS| FA| Precision 5510| Microsoft Windows 10 Enterprise|  
Automated SupportAssist Dispatch
```

3 **Active Directory の設定がターゲットシステムに適用されません。どうすればいいですか？**

導入タイプとして AD テンプレートを選択した場合は、ターゲットシステムとドメインコントローラの間で同期を実行するには時間がかかるため、設定のアップデートに遅延があります。直ちに同期する場合は、ターゲットシステムで次のコマンドを実行します。

```
gpupdate /force
```

4 **WMI スクリプトが値を返さない場合にはどうしたらよいですか？**

WMI サービスが実行されていることを確認します。WMI サービスを開始するには、次を実行します。

- a **開始**を押して [プログラム] メニューを開きます。
- b 検索フィールドに「services.msc」と入力し、**Enter** キーを押します。
サービス ウィンドウが表示されます。
- c **Windows Management Instrumentation** を右クリックし、リストから **開始** をクリックします。

5 **SupportAssist は、ターゲットシステム上のインターネットプロキシ設定を自動的に検出しますか？**

それはできません。お使いのターゲットシステムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続している場合は、設定ファイルの作成時にプロキシの詳細を入力する必要があります。

6 **導入後に、一部のターゲットシステムが SupportAssist に登録できません。なぜでしょうか？**

これは、ターゲットシステムで無効なインターネット接続の設定が適用されたことが原因と考えられます。設定ファイルを作成または変更している間は、ターゲットシステムのインターネット接続はセットアップウィザードで確認できません。正しいインターネット接続の設定を行うには、[導入済み SupportAssist の設定の変更](#)を参照してください：

アラート

1 **SupportAssist を導入しましたが、TechDirect アカウントにアラートが表示されていません。どうすれば表示されますか？**

Dell マイアカウントと TechDirect アカウントで、同じログイン資格情報を使用していることを確認します。必要な場合は、SupportAssist の設定をアップデートすることを検討します。

2 **TechDirect アカウントがない場合に、SupportAssist アラートおよびサポートリクエストを監視する方法は？**

TechDirect アカウントがない場合は、イベントビューアでアラートを監視できます。検出（プロアクティブおよび予測の両方）された不具合のサポートリクエストが SupportAssist で作成されたときは、システムのイベントビューアにイベントのログが記録されます。

3 **ターゲットシステムで識別された不具合のサポートリクエストを、TechDirect で手動で作成する方法は？**

TechDirect でサポートリクエストを作成するには、次の手順を実行します。

- a www.techdirect.com にログインします。
- b **サービス > テクニカル サポート** に移動します。
- c **サービス リクエストの新規作成** ガジェットで **作成** をクリックします。
サービスリクエストの作成 ウィザードが表示されます。
- d **サービス リクエストの作成** ウィザードの手順に従い、システムのサービスタグ、インシデントに関する情報（不具合の詳細）、および連絡先情報を入力します。
- e **送信** をクリックします。

サポートリクエスト番号を必ずメモします。テクニカルサポートのエージェントが、問題を解決するために連絡します。

4 **SupportAssist で不具合が検知されると、ターゲットシステムでユーザーは通知を受けますか？**

それはできません。SupportAssist でのサポートリクエストの作成時には、設定済みの連絡先のみが電子メールの確認を受け取ります。

アップグレード

1 **ターゲットシステムに SupportAssist の以前のバージョンがインストールされています。現在のバージョンにアップグレードする方法は？**

SupportAssist の設定中に自動アップグレードを有効にした場合、システムは自動的に既存の設定で SupportAssist の最新バージョンにアップグレードします。自動アップグレードを有効にしていない場合は、SupportAssist を手動でダウンロードして導入することができます。

2.0.1 リリースでは、TechDirect で SupportAssist に手動で移行することもできます。「[TechDirect の SupportAssist への移行](#)」を参照してください。

アンインストール

1 SupportAssist のアンインストールプロセスをキャンセルすると、サービスが停止状態になります。どのようにして起動しますか？

以下のサービスを起動します。

- a **開始** をクリックし、[プログラム] メニューを開きます。
- b 検索フィールドに「services.msc」と入力し、Enter を押します。
サービス ウィンドウが表示されます。
- c **ビジネスクライアント向け Dell SupportAssist** を右クリックし、リストから **開始** をクリックします。

その他

1 PII について PII は、SupportAssist によって収集されますか？

個人情報（PII）は、お使いのシステムを識別するために使用できる情報です。設定の作成中に SupportAssist が PII を収集することを有効にした場合は、IP アドレス、MAC アドレス、ホスト名が収集されます。

ネットワーク帯域幅の使用

SupportAssist は、デルへの接続が必要なさまざまなイベントでネットワーク帯域幅を使用します。使用されるネットワーク帯域幅は、SupportAssist が監視するターゲットシステムの数によって異なります。次の表は、SupportAssist が 10,000 システムを 1 か月間モニタリングする場合に使用する平均的なネットワーク帯域幅を示しています。

表 16. 平均的なネットワーク帯域幅の使用

| イベント | 頻度 | ネットワーク帯域幅 (Kbps) |
|-------------------|----------------------------|--------------------|
| SupportAssist の登録 | 導入後 1 回 | 323 |
| ルーチンのシステム監視情報の送信 | 導入後 24 時間ごとに 1 回 | 114 |
| 定期的なシステム監視情報の送信 | 導入後 30 ~ 45 日ごとに 1 回 | 3700 |
| アラートとシステム状態情報の送信 | アラートが検知されたとき | 19 |
| システム保証情報の確認 | 導入後 1 回 | 変更内容 |
| サポートリクエストの作成 | アラートがサポートリクエストの作成条件を満たしたとき | 21 |
| アップデートの確認 | 1 週間に 1 回 | 2000 |

用語集

表 17. 用語集

| 用語 / 略語 | 定義 |
|------------|---|
| システム | デルのノートブック、デスクトップ、タブレット、ゲートウェイ、および Embedded Box PC を表します |
| サポートリクエスト | システムで不具合が検知されたとき、SupportAssist でサポートリクエストが作成され、この不具合を解決するためにテクニカルサポートに転送されます。 |
| TechDirect | これは法人のお客様向けに設計された一元化サポート ツールです。デルのサポート リクエストを開始し、管理する機能を提供します。TechDirect ポータルにより、SupportAssist のアラートを一元管理できます。 |
| WMI | Windows Management Instrumentation |
| アラート | アラートは、ターゲット システムで不具合が検出されたときに SupportAssist で作成される通知です。 |
| CPU | 中央演算処理装置 |
| MAC | メディアアクセスコントロールアドレス |
| BIOS | 基本入出力システム |
| IMEI | 国際移動体装置識別 |
| WLAN | ワイヤレスローカルエリアネットワーク |
| DIMM | デュアルインラインメモリモジュール |
| ePPID | 拡張パフォーマンスプロファイル ID |
| GB | ギガバイト |
| DC | 直流 |
| Dell CFI | デル カスタム ファクトリー インテグレーション。デルのカスタムファクトリーインテグレーション(Dell CFI)は、デルから購入したシステムをデルの工場を組み立てると同時に必要なソフトウェア アプリケーションをインストールして提供するデルのサービスです。 |
| ローカルシステム | ローカルシステムまたは管理者システムは、SupportAssist の導入ファイルまたはパッケージの作成に使用するシステムを指します。 |
| RAM | ランダムアクセスメモリ |
| ターゲットシステム | ターゲットシステムは、SupportAssist を導入するすべてのシステムを指します。 |
| MSI | Microsoft Installer (MSI) は Windows で使用されるインストーラパッケージファイルフォーマットです。 |
| MST | Microsoft Transform (MST) ファイルは、Microsoft Windows Installer が使用する、ソフトウェアのインストールを設定するための設定ファイルです。SupportAssist MST ファイルには、各ターゲット システムで設定される設定が含まれます。 |

| 用語 / 略語 | 定義 |
|--|--|
| 応答ファイル | SupportAssist 応答ファイルは XML ベースの設定ファイルで、各ターゲットシステムに設定される設定が含まれます。 |
| Active Directory 管理用テンプレート (ADML/ADMX) | <p>Active Directory の管理テンプレートは Active Directory 環境内の一元化されたシステム管理に使用されるグループ ポリシーの機能です。SupportAssist Active Directory 設定ファイルには各ターゲット システムに設定される設定が含まれます。</p> <p>管理テンプレートファイルは、グループポリシー管理者が使用するために .admx ファイルと言語固有の .adml ファイルに分割されます。これらのファイルに変更を実装することで、管理者は 2 つの言語を使用してポリシーの同じ設定を設定できます。管理者は、言語固有の .adml ファイルおよび言語に依存しない .admx ファイルを使用してポリシーを設定できます。</p> |
| 導入ツール | ターゲットシステムに SupportAssist を導入するために使用できるツールです。 |
| SCCM | Microsoft System Center Configuration Manager |
| SCOM | System Center Operations Manager |