

# ビジネス クライアント システム向け SupportAssist

Dell ImageAssist ユーザー向けクイック セットアップ ガイド



## 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。

© 2018 年 - 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。

<b>1 はじめに.....</b>	<b>4</b>
ビジネス クライアント システム向け Dell SupportAssist について.....	4
主な機能.....	4
SupportAssist 機能とデルサービスプラン.....	4
<b>2 SupportAssist の設定および導入.....</b>	<b>7</b>
SupportAssist を設定し導入するための最小要件.....	7
Windows インストーラ ファイルを使用した SupportAssist の導入.....	8
Windows インストーラ ファイルの作成.....	8
Windows インストーラ ファイルの展開.....	8
Active Directory のグループ ポリシーを使用した SupportAssist の導入.....	9
Active Directory 管理用テンプレート ファイルの作成.....	9
ドメイン コントローラーでの Active Directory 管理者テンプレート ファイルの展開.....	10
応答ファイルを使用した SupportAssist の導入.....	10
応答ファイルの作成.....	11
応答ファイルの展開.....	11
インターネット接続の設定.....	12
プリファランス.....	12
SupportAssist の接続性テスト.....	14
<b>3 TechDirect の SupportAssist への移行.....</b>	<b>15</b>
TechDirect からの SupportAssist のダウンロード.....	15
TechDirect からの SupportAssist パッケージの導入.....	16
<b>4 用語集.....</b>	<b>17</b>

# はじめに

Dell ImageAssist により、プラットフォームを越えたすぐに導入可能なカスタムの Microsoft Windows イメージを迅速に作成し保守できます。イメージの一部として、ビジネス クライアント システム向け SupportAssist をインストールすることで、自動化されたテクニカル サポートを受けることができます。

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。

イメージの作成中に SupportAssist を含めるには、SupportAssist の設定を作成して展開し、SupportAssist による自動モニタリングを有効にする必要があります。この文書では、SupportAssist の設定の作成と、複数のシステムへの導入に関する情報を記載します。

① **メモ:** デフォルトでは、ユーザーに対し、ビジネス クライアント システム向け SupportAssist のユーザー インターフェイスが有効になっていません。ただし、すべてのユーザーに対して、または該当のシステムの管理者権限を持つユーザーのみに対して、ユーザー インターフェイスを有効にすることができます。

## ビジネス クライアント システム向け Dell SupportAssist について

SupportAssist は、組織で使用されているデル システムの自動化されたテクニカル 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。ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport Flex for Client のいずれかのサービス プランがアクティブになっているシステムでは、不具合が検出されると、SupportAssist によって、Dell テクニカル サポートでサポートリクエストが自動的に開始されます。不具合の種類に応じて、サポートリクエストは自動のパーツ ディスパッチまたはテクニカル サポートのリクエストのいずれかを開始する場合があります。

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。

トピック :

- [主な機能](#)
- [SupportAssist 機能とデルサービスプラン](#)

## 主な機能

- 不具合が検知された場合の、サポートリクエストの自動作成
- パーツの交換が必要な不具合が発生した場合の自動パーツディスパッチ
- 不具合の解決をサポートするためのテクニカルサポートからのプロアクティブな連絡
- 予測不具合検知と通知
- リンクされている TechDirect アカウントへのアラートの転送
- リンクされている TechDirect アカウントを使用した SupportAssist アラートの表示機能
- WMI を使用してシステムから SupportAssist データを取得する機能

① **メモ:** システムで利用できる SupportAssist 機能は、システムのデルサービスプランによって異なります。

## 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できるようにすることもできます。	✓	✓	✓	✓
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 <sup>2</sup> 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 <sup>3</sup>	デルがパーツディスペ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 <sup>1</sup>	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。	✗	✗	✓	✓

機能	説明	Basic	ProSupport	ProSupport Flex for Client	ProSupport Plus
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 <sup>4</sup>	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 <sup>1</sup>	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。

# 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、必要な構成を含む SupportAssist 導入パッケージを作成できます。

- Windows インストーラ ファイル ( MST ) — Microsoft System Center Configuration Manager ( SCCM ), KACE といったツールを使用して設定情報を展開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展開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展開する場合に使用します。

TechDirect から SupportAssist 導入パッケージをダウンロード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済みの SupportAssist 導入パッケージを展開した場合は、TechDirect の SupportAssist に手動で移行できます。「[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](http://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 :

- SupportAssist を設定し導入するための最小要件
- 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
- インターネット接続の設定
- プリファランス
- SupportAssist の接続性テスト

## SupportAssist を設定し導入するための最小要件

- デルのマイ アカウントが必要です。デルのマイ アカウントがない場合は[デルのマイ アカウント](#)登録ページを開きます。
- デルのマイ アカウントと同じ認証情報を使用し、管理者として TechDirect に登録します。TechDirect で所属する組織を登録するには、[TechDirect の登録](#)ページを開きます。
  - ① **メモ:** SupportAssist を設定するには、デルのマイ アカウントが必要です。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。
- 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。
  - <https://apidp.dell.com>
  - <https://api.dell.com>
  - <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
  - <https://techdirect.dell.com>
  - <https://downloads.dell.com>
  - <https://www.dell.com>

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

本項では、構成設定を含む Windows インストーラ ファイルを作成してから、ターゲット システムに SupportAssist を導入する手順について説明します。

## 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 SupportAssist がインストールされているフォルダを移動し、次のいずれかを実行します。
  - 64 ビット システム : x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\に移動する
  - 32 ビット システム : x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\に移動する

x は SupportAssist をインストールした場所です。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 **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。
- 5 **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。
- 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、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。
- 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、**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。
- 12 **作成** をクリックします。  
指定されたフォルダに次のファイルが作成され、[ **サマリー** ] 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 ファイルの展開

### 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。

### このタスクについて

デルは、Microsoft System Center Configuration Manager ( SCCM ) を使用した、ターゲット システムにおける SupportAssist の導入を検証しました。ただし、任意の導入ツールを使用して、SupportAssistConfiguration omci.msi を導入するとともに、次のコマンドを使用して MST ファイルを展開できます。

## 手順

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

```
msiexec /i <File path of the SupportAssistConfiguration.msi file> TRANSFORMS=<File path of the MST file> /qn
```

次のいずれかのパスから、SupportAssistConfiguration.msi ファイルにアクセスできます。

- 64ビットシステム - x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 32ビットシステム - x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

x は SupportAssist をインストールした場所です。

## 例

```
msiexec /i "c:\SA Installed\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

本項では、設定を含む Active Directory ( AD ) テンプレートファイルを作成してからその AD テンプレートファイルを使用してターゲットシステムに SupportAssist を導入する方法について手順を説明します。

## 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 SupportAssist がインストールされているフォルダを移動し、次のいずれかを実行します。
  - 64ビットシステム : x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\に移動する
  - 32ビットシステム : x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\に移動する
- x は SupportAssist をインストールした場所です。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 **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。
- 5 **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。
- 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、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。
- 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、**Active Directory ( AD )** を選択します。
- 12 テンプレート ファイルの名前を入力します。

① **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。

13 [ 参照 ] をクリックし、テンプレート ファイルを保存するフォルダを選択してから、[ 作成 ] をクリックします。  
指定されたフォルダに次のファイルが作成され、[ サマリー ] ページが表示されます。

- 構成設定を含む Active Directory 管理用テンプレート ファイル 2 つ ( ADML および ADMX )
- CheckandUninstall. ps1

#### 次の手順

ドメイン コントローラに 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 コントローラでの Active Directory 管理者テンプレート ファイルの展開」を参照してください。

## ドメイン コントローラでの Active Directory 管理者テンプレート ファイルの展開

#### 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。

① **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 ポップ アップが表示されます。

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 ポップ アップが表示されます。

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 管理テンプレートに移動します。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。

## 応答ファイルを使用した SupportAssist の導入

本項では、設定を含む応答ファイルの作成後、その応答ファイルを使用してターゲットシステムに SupportAssist を導入する方法について手順を説明します。

# 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 SupportAssist がインストールされているフォルダを移動し、次のいずれかを実行します。
  - 64 ビット システム : x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\に移動する
  - 32 ビット システム : x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\に移動する

x は SupportAssist をインストールした場所です。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 **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。
- 5 **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。
- 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、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。
- 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** ] をクリックして、応答ファイルを保存するフォルダを選択し、[ **作成** ] をクリックします。  
指定されたフォルダに次のファイルが作成され、[ **サマリー** ] ページが表示されます。
  - 構成設定を含む応答ファイル
  - CheckandUninstall.ps1

# 応答ファイルの展開

## 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。

## このタスクについて

デルは、Microsoft System Center Configuration Manager ( SCCM ) を使用した、ターゲット システムにおける SupportAssist の導入を検証しました。ただし、SupportAssist インストーラ パッケージ ( SupportAssistx64.msi または SupportAssistx86.msi ) と応答ファイルをターゲット システムで展開するために、任意の導入ツールを使用できます。

## 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 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。

- 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:** 間違ったキーを使ってターゲットシステムに最新バージョンの SupportAssist インストーラ パッケージを展開すると、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、正しいキーを使って SupportAssist インストーラ パッケージを展開し直してください。

次のいずれかのパスから、SupportAssistConfiguration.msi ファイルにアクセスできます。

- 64ビット システム : x\Program Files 64\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\
- 32ビット システム : x\Program Files\Dell\SupportAssistBusinessClient\bin\

x は SupportAssist をインストールした場所です。

## 例

```
msiexec /i "c:\SA Installed\SupportAssistConfiguration.msi" CONFIG="c:\SA Configuration\nSupportAssistConfig.xml" KEY=Dell12$ /qn
```

# 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。

# 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](http://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 2. 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。 <b>①</b> <b>メモ:</b> 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。 <b>①</b> <b>メモ:</b> 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。
ソフトウェアの自動最適化 <b>①</b> <b>メモ:</b> 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。 <b>①</b> <b>メモ:</b> 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 <b>①</b> <b>メモ:</b> 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 3. 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。 <b>①</b> <b>メモ:</b> 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。

オプション	説明
	① <b>メモ:</b> 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	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。
① <b>メモ:</b> 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 <b>メモ:</b> 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。	

## 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

- 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。
- 開始** をクリックし、[ プログラム ] メニューを開きます。
- 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。
- 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
- 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.

# 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](http://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  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。

## 用語集

表 4. 用語集

用語 / 略語	定義
システム	デルのノートパソコン、デスクトップ、ゲートウェイ、組み込みボックス PC のことです。
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。
MAC	メディアアクセスコントロールアドレス
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用に使用するシステムを指します。
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。
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 )	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。  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。
SCCM	Microsoft System Center Configuration Manager