



# Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist バージョン 1.0 ユーザーズ ガイド

## メモ、注意、警告

 **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、その危険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。

表.....	5
<b>章 1: OpenManage Enterprise SupportAssist について.....</b>	<b>6</b>
SupportAssist の仕組み.....	6
SupportAssist によって収集されたデバイス情報.....	7
<b>章 2: Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能.....</b>	<b>8</b>
<b>章 3: OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス.....</b>	<b>10</b>
<b>章 4: OpenManage Enterprise SupportAssist のロール ベースのユーザー権限.....</b>	<b>11</b>
<b>章 5: OpenManage Enterprise の SupportAssist をインストールする.....</b>	<b>12</b>
<b>章 6: OpenManage Enterprise SupportAssist をお使いになる前に.....</b>	<b>14</b>
OpenManage Enterprise の SupportAssist を登録する.....	14
<b>章 7: サイト正常性.....</b>	<b>16</b>
接続性テストの実行.....	16
<b>章 8: 効果的な管理とモニタリングのためのデバイスのグループ化.....</b>	<b>18</b>
事前定義されたデバイスグループ.....	18
デバイス グループの表示.....	19
デバイスグループの作成.....	19
デバイス グループ情報の表示およびアップデート.....	20
デバイス グループの削除.....	21
<b>章 9: OpenManage Enterprise SupportAssist ケース.....</b>	<b>22</b>
ケースの表示.....	22
ケース アクティビティを 24 時間一時停止する要求.....	24
サポート アクティビティの再開の要求.....	24
サポート ケースを閉じるよう要求.....	24
特定のデバイスに対するサポート ケースの表示.....	25
<b>章 10: OpenManage Enterprise SupportAssist デバイス コレクション.....</b>	<b>26</b>
収集の表示.....	26
SupportAssist を使用したシステム情報の収集と送信.....	27
デバイスからのデバイス情報の手動収集.....	27
デバイス グループからのシステム情報の手動収集.....	28
切断されたサイトからの収集のアップロード.....	28
複数のデバイス コレクションのダウンロードと表示.....	29
特定デバイスからの収集のダウンロードと表示.....	29
OpenManage Enterprise SupportAssist での収集設定の構成.....	29
システム情報収集の前提条件.....	30

サポート ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化.....	30
デバイス インベントリーの定期検証の有効化または無効化.....	30
システム情報の定期収集の有効化または無効化.....	31
ID 情報の収集の有効化または無効化.....	31
デバイス コレクションのコンポーネントのフィルタリング.....	32
<b>章 11: OpenManage Enterprise SupportAssist の構成を行う.....</b>	<b>33</b>
プロキシ サーバーの設定.....	33
SupportAssist のメンテナンス モードの有効化または無効化.....	34
グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化.....	34
デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化.....	34
収集プリファランス.....	35
連絡先詳細.....	35
連絡先情報の設定.....	35
配送先詳細の設定.....	36
収集とインベントリーの検証のスケジュール.....	37
電子メール通知の設定.....	37
電子メール通知のタイプ.....	37
<b>章 12: OpenManage Enterprise の SupportAssist 製品情報.....</b>	<b>39</b>
<b>章 13: OpenManage Enterprise の SupportAssist を無効にする.....</b>	<b>40</b>
<b>章 14: OpenManage Enterprise の SupportAssist のアンインストール.....</b>	<b>41</b>
<b>章 15: SupportAssist メンテナンス モード.....</b>	<b>42</b>
グローバルレベルの SupportAssist メンテナンス モード.....	42
グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モード.....	42
デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モード.....	42
<b>章 16: OpenManage Enterprise SupportAssist のアラート ポリシー.....</b>	<b>44</b>
SupportAssist により監視されるハードウェア障害.....	44
SupportAssist によってハードウェアの問題が検出された場合はどうなりますか？.....	44
デバイス アラートについて OpenManage Enterprise SupportAssist が通知する方法と場所.....	44
OpenManage Enterprise SupportAssist ケースを解決するためのレスポンス タイムについて教えてください.....	45
ハードウェア障害が発生する前に予測サポート ケースを開くアラート.....	45
OpenManage Enterprise SupportAssist のインストールの導入に関するサポートが必要な場合はどうすればよいですか？.....	45
アラートしきい値.....	45
最初の発生ポリシー.....	46
繰り返し発生ポリシー.....	46
<b>章 17: Dell EMC サポートサイトからのドキュメントへのアクセス.....</b>	<b>47</b>

1	Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能.....	8
2	OpenManage Enterprise SupportAssist のロール ベースのユーザー権限.....	11
3	電子メール通知のタイプ.....	37

# OpenManage Enterprise SupportAssist について

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist は、ProSupport と ProSupport Plus 資格対象デバイスのプロアクティブかつ予測的な監視および管理サポートを可能にする、Dell EMC OpenManage Enterprise コンソールへのプラグインです。OpenManage Enterprise と SupportAssist を使用することで、デバイスのライフサイクルを完全に管理し、プロアクティブかつ予測的にサポートを受けることができます。SupportAssist は、管理者がハードウェア障害インシデントをシームレスに管理できるようにすることで、データセンターの効率を向上させます。これにより、Dell EMC テクニカル サポートが費やす時間を削減し、ハードウェアの問題の解決におけるターンアラウンドとダウンタイムを改善します。

SupportAssist の主要機能は次の通りです。

- お使いのデバイスを監視し、ハードウェアの問題をプロアクティブに検知し、テクニカル サポート ケースを自動的に Dell EMC に作成することにより、解決を加速します。
- サポートおよびディスパッチ担当者（プライマリー、セカンダリー、グループ）を Dell EMC に提供することができます。
- 手作業のルーチン操作を自動化されたサポートに置き換えることによって、生産性を向上します。
- 定期的なハードウェア テレメトリー収集を使用することによって予測的な問題を検知し、今後のデータ消失を回避するための予防措置を講じることができます。
- ディスパッチ プロセスを迅速化します。

問題が検出されると、SupportAssist は、問題のトラブルシューティングに必要なシステム情報を収集してアップロードします。収集されたシステム情報によって、テクニカル サポートは、より高度な、パーソナライズされた効率的なサポート エクスペリエンスを提供できます。また、SupportAssist は、定期的なハードウェア テレメトリー収集を使用した予測サポートとレポート作成を提供します。定期的な収集により、Dell EMC は高度な分析を実行し、将来の障害を予測して、バックアップにかかる時間を事前に通知して障害を解決できます。

## トピック：

- ・ [SupportAssist の仕組み](#)
- ・ [SupportAssist によって収集されたデバイス情報](#)

## SupportAssist の仕組み

デバイスでハードウェア イベントが発生するたびに、SupportAssist はアラートを受信します。アラートは、サポート ケース作成の対象であるか、または既存のサポート ケース更新の対象であるかを判断するため、さまざまなポリシーを使用してフィルタリングされます。条件に合うすべてのアラートは、サポート ケースを作成するため、または既存のサポート ケースを更新するために、バックエンドに安全に送信されます。サポート ケースが作成または更新された後、SupportAssist はデバイスからデバイス情報を収集し、それを Dell EMC バックエンドに送信します。また、一部のデバイスは、アラートが生成されたときに、バックエンドに直接情報を送信します。Dell EMC テクニカル サポートは、そのシステム情報を使用して問題のトラブルシューティングを行い、適切な解決策を提供します。SupportAssist がアラートを処理し、サポート ケースを自動的に作成する詳しい仕組みについては、[OpenManage Enterprise SupportAssist のアラート ポリシー](#)、p. 44 を参照してください。

- ① **メモ:** SupportAssist のケース自動作成およびシステム情報収集機能を体験するには、登録を完了する必要があります。
- ① **メモ:** SupportAssist は、監視対象デバイスから受け取ったアラートすべてに対してサポート ケースを作成するわけではありません。サポート ケースは、有効なサービス契約を持つデバイスに対してのみ作成され、そのデバイスから受け取ったアラートのタイプと件数が、サポート ケース作成のために事前定義された条件と一致している場合のみ作成されます。
- ① **メモ:** SupportAssist は、登録、サポート ケース、ネットワーク接続性ステータスなどに関して、自動 E メール通知を送信します。

# SupportAssist によって収集されたデバイス情報

SupportAssist は、SupportAssist を使用して管理されているハードウェアおよびソフトウェア デバイスの構成と使用に関する情報を継続的に監視します。Dell EMC では、このプログラムに関連して、個人ファイル、Web 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、これらを収集したりすることは想定していませんが、不本意に収集または表示された個人情報は、Dell プライバシーポリシーに準じて取り扱われます。 <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy>

収集されたシステム情報ログ内にある暗号化された情報には、次のデータ項目が含まれます。

- 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、メモリー、ネットワーク デバイス、使用状況、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、インストールされたアプリケーション
- 設定情報：インターフェイス、VLAN、データ センターブリッジング (DCB)、スパンニング ツリー、スタッキング
- ID 情報：システム名、ドメイン名、IP アドレス
- イベント データ：Windows イベント ログ、コア ダンプ、デバッグ ログ

SupportAssist はデフォルトで、デバイスのサービス契約タイプを問わず、すべてのデバイスからシステム情報を収集し、そのデバイス情報をバックエンドに安全に送信します。デバイス情報は、**タスクのスケジュール** ページで指定された定義済みの収集開始日と時刻に基づいて、一度に 1 台のデバイスから収集されます。別の日に収集を開始するには、**システム情報の定期収集の有効化または無効化**、p. 31 を参照してください。

**① メモ:** 収集されたシステム情報の一部を社内ネットワーク外に送信することが、会社のセキュリティ ポリシーによって制限されている場合、デバイスから特定のシステム情報の収集を除外するように SupportAssist を設定することができます。特定のシステム情報の収集を除外する方法については、**ID 情報の収集の有効化または無効化**、p. 31 を参照してください。

# Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能

次の表は、ProSupport および ProSupport Plus サービス契約で使用可能な OpenManage Enterprise SupportAssist 機能の比較です。

表 1. Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能

OpenManage Enterprise SupportAssist 機能	説明	Basic Hardware	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。	対応	対応	対応
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。	非対応	非対応	対応
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、Dell にセキュアに送信されます。	対応	対応	対応
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、Dell テクニカルサポートでサービスサービスクエストが自動的に作成されます。	非対応	対応	対応
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 E メール通知は、会社のプライマリーおよびセカンダリー SupportAssist 連絡先に自動的に送信されます。	非対応	対応	対応
Dell テクニカルサポートからのプロアクティブな対応	Dell 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。	非対応	対応	対応
部品の優先発送	収集されたシステム情報の検証後、Dell テクニカルサポート担当者が不具合の解決にはパー	非対応	対応	対応



表 1. Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能 ( 続き )

OpenManage Enterprise SupportAssist 機能	説明	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
	<p>ツの交換が必要であると判断した場合、お客様が SupportAssist で設定したディスパッチ方法に基づいて、交換用パーツが発送されます。</p>			

# OpenManage Enterprise SupportAssist サポートマトリックス

互換性のあるデバイス、ハイパーバイザー、およびオペレーティングシステムの完全なリストについては、サポートサイトの「[OpenManage Enterprise SupportAssist](#)」ページにある『*Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポートマトリックス*』を参照してください。

# OpenManage Enterprise SupportAssist のロールベースのユーザー権限

各ユーザーにロールを割り当てることで、ロールベースのアクセス制御 (RBAC) を適用し、SupportAssist デバイスマニタリング機能へのユーザーアクセスを制限できます。次の表に、さまざまなユーザーロールとそのアクセス権のリストを示します。

表 2. OpenManage Enterprise SupportAssist のロールベースのユーザー権限

機能	管理者	デバイス マネージャー	閲覧者
登録	はい	はい	いいえ
設定の編集	はい	はい	いいえ
設定の表示	はい	はい	はい
コレクションの開始	はい	はい	いいえ
収集のアップロード	はい	はい	いいえ
収集のダウンロード	はい	はい	いいえ
グループの作成または編集	はい	いいえ	いいえ
グループの表示	はい	はい	はい
メンテナンスモード	はい	はい	いいえ
ケースの表示	はい	はい	はい
ケース アクション	はい	はい	いいえ

# OpenManage Enterprise の SupportAssist をインストールする

## 前提条件

- プロアクティブかつ予測的な監視を行うための推奨ソリューションである OpenManage Enterprise SupportAssist プラグインを OpenManage Enterprise 内に導入するときは、次のことを確認してください。
  - SupportAssist Enterprise ( SAE ) スタンドアロン アプリケーション 2.0.50 またはそれ以前のバージョンがデータ センターに導入されている場合、管理機能と保守機能の重複を避けるため、SAE アプリケーションから OpenManage Enterprise アダプターを削除します。
  - SAE スタンドアロン仮想アプライアンス 4.x がデータ センターに導入されている場合、管理機能と保守機能の重複を避けるため、SAE 仮想アプライアンスから OpenManage Enterprise アダプターを削除します。

ただし、SAE アプリケーション 2.0.60 以降を導入している場合は、OpenManage Enterprise SupportAssist プラグインと SAE 2.0.60 アプリケーションが共存していても、スタンドアロン SAE アプリケーションによって管理機能と保守機能の重複が回避されます。この場合、アラート処理とケース作成には OpenManage Enterprise SupportAssist プラグインが優先されます。
- OpenManage Enterprise SupportAssist をインストールして使用するための最小要件が満たされていることを確認します。ハードウェア、ネットワーキングとポート、およびオペレーティングシステムの要件のリストについては、サポート サイトの「[OpenManage Enterprise SupportAssist](#)」ページにある『[Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス](#)』を参照してください。
- dell.com ( オンライン ) で OpenManage Enterprise SupportAssist プラグインをダウンロードし、システムにインストールします。パッケージがすでにネットワーク共有 ( オフライン ) にダウンロードされている場合もあります。この設定は、OpenManage Enterprise で設定できます ( [アプリケーションの設定 > コンソールとプラグイン > アップデートの設定](#) )。アップデート設定を構成する方法の詳細については、『[Dell EMC OpenManage Enterprise ユーザーズ ガイド](#)』を参照してください。
  - OpenManage Enterprise SupportAssist を dell.com からインストールするには、OpenManage Enterprise アプライアンスが [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com) にアクセスできることを確認する必要があります。
  - ローカル ネットワーク共有から OpenManage Enterprise SupportAssist をインストールする場合、手動でパッケージをネットワーク共有にダウンロードし、OpenManage Enterprise の [ [アップデートの設定](#) ] ページで場所をアップデートする必要があります。
- OpenManage Enterprise が OAuth トークン ベースの認証に OpenID Connect ( OIDC ) を使用している場合、次の内容を確認します。
  - OpenManage Enterprise で構成された DNS サーバーは、OIDC プロバイダーと Dell EMC セキュア リモート サービス ( SRS ) バックエンドを解決できます。
  - OIDC プロバイダーと Dell EMC セキュア リモート サービス ( SRS ) バックエンドは、同じ DNS ドメインにあります。

## 手順

1. Dell EMC OpenManage Enterprise を開始します。
2. [アプリケーションの設定](#) メニューから、[コンソールとプラグイン](#) を選択します。コンソールとプラグインページが表示されます。
3. コンソールとプラグインページの **SupportAssist** セクションで、**インストール** をクリックします。プラグインのインストールウィンドウが表示されます。
4. **使用可能なバージョン** リストから、OpenManage Enterprise SupportAssist のバージョンを選択して、**プラグインのダウンロード** をクリックします。  
OpenManage Enterprise SupportAssist が正常にダウンロードされると、**SupportAssist** セクションの最上部に表示されるステータスが、**使用可能** から **ダウンロード済み** に変わります。
5. OpenManage Enterprise SupportAssist をインストールするには、**インストール** をクリックします。プラグインのインストールウィンドウが表示されます。
6. プラグインのインストールウィンドウで、**動作条件** セクションに記載されている動作条件のリストを満たしていることを確認し、**プラグインのインストール** をクリックします。  
インストール操作では、SupportAssist をインストールするための前提条件が検証されます。インストールの前提条件が満たされていない場合、エラーメッセージが表示されます。

7. 確認ウィンドウで、プラグイン アクションの実行前に **OpenManage Enterprise** アプライアンスのスナップショットをキャプチャしたことに同意しますオプションを選択し、インストールの確認をクリックします。  
インストール操作のステータスが表示されます。SupportAssist のインストールが正常に完了すると、**SupportAssist** セクションの最上部に表示されるステータスが、**使用可能**から**インストール済み**に変わります。

#### 次の手順

デバイスのハードウェアの問題を監視し、デバイス情報を自動的に収集するには、OpenManage Enterprise SupportAssist を登録する必要があります。「[OpenManage Enterprise の SupportAssist を登録する](#)、p. 14」を参照してください。

# OpenManage Enterprise SupportAssist をお使いになる前に

デバイスのハードウェアの問題を監視し、デバイス情報を自動的に収集するには、OpenManage Enterprise SupportAssist を登録する必要があります。

トピック：

- ・ [OpenManage Enterprise の SupportAssist を登録する](#)

## OpenManage Enterprise の SupportAssist を登録する

このタスクについて

OpenManage Enterprise SupportAssist に初めてアクセスするときは、SupportAssist を登録していないことを示すバナーメッセージが表示されます。デバイスのハードウェアの問題を監視し、デバイス情報を自動的に収集するには、SupportAssist を登録する必要があります。SupportAssist を登録するには：

手順

1. バナーメッセージで、**今すぐ登録**リンクをクリックします。
2. **プロキシの追加**をクリックして、次の情報を入力し、**適用**をクリックします。  
**プロキシの追加**ページは、SupportAssist が Dell EMC とのネットワーク接続を確立できない場合にのみ表示されます。
  - a. HTTP プロキシを使用するには、**HTTP プロキシ設定の有効化**を選択します。
  - b. プロキシ サーバーのホスト名または IP アドレスとポート番号を入力します。
  - c. プロキシ サーバーに認証が必要な場合は、**プロキシ認証を必須にする**を選択します。
  - d. プロキシ サーバーのユーザー名とパスワードを入力します。
3. インフラストラクチャの**テレメトリ通知**ページで、テレメトリ通知を読んでから、**次へ**をクリックします。
4. **接続性**ページで、アクセス キーと PIN を入力してから、**次へ**をクリックします。アクセス キーと PIN が不在の場合は、**アクセスキーの生成**リンクをクリックします。
5. **連絡先の詳細**ページで、プライマリ連絡先情報を入力し、**次へ**をクリックします。
 

**メモ:** SupportAssist を登録した後、**設定 > 連絡先詳細**ページから、プライマリ連絡先情報をアップデートし、セカンダリ連絡先を入力することができます。プライマリ連絡先が使用できない場合、Dell EMC はセカンダリ連絡先を通して会社に連絡します。プライマリおよびセカンダリ連絡先の両方に有効な E メール アドレスが設定されている場合は、両方の連絡先に E メールが送信されます。
6. 必要に応じて、**高速ディスクパッチ (オプション)**ページで、次の手順を実行し、**次へ**をクリックします。
  - Dell EMC にサーバーの交換用パーツを自動的に発送してほしい場合は、**Dell EMC が交換用パーツのディスクパッチを迅速化することを希望する**を選択します。
  - オンサイト技術者に、ディスクパッチされたハードウェア コンポーネントを交換してもらいたい場合は、**サービス プランにサービスが含まれている場合は、技術者がオンサイトでパーツを交換することを希望する**を選択します。
7. 必要に応じて、**配送先詳細**ページで、プライマリおよびセカンダリ配送先連絡先の詳細と配送先住所を入力して、**次へ**をクリックします。
 

**メモ:** プライマリ配送先の連絡先情報が連絡先の詳細情報と同じである場合は、**連絡先の詳細をコピー**をクリックします。
8. 必要に応じて、TechDirect を使用して、資産情報を表示したり、SupportAssist アラートやパーツのディスクパッチを管理したりするには、会社の管理者アカウントを使用して TechDirect にサインインし、ワンタイム パスワード (OTP) を入力します。TechDirect にサインインするには、**TechDirect の統合 (オプション)**ページで、**TechDirect の起動**をクリックします。
9. **次へ**をクリックします。

サマリ ページが表示されます。

10. **終了** をクリックします。

サイト**正常性**ページが表示されます。

## サイト正常性

サイト正常性ページでは、サイト上の最も重要な問題を特定し、優先順位を付けることができます。

サイト正常性ページでは次の情報を表示できます。

- 次のステータスのデバイスの数：
  - **管理対象デバイス** — 監視対象デバイスの数を表示します。クリックすると、デバイスタイプ別に監視対象デバイスの数が表示されます。
    - ① **メモ:** 管理対象デバイスタブは、デフォルトで選択されています。
  - **ステージングデバイス** — 特定の要件が満たされていないために、追加しようとしたときに部分的に検出されるデバイスの数を表示します。クリックすると、理由と修復状況に基づいて一覧表示されたデバイスの数が表示されます。ステージング中のデバイスのホスト名を表示するには、**エクスポート**をクリックします。ステージングの詳細が Excel にエクスポートされます。
  - **管理対象外デバイス** — 非対応のデバイスの数を表示します。クリックすると、サポートされていないデバイスの数がデバイスタイプ別にグループされて表示されます。管理されていないデバイスのホスト名を表示するには、**エクスポート**をクリックします。管理対象外のデバイスの詳細が Excel にエクスポートされます。
- **Dell EMC への接続性**セクションでは、次の項目を表示できます。
  - **オンラインステータス** — SupportAssist インターネット接続性ステータスが表示されます。Dell EMC との通信にはインターネット接続が必要です。
  - **エンタープライズサーバー** — Dell EMC のエンタープライズサーバーへの SupportAssist の接続ステータスを表示します。
  - **接続性テスト** - リンクをクリックして接続性テストを実行し、インターネットおよび Dell EMC エンタープライズサーバーへの接続性を確認して、ケース作成機能を検証します。接続性テストの詳細については、[接続性テストの実行](#)、p. 16 を参照してください。

トピック：

- [接続性テストの実行](#)

## 接続性テストの実行

デフォルトでは、SupportAssist は毎日午後 11 時に依存リソースへの接続を自動的にテストします。依存リソースへの接続に問題がある場合は、プライマリおよびセカンダリ連絡先に E メールが送信されます。また、依存サーバーへの SupportAssist 接続性は、いつでもテストすることができます。

接続性テストを実行するには、次の手順を実行します。

1. **サイト正常性** ページで、**接続性**セクションの**接続性テスト**リンクをクリックします。**接続性テスト** ページが表示されます。
2. SupportAssist が Dell EMC エンタープライズサーバーに接続できるかどうかを確認するには、**ネットワーク接続性テスト**セクションで、**接続性テスト**をクリックします。接続性テストのステータスを確認するには、**エンタープライズサーバー**の横にある矢印をクリックします。接続性ステータスは、表に次のように表示されます。
  - **ホスト名** — Dell EMC がホストする SupportAssist エンタープライズサーバーがリストされます。
  - **Ping 時間 (ms)** — SupportAssist エンタープライズサーバーの Ping 時間がミリ秒で表示されます。
  - **Ping ステータス** — SupportAssist エンタープライズサーバーの Ping ステータスが表示されます。緑色のチェックマークは、SupportAssist がエンタープライズサーバーにアクセスできることを示します。
  - **ポート 443** — Dell EMC バックエンドへのセキュアな HTTPS 接続を確立するには、ファイアウォール上でポート 443 が開いている必要があります。ポート 443 が開いている場合、緑色のチェックマークが表示されます。
  - **ポート 8443** — Dell EMC テクニカルサポートが SSH 経由でデバイスにリモートアクセスできるようにするには、ファイアウォール上でポート 8443 が開いている必要があります。ポート 8443 が開いている場合、緑色のチェックマークが表示されます。
  - **プロキシステータス** — SupportAssist 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、プロキシサーバーの詳細が表示されます。SupportAssist がプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合、**プロキシは有効**ステータスになります。それ以外の場合、**プロキシは有効ではない**ステータスになります。
  - **最後の検証** — 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。



- SupportAssist がアラートのサポート ケースを自動的に作成できるようにするには、**ケース作成機能のテストセクションで、接続性テスト**をクリックします。

可能なステータスは次のとおりです。

- **検証済み** — サポート ケース作成タスクが正常に検証されています。
- **検証されていません** — サポート ケース作成タスクが検証されていません。
- **不明** — ケース作成サービスがダウンしているため、SupportAssist ケース作成機能のステータスを取得できません。

# 効果的な管理とモニタリングのためのデバイスのグループ化

SupportAssist には、追加するデバイスの管理に役立つ 2 つの事前定義されたデバイス グループ (メンテナンスとステージング) があります。要件に応じて、カスタム デバイス グループを作成して、特定のデバイスをグループとして管理することもできます。たとえば、以下に基づくデバイスを含むデバイス グループを作成することができます。

- デバイス タイプ (サーバーまたはシャーシ)
- デバイスの管理者 (管理者グループ)
- 組織またはビジネス ユニット (マーケティング、経営、財務、など)
- デバイスの物理的場所 (送付先住所)
- 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)

デバイスグループを作成した後、以下のことができるようになります。

- デバイス グループにデバイスを追加またはデバイス グループからデバイスを削除する
- デバイスグループの連絡先情報およびパーツ発送情報を設定します。
- デバイス グループ詳細を編集、またはデバイス グループを削除する

**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。

**メモ:** デバイス グループに対して設定された認証情報、連絡先情報、パーツ発送情報は、**設定** ページで設定されたデフォルトの認証情報、連絡先情報、およびパーツ発送情報を上書きします。たとえば、デバイス グループを作成し、そのデバイス グループのプライマリ連絡先を設定した場合、デバイス グループに含まれているデバイスに関する問題に対するすべての SupportAssist 通知が、そのデバイス グループに割り当てられているプライマリ連絡先に送信されます。

**トピック:**

- [事前定義されたデバイスグループ](#)
- [デバイス グループの表示](#)
- [デバイスグループの作成](#)
- [デバイス グループ情報の表示およびアップデート](#)
- [デバイス グループの削除](#)

## 事前定義されたデバイスグループ

OpenManage Enterprise SupportAssist にある事前定義されたデバイス グループでは、SupportAssist によって監視されているデバイスやメンテナンス モードのすべてのデバイスをグループ化したり、効果的な監視のためにステージングのデバイスをグループ化したりできます。管理者としてデバイスを監視する場合は、事前に定義されている SupportAssist、メンテナンス、ステージングの各グループを使用することができます。

SupportAssist プラグインで使用可能な事前定義されたデバイス グループは次のとおりです

- **SupportAssist** デフォルト グループ - デフォルトでは、他のグループにデバイスを割り当てない限り、SupportAssist でサポートされているすべてのデバイスがこのグループに割り当てられます。
- **メンテナンス** グループ — SupportAssist メンテナンス モードにされたデバイスが含まれます。
- **ステージング** グループ — 特定の要件を満たしていないため、追加しようとしたときに一部のみ検出されたデバイスが含まれます。このグループのデバイスは、SupportAssist による監視のための要件が満たされた後に再検証すると、自動的にデフォルトグループに移動されます。SupportAssist 機能は、このグループ内のデバイスには使用できません。通常、次のような場合に、デバイスがステージンググループに追加されます。
  - 必要なサービス契約がない PowerEdge サーバーまたは iDRAC の場合。
  - デバイス監視の動作条件が満たされていない場合。SupportAssist がステージング デバイスを監視できない理由を特定するには、**サイト正常性** ページに移動し、**ステージング デバイス** ペインをクリックします。リストには、ステージング デバイス

に関する問題の理由とその修復状況が表示されます。解決策と修復状況は、1台または複数のデバイスの問題のタイプに応じてグループ化されています。詳細については、[サイト正常性](#)、p. 16 を参照してください。



## デバイス グループの表示

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
2. 左ペインの**プラグイン グループ**セクションで、**SupportAssist** カテゴリーを展開します。  
作成したデバイス グループのリストが、事前定義されたグループ、メンテナンス、ステー징とともに、SupportAssist グループの下に一覧表示されます。

## デバイスグループの作成

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
2. 左ペインの**プラグイン グループ**セクションで、**SupportAssist** グループ カテゴリの横にある3つの縦方向の点をクリックして、リストから **SupportAssist グループの作成**をクリックします。  
**SupportAssist グループの作成/編集**ダイアログ ボックスが表示されます。
3. **全般**ページで、グループ名とグループの説明を入力し、**次へ**をクリックします。
4. **グループ連絡先**ページで、次の手順を実行します。
  - a. **連絡先の詳細**を選択します。
  - b. **プライマリーオプション**を選択し、次のプライマリー連絡先の詳細を入力します。  
 **メモ:** プライマリーおよびセカンダリーの連絡先情報が連絡先の詳細情報と同じである場合は、**連絡先の詳細をコピー**をクリックします。
    - i. 名、姓、電話番号、代替電話番号、E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。
    - ii. 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。
  - c. 必要に応じて、**セカンダリーオプション**を選択し、次のセカンダリー連絡先の詳細を入力します。
    - i. 名、姓、電話番号、代替電話番号、E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。
    - ii. 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。
5. 必要に応じて、**高速ディスクパッチ (オプション)** ページで、次の手順を実行し、**次へ**をクリックします。
  - a. Dell EMC にサーバーの交換用パーツを自動的に発送してほしい場合は、**Dell EMC が交換用パーツのディスクパッチを迅速化することを希望する**を選択します。
  - b. **配送先詳細**ページで、プライマリーおよびセカンダリー配送先の連絡先情報と配送先住所を入力して、**次へ**をクリックします。  
 **メモ:** プライマリー出荷先の連絡先情報がグループ連絡先の情報と同じである場合は、**連絡先の詳細をコピー**をクリックします。
6. **デバイス**ページで、**デバイスの選択**をクリックします。
7. **すべてのデバイス**ダイアログ ボックスで、グループに追加するデバイスを選択し、**選択項目を追加**をクリックします。  
デバイスをフィルターするには、**詳細フィルター**をクリックしてデータを選択するか、データをフィルター ボックスに入力します。デバイスは、正常性状態、電源状態、接続状態、名前、IP アドレス、サービス タグ、モデル、タイプでフィルタリングできます。フィルタリングを無効にするには、**すべてのフィルターのクリア**をクリックします。  
グループに追加されたデバイスを表示するには、**選択されたすべてのデバイス**タブをクリックします。**選択されたすべてのデバイス**<数字>タブの末尾の数字は、グループ内のデバイス台数を示します。
8. **終了** をクリックします。

### タスクの結果

作成したデバイス グループは **SupportAssist** グループのタイトルの下に一覧表示されます。

# デバイス グループ情報の表示およびアップデート

## このタスクについて

グループの名前/説明、連絡先情報、ご希望の連絡方法/時間帯、デバイス グループのパーツ ディスバッチ情報、グループでのデバイスの追加/削除を表示したり編集したりできます。

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るようになります。

**メモ:** デバイス グループのパーツ発送先情報は、**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を上書きします。問題を解決するためにパーツを交換する必要がある場合は、お客様の同意の下、デバイス グループのパーツ発送先住所 (デフォルトのパーツ発送先住所ではない) に交換用パーツが発送されます。

**メモ:** テクニカル サポート担当者が、サポート ケースの解決にはパーツを交換する必要があると判断した場合、お客様の同意の下、指定の住所に交換用パーツが発送されます。

## 手順

- OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
- 左ペインの**プラグイン グループ**セクションで、**SupportAssist** カテゴリーを展開します。
- デバイス グループの横にある縦の三点リーダーをクリックします。
- リストから、**SupportAssist グループの編集**をクリックします。  
**SupportAssist グループの作成/編集**ダイアログ ボックスが表示されます。
- 全般 ページで、グループ名とグループの説明を編集し、**次へ**をクリックします。
- グループ連絡先 ページで、次の手順を実行します。
  - 連絡先の詳細を選択します。
  - プライマリーオプションを選択し、次のプライマリー連絡先の詳細を編集します。

**メモ:** プライマリーおよびセカンダリーの連絡先情報が連絡先の詳細情報と同じである場合は、**連絡先の詳細をコピー**をクリックします。

    - 名、姓、電話番号、代替電話番号、E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。
    - 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。
  - 必要に応じて、セカンダリーオプションを選択し、次のセカンダリー連絡先の詳細を編集します。
    - 名、姓、電話番号、代替電話番号、E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。
    - 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。
- 必要に応じて、**高速ディスバッチ (オプション)** ページで、次の手順を実行し、**次へ**をクリックします。
  - Dell EMC にサーバーの交換用パーツを自動的に発送してほしい場合は、**Dell EMC が交換用パーツのディスバッチを迅速化**することを希望するを選択します。
  - 配送先詳細** ページで、プライマリーおよびセカンダリー配送先連絡先の詳細と配送先住所を入力して、**次へ**をクリックします。

**メモ:** プライマリー出荷先の連絡先詳細情報がグループ連絡先の情報と同じである場合は、**連絡先の詳細をコピー**をクリックします。
- デバイス ページで、次の手順を実行します。
  - 選択されたデバイスをクリックします。
  - すべてのデバイスダイアログ ボックスで、デバイス グループにデバイスを追加または削除し、**選択項目を追加**をクリックします。

デバイスをフィルターするには、**詳細フィルター**をクリックしてデータを選択するか、データをフィルター ボックスに入力します。デバイスは、正常性状態、電源状態、接続状態、名前、IP アドレス、サービス タグ、モデル、タイプでフィルタリングできます。フィルタリングを無効にするには、**すべてのフィルターのクリア**をクリックします。

グループに追加されたデバイスを表示するには、**選択されたすべてのデバイス**タブをクリックします。**選択されたすべてのデバイス <数字>** タブの末尾の数字は、グループ内のデバイス台数を示します。
- 終了** をクリックします。


### タスクの結果

デバイスグループは、追加または削除したデバイスに基づいてアップデートされます。

## デバイスグループの削除

### このタスクについて

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。

 **メモ:** デバイスグループを削除すると、デバイスグループと連絡先情報のみが削除されます。

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
2. 左ペインの**プラグイングループ**セクションで、**SupportAssist** カテゴリーを展開します。
3. デバイスグループを削除するには、デバイスグループの横にある縦方向の点リーダーをクリックして、リストから**SupportAssist** **グループの削除**をクリックします。

# OpenManage Enterprise SupportAssist ケース

SupportAssist によって監視されているデバイスで問題が検出されると、サポート ケースが自動的に作成されます。ケース ページには、SupportAssist によって作成されたすべてのケースが表示されます。

**メモ:** SupportAssist は、監視対象デバイスから受け取ったアラートすべてに対してサポート ケースを作成するわけではありません。SupportAssist は、デバイスから証跡ファイルを収集し、アラート処理のためにそれを Dell EMC バックエンドに送信します。サポート ケースが作成されるのは、デバイスから受け取ったアラートのタイプと件数が、サポート ケース作成のために Dell EMC によって定義された条件と一致した場合に限られます。SupportAssist がアラートを処理し、サポート ケースを自動的に作成する詳しい仕組みについては、[OpenManage Enterprise SupportAssist のアラート ポリシー](#)、p. 44 を参照してください。

インターネットを介して SupportAssist が 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されている場合、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。サポート ケース情報は、次の状況でのみ更新されます。

- ケースページを開いたとき。
- ケースページで**更新**をクリックしたとき。
- ケースページが開いており、Web ブラウザー ウィンドウを更新したとき。

また、利用可能なケース管理オプションを使用して、次のアクティビティを実行するようテクニカル サポートに要求することもできます。

- サポート ケースに関連するアクティビティをサスペンドする。
- サポート ケースに関連するアクティビティを再開する。
- サポート ケースを閉じるよう要求する。

ケース管理オプションは、サポート サイトの「[OpenManage Enterprise SupportAssist](#)」ページにある『*Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス*』にリストされているデバイスを対象とする、SupportAssist によって自動的にオープンにされたサポート ケースにのみ適用されます。

ケースページに表示されるフィールドと詳細については、[ケースの表示](#)、p. 22 を参照してください。

**トピック：**

- [ケースの表示](#)
- [ケース アクティビティを 24 時間一時停止する要求](#)
- [サポート アクティビティの再開の要求](#)
- [サポート ケースを閉じるよう要求](#)
- [特定のデバイスに対するサポート ケースの表示](#)

## ケースの表示

ケースページには、SupportAssist によって監視されているデバイスのサポート ケースが表示されます。デフォルトでは、表示されるサポート ケースは、それぞれのデバイス名またはデバイス IP アドレスの下にグループ化されています。

ケースページを表示するには、**プラグインメニュー**から **SupportAssist > ケース**の順に選択します。特定のデバイスに対して開かれているサポート ケースを表示するには、[特定のデバイスに対するサポート ケースの表示](#)、p. 25 を参照してください。

ケースページには、次のオプションとサポート ケース情報が表示されます。

- **詳細フィルター - 詳細フィルター**オプションは、ケース リストの左上隅にあります。ケースをフィルターするには、**詳細フィルター**をクリックしてデータを選択するかフィルター ボックスにデータを入力します。ケース番号、サービス契約、サービス タグ、ソース タイプによって、ケースをフィルタリングすることができます。フィルタリングを無効にするには、**すべてのフィルター**のクリアをクリックします。
- 列名でケース リスト表示データをソートするには、いずれかの列見出しをクリックします。レポートが更新され、クリックした列見出しの昇順または降順でデータが表示されます。
- ケース オプション (**一時停止**、**再開**、**閉じるよう要求**) - 要件に基づいて SupportAssist によって開かれたサポート ケースを管理するためのオプションです。使用可能なオプションは次のとおりです。

- **一時停止** - サポート ケースに関連するアクティビティを 24 時間停止するようテクニカル サポートに要求します。24 時間後にテクニカル サポートは、サポート ケースに関連するアクティビティを自動的に再開します。「[ケース アクティビティを 24 時間一時停止する要求](#)、p. 24」を参照してください。
- **再開** - サポート ケースに関連するアクティビティを再開するようテクニカル サポートに要求します。「[サポート アクティビティの再開の要求](#)、p. 24」を参照してください。
- **メモ: 再開オプション**は、サポート ケースに関連するアクティビティを一時停止するよう、以前に要求していた場合のみ有効になります。
- **閉じるよう要求** - サポート ケースを閉じるようテクニカル サポートに要求します。「[サポート ケースを閉じるよう要求](#)、p. 24」を参照してください。
- **更新アイコン** - 更新アイコンは、ケース リストの右上隅にあります。アイコンをクリックして、表示されたケース リストを更新します。
- **IP アドレス** - サポート ケースに関連付けられているデバイスの IP アドレスを表示します。
- **ケース番号** - サポート ケースに割り当てられている数字の識別子。
- **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。可能なステータスは次のとおりです。
  - **送信済み** — SupportAssist はサポート ケースを送信しました。
  - **未解決** — テクニカル サポートが送信済みサポート ケースへの対応を開始しました。
  - **進行中** — テクニカル サポートはサポート ケースに対応しています。
  - **割り当て中** — サポート ケースはまだテクニカル サポート エージェントに割り当てられていません。
  - **お客様による延期** — テクニカル サポートはお客様の要望でサポート ケースを延期しました。
  - **再オープン** — サポート ケースは以前クローズされていましたが、再度対応が開始されています。
  - **一時停止** — テクニカル サポートは、要求に基づいてサポート ケースに関連するアクティビティを 24 時間一時停止しました。
  - **クローズ依頼済み** — テクニカル サポートにサポート ケースを閉じるよう要求しました。
  - **終了** — サポート ケースが閉じています。
  - **適用なし** — SupportAssist によって不具合が検出されましたが、デバイスの保証または基本的なハードウェア保証の有効期限が切れているために、サポート ケースが作成されませんでした。
  - **利用不可** — サポート ケースのステータスを Dell から取得できませんでした。
  - **不明** — SupportAssist は、サポート ケースのステータスを判断できません。
- **ケース タイトル** — 次を特定するサポート ケース名です。
  - サポートケースの生成方法
  - 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)
  - デバイス保証ステータス
  - 解決案の説明
- **開始日付** — サポート ケースへの対処が開始された日時。
- **サービス契約** - デバイスに適用される Dell EMC サービス契約レベル。サービス契約列には以下が表示されます。
  - **ProSupport Flex** — デバイスには Dell EMC ProSupport Flex サービス契約が適用されています。
  - **ProSupport Plus** — デバイスには Dell EMC ProSupport Plus サービス契約が適用されている。
  - **ProSupport** — デバイスには Dell EMC ProSupport サービス契約が適用されている。
  - **基本** — デバイスには Dell EMC ベーシック ハードウェア サービス契約が適用されています。
  - **期限切れ保証** — デバイスのサービス契約の期限が切れています。
- **サービス タグ** - Dell EMC がデバイスを認識することを可能にする一意の英数字の識別子。
- **ソース タイプ** - サポート ケースが開始されたソースを特定します。使用できるソース タイプは次のとおりです。
  - 電話
  - 電子メール
  - チャット
  - SupportAssist
  - TechDirect
  - ヘルプデスク
  - その他



# ケース アクティビティを 24 時間一時停止する要求

## このタスクについて

必要に応じて、サポート ケースに関連するアクティビティを 24 時間停止するようテクニカル サポートに要求できます。例えば、次の場合にサポート ケースのアクティビティを停止するようテクニカル サポートに要求できます。

- テクニカル サポートからの支援を受けず、問題を解決する場合。
- 計画されたメンテナンス アクティビティ中に、Dell EMC からサポート ケースに関連する通知の受信しない場合。  
**i** **メモ:** サポート ケースが SupportAssist で開かれた場合のみ、サポート ケースに関連するアクティビティを停止するようテクニカル サポートに要求できます。

## 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > ケース**を選択します。  
ケースページには、SupportAssist によって開かれたすべてのケースのリストが表示されます。
2. 一時停止するサポート ケースを選択して、**一時停止**をクリックします。  
**i** **メモ:** **一時停止**オプションは、選択されたサポート ケースを一時停止するよう、以前に要求していた場合、無効になります。
3. 必要に応じて、サポート ケースのアクティビティを一時停止するよう要求する理由を入力します。
4. **OK** をクリックします。  
サポートケースは適切なステータスを表示します。  
**i** **メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合は、適切なメッセージが表示されます。このような場合は、ケース作成テストを実行して Dell EMC への接続を検証してから、操作を再試行してください。「[接続性テストの実行](#)、p. 16」を参照してください。

# サポート アクティビティの再開の要求

## このタスクについて

以前にサポート アクティビティを一時停止するよう要求していた場合は、サポート ケースのアクティビティを再開するようテクニカル サポートに要求できます。

## 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > ケース**を選択します。  
ケースページには、SupportAssist によって開かれたすべてのケースのリストが表示されます。
2. テクニカル サポートによるケース アクティビティの再開を希望するサポート ケースを選択し、**再開**をクリックします。  
**i** **メモ:** **再開**オプションは、選択されたサポート ケースを一時停止するよう、以前に要求していた場合のみ有効になります。
3. オプションで、サポート ケースのアクティビティを再開するよう要求する理由を入力します。
4. **OK** をクリックします。  
サポートケースは適切なステータスを表示します。  
**i** **メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合は、適切なエラー メッセージが表示されます。このような場合は、ケース作成テストを実行して Dell EMC への接続を検証してから、再試行できます。「[接続性テストの実行](#)、p. 16」を参照してください。

# サポート ケースを閉じるよう要求

## このタスクについて

デバイスに関する不具合を解決した場合は、テクニカル サポートにサポート ケースを閉じるよう要求できます。

- i** **メモ:** サポート ケースを SupportAssist で開いた場合のみ、サポート ケースを閉じるようにテクニカル サポートに要求できます。
- i** **メモ:** クローズの依頼が進行中である場合を除き、任意のステータスのサポート ケースを閉じるようにテクニカル サポートに要求することができます。



## 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist** > ケースを選択します。  
ケースページには、SupportAssist によって開かれたすべてのケースのリストが表示されます。
2. 一時停止するサポート ケースを選択して、**閉じるよう要求**をクリックします。
3. オプションで、サポート ケースを閉じるよう要求する理由を入力します。
4. **OK** をクリックします。  
サポートケースは適切なステータスを表示します。
  - メモ:** サポート ケースを閉じるように要求した後、サポート ケースを閉じる前に、情報を取得するためにテクニカル サポートが連絡する場合があります。
  - メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合は、適切なエラー メッセージが表示されます。このような場合は、ケース作成テストを実行して Dell EMC への接続を検証してから、操作を再試行してください。「[接続性テストの実行](#)、p. 16」を参照してください。

## 特定のデバイスに対するサポート ケースの表示

### このタスクについて

SupportAssist によって監視されている特定のデバイスに対する未解決のサポート ケースを表示できます。

## 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
2. デバイスの未解決のサポート ケースを表示するには、**すべてのデバイス**リストで、デバイス名をクリックします。
3. [**<デバイス名>**] ページで、**SupportAssist** > ケースをクリックします。
  - デバイスにサポート ケースがある場合、そのデバイスのすべてのサポート ケースが**ケース**ページにリストされます。
  - SupportAssist がサポート ケース情報を取得できない場合、OpenManage Enterprise SupportAssist にメッセージが表示されません。

# OpenManage Enterprise SupportAssist デバイス コレクション

コレクションは、SupportAssist の管理対象デバイスの情報を含むファイルです。SupportAssist は、追加した各デバイスからデバイス情報を収集してから、その情報を Dell EMC に安全にアップロードします。

コレクションのバッチ タスクは毎日午後 10 時に自動的に実行されます (SupportAssist がインストールされているサーバーでの時刻)。30 日以前のシステム情報コレクションと、過去 30 日以内のコレクションのうち最新の 5 つのコレクションよりも古いコレクションは、自動的にバッチされます。

**メモ:** デバイスからシステム情報を収集するためには、OpenManage Server Administrator ( OMSA ) が管理対象 PowerEdge デバイスにインストールされて実行されている必要があります。

システム情報は、次の方法で収集されます。

- 定期的 — デバイス コレクションは、**設定 > タスクのスケジュール** ページで指定された事前定義済みの収集開始日に応じて定期的に行われます。詳細については、**システム情報の定期収集の有効化または無効化**、p. 31 を参照してください。
- ケース作成時 — SupportAssist によって検出された問題に対してサポート ケースが作成されると、デバイス コレクションが実行されます。
- 手動 ( オンデマンド ) - テクニカル サポートが要請した場合、単一または複数のデバイスからデバイス情報の収集をいつでも開始できます。

コレクションをバックエンドに手動でアップロードするか、またはサポート サイトの「[OpenManage Enterprise SupportAssist](#)」ページにある『[Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス](#)』にリストされているデバイスが対象の場合、SupportAssist で自動的に収集を開始することができます。

**収集** ページを使用して、コレクションの表示、アップロード、ダウンロードを行うことができます。「[収集の表示](#)、p. 26」を参照してください。

**トピック :**

- [収集の表示](#)
- [SupportAssist を使用したシステム情報の収集と送信](#)
- [OpenManage Enterprise SupportAssist での収集設定の構成](#)


## 収集の表示

**収集** ページには、お使いのデバイスの収集がリストされます。デバイスに固有の収集を表示するには、[デバイスからのデバイス情報の手動収集](#)、p. 27 を参照してください。**収集** ページを表示するには、**プラグインメニュー** から **SupportAssist > 収集** の順にクリックします。

次のオプションと収集情報は**収集** ページに表示されます。

- **詳細フィルター:** 収集をフィルタリングするには、**収集** ページの左上隅にある**詳細フィルター**をクリックして選択するか、データをフィルターボックスに入力します。指定された開始日と終了日の間で、収集目的、収集ステータス、収集タイプ、フィルター収集によって収集をフィルタリングすることができます。フィルタリング結果を削除するには、**すべてのフィルターのクリア**をクリックします。
- **更新アイコン:** **収集** ページの右上隅にある**更新アイコン**。アイコンをクリックして、表示された収集のリストを更新します。
- **列名で収集リスト表示データ**をソートするには、いずれかの列見出しをクリックします。レポートが更新され、クリックした列見出しの昇順または降順でデータが表示されます。
- **名前:** 収集を識別する一意の名前。
- **コレクション日:** 収集の日付と時刻が表示されます。
- **アップロード ステータス:** 収集のアップロード ステータスを表示します。可能なステータスは次のとおりです。
  - **開始前**
  - **適用なし**
  - **進行中**
  - **完了**

- 失敗
- **収集ステータス**：収集のステータスが表示されます。可能なステータスは次のとおりです。
  - 開始前
  - 適用なし
  - 進行中
  - 完了
  - 失敗
- **完了**：収集完了ステータス（パーセント）。
- **収集の目的**：収集の目的が表示されます。
- **ケース番号**：この収集に関連付けられているケースを識別します。
- **収集タイプ**：収集のタイプを識別します。可能なタイプは、**手動**、**定期的**、**アラート** ベースです。
- **詳細収集ペイン**：**収集** ページの右側にある詳細収集ペインには、収集ごとに次のデータが表示されます。収集の詳細情報を表示するには、**収集** ページで収集レコードをクリックします。
  - 収集名
  - アップロードステータス
  - アップロード日
  - 収集内のデバイスのホスト名/IP アドレスをリストします。
  - 収集内のデバイスのサービス タグをリストします。
  - 収集内の各デバイスの収集ステータス。可能なステータスは次のとおりです。
    - 開始済み
    - 進行中
    - 完了
    - 警告付きで完了
    - 部分的に完了
    - 実行失敗
    - キャンセル開始済み
    - キャンセル進行中
    - キャンセル済み
    - 中断

 **メモ**：キャンセル済みステータスは、ユーザー インターフェイスで収集をキャンセルしたときに表示されます。バックエンドのサービス障害により、デバイス収集が予期せず停止した場合、**中断**ステータスが表示されます。

## SupportAssist を使用したシステム情報の収集と送信

SupportAssist は、デバイスからのシステム情報の定期収集およびケース作成時の収集を自動化します。システム情報の収集と Dell EMC へのアップロードは必要に応じて、いつでも手動でも開始できます。1つまたは複数のデバイスまたはデバイス グループからデバイス情報の収集を開始することを選択できます。

### デバイスからのデバイス情報の手動収集

#### このタスクについて

デバイスに対するサポート ケースが開始または更新されると、SupportAssist は自動的にシステム情報を収集し、バックエンドにアップロードします。必要に応じて、デバイスからシステム情報の収集を手動で開始することもできます。

以下の場合には、収集を手動で開始できます。

- システム情報の自動収集およびアップロード中に問題が発生した場合
- テクニカル サポートに要求された場合

#### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
2. デバイスからデバイス情報を収集するには、**すべてのデバイス**リストで、デバイス名をクリックします。
3. <デバイス名>ページで、**SupportAssist** タブをクリックし、次に**収集**をクリックします。
4. **収集**で、**収集の開始**をクリックします。

デバイス コレクションは、**収集** ページに自動的に一覧表示されます。「[収集の表示](#)、p. 26」を参照してください。

## デバイス グループからのシステム情報の手動収集

### このタスクについて

デバイスに対するサポート ケースが開始または更新されると、SupportAssist は自動的にシステム情報を収集し、バックエンドにアップロードします。必要に応じて、グループ内のデバイスから収集を手動で開始することもできます。

**i** **メモ:** ステージンググループでは、収集操作はサポートされていません。

以下の場合には、収集を手動で開始できます。

- システム情報の自動収集およびアップロード中に問題が発生した場合
- テクニカル サポートに要求された場合

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
2. 左ペインの**プラグイン グループ**セクションで、**SupportAssist** グループを展開します。
3. デバイス グループから収集を開始するには、グループの横にある縦方向の楕円をクリックして、リストから**収集の開始**をクリックします。  
**i** **メモ:** グループに 100 台を超えるデバイスがある場合、収集は 200 台のデバイスを対象に一括で開始されます。
4. リストで、**収集の開始**をクリックします。  
**収集の開始**ダイアログ ボックスが表示されます。
5. **収集の目的**ページで、次に示すデバイスの詳細を収集する目的のいずれかを選択し、**次へ**をクリックします。
  - 導入
  - システムメンテナンス
  - コンサルティング
  - テクニカルサポート**i** **メモ:** 導入オプションは、収集を目的としてデフォルトでオンになっています。
6. 必要に応じて、**収集の詳細**ページで、収集の名前、この収集に関連付けられているケース番号、Dell EMC テクニカル E メール アドレス、およびプロジェクト ID を入力します。
7. 収集が正常に完了した後に収集をアップロードするには、**収集のアップロード**を選択します。  
デバイス コレクションは**収集**ページに自動的に一覧表示されます。参照先 [収集の表示](#)、p. 26

## 切断されたサイトからの収集のアップロード

インターネット接続が使用可能になると、SupportAssist は自動的にデバイスからシステム情報を収集し、Dell EMC バックエンドに送信します。OpenManage Enterprise が導入されているサーバーがインターネットに接続されていない場合は、手動で収集をアップロードすることができます。次の場合に、収集のアップロードを選択できます。

- 収集が正常に完了していても、正常にアップロードできなかった場合。
- 収集をバックエンドに再アップロードする必要がある場合。

## 複数の収集のアップロード

### 手順

1. プラグインメニューから **SupportAssist > 収集**を選択します。  
**収集**ページには、すべてのコレクションのリストが表示されます。
2. Dell EMC に送信する収集を選択し、**アップロード**をクリックします。  
特定のデバイスの単一の収集をアップロードするには、[特定デバイスの収集のアップロード](#)、p. 29 を参照してください。

## 特定デバイスの収集のアップロード

### 手順


1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
2. デバイスからデバイス情報を収集するには、**すべてのデバイス**リストで、デバイス名をクリックします。
3. [ <デバイス名> ] ページで、**SupportAssist > 収集**をクリックします。
4. Dell EMC バックエンドに送信する収集を選択し、**アップロード**をクリックします。  
複数の収集をアップロードするには、[複数の収集のアップロード](#)、p. 28 を参照してください。

## 複数のデバイス コレクションのダウンロードと表示

### このタスクについて

1つまたは複数のデバイスまたはデバイス グループの収集を実行した場合、Web ブラウザーを使用して、各デバイスに対して収集されたデバイス情報をダウンロードして表示することができます。

### 手順

1. **プラグイン**メニューから **SupportAssist > 収集**を選択します。  
**収集**ページには、すべてのコレクションのリストが表示されます。
2. ダウンロードする収集を選択します。  
 **メモ:** 一度にダウンロードできる収集は1つだけです。
3. **ダウンロード**をクリックして収集ファイルを保存します。
4. 各デバイスのデバイス情報を表示するには、ファイルを展開し、Web ブラウザーで index.html ファイルを開きます。  
特定のデバイスの収集をダウンロードするには、[特定デバイスからの収集のダウンロードと表示](#)、p. 29 を参照してください。

## 特定デバイスからの収集のダウンロードと表示

### このタスクについて

特定デバイスの収集を実行した場合は、OpenManage Enterprise コンソールで次の手順を実行して、デバイスに関するデバイス データをダウンロードして表示することができます。

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**を選択します。
2. **すべてのデバイス**リストで、デバイス情報を収集するデバイス名をクリックします。
3. [ <デバイス名> ] ページで、**SupportAssist > 収集**をクリックします。
4. ダウンロードする収集を選択します。
5. **ダウンロード**をクリックして収集ファイルを保存します。
6. デバイス情報を表示するには、ファイルを解凍し、index.html ファイルを開きます。  
複数の収集内の各デバイスのデバイス情報をダウンロードして表示するには [複数のデバイス コレクションのダウンロードと表示](#)、p. 29

## OpenManage Enterprise SupportAssist での収集設定の構成

SupportAssist は、定期的な間隔ですべてのデバイスからシステム情報を自動的に収集します。また、SupportAssist は、デバイスの問題に対するサポート ケースが作成されると、デバイスからシステム情報を自動的に収集します。希望に基づいて、次の設定を行うことができます。

- サポート ケースが作成または更新されたときのシステム情報の自動収集。「サポート ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化」、p. 30」を参照してください。
- システム情報の定期収集。「システム情報の定期収集の有効化または無効化」、p. 31」を参照してください。
- ID 情報の収集。「ID 情報の収集の有効化または無効化」、p. 31」を参照してください。
- ソフトウェア情報とシステム ログの収集。「デバイス コレクションのコンポーネントのフィルタリング」、p. 32」を参照してください。

## システム情報収集の前提条件


- 収集されたシステム情報を保存するため、ローカル システムには十分なディスク容量が必要です。
- ローカル システムとリモート デバイスは、ネットワーク ポート要件を満たしている必要があります。
- オペレーティング システム、IP アドレス、またはホスト名を使用してサーバーを追加した場合 ( エージェントベースの監視 ):
  - デバイスからシステム情報を収集するためには、OpenManage Server Administrator ( OMSA ) が管理対象 PowerEdge デバイスにインストールされて実行されている必要があります。
  - サーバが Linux オペレーティングシステムを実行している場合には、次の要件があります。
    - SupportAssist に入力したデバイスの資格情報が、デバイスでの管理者レベルの権限を持っている必要があります。
    - あらゆるリソース ( ネットワーク共有、ドライブ、または ISO イメージ ) が、 /tmp フォルダにマウントされていないようにする必要があります。
    - デバイスに OMSA がインストールされている場合は、最新バージョンの OpenSSL をデバイスにインストールする必要もあります。OpenSSL の詳細については、オペレーティング システムの各ベンダー サポート Web サイトで「OpenSSL CCS インジェクションの脆弱性 ( CVE-2014-0224 )」の解決策を参照してください。
- iDRAC IP アドレスを使用して追加した場合 ( エージェントレス監視 )、入力した iDRAC の資格情報には管理者権限が必要です。
- 収集したシステム情報をバックエンドにアップロードするため、ローカル システムにインターネット接続が必要です。
- ESX と ESXi のみからシステム情報を収集するには、Small Footprint CIM Broker ( SFCB ) デーモンと CIM Object Manager ( CIMOM ) が有効になっていることを確認します。

## サポート ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化

### このタスクについて

デフォルトでは、サポート ケースの作成時に、SupportAssist は自動的にデバイスからシステム情報を収集し、その情報を Dell EMC に安全に送信します。必要に応じて、お好みに合わせて自動収集を有効または無効にすることができます。

### 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定** を選択します。  
設定 ページが表示されます。
2. 設定 タブで、**収集** を選択します。  
収集 ページが表示されます。
3. 収集のアップロードセクションで、**システム状態情報を収集して Dell EMC に送信する** を選択または選択解除します。  
 **メモ:** デフォルトでは、このオプションが選択されています。
4. **適用** をクリックします。

### タスクの結果

自動収集機能が有効化されており、デバイス ケースが作成されると、収集データが Dell EMC サポート チームに自動的に送信されます。

## デバイス インベントリーの定期検証の有効化または無効化

### このタスクについて

デフォルトでは、デバイス インベントリーの検証は、毎月ランダムに決定された日の午後 11 時にスケジュールされます。必要に応じてスケジュールを変更することができます。

## 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定**を選択します。  
設定ページが表示されます。
2. 設定タブで、**タスクのスケジュール**を選択します。  
タスクのスケジュールページが表示されます。
3. デバイス インベントリーの**検証**セクションで、次のいずれかを実行します。
  - デバイス インベントリーの定期検証を有効にするには、**毎月<日>を選択>日の午後 11 時**チェック ボックスを選択して、デバイス インベントリーを検証する日付を選択します。
  - 定期的なデバイス インベントリーの検証を無効にするには、**毎月<日>を選択>日の午後 11 時**チェック ボックスの選択を解除します。
4. **適用** をクリックします。

## システム情報の定期収集の有効化または無効化

### このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist は、すべての監視対象デバイスから定期的にシステム情報の収集を開始し、バックエンドに送信します。収集の開始時刻は、毎月のユーザー定義の日の午後 11 時です。必要に応じて、プリファランスに基づいたすべての監視対象デバイスからのシステム情報の定期収集を有効または無効にすることができます。

## 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定**を選択します。  
設定ページが表示されます。
2. 設定タブで、**タスクのスケジュール**を選択します。  
タスクのスケジュールページが表示されます。
3. システム**状態情報の収集**セクションで、次のいずれかを実行します。
  - 定期収集を有効にするには、**毎月<日付>を選択>日の午後 11 時**チェック ボックスを選択して、サポート対象デバイスからデバイス状態情報を収集する日付を選択します。
  - 定期的な収集を無効にするには、**毎月<日>を選択>日の午後 11 時**チェック ボックスの選択を解除します。
4. **適用** をクリックします。デフォルトの接続設定にリセットするには、**破棄** をクリックします。

## ID 情報の収集の有効化または無効化

### このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist は、ホスト ID とネットワーク構成データを含むシステム、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デバイス識別情報を収集します。通常、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 ポリシーにより、会社のネットワーク外への ID データの送信が制限されている場合は、SupportAssist でそのようなデータの収集を無効にすることができます。

デバイスからシステム情報を収集する際、以下の ID 情報をフィルタすることができます。

- 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
- Fibre Channel データ — ホスト デバイスとポートの WWN が表示されます。



① **メモ:** ID 情報の収集を無効にすると、社内ネットワークに関するデータの一部 (システム ログおよび SMART ログを含む) がバックエンドに送信されません。これにより、テクニカル サポートが、デバイスで発生する可能性のある問題を解決できなくなる可能性があります。

① **メモ:** デバイスからの ID 情報の収集を無効にした場合、ホスト名、IP アドレスなどの ID 情報はトークン化された値で置き換えられます。トークン化された値は、「TOKEN n」<sub>n</sub>として表されます (例: TOKEN0、TOKEN1、TOKEN2)。

#### 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定**を選択します。  
設定ページが表示されます。
2. 設定タブで、**収集**を選択します。  
収集ページが表示されます。
3. デフォルトでは、**ID 情報の設定**セクションの **Dell EMC に送信するデータにデバイス ID 情報を含める**チェックボックスがオンになっています。要件に応じて、チェックボックスをオンまたはオフにします。  
① **メモ:** デバイス識別情報の収集を無効にすると、ログ、診断データ、およびサポートデータの収集設定が自動的に無効になります。そのため、デバイスから Dell EMC に送信されるコレクションには、特定のカテゴリのデータは含まれません。
4. **適用** をクリックします。

## デバイス コレクションのコンポーネントのフィルタリング

#### このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist によって Dell EMC に収集および送信されるシステム情報には、ソフトウェア情報とシステム ログが含まれています。必要に応じて、SupportAssist を構成して、Dell EMC にアップロードされるコレクションのコンポーネントをフィルタリングすることができます。

#### 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定**を選択します。  
設定ページが表示されます。
2. 設定タブで、**収集**を選択します。  
収集ページが表示されます。
3. **サーバー/ハイパーバイザー**セクションで、デバイス コレクションの次のコンポーネントをフィルタリングするには、対応するチェックボックスをオフにします。
  - ソフトウェアの詳細
  - システムログ
  - SMART ログ
4. **適用** をクリックします。



# OpenManage Enterprise SupportAssist の構成を行う

設定タブでは、以下を構成できます。

- OpenManage Enterprise SupportAssist が導入されているサーバーのインターネット接続の設定
- SupportAssist を使用して監視されているすべてのデバイスに対する SupportAssist メンテナンス モードの有効化
- システム情報の収集
- 連絡先および配送先情報
- TechDirect の統合
- デバイス テレメトリー収集とデバイス インベントリー検証のスケジュール
- E メール通知

トピック：


- [プロキシ サーバーの設定](#)
- [SupportAssist のメンテナンス モードの有効化または無効化](#)
- [グループレベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)
- [デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)
- [収集プリファランス](#)
- [連絡先詳細](#)
- [連絡先情報の設定](#)
- [配送先詳細の設定](#)
- [収集とインベントリーの検証のスケジュール](#)
- [電子メール通知の設定](#)

## プロキシ サーバーの設定

このタスクについて

OpenManage Enterprise SupportAssist は、OpenManage Enterprise で設定されたものと同じプロキシ サーバーを使用してインターネットに接続します。OpenManage Enterprise サーバーでプロキシが設定されている場合、デフォルトでは、同じプロキシ設定が SupportAssist に適用されます。OpenManage Enterprise と OpenManage Enterprise SupportAssist の両方のプロキシ設定を追加または編集するには、次の手順を実行します。

手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定**を選択します。
  2. 設定ページで、**プロキシの追加/編集**をクリックします。
  3. **プロキシの追加/編集** ページで、次のいずれかを実行します。
    - OpenManage Enterprise でプロキシが設定されていない場合は、**プロキシ設定の追加**リンクが表示されます。OpenManage Enterprise および SupportAssist プラグインの両方のプロキシを設定するには、**プロキシ設定の追加**をクリックします。
    - OpenManage Enterprise でプロキシが設定されている場合は、**プロキシの追加/編集**ページに同じプロキシの詳細が表示されます。プロキシ設定を編集するには、[ **プロキシ設定の編集** ] をクリックします。
- a. **HTTP プロキシ設定の有効化** を選択します。  
プロキシ サーバーのフィールドが有効になっています。
- b. プロキシ サーバーの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
- c. プロキシサーバのポート番号を入力します。
- d. プロキシ サーバーに接続するためにユーザー名とパスワードが必要な場合は、**プロキシ認証を有効にする**を選択します。
-  **メモ:** ユーザー名とパスワードを指定しない場合、SupportAssist は匿名ユーザーとしてプロキシ サーバーに接続します。

4. **適用** をクリックします。  
プロキシング設定が保存されます。

## SupportAssist のメンテナンスモードの有効化または無効化

### このタスクについて

SupportAssist のメンテナンスモードでは、すべての監視対象デバイスがメンテナンスモードになり、アラート処理とケースの自動作成が一時停止されます。ただし、SupportAssist では、定期的な収集、手動の収集、接続性チェックなど、その他の操作は制限されません。このモードでは、黄色のメンテナンスモードのバナーがページの上部に表示されます。このモードを有効にして、ダウンタイムまたは定期メンテナンスアクティビティ中にサポートケースが作成されるのを防ぎます。SupportAssist メンテナンスモードの詳細については、「[SupportAssist メンテナンスモード](#)、p. 42」を参照してください。

### 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定** を選択します。
2. 設定ページで、**SupportAssist のメンテナンス** をクリックします。
3. メンテナンスモードを有効にするには、サポートされているすべてのデバイスの **SupportAssist アクティビティ** (ケース作成と収集を含む) を一時停止するを選択します。
4. 監視対象のすべてのデバイスをメンテナンスモードにするには、表示された確認メッセージで、**はい** をクリックします。

### タスクの結果

SupportAssist のメンテナンスモードが有効になっている場合は、OpenManage Enterprise SupportAssist のユーザーインターフェイスにメンテナンスモードのバナーが表示されます。

## グループレベルの SupportAssist メンテナンスモードの有効化または無効化

### このタスクについて

デバイスグループに対して計画されたメンテナンスアクティビティがあり、グループ内のデバイスからのアラートを SupportAssist で処理しないようにする場合は、そのデバイスグループをメンテナンスモードにすることができます。メンテナンスアクティビティの完了後、デバイスグループをメンテナンスモードから削除すると、SupportAssist はそのデバイスに対して通常のアラート処理を行うことができます。SupportAssist メンテナンスモードの詳細については、「[SupportAssist メンテナンスモード](#)、p. 42」を参照してください。

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス** をクリックします。
2. 左ペインのプラグイン **グループ** セクションで、**SupportAssist** グループを展開します。
3. デバイスグループを SupportAssist メンテナンスモードに設定するには、グループの横にある縦方向の点リーダーをクリックして、リストから **SupportAssist メンテナンスモードを有効にする** をクリックします。SupportAssist メンテナンスモードを無効にするには、**SupportAssist メンテナンスモードの無効化** をクリックします。

## デバイスレベルの SupportAssist メンテナンスモードの有効化または無効化

### このタスクについて

特定のデバイスに対して計画されたメンテナンスアクティビティがあり、SupportAssist がそのデバイスからのアラートを処理しないようにする場合は、そのデバイスをメンテナンスモードにすることができます。メンテナンスアクティビティの完了後、デバイスをメンテナンスモードから削除すると、SupportAssist はそのデバイスからのアラートを通常どおりに処理することができます。SupportAssist メンテナンスモードの詳細については、「[SupportAssist メンテナンスモード](#)、p. 42」を参照してください。

## 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、**デバイス**をクリックします。
2. **すべてのデバイス**リストで、SupportAssist メンテナンス モードにするデバイス名をクリックします。
3. [**<デバイス名>**] ページで、**SupportAssist > デバイス情報**をクリックします。
4. **デバイス情報**ページで、**SupportAssist メンテナンス モードの有効化**をクリックします。
5. デバイスをメンテナンス モードにするには、表示された確認メッセージで**はい**をクリックします。  
デバイスが SupportAssist メンテナンス モードになっていることを示すバナーメッセージが表示されます。デバイスの SupportAssist メンテナンス モードを無効にするには、バナーメッセージで**無効化**をクリックします。

## 収集プリファランス

収集ページでは、収集の環境設定を構成することができます。収集ページにアクセスするには、**プラグインメニュー**から **SupportAssist > 設定**の順にクリックします。設定ページで、**収集**をクリックします。

収集ページでは、次の収集環境設定を行えます。

- **サーバー/ハイパーバイザー**：次の手順を実行します。
  - デバイスからソフトウェア関連情報を収集するには、**ソフトウェアの詳細**を選択します。
  - デバイスからログを収集するには、**システム ログ**を選択します。
  - デバイスから SMART CTL ログを収集するには、**SMART ログ**を選択します。
- **収集のアップロード**：SupportAssist が自動的に収集をバックエンドにアップロードできるようにするには、**システム状態情報を収集して Dell EMC に送信する**を選択します。
- **ID 情報の設定**：SupportAssist が他のデータとともにシステム識別情報をバックエンドに送信できるようにするには、**Dell EMC に送信するデータにデバイス ID 情報を含める**を選択します。それ以外の場合は、収集が Dell EMC にアップロードされると、デバイス ID 情報の値がマスクされます。

## 連絡先詳細

連絡先詳細ページでは、プライマリーおよびセカンダリー連絡先情報を表示および編集できます。

- 連絡先情報を設定するには、**連絡先情報の設定**、p. 35 を参照してください。
- パーツ ディスパッチのプリファランスを設定するには、**配送先詳細の設定**、p. 36 を参照してください。

## 連絡先情報の設定

### このタスクについて

SupportAssist を登録した後、プライマリーおよびセカンダリーの連絡先情報を入力またはアップデートします。プライマリー連絡先が使用できない場合、Dell EMC はセカンダリー連絡先を通して会社に連絡します。プライマリーおよびセカンダリー連絡先の両方に有効な E メール アドレスが設定されている場合は、両方とも SupportAssist E メールを受信します。

### 手順

1. **プラグインメニュー**から、**SupportAssist > 設定**を選択します。
2. 設定ページで、**連絡先の詳細**をクリックします。
3. **プライマリー連絡先の詳細**セクションで、次の手順を実行します。
  - a. 会社名、名、姓、電話番号、代替電話番号、E メール アドレスを入力します。
  - b. 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。
4. **セカンダリー連絡先情報**セクションで、次の手順を実行します。
  - a. 名、姓、電話番号、代替電話番号、および E メール アドレスを入力します。
  - b. 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。
5. **適用** をクリックします。

# 配送先詳細の設定

## このタスクについて

ディスパッチの環境設定と配送先情報を入力することにより、Dell EMC がお使いのデバイスの交換パーツを発送することができます。

**メモ:** デバイスを別の場所に移動した場合は、ディスパッチの環境設定と配送先情報がアップデートされていることを確認してください。

## 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定**を選択します。
2. 設定ページで、**配送先詳細**をクリックします。
3. 交換用パーツを自動的に受け取りたくない場合は、**Dell EMC が交換用パーツのディスパッチを迅速化することを希望する**チェックボックスをオフにします。デフォルトでは、**Dell EMC が交換用パーツのディスパッチを迅速化することを希望する**チェックボックスはオンになっています。
4. **プライマリ配送先連絡先の詳細**セクションで、次の手順を実行します。
  - a. 姓、名、電話番号、Eメール アドレスを入力し、タイムゾーンを選択します。

**メモ:** プライマリ配送先連絡先の詳細が連絡先の詳細情報と同じである場合は、**連絡先の詳細をコピー**をクリックします。
  - b. 優先連絡時間を選択します。

**メモ:** 登録時に環境設定と配送先情報を入力した場合、情報は**配送先詳細**ページに自動的に表示されます。この情報は必要に応じて編集できます。
5. **セカンダリ配送先連絡先**セクションで、名、姓、電話番号、Eメール アドレスを入力します。

**メモ:** プライマリおよびセカンダリ連絡先の連絡先詳細は一意である必要があります。
6. **配送先住所**セクションで、次の手順を実行します。
  - a. 配送先住所を入力します。
  - b. **発送メモ**セクションで、ディスパッチ関連情報を入力します。
  - c. 技術者がオンサイトでパーツを交換することを希望する場合は、**サービス プランにサービスが含まれている場合は、技術者がオンサイトでパーツを交換することを希望する**を選択します。パーツの交換オンサイト サービスは、サービス プランにこのサービスが含まれている場合にのみ行うことができます。

**メモ:** ディスパッチするパーツの可用性とポリシーは、地域や国によって異なる場合があります。
7. 必要に応じて、TechDirect を使用して、資産情報を表示したり、SupportAssist アラートやパーツのディスパッチを管理したりするには、会社の管理者アカウントを使用して TechDirect にサインインし、ワンタイム パスワード (OTP) を入力します。TechDirect にサインインするには、**TechDirect の起動**をクリックし、次の手順を実行します。

**メモ:** TechDirect を使用して SupportAssist とパーツ ディスパッチを管理するには、プライマリ連絡先情報に加えて、プライマリおよびセカンダリ出荷情報を入力する必要があります。

  - a. **サインイン**をクリックします。

Dell アカウントへのサインインウィンドウが表示されます。
  - b. Eメール アドレスとパスワードを入力してから、**サインイン**をクリックします。

OTP が表示されます。
  - c. OTP を入力し、**OTP の検証**をクリックします。

TechDirect アカウントが検証され、TechDirect アカウントが SupportAssist に統合されていることを示すメッセージが表示されます。SupportAssist と別の TechDirect アカウントを統合するには、**アカウントの切り替え**をクリックします。
8. **適用** をクリックします。

# 収集とインベントリーの検証のスケジュール

## このタスクについて

デフォルトでは、定期的な収集およびインベントリーの検証は、毎月ランダムに決定された日の午後 11 時にスケジュールされます。必要に応じて、スケジュール (日) を変更することができます。

## 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定** を選択します。
2. 設定ページで、**タスクのスケジュール** をクリックします。
3. システム状態情報を収集する日付を選択または変更するには、**システム状態情報の収集** セクションで、**毎月<日>日の午後 11 時** を選択し、ドロップダウンからその日を選択します。
4. デバイスインベントリーの検証を実行する日付を選択または変更するには、**デバイスインベントリーの検証** セクションで、**毎月<日>日の午後 11 時** を選択し、ドロップダウンから日付を選択します。
5. **適用** をクリックします。

# 電子メール通知の設定

## このタスクについて

デフォルトでは、サポートケースの自動作成時に E メール通知を送信するように SupportAssist が設定されています。また SupportAssist は、メンテナンスモード、デバイスステータス、およびネットワーク接続性ステータスに関して、E メール通知を送信できます。さまざまなタイプの SupportAssist Enterprise E メール通知については、「[電子メール通知のタイプ](#)、p. 37」を参照してください。

希望に応じて、次の操作を実行できます。

SupportAssist からの自動 E メール通知を有効化または無効化して、E メール通知の希望言語も選択します。

## 手順

1. プラグインメニューから、**SupportAssist > 設定** を選択します。
2. 設定ページで、**E メール通知** をクリックします。  
E メール通知ページが表示されます。
3. サポートケースが作成されるたびに電子メールを受信するには、**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** を選択します。
4. **希望の E メール言語** リストから、電子メール通知を受信する言語を選択します。
5. **適用** をクリックします。

# 電子メール通知のタイプ

次の表に、Dell EMC バックエンドが送信するさまざまなタイプの E メール通知について概要を示します。

表 3. 電子メール通知のタイプ

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時
登録確認とようこそ電子メール	SupportAssist の登録が正常に完了した後。
ケースが作成されました	ハードウェア問題が検出され、サポートケースが作成された後。
ケースを作成できません	ハードウェア問題が検出されたが、技術的な問題のためサポートケースを作成できなかった後。
デバイスの保証が期限切れです	ハードウェアの問題が検出されましたが、デバイスの保証が期限切れになっており、有効な ProSupport または ProSupport Plus サービス契約がないため、サポートケースを作成できませんでした。

表 3. 電子メール通知のタイプ ( 続き )

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時
システム情報を収集できません	デバイスに対するサポート ケースが自動的に作成されたが、SupportAssist がそのデバイスからシステム情報を収集できなかった後。
収集したシステム情報を Dell EMC に送信できません	デバイスに対するサポート ケースが自動的に作成されたが、SupportAssist がそのデバイスから収集したシステム情報を Dell EMC に送信できなかった後。
デバイスが初めて追加されました	デバイスが SupportAssist に初めて追加された後。
非アクティブ通知	SupportAssist がどのデバイスも監視しておらず、過去 30 日間にデバイスが追加されていない場合。
SupportAssist アラートを無効にします	OpenManage Enterprise で SupportAssist を無効にする場合。
TechDirect トークンの有効期限の通知	TechDirect トークンの有効期限の失効時。
パーツ ディスパッチの通知と住所の検証	SupportAssist が、いずれかのデバイスでハードウェアの問題を検出し、問題を解決するためにパーツ交換が必要な場合。
パーツ ディスパッチ先の住所の確認	交換用パーツをディスパッチする準備が整った後。

# OpenManage Enterprise の SupportAssist 製品情報


バージョンページに、OpenManage Enterprise の SupportAssist のバージョン、発行者名、登録ID、シリアル番号、および製品の概要が表示されます。

バージョンページにアクセスするには、プラグインメニューから **SupportAssist** > バージョンの順にクリックします。

# OpenManage Enterprise の SupportAssist を無効にする

## このタスクについて

OpenManage Enterprise で SupportAssist のすべての機能を無効にします。

 **メモ:** OpenManage Enterprise のプラグインを無効にすると、アプライアンス サービスが再起動されます。

## 手順

1. OpenManage Enterprise メニューから、**アプリケーション設定 > コンソールとプラグイン**の順にクリックします。  
コンソールとプラグインタブが表示されます。
2. [ SupportAssist ] セクションで、**無効化**オプションをクリックします。  
**プラグインの無効化**ページが表示されます。
3. OpenManage Enterprise で SupportAssist を無効にするには、**プラグインの無効化**をクリックします。

## タスクの結果

SupportAssist を無効にすると、OpenManage Enterprise の Power Manager に関連するすべての情報やページが表示されなくなります。



# OpenManage Enterprise の SupportAssist のアンインストール

## このタスクについて

OpenManage Enterprise から SupportAssist をアンインストールし、SupportAssist に関連付けられているすべてのデータを削除することができます。

## 手順

1. OpenManage Enterprise メニューから、**アプリケーション設定** > **コンソールとプラグイン**の順にクリックします。  
コンソールとプラグインタブが表示されます。
2. [ SupportAssist ] セクションで、**アンインストールオプション**をクリックします。  
**プラグインのアンインストールページ**が表示されます。
3. OpenManage Enterprise から SupportAssist をアンインストールするには、**プラグインのアンインストール**をクリックします。

# SupportAssist メンテナンス モード

SupportAssist メンテナンス モード機能によって、アラート処理および SupportAssist のケース自動作成機能が中断されるため、アラート ストームまたは計画されたメンテナンス アクティビティ中に不要なサポート ケースが作成されるのを防ぐことができます。また、計画されたメンテナンス アクティビティの前にメンテナンス モード機能を有効にして、ケースの自動作成機能を一時停止することもできます。以下のセクションでは、メンテナンス モード機能の詳細について説明します。

## トピック：

- ・ [グローバルレベルの SupportAssist メンテナンス モード](#)
- ・ [グループレベルの SupportAssist メンテナンス モード](#)
- ・ [デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モード](#)

## グローバルレベルの SupportAssist メンテナンス モード

グローバルレベルの SupportAssist メンテナンス モードでは、すべての監視対象デバイスがメンテナンス モードになり、すべてのデバイスに対するアラート処理とケースの自動作成が一時停止されます。グローバルレベルのメンテナンス モードでは、SupportAssist のページ上部に黄色のメンテナンス モード バナーが表示されます。グローバルレベルのメンテナンス モードを有効にすると、ダウンタイムまたは定期メンテナンス アクティビティ中にサポート ケースが作成されるのを防ぐことができます。グローバルレベルのメンテナンス モードを有効にする手順については、[SupportAssist のメンテナンス モードの有効化または無効化](#)、p. 34 を参照してください。

## グループレベルの SupportAssist メンテナンス モード

グループレベルの SupportAssist メンテナンス モードでは、デバイスグループに対するアラート処理とケースの自動作成を一時停止します。その他すべての監視対象デバイスおよびデバイスグループでは、アラートがケース作成の対象となっている場合、SupportAssist はアラートの処理を続行し、サポート ケースを作成します。

グローバルレベルおよびグループレベルの SupportAssist メンテナンス モード機能は、互いに独立して動作します。デバイスグループが SupportAssist メンテナンス モードに設定されている場合、グローバルレベルのメンテナンス モードを有効にしてから無効化しても、そのグループのデバイスは SupportAssist メンテナンス モードを引き続き維持します。グループレベルの SupportAssist メンテナンス モードを有効または無効にする手順については、[グループレベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)、p. 34 を参照してください。

## デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モード

デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モードは、特定のデバイスに対するアラート処理とケースの自動作成を一時停止します。その他すべての監視対象デバイスについては、アラートがケース作成の対象となる場合、SupportAssist はアラートの処理を続行し、サポート ケースを作成します。デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モードは、次のように実装されています。

- **デバイスレベルの自動メンテナンス モード** — デフォルトでは、SupportAssist が特定のデバイスから 60 分以内に 10 件以上の有効なハードウェア アラートを受信した場合、SupportAssist はそのデバイスを自動的にメンテナンス モードにします。デバイスは 30 分間メンテナンス モードのままとなるため、そのデバイスに対する追加のサポート ケースを作成することなく、問題を解決することができます。また、Eメール通知がプライマリーおよびセカンダリー連絡先に送信されます。デバイスはメンテナンス モードアイコンを表示します。30 分経過すると、デバイスがメンテナンス モードから自動的に削除され、SupportAssist はそのデバイスに対して通常のアラート処理を再開することができます。必要に応じて、メンテナンス モードを手動で有効にすることで、問題が解決されるまでそのデバイスをメンテナンス モードにしておくことができます。30 分が経過する前に、自動メンテナンス モードからデバイスを削除することもできます。デバイスレベルのメンテナンス モードを有効または無効にする手順については、[デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)、p. 34 を参照してください。
- **デバイスレベルの手動メンテナンス モード** — デバイ스에 計画されたメンテナンス アクティビティがあり、SupportAssist にサポート ケースを自動作成させないようにする場合は、そのデバイスを手動でメンテナンス モードにすることができます。メンテナンス アクティビティの完了後、そのデバイスをメンテナンス モードから削除すると、SupportAssist はそのデバイスに対して通常のアラート処理を再開することができます。デバイスレベルのメンテナンス モードを有効にする手順については、[デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)、p. 34 を参照してください。

グローバルレベルおよびデバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モード機能は、互いに独立して動作します。たとえば、次のとおりです。

- デバイスが手動メンテナンスモードに設定されている場合、グローバルレベルのメンテナンスモードを有効にしてから無効化しても、デバイスは手動メンテナンスモードを引き続き維持します。
- デバイスが自動メンテナンスモードに設定されている場合、グローバルレベルのメンテナンスモードを有効にしてから無効化しても、デバイスは 30 分間自動メンテナンスモードを引き続き維持します。

デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モードを有効または無効にする方法については、次を参照：[デバイスレベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)、p. 34

# OpenManage Enterprise SupportAssist のアラートポリシー

この章では、SupportAssist がアラートを処理し、サポート ケースを自動的に作成する仕組みについて詳しく説明します。

## トピック：

- ・ SupportAssist により監視されるハードウェア障害
- ・ SupportAssist によってハードウェアの問題が検出された場合はどうなりますか？
- ・ デバイス アラートについて OpenManage Enterprise SupportAssist が通知する方法と場所
- ・ OpenManage Enterprise SupportAssist ケースを解決するためのレスポンス タイムについて教えてください。
- ・ ハードウェア障害が発生する前に予測サポート ケースを開くアラート
- ・ OpenManage Enterprise SupportAssist のインストールの導入に関するサポートが必要な場合はどうすればよいですか？
- ・ アラートしきい値
- ・ 最初の発生ポリシー
- ・ 繰り返し発生ポリシー

## SupportAssist により監視されるハードウェア障害

SupportAssist には、偽陽性とアクションの重複を回避するために、しきい値を使用したスマート ハードウェア障害監視アルゴリズムがあります。すべてのハードウェア障害に迅速な対応処置があるわけではありません。これらは、定義された処置で対応する前に、定義された障害しきい値と比較されます。定義済みの対応処置には、ケースの作成、診断の実行、ログの添付などがあります。

- Dell EMC PowerEdge サーバーでは、SupportAssist がメモリー、ディスク、電源装置、コントローラー、その他のコンポーネントの障害を含むハードウェア障害を監視します。
- MD シリーズ、PS シリーズ、SC シリーズなどの Dell EMC ストレージ デバイスでは、SupportAssist を OpenManage Essentials と統合して、ディスク、コントローラー、電源装置、キャッシュ バッテリー、その他のコンポーネント障害などの障害を監視することができます。
- 旧 PowerConnect および Force10 として知られる Dell EMC ネットワーキング スイッチでは、SupportAssist はリンクの故障や温度の上昇などの障害を監視することができます。

## SupportAssist によってハードウェアの問題が検出された場合はどうなりますか？

ProSupport または ProSupport Plus サービスの利用資格が有効になっているデバイスで障害が発生すると、SupportAssist により、Dell EMC テクニカル サポート向けの新しいサポート ケースが作成されます。お客様は、その Dell EMC サービス タグのケース番号を記載した E メール通知を受信します。その後、サポート技術者からその問題を解決するための連絡があります。そのサービス タグの後に続くすべての障害は、問題が解決され、ケースがクローズされるまで、同じサポート ケースに追加されます。

ProSupport または ProSupport Plus サービス利用資格を持たないシステムで障害が発生した場合、SupportAssist は Dell EMC テクニカル サポートで新しいケースを作成しません。ただし、サービス タグに対してエラーが発生し、Dell EMC テクニカル サポートに連絡してサポートを受けることができることを知らせる E メール通知を受信します。

## デバイス アラートについて OpenManage Enterprise SupportAssist が通知する方法と場所

システム管理コンソールによって管理されるデバイスの場合、システム管理コンソール内にアラート通知が表示されます。また、OpenManage Essentials または SCOM を設定して、アラート通知を自動的に E メールで送信することもできます。OpenManage

Essentials でのアラート通知の詳しい設定方法については、[Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals) にある『Dell OpenManage Essentials ユーザーズ ガイド』の「アラートの管理」および「アラート - リファレンス」の章を参照してください。

SupportAssist でのアラート通知は、Dell EMC テクニカル サポートからの自動 E メール通知を介して行われます。アラートを生成したデバイスに ProSupport または ProSupport Plus サービスの利用資格がある場合は、Dell テクニカル サポートは電話でもお客様の問題解決をサポートします。SupportAssist は、Dell EMC のサポート ケース作成を自動化します。デバイスによって生成されたアラートが Dell EMC サポート サービスの定義済みアラートしきい値を超えると、サポート ケースが自動的に作成されます。定義済みアラートしきい値の詳細については、次を参照：[アラートしきい値](#)、p. 45

**① メモ:** SupportAssist は、電話で Dell EMC テクニカル サポートに連絡した場合、または Dell EMC TechDirect オンライン ケース管理を介して連絡した場合に、サポート ケースを作成する可能性の高いハードウェア アラートに対してのみ、自動的に E メール通知を送信します。

## OpenManage Enterprise SupportAssist ケースを解決するためのレスポンス タイムについて教えてください。

Dell EMC でサポート ケースを開くためのサービス リクエストは、アラートが定義済みしきい値を超えたときに SupportAssist によって作成されます。サービス リクエストは、お客様が問題を確認して Dell EMC に連絡しなくても自動的に作成されます。これらのサービス リクエストは、自動的に送信され、Dell EMC テクニカル サポート担当者に割り当てられます。担当者は、サービス リクエストを受け入れ、解決プロセスを開始します。

SupportAssist によって作成されたサポート ケースのレスポンス タイムは、通常、電話で Dell EMC テクニカル サポートに問い合わせることで作成されたサポート ケースよりも高速です。サポート ケースは、重要だが緊急でない重大度レベルで作成されます。サポート ケースにより緊急な対応が必要であると考えられる場合は、Dell EMC テクニカル サポートにお問い合わせください。

Dell サポート契約の詳細については、「[サービス内容](#)」を参照してください。

## ハードウェア障害が発生する前に予測サポート ケースを開くアラート

予測アラートは、Dell EMC に送信されるスケジュール設定されたコレクションに基づいています。これらのコレクションは分析および比較され、高い確率で障害が発生することを予測できます。SupportAssist を使用しているお客様は、サーバーに有効な ProSupport Plus サービス資格がある場合に、サーバー ハードウェア (ハード ディスク、バックプレーン、エキスパンダー) に関する自動予測ケースを受け取ります。

## OpenManage Enterprise SupportAssist のインストールの導入に関するサポートが必要な場合はどうすればよいですか？

多くのお客様は、Dell EMC のサポートなしで、OpenManage Enterprise SupportAssist をダウンロードしてインストールしています。サポートが必要なお客様向けに、[ProDeploy Enterprise Suite](#) のサービスには、OpenManage Enterprise SupportAssist の有効化と構成が含まれています。

## アラートしきい値

SupportAssist アラートしきい値は、Dell EMC テクニカル サポートのケース管理システムでサポート ケースを作成 (または追加) する際に満たす必要のある基準を指定します。

現時点では、サポート ケースの作成または追加の基準を決定するためのポリシーは 2 種類あります。

- 最初の発生ポリシー - これらのポリシーでは、特定のアラートが検出されるたびにサポート ケースを作成または追加します。
- 繰り返し発生ポリシー - これらのポリシーでは、特定のアラートが特定の期間内に特定の回数検出されたときにサポート ケースを作成または追加します。

SupportAssist は、OpenManage Essentials および SCOM からのすべてのアラートを処理しますが、次の場合にのみサポート ケースが作成されます。

- SupportAssist ポリシーによりアラートがサポート ケースを作成する対象であると認定される
- サポート ケースを自動的に作成するように SupportAssist が正しく設定されている
- サービス タグに、アラートの発生時に、ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、ProSupport One for Data Center サービスの有効な利用資格がある

SupportAssist がサポート ケースを作成するには、アラートが SupportAssist で定義されたアラート ポリシーの基準と一致している必要があります。Dell EMC では、SupportAssist アプリケーションまたは Dell EMC のバックエンド インフラストラクチャのいずれかについて、アラート ポリシー内の特定のアラートのポリシーを変更することがあります。これは、Dell EMC テクニカル サポートとエンジニアリング チームが、すべてのお客様に関するサポート ケース データからの経験を反映していくために随時行われます。

## 最初の発生ポリシー

最初の発生ポリシーは、すべてのハードウェア関連のイベントを対象とします。これらのイベントは、次のように分類できます。

- アプリケーションまたはデータへのアクセスに影響を与えるハードウェアの問題
- パーツの交換が必要なハードウェアの問題
- データが失われたり破損したりするおそれのあるハードウェアの問題
- センサー (ファン、温度、電源など) の重要なしきい値の違反

## 繰り返し発生ポリシー

これらのポリシーは、重要なイベント、警告イベント、または情報イベントを対象としています。これらのイベントは、指定された期間内に複数回アラートが発生した場合にサポート ケースを生成します。

### 警告イベント

通常、Dell EMC テクニカル サポートは、繰り返し発生する警告イベントおよび重要なイベントを監視します。警告イベントは、問題に対処するための時間をスケジュールする必要があることを示しています。これらのイベントは、次のように分類できます。

- アプリケーションまたはデータへのアクセスに限定的な影響を与えるハードウェアの問題
- 不明なデバイス
- ハードウェアが故障する可能性があることを示す予測イベント
- 冗長性の喪失または劣化 (通常は 2 回以下の発生)
- センサー (ファン、温度、電源など) の警告しきい値の違反これらのアイテムには通常、しきい値 (短期間に 5 回未満の発生) があります。
- アプリケーションまたはデータへのアクセスに軽微なパフォーマンスの低下をもたらすイベント
- 5 回を超える発生 (短期間に頻繁に発生)
  - システムが要求されたアクションを完了できないイベント (使用率 > 80%)
  - ネットワーク タイプのイベント

### 情報イベント

- アプリケーションまたはデータへのアクセスに最小限の影響を与えるハードウェアの問題
- 簡単に回避できるイベント
- エラーリカバリー イベント
- ハードウェア イベントリーの変更
- システムとデバイス設定の変更
- ディスク メディア エラーまたはシングル ビット ECC など、頻度の低い自己修正イベント

サポート ケースが作成されると、SupportAssist はデバイスからシステム状態の情報を収集し、それを Dell EMC にアップロードします。

**メモ:** Dell EMC ベーシック サポート サービス資格または有効期限が切れた資格を持つデバイスでは、サポート ケースは作成されません。ただし、SupportAssist が正しく設定されていれば、システム状態の情報は収集されて Dell EMC にアップロードされます。

# Dell EMC サポート サイトからのドキュメントへのアクセス

必要なドキュメントにアクセスするには、次のいずれかの方法で行います。

- 次のリンクを使用します。
  - Dell EMC エンタープライズ システム管理、Dell EMC リモート エンタープライズ システム管理、および Dell EMC 仮想化ソリューションのマニュアル — <https://www.dell.com/esmanuals>
  - Dell EMC OpenManage マニュアル — <https://www.dell.com/openmanagemanuals>
  - iDRAC マニュアル — <https://www.dell.com/idracmanuals>
  - Dell EMC OpenManage Connections エンタープライズ システム管理 マニュアル — <https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
  - Dell EMC Serviceability Tools マニュアル — <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC サポート サイトからアクセスします。
  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、次の中から必要なリンクをクリックします。
    - 分析
    - クライアントシステム管理
    - エンタープライズアプリケーション
    - エンタープライズシステム管理
    - メインフレーム
    - オペレーティングシステム
    - 公共機関向けソリューション
    - **Serviceability Tools**
    - サポート
    - ユーティリティ
    - 仮想化ソリューション
  4. マニュアルを表示するには、該当する製品をクリックして、該当するバージョンをクリックします。

検索エンジンを使用します。

- 検索 ボックスに名前および文書のバージョンを入力します。