

SupportAssist for Business PCs on Latitude Chromebook

導入ガイド

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。

章 1: はじめに	4
リリースバージョン.....	4
人々.....	4
ドキュメントの目的.....	4
TechDirect の概要.....	4
TechDirect の SupportAssist.....	5
SupportAssist 機能とデルサービスプラン.....	5
対応システム.....	5
ネットワーク要件.....	5
追加リソース.....	6
章 2: SupportAssist の設定および導入	7
SupportAssist の設定.....	7
プリファランス.....	8
SupportAssist の設定のダウンロード.....	8
SupportAssist の設定の導入.....	9
Google 管理コンソールでの SupportAssist ユーザー インターフェイスの有効化.....	9
章 3: 資産の管理	11
資産管理ページへのアクセス.....	11
アセットの管理.....	11
マイアセット.....	11
サービスリクエストの作成.....	12
ディスパッチリクエストの作成.....	13
ディスパッチステータスの確認.....	13
保証の確認.....	13
資産インベントリデータのダウンロード.....	14
資産とグループの整理.....	14
サイトと資産グループ.....	14
資産グループの作成.....	15
既存のグループ間での資産の移動.....	15
サイト名またはグループ名の更新.....	15
資産グループの削除.....	16
章 4: TechDirect での SupportAssist アラートの管理	17
TechDirect でアラートルールを設定.....	17
TechDirect での SupportAssist アラートの表示.....	18
SupportAssist アラート.....	18
SupportAssist アラート処置.....	19
SupportAssist アラートと ServiceNow の統合.....	19
ServiceNow 統合の有効化.....	20
ServiceNow 統合の無効化.....	20
章 5: SupportAssist によって収集されるデータ	22

はじめに

SupportAssist は、Dell 製システムの自動化されたテクニカル サポートを実現する、プロアクティブな予測型テクノロジーです。

導入すると、SupportAssist は各システムをモニタリングし、ハードウェアの不具合をプロアクティブに検出します。サービス プランによっては、不具合が検知されると、SupportAssist で自動的にテクニカル サポートのサポート ケースが開き、E メール通知が送信されます。サービス プランごとの SupportAssist 機能の詳細については、「[SupportAssist 機能とデル サービスプラン](#)、p. 5」を参照してください。

SupportAssist は、必要なシステム情報を収集し、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、Dell 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。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](#)、p. 22」を参照してください。


組織が IT およびヘルプデスクの管理に ServiceNow を使用しており、ServiceNow 統合を有効にしている場合は、SupportAssist アラートも IT 管理者に送信されます。

トピック：

- ・ [リリースバージョン](#)
- ・ [人々](#)
- ・ [ドキュメントの目的](#)
- ・ [TechDirect の概要](#)
- ・ [TechDirect の SupportAssist](#)
- ・ [SupportAssist 機能とデル サービスプラン](#)
- ・ [対応システム](#)
- ・ [ネットワーク要件](#)
- ・ [追加リソース](#)

リリースバージョン

- ・ Latitude Chromebook バージョン 1.4 の SupportAssist for business PC
- ・ Google Chrome OS バージョン 84

 **メモ:** Latitude Chromebook バージョン 1.4 の SupportAssist for business PC は、Google Chrome OS バージョン 84 以降でのみサポートされています。

人々

この導入ガイドの情報は、Google Chrome オペレーティング システムを実行しているシステム上の業務用 PC の SupportAssist を管理する管理者を対象としています。

ドキュメントの目的

このドキュメントでは、Google Chrome オペレーティング システムを実行している業務用 PC での SupportAssist の設定と導入について説明します。また、TechDirect を使用した資産および SupportAssist アラートの管理について説明します。

TechDirect の概要

TechDirect は、資産と SupportAssist アラートを管理するためのオンライン ポータルです。TechDirect でルールを作成することにより、自動的に SupportAssist アラートをデルに転送してサポート リクエストを作成したり、パーツ ディスパッチ リクエストを開始したりすることができます。

TechDirect の SupportAssist

TechDirect では、カスタマイズされた JSON ファイルをダウンロードすることができます。JSON ファイルは、TechDirect アカウントに関連付けられ、これを使用して Dell 製システム上に SupportAssist の設定を導入することができます。導入後は、すべてのシステム、または TechDirect 内の特定のデバイス グループのシステムについて、SupportAssist の設定を管理できます。

SupportAssist 機能とデル サービスプラン

次の表は、さまざまなサービス プランのあるシステムで利用できる SupportAssist の機能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 Plus と ProSupport Flex for Client
ハードウェア スキャンのスケジュール設定	好みに応じて、ハードウェア スキャンのスケジュールを設定します。	✓	✓	✓
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	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。	✗	✓	✓
故障回避のための予測不具合検出およびサポートリクエストの作成	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。デルがサポートリクエストを作成し、交換パーツの発送について連絡します。	✗	✗	✓

① **メモ:** TechDirect で SupportAssist アラートの自動転送がオフになっている場合、アラートを確認してデルへの転送の必要の有無を判断することができます。

① **メモ:** サポートリクエスト、アラート、およびパーツのディスパッチに対して実行されるアクションは、デルのビジネス ポリシーに準拠しています。

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。

- Latitude 5300 2-in-1 Chromebook Enterprise
- Latitude 5400 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 Chromebook Enterprise
- Latitude 7410 2-in-1 Chromebook Enterprise

ネットワーク要件

SupportAssist を有効にするには、システムが以下の接続先に接続可能である必要があります。

- <https://apidp.dell.com>
- <https://fuslite.dell.com/FUSLite/api/2.0>
- <https://techdirect.dell.com>
- <https://downloads.dell.com>
- <https://www.dell.com>

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 に関する情報については、<https://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 コミュニティー](#)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、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> にアクセスしてください。

SupportAssist の設定および導入

SupportAssist は Google Chrome オペレーティング システムを搭載したシステムに事前インストールされています。ただし、自動モニタリングを有効化して TechDirect から SupportAssist アラートの管理も行うためには、構成した後に、ターゲット システム上に SupportAssist の構成を導入する必要があります。

トピック：

- ・ [SupportAssist の設定](#)
- ・ [SupportAssist の設定のダウンロード](#)
- ・ [SupportAssist の設定の導入](#)
- ・ [Google 管理コンソールでの SupportAssist ユーザー インターフェイスの有効化](#)


SupportAssist の設定

TechDirect を使用すると、SupportAssist の自動操作のタスクおよびユーザー操作のタスクを設定できます。TechDirect で管理されているすべてのシステムの設定を行うことができます。

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. **Manage SupportAssist** タブをクリックします。
3. 「導入」カードで、**導入**をクリックします。
4. SupportAssist を初めて設定する場合は、TechDirect アカウントの自動確認を行うために**次へ**をクリックします。
5. TechDirect アカウントの確認がすでに済んでいる場合は、**設定**をクリックします。
[**ビジネス PC 向け SupportAssist の設定**] ページが表示されます。
6. **Contact and Shipping Address** セクションで、以下のいずれかの操作を実行します。
 - ・ 新しい連絡先を作るには、**Select the primary contact** と **Select the secondary contact** リストから、**Create New Contact** を選択します。
連絡先の追加 ページで、次の手順を実行します。
 - a. 姓、名、Eメールアドレス、電話番号を入力します。
 - b. 希望の連絡方法を選択します。
 - c. **保存**をクリックします。
 - ・ 以前に作成した連絡先を再利用するには、**Select the primary contact** と **Select the secondary contact** リストから、希望する連絡先名を選択します。
7. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - ・ 配送先住所を新しく追加するには、**Select the shipping address** リストから、**Create new Address** を選択します。
住所の追加 ページで、次の手順を実行します。
 - a. 国または地域、都道府県を選択します。
 - b. 住所を入力します。
 - c. 市町村、郵便番号、およびタイムゾーンを選択します。
 - d. **住所の識別子** フィールドに住所の一意の識別子を入力します。
 **メモ:** 一意の識別子が住所の選択リストに表示されます。
 - e. **保存**をクリックします。
 - ・ 以前に作成した配送先住所を再利用するには、**配送先住所の選択**リストから希望の住所を選択します。

8. アプリケーションプリファランス (Chrome OS 向け) セクションの設定を有効または無効にします。詳細については、「プリファランス、p. 8」を参照してください。
9. Windows アプリケーションの設定を使用するには、次について同じ **Windows アプリケーションを使用する** を選択します。
10. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - ・ 設定を保存した後で SupportAssist を導入するには、**SAVE** をクリックします。
 - ・ 設定を保存して SupportAssist を直ちに導入するには、**SAVE & PROCEED TO DEPLOY** をクリックします。

タスクの結果


設定は、インターネットに接続してから 24 時間以内にシステムに適用されます。

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。システムのユーザーがシステムで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、『『Latitude Chromebook のビジネス PC 向け SupportAssist ユーザーズガイド』(<https://www.dell.com/serviceabilitytools> から入手可能)』を参照してください。


次の表は **Automated Tasks** 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
ID 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 によりシステムを自動的にスキャンしてハードウェアの不具合を検出できるようにします。
頻度  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。

次の表では、「ユーザーの操作」セクションのオプションについて記載されています。

表 3. ユーザー インタラクション

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。
会社のロゴ/イメージを追加	管理者が会社のロゴを TechDirect にアップロードできるようにします。このロゴはすべてのグループに適用され、Chromebook にインストールされている SupportAssist のアプリケーションに表示されます。  メモ: <ul style="list-style-type: none"> ・ 画像ファイルは、PNG または SVG の形式である必要があります。 ・ 画像ファイルのサイズは、100 KB を超えないようにする必要があります。 ・ 画像ファイルの幅と高さは、200 ピクセルである必要があります。

SupportAssist の設定のダウンロード

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. **Manage SupportAssist** タブをクリックします。
3. 導入カードで、**導入する** をクリックします。
4. **ダウンロード** をクリックします。
5. オプションとして、Google Chrome オペレーティングシステムを実行しているデバイスをすでに別の設定グループにグループ化している場合は、**Chrome OS 搭載 PC 向け SupportAssist の導入** セクションで、必要な構成グループを選択します。
6. **設定をダウンロード** をクリックします。

タスクの結果

SupportAssist 設定ファイルが JSON ファイルとしてダウンロードされます。

SupportAssist の設定の導入

前提条件

- ・ Google 管理コンソールのアカウントが必要です。
- ・ ターゲットシステムが SupportAssist のネットワーク要件を満たしている必要があります。「[ネットワーク要件](#)、p. 5」を参照してください。
- ・ Chrome デバイスが Google 管理コンソールに登録されていることを確認してください。Chrome デバイスの手動登録に関する情報については、「[Chrome デバイスの登録](#)」を参照してください。

 **メモ:** 未登録の Chrome デバイスは Google 管理コンソールに表示されません。

手順

1. [Google 管理コンソール](#) に移動し、G Suite アカウントの認証情報を使用してログインします。
2. **デバイス** をクリックします。
3. [**デバイス管理**] ページの **デバイス設定** ペインで、**Chrome 管理** をクリックします。
4. [**Chrome 管理**] ページで、**デバイス設定** を選択します。
5. 左側のペインで、SupportAssist 設定の導入対象とする組織単位を選択します。
 - ・ 組織単位の作成の詳細については、「[組織部門の追加](#)」を参照してください。
 - ・ 組織単位間でのデバイス移動に関する情報については、「[Chrome デバイスを組織部門に移動する](#)」を参照してください。
6. その他の設定セクションで、**Dell SupportAssist** セクションの **Dell SupportAssist の有効化** を選択します。
7. Dell SupportAssist の契約条件を読み、**OK** をクリックします。
8. **アップロード** をクリックして、アップロードする JSON ファイルを選択します。
9. SupportAssist Chrome アプリの Extension ID と URL をコピーし、**保存** をクリックします。

タスクの結果

SupportAssist の構成は、インターネットに接続してから 24 時間以内に、選択した組織のユニットにあるデバイスに導入されます。

Google 管理コンソールでの SupportAssist ユーザー インターフェイスの有効化

Chrome デバイ스에 SupportAssist 構成を導入した後、ユーザーがユーザー インターフェイスを表示して使用できるようにするには、SupportAssist ユーザー インターフェイスを有効化します。

前提条件

- ・ Google 管理コンソールのアカウントが必要です。
- ・ ターゲットシステムが SupportAssist のネットワーク要件を満たしている必要があります。「[ネットワーク要件](#)、p. 5」を参照してください。

- ・ Chrome デバイスに SupportAssist 設定が導入済みであることを確認します。「[SupportAssist の設定の導入](#)、p.9」を参照してください。
- ・ ユーザーが Chrome デバイスでの SupportAssist の使用を開始するには、組織単位にユーザーを追加する必要があります。「[組織単位へのユーザーの移動](#)」を参照してください。

手順

1. [Google 管理コンソール](#)に移動し、G Suite アカウントの認証情報を使用してログインします。
2. [ダッシュボード](#) > [デバイス管理](#) > **Chrome** > **アプリと拡張機能**の順に移動します。
3. [[ユーザーとブラウザーの設定](#)] セクションで、次の手順を実行します。
 - a. 組織単位を選択して [[開発者向けツール](#)] セクションに移動し、**強制インストールされた拡張機能を除く組み込みの開発者向けツールの使用を許可する**を選択します。
 - b. 右下隅に表示される **+** をクリックしてから、**ID** によって **Chrome アプリまたは拡張機能を追加する** をクリックします。
4. リストから、**カスタム URL** を選択します。
5. SupportAssist Chrome アプリの **拡張機能 ID** と **URL** を入力し、**保存** をクリックします。
拡張機能 ID と URL をコピーするには、[ダッシュボード](#) > [デバイス管理](#) > **Chrome** > **設定** > **デバイス設定** の順に移動します。


タスクの結果

ユーザーが Chrome デバイスにログインすると、SupportAssist がデバイスに自動的にインストールされます。SupportAssist の使用を開始するには、ランチャーから SupportAssist アプリケーションを開きます。

また、組織のユニット内の管理対象ユーザーに対して、SupportAssist を強制的にインストールすることもできます。SupportAssist を強制的にインストールするには、この組織のユニット内の **デル製デバイスにサインインしている管理対象ユーザーに対して **Dell SupportAssist** のアプリケーションを強制的にインストールする** をクリックし、**保存** をクリックします。

資産の管理

SupportAssist を導入すると、システムの詳細情報が自動的に収集され、TechDirect の **アセットを管理** ページに表示されます。[**資産管理**] ページを使用して、資産をグループに整理し、SupportAssist アラートを ServiceNow に統合します。

 **メモ:** TechDirect でアセットを管理するには、SupportAssist の管理者権限が必要になります。

トピック：

- ・ [資産管理ページへのアクセス](#)
- ・ [アセットの管理](#)
- ・ [マイアセット](#)
- ・ [資産とグループの整理](#)

資産管理ページへのアクセス

前提条件

SupportAssist 管理者権限または SupportAssist 技術者権限で 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. **資産管理** タブをクリックします。
3. **資産** カードで、**管理** をクリックします。

アセットの管理

[**資産管理**] ページでは、SupportAssist を使用して管理している資産上でさまざまなアクションを実行できます。ただし、実行できるアクションは、TechDirect へのログインに使用されるアカウントタイプ (SupportAssist 管理者や SupportAssist 技術者など) によって異なります。

[**資産管理**] ページに表示される次のリンクを使用して、さまざまなアクションを実行します。

- ・ **資産とグループの整理**：グループの作成や削除、グループ間での資産の移動を実行します。「[資産とグループの整理](#)」を参照してください。
- ・ **Integrate with ServiceNow** — お使いの ServiceNow ソリューションと SupportAssist アラートの統合を有効化または無効化します。「[SupportAssist アラートと ServiceNow の統合](#)」を参照してください。

マイアセット

[**マイアセット**] ページには、台数分の PC が次の項目ともにグラフィック表示されます。

- ・ 現在のサービスプラン
- ・ SupportAssist のバージョン

[**マイアセット**] ページには、管理している資産の情報も表示されます。

次の表は、[**マイアセット**] ページに表示される情報について説明しています。




デフォルトでは、**サイト**、**グループ**、**サービスタグ**、**地域**、**製品タイプ**、**モデル**、**保証プラン**の各列が表示されます。表示する列を選択するには、表の左下隅の  をクリックします。

表 4. マイ アセット

行	説明
サイト	資産が割り当てられているサイトの名前。
グループ	資産が割り当てられているグループ。
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。  メモ: 資産が SupportAssist で管理されている場合は、サービス タグ列に  アイコンが表示されます。
地域	資産が存在する地域。
製品タイプ	資産のタイプ。
モデル	資産のモデル番号。
保証プラン	資産のサービス プラン。
有効期限日	サービスプランの有効期限日。
バージョン	システムにインストールされている SupportAssist のバージョン。
IP アドレス	資産の IP アドレス。
ホスト名	資産のホスト名。
SupportAssist 連絡先	SupportAssist の連絡先の詳細
アラートステータス	アラートを受信したときの資産のステータス。
OS (オペレーティングシステム)	資産にインストールされているオペレーティングシステムのタイプ。
Asset Tag	システムの資産タグ。

マイ アセット ページには、次のオプションも含まれています。

- ・ サービス リクエストの作成
- ・ ディスパッチ リクエストの作成
- ・ ディスパッチ ステータスの確認
- ・ 保証の確認
- ・ 資産インベントリ データのダウンロード

サービス リクエストの作成

資産のサービス リクエストを作成し、デルに送信します。

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. [[資産管理](#)] ページに移動します。「[資産管理](#)」を参照してください。
[[自分の資産](#)] ページが表示されます。
2. サイトを選択し、必要に応じてグループを選択します。
3. サービス リクエストを作成する資産を選択します。
4. サービス リクエストの作成をクリックします。
サービス リクエストの作成ページが表示されます。
5. サービス タグを確認し、次へをクリックします。
6. インシデント情報と連絡先情報を入力します。
7. 入力した情報を確認し、次へをクリックします。
8. 送信をクリックします。

タスクの結果

サービス リクエストがデルに送信されます。

ディスパッチ リクエストの作成

ハードウェアに障害が発生したら、パーツのディスパッチ リクエストを作成します。

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. [**資産管理**] ページに移動します。「**資産管理**」を参照してください。
[**自分の資産**] ページが表示されます。
2. サイトを選択し、必要に応じてグループを選択します。
3. ディスパッチ リクエストを作成する資産を選択します。
4. **ディスパッチを作成**をクリックします。
ディスパッチ リクエストの作成 ページが表示されます。
5. サービス タグを確認し、**次へ**をクリックします。
6. インシデント情報と連絡先情報を入力します。
7. 入力した情報を確認し、**次へ**をクリックします。
8. **送信**をクリックします。

タスクの結果

ディスパッチ リクエストがデルに送信されます。

ディスパッチ ステータスの確認

ハードウェアの障害が発生した場合に、コンポーネント用に作成したディスパッチ リクエストのステータスを確認します。

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. [**資産管理**] ページに移動します。「**資産管理**」を参照してください。
[**自分の資産**] ページが表示されます。
2. サイトを選択し、必要に応じてグループを選択します。
3. パーツ ディスパッチ リクエストを開始する資産を選択します。
4. **ディスパッチ ステータスの確認**をクリックします。
ディスパッチ検索 ページが表示されます。
5. サポート リクエスト番号、ディスパッチ番号、またはサービス タグを入力して、**検索**をクリックします。

タスクの結果

ディスパッチの詳細が表示されます。

保証の確認

資産の保証ステータスを確認します。

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. [[資産管理](#)] ページに移動します。「[資産管理](#)」を参照してください。
[[自分の資産](#)] ページが表示されます。
2. サイトを選択し、必要に応じてグループを選択します。
3. 保証ステータスを確認する資産を選択します。
4. *******をクリックして、**今すぐ保証を確認**をクリックします。
[保証ステータスの確認](#) ページが表示されます。
5. 資産のサービス タグを確認して、**検証**をクリックします。

資産インベントリ データのダウンロード

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. [[資産管理](#)] ページに移動します。「[資産管理ページへのアクセス](#)、p. 11」を参照してください。
2. **マイ アセット**をクリックします。
TechDirect アカウントに関連付けられているすべての資産のリストが表示されます。
3. オプションで、資産のタイプを選択するか、**サイトリスト**からサイトを選択して、リストを絞り込みます。
フィルタリングされたリストが表示されます。
4. **CSV をダウンロード**をクリックします。
資産インベントリ データがダウンロードされ、CSV ファイルに保存されます。
リスト内の行数が 400 を超える場合は、[[データを CSV にしてダウンロード](#)] ウィンドウが表示されます。
5. [[データを CSV にしてダウンロード](#)] ウィンドウが表示されたら、次の手順を実行します。
 - a. **選択**リストから、ダウンロード対象とする行の範囲を選択します。
 - b. **ダウンロード**をクリックします。

資産とグループの整理

[[資産管理](#)] ページの [資産とグループの整理](#) リンクを使用すると、次の操作を実行できます。

- ・ グループの作成
- ・ 既存のグループ間での資産の移動
- ・ グループの削除

サイトと資産グループ

サイト

- ・ サイトとは、物理的な場所に基づく、アセットの大まかな論理的識別子です。
- ・ TechDirect から SupportAssist をダウンロードして導入すると、SupportAssist が導入されているすべての資産の詳細を含むサイトが自動的に作成されます。

資産グループ

- ・ 資産グループとは、サイト内の資産の論理グループです。
- ・ デフォルトでは、資産グループはサイトに含まれていません。
- ・ グループを作成すると、資産を整理できるようになります。
- ・ サイト内に 1 個または複数の資産グループを作成できます。
- ・ グループは、同じサイトの資産を使用して作成できます。

資産グループの作成

グループを作成し、要件に基づいて資産を整理します。

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. [資産管理] ページに移動します。「[資産管理ページへのアクセス](#)、p. 11」を参照してください。
2. 資産とグループの整理をクリックします。
3. グループを作成をクリックします。
[新規グループ作成] ウィンドウが表示されます。
4. サイトを選択して、グループ名を入力します。
5. 資産をそのグループに移動させる場合、はいを選択し、そのグループに移動させる資産を選択します。
6. 作成をクリックします。
グループが作成され、資産が 24 時間以内にこのグループに移動されます。

① メモ: Windows および Chrome のオペレーティングシステムを実行している資産で主な連絡先と予備の連絡先が異なる場合は、これらのデバイスを管理するため、別の資産グループを作成し、それぞれの主な連絡先と予備の連絡先を割り当てるようにしてください。

既存のグループ間での資産の移動

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。
- ・ 資産をグループ間で移動させるには、ソースとターゲットのグループが同じサイト内にある必要があります。

手順

1. [資産管理] ページに移動します。「[資産管理ページへのアクセス](#)、p. 11」を参照してください。
2. 資産とグループの整理をクリックします。
3. 資産グループの管理をクリックします。
[資産グループの管理] ウィンドウが表示されます。
4. サイトリストからサイトを選択します。
5. 移動元グループリストから、資産の移動元となる資産グループを選択します。
6. 移動先グループリストから、資産の移動先となる資産グループを選択します。
7. 移動をクリックします。

タスクの結果

資産は数分で新しい資産グループに移動します。

サイト名またはグループ名の更新


サイトまたはグループを作成すると、要件に基づいてサイト名またはグループ名を更新できます。

前提条件

サイト名を編集するために、サイト内に 1 個または複数の資産グループを作成しておくようにしてください。

手順

1. [資産管理] ページに移動します。「[資産管理ページへのアクセス](#)、p. 11」を参照してください。
2. 資産とグループの整理をクリックします。
3. **Select Site** リストから該当するサイトを選択します。


4. アップデートする資産のサイトまたはグループの詳細が記載されている行を見つけて  をクリックし、**編集**をクリックします。
5. サイト名またはグループ名を編集し、**保存**をクリックします。

資産グループの削除

前提条件

- ・ 削除するグループに資産が含まれていないことを確認してください。資産が含まれているグループを削除するには、資産を別のグループに移動させます。「[既存のグループ間での資産の移動](#)」を参照してください。
- ・ 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. [**資産管理**] ページに移動します。「[資産管理ページへのアクセス](#)、p. 11」を参照してください。
2. **資産とグループの整理**をクリックします。
3. オプションで、**サイトの選択**リストからサイトを選択します。
4. 削除する資産グループの詳細が記載されている行を見つけて  をクリックし、**削除**をクリックします。

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。

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 アラートと ServiceNow の統合](#)

TechDirect でアラートルールを設定

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

組織の管理者は、ルールを設定して、TechDirect における SupportAssist アラートの処理方法を決定することができます。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、あるいは、サポート チームが確認してデルに転送の必要があるかどうかを判断するために TechDirect にアラートを入れておくか、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. **Manage SupportAssist** タブをクリックします。
3. **SupportAssist** ルールの構成カードで、**構成**をクリックします。
[**Configure SupportAssist Rules**] ページが表示されます。
4. **Inactivity Period** セクションで、アクティビティのないキューにアラートが存在できる日数を入力します。
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。
 - 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。
 - すべてのテクニカル サポート アラートを TechDirect アカウントに送信する場合は、**いいえ、すべて SupportAssist アラート キューに送信します** 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。
 - 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。
グループ管理 セクションが表示されます。
 - すべてのパーツ ディスパッチ アラートを SupportAssist アラート キューに送信する場合は、**いいえ、すべて SupportAssist アラート キューに送信します** 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。

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 ディスパッチのために **SupportAssist** アラートがデルに転送されると、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ケットを送付するアドレスを特定します。

8. 「複数のブランチのデフォルト」ウィンドウで次の操作を実行し、**保存**をクリックします。
 - a. グループの**選択**リストから資産グループを選択します。
 - b. **Select Relationship** リストから関係を選択します。
 - c. **Select Time Zone** リストからタイムゾーンを選択します。
 - d. **Select Technician** リストから技術者を選択します。
9. 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

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。

前提条件

SupportAssist 管理者権限または SupportAssist 技術者権限で 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. **資産管理** タブをクリックします。
3. 「アラート」カードで、**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 アラート**] ページを参照してください。


次の表は、[**SupportAssist アラート**] ページに表示される詳細について説明しています。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。表の左下隅の  をクリックすると、表示する列を最大 7 列まで選択できます。

表 5. 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、英数字による識別子です。
アラート番号	デル テクニカル サポートとの通信時に参照できる、アラートに割り当てられた固有のサポート要請番号。
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。
最後のアクティビティのタイムスタンプ	SupportAssist 管理者または SupportAssist 技術者が行った最後のアクションの日付と時刻。
ステータス	アラートのステータス： <ul style="list-style-type: none">・ Unassigned — 所有権を持つ SupportAssist 技術者がいません。・ Assigned — SupportAssist 技術者が所有権を持っています。・ Submit Failed — デルへの転送に失敗しました。

表 5. SupportAssist アラート (続き)

名前	説明
所有者	アラートの所有者である SupportAssist 技術者。
会社名	会社の名前
事業部門	事業部門
処置	<p>クリックして、アラートに対して実行可能な処置を表示します。SupportAssist 技術者権限を持つユーザーは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ケースの所有権を取得する ・ ケースの詳細をアップデートする ・ ケースを終了する ・ デルにケースを転送する <p>メモ: SupportAssist 管理者権限を持つユーザーは、SupportAssist 技術者権限を持つユーザーが実行可能なすべてのアクションを実行できます。SupportAssist 管理者は SupportAssist 技術者のいずれかにケースを割り当てることもできます。</p>

SupportAssist アラート処置

TechDirect を介して SupportAssist で作成されたアラートに対し、アクションを実行できます。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アクションについて説明しています。

表 6. アラート処置

TechDirect アカウントタイプ	実行可能な処置	説明
SupportAssist 管理者	ケースの割り当て	SupportAssist 技術者をケースの所有者として割り当てます。別の SupportAssist 技術者に再割り当てすることもできます。
SupportAssist 管理者および SupportAssist 技術者	所有権の取得	TechDirect アカウントの下での各 SupportAssist 技術者は、すべての SupportAssist アラートを表示できます。SupportAssist 技術者はアラートの所有権を取得することができます。SupportAssist 技術者がアラートを再割り当てすることはできません。アラートを再割り当てできるのはアカウントの SupportAssist 管理者のみです。
	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 [Details] ページを表示します。
	ケースの終了	ケースを終了します。これ以後、ユーザーもデルも、アラートに対していかなるアクションも実行できなくなります。
	Dell EMC への転送	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 [Technical Support] ページまたは [Dispatch Summary] ページから進行状況を引き続き監視できます。

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。

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. 資産管理タブをクリックします。
3. 「資産」カードで、**管理**をクリックします。
資産管理ページが表示されます。
4. **ServiceNow と統合** をクリックします。
[**ServiceNow ケース管理統合**] ページが表示されます。
5. **SupportAssist** サイトの**選択**リストからサイトを選択します。
 - ① **メモ:** SupportAssist サイトの**選択**リストに表示されるサイトは、**SupportAssist** 設定ファイルに入力済みの会社名です。
 - ① **メモ:** サイトを選択すると、その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 TechDirect から ServiceNow に転送できます。
6. **非アクティブ化 (TechDirect で SupportAssist アラートの管理を続行)** チェック ボックスをオフにします。
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. E メールで SupportAssist アラートの詳細を受信するには、次の手順を実行します。
 - a. **E 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、**失敗通知**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 ソリューションとの統合を無効にします。

- ① **メモ:** ServiceNow 統合を無効にした後に、TechDirect の [**SupportAssist アラート**] ページを使用して 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. 資産管理タブをクリックします。
3. 資産カードで**管理**をクリックします。
資産管理ページが表示されます。

4. **ServiceNow と統合** をクリックします。
[**ServiceNow ケース管理統合**] ページが表示されます。
5. **SupportAssist サイトの選択** リストから、必要なサイトを選択します。
 **メモ:** SupportAssist サイトの選択リストに表示されるサイトは、SupportAssist を設定したときに入力済みの会社名です。
6. **非アクティブ化 (TechDirect で SupportAssist アラートの管理を続行)** チェック ボックスをオンにします。
7. **保存** をクリックします。

タスクの結果

SupportAssist アラートの ServiceNow 統合が無効になります。

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、Dell テクニカル サポートに安全に送信されます。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 7. 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
	オペレーティング システム
	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
バッテリー	シリアル番号
	設計容量
	名前
	製造元の名前
	ePPID
	フルチャージ容量
ストレージ (HDD/SSD)	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
	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

表 7. システム監視 (続き)

カテゴリ	属性
システムイベント	電源イベント
	サーマルイベント
プロセッサ	CPU の利用率
	キューの長さ (PQL)
	C ステート
	同時スレッド
	キュー長
メモリー	DIMM の位置
	DIMM 名
	DIMM 製造元
	DIMM 部品
	DIMM の場所
	DIMM シリアル
	メモリーの使用空き / 使用可能
	ページング処理
温度	ファンの RPM / ステータス
	CPU 温度
メカニカル	内部ケーブル / コネクタの正常性
	電源の挿入数 - AC / DC
ネットワーク	アダプター名
	アダプターの MAC
	アダプターのデバイス名
	WLAN / WLAN 使用時間
	リンク速度
ディスプレイ	輝度レベル
Bluetooth (% に換算)	AC 電源で Bluetooth がオンになった期間
	DC 電源で Bluetooth がオンになった期間
	デバイスが AC 電源で Bluetooth を使用して別のデバイスに接続された期間
	デバイスが DC 電源で Bluetooth を使用して別のデバイスに接続された期間
	デバイスが現在 AC 電源で Bluetooth を使用して、別のデバイスに接続している期間
	デバイスが現在 DC 電源で Bluetooth を使用して、別のデバイスに接続している期間

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 回収集されてデルに送信されるシステム情報を示しています。

表 8. 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
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
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)
メモリー使用状況	使用されたシステム メモリーの量
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
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)