




Dell EMC SupportAssist Enterprise

バージョン 1.0 クイックセットアップガイド

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。


著作権 © 2016 すべての著作権は Dell Inc. またはその子会社にあります。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。

2016 - 11

Rev. A00

SupportAssist Enterprise をお使いになる前に

Dell EMC SupportAssist Enterprise は、Dell サーバ、ストレージ、およびネットワークデバイスのテクニカルサポートを自動化するアプリケーションです。SupportAssist Enterprise はお使いの Dell デバイスを監視し、発生する可能性のあるハードウェアの問題をプロアクティブに検知します。ハードウェアの問題が検知されると、SupportAssist Enterprise は自動的に Dell テクニカルサポートのサポートケースを開き、電子メール通知を送信します。問題のトラブルシューティングに必要なデータは SupportAssist Enterprise によって自動的に収集され、Dell テクニカルサポートにセキュアに送信されます。収集されたデータは、Dell テクニカルサポートがより高度で個別化された効率的なサポートを提供するために役立ちます。SupportAssist Enterprise 機能には、問題の解決に役立つ Dell テクニカルサポートからのプロアクティブな対応も含まれます。

 **メモ:** 本書では、**SupportAssist Enterprise** をインストールするシステムのことをローカルシステムと呼び、**SupportAssist Enterprise** がハードウェアの問題を監視してシステム情報の収集をするか、またはシステム情報の収集のみを行うその他のデバイスのことをリモートデバイスと呼びます。

本書では、SupportAssist Enterprise を設定して、ローカルシステムと 1 台のリモートデバイスを監視するために必要な情報について説明します。

設定が正常に完了すると、以下のことが可能になります。

- SupportAssist Enterprise は、ハードウェアの問題についてローカルシステムを監視できます。
- SupportAssist Enterprise を使用して、ローカルシステムまたはリモートデバイスからトラブルシューティングデータ（システム情報）を収集し、デルに送信できます。

ローカルシステムへの SupportAssist Enterprise のセットアップ

このタスクについて

SupportAssist Enterprise をインストールすると、ローカルシステムからシステム情報の収集とアップロードを開始できます。SupportAssist Enterprise がローカルシステムを監視してハードウェアに問題がないか確認できるようにするには、登録を完了し、追加タスクを実行する必要があります。

手順

1. SupportAssist Enterprise インストールパッケージをダウンロードします。「[SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。

 **メモ:** **SupportAssist Enterprise** をインストールするためのサポートされているオペレーティングシステムと最小要件の詳細については、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/serviceabilitytools) で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide*』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 ユーザーズガイド）を参照してください。
2. SupportAssist Enterprise をインストールします。「[Windows への SupportAssist Enterprise のインストール](#)」または「[Linux への SupportAssist Enterprise のインストール](#)」を参照してください。
3. (オプション) SupportAssist Enterprise の登録を完了します。「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。

 **注意:** **SupportAssist Enterprise** のメリットを最大限に活用するためには、**SupportAssist Enterprise** の登録を完了することが前提条件です。未登録では、手動のコレクション開始とデルへのシステム情報のアップロードのみが実行できます。登録が完了するまで、**SupportAssist Enterprise** はデバイスのハードウェアの問題を監視することも、システム情報を自動的に収集することもできません。
4. SupportAssist Enterprise でローカルシステムを監視してハードウェアに問題がないか確認するには、次の作業を実行します。
 - a. Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) をローカルシステムにインストールまたはアップグレードします。「[ローカルシステムへの OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
 - b. ローカルシステムの SNMP を設定します。「[ローカルシステムの SNMP の設定](#)」を参照してください。
 - c. ローカルシステムの監視を有効にします。「[ローカルシステムの監視を有効にする](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード

このタスクについて


SupportAssist Enterprise のインストールは、Windows または Linux オペレーティングシステムのいずれかを実行している Dell PowerEdge サーバでサポートされます。SupportAssist Enterprise をインストールするサーバで実行されているオペレーティングシステムに応じて、適切なインストールパッケージをダウンロードできます。

手順

1. Dell.com/SupportAssist にアクセスします。
Dell SupportAssist ポータルが表示されます。
2. 使用可能なバージョンセクションで、**SupportAssist for servers, storage and networking** に表示される **詳細を表示** リンクをクリックします。
SupportAssist for servers, storage and networking ページが表示されます。
3. **ダウンロード** セクションの、**SupportAssist Enterprise** で、ダウンロードするインストールパッケージに基づいて、次のいずれかを行います。
 - ・ Windows のインストールパッケージの場合は、**Windows 管理サーバ** リンクをクリックします。
 - ・ Linux のインストールパッケージの場合は、**Linux 管理サーバ** リンクをクリックします。**ドライバの詳細** ページが新しいウェブブラウザのウィンドウに表示されます。
4. 利用可能フォーマットのセクションで、**ファイル形式 : アプリケーション** に表示される **ファイルのダウンロード** リンクをクリックします。
SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロードが開始されます。

Windows への SupportAssist Enterprise のインストール

手順

1. SupportAssist Enterprise インストールパッケージを右クリックしてから、**管理者として実行** をクリックします。
インストールの準備中 ページがしばらく表示され、その後 **SupportAssist Enterprise インストーラへようこそ** ページが表示されます。
2. **次へ** をクリックします。
ライセンス契約 ページが表示されます。
3. SupportAssist Enterprise がデバイスから収集する情報について読んでから **同意します** を選択します。
4. **Dell エンドユーザーライセンス契約** を読み、**同意します** を選択してから **インストール** をクリックします。
Dell SupportAssist Enterprise をインストールしています ページが表示された後、**インストールの完了** ページが表示されます。
5. **終了** をクリックします。
SupportAssist Enterprise ログイン ページがウェブブラウザのウィンドウで開きます。
 -  **メモ:** システムがドメインのメンバーである場合、ユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、**MyDomain\MyUsername** となります。ローカルドメインであることを示すために、ピリオド [.] を使用することもできます。
例 : .\Administrator。
6. Windows オペレーティングシステムのユーザー名とパスワードを入力して、**ログイン** をクリックします。
SupportAssist Enterprise 登録ウィザード が表示されます。

次の手順

(オプション) SupportAssist Enterprise の登録を完了します。「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。
システム情報を収集してデルに送信するためだけに SupportAssist Enterprise を使用する場合は、登録を省略し、「[デバイスからのシステム情報の収集を開始する](#)」の手順に従ってください。

Linux への SupportAssist Enterprise のインストール

手順

1. Linux オペレーティングシステムを実行しているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. SupportAssist Enterprise のインストールパッケージが格納されているフォルダに移動します。
3. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - ・ `chmod + 744 supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
 - ・ `chmod + x supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
4. 「./supportassist_1.x.x.bin」と入力して、Enter を押します。
Dell SupportAssist Enterprise インストーラ による **ようこそ** というメッセージが表示されます。
5. `c` と入力して続行します。
SupportAssist Enterprise ライセンス契約 が表示されます。
6. ライセンス契約を読み、`y` と入力してインストールを開始します。
インストールが完了すると、ウェブブラウザウィンドウに **SupportAssist Enterprise ログイン** ページが開きます。
7. ルート権限を持つユーザーのユーザー名とパスワードを入力して、**ログイン** をクリックします。
SupportAssist Enterprise 登録ウィザード が表示されます。

次の手順

(オプション) SupportAssist Enterprise の登録を完了します。「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。
システム情報を収集してデルに送信するためだけに SupportAssist Enterprise を使用する場合、登録を省略し、「[デバイスからのシステム情報の収集を開始する](#)」の手順に従ってください。

SupportAssist Enterprise の登録

1. 登録ウィザードのようこそ ページで、**次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise がインターネットへの接続を検証します。
2. **登録** ページでは、会社名、国/地域、姓、名、電話番号、別の電話番号 (オプション) および電子メールアドレスを適切なフィールドに入力し、**次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise をデルに接続し、登録を完了します。登録が正常に行われると、**概要** ページが表示されます。
3. **終了** をクリックします。
SupportAssist Enterprise の **デバイス** ページが表示されます。

ローカルシステムへの OMSA のインストールまたはアップグレード

Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) エージェントが、ローカルシステムで発生する可能性のあるハードウェアの問題を監視する場合には必要です。

前提条件

SupportAssist Enterprise には昇格した権限でログインする必要があります。SupportAssist Enterprise のユーザー権限の詳細については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」を参照してください。

手順

1. **デバイス** ページで、ローカルシステムを選択します。
デバイス ページの右側に **デバイス概要** ペインが表示されます。
2. **タスク** リストから、**OMSA のインストール/アップグレード** を選択します。
ステータス 列に、OMSA のインストールまたはアップグレードのステータスが表示されます。

ローカルシステムの SNMP の設定

ローカルシステムで発生する可能性のあるハードウェアの問題を監視するには、SNMP の設定が必要です。

前提条件

SupportAssist Enterprise には昇格した権限でログインする必要があります。SupportAssist Enterprise のユーザー権限の詳細については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」を参照してください。

手順

1. **デバイス** ページで、ローカルシステムを選択します。
デバイス ページの右側に デバイス概要 ペインが表示されます。
2. タスク リストから、**SNMP の設定** を選択します。
ステータス 列に、SNMP 設定のステータスが表示されます。

ローカルシステムの監視を有効にする

監視を有効にすると、SupportAssist Enterprise では、ローカルシステムで発生する可能性があるハードウェア問題を検知することができます。

前提条件

SupportAssist Enterprise の登録が完了していることを確認する必要があります。「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. ローカルシステムを選択します。
デバイス ページの右側に デバイス概要 ペインが表示されます。
3. **監視** で **有効にする** を選択します。

リモートデバイスに対する SupportAssist Enterprise のセットアップ

SupportAssist Enterprise を設定してリモートデバイスからシステム情報を監視または収集するには、SupportAssist Enterprise にリモートデバイスを追加します。

前提条件

- SupportAssist Enterprise には昇格した権限でログインしている必要があります。SupportAssist Enterprise のユーザー権限の詳細については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」を参照してください。
- リモートデバイスがローカルシステムから到達可能である必要があります。
- 「[ローカルシステムへの SupportAssist Enterprise のセットアップ](#)」に記載されている手順を完了している必要があります。

このタスクについて

次の手順を実行して、SupportAssist Enterprise にリモートサーバを追加することができます。

- **メモ: SupportAssist Enterprise** に、サポート対象のストレージ、ネットワーク、シャーシデバイスを追加することもできます。デバイスタイプに基づいて、個別にデバイスを追加する方法の詳細については、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide*』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 ユーザーズガイド）を参照してください。



手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイスの追加** をクリックします。
1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。
3. デバイスタイプ リストから、**サーバ/ハイパーバイザー** を選択していることを確認します。
4. サーバの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
 - **メモ:** サーバのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、サーバの IP アドレスを入力できます。
5. **次へ** をクリックします。
デバイスの資格情報 ページが表示されます。
6. 該当するフィールドにサーバのユーザー名とパスワードを入力し、**次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise でサーバが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。



デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。

7. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。
8. **終了** をクリックします。
デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。
9. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

SupportAssist Enterprise へのログイン

1. SupportAssist Enterprise を開きます。
新しいウェブブラウザウィンドウで SupportAssist Enterprise の **ログイン** ページが開きます。
2. 該当するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
 **メモ: SupportAssist Enterprise** で昇格された権限または標準の権限が設定されているユーザーアカウントのユーザー名とパスワードを入力する必要があります。**SupportAssist Enterprise** のユーザー権限の詳細については、[「SupportAssist Enterprise ユーザーグループ」](#) を参照してください。
 **メモ: SupportAssist Enterprise** がインストールされたデバイスがドメインのメンバーである場合、ユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、MyDomain\MyUsername となります。ピリオド [.] を使用して、ローカルドメインであることを示すこともできます。例: .\Administrator。
3. **ログイン** をクリックします。
SupportAssist Enterprise の **デバイス** ページが表示されます。

ケースとデバイスの表示

1. SupportAssist Enterprise に追加した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、**ケース** をクリックします。
2. SupportAssist Enterprise に追加したデバイスを表示するには、**デバイス** をクリックします。
また、**デバイス** ページでは、各デバイスの SupportAssist Enterprise の機能のステータスも表示されます。デバイスのセッアップまたは設定に問題がある場合には、そのデバイスに、 警告または  エラーステータスが表示されます。エラーステータスはリンクとして表示できるため、それをクリックすると問題の説明および解決のための手順を表示できます。

データ収集の設定

デフォルトでは、SupportAssist Enterprise は自動的にデバイスから定期的にデータ (システム情報) を収集します。デバイス上で認識された問題にサポートケースが作成されたときにもデータは自動的に収集されます。会社のセキュリティポリシーにより、収集されたデータの一部またはすべてを会社のネットワーク外へ送信することが制限される場合は、SupportAssist Enterprise で使用可能な設定オプションを使用して次のように対応できます。

- ・ すべてのデバイスからのデルへの ID 情報の送信を無効にする
- ・ サポートケースの作成に関するデータの自動収集を無効にする
- ・ 1つまたは複数のデバイスタイプからのデータの自動的定期収集を無効にする

データ収集の設定の詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 ユーザーズガイド) の「データ収集の設定」セクションを参照してください。

デバイスからのシステム情報の収集を開始する

SupportAssist Enterprise を使用すると、デバイスからシステム情報を収集し、デルに送信できます。

前提条件

SupportAssist Enterprise には昇格した権限でログインする必要があります。SupportAssist Enterprise のユーザー権限の詳細については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」を参照してください。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. システム情報を収集してデルに送信する、対象のデバイスを選択します。
収集の開始 リンクが有効になります。
3. **収集の開始** をクリックします。
デバイス ページの **名前 / IP アドレス** 列には、システム情報の収集とアップロードのステータスを示すプログレスインジケータとメッセージが表示されます。

切断されたサイトからのコレクションのアップロード

このタスクについて

インターネット接続が使用可能なとき、SupportAssist Enterprise は自動的にデバイスからシステム情報を収集し、その情報をデルに送信します。SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバにインターネット接続がない場合は、手動でコレクションをデルにアップロードできます。

手順

1. デバイスから収集を実行します。 Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 ユーザーズガイド）の「単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する」セクションを参照してください。
2. 次のいずれかの方法で、コレクションファイルにアクセスします。
 - ・ ストレージ、ネットワーク、シャーシ、または複数のデバイスからのコレクションのみの場合 — **コレクション** ページでコレクションを選択し、コレクションの概要 ペインで、**ファイルのダウンロード** をクリックします。
 - ・ Windows オペレーティングシステムに SupportAssist Enterprise がインストールされている場合 — `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports` に移動して、コレクションの **.zip** ファイルを見つけます。
 - ・ Linux オペレーティングシステムに SupportAssist Enterprise がインストールされている場合 — `/opt/dell/supportassist/scripts/reports` に移動して、コレクションの **.zip** ファイルを見つけます。
3. コレクションの **.zip** ファイルをコピーしてインターネット接続がある別のシステムに貼り付けます。
4. <https://techdirect.dell.com/fileUpload/> を参照してください
Dell テクニカルサポートのファイルアップロードページが表示されます。
5. デバイスのサービスタグを入力します。
6. 会社名、連絡先名、サービスリクエスト番号、メールアドレス、デル担当者のメール、および住所を適切なフィールドに入力します。
 **メモ:** サービスリクエスト番号がない場合は、**Dell** テクニカルサポートに連絡し、サービスリクエストを開きます。
7. **ファイルの選択** をクリックし、コレクションの **.zip** ファイルを参照して選択します。
8. **送信** をクリックします。

SupportAssist Enterprise のユーザーグループ

SupportAssist Enterprise は、SupportAssist Enterprise のインストール中に作成された次のユーザーグループを介してセキュリティ権限を管理します。

- ・ **SupportAssistAdmins** — このグループのメンバーには、SupportAssist Enterprise の基本機能および詳細機能を実行するために必要な、昇格した権限または管理者権限があります。
 - Windows に SupportAssist Enterprise をインストールした場合は、**SupportAssistAdmins** ユーザーグループにローカル管理者グループのメンバーが自動的に追加されます。
 - Linux に SupportAssist Enterprise をインストールした場合は、ルートユーザーが **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに自動的に追加されます。また、Linux の root グループのメンバーは SupportAssist Enterprise で昇格された権限があります。

- ・ **SupportAssistUsers** — このグループのメンバーには、SupportAssist Enterprise で基本機能のみを実行するために必要な基本の権限があります。
 - Windows に SupportAssist Enterprise をインストールした場合は、**SupportAssistUsers** に Windows のユーザーグループのメンバーが自動的に追加されます。
 - Linux に SupportAssist Enterprise をインストールした場合は、Linux のメンバーは SupportAssist Enterprise で通常の権限があります。

また、必要に応じて SupportAssist Enterprise ユーザーグループのいずれかにユーザーを追加することもできます。SupportAssist Enterprise ユーザーグループの詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 ユーザーズガイド）を参照してください。

関連文書およびリソース

このガイド以外にも、Dell サポートサイトで利用できる次のガイドにアクセスできます。

表 1. 関連文書

マニュアルタイトル	マニュアルへのアクセス方法
Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 オンラインヘルプ	SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスで、ヘルプアイコンをクリックします。
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide (Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 ユーザーズガイド)	1. Dell.com/ServiceabilityTools にアクセスします。 2. SupportAssist Enterprise をクリックします。 3. マニュアル をクリックします。
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix (Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス)	
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items (Dell SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 報告可能アイテム)	
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Release Notes (Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 リリースノート)	
Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド	Dell.com/OpenManageManuals にアクセスし、 OpenManage Server Administrator をクリックしてください。
Dell OpenManage Server Administrator ユーザーズガイド	
iDRAC User's Guide (iDRAC ユーザーズガイド)	Dell.com/Idracmanuals にアクセスします
Dell SupportAssist: Alert Policy (Dell SupportAssist : アラートポリシー)	Dell.com/SupportAssistGroup にアクセスします。
サービスアカウントを使用した Support Assist での Windows デバイスの管理	

ビデオチュートリアル

SupportAssist Enterprise に関連する次のビデオチュートリアルにアクセスできます。

表 2. ビデオチュートリアル

ビデオのタイトル	ビデオへのアクセス方法
SupportAssist Enterprise のインストール	YouTube の Dell TechCenter チャンネルにアクセスして、再生リストをクリックします。再生リストで SupportAssist Enterprise をクリックします。
Adding devices (デバイスの追加)	

ビデオのタイトル	ビデオへのアクセス方法
Importing multiple devices (複数のデバイスのインポート)	
デバイスの再検証	
デバイスグループの管理	
収集の表示	
ケースのチェック	
ケースの管理	
ネットワーク接続性のテスト	
テストケース作成	

SupportAssist Enterprise コミュニティ

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

Dell Remote Consulting Service

既存の Dell Remote Consulting Service の契約を使用するか、システム管理導入の担当者とスケジュールを調整して、SupportAssist Enterprise のセットアップおよび設定を最初から最後までサポートを受けられるようサービスを購入することができます。