

**Dell OpenManage Essentials 向け Dell SupportAssist
プラグイン
バージョン 1.1.1 ユーザーズガイド**



メモ、注意、警告

-  **メモ:** コンピュータ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。

© 2013 Dell Inc.

本書に使用されている商標 : Dell™、Dell のロゴ、Dell Boomi™、Dell Precision™、OptiPlex™、Latitude™、PowerEdge™、PowerVault™、PowerConnect™、OpenManage™、EqualLogic™、Compellent™、KACE™、FlexAddress™、Force10™ および Vostro™ は Dell Inc. の商標です。Intel®、Pentium®、Xeon®、Core® および Celeron® は米国およびその他の国における Intel Corporation の登録商標です。AMD® は Advanced Micro Devices, Inc. の登録商標、AMD Opteron™、AMD Phenom™ および AMD Sempron™ は同社の商標です。Microsoft®、Windows®、Windows Server®、Internet Explorer®、MS-DOS®、Windows Vista® および Active Directory® は米国および/またはその他の国における Microsoft Corporation の商標または登録商標です。Red Hat® および Red Hat® Enterprise Linux® は米国および/またはその他の国における Red Hat, Inc. の登録商標です。Novell® および SUSE® は米国およびその他の国における Novell, Inc. の登録商標です。Oracle® は Oracle Corporation またはその関連会社、もしくはその両者の登録商標です。Citrix®、Xen®、XenServer® および XenMotion® は米国および/またはその他の国における Citrix Systems, Inc. の登録商標または商標です。VMware®、Virtual SMP®、vMotion®、vCenter® および vSphere® は米国またはその他の国における VMware, Inc. の登録商標または商標です。IBM® は International Business Machines Corporation の登録商標です。

2013 - 03

Rev. A00

目次

メモ、注意、警告.....	2
1 概要.....	7
主な機能.....	7
デルサービス契約でサポートされる機能.....	8
ケースデータ処理.....	8
イベント処理.....	8
収集されたデータ.....	8
本リリースの新機能.....	9
その他の必要マニュアル.....	9
デルへのお問い合わせ.....	10
2 Dell SupportAssist のインストール、アップグレード、およびアンインストール.....	11
作業を開始する前に.....	11
最小要件.....	11
ソフトウェア要件.....	12
ハードウェア要件.....	12
ネットワーク要件.....	13
インストールパッケージのダウンロード.....	13
Dell SupportAssist のインストール.....	13
インストールの確認.....	15
Dell SupportAssist のアップグレード.....	15
Dell SupportAssist のアンインストール.....	16
3 Dell SupportAssist インタフェース.....	17
ケースリスト.....	17
デバイスインベントリ.....	19
設定.....	20
システムログ.....	20
プロキシ設定.....	22
プリファランス.....	23
連絡先情報.....	23
接続性テスト.....	24
4 Dell SupportAssist の使用.....	25
Dell SupportAssist の起動.....	25
SupportAssist のセットアップ.....	25

ケースリストの表示.....	26
列名でケースリストデータをソート.....	26
列名とキーワードによるケースリストデータのフィルタリング.....	26
ケースリストデータをデフォルトソートに戻す.....	27
ページごとに表示するデバイス数の設定.....	27
デバイスインベントリの表示.....	27
列名によるデバイスインベントリデータの並べ替え.....	28
列名とキーワードでデバイスインベントリデータをフィルタリングする.....	28
デバイスインベントリデータをデフォルトソートに戻す.....	28
ページごとに表示するデバイスの数を設定する.....	28
ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新.....	29
連絡先情報の表示とアップデート.....	29
E-メール通知設定の設定.....	30
システムログの自動収集の有効化または無効化.....	30
システムログコレクションのスケジュールの有効化または無効化.....	31
特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化.....	32
システムログコレクションのフィルタ.....	32
Dell SupportAssist のメンテナンスモードへの設定.....	33
プロキシサーバーの設定.....	33
プロキシサーバー経由の接続性の確認.....	34
E-メール接続性の確認.....	34
デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定.....	35
デバイス資格情報の編集.....	37
デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット.....	38
デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き.....	39
システムログの手動送信.....	39
デフォルトシステムログ収集スケジュール.....	40
システムログコレクションのスケジュール.....	40
アップデートの利用可能通知の使用.....	41
ログへのアクセスと表示.....	41
システムログコレクションへのアクセスと表示.....	42
Dell SupportAssist 製品情報の表示.....	42
サポート情報の表示.....	43
文脈依存のヘルプへのアクセス.....	43

5 **トラブルシューティング**.....**45**

Dell SupportAssist のインストール.....	45
Dell SupportAssist の起動.....	45
サービスタグ警告.....	45
サービス契約.....	46
サービス契約警告.....	46
サービス契約タイプが不明.....	46

サービス.....	46
セキュリティ.....	47

概要

Dell SupportAssist は、お使いのコンピューターのハードウェアとソフトウェアについての情報を収集して、問題が発生したときに自動的にサポートケースを作成します。これにより、デルは、お客様の環境に特化した、効率的で高度なサポートを提供できるようになります。デルはこのデータを使用して、一般的な問題を解決し、お客様が最もよく使用する製品とサービスの設計と市場展開をサポートします。

SupportAssist には Dell OpenManage Essentials が統合されており、既存の環境データを使用して、以下の Dell エンタープライズサーバーとストレージソリューションのサポート機能を提供します。

- 以下を実行している Dell PowerEdge サーバー：
 - Microsoft Windows 2008 Standard、Enterprise、または R2
 - Red Hat Enterprise Linux 5.5
 - SUSE Enterprise Linux 10 または 11
 - VMware ESX または ESXi 3.5、4.x、または 5.0
- Dell PowerVault NX ストレージサーバー
- Dell PowerVault MD Series ストレージアレイ
- Dell EqualLogic SAN デバイス (PS5000 を除く)
- Dell PowerConnect および Dell Force 10 S4810 Ethernet スイッチ
- Dell PowerEdge M1000e ブレードエンクロージャ

 **メモ:** SupportAssist は Dell CloudEdge、PowerEdge-C サーバー、および Dell EqualLogic NAS デバイスをサポートしません。

 **メモ:** SupportAssist は、Force 10 および PowerConnect のスタック型構成では限定されたサポートのみを提供します。

SupportAssist は、機能が充実したデバイス、サポートケース、およびサービス契約レポートも提供しています。

OpenManage Essentials 管理対象 Dell デバイス、および SupportAssist ダッシュボードの **デバイスインベントリ** レポートと **ケースリスト** レポートの関連するサポートケースについての情報にアクセスできます。

OpenManage Essentials サーバーへの SupportAssist の導入は必須ではありませんが、導入するとお客様のニーズに合わせてサポート、製品、サービスを改善できます。

主な機能

Dell SupportAssist の主要機能には次が含まれます。

- リモート監視 — 重要アラートを通知するために、お使いのハードウェアを監視します。
- ログおよび設定の自動収集 — 問題のトラブルシューティングに必要な情報は、自動的に収集され、デルに送信されます。
- サポートケースの自動作成 — OpenManage Essentials がハードウェアからの重要アラートを受信すると、アラート情報がデルに送信され、サービス要求が自動的に作成されます。デルのテクニカルサポート担当者がアラートについてお客様に連絡し、問題解決のサポートを行います。

 **メモ:** SupportAssist をインストールする前に開始されたサポートケースは、SupportAssist ダッシュボードには表示されません。

- プロアクティブ部品発送 — トラブルシューティングデータの調査に基づいて、テクニカルサポート担当者がお使いの環境で部品を交換する必要があると判断した場合は、お客様の同意を得た上で、交換用部品が発送されます。

デルサービス契約でサポートされる機能

お使いの環境でサポートされる機能は、デルサービス契約に応じて異なります。

次の表では、Dell Basic Hardware および Dell ProSupport サービス契約で使用できる機能の比較が説明されています。

機能	基礎ハードウェア	ProSupport
リモート監視	✓	✓
ログおよび設定の自動収集	✓	✓
サポートケースの自動作成	✗	✓
プロアクティブ部品発送	✗	✓

ケースデータ処理

パフォーマンスを向上させるため、Dell SupportAssist ケースデータはダッシュボードでの表示前にキャッシュされ、リアルタイムでは表示されません。SupportAssist が起動されると、SupportAssist は次を行います。

- 提出済み状況のケースについて 3 分ごとにデルにクエリを行い、ケース状態をアップデートする必要があるかどうかを判別します。
- 提出済みケースに関して、ケースデータが最後にアップデートされた時間を判別します。次に、キャッシュされた状態情報が過去 3 分間に失効したケースをクエリします。
- 提出済み以外のすべての状態のケースについて、15 分ごとにデルにクエリを行います。

 **メモ:** 次回のポーリング時間までに特定のケースのデータが 15 分よりも古くなる場合、SupportAssist は現行のポーリングでそのデータをクエリします。従って、SupportAssist はケースデータに関して、オープン状況のケースのみを 12 分ごとにポーリングする場合があります。

イベント処理

Dell SupportAssist はイベントストリーム状態をインテリジェントに処理し、60 分の時間範囲で OpenManage Essentials 管理対象環境からの最大 9 件の個別アラートに対応します。ただし、10 件以上のアラートを受信すると、自動的にメンテナンスモードになります。

メンテナンスモードは以降のアラートの処理を停止し、不要なアラートを生成せずに、インフラストラクチャの変更を行うことを可能にします。メンテナンスモードになってから 30 分後に、SupportAssist は自動的にメンテナンスモードを終了し、通常のアラート処理を再開します。

収集されたデータ

Dell SupportAssist は、OpenManage Essentials で管理されるお使いの Dell コンピュータハードウェアおよびソフトウェアのシステム構成データと使用情報を継続的に監視します。デルでは、このプログラムに関連して、個人ファイル、ウェブ閲覧履歴、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、デルのプライバシーポリシーに準じて取り扱われます。

デルに返送されるデータログファイル内にある暗号化された情報には、次のデータカテゴリなどが含まれません。

- **ユーザー情報** — コンピューター名、ドメイン、IP アドレス、およびデルサービスタグ。
- **ハードウェア構成** — 取り付けられているデバイス、プロセッサ、メモリ、ネットワークデバイス、および使用状況。
- **ソフトウェア設定** — オペレーティングシステム、インストールされているアプリケーション、およびアプリケーションの使用状況。

収集されたトラブルシューティング情報の詳細については、「[トラブルシューティングデータへのアクセスと表示](#)」を参照してください。

本リリースの新機能

- Force 10 S4810 Ethernet スイッチ、PowerVault NX ストレージサーバー、EqualLogic SAN デバイス (PS5000 を除く)、および PowerEdge M1000e ブレードエンクロージャのサポート。
- システムログの自動収集を有効化または無効化する機能。「[システムログの自動収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- 全デバイスに対してシステムログコレクションのスケジュールを有効化または無効化する機能。「[システムログコレクションのスケジュールの有効化または無効化](#)」を参照してください。
- システムログコレクションを定期的間隔でスケジュールする機能。「[システムログコレクションのスケジュール](#)」を参照してください。
- 特定のデバイスでシステムログコレクションのスケジュールを無効化する機能。「[特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化](#)」を参照してください。
- 特定のデバイスからシステムログをシステムログを手動で収集してデルにアップロードする機能。「[システムログの手動送信](#)」を参照してください。
- 管理対象デバイスタイプそれぞれに資格情報を提供する機能。「[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)」を参照してください。
- 特定のデバイスの資格情報を編集する機能。「[デバイス資格情報の編集](#)」を参照してください。
- 特定のデバイスにおいて、デバイス固有の資格情報をデフォルト資格情報にリセットする機能。「[デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット](#)」を参照してください。
- すべての該当デバイスに対して、デバイス固有の資格情報をデフォルト資格情報で上書きする機能。「[デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き](#)」を参照してください。
- LocalSystem のコンテキストでの SupportAssist のインストーラー — SupportAssist では、管理ステーションの資格情報が変更された場合でも、資格情報を提供したりアップデートする必要はありません。
- **SupportAssist Community** リンクの使用。「[Dell SupportAssist インタフェース](#)」を参照してください。
- 内容依存ヘルプ機能。「[内容依存ヘルプへのアクセス](#)」を参照してください。

その他の必要マニュアル

本ガイドに加え、dell.com/support/manuals で利用できる次のガイドにもアクセスできます。マニュアルページですべてのデル製品のリストから**選択する**を選択し、**続行**をクリックします。**モニタ、周辺機器およびアクセサリ** → **ソフトウェア** とクリックします。**お使いのデル製システムを選択してください** ページで **サービス可用性ツール** または **エンタープライズシステム管理** をクリックします。該当する製品リンクをクリックしてマニュアルにアクセスしてください。

- 『*Dell OpenManage Essentials User's Guide*』 (Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド) では、OpenManage Essentials のインストーラー、設定、および使用が説明されています。
- 『*Dell SupportAssist バージョン 1.1.1 サポートマトリックス*』には、SupportAssist がサポートするデバイスがリストされています。
- 『*Dell SupportAssist Version 1.1.1 Quick Start Guide*』 (Dell SupportAssist バージョン 1.1.1 クイックスタートガイド) は、SupportAssist が予想通りに動作することを確実にするために検証できる、コンポーネントと設定についての情報を提供します。

- 『*Dell SupportAssist Readme*』では、SupportAssist の既知の問題と解決法が説明されています。
- 『*Dell System E-Support Tool User's Guide*』(Dell System E-Support Tool ユーザーズガイド)では、Dell System E-Support Tool (DSET) をインストールして、レポートを生成するために使用する方法が説明されています。
- 『*Dell Lasso User's Guide*』(Dell Lasso ユーザーズガイド)では、Lasso ツールの概要、インストールの詳細、レポートを生成するためにさまざまな方法が説明されています。

デルへのお問い合わせ

 **メモ:** お使いのコンピュータがインターネットに接続されていない場合は、購入時の納品書、出荷伝票、請求書、またはデルの製品カタログで連絡先をご確認ください。

デルでは、オンラインまたは電話によるサポートとサービスのオプションを複数提供しています。サポートやサービスの提供状況は国や製品ごとに異なり、国/地域によってはご利用いただけないサービスもございます。デルのセールス、テクニカルサポート、またはカスタマーサービスへは、次の手順でお問い合わせいただけます。

1. dell.com/support にアクセスします
2. サポートカテゴリを選択します。
3. ページの上部にある「国/地域の選択」ドロップダウンメニューで、お住まいの国または地域を確認します。
4. 必要なサービスまたはサポートのリンクを選択します。

Dell SupportAssist のインストール、アップグレード、およびアンインストール

次の項では、Dell SupportAssist のインストール、アップグレード、およびアンインストールについての情報が提供されています。

作業を開始する前に

必要条件は次のとおりです。

- Dell OpenManage Essentials バージョン 1.0.1 以降を実行する Dell PowerEdge サーバー
- OpenManage Essentials のインストール、設定、および操作に関する知識

OpenManage Essentials のインストール、設定、および使用の詳細については、dell.com/support/manuals で最新の『*Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド*』および『*Dell OpenManage Essentials リリースノート*』を参照してください。

 **注意:** デルでは Dell Proactive Systems Management Enterprise (PSME) が実行されるものと同じサーバーでの Dell SupportAssist および OpenManage Essentials のインストールまたは操作をサポートしておらず、これらを行わないことを強く推奨します。これを行うと、ケースの重複、またはその他意図しない結果が生じる場合があります。さらに、OpenManage Essentials と PSME のトラップレシーバには互換性がなく、SNMP 問題の原因となる可能性があります。

関連リンク

[Dell SupportAssist のインストール](#)
[SupportAssist のセットアップ](#)

最小要件

本項では、Dell PowerEdge サーバー（第 9 世代以上）、Dell EqualLogic および PowerVault MD アレイとストレージソリューション、iDRAC7、および Dell PowerConnect Ethernet スイッチに対する、プロアクティブなサポートを提供するための Dell SupportAssist の最小要件が提供されています。

 **メモ:** SNMP 設定、ファイアウォール設定、ウェブサービス、およびお使いの環境に固有の対応ポートとプロトコルの詳細については、dell.com/support/manuals にある『*Dell SupportAssist Version 1.1.1 Quick Start Guide*』（Dell SupportAssist Version 1.1.1 クイックスタートガイド）と『*Dell OpenManage Essentials User's Guide*』（Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド）を参照してください。

関連リンク

[Dell SupportAssist のインストール](#)
[SupportAssist のセットアップ](#)
[ソフトウェア要件](#)
[ハードウェア要件](#)
[ネットワーク要件](#)

ソフトウェア要件

ソフトウェアの最小設定要件は次のとおりです。

- Dell OpenManage Essentials 1.0.1 以上。
- オプション：すべての管理下 PowerEdge デバイスに Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされ、動作可能になっている。
- OpenManage Essentials 検出のため、SNMP エージェントがすべての管理対象 PowerEdge、EqualLogic、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force 10、および PowerConnect デバイスで有効化されている。
- すべての管理対象 PowerEdge、EqualLogic、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force 10、および PowerConnect デバイスが OpenManage Essentials サーバーに SNMP トラップを送信するように設定されている。
- すべての管理対象 PowerEdge、EqualLogic、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force 10、および PowerConnect デバイスが、OpenManage Essentials サーバーによって検出、分類、インベントリされている。
- PowerVault MD Series アレイをサポートするため、PowerVault Modular Disk Storage Manager (MDSM) が OpenManage Essentials サーバーにインストールされている。
- 管理ステーションと管理下ノードのドメイン間では、信頼関係が確立されていることが必須。
- Microsoft .Net Framework 4.0
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x
- ウェブブラウザ – Internet Explorer 8、9、または 10 (32 ビット) および Mozilla Firefox 11 または 12 (32 ビット)。Windows ベースのオペレーティングシステム上でのみサポートされます。

関連リンク

[最小要件](#)

ハードウェア要件

ハードウェアの最小推奨構成は次の通りです。

ハードウェア	中規模導入	大規模導入
管理下システム数	最高 500 台	500～2000 台
プロセッサ	6 コア (最低 1.8 GHz)	10 コア (最低 1.8 GHz)
メモリ	8 GB	10 GB
ハードドライブ	6 GB	10 GB
 メモ: 定期的な間隔でシステムログを収集するように SupportAssist が設定されている場合、追加のハードドライブ容量が必要となります。必要なハードドライブ容量は、10 MB x 管理下デバイス数で算出できます。		

関連リンク

[最小要件](#)

ネットワーク要件

ネットワークの最小要件は次のとおりです。

- インターネット接続 - 標準 Gbe ネットワーク。
- OpenManage Essentials 管理サーバーでポート 443 が開いていること。
- Dell SupportAssist クライアントがインストールされている OpenManage Essentials 管理サーバーが、デルによってホストされる Dell SupportAssist サーバーと HTTPS プロトコルを使用して通信することが可能であること。

関連リンク

[最小要件](#)

インストールパッケージのダウンロード

インストールパッケージをダウンロードするには、次の手順を実行します。

1. support.dell.com にアクセスして、SupportAssist インストールパッケージを見つけます。
2. インストールパッケージをお使いの OpenManage Essentials 管理サーバーにダウンロードします。

Dell SupportAssist のインストール

Dell SupportAssist をインストールすることにより、お客様は dell.com/softwarelicenseagreement で確認できるデルエンドユーザーライセンス契約と、dell.com/privacy で確認できるデルプライバシーポリシーに同意します。SupportAssist の使用は、サービス契約と販売条件の対象ともなります。

インストール：

1. Dell OpenManage Essentials 管理サーバーで SupportAssist インストーラパッケージを右クリックして、**管理者として実行** を選択します。

 **メモ:** Microsoft User Access Control (UAC) は、**管理者として実行** オプションでのみ取得できる高度な特権でインストールする必要があります。管理者レベルのユーザーとして OpenManage Essentials サーバーにログオンしている場合は、インストーラパッケージをダブルクリックして SupportAssist をインストールできますが、UAC は **ファイルを開く - セキュリティ警告** ダイアログボックスを表示するため、次に進むためにこれを許可する必要があります。

Dell SupportAssist - InstallShield ウィザード (インストール言語選択) ダイアログボックスが表示されます。

2. 以下の**選択肢からインストールの言語を選択** リストから言語を選択して **OK** をクリックします。

 **メモ:** SupportAssist をインストールした後に言語を変更する場合は、SupportAssist をアンインストールしてから再インストールする必要があります。ウェブブラウザのデフォルト言語を変更しても、SupportAssist ダッシュボードの表示に影響はありません。

インストールの準備 ダイアログボックスが少しの間表示され、**Dell SupportAssist** へようこそダイアログボックスが表示されます。

 **メモ:** SupportAssist のインストールでは、ユーザーの連絡先情報、ローカル Administrator 資格情報などの特定個人情報 (PII) をデルが保存することを許可する必要があります。SupportAssist のインストールは、ユーザーの PII をデルが保存することを許可しない限り、続行できません。

3. 条件を読み、**同意する** をクリックします。
ライセンス契約 ダイアログボックスが表示されます。

4. ソフトウェアライセンス契約を読んで、**ライセンス契約の条件に同意します**を選択してから、**次へ**をクリックします。
登録 ダイアログボックスが表示されます。
5. その際に次の情報をご提供ください。
 - **会社名** — 会社名には、1文字から 256文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
 - **国/地域** — お住まいの国または地域を選択してください。
6. **次へ**をクリックします。
一次連絡先情報 ダイアログボックスが表示されます。
7. デルからのアラート通知、ケースステータス情報などを受信する主要担当者について以下の情報を入力します。
 - **名** — 名には、文字、引用符[']、ピリオド[.]、スペースを使用でき、50文字を超えてはなりません。
 - **姓** — 姓には、文字、引用符[']、ピリオド[.]、スペースを使用でき、50文字を超えてはなりません。
 - **電話番号** — 123-456-7890 形式、または 123-456-7890 x 123 形式（内線番号を含む）。10文字から 50文字までにする必要があります。
 - **代替電話番号** — オプション。形式と文字数制限は **電話番号** と同じです。
 - **希望の E-メール言語** — SupportAssist E-メール通知の希望の言語を選択します。
 - **E-メールアドレス** — name@company.com 形式で E-メールアドレスを入力します。5文字から 50文字までにする必要があります。
 - **アラート生成時に E-メールでケース情報を受信** — チェックマークを付けると SupportAssist がサポートケースを作成したときに E-メールが届きます。
8. **次へ**をクリックします。
二次連絡先情報 (オプション) ダイアログボックスが表示されます。
9. デルからのアラート通知、ケースステータス情報などを受信する二次担当者について以下の情報を入力します。

 **メモ:** 二次連絡先情報は必須ではありませんが、二次連絡先を入力することをお勧めします。主要連絡先が利用不可の場合、デルは二次連絡先を通して会社に連絡できます。主要連絡先と二次連絡先の両方が有効な E-メールアドレスで設定されている場合、両方が SupportAssist E-メールを受信します。

 - **名** — 名には、文字、引用符[']、ピリオド[.]、スペースを使用でき、50文字を超えてはなりません。
 - **姓** — 姓には、文字、引用符[']、ピリオド[.]、スペースを使用でき、50文字を超えてはなりません。
 - **電話番号** — 123-456-7890 形式、または 123-456-7890 x 123 形式（内線番号を含む）。10文字から 50文字までにする必要があります。
 - **代替電話番号** — オプション。形式と文字数制限は **電話番号** と同じです。
 - **E-メールアドレス** — name@company.com 形式で E-メールアドレスを入力します。5文字から 50文字までにする必要があります。
10. **次へ**をクリックします。
プログラムのインストール準備完了 ダイアログボックスが表示されます。
11. **インストール** をクリックして、SupportAssist と関連するシステムログコレクションツールをインストールします。デフォルトで、SupportAssist は 64 ビットオペレーティングシステムの場合は **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support**、32 ビットオペレーティングシステムの場合は **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support** にインストールされます。

SupportAssist アプリケーションをインストールしている間、以下のシステムログコレクションツールがバックグラウンドでインストールされます。

- Dell System E-Support Tool (DSET) — Dell PowerEdge、Dell PowerVault NX ストレージサーバー、および iDRAC7 デバイス用の収集ツール。
- Dell Lasso — Dell PowerVault、Dell EqualLogic、Dell Chassis Management Controller (CMC)、Dell Force 10、Dell PowerConnect デバイス用の収集ツール。

 **メモ:** DSET および Lasso は、お使いの OpenManage Essentials 管理対象の Dell デバイスからシステムログコレクションを生成した後、問題診断時の Dell テクニカルサポートによる使用のために、それを圧縮してアップロードします。

生成されたシステムログコレクションについての詳細は、「[システムログコレクションへのアクセスと表示](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist をインストールして動作させるためには、DSET と Lasso の両方が必要です。DSET または Lasso インストールをキャンセルすると、SupportAssist のインストールが終了します。システムは変更されず、SupportAssist はインストールされません。

インストールウィザードの完了 ダイアログが表示されます。

12. 終了をクリックします。

SupportAssist クライアントがウェブブラウザで開き、**初回セットアップ** ダイアログボックスが表示されます。

システムにインストールされた SupportAssist クライアントは、デルがホストする SupportAssist サーバーに登録され、登録情報 E-メールが届きます。

 **メモ:** SupportAssist サーバーおよびプロキシサーバーを介してインターネットに接続しているシステムでの SupportAssist クライアントの登録に問題がある場合、SupportAssist でプロキシサーバーの資格情報が設定してあることを確認してください。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。

お使いのデバイスを監視するように SupportAssist を設定するには、SupportAssist のインストール後、「[SupportAssist のセットアップ](#)」の手順に従ってください。

関連リンク

[最小要件](#)

[作業を開始する前に](#)

インストールの確認

Dell SupportAssist がプロアクティブなサポートを提供するために必要なソフトウェア、ハードウェア、およびネットワークコンポーネントが正しく設定されていることを確認するには、dell.com/support/manuals で『*Dell SupportAssist Version 1.1.1 Quick Start Guide*』（Dell SupportAssist バージョン 1.1.1 クイックスタートガイド）を参照してください。

Dell SupportAssist のアップグレード

お使いのシステムに以前のバージョンの Dell SupportAssist がインストールされている場合、SupportAssist バージョン 1.1.1 へのアップグレードが可能です。

アップグレードするには、次の手順を実行します。

1. Dell OpenManage Essentials 管理サーバーでインストーラパッケージを右クリックし、**管理者として実行**を選択します。

 **メモ:** UAC は、**管理者として実行** オプションでのみ取得できる高度な特権でインストールする必要があります。管理者レベルのユーザーとして OpenManage Essentials サーバーにログオンしている場合は、インストーラパッケージをダブルクリックして SupportAssist をインストールできますが、UAC は **ファイルを開く - セキュリティ警告** ダイアログボックスを表示するため、次に進むためにこれを許可する必要があります。

Dell SupportAssist - InstallShield ウィザード ダイアログボックスが表示されます。

- このセットアップは「Dell SupportAssist」のアップグレードを行います。**続行しますか?** というプロンプトで、**はい** をクリックします。
インストールの準備中 ダイアログボックスが少しの間表示され、**SupportAssist** インストールウィザードの再開中 ダイアログボックスが表示されます。
- 次へ** をクリックします。
インストールウィザードの完了 ダイアログが表示されます。
- 終了** をクリックします。
SupportAssist クライアントがウェブブラウザで開き、**初回セットアップ** ダイアログボックスが表示されます。

 **メモ:** SupportAssist ダッシュボードの **サービス契約** 列では、SupportAssist のアップグレード前に作成されたサポートケースのすべてが **不明** として表示されます。デバイスからアラートを受け取ると、**サービス契約** 列が適切なサービス契約タイプでアップデートされます。

Dell SupportAssist のアンインストール

Dell SupportAssist をアンインストールするには、以下を行います。

- OpenManage Essentials 管理サーバーで、**スタート** → **コントロールパネル** → **プログラムと機能** をクリックします。
プログラムと機能 ウィンドウが表示されます。
- Dell SupportAssist** を選択して、**アンインストール** をクリックします。
- プログラムと機能** ダイアログボックスが表示され、アンインストールの確認を求められた場合は、**はい** をクリックします。
SupportAssist とトラブルシューティングツールが OpenManage Essentials サーバーからアンインストールされました。

 **メモ:** SupportAssist をアンインストールすると、すべてのデバイス、ケース、サービス契約、ユーザーが入力した情報が削除されます。SupportAssist を再インストールすると、新しいクライアントとして SupportAssist サーバーに登録されます。SupportAssist をアンインストールする前に生成されたサポートケース情報は表示されません。

Dell SupportAssist インタフェース

SupportAssist ダッシュボードには、インタフェースのナビゲーションに使用できるリンクが表示されます。次の表は、表示されるリンクの一覧です。

リンク	説明
SupportAssist Community	新しいブラウザウィンドウで SupportAssist ユーザーグループウェブサイトを開きます。
ヘルプ	リンク上にマウスポインタを置いて、次のオプションを含むドロップダウンを表示します。 <ul style="list-style-type: none"> ヘルプ — Dell テクニカルサポートおよび製品マニュアルのリンクが記載されたヘルプ ウィンドウを開きます。 バージョン情報 — SupportAssist バージョン、著作権情報についての情報を提供し、新しいバージョンの SupportAssist が利用可能な場合における通知も行うバージョン情報 ウィンドウが開きます。
ユーザー名	現在ログインしているユーザー名を表示します。ユーザー名リンク上にマウスポインタを置いて、 接続性テスト ページへのリンクを含むドロップダウンを表示します。  メモ: 接続性テスト リンクは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみ有効になります。

SupportAssist の起動時には、デフォルトで **ケース** タブが表示されます。**デバイス** タブは OpenManage Essentials が検出した対応デバイスを表示します。**設定** タブでは SupportAssist を設定することができます。

 **メモ:** **設定** タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

関連リンク

[ケースリスト](#)

[デバイスインベントリ](#)

ケースリスト

ケースリストは、デフォルトの Dell SupportAssist ダッシュボードビューです。**フィルタ基準** のドロップダウンボックスからオプションを選択して、表示されるケースを絞ることができます。 アイコンで、表示されているケースを更新することができます。

以下の表に、**ケースリスト** ページに表示される、サポートされる Dell デバイスについて自動的に収集されたサポートケースを示します。

列	説明
ケースステータス	サポートケースの現在の状態。ケースには以下のステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none"> 未解決 — Dell テクニカルサポートが提出済みケースへの対応を開始した 進行中 — 現在 Dell テクニカルサポートが対応中

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • お客様による延期 — Dell テクニカルサポートがお客様の要望でケースを延期した • 提出済み — SupportAssist がケースを提出した • ケースなし — このデバイスのケースが存在しない • 再開 — ケースは解決されていたが、もう一度対応を開始した
ケース番号	サポートケースに割り当てられた数字の ID です。
ケースタイトル	<p>以下を特定するケース名です。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ケース生成方法 • 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)
進行状況	<p>現在のサポートケース進行ステータス。以下の進行ステータスがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ケースアクセスエラー — SupportAssist は現在ケース情報にアクセスできません。 • ケースサービス使用不可 — デルのサポートケースサービスは現在使用できません。 • 収集ツール非対応 — このデバイスは SupportAssist の収集ツールをサポートしていません。 • トラブルシューティングオプトアウト — お客様が SupportAssist のトラブルシューティング機能を辞退しました。 • コレクションスケジュール済み — このデバイスで収集ツールが実行されるようスケジュールされています。 • 進行中 — このデバイスで収集ツールが開始されています。 • 実行失敗 — デバイスで収集ツールが起動されましたが、実行には失敗しました。 • コレクションアップロード済み — コレクション情報がデルにアップロードされています。 • コレクションアップロード失敗 — コレクション情報がデルに正常にアップロードされませんでした。
サービス契約	<p>デバイスに適用される Dell 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 不明 — SupportAssist はサービス契約を判別できない。 • 無効なサービスタグ — デバイスのサービスタグが無効。 • サービス契約なし — このデバイスは Dell サービス契約の対象ではない。 • サービス契約期限切れ — デバイスのサービス契約の期限が切れている。 • ベーシックサポート — デバイスには Dell ベーシックハードウェアサービス契約が適用されている。 • ProSupport — デバイスには Dell ProSupport サービス契約が適用されている。
デバイスの種類	<p>OpenManage Essentials が検出したデバイスのタイプを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ストレージ — デバイスは Dell PowerVault または Dell EqualLogic ストレージアレイです。 • サーバー — デバイスは Dell PowerEdge サーバーです。

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> スイッチ — デバイスは Dell Force 10 または Dell PowerConnect Ethernet スイッチです。
サービスタグ	デルが各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。
開始日付	サポートケースへの対処が開始された日時。

表示ケース ドロップダウンボックスを使うことで、ページ内に表示されるケース数を設定できます。ナビゲーションアイコンを使うと、ケースリストのページ間を移動できます。

関連リンク

[Dell SupportAssist インタフェース](#)

[ケースリストの表示](#)

[列名でケースリストデータをソート](#)

[列名とキーワードによるケースリストデータのフィルタリング](#)

[ケースリストデータをデフォルトソートに戻す](#)

[ページごとに表示するデバイス数の設定](#)

[ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新](#)

デバイスインベントリ

デバイスインベントリは、OpenManage Essentials が検出した対応デバイスを表示します。デバイス資格情報を編集リンクでは、選択したデバイスの資格情報の編集を行うことができます。システムログを送信リンクでは、選択したデバイスからシステムログを収集し、それをデルにアップロードすることが可能です。表示されたデバイスは、次でフィルタ ドロップダウンボックスからオプションを選択することによってフィルタすることができます。🔄 アイコンで、表示されているデバイスを更新することができます。

以下の表に、デバイスインベントリページに表示される、サポートされる Dell デバイスについて自動的に収集されたインベントリ情報を示します。

列	説明
デバイスの種類	<p>OpenManage Essentials が検出したデバイスのタイプを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ストレージ — デバイスは PowerVault または EqualLogic ストレージアレイです。 サーバー — デバイスは PowerEdge サーバーです。 スイッチ — デバイスは Force 10 または PowerConnect Ethernet スイッチです。
サービスタグ	デルが各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。
デバイス名	OpenManage Essentials が検出したデバイスの NetBIOS 名を示します。
コレクションステータス	<p>システムログコレクションのステータスを示します。コレクションステータスには次が含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ケースアクセスエラー — SupportAssist は現在ケース情報にアクセスできません。 ケースサービス使用不可 — デルのサポートケースサービスは現在使用できません。 収集ツール非対応 — このデバイスは SupportAssist の収集ツールをサポートしていません。 トラブルシューティングオプトアウト — お客様が SupportAssist のトラブルシューティング機能を辞退しました。

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • コレクションスケジュール済み— このデバイスで収集ツールが実行されるようスケジュールされています。 • 進行中— このデバイスで収集ツールが開始されています。 • 実行失敗— デバイスで収集ツールが起動されましたが、実行には失敗しました。 • コレクションアップロード済み— コレクション情報がデルにアップロードされています。 • コレクションアップロード失敗— コレクション情報がデルに正常にアップロードされませんでした。

表示デバイス ドロップダウンボックスを使うことで、表示されるデバイス数を設定できます。ナビゲーションアイコンを使うと、**デバイスインベントリ** のページ間を移動できます。

関連リンク

[Dell SupportAssist インタフェース](#)

[デバイスインベントリの表示](#)

[デバイス資格情報の編集](#)

[システムログの手動送信](#)

[デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット](#)

[列名によるデバイスインベントリデータの並べ替え](#)

[列名とキーワードでデバイスインベントリデータをフィルタリングする](#)

[デバイスインベントリデータをデフォルトソートに戻す](#)

[ページごとに表示するデバイスの数を設定する](#)

[ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新](#)

設定

設定 タブでは、SupportAssist を設定することができます。**システムログ** ページは、**設定** タブが開かれるときにデフォルトで表示されます。**設定** タブには次のページが含まれます。

- システムログ
- プロキシ設定
- プリファランス
- 連絡先情報

関連リンク

[システムログ](#)

[プロキシ設定](#)

[プリファランス](#)

[連絡先情報](#)

システムログ

システムログ ページでは次の操作ができます。

- 対応デバイスからのシステムログの収集に必要な資格情報の編集
- システムログコレクションのスケジュール

次の表は、**デバイス資格情報の編集** に表示されるフィールドについての情報です。

フィールド	説明
デバイスの種類	<p>デバイスタイプを選択します。使用可能なオプションは次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • サーバー • 保管時 • スイッチ
資格情報タイプ	<p>資格情報を入力する特定のデバイスまたはオペレーティングシステムを選択します。表示されるオプションは、選択した デバイスタイプ によって異なります。</p> <p>サーバー に使用可能なオプションは次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • ESX/ESXi • iDRAC7 • CMC <p>ストレージ に使用可能なオプションは次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • EqualLogic • MDSeries <p>スイッチ に使用可能なオプションは次の通りです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • PowerConnect • Force10
ユーザー名	ユーザー名を表示または編集できます。
パスワード	マスクされたフォーマットでパスワードを表示または編集できます。
<p>パスワードを有効にする</p> <p> メモ: パスワードを有効にする フィールドは、選択した デバイスタイプ が スイッチ である場合にのみ表示されます。</p>	マスクされたフォーマットで有効化パスワードを表示または編集できます。
<p>コミュニティ文字列</p> <p> メモ: コミュニティ文字列 フィールドは、選択した デバイスタイプ が ストレージ である場合にのみ表示されます。</p>	マスクされたフォーマットでコミュニティ文字列を表示または編集できます。
現在のデバイスタイプと資格情報タイプに属するすべてのデバイスのデバイス固有資格情報をデフォルトデバイスタイプ資格情報で上書きする	一部のデバイスに以前設定したデバイス固有資格情報を デフォルトデバイスタイプ資格情報 で上書きすることができます。選択した デバイスタイプ および 資格情報タイプ に該当するデバイスのうち、デバイス固有資格情報で設定されたデバイスのみが影響を受けます。

次の表は、システムログ収集スケジュールで表示されるフィールドについての情報です。

フィールド	説明
周波数	システムが収集される頻度を選択できます。使用可能なオプションは次の通りです。 <ul style="list-style-type: none"> なし 毎週 毎月
日時を指定する  メモ: 日時を指定するオプションは、プリファレンス ページでシステムログコレクションのスケジュールを有効にする オプションが選択されている場合にのみ有効になります。	システムログを収集する日時を選択することが可能になります。 頻度 が 週次 に設定されている場合、使用可能なオプションは週 (1 または 2)、曜日 (日、月、火、水、木、金、および土)、時刻 (hh:mm フォーマット)、および AM/PM です。 頻度 が 月次 に設定されている場合、使用可能なオプションは月の週 (第1 、 第2 、 第3 、 第4 、 最終) 曜日 (日、月、火、水、木、金、土)、時刻 (hh:mm フォーマット)、 AM/PM 、および月数 (1 または 3) です。
開始日	次回システムログが収集される日時を表示します。

関連リンク

[設定](#)

[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)

[システムログコレクションのスケジュール](#)

[デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き](#)

プロキシ設定

プロキシ設定 ページでは、プロキシサーバー設定を行うことができます。次の表は、**プロキシ設定** ページに表示される項目についての情報です。

フィールド	説明
プロキシ設定の使用	このオプションを選択すると、プロキシサーバー設定を行うことができます。
プロキシサーバーアドレスまたは名前	プロキシサーバーアドレスまたは名前を表示または編集できます。
プロキシポート番号	プロキシサーバーポート番号を表示または編集できます。
プロキシに認証を必須とする	このオプションを選択すると、プロキシサーバーに認証が必要となります。
ユーザー名	プロキシサーバーのユーザー名を表示または編集できます。
パスワード	マスクされたフォーマットでプロキシサーバーのパスワードを表示または編集できます。
パスワードの確認	マスクされたフォーマットでパスワードフィールドに入力したパスワードを再入力できます。

関連リンク

[設定](#)
[プロキシサーバーの設定](#)

プリファランス

プリファランス ページでは、**E-メール設定**、**サポート収集**、および**メンテナンスモード**を設定できます。次の表は、**E-メール設定**に表示されるオプションの情報です。

フィールド	説明
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	このオプションを選択すると、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ようになります。
希望する E-メール言語	E-メール通知で使用する言語を選択できます。

次の表は、**サポート収集**に表示されるフィールドについての情報です。

フィールド	説明
新しいサポートケースが生成されると、自動的にログ収集を開始します。	このオプションを選択すると、新しいサポートケース生成時にシステムログ収集が自動的に開始されます。
システムログ収集のスケジュールを有効にする	このオプションを選択すると、システムログ収集をスケジュールすることができます。システムログ収集をスケジュールするには、 システムログ タブで、 システムログ収集スケジュール を設定してください。
ネットワーク ID 情報を Dell に送信する	このオプションを選択すると、ネットワーク ID 情報が Dell に送信されます。

次の表は、**メンテナンスモード**に表示されるフィールドについての情報です。

フィールド	説明
ケース生成アクティビティ（ダウンタイム、外部トラブルシューティングなどのために）を一時的にサスペンドします。	このオプションを選択すると、SupportAssist がメンテナンスモードに設定されます。メンテナンスモード中は、新しいサポートケースは開かれません。

関連リンク

- [設定](#)
- [E-メール通知設定の設定](#)
- [システムログの自動収集の有効化または無効化](#)
- [システムログコレクションのスケジュールの有効化または無効化](#)
- [システムログコレクションのフィルタ](#)
- [Dell SupportAssist のメンテナンスモードへの設定](#)

連絡先情報

連絡先情報 ページでは、一次および二次の連絡先情報を表示および編集できます。次の表は、**連絡先情報** ページに表示される項目についての情報です。

フィールド	説明
会社情報	会社名を表示します。
一次	一次連絡先情報が表示されます。
二次	二次連絡先情報が表示されます。
名	一次または二次連絡先の名を表示または編集できます。
姓	一次または二次連絡先の姓を表示または編集できます。
電話番号	一次または二次連絡先の電話番号を表示または編集できます。
その他の電話番号	一次または二次連絡先のその他の電話番号を表示または編集できます。
E-メールアドレス	一次または二次連絡先の E-メールを表示または編集できます。

関連リンク

[設定](#)

[連絡先情報の表示とアップデート](#)

接続性テスト

接続性テスト ページでは、最新のケースとデバイスアップデートを受信できるよう、インバウンドとアウトバウンドの接続ステータスをテストできます。たとえば、ネットワーク切断、ルーターやファイアウォール構成、または主要ユーザーの E-メールアドレスの変更後などに、接続性ステータスを点検する必要があります。接続性テストを実行すると、SupportAssist が接続性テストリクエストを受信し、接続性ステータスと、デバイスを監視するよう設定するリマインダが記載されたサンプル E-メールを送信します。

関連リンク

[E-メール接続性の確認](#)

Dell SupportAssist の使用

次の項では、Dell SupportAssist の設定と使用についての情報が提供されています。

Dell SupportAssist の起動

SupportAssist を起動するには、次の手順を実行します。

1. OpenManage Essentials 管理サーバーで、次のいずれかを実行します。
 - Dell SupportAssist デスクトップアイコンをダブルクリックする。
 - スタート→すべてのプログラム→Dell OpenManage アプリケーション→Dell SupportAssist→Dell SupportAssist とクリックする。
 - OpenManage Essentials ダッシュボードで **拡張** タブをクリックし、次に SupportAssist **起動** リンクをクリックする。

Windows セキュリティ ダイアログボックスが表示される場合があります。

2. **Windows セキュリティ** ダイアログボックスが表示されたら、**ユーザー名** と **パスワード** を入力して **OK** をクリックします。

SupportAssist ダッシュボードがウェブブラウザに開きます。**初回セットアップ** ダイアログボックスが表示される場合もあります。

SupportAssist のセットアップ

SupportAssist が対応デバイスの監視、デバイスのいずれかに問題が発生した場合におけるサポートケースの生成、およびデルへのシステムログの送信を行うことができるようにするには、次の手順を実行する必要があります。

1. インターネット接続の確立 — お使いのシステムがファイアウォールまたはプロキシサーバー経由でインターネットに接続する場合、SupportAssist でプロキシサーバーの設定を行う必要があります。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。
 -  **メモ:** お使いの環境でプロキシ設定が変更される時は常に、SupportAssist でもプロキシサーバー設定をアップデートする必要があります。
2. システムログコレクションの確立 — 各 **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** 用に **システムログ** ページの **デフォルトデバイスタイプ資格情報** を設定します。「[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)」を参照してください。
3. Dell Force 10 Ethernet スイッチの監視のみ — Dell OpenManage Essentials で Force 10 Ethernet スイッチを再検出します。デバイスの検出についての情報は、[dell.com/support/manuals](#) にある『*Dell OpenManage Essentials User's Guide*』（Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド）、または OpenManage Essentials 内容依存ヘルプを参照してください。

関連リンク

[最小要件](#)

[作業を開始する前に](#)

ケースリストの表示

ケースリストを表示するには、Dell SupportAssist ダッシュボードで **ケース** タブをクリックします。レポートの下に進捗インジケータが表示され、SupportAssist が未処理サポートケースのキャッシュを更新中であることを示します。

-  **メモ:** ケースリストは、デフォルトで **開始日** 順に降順で並べ替えられます。この他の並べ替えオプションについては、次のセクションを参照してください。
-  **メモ:** 既存のサポートケース（SupportAssist インストールの前に開始されたもの）と、SupportAssist 以外の手段で作成されたケースは、**ケースリスト** レポートに表示されません。
-  **メモ:** SupportAssist ダッシュボードの **サービス契約** 列では、SupportAssist のアップグレード前に作成されたサポートケースのすべてが **不明** として表示されます。デバイスからアラートを受け取ると、**サービス契約** 列が適切なサービス契約タイプでアップデートされます。

SupportAssist がインターネット経由でデルサポートケースおよびサービス契約サーバーに接続すると、Dell OpenManage Essentials が管理する有効なサービスタグ付きの Dell PowerEdge、Dell PowerVault、Dell PowerVault NX ストレージサーバー、Dell EqualLogic、iDRAC7、Dell Force 10、および Dell PowerConnect デバイス向けサポートケース情報が自動的に使用可能になります。

-  **メモ:** インターネットアクセスがない場合、ケース情報は投入されません。ケース情報は、次にインターネットにアクセスし、**ケースリスト** レポートを開くときに、ダウンロードおよび表示されます。

SupportAssist が未解決サポートケースのアップデートを完了すると、**ケースリスト** に現在のケースが表示されます。

関連リンク

- [ケースリスト](#)
- [列名でケースリストデータをソート](#)
- [列名とキーワードによるケースリストデータのフィルタリング](#)
- [ケースリストデータをデフォルトソートに戻す](#)
- [ページごとに表示するデバイス数の設定](#)
- [ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新](#)

列名でケースリストデータをソート

列名順にケースリスト表示データを並べ替えるには、列見出しをクリックします。レポートが更新されて、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。

関連リンク

- [ケースリスト](#)
- [ケースリストの表示](#)

列名とキーワードによるケースリストデータのフィルタリング

ケースリスト表示データを列名およびキーワードでフィルタリングするには、次の手順を実行します。

1. **次でフィルタ**：ドロップダウンリストから列名を選択します。
2. 検索対象が **ケースステータス**、**進行状況**、**デバイスタイプ**、または **サービス契約** の場合、検索リストから検索条件を選択します。
3. 検索対象が **ケース番号**、**開始日付**、**ケースタイトル**、または **サービスタグ** の場合、検索テキストフィールドに検索キーワードを入力します。
4. **フィルタの適用** をクリックします。

レポートが更新され、検索条件に応じたデータが表示されます。一致するものがなかった場合は、次のメッセージが表示されます。

No support cases found. Please review your search criteria and try again. (サポートケースが見つかりません。検索条件を見直して再試行してください。)

5. 検索基準をクリアして再試行するには、**フィルタのクリア** をクリックします。
レポートが更新され、デフォルト内容が表示されます。
6. 手順 2~3 を繰り返します。
レポートが更新され、検索条件に応じたデータが表示されます。

関連リンク

[ケースリスト](#)

[ケースリストの表示](#)

ケースリストデータをデフォルトソートに戻す

デフォルトの **ケースリスト** ビュー (**開始日付** の降順) に戻るには、**ケース** タブをクリックします。

レポートはデフォルトのソート基準で更新されます。新しいケース、または現在のケースに対するアップデートがレポートに表示されます。前回の更新以降に終了したケースは表示されなくなります。

関連リンク

[ケースリスト](#)

[ケースリストの表示](#)

ページごとに表示するデバイス数の設定

ページに表示する行の合計数を変更するには、表示するケース数を **表示ケース数** : リストから選択します。ケース数は次から選択できます。

- 1ページあたり 10 件
- 1ページあたり 20 件
- 1ページあたり 30 件
- 1ページあたり 50 件
- 1ページあたり 100 件

デフォルトで、ダッシュボードは1ページあたり 50 ケースを表示するように設定されています。

関連リンク

[ケースリスト](#)

[ケースリストの表示](#)

デバイスインベントリの表示

デバイスインベントリを表示するには、Dell SupportAssist ダッシュボードの **デバイス** タブをクリックします。



メモ: デバイスインベントリは、デフォルトで **デバイス名** 順に昇順で並べ替えられます。この他の並べ替えオプションについては、次のセクションを参照してください。

関連リンク

[デバイスインベントリ](#)

[デバイス資格情報の編集](#)

[システムログの手動送信](#)

[デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット](#)

[列名によるデバイスインベントリデータの並べ替え](#)

[列名とキーワードでデバイスインベントリデータをフィルタリングする](#)

[デバイスインベントリデータをデフォルトソートに戻す](#)
[ページごとに表示するデバイスの数を設定する](#)
[ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新](#)

列名によるデバイスインベントリデータの並べ替え

列名順にデバイスインベントリ表示データを並べ替えるには、列見出しをクリックします。レポートが更新されて、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。

関連リンク

[デバイスインベントリ](#)
[デバイスインベントリの表示](#)

列名とキーワードでデバイスインベントリデータをフィルタリングする

デバイスインベントリ表示データを列名およびキーワードでフィルタリングするには、次の手順を実行します。

1. **次でフィルタ**：ドロップダウンリストから列名を選択します。
2. 検索対象が **デバイスタイプ** の場合は、検索リストから検索条件を選択します。
3. **デバイス名**、**サービスタグ**、または **コレクションステータス** を検索している場合は、検索テキストフィールドに検索キーワードを入力します。
4. **フィルタの適用** をクリックします。
レポートが更新され、検索条件に応じたデータが表示されます。一致するものがなかった場合は、次のメッセージが表示されます。
No support cases found. Please review your search criteria and try again. (サポートケースが見つかりません。検索条件を見直して再試行してください。)
5. 検索基準をクリアして再試行するには、**フィルタのクリア** をクリックします。
レポートが更新され、デフォルト内容が表示されます。
6. 手順2~3を繰り返します。
レポートが更新され、検索条件に応じたデータが表示されます。

関連リンク

[デバイスインベントリ](#)
[デバイスインベントリの表示](#)

デバイスインベントリデータをデフォルトソートに戻す

デフォルトの **デバイスインベントリ** ビュー (昇順の **デバイス名**) に戻るには、**デバイス** タブをクリックします。

レポートがデフォルトのソート基準で更新されます。新しく検出されたデバイスはすべてレポートに表示されます。前回の更新以降に取り外されたデバイスは表示されなくなります。

関連リンク

[デバイスインベントリ](#)
[デバイスインベントリの表示](#)

ページごとに表示するデバイスの数を設定する

ページに表示する行の合計数を変更するには、表示するケース数を **表示デバイス数**：リストから選択します。ケース数は次から選択できます。

- 1ページあたり 10件
- 1ページあたり 20件
- 1ページあたり 30件
- 1ページあたり 50件
- 1ページあたり 100件

デフォルトで、ダッシュボードは1ページあたり 50 デバイスを表示するように設定されています。

関連リンク

[デバイスインベントリ](#)

[デバイスインベントリの表示](#)

ケースリストまたはデバイスインベントリの表示データの更新

ケースリスト または デバイスインベントリ の表示データは、2つの方法で更新できます。

- ライセンス情報を展開または折りたたむには、 アイコンが ケースリスト または デバイスインベントリ ダッシュボードに表示されるので、それをクリックすると現在選択されているフィルタに基づいて表示がアップデートされます。これは、ボールサイクル間でアップデートされた情報を表示するのに便利です。
- ウェブブラウザで **更新** ボタンをクリックして前回のソート操作を再生成します。ウェブブラウザは、以下のメッセージを示すダイアログボックスを表示することがあります。
To display the webpage again, the web browser needs to resend the information you've previously submitted. (ウェブページを再度表示するには、以前送信した情報を再送信する必要があります。)

購入処理を行っていた場合は、二重に処理されるのを防ぐため、**キャンセル** をクリックします。それ以外の場合は、**再試行** をクリックしてウェブページをもう一度表示します。

表示されたダイアログボックスで、**再試行** ボタンをクリックして続行します。

関連リンク

[ケースリスト](#)

[ケースリストの表示](#)

[デバイスインベントリ](#)

[デバイスインベントリの表示](#)

連絡先情報の表示とアップデート

連絡先情報を表示してアップデートするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. **設定** タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. 連絡先のタイプを選択します。
 - 一次
 - 二次
3. 以下のフィールドで必要な変更を行います。
 - **名** 一名には、文字、引用符 ['], ピリオド [.], スペースを使用でき、50 文字を超えることはできません。

- **姓**—姓には、文字、引用符 ['], ピリオド [.], スペースを使用でき、50文字を超えることはできません。
- **電話番号**—123-456-7890 形式、または 123-456-7890 x 123 形式（内線番号を含む）。10文字から50文字までにする必要があります。
- **代替電話番号**—オプション。形式と文字数制限は電話番号と同じです。
- **E-メールアドレス**—name@company.com 形式で E-メールアドレスを入力します。5文字から50文字までにする必要があります。

4. **変更の保存** をクリックします。

関連リンク

[連絡先情報](#)

E-メール通知設定の設定

E-メール通知は、次の項目に基づいて設定できます。

- Dell SupportAssist から E-メール通知を受け取るためのプリファランス。
- 希望言語

E-メール通知設定を行うには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. **設定** タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。
E-メール設定、サポートコレクション、およびメンテナンスモード ページが表示されます。
3. 新しいサポートケースが開かれたときに E-メール通知を受信するには、**E-メール通知**、で、**新しいサポートケースが開かれたら E-メール通知を受信する** を選択します。

 **メモ:** サポートケース E-メール通知を無効化すると、E-メール接続性テストの E-メールも無効化されます。

4. 受信する E-メール通知の言語を設定するには、**希望の E-メール言語** リストから言語を選択します。

 **メモ:** **希望の E-メール言語** は、新しいサポートケースが開かれたときに E-メール通知を受信する オプションを選択したときにのみ有効化されます。

5. **変更の保存** をクリックします。

関連リンク

[プリファランス](#)

システムログの自動収集の有効化または無効化

SupportAssist はデフォルトで、サポートケースが開始されたりアップデートされると、自動的にアラートを生成したデバイスからシステムログを収集し、それをデルにアップロードするように設定されています。システムログの自動収集を有効化または無効化するには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. **設定** タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。

E-メール設定、サポートコレクション、およびメンテナンスモード ページが表示されます。

3. サポートコレクションで次を行います。

- 新規サポートケースの生成時にログコレクションを自動的に開始する を選択し、システムログの自動収集を有効化します。
- 新規サポートケースの生成時にログコレクションを自動的に開始する をクリアし、システムログの自動収集を無効化します。

 **メモ:** 新規サポートケースの生成時にログコレクションを自動的に開始する オプションはデフォルトで選択されています。

4. 変更の保存 をクリックします。

関連リンク

[プリファランス](#)

システムログコレクションのスケジュールの有効化または無効化

SupportAssist はデフォルトで、対応デバイスから定期的にシステムログを収集するように設定されています。システムログの収集のデフォルト頻度についての情報は、「[デフォルトのシステムログコレクションスケジュール](#)」を参照してください。また、各デバイスタイプごとにシステムログの収集頻度をカスタマイズすることもできます。詳細については、「[システムログコレクションのスケジュール](#)」を参照してください。

システムログコレクションのスケジュールを有効化または無効化するには、次の手順を実行します。

 **メモ:** スケジュールを有効にする オプションを選択すると、全対応デバイスタイプからの定期的なシステムログの収集が有効化されます。SupportAssist で特定のデバイスタイプのシステムログを収集したくない場合、システムログ タブでその特定デバイスのスケジュールを無効にすることができます。詳細は、「[特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化](#)」を参照してください。

システムログコレクションのスケジュールを有効にするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. 設定 タブをクリックします。

システムログ ページが表示されます。

2. プリファランス をクリックします。

E-メール設定、サポートコレクション、およびメンテナンスモード ページが表示されます。

3. サポートコレクションで次を行います。

- スケジュールを有効にする を選択して、システムログの収集のスケジュールを有効化します。
- スケジュールを有効にする をクリアして、システムログの収集のスケジュールを無効化します。

 **メモ:** スケジュールを有効にする オプションはデフォルトで選択されています。

4. 変更の保存 をクリックします。

関連リンク

[プリファランス](#)

[特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化](#)

特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化

特定のデバイスタイプでシステムログコレクションのスケジュールを無効化するには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化は、これらのデバイスでの定期的な間隔でのシステムログコレクションの生成のみを無効化します。これらのデバイスに対するサポートケースが開始された場合に **SupportAssist** がシステムログコレクションを生成してデルにアップロードすることは無効化されません。

 **メモ:** **設定** タブは、**OpenManage Essentials** の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. **設定** タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. **デバイス資格情報の編集** で、スケジュールを無効にする **デバイスタイプ** を選択します。以下から選択できます。
 - サーバー
 - 保管時
 - スイッチ
3. スケジュールを無効にする **資格情報タイプ** を選択します。使用できるオプションは、選択する **デバイスタイプ** によって異なります。
4. **システムログ収集のスケジュール** のセクションで、**頻度** を **なし** に設定します。
5. **変更の保存** をクリックします。
システムログコレクションスケジュールセクションに、「システムログコレクションスケジュールは、現在のデバイスタイプおよび資格情報タイプでオフになっています」というメッセージが表示されます。

関連リンク

[デフォルトシステムログ収集スケジュール](#)

[システムログコレクションのスケジュール](#)

[システムログコレクションのスケジュールの有効化または無効化](#)

システムログコレクションのフィルタ

SupportAssist によって収集されたシステムログには、ホスト ID とネットワーク構成データを含むストレージシステム、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個人識別可能情報 (PII) があります。

ほとんどの場合、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っては、このデータを外部に送信することが禁止されています。**SupportAssist** を設定してシステムログコレクションをフィルタすることにより、このデータが **Dell** に送信されないように設定できます。

 **メモ:** **ネットワーク ID 情報を Dell に送信する** オプションが無効な場合、ネットワークに関するデータの一部が **Dell** に送信されません。これにより、**Dell** テクニカルサポートが問題を解決することが困難になる可能性があります。

システムログコレクションをフィルタするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. 設定 タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. プリファランス をクリックします。
E-メール設定、サポートコレクション、およびメンテナンスモード ページが表示されます。
3. 詳細 で、ネットワーク ID 情報を Dell に送信する オプションを解除します。

 **メモ:** デフォルトでは ネットワーク ID 情報を Dell に送信する オプションが選択されています。

4. 変更の保存 をクリックします。

関連リンク

[プリファランス](#)

Dell SupportAssist のメンテナンスモードへの設定

SupportAssist は、メンテナンスモードに設定したり、その設定から解除することも可能です。メンテナンスモードはケースの自動生成アクティビティを無効化し、不要なアラートを生成することなくインフラストラクチャの変更を行うことができます。

SupportAssist をメンテナンスモードに設定したり、その設定から解除するには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. 設定 タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. プリファランス をクリックします。
E-メール設定、サポートコレクション、およびメンテナンスモード ページが表示されます。
3. メンテナンスモードで、ケース生成アクティビティを一時的に停止する（例えば、ダウンタイム、外部トラブルシューティング目的などのため）を選択または選択解除し、メンテナンスモード状態を切り替えます。
 - このオプションを選択した場合、SupportAssist がメンテナンスモードになります。
 - このチェックボックスの選択を解除すると、SupportAssist はメンテナンスモードではなくなります。
4. 変更の保存 をクリックします。

Dell SupportAssist ダッシュボードの最上部に、メンテナンスモード を示すバナーが表示されます。

手動でメンテナンスモードを有効にすると、Dell SupportAssist は手順 3 どおりにオプションを解除するまで、メンテナンスモード状態のままとなります。

 **メモ:** この手順は、メンテナンスモード機能がイベントストームを処理する方法とは異なります。詳細については、「[イベント処理](#)」を参照してください。

関連リンク

[プリファランス](#)

プロキシサーバーの設定

お使いのシステムがファイアウォールまたはプロキシサーバーを介してインターネットに接続する場合、Dell SupportAssist でプロキシ設定を行う必要があります。

プロキシサーバーの設定を行うには、以下を行います。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合のみアクセス可能になります。

1. 設定 タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. プロキシ設定 をクリックします。
プロキシ設定 ページが表示されます。
3. プロキシ設定を使用する を選択します。

 **メモ:** SupportAssist は、Windows NT LAN Manager (NTLM) 認証プロトコルのみをサポートします。

4. プロキシサーバーアドレスまたは名前 および プロキシポート番号 詳細を入力します。

 **メモ:** プロキシサーバー資格情報が指定されないと、SupportAssist は匿名のユーザーとしてプロキシサーバーに接続します。

5. プロキシサーバーが認証を必要とする場合、**プロキシには認証が必要** を選択して、以下の情報をそれぞれのフィールドに入力します。
 - **ユーザー名** — ユーザー名には、1 文字から 104 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
 - **パスワード** — ユーザーパスワードには、1 文字から 127 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
 - **パスワードの確認** — ユーザーパスワードをもう一度入力します。パスワードは、**パスワードフィールド** で入力したものと一致している必要があります。
6. **適用** をクリックします。
SupportAssist がプロキシサーバー設定をテストし、テストの結果がダイアログボックスに表示されます。

プロキシサーバー経由での接続をテストすることによって、プロキシが正しく設定されているかどうかを検証できます。「[プロキシサーバーを介した接続の確認](#)」を参照してください。

関連リンク

[プロキシ設定](#)

プロキシサーバー経由の接続性の確認

Dell SupportAssist がプロキシサーバー経由でインターネットに接続可能かどうかをテストするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合のみアクセス可能になります。

1. 設定 タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. プロキシ設定 をクリックします。
プロキシ設定 ページが表示されます。
3. プロキシ設定が正しく行われている事を確認します。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。
4. **適用** をクリックします。
プロキシサーバー経由の接続状態を知らせるダイアログボックスが表示されます。

E-メール接続性の確認

最新のケースアップデートとデバイスアップデートを受け取ることを確実にするため、SupportAssist E-メールの接続ステータスをテストすることができます。例えば、ネットワーク機能の停止、ルーターやファイア

ウォールの設定変更、またはプライマリユーザーの E-メールアドレスの変更後に E-メールの接続ステータスをチェックします。

SupportAssist E-メール接続性状態をテストするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーのメンバーとしてログインしている場合にのみ、[接続性テスト](#) リンクが有効となります。

1. ヘルプリンクの隣に表示されている **ユーザー名** リンクにマウスポインタを移動して、**接続性テスト** 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. **送信** をクリックします。

 **メモ:** 新規サポートケースの生成時に E-メール通知を受け取らないことを選択した場合、SupportAssist は接続性確認 E-メールも送信しません。E-メール通知設定の詳細については、「[E-メール通知の設定](#)」を参照してください。

SupportAssist が E-メール接続性テストを開始します。

- テストが正常に行われると、確認の E-メールメッセージがユーザーに送信されます。メッセージには、接続性状態、およびお使いのデバイスを監視用に設定するためのリマインダが記載されています。SupportAssist ダッシュボードには、次のメッセージが表示されます。

A connectivity test has been successfully sent to Dell SupportAssist (接続性テストは正常に Dell Integrated Support に送信されました)。

SupportAssist から接続性確認 E-メールを受信したら、お使いの対応 Dell デバイスが監視用に設定されていることを確認します。『*Dell OpenManage Essentials User's Guide*』(Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド) (dell.com/support/manuals) を参照してください。

- 接続性テストが失敗した場合は、次のエラーメッセージが表示されます。
エラー: 接続性テストに失敗しました。お使いのネットワーク設定をチェックしてください。ネットワーク設定が正しい場合は、デルテクニカルサポートに連絡して、追加の指示を受けてください。

* SupportAssist にエラーメッセージが表示された場合、お使いのネットワーク設定が正しいことを確認してから、**再試行** をクリックします。それでもエラーが解決せず、ネットワーク設定が正しいと確信できる場合、エラーメッセージの下に表示される **Dell テクニカルサポート** リンクをクリックして、Dell テクニカルサポートからトラブルシューティングのサポートを受けてください。エラーが解決したら、手順 1 から手順 2 を繰り返します。

関連リンク

[接続性テスト](#)

デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定

SupportAssist は、適切な収集ツールを実行し、OpenManage Essentials が管理する Dell サーバー、ストレージ、およびスイッチデバイスからシステムログを収集します。お使いの対応デバイスで収集ツールを実行するには、管理対象デバイスタイプそれぞれに対して、システム管理者資格情報で SupportAssist を設定する必要があります。システムログ ページの **デフォルトデバイスタイプ資格情報** セクションでは、対応デバイスタイプと資格情報タイプそれぞれに対して、管理者資格情報で SupportAssist を設定することができます。

デフォルトデバイスタイプ資格情報を設定するには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. **設定** タブをクリックします。

システムログ ページが表示されます。

2. デバイス資格情報の編集の下で、リストから **デバイスタイプ** を選択します。次のオプションがあります。

- サーバー
- 保管時
- スイッチ

3. リストから、**資格情報タイプ** を選択します。リスト上のオプションは、選択した **デバイスタイプ** によって異なります。

サーバー のオプションは次の通りです。

- Windows
- Linux
- ESX/ESXi
- iDRAC7
- CMC

ストレージ のオプションは次の通りです。

- EqualLogic
- MDSeries

スイッチ のオプションは次の通りです。

- PowerConnect
- Force10

4. 資格情報を対応するフィールドに入力します。

 **メモ:** Force10 および PowerConnect Ethernet スイッチでは、**ユーザー名**、**パスワード**、および **パスワードの有効化** フィールドはオプションになります。ただし、Force 10 または PowerConnect Ethernet スイッチがこれらの詳細情報で設定されている場合は、これらのフィールドにも情報を入力する必要があります。

- **ユーザー名** — ユーザー名には、1 文字から 104 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。

 **メモ:** Windows ユーザー名は [ドメイン\ユーザー名] という形式にする必要があります。ローカルドメインを示すため、ピリオド [.] を使用することもできます。この規則は、Linux または ESX/ESXi 資格情報には該当しません。

 **メモ:** Force10 および PowerConnect Ethernet スイッチでは、ドメイン名を指定する必要はありません。

Windows ユーザー名の例 : .Administrator; MyDomain\MyUsername

Linux、ESX/ESXi ユーザー名の例 : Username

- **パスワード** — ユーザーパスワードには、1 文字から 127 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
- **パスワードの有効化** — Ethernet スイッチのみです。有効なパスワードには 1 つ、または複数の印刷可能な文字が含まれており、127 文字を越えないようにする必要があります。
- **コミュニティ文字列** — EqualLogic ストレージデバイス専用。ストレージデバイスのコミュニティ文字列。

 **メモ:** デフォルトデバイスタイプ資格情報は暗号化され、ローカルに保存されます。

5. **変更の保存** をクリックします。

デバイスの資格情報と提供された **デフォルトユーザー資格情報** が異なる場合は、そのデバイスの資格情報を編集することができます。特定デバイスに対する資格情報の提供の詳細については、「[デバイス資格情報の編集](#)」を参照してください。

関連リンク

[システムログ](#)

[デバイス資格情報の編集](#)

デバイス資格情報の編集

システムログ ページで各 **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** に提供した **デフォルトデバイスタイプ資格情報** は、管理対象デバイスで収集ツールを実行し、システムログを収集するために使用されます。特定デバイスの資格情報と、提供された **デフォルトデバイスタイプ資格情報** が異なる場合は、そのデバイスの資格情報を編集することができます。

 **注意:** 特定デバイスの資格情報の編集後、**SupportAssist** はユーザー提供のデバイス固有資格情報を使用してそのデバイスのシステムログを収集します。

 **メモ:** **SupportAssist** がすべてのデバイスのシステムログコレクションを生成することができることを確実にするには、**デフォルトユーザー資格情報** と異なる資格情報を持つデバイスそれぞれで、資格情報を編集する必要があります。

デバイスの資格情報を編集するには、次の手順を実行します。

 **メモ:** デバイスの資格情報の編集は、**OpenManage Essentials** のシステム管理者、またはパワーユーザーのメンバーとしてログインしている場合にのみ有効化されます。

1. **デバイス** タブをクリックします。

デバイスインベントリ が表示されます。

2. **デバイスインベントリ** の表でデバイスを選択します。

 **メモ:** 資格情報の編集を行うことができるのは、一度に1デバイスのみです。複数のデバイスを選択すると、**デバイス資格情報の編集** リンクが無効になります。

 **メモ:** デバイスは、有効なサービスタグがあるものしか選択できません。デバイスに有効なサービスタグがない場合、そのデバイスのチェックボックスは無効化されます。

デバイス資格情報の編集 リンクのマスクが解除されます。

3. **デバイス資格情報の編集** をクリックします。

 **メモ:** 選択したデバイスがシステムログコレクションの生成に資格情報を必要としない場合は、ダッシュボードにメッセージが表示されます。

デバイス資格情報の編集 ダイアログボックスが表示されます。

4. 適切なフィールドに、**ユーザー名**、**パスワード**、**パスワードの有効化**（該当する場合）、および**コミュニティ文字列**（該当する場合）を入力します。

5. **変更の保存** をクリックします。

確認 ダイアログボックスが表示されます。

 **注意:** 今後このリマインダを表示しないオプションを選択すると、次回**デバイス資格情報**を編集しようとする際に**SupportAssist**は**確認プロンプト**を表示しません。

6. **はい** をクリックします。

ダッシュボードに「お使いの**デバイス資格情報**は正常に保存されました」というメッセージが表示されます。

関連リンク

[デバイスインベントリ](#)

[デバイスインベントリの表示](#)

[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)

[デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット](#)

[デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き](#)

デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット

特定デバイスの資格情報を編集した後で、そのデバイスの資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** にリセットする場合は、**デバイス資格情報の編集** ダイアログボックスを使用してリセットを行うことができます。

 **注意:** デフォルトデバイスタイプ資格情報 へのリセットは、デバイス固有の資格情報を デフォルトデバイスタイプ資格情報 で上書きします。資格情報のリセット後、**SupportAssist** はデフォルトデバイスタイプ資格情報 を使用してそのデバイスのシステムログを収集します。

 **メモ:** デバイス固有の資格情報は、**デバイス資格情報の編集** ダイアログボックスで一度に1デバイスのみ **デフォルトデバイスタイプ資格情報** にリセットできます。特定の **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** に属する複数のデバイスのデバイス固有資格情報を一度に上書きするには、「[デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き](#)」を参照してください。

デバイス固有の資格情報をデフォルトデバイスタイプ資格情報にリセットするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** デバイス固有資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** にリセットするには、**OpenManage Essentials** の管理者またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログオンする必要があります。

1. **デバイス** タブをクリックします。

デバイスインベントリ が表示されます。

2. **デバイスインベントリ** の表でデバイスを選択します。

 **メモ:** **デバイス資格情報の編集** をクリックする前に、デバイスを1つだけ選択する必要があります。複数のデバイスを選択すると、**デバイス資格情報の編集** リンクが無効になります。

 **メモ:** デバイスは、有効なサービスタグがあるものしか選択できません。デバイスに有効なサービスタグがない場合、そのデバイスのチェックボックスは無効化されます。

デバイス資格情報の編集 リンクのマスクが解除されます。

3. **デバイス資格情報の編集** をクリックします。

デバイス資格情報の編集 ダイアログボックスが表示されます。

4. **デフォルトデバイスタイプ資格情報にリセット** をクリックします。

 **メモ:** **デフォルトデバイスタイプ資格情報にリセット** リンクは、以前、選択したデバイスを特定の資格情報で設定した場合にのみ表示されます。

確認 ダイアログボックスが表示されます。

 **注意:** 今後このリマインダを表示しないオプションを選択すると、次回デバイス固有資格情報をリセットしようとする際に **SupportAssist** は確認プロンプトを表示しません。

5. **はい** をクリックします。

関連リンク

[デバイスインベントリ](#)

[デバイスインベントリの表示](#)

[デバイス資格情報の編集](#)

デフォルトデバイスタイプ資格情報でのデバイス固有資格情報の上書き

複数デバイスの資格情報を編集した後で、これらすべてのデバイスの資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** で上書きする場合は、**システムログ** ページを使用して上書きを行うことができます。

 **注意:** デバイス固有の資格情報上書きすると、以前 **デバイス資格情報の編集** リンクを使って編集したデバイスの資格情報が **デフォルトデバイスタイプ資格情報** で上書きされます。

 **メモ:** システムログ ページを使用して、特定の **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** に属する全デバイスのデバイス固有資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** で一度に上書きすることができます。特定のデバイスのデバイス固有資格情報をリセットするには、「[デバイス固有資格情報のデフォルトデバイスタイプ資格情報へのリセット](#)」を参照してください。

デバイス固有の資格情報をデフォルトデバイスタイプ資格情報にリセットするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** **設定** タブは、**OpenManage Essentials** の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. **設定** タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. **デバイスタイプ** リストからデバイスカテゴリを選択します。
3. **資格情報タイプ** リストから資格情報カテゴリを選択します。
4. 現在のデバイスタイプと資格情報タイプに属するすべてのデバイスのデバイス固有資格情報を **デフォルトデバイスタイプ資格情報** で上書きするを選択します。
確認 ダイアログボックスが表示されます。

 **注意:** 今後このリマインダを表示しない オプションを選択すると、次回デバイス固有資格情報を上書きしようとする際に **SupportAssist** は確認プロンプトを表示しません。

5. **はい** をクリックします。
6. **変更の保存** をクリックします。

関連リンク

[システムログ](#)
[デバイス資格情報の編集](#)

システムログの手動送信

サポートケースが開始されたりアップデートされると、**SupportAssist** クライアントがアラートを生成したデバイス上で収集ツールを実行した後、システムログをデルにアップロードします。特定の状況下では、**Dell** テクニカルサポートが必要とする場合、システムログを手動で収集して、それをデルに送信する必要があります。

システムログを手動で送信するには、次の手順を実行します。

 **メモ:** **システムログを送信** オプションは、**OpenManage Essentials** の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみ有効化されます。

1. **デバイス** タブをクリックします。
デバイスインベントリが表示されます。
2. **デバイスインベントリ** の表でデバイスを選択します。

 **メモ:** システムログを送信することができるのは、一度に1デバイスのみです。複数のデバイスを選択すると、**システムログを送信** リンクが無効になります。

 **メモ:** デバイスは、有効なサービスタグがあるものしか選択できません。デバイスに有効なサービスタグがない場合、そのデバイスのチェックボックスは無効化されます。

システムログを送信 リンクのマスクが解除されます。

3. **システムログを送信** をクリックします。

デバイスインベントリの **収集ステータス** 列に、システムログの収集とアップロードのステータスが表示されます。

関連リンク

[デバイスインベントリ](#)

[デバイスインベントリの表示](#)

デフォルトシステムログ収集スケジュール

次の表は、サポートされている各デバイスに対するデフォルトシステムログ収集スケジュールです。

デバイスの種類	デバイスまたはオペレーティングシステム	スケジュール
サーバー	Windows	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
	Linux	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
	ESX/ESXi	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
	iDRAC7	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
	CMC	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
保管時	Dell EqualLogic	毎週：月曜日 12:00 AM
	Dell PowerVault MD シリーズ	毎週：月曜日 12:00 AM
スイッチ	Dell PowerConnect	毎月：第1週の月曜日 12:00 AM
	Dell Force10	毎週：月曜日 12:00 AM

関連リンク

[システムログコレクションのスケジュール](#)

[特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化](#)

システムログコレクションのスケジュール

始める前に、**プリファランス** タブで **スケジューリングを有効にする** オプションが有効であることを確認してください。

システムログコレクションをスケジュールするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** **設定** タブは、**OpenManage Essentials** の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. **設定** タブをクリックします。
システムログ ページが表示されます。
2. **デバイス資格情報の編集** の下で、リストから **デバイスタイプ** を選択します。次のオプションがありません。

- サーバー
 - 保管時
 - スイッチ
3. リストから、**資格情報タイプ**を選択します。リスト上のオプションは、選択した **デバイスタイプ** によって異なります。

サーバー のオプションは次の通りです。

- Windows
- Linux
- ESX/ESXi
- iDRAC7
- CMC

ストレージ のオプションは次の通りです。

- EqualLogic
- MDSeries

スイッチ のオプションは次の通りです。

- PowerConnect
- Force10

4. システムログコレクションのスケジュールで、**頻度**を **週次**または **月次**に設定します。

 **メモ:** システムログのスケジュールを特定の **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** で無効にした場合、**頻度**を **なし**に設定します。

5. **日時を指定する** フィールドで、適切なスケジュールを選択します。使用可能なオプションは、選択した **頻度** によって異なります。
6. **変更の保存** をクリックします。

関連リンク

[システムログ](#)

[デフォルトシステムログ収集スケジュール](#)

[特定のデバイスタイプにおけるシステムログコレクションのスケジュールの無効化](#)

アップデートの利用可能通知の使用

アップデートの利用可能通知アイコン  が、新しいバージョンの SupportAssist が利用可能になった場合に、ヘッダ領域または **バージョン情報** ダイアログボックスに表示されます。

 をクリックしてデルサポートに移動します。ここから SupportAssist の新しいバージョンをダウンロードすることができます。

ログへのアクセスと表示

Dell SupportAssist ダッシュボードは、Windows イベントとログメッセージを次の 2 つの場所に保管します。

- Windows イベントログ
- ダッシュボードインストールログディレクトリ (通常、64 ビットのオペレーティングシステムでは **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**、32 ビットオペレーティングシステムでは **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs**)

新規ログは毎日、システムで設定されたタイムゾーンの午後 11:59 PM に作成され、ファイル拡張子に日付が付加された形でログディレクトリに保存されます。これにより、ユーザーはアラート発生時に特定の日付で

保存された正確なログファイルを識別することができます。例えば、次のようなログファイルが表示されま
す。

- **log-file.txt20120226**
- **log-file.txt20120227**
- **log-file.txt20120228**

ログファイルは 45 日後にストレージからパージされます。

Windows イベントログを表示するには、イベントビューアアプリケーションを呼び出し、アプリケーション
とサービスログを展開します。DellIntegratedSupport ログファイルには、ダッシュボードサービスからのエン
トリーが含まれています。このログ内のダッシュボードログメッセージは、Windows レジストリキーの
WindowsEventLogLevel、またはそれ以上の値に対応します。

ダッシュボードインストールディレクトリでは、一日につき 1 つのログファイルを表示することができます。
現行のログファイルは **log-file.txt** という名前で、Windows レジストリキー LogFileLevel の FATAL、ERROR、
WARN、INFO、および DEBUG 値（OFF および ALL の特別値を伴う）に対応するログメッセージが含まれてい
ます。レジストリ値の ERROR は、FATAL と ERROR のログメッセージを生じます。これは、FATAL のレベル
が ERROR よりも高いためです。

LogFileLevel Windows レジストリキーは、64 ビットのオペレーティングシステムでは HKEY_LOCAL_MACHINE
\\SOFTWAREWow6432Node\\Dell\\Dell Integrated Support、32 ビットのオペレーティングシステムでは
HKEY_LOCAL_MACHINE\\SOFTWARE\\Dell\\Dell Integrated Support にあります。

システムログコレクションへのアクセスと表示

サポートケースが Dell SupportAssist によって自動的に生成されると、問題のトラブルシューティングに必要な
データが収集され、Dell テクニカルサポートに送信されます。収集されたトラブルシューティング情報は、
圧縮され、お使いの OpenManage Essentials サーバーのレポートディレクトリ（通常、64 ビットオペレーティ
ングシステムでは C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\reports、32 ビットオペレーティングシステム
では C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\reports）に保存されます。

ファイル名には、デバイスの IP アドレス、Dell サービスタグ、およびファイルが作成された日時が含まれま
す。例えば、以下のようになります。

- **DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2012-03-07T132648].zip**
- **Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].zip.gpg** (PII なし)
- **Lasso_Report_for[10.94.216.76_SvcTag_897672S_2012-08-21T094147].xml.gpg** (PII あり)

レポートファイルは、パスワード dell（すべて小文字）で暗号化されます。レポート情報は、お使いのウエ
ブブラウザで dsetreport.hta ファイルを開くと表示できます。

 **メモ:** レポートは、Dell テクニカルサポートに要求された場合のみ開いてください。レポートは、サポー
トケースを作成しない限り閲覧されません。

Dell SupportAssist 製品情報の表示

バージョン情報 ウィンドウには、SupportAssist 製品バージョン、著作権情報、および SupportAssist 機能の詳
細な説明が表示されます。

SupportAssist 製品の一般および詳細情報を表示するには、次の手順を実行します。

1. マウスポインタを SupportAssist ダッシュボードの右上にある **ヘルプ** リンクに動かして、**バージョン情
報** をクリックします。

製品の一般的な情報と詳細情報、および著作権情報を確認できる **バージョン情報** ウィンドウが表示されます。

2. SupportAssist ダッシュボードに戻るには、**閉じる** をクリックします。

サポート情報の表示

ヘルプウィンドウは、Dell SupportAssist の製品バージョンと著作権情報を表示し、Dell テクニカルサポートと Dell OpenManage Essentials 情報へのアクセスを提供します。

SupportAssist のサポート情報を表示するには、以下を行います。

1. マウスポインタを SupportAssist ダッシュボードの右上にある **ヘルプ** リンクに動かして、**ヘルプ** をクリックします。
ヘルプ ウィンドウが表示されます。
2. ヘルプ ウィンドウでは、次の操作が可能です。
 - 一般的な製品情報および著作権情報の確認。
 - **Dell SupportAssist の追加情報とアップデート** 下のリンクをクリックして以下を表示。
 - * Dell テクニカルサポート起動ポイント、コミュニティフォーラム、ブログなど
 - * ハードウェアおよびソフトウェア製品の Dell 製品マニュアル
 - **Dell OpenManage Essentials (OME) の追加情報とアップデート** 下のリンクをクリックして、OpenManage Essentials のよくあるお問い合わせ (FAQ)、アップデート、ビデオ、およびその他の多くの情報を表示。
3. SupportAssist ダッシュボードに戻るには、**閉じる** をクリックします。

文脈依存のヘルプへのアクセス

文脈依存のヘルプは、ダッシュボードの現在の表示に適合する、機能およびタスクの情報を提供します。文脈依存のヘルプを呼び出したら、全体の SupportAssist ヘルプを移動したり検索したりすることができます。

文脈依存のヘルプへアクセスするには、ダッシュボードに表示される  アイコンをクリックします。文脈依存のヘルプがブラウザの新しいウィンドウに表示されます。

トラブルシューティング

本章では、Dell SupportAssist の問題を解決するために使用できる手順について説明します。

Dell SupportAssist のインストール

SupportAssist のインストールには高度な Microsoft User Authentication (UAC) 権限が必要で、インストーラ実行可能ファイルをダブルクリックしてインストールを試行すると失敗する可能性があります。失敗した場合は、次のように SupportAssist をインストールしてください。

1. インストーラ実行可能ファイルを右クリックします。
2. **管理者として実行**をクリックします。



メモ: SupportAssist のインストールでは、ユーザーが連絡先、およびローカル管理者資格情報などの特定個人情報 (PII) の保存をデルに許可する必要があります。SupportAssist のインストールは、ユーザーが PII の保存をデルに許可しない限り、続行されません。

Dell SupportAssist の起動

SupportAssist の起動時に Dell SupportAssist サービス起動の問題 エラーが表示された場合は、次の手順を実行してください。

- SupportAssist Windows サービスに関する Microsoft Windows レジストリ設定問題が発生する場合があります。この問題を解決するには、SupportAssist をアンインストールしてから再度インストールしてください。
- SupportAssist ダッシュボードは、OpenManage Essentials バージョン 1.1 にインストールされた DLL の一部を必要とします。SupportAssist インストーラは OpenManage Essentials がインストールされていることをチェックし、次に OpenManage Essentials のバージョンをチェックします。DLL が手動で削除されている場合は、インストール中に次のエラーが表示されます。

```
Error 1920. Service Dell SupportAssist Service
(PhonePluginWindowsService) failed to start.
```

この状況が発生した場合は、次の手順を行います。

- システムサービスを開始するために十分な権限があることを確認します。
- どのコンポーネントのロードが失敗したかを確かめるには、ログディレクトリの **log-file.txt** ファイル (通常、64 ビットのオペレーティングシステムでは **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**、32 ビットオペレーティングシステムでは **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs**) をチェックします。

サービスタグ警告

稀ですが、一部のケースで無効なデルサービスタグ警告が表示される場合があります。その警告が正しいと推定される場合は、Windows Management Instrumentation CLI (wmic) コマンドを使用して、Windows デバイスの正しいデルサービスタグを検出することができます。

サービスタグ警告を解決するには、次の手順を実行します。

1. お使いのデバイスのサービスタグを特定してください。
2. デルテクニカルサポートに問い合わせます。「[デルへのお問い合わせ](#)」を参照してください。

サービス契約

ケースリスト レポートの **サービス契約** 列に、警告アイコンまたは不明 が表示されることがあります。これらのメッセージの詳細については、以降の項を参照してください。

サービス契約警告

関連するデバイスが Dell サービス契約の対象ではない、またはサービス契約の有効期限が切れた場合、一部のケースの **サービス契約** 列に警告アイコンが表示される場合があります。

サービス契約 列に警告アイコンが表示されたケースがある場合は、次の手順をいいます。

1. ポインタを警告アイコンに置き、ツールチップを表示します。
2. ツールチップに表示される **Dell Support** リンクをクリックして、サービス契約情報ページを開きます。

ここで、お使いの Dell デバイスの現在のサービス契約情報や新しいサービス契約などを入手できます。

サービス契約タイプが不明

ケースリスト レポートの **サービス契約** 列で、既存のサポートケースがすべて **不明** と表示される。

この問題は、Dell SupportAssist のアップグレード時に発生します。デバイスからアラートを受け取ると、**サービス契約** 列が適切なサービス契約タイプでアップデートされます。

サービス

- お使いのネットワークが、ウェブブラウザトラフィックをプロキシサーバー経由でパスすることを必要とする場合、Dell SupportAssist が当初 SupportAssist サーバーに接続しない可能性があります。この状態が発生した場合は、次の手順を実行します。
 - プロキシの設定を行うように要求するプロンプトが表示される場合があります。プロキシサーバー経由で SupportAssist サーバーに接続するように、適切なフィールドに必要な情報を入力します。
 - SupportAssist でプロキシサーバーを設定します。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。
 - プロキシサーバーの設定後、E-メール接続性テストを実行して、SupportAssist ダッシュボードがプロキシサーバー経由で SupportAssist サーバーに接続できることを確認します。「[プロキシサーバー経由の接続性の確認](#)」を参照してください。
- SupportAssist ダッシュボードが接続されない、または適切に動作していないと考えられる場合は、次の手順を実行して SupportAssist Windows サービスが実行されていることを確認します。
 1. スタート → **ファイル名を指定して実行** をクリックします。
ファイル名を指定して実行 ダイアログボックスが表示されます。
 2. services.msc と入力して、**OK** をクリックします。
サービスに Microsoft 管理コンソール (MMC) が表示されます。
 3. **Dell SupportAssist Service** の状態が **実行中** として表示されることチェックします。
 4. サービスが実行中ではない場合は、**Dell SupportAssist Service** → **起動** をクリックします。

5. サービスを起動できない、またはサービスが起動しない場合は、最近のログファイル (**log-file.txt**) を開き、サービスの起動を試行した時間のタイムスタンプがあるテキストを検索します。ログファイルには、ダッシュボードの起動エラーと考えられる問題の診断を示すメッセージが含まれている場合があります。
6. SupportAssist ダッシュボードが SupportAssist サーバーに接続可能であることを確認するには、E-メール接続性テストを実行します。「[E-メール接続性の確認](#)」を参照してください。
 - サーバーが応答している場合は、成功メッセージがダッシュボードに表示されます。表示されない場合は、サーバーがダウンしている可能性があります。この問題が発生した場合は、詳細を確認するため、**log-file.txt** ファイル（通常、64 ビットオペレーティングシステムでは **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**、32 ビットオペレーティングシステムでは **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs** にあります）を調べます。ログファイルにはっきりした詳細が存在せず、サーバーに接続できない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
 - 通信が正常に行われていても、データアップデートが行われないという場合は、ダッシュボードがサーバーに対して不明な ID でそれ自体を識別している可能性があります。この問題が発生した場合は、詳細を確認するため、**log-file.txt** ログファイル（通常、64 ビットオペレーティングシステムでは **C:\Program Files (x86)\Dell\Dell Integrated Support\logs**、32 ビットオペレーティングシステムでは **C:\Program Files\Dell\Dell Integrated Support\logs** にあります）を調べます。ダッシュボードが認識されなかったことが記載されているログファイルが存在する場合があります。SupportAssist サーバーによってダッシュボードが認識されない場合は、SupportAssist をアンインストールして、インストールし直します。

SupportAssist ダッシュボードが新規クライアントとして登録され、SupportAssist サーバーによる認識が可能になります。

セキュリティ

- **設定** タブがアクセス不可で **接続性テスト** リンクが無効化されている。**設定** タブをクリックすると、「アクセスが拒否されました。このコンテンツにアクセスするには、OpenManage Essentials 管理者またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログオンする必要があります」というメッセージが記載されたダイアログボックスが表示されます。
- **デバイス資格設定を編集** および **システムログを送信** リンクが、**デバイスインベントリ** でデバイスを選択した後も無効のままである。

この問題が発生した場合は、OpenManage Essentials 管理者またはパワーユーザーグループのいずれかのメンバーとしてログオンしていることを確認してください。