




**Dell OpenManage Essentials 向け Dell
SupportAssist バージョン 1.3
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。

Copyright © 2014 Dell Inc. All rights reserved. この製品は、米国および国際著作権法、ならびに米国および国際知的財産法で保護されています。Dell[®]、およびデルのロゴは、米国および/またはその他管轄区域における Dell Inc. の商標です。本書で使用されているその他すべての商標および名称は、各社の商標である場合があります。

2014 - 02

Rev. A00

目次

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
SupportAssist によって収集されるデータ.....	9
本リリースの新機能.....	9
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.....	11
ハードウェア要件.....	12
ネットワーク要件.....	12
SupportAssist のインストール.....	13
SupportAssist インストールパッケージによる SupportAssist のインストール.....	13
OpenManage Essentials インストールパッケージを使用した SupportAssist のインストール... ..	15
インストールの確認.....	18
SupportAssist のアップグレード.....	18
SupportAssist インストールパッケージによる SupportAssist のアップグレード.....	19
OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用した Dell SupportAssist のアップ グレード.....	19
SupportAssist のアンインストール.....	20
3 Dell SupportAssist の使用	21
SupportAssist の起動.....	21
SupportAssist のセットアップ.....	21
プロキシサーバーの設定.....	22
デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定.....	22
SupportAssist 接続のテスト.....	24
システムログコレクションのフィルタ.....	25
デバイス資格情報の編集.....	26
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.....	27
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.....	28
システムログの手動送信.....	29
システムログの自動収集の有効化または無効化.....	29
システムログコレクションスケジュールの有効化または無効化.....	30

システムログの定期収集のスケジュール.....	30
定期収集のスケジュールのためのネットワーク帯域幅消費と推奨事項.....	32
デフォルトシステムログ収集スケジュール.....	32
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.....	33
プロキシサーバー経由の接続性の確認.....	33
自動アップデート.....	34
自動アップデートの有効化.....	34
E-メール通知の設定.....	35
SupportAssist のメンテナンスモードへの設定.....	35
ケースリストの表示.....	36
列名でケースリストデータをソート.....	37
列名とキーワードでのケースリストデータのフィルタ.....	37
ケースリストデータをデフォルトソートに戻す.....	37
ページごとに表示するデバイス数の設定.....	37
デバイスインベントリの表示.....	38
列名によるデバイスインベントリデータの並べ替え.....	38
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.....	38
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.....	39
ページごとに表示するデバイスの数を設定する.....	39
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.....	39
連絡先情報の表示とアップデート.....	40
SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保.....	41
サーバー証明書の確認.....	41
収集ツールのインストール確認.....	42
ログへのアクセスと表示.....	42
システムログコレクションへのアクセスと表示.....	43
SupportAssist 製品情報の表示.....	43
サポート情報の表示.....	43
文脈依存のヘルプへのアクセス.....	44
4 トラブルシューティング.....	45
SupportAssist のインストール.....	45
登録の失敗.....	45
SupportAssist の起動.....	45
サービス.....	46
収集の失敗.....	47
コレクションのアップロード失敗.....	47
セキュリティ.....	47
SSL 接続失敗の識別.....	47
ルート証明書のエクスポート.....	48
ルート証明書のインストール.....	48
サービス契約.....	49

サービス契約警告.....	50
サービス契約タイプが不明.....	50
サービスタグ警告.....	50
5 Dell SupportAssist インタフェース.....	51
ケースリスト.....	52
デバイスインベントリ.....	53
設定.....	55
システムログ.....	55
プロキシ設定.....	57
プリファレンス.....	58
連絡先情報.....	59
接続性テスト.....	59
6 関連文書およびリソース.....	61
その他の必要マニュアル.....	61
デルサポートサイトからの文書へのアクセス.....	61
デルへのお問い合わせ.....	62


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 は Dell OpenManage Essentials と統合され、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、ストレージ、およびネットワークソリューションのためのサポート機能を提供します。

- Dell PowerEdge サーバー (第 9～12 世代)
- 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)
- Fluid File System (FluidFS) 搭載の Dell EqualLogic デバイス
- Dell PowerConnect Ethernet スイッチ
- Dell Force10 Ethernet スイッチ
- Dell PowerEdge M1000e ブレードエンクロージャ
- iDRAC7
- Dell PowerEdge VRTX

 **メモ:** サポートされているオペレーティングシステムとデバイスモデルの完全なリストは、dell.com/ServiceabilityTools で『Dell SupportAssist Version 1.3 Support Matrix』(Dell SupportAssist バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist は Dell PowerEdge C サーバー、Dell PowerVault NAS、Dell Compellent デバイス、Dell DR4000、Dell PowerVault RD1000、および Brocade スイッチをサポートしません。

 **メモ:** SupportAssist は、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

SupportAssist の主要機能は次の通りです。

- 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	ProSupport Plus
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	✗	✓	✓
環境インテリジェンスレポート	✗	✗	✓

ケースデータ処理

パフォーマンスを向上させるため、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

SupportAssist はイベントスト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の詳細については、「[プリファレンス](#)」および「[SupportAssist のメンテナンスモードへの設定](#)」を参照してください。

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。

SupportAssist によって収集されるデータ


 **メモ:** SupportAssist はデフォルトで、デバイスのサービス契約タイプの区別なく環境内のすべての対応デバイスからデータを収集し、そのデータをデルにアップロードします。データの収集はスタガされ、データは一度に 5~10 デバイスから収集されます。データコレクション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。

SupportAssist は、OpenManage Essentials で管理される Dell ハードウェアおよびソフトウェアの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、dell.com/privacy で確認できるデルプライバシーポリシーに準じて取り扱われます。

デルに送信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が含まれます。

- **ハードウェアとソフトウェアのインベントリ** – 取り付けられたデバイス、プロセッサ、メモリ、ネットワークデバイス、使用状況、およびサービスタグ。
- **サーバーに対するソフトウェア設定** – オペレーティングシステム、およびインストールされたアプリケーション。
- **ネットワーク ID 情報** – コンピュータ名、ドメインネーム、および IP アドレス。
- **イベントデータ** – Windows イベントログ、コアダンプ、およびデバッグログ。

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、「[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:** 収集されたデータの一部の社内ネットワーク外への送信が、会社のセキュリティポリシーによって制限される場合、収集されたデータをフィルタしてからデルに送信するように SupportAssist を設定することができます。詳細については、「[システムログコレクションのフィルタ](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist によって収集されるデータ、および収集されたデータがデルによってどのように使用されるかについての詳細は、dell.com/SupportAssistGroup で『Dell SupportAssist: Security Considerations』（Dell SupportAssist : セキュリティ考慮事項）技術文書を参照してください。

本リリースの新機能

- 以下を実行している管理サーバー上への SupportAssist のインストールに対するサポート。
 - Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard Edition
 - Windows Server 2012 ドメインコントローラ
 - Windows Server 2012 R2 ドメインコントローラ
- Windows Server 2012 R2 Standard Edition を実行している管理下ノードのサポート。
- 新しいインストールワークフローのサポート – 収集ツールは SupportAssist のインストール後にダウンロードされ、インストールされます。
- 次の Force 10 デバイスのサポート。
 - イーサネットスイッチ : S50、S 4820T、S5000、および S6000
 - イーサネットスイッチ / ルーター : MXL、Z9000、および S4810

- Fluid File System (FluidFS) バージョン 1 および 2 を使用する Dell EqualLogic FS 7500、FluidFS バージョン 2 を使用する EqualLogic FS 7600 のサポート。
 - ✍ **メモ:** EqualLogic SAN からのアラートのみがサポートされています。
- SupportAssist および関連する収集ツールの自動アップデートのサポート。

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 1.3 を実行している 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/openmanagemanuals で該当する『Dell OpenManage Essentials User's Guide』（Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド）および『Dell OpenManage Essentials Release Notes』（Dell OpenManage Essentials リリースノート）を参照してください。

最小要件

本項では、Dell PowerEdge サーバー（第 9 ～ 第 12 世代）、Dell EqualLogic および PowerVault MD アレイとストレージソリューション、EqualLogic FluidFS NAS アプライアンス、iDRAC7、Dell PowerConnect イーサネットスイッチ、Dell Force 10 イーサネットスイッチ、Dell PowerEdge M1000e ブレードエンクロージャ、および Dell PowerEdge VRTX に対してプロアクティブなサポートを提供するための最小要件が説明されています。

 **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 で『Dell SupportAssist Version 1.3 Quick Start Guide』（Dell SupportAssist バージョン 1.3 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

[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 1.3
- 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、管理対象となっている PowerEdge サーバー、EqualLogic、EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force10、PowerConnect、および PowerEdge VRTX デバイスすべてで SNMP エージェントが有効化されている。
- 管理対象となっている PowerEdge、EqualLogic、EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force10、PowerConnect、および PowerEdge VRTX デバイスすべてが 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。
- 管理対象となっている PowerEdge、EqualLogic、EqualLogic FluidFS NAS、PowerVault、iDRAC7、CMC、Force 10、PowerConnect、および PowerEdge VRTX デバイスすべてが、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。
- 管理サーバー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 4.5
- Microsoft ASP.Net
- IIS 7.x または 8.x
- ウェブブラウザ – Internet Explorer 8、9、10 または 11、Mozilla Firefox 22 または 23。Windows ベースのオペレーティングシステム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	10 GB	12 GB
ハードドライブ	8 GB	12 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。

- SupportAssist アプリケーション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 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。
 - SupportAssist アプリケーションがインストールされている OpenManage Essentials 管理サーバーが、次の接続先に接続できること。
 - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> – SupportAssist サーバーのエンドポイントです。
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> – 診断テストの結果がアップロードされるファイルアップロードサーバーです。
 - <https://ftp.dell.com/> – 新しい SupportAssist リリース情報用です。
-  **メモ:** 接続先が到達可能かどうかを確認するには、「[SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保](#)」の手順に従います。
- 次のネットワークポートが開いている事。
 - 管理サーバーでは、コンソール起動用にポート 2607、SNMP 用にポート 162、SSL 通信用、および SupportAssist アップデート情報用にポート 443。
 - 管理下ノードでは、SNMP 用にポート 161、OMSA 用にポート 1311。
-  **メモ:** その他の依存ポートについての情報は、dell.com/openmanagemanuals にある『Dell OpenManage Essentials User's Guide』（Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド）の「Supported Protocols and Ports」（サポートされるプロトコルとポート）の項を参照してください。

関連リンク

[最小要件](#)

SupportAssist のインストール

SupportAssist は、次のインストールパッケージのひとつをダウンロードしてインストールすることができます。

- Dell SupportAssist バージョン 1.3 (dell.com/SupportAssistGroup からダウンロード)。
- Dell OpenManage Essentials バージョン 1.3 (delltechcenter.com/ome からダウンロード)。

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 **Dell エンドユーザーライセンス契約 – タイプ A**、および 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にもなります。


関連リンク

[SupportAssist インストールパッケージによる SupportAssist のインストール](#)

[OpenManage Essentials インストールパッケージを使用した SupportAssist のインストール](#)


SupportAssist インストールパッケージによる SupportAssist のインストール

インストールするには、次の手順を実行します。


 **メモ:** 作業を開始する前に、次を確認してください。

- システムはインターネットに接続することができる。
- システムの管理者権限を持っている。
- ファイアウォールで <https://ftp.dell.com> にアクセスするためのポート 443 が開いている。

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のインストールの実行を必要とします。管理者として 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、続行するには **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承認するようにしてください。

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。

2. 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。

3. 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。

登録情報 ダイアログボックスが表示されます。

4. デルからのアラート通知、ケースステータス情報などの受信先となる主要連絡先について、以下の情報を入力します。

- **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。
- **名** - 名には、文字、引用符 [']、ピリオド [.]、スペースを使用でき、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **姓** - 姓には、文字、引用符 [']、ピリオド [.]、スペースを使用でき、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **電話番号** - 少なくとも 10 文字を含み、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **代替電話番号** - オプション。要件は **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。
- **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。
- **新しいサポートケースの開始時に E-メール通知を受け取る** - このチェックボックスを選択して、SupportAssist がサポートケースを作成する時に E-メールを受け取ります。

 **メモ:** SupportAssist のインストール後は、主要連絡先のアップデートに加え、二次連絡先情報の入力を行うこともできます。主要連絡先に連絡できない場合、デルは二次連絡先を通じてユーザーの会社に連絡を取ることができます。主要および二次連絡先の両方が有効な電子メールで設定されている場合、両方に SupportAssist E メールが送信されます。連絡先情報のアップデートについての詳細は、「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。

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。

5. **インストール** 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。


 **メモ:** デフォルトでは、SupportAssist は **C:\Program Files(x 86)\Dell\Dell Integrated Support** にインストールされます。

6. **終了** をクリックします。


SupportAssist アプリケーションがウェブブラウザ内に開き、**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 アプリケーションがデルによってホストされる SupportAssist サーバーへの登録を行い、登録情報メールを主要連絡先に送信します。


SupportAssist アプリケーション登録メールが届かない場合は、マウスポインタを SupportAssist ダッシュボードの右上角にある **ヘルプ** リンクへ合わせて、**バージョン情報** をクリックします。**バージョン情報** ウィンドウに **クライアント ID** 値が指定されていることを確認します。**クライアント ID** 値が指定されていない場合は、登録が正常に行われなかったことを意味します。登録を正常に行うためには、「[登録の失敗](#)」にある手順に従ってください。

SupportAssist のインストール完了後、次のシステムログ収集ツールがバックグラウンドでインストールされます。

 **メモ:** SupportAssist がインストールされている管理サーバーが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、収集ツールをのダウンロードおよびインストールを有効化するために SupportAssist でプロキシを設定する必要があります。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。

- 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、EqualLogic FluidFS NAS、Dell Chassis Management Controller (CMC)、Dell Force10、Dell PowerConnect、ブレードサーバーシャーシ、Dell PowerEdge VRTX、および PowerVault MD シリーズデバイス用の収集ツール。

 **メモ:** 収集ツールがすでにシステムにインストールされている場合、収集ツールは SupportAssist と互換性のあるバージョンへ自動的に移行されます。

 **メモ:** DSET および Lasso は、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、Dell テクニカルサポートによる問題診断用の使用のために、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の詳細については、「[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。


環境内の対応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

[SupportAssist のインストール](#)

OpenManage Essentials インストールパッケージを使用した SupportAssist のインストール


インストールするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** 作業を開始する前に、次を確認してください。

- システムはインターネットに接続することができる。
- システムの管理者権限を持っている。
- ファイアウォールで **https://ftp.dell.com** にアクセスするためのポート 443 が開いている。

 **メモ:** SupportAssist のインストールに失敗した場合、後ほどインストールを再試行することができます。インストールを再試行するには、**C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup** または OpenManage Essentials カスタムインストールフォルダ内の **DellSupportAssistSetup.exe** ファイルを右クリックして、**管理者として実行** を選択します。


1. OpenManage Essentials インストールパッケージを解凍します。
2. インストールパッケージを解凍したフォルダ内にある **Autorun.exe** ファイルをダブルクリックします。**Dell OpenManage** インストール 画面が表示されます。
3. OpenManage Essentials バージョン 1.3 がシステムにインストールされていない場合は、**Dell OpenManage Essentials** が選択されていることを確認してください。
4. **Dell SupportAssist** を選択して、**インストール** をクリックします。
Dell OpenManage Essentials と **Dell SupportAssist** を選択している場合は、OpenManage Essentials のインストールが開始されます。OpenManage Essentials がインストールされた後、SupportAssist が起動します。SupportAssist インストールのためのシステムの必要条件が検証されます。システムの必要条件が満たされていれば、**Dell SupportAssist** インストーラへようこそ ウィンドウが表示されます。
5. **次へ** をクリックします。
ライセンス契約 ウィンドウが表示されます。
6. 通信要件の条項を読み、**同意します** 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、および監視対象となるデバイスの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。

7. ソフトウェアライセンス契約を読み、**同意します** をクリックしてから **次へ** をクリックします。
システムを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は、**プロキシ設定** ウィンドウが表示されます。それ以外の場合は、**登録** ウィンドウが表示されます。

8. **プロキシ設定** ウィンドウが表示されたら、次の情報を入力します。


- a) **サーバーアドレス** フィールドに、プロキシサーバーアドレスまたは名前を入力します。
- b) **ポート** フィールドに、プロキシのポート番号を入力します。

 **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。

- c) 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** – 1つ、または複数の印刷可能な文字が含まれており、104文字を越えないようにする必要があります。
 - * **パスワード** – 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。
 - * **パスワードの確認** – 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。
- d) **次へ** をクリックします。
プロキシ設定が検証されます。検証に失敗した場合は、プロキシ設定を確認してから再試行する、またはネットワーク管理者にお問い合わせください。
- e) **検証に成功しました** ダイアログボックスで、**OK** をクリックします。
登録 ウィンドウが表示されます。

9. デルからのアラート通知、ケースステータス情報などの受信先となる主要連絡先について、以下の情報を入力します。

- **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。
- **名** - 名には、文字、引用符 ['], ピリオド [.], スペースを使用でき、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **姓** - 姓には、文字、引用符 ['], ピリオド [.], スペースを使用でき、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **電話番号** - 少なくとも 10 文字を含み、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **代替電話番号** - オプション。要件は **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。
- **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。
- **新しいサポートケースの開始時に E-メール通知を受け取る** - このチェックボックスを選択して、SupportAssist がサポートケースを作成する時に E-メールを受け取ります。

 **メモ:** SupportAssist のインストール後は、主要連絡先のアップデートに加え、二次連絡先情報の入力を行うこともできます。主要連絡先に連絡できない場合、デルは二次連絡先を通じてユーザーの会社に連絡を取ることができます。主要および二次連絡先の両方が有効な電子メールで設定されている場合、両方に SupportAssist E メールが送信されます。連絡先情報のアップデートについての詳細は、「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。

10. **インストール** をクリックします。

SupportAssist インストールパッケージがダウンロードされ、インストールされます。

 **メモ:** デフォルトでは、SupportAssist は **C:\Program Files(x 86)\Dell\Dell Integrated Support** にインストールされます。


11. インストール完了 ウィンドウで **SupportAssist** の**起動** を選択し、**終了** をクリックします。


SupportAssist アプリケーションがウェブブラウザ内に開き、**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 アプリケーションがデルによってホストされる SupportAssist サーバーへの登録を行い、登録情報メールを主要連絡先に送信します。

SupportAssist アプリケーション登録メールが届かない場合は、マウスポインタを SupportAssist ダッシュボードの右上角にある **ヘルプ** リンクへ合わせて、**バージョン情報** をクリックします。**バージョン情報** ウィンドウに **クライアント ID** 値が指定されていることを確認します。**クライアント ID** 値が指定されていない場合は、登録が正常に行われなかったことを意味します。登録を正常に行うためには、「[登録の失敗](#)」にある手順に従ってください。

SupportAssist のインストール完了後、次のシステムログ収集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、EqualLogic FluidFS NAS、Dell Chassis Management Controller (CMC)、Dell Force10、Dell PowerConnect、ブレードサーバーシャーシ、Dell PowerEdge VRTX、および PowerVault MD シリーズデバイス用の収集ツール。

 **メモ:** 収集ツールがすでにシステムにインストールされている場合、収集ツールは SupportAssist と互換性のあるバージョンへ自動的に移行されます。

 **メモ:** DSET および Lasso は、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、Dell テクニカルサポートによる問題診断用の使用のために、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の詳細については、「[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。

環境内の対応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

[SupportAssist のインストール](#)

インストールの確認

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/ServiceabilityTools で『Dell SupportAssist Version 1.3 Quick Start Guide』（Dell SupportAssist バージョン 1.3 クイックスタートガイド）を参照してください。

SupportAssist のアップグレード

 **メモ:** SupportAssist バージョン 1.3 へのアップグレードには、システムに OpenManage Essentials バージョン 1.3 がインストールされている場合にのみサポートされます。OpenManage Essentials バージョン 1.3 のインストールについての詳細は、dell.com/OpenManageManuals の『OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide』（OpenManage Essentials バージョン 1.3 ユーザーズガイド）を参照してください。

SupportAssist バージョン 1.1、1.1.1、1.2 または 1.2.1 をバージョン 1.3 へアップグレードすることができます。SupportAssist をアップグレードするには、以下のいずれかをダウンロードしてください。

- SupportAssist バージョン 1.3 インストールパッケージ (dell.com/SupportAssistGroup からダウンロード)

- Dell OpenManage Essentials バージョン 1.3 インストールパッケージ (delltechcenter.com/ome からダウンロード)

SupportAssist インストールパッケージによる SupportAssist のアップグレード

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 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:** 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のインストールの実行を必要とします。管理者として 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、続行するには **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承認するようにしてください。
- Dell SupportAssist - InstallShield ウィザード** ダイアログボックスが表示されます。
2. 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。
3. **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。
4. **終了** をクリックします。


ウェブブラウザで SupportAssist アプリケーションが開き、**初回セットアップ** 画面が表示されます。
-  **メモ:** SupportAssist のアップグレード後、SupportAssist が必要とする Dell 収集ツールが、バックグラウンドでダウンロードおよびインストールされます。収集ツールが既にシステムにインストールされている場合、収集ツールは SupportAssist と互換性があるバージョンに自動的に移行されます。
 -  **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 unknown (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。

OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用した Dell SupportAssist のアップグレード

アップグレードするには、次の手順を実行します。

1. OpenManage Essentials 実行可能ファイルをダブルクリックします。

Dell OpenManage インストール 画面が表示されます。


 -  **メモ:** SupportAssist がすでにシステムにインストールされている場合は、デフォルトで **Dell SupportAssist** オプションが選択され、グレー表示になっています。
2. **インストール** をクリックします。

Dell SupportAssist インストーラによるこそ ウィンドウが表示されます。

3. **プロキシ設定** ウィンドウが表示されたら、次の情報を入力します。

a) **サーバーアドレス** フィールドに、プロキシサーバーアドレスまたは名前を入力します。

b) **ポート** フィールドに、プロキシのポート番号を入力します。

 **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。

c) 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** – 1つ、または複数の印刷可能な文字が含まれており、104文字を越えないようにする必要があります。

* **パスワード** – 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。


* **パスワードの確認** – 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。


d) **次へ** をクリックします。

プロキシ設定が検証されます。検証に失敗した場合は、プロキシ設定を確認してから再試行する、またはネットワーク管理者にお問い合わせください。

e) **検証に成功しました** ダイアログボックスで、**OK** をクリックします。


インストール完了 ウィンドウが表示されます。

 **メモ:** SupportAssist のアップグレード後、SupportAssist が必要とする Dell 収集ツールが、バックグラウンドでダウンロードおよびインストールされます。収集ツールが既にシステムにインストールされている場合、収集ツールは SupportAssist と互換性があるバージョンに自動的に移行されます。

 **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 unknown (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 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。

 **メモ:** SupportAssist をアンインストールすると、関連するデルの収集ツールもアンインストールされます。アンインストール中に収集ツールが稼働している場合は、メッセージが表示されます。


1. 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。

2. **Dell SupportAssist** を選択して、**アンインストール** をクリックします。

3. **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 とそれに関連するシステムログコレクションツールが 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 の使用

次の項では、SupportAssist の設定と使用についての情報を説明しています。


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 管理サーバーで以下の操作を行います。
 - Dell SupportAssist デスクトップアイコンをダブルクリックします。
 - スタート→すべてのプログラム→Dell OpenManage アプリケーション→SupportAssist→SupportAssist とクリックします。
 - OpenManage Essentials コンソールで **拡張** タブをクリックし、次に SupportAssist **起動** リンクをクリックします。


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。

 **メモ:** SupportAssist ダッシュボードを最適に表示するための推奨画面解像度は 1280 x 1024 またはそれ以上です。

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、次の手順を実行してください。



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 スイッチ/ルーターの再検出 - OpenManage Essentials バージョン 1.2 で Force 10 スイッチ/ルーターを検出およびインベントリしており、その後 OpenManage Essentials バージョン 1.3 にアップグレードした場合は、OpenManage Essentials で Force 10 を検出する必要があります。デバイスの検出についての詳細は、dell.com/OpenManageManuals で『Dell OpenManage Essentials ユーザーガイド』を参照、または OpenManage Essentials 文脈依存ヘルプを参照してください。

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経由でインターネットに接続する場合、SupportAssist でプロキシを設定する必要があります。プロキシを設定することによって、SupportAssist アプリケーションがゲルによってホストされる SupportAssist サーバーと通信できるようになります。

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せん。
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。

関連リンク

[プロキシ設定](#)


デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定

SupportAssist は、適切なコレクションツールを実行し、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。

 **メモ:** 対応デバイスの管理者資格情報が変更される時は常に、SupportAssist で **デフォルトデバイスタイプ資格情報** をアップデートする必要があります。その代わりに、無期限のサービスアカウントを作成し、SupportAssist でサービスアカウント資格情報を入力することもできます。

たとえば、管理対象の PowerEdge サーバーがドメインの一部である場合、ドメインコントローラにサービスアカウントを作成して、管理サーバーのローカル管理者グループにこのサービスアカウントを追加することができます。その後、SupportAssist の **デフォルトデバイスタイプ資格情報** ページでサービスアカウント資格情報を入力します。詳細については、dell.com/SupportAssistGroup で『Managing Device Credentials in SupportAssist Using Service Account』（サービスアカウントを使用した SupportAssist でのデバイス資格情報の管理）テクニカルホワイトペーパーを参照してください。

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
- MD Series
- NAS アプライアンス


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、Force10 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 ストレージアレイおよび EqualLogic FluidFS NAS アプライアンスのみで、ストレージデバイスのコミュニティ文字列です。

 **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. お使いの環境にあるすべてのデバイスタイプをデフォルトの資格情報で設定し終えるまで、手順 2~4 を繰り返します。

6. **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](#)

SupportAssist 接続のテスト

接続テストでは、管理サーバーにインストールされた SupportAssist アプリケーションと、デルによってホストされる SupportAssist サーバー間の接続をテストすることが可能になります。SupportAssist の接続ステータスをテストして、最新のケースとデバイスアップデートの確実に受信することができます。例えば、ネットワーク障害、ルーターまたはファイアウォールの設定変更、主なユーザーの電子メールアドレスの変更の後に接続ステータスを確認することをお勧めします。


SupportAssist の接続ステータスをテストするには、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:** 新規のサポートケースが生成されたときに E-メール通知を受け取らないことを選択した場合、SupportAssist は接続性確認の E-メールも送信しなくなります。E-メール通知の設定に関する詳細は、「[E-メール接続性の確認の設定](#)」を参照してください。

SupportAssist が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.

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適切に設定されていることを確認します。詳細については、dell.com/openmanagemanuals で『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。

- 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。

Error: Connectivity test failed. Please check your network settings. If your network settings are correct, please contact Dell Technical Support for further instructions.。

- * SupportAssist にエラーメッセージが表示された場合は、「[SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保](#)」にある指示に従って **再試行** をクリックします。引き続きエラーが表示され、ネットワーク設定が正しいことがはっきりしている場合は、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** のリンクをクリックし、Dell テクニカルサポートのトラブルシューティングサポートを受けてください。エラーが解決されたら、手順 1~2 を繰り返します。

関連リンク

[接続性テスト](#)

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。

次のアイテムは、システムログコレクションからフィルタできるネットワーク ID 情報です。


- ホスト名
- IP アドレス
- サブネットマスク
- デフォルトゲートウェイ

- MAC アドレス
- DHCP サーバー
- DNS サーバー
- プロセス
- 環境変数
- レジストリ
- ログ
- iSCSI データ


 **メモ: ネットワーク ID 情報を Dell に送信する** オプションの選択をクリアすると、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。

 **メモ: デバイスが Dell ProSupport Plus サービス契約対象である場合、ネットワーク ID 情報を Dell に送信する** オプションが無効化されていると、お使いのデバイスに関する情報報告の一部を受け取りません。

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. **プリファレンス** をクリックします。
プリファレンス ページが表示されます。
3. システムログ収集の詳細 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

[プリファレンス](#)


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コレクションツールを実行し、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 ページが表示されます。
2. デバイスインベントリ の表でデバイスを選択します。
デバイス資格情報の編集 リンクが有効化されます。
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）、およびコミュニケーション文字列（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「Your device credentials were saved successfully (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。
デバイス資格情報の **編集** リンクが有効化されます。
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。

- 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。

- はい をクリックします。
- 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 アプリケーション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の必要に応じてシステムログを手動で収集し、それをデルに送信する必要がある場合があります。

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。

- 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。
- デバイスインベントリ の表でデバイスを選択します。
システムログを送信 リンクが有効化されます。
- 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 コレクションステータス 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](#)

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。

- 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。
- プリファレンス をクリックします。
プリファレンス ページが表示されます。

- サポートコレクションで、**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** を選択またはクリアして、システムログの自動収集を有効または無効にします。

 **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。

- 変更の保存 をクリックします。


関連リンク

[プリファレンス](#)


システムログコレクション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:** **システムログコレクションスケジュールの有効化** 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とアップロードが有効化されます。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。

- 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。
- プリファレンス をクリックします。
プリファレンス ページが表示されます。
- サポートコレクションで、**システムログコレクションスケジュールの有効化** を選択またはクリアして、システムログコレクションのスケジュールを有効または無効にします。

 **メモ:** デフォルトで、システムログコレクションスケジュールの有効化 オプションが選択されています。

- 変更の保存 をクリックします。

関連リンク

[プリファレンス](#)

[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](#)

システムログの定期収集のスケジュール

開始する前に、システムログコレクションスケジュールの有効化 オプションがプリファレンス ページで有効化されていることを確認します。

- ✎ **メモ:** ProSupport Plus サービス契約のサポート、レポート、およびメンテナンスサービスを最大限有効に活用するには、SupportAssist で各サポートされたデバイスタイプについて、定期的にシステムログを収集するように設定する必要があります。

システムログの定期収集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. デバイスタイプ資格情報の編集 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
 - MD Series
 - NAS アプライアンススイッチ のオプションは次の通りです。
 - PowerConnect
 - Force10
4. 選択した資格情報のタイプに応じた資格情報（ユーザー名、パスワード、パスワードの確認、コミュニティ文字列）を入力します。詳細については、「[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。
5. システムログコレクションスケジュールで、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 で無効にしたい場合、頻度を なし に設定します。
6. 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。
7. お使いの環境にあるすべてのデバイスタイプについてシステムログの定期収集をスケジュールし終えるまで、手順 2~5 を繰り返します。
8. 変更の保存 をクリックします。

関連リンク

[システムログ](#)

定期収集のスケジュールのためのネットワーク帯域幅消費と推奨事項

 **メモ:** 300 台未満のデバイスで構成される環境では、システムログコレクションのアップロードに消費されるネットワーク帯域幅は約 4 MB/ 秒です。

次の表は、75 パーセントのサーバーと、25 パーセントのスイッチおよびストレージデバイスで構成された環境における定期コレクションをスケジュールするためのネットワーク帯域幅消費と推奨事項を提供しています。また、推奨事項は SupportAssist のハードウェア、ソフトウェア、およびネットワーク要件に準拠していることを前提としています。

デバイスの合計数	コレクションをアップロードするために消費されたネットワーク帯域幅 (GB/月)	コレクションを生成するためにかかった時間 (時間)	定期収集をスケジュールするための推奨事項
300 未満	16	20	毎週 (夜間)
300 以上	7.2~47	22.5	EqualLogic および Force10 デバイス - 毎週 (夜間) Dell PowerEdge および Dell PowerConnect デバイス - 毎月 (各デバイスタイプによってその週の時間は異なる)

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。


デバイスタイプ	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
	NAS アプライアンス	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

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](#)

[システムログの定期収集のスケジュール](#)

[システムログコレクションスケジュールの有効化または無効化](#)

プロキシサーバー経由の接続性の確認


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。


自動アップデート


 **メモ:** SupportAssist が最新機能および拡張機能で最新にアップデートされていることを確実にするため、自動アップデートを有効化することが推奨されます。

自動アップデート機能が有効化されると、アップデートが使用可能になるときに、SupportAssist および関連する収集ツールが自動的にアップデートされます。SupportAssist アプリケーションはデフォルトで、毎週月曜日の午前 11 時（管理サーバーの日付と時刻）にアップデートの有無をチェックします。アップデートが使用可能な場合は次の操作が行われます。

- 自動アップデートが有効になっている場合、アップデートがバックグラウンドでダウンロードされ、自動的にインストールされます。
- 自動アップデートが無効になっている場合、**アップデートが利用できます** 通知ウィンドウが表示されます。**インストール** をクリックして最新アップデートをダウンロードし、インストールすることができます。

自動アップデートを有効化するには、「[自動アップデートの有効化](#)」を参照してください。


アップデートが利用できます 通知ウィンドウで **キャンセル** をクリックする、またはアップデートプロセス中にエラーが発生  **アップデートが利用できません** 通知が SupportAssist ヘッダーに表示されます。**アップデートが利用できます** 通知をクリックして、後ほどアップデートをダウンロードしてインストールすることもできます。

 **メモ:** アップデートのダウンロードおよびインストールが完了した後、アップデートが成功したことを知らせるメッセージが表示されます。最新アップデートと拡張機能を表示および使用するには、SupportAssist ダッシュボードを更新する必要があります。

SupportAssist アップデートに関するログファイル `AutoUpdate-log-file.txt` は、`C:\Program Files(x 86)\Dell\Dell Integrated Support\logs` にあります。

自動アップデートの有効化

自動アップデートを有効化するには、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. **プリファレンス** をクリックします。
自動アップデート、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. 自動アップデート で、**自動アップデートの有効化** を選択します。
4. **変更の保存** をクリックします。

関連リンク


[プリファレンス](#)

E-メール通知の設定


E-メール通知は、次の項目に基づいて設定できます。

- SupportAssist から E-メール通知を受け取るためのプリファレンス。
- 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. **プリファレンス** をクリックします。
自動アップデート、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

[プリファレンス](#)

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. **プリファレンス** をクリックします。
自動アップデート、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、Maintenance Mode 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 通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:** メンテナンスモード機能を手動で設定した場合、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が異なります。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


[プリファレンス](#)

ケースリストの表示


ケースリストを表示するには、SupportAssist ダッシュボードの **ケース** タブをクリックします。レポートの下に、SupportAssist が未解決サポートケースのキャッシュをアップデートするプロセス中であることを示す進捗状況インジケータが表示される場合があります。

-  **メモ:** デフォルトで、ケースリストは **開始日** の降順で並べられます。

-  **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、Dell テクニカルサポートに問い合わせることによって開始されたケースは、**ケースリスト** レポートには表示されません。

-  **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 unknown (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 Dell サポートケースおよびサービス契約のデータベースに接続すると、有効なサービスタグがあるサポート対象デバイスのサポートケース情報が自動的に利用可能になります。

-  **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、次回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](#)

[列名とキーワードでのケースリストデータのフィルタ](#)

[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](#)

列名とキーワードでのケースリストデータのフィルタ

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.
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1から4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、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. **連絡先情報** をクリックします。
連絡先情報 ページが表示されます。
3. 連絡先のタイプを選択します。
 - 一次
 - 二次
4. 以下のフィールドで必要な変更を行います。
 - **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。
5. **変更の保存** をクリックします。

関連リンク

[連絡先情報](#)

SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保

次の操作を行うには、管理サーバーにインストールされている SupportAssist アプリケーションが、デルによってホストされる SupportAssist サーバーと通信可能である必要があります。

- お使いの環境内にあるデバイスに問題がある場合、サポートケースを自動的に作成。
- 生成されたシステムログコレクションをデルにアップロード。
- SupportAssist のアップデートされたバージョンが使用可能かどうかを確認。

SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信を確保するには、以下が必要です。

- SupportAssist アプリケーションがインストールされている管理サーバーが以下の宛先に接続できること。
 - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> – SupportAssist サーバーのエンドポイント。管理サーバー上で、ウェブブラウザを使用して以下の場所にアクセスできるかどうかを確認します：<https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>
 - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> – 診断テストの結果がアップロードされるファイルアップロードサーバーです。
 - 管理サーバー上で ddldropbox.us.dell.com と ftp.dell.com 用にポート 443 が開いているかどうかを確認。接続は、Telnet クライアントを使用してテストできます。たとえば、次のコマンドを入力します：`o ddldropbox.us.dell.com 443`
 - <https://ftp.dell.com/> – SupportAssist の新規リリース情報。管理サーバー上で、ウェブブラウザを使用して以下の場所にアクセスできるかどうかを確認します：<https://ftp.dell.com/>
- ddldropbox.us.dell.com 上のサーバー証明書が有効かどうかを確認します。詳細については、「[サーバー証明書の確認](#)」を参照してください。
- 管理サーバー上でのネットワーク設定が正しいことを確認します。
- SupportAssist がインストールされている管理サーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続している場合は、SupportAssist でプロキシを設定してください。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。

通信問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者に問い合わせるサポートを受けてください。

サーバー証明書の確認

ddldropbox.us.dell.com でサーバー証明書を確認するには、以下をの順序を行います。

1. ウェブブラウザで <https://ddldropbox.us.dell.com> を開きます。
404- ファイルまたはディレクトリが見つかりません エラーが表示される場合があります。
2. アドレスバーで **セキュリティ報告** アイコン 、次に **証明書の表示** をクリックします。
証明書 が表示されます。
3. **一般** タブで、証明書に有効な日付が表示されているかどうかを確認します。
4. **認定パス** タブをクリックして、**GTE CyberTrust Global** ルート証明書がリストされているかどうかを確認します。

収集ツールのインストール確認

SupportAssist は、次の収集ツールを使用して環境内にある対応デバイスからシステムログコレクションを生成します。

- Dell System E-Support Tool (DSET)
- Dell Lasso

収集ツールは、SupportAssist のインストール後、バックグラウンドで自動的にダウンロードされ、インストールされます。システムログコレクションを正常に生成するには、収集ツールが SupportAssist との互換性があるバージョンである必要があります。

互換性のあるバージョンの収集ツールがインストールされているかどうかを確認するには、以下の手順を行います。

1. **コントロールパネル** に移動します。
2. **プログラム** → **プログラムと機能** の順にクリックします。
プログラムのアンインストールまたは変更 ページが表示されます。
3. インストールされているアプリケーションのリストで、互換性のあるバージョンの DSET および Lasso がインストールされているかどうかを確認します。



メモ: SupportAssist との互換性がある DSET および Lasso のバージョンについての詳細は、dell.com/serviceabilitytools の『Dell SupportAssist Support Matrix』(Dell SupportAssist サポートマトリックス) を参照してください。

ログへのアクセスと表示

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 (通常は **C:\Program Files (x86)\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 HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Wow6432Node\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

SupportAssist によってサポートケースが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、デルのテクニカルサポートに送信されます。また、収集されたトラブルシューティング情報は圧縮され、C:\Program Files(x 86)\Dell\Dell Integrated Support\reports で OpenManage Essentials サーバーに保存されます。

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
- Periodic_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、お使いのウェブブラウザで 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。

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、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します。
 - * 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、ビデオなどの情報を表示します。
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

次の項では、Dell SupportAssist の問題のトラブルシューティングに使用できる手順を説明しています。

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。

登録の失敗

管理サーバーへの SupportAssist アプリケーションのインストール後、SupportAssist アプリケーションはデルがホストする SupportAssist サーバーへの登録を行います。登録が正常に行われた場合：

- 登録確認の E メールが主な連絡先に送信されます。
- クライアント ID 値が SupportAssist の **ヘルプ → バージョン情報** ウィンドウに表示されます。

デルがホストする SupportAssist サーバーとの通信問題が SupportAssist アプリケーションで発生すると、登録が失敗します。通信問題を解決するには、[SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保](#)を参照してください。

SupportAssist の起動

SupportAssist の起動時に Problem starting the Dell SupportAssist Service (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 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 (PhomePluginWindowsService) 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認するには、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

- 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、管理サーバー上にインストールされている Dell SupportAssist アプリケーションが、デルによってホストされている SupportAssist サーバーに当初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、接続テストを行って、SupportAssist アプリケーションがプロキシサーバー経由で SupportAssist サーバーに接続できるかどうかを確認します。「[SupportAssist 接続のテスト](#)」を参照してください。
- SupportAssist ダッシュボードアプリケーションが接続されない、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 アプリケーションがデルによってホストされる SupportAssist サーバーに接続できることを確認するには、接続テストを実行してください。「[SupportAssist 接続のテスト](#)」を参照してください。
 - サーバーが応答している場合は、ダッシュボードに成功メッセージが表示されます。応答していない場合は、サーバーがダウンしている可能性があります。この場合は、**log-file.txt** ファイル（通常、**C:\Program Files(x 86)\Dell\Dell Integrated Support\logs** にあります）を調べてください。ログファイルに判別可能な詳細が見つからない場合は、デルテクニカルサポートに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ら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、**6C:\Program Files (x86)\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。

収集の失敗

SupportAssist から、特定のデバイスでの収集の問題を示す E メール通知を受信し、デバイスの **収集ステータス** に **実行失敗** と表示されます。

1. デバイスがネットワークに接続されているかどうかを確認します。
2. デバイス用に提供した資格情報を確認します。管理者資格情報は、**設定** → **システムログ** ページで入力する必要があります。詳細については、「[デフォルトのデバイスタイプ資格情報の設定](#)」および「[デバイス資格情報の編集](#)」を参照してください。
3. DNS がデバイスのホストネームで設定されているかどうかを確認します。お使いの環境に DNS サーバーがない場合は、**C:\Windows\System32\drivers\etc** にあるホストファイルを IP アドレスと対応するホストネームでアップデートします。

コレクションのアップロード失敗

SupportAssist から、特定のデバイスの収集データのアップロードに問題があることを示す E- メール通知を受信し、デバイスの **収集ステータス** に **収集のアップロード失敗** というメッセージが表示された場合：

1. SupportAssist がインストールされている管理サーバーがインターネットに接続できることを確認します。
2. SupportAssist がインストールされている管理サーバーがプロキシサーバーを解してインターネットに接続する場合は、SupportAssist でプロキシ設定を行うようにしてください。詳細については、「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。
3. 接続性テストを実行して、テストが正常に完了していることを確認します。詳細については、「[SupportAssist の接続性テスト](#)」を参照してください。
4. SupportAssist アプリケーションが SupportAssist サーバーと正常に通信できることを確認します。「[SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保](#)」を参照してください。

この問題を解決した後で、デバイスでの新しい収集データを手動でデルにアップロードします。詳細については、「[手動によるシステムログの送信](#)」を参照してください。

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。

SSL 接続失敗の識別

SSL 接続失敗は、システムが発行ルート証明機関である **GTE CyberTrust Global Root** から必要な証明書をインストールしていない場合に発生します。すべての Dell 証明書は、証明機関から発行されます。


Internet Explorer に証明書がインストールされているかどうかを検証するには、次の手順を実行します。

1. ツール → インターネットオプション をクリックします。
インターネットオプション ダイアログボックスが表示されます。
2. コンテンツ タブをクリックしてから、証明書 をクリックします。
証明書 ダイアログボックスが表示されます。
3. 信頼されたルート証明機関 タブをクリックします。
4. スクロールして、GTE CyberTrust Global Root が発行先および発行者列にリストされていることを確認します。

GTE CyberTrust Global Root がリストされていない場合は、必要な証明書をインストールする必要があります。「[ルート証明書のエクスポート](#)」および「[ルート証明書のインストール](#)」を参照してください。

ルート証明書のエクスポート

ルート証明書をエクスポートするには、次を実行します。

1. Internet Explorer で、<https://dell.com> にアクセスします。
2. 証明書エラー：ナビゲーションはブロックされました ページが表示される場合は、このサイトの閲覧を続行する（推奨されません） をクリックします。
3. セキュリティで保護された web ページコンテンツのみを表示しますか? のプロンプトで、はい をクリックします。
4. アドレスバーでセキュリティ報告 アイコン  をクリックします。
5. 証明書の表示 をクリックします。
証明書 ウィンドウが表示されます。
6. 詳細 をクリックします。
7. ファイルにコピー をクリックします。
証明書のエクスポートウィザードが表示されます。
8. 次へ をクリックします。
9. エクスポートファイルの形式 ページで、次へ をクリックします。
10. エクスポートするファイル ページで、参照 をクリックします。
名前を付けて保存 ウィンドウが表示されます。
11. 証明書ファイルを保存する場所に移動します。
12. ファイル名を入力し、保存 をクリックします。
13. エクスポートファイルの形式 ページで、次へ をクリックします。
14. 完了 をクリックします。
エクスポートのステータスが表示されます。
15. OK をクリックします。

ルート証明書のインストール

作業を開始する前に、以下を確認してください。

- SupportAssist がインストールされているユーザーアカウントを使用してログインしている。
- 管理者権限がある。
- SupportAssist サービスが実行されている。

- 証明書ファイルをエクスポートしました。「[ルート証明書のエクスポート](#)」を参照してください。

root 証明書をインストールするには、以下を実行します。

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. **名前** ボックスに、mmc と入力し、**OK** をクリックします。
コンソール 1 - [コンソール Root] ウィンドウが表示されます。
3. **ファイル** → **スナップインの追加と削除** をクリックします。
スナップインの追加と削除 ダイアログボックスが表示されます。
4. **使用可能なスナップイン** で、**証明書** を選択してから **追加 >** をクリックします。
証明書スナップイン ダイアログボックスが表示されます。
5. **マイユーザーアカウント** が選択されていることを確認してから、**終了** をクリックします。
6. **スナップインの追加と削除** ダイアログボックスで、**追加 >** をクリックします。
証明書スナップイン ダイアログボックスが表示されます。
7. **コンピュータ アカウント** を選択して **次へ** をクリックします。
コンピュータの選択 ダイアログが表示されます。
8. **ローカルコンピュータ : (このコンソールが実行されているコンピュータ)** が選択されていることを確認してから、**終了** をクリックします。
9. **スナップインの追加と削除** ダイアログボックスで、**OK** をクリックします。
10. **コンソールルート** で、**証明書 – 現行ユーザー** をクリックします。
11. **信頼された root 証明機関** → **すべてのタスク** → **インポート** と右クリックします。
証明書のインポートウィザードが表示されます。
12. **次へ** をクリックします。
アップロードするファイルの選択 ダイアログボックスが表示されます。
13. エクスポートした証明書ファイルを参照して選択し、**次へ** をクリックします。
証明書ストア 画面が表示されます。
14. **次へ** をクリックします。
15. **終了** をクリックします。
16. 右クリックして、**中間証明機関** → **すべてのタスク** → **インポート** を選択します。
証明書のインポートウィザードが表示されます。
17. エクスポートした証明書ファイルを参照して選択し、**次へ** をクリックします。
証明書ストア 画面が表示されます。
18. **次へ** をクリックします。
19. **終了** をクリックします。
20. **コンソール root** で、**証明書 (ローカルコンピュータ)** をクリックします。
21. 手順 11~19 を実行して root 証明書をインストールします。

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 unknown と表示される。

この問題は、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 デバイス用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。

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	<p>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。</p> <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	<p>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。</p> <p> 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。</p>
 アップデートが利用できます	<p>以下の状況下で、SupportAssist ヘッダ領域に表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> SupportAssist のアップデート中にエラーが発生した場合。 設定 → プリファレンス → 自動アップデートの有効化オプション を選択しておらず、表示された SupportAssist アップデート 通知をキャンセルした場合。 <p>リンクをクリックして SupportAssist アップデートのダウンロードおよびインストールを実行することができます。</p> <p> メモ: アップデートが利用できます リンクは、Dell 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インしている場合にのみ表示されます。</p>

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 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	<p>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。</p> <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 • 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) • 保証ステータス • 解決案の説明
コレクションステータス	<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"> • 収集ツールをインストール中 - 収集ツールのインストールまたはアップデートが進行中です。 • 収集ツールのインストールに失敗しました - 収集ツールのインストールが失敗しました。 • 収集ツールは使用できません - 収集ツールがインストールされていない、または手動でアンインストールされました。 • 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。 • コレクションツール非対応 – このデバイスは SupportAssist のコレクション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 – このデバイスでコレクション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 – このデバイスでコレクションツールが開始されています。

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • 実行失敗 – デバイスでコレクションツールが開始されましたが、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。 • ProSupport Plus – デバイスには Dell ProSupport Plus サービス契約が適用されている。
デバイスタイプ	<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 MD Series アレイ、EqualLogic ストレージアレイ、または EqualLogic FluidFS NAS アプライアンスです。 • サーバー – デバイスは Dell PowerEdge サーバー、PowerEdge VRTX、iDRAC7、または CMC デバイスです。 • スイッチ – デバイスは Dell Force10 または Dell PowerConnect Ethernet スイッチです。
Service Tag	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](#)
- [列名とキーワードでのケースリストデータのフィルタ](#)
- [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
デバイスタイプ	OpenManage Essentials が検出したデバイスのタイプを示します。 <ul style="list-style-type: none"> ストレージ - デバイスは PowerVault MD Series アレイ、EqualLogic ストレージアレイ、または EqualLogic FluidFS NAS アプライアンスです。 サーバー - デバイスは Dell PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC7、または CMC デバイスです。 スイッチ - デバイスは Dell Force10 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。
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	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。 <ul style="list-style-type: none"> 収集ツールをインストール中 - 収集ツールのインストールまたはアップデートが進行中です。 収集ツールのインストールに失敗しました - 収集ツールのインストールが失敗しました。 収集ツールは使用できません - 収集ツールがインストールされていない、または手動でアンインストールされました。 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。 コレクションツール非対応 - このデバイスは SupportAssist のコレクション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 - このデバイスでコレクション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 - このデバイスでコレクションツールが開始されています。 実行失敗 - デバイスでコレクションツールが開始されましたが、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
- プリファレンス
- 連絡先情報

関連リンク

[システムログ](#)
[プロキシ設定](#)
[プリファレンス](#)
[連絡先情報](#)



システムログ

システムログ ページでは、以下を実行することができます。


- 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
デバイスタイプ	<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>

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • EqualLogic • MD Series • NAS アプライアンス スイッチ に使用可能なオプションは次の通りです。 <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。
パスワードを有効にする  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。	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。
コミュニティ文字列  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。	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、システムログコレクションスケジュール で表示されるフィールドについての情報です。

 **メモ:** システムログコレクションスケジュール オプションは、**プリファランス** ページで **システムログコレクションスケジュールを有効化** 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。

 **メモ:** お使いのデバイスが Dell ProSupport Plus サービス契約対象である場合、**システムログコレクションスケジュールを有効化** オプションが選択されていないと、デバイスについての報告情報の一部を受け取らないことになります。

フィールド	説明
周波数	システムログ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

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> 毎週 毎月
日時を指定する	<p>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。</p> <p>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 (日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、および土曜日)、時刻 (hh:mm フォーマット)、および AM/PM です。</p> <p>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 (日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日)、時刻 (hh:mm フォーマット)、AM/PM、および月数 (1 または 3) です。</p>
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](#)

[システムログの定期収集のスケジュール](#)

[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](#)

プリファレンス

プリファレンス ページでは、自動アップデート、電子メール設定、サポートコレクション、およびメンテナンスモードの設定が可能です。次の表には、プリファレンス ページに表示されるオプションの情報が記載されています。

フィールド	説明
自動アップデート	
自動アップデートの有効化	このオプションを選択すると、SupportAssist および収集ツールの最新アップデートが使用可能になったときに、それらが自動でダウンロードされ、インストールされます。アップデートのダウンロードおよびインストールはバックグラウンドで実行されます。アップデートプロセス中に問題が発生した場合は、メッセージが表示されます。  メモ: SupportAssist が最新機能および拡張機能で最新にアップデートされていることを確実にするため、 自動アップデートの有効化 オプションを選択することが推奨されます。
電子メール設定	
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	電子メール通知に使用する言語を選択します。
サポートコレクション	
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。
メンテナンスモード	
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](#)

[自動アップデートの有効化](#)

[E-メール通知の設定](#)

[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 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	会社名を表示または編集できます。
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-メールアドレス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

[SupportAssist 接続のテスト](#)

関連文書およびリソース

その他の必要マニュアル

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。

- *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Dell OpenManage Essentials バージョン 1.3 ユーザーズガイド)
- *Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials Support Matrix* (Dell OpenManage Essentials 向け Dell SupportAssist バージョン 1.3 サポートマトリックス)
- *Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials Quick Start Guide* (Dell OpenManage Essentials 向け Dell SupportAssist バージョン 1.3 クイックスタートガイド)
- *Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials Release Notes* (Dell OpenManage Essentials 向け Dell SupportAssist バージョン 1.3 リリースノート)
- *Dell System E-Support Tool User's Guide* (Dell System E-Support Tool ユーザーズガイド)
- *Dell Lasso User's Guide* (Dell Lasso ユーザーズガイド)

関連リンク

[デルサポートサイトからの文書へのアクセス](#)
[デルへのお問い合わせ](#)

デルサポートサイトからの文書へのアクセス

必要なドキュメントにアクセスするには、次のいずれかの方法で行います。


- 次のリンクからアクセスできます。
 - すべてのシステム管理マニュアル - dell.com/softwaresecuritymanuals
 - エンタープライズシステム管理マニュアル - dell.com/openmanagemanuals
 - リモートエンタープライズシステム管理マニュアル - dell.com/esmmanuals
 - Serviceability Tools マニュアル - dell.com/serviceabilitytools
 - クライアントシステム管理マニュアル - dell.com/OMConnectionsClient
 - OpenManage Connections エンタープライズシステム管理マニュアル - dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - OpenManage Connections クライアントシステム管理マニュアル - dell.com/OMConnectionsClient
- デルのサポートサイトから、次を実行します。
 - dell.com/support/manuals にアクセスします。
 - サービスタグまたはエクスプレスサービスコードをお持ちですか? セクションの **いいえ** 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。
 - お使いの製品タイプを選択してくださいセクションで、**ソフトウェアとセキュリティ** をクリックします。

- お使いのデル製システムを選択してください - **Software** セクションで、次の中から必要なリンクをクリックします。
 - * クライアントシステム管理
 - * エンタープライズシステム管理
 - * リモートエンタープライズシステム管理
 - * **Serviceability Tools**
- マニュアルを表示するには、必要な製品バージョンをクリックします。
- 次のように検索エンジンを使用します。
 - **検索** ボックスに名前および文書のバージョンを入力します。

関連リンク

[関連文書およびリソース](#)

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。

関連リンク

[関連文書およびリソース](#)