
Nutanix ではサポートケース対応の際に、WebEx や Zoom を使用してお客様機器へのリモート接続を依頼させていただきますことがあります。

WebEx や Zoom を使用したリモートサポートの特徴

- ・ お客様の端末画面を共有していただき、Nutanix 機器へアクセス
(Nutanix 機器を外部に接続する必要はありません)
- ・ お客様と会話をしながら調査を実施
- ・ ワンタイムセッション
(弊社から都度ご送付するリンクを元に、お客様に接続・切断を頂くことでセッションが確立・終了)
- ・ SSL にて保護された通信

リモートサポートを使うメリット

- ・ お客様(IT 管理者様)の作業負荷の軽減 (サポートエンジニアが直接作業を実施)
- ・ 調査時間やログ採取・アップロード等の作業時間の短縮化
- ・ 解決までの時間が平均 30%短縮(弊社調査・特にマルチベンダー間の切り分け等の時間は大幅に短縮)

リモートサポートでアクセスするのは、調査対象となる Nutanix クラスタを構成するホスト・IPMI・CVM です。必要に応じてお客様の許可を頂いて関連する管理サーバ(VMware vCenter Server や Microsoft SCVMM や AD サーバ等)の設定を確認することがあります。お客様のデータ自体へのアクセスは行いません。また Nutanix 構成の変更等はお客様に確認を行なった上で行います。

リモートサポートでの作業中に知り得た機密情報やシステム環境情報は、お客様問題の調査及び解決のみに使用し、その他の目的で使用・または第三者に共有することはありません。

リモートサポートに必要な端末環境と必要な接続先

- ・ HTML5 対応のウェブブラウザ (Google Chrome, Firefox, Safari 等が推奨)
- ・ Java JRE
- ・ SSH が利用できるターミナルソフト (Teraterm, Putty 等)
- ・ vCenter のクライアントソフトウェア(WebUI でも可。使用頻度: 低)
- ・ Remote Desktop 環境(使用頻度: 低)
- ・ 問題の内容によっては Wireshark 等追加のソフトウェア (必要な場合は、ケース上にて都度相談)

接続先	HW 交換	SW 問題	コメント
Prism	◎	◎	Data Resiliency Status の確認等
CVM (SSH)	◎	◎	いずれの問題でもアクセスすることが多い
Hypervisor (SSH)	◎	○	SW の問題部位によってはアクセスしない
IPMI Web UI	◎	△	主にノードの Power on/Power off/Power Reset、Sel ログの確認、Hypervisor のコンソールアクセス時等にアクセス
IPMI Web Console	◎	△	Hypervisor のコンソール。主に SATADOM 交換時等、ホストの起動の確認、ホストに SSH アクセスできない場合、ホストの IP 変更の場合等にアクセス
Prism Central	×	△	主に Prism Central での問題の場合にアクセス。クラスタが多い場合はここから Prism Element に切り替えることもある
vCenter / SCVMM / Failover Cluster Manager 等のハイパーバイザ管理 GUI	△	△	必要時のみ。基本的小お客様作業範囲
仮想マシン	×	△	必要時のみ。基本的小お客様作業範囲
Domain Controller	×	△	必要時のみ。基本的小お客様作業範囲
ネットワークスイッチ	×	△	必要時のみ。基本的小お客様作業範囲

WebEx について

WebEx は Cisco 社のクラウドサービス型の会議システムです。インターネットを通じて、PC やスマートデバイスを介して、画面共有などのさまざまな機能と電話会議を利用できます。

特徴

- (1) リモート操作を行うことが可能
- (2) 参加者が同じ画面を共有
- (3) チャット、音声、ビデオ会議が可能

WebEx 利用の要件

利用要件の詳細は下記をご参照ください。

- ・システム要件 (WBS32) <https://help.webex.com/ja-jp/nb8raex/Webex-Meetings-WBS32>
- ・ネットワーク要件 <https://help.webex.com/ja-jp/WBX264/>

https が通る環境であれば、ほとんどの場合利用できます。実際の障害対応の前に、WebEx の接続テストを希望される場合にはケースにてご依頼ください。「WebEx の接続テストを希望」としてケースオープンしていただければ、弊社サポートチームにて対応させていただきます。

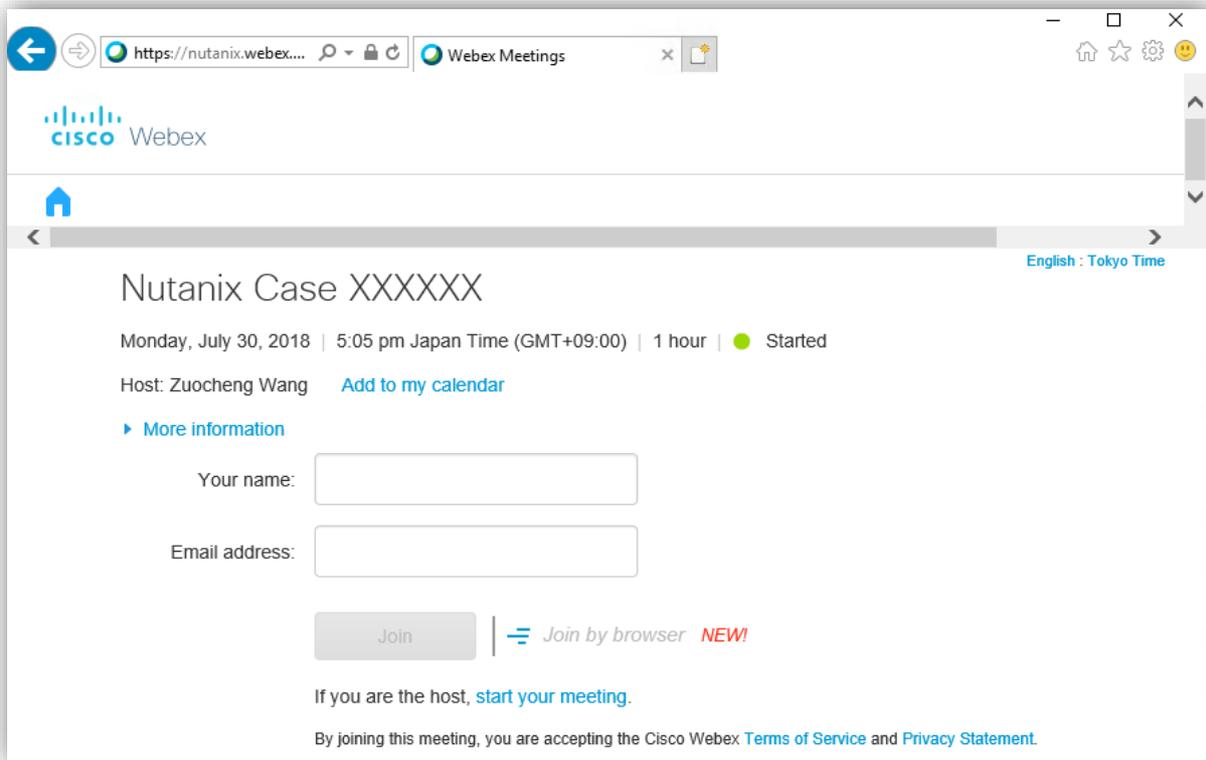
リモートサポート実施の流れ

- (1) Nutanix サポートエンジニア(SRE)が WebEx のミーティング URL、またはインビテーションメールをお客様へ送付します。
- (2) お客様は、送付された URL、もしくはインビテーションメールの「join the meeting」をクリックして参加します。(Add to Calendar でカレンダーに保存することもできます)

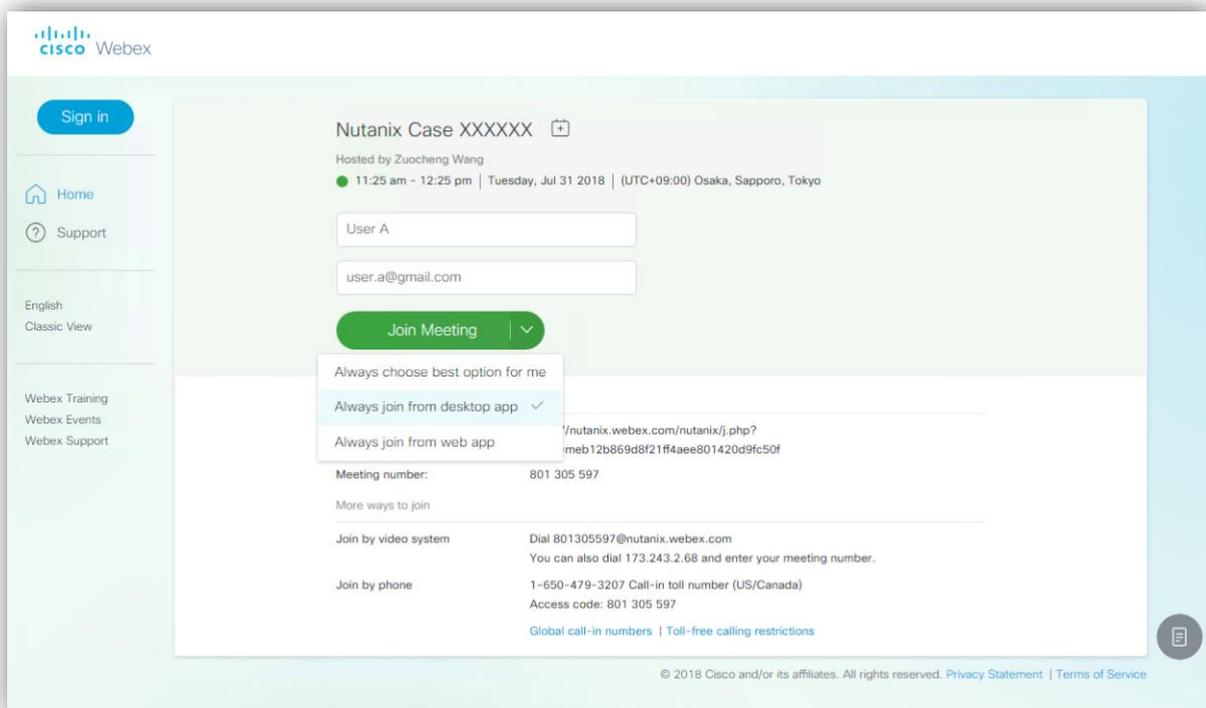


(3) 次の画面でお客様のお名前とメールアドレスを入れて、「Join」ボタンをクリックします。

IE をご利用の場合以下画面から”Join”をクリックします。

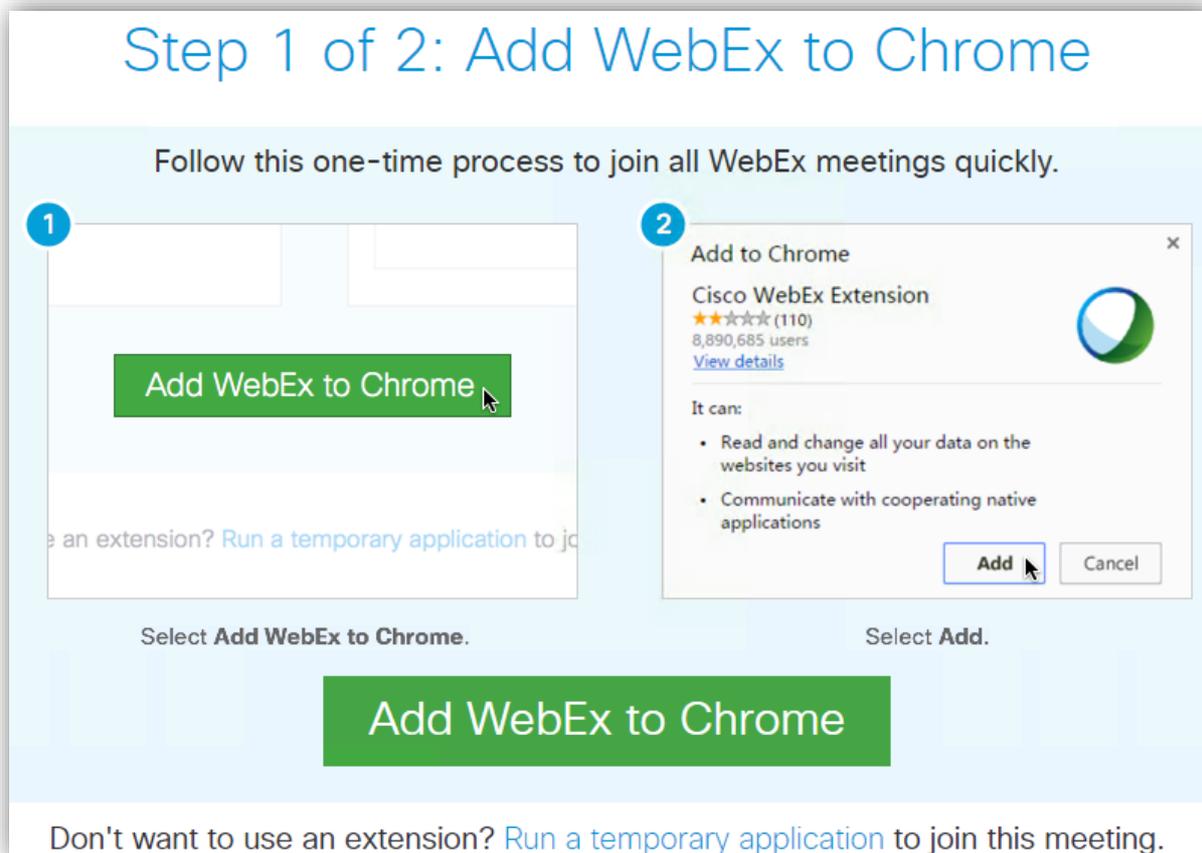


Chrome もしくは Firefox をご利用の場合は、まずは”Join Meeting”ボタンの右側にある矢印をクリックして、“Always join from desktop app”を選んでから”Join Meeting”をクリックしてください。
(Desktop app 以外の方式で Join した場合リモート操作できない可能性があります)

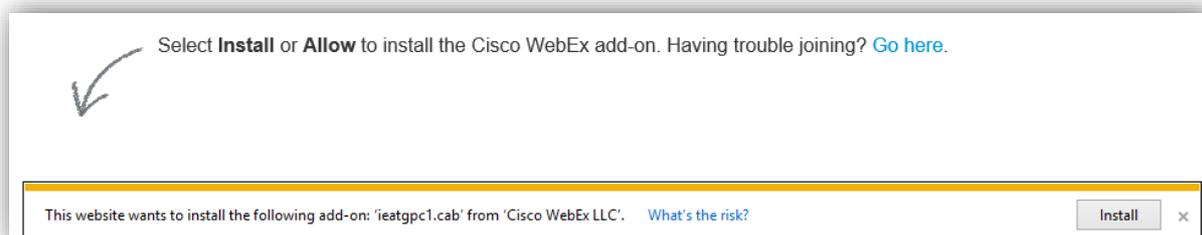


- (4) はじめての参加の場合は、ブラウザに Plug-In/Add-On ダウンロードのプロンプトが表示されて、クリックしてインストールします。

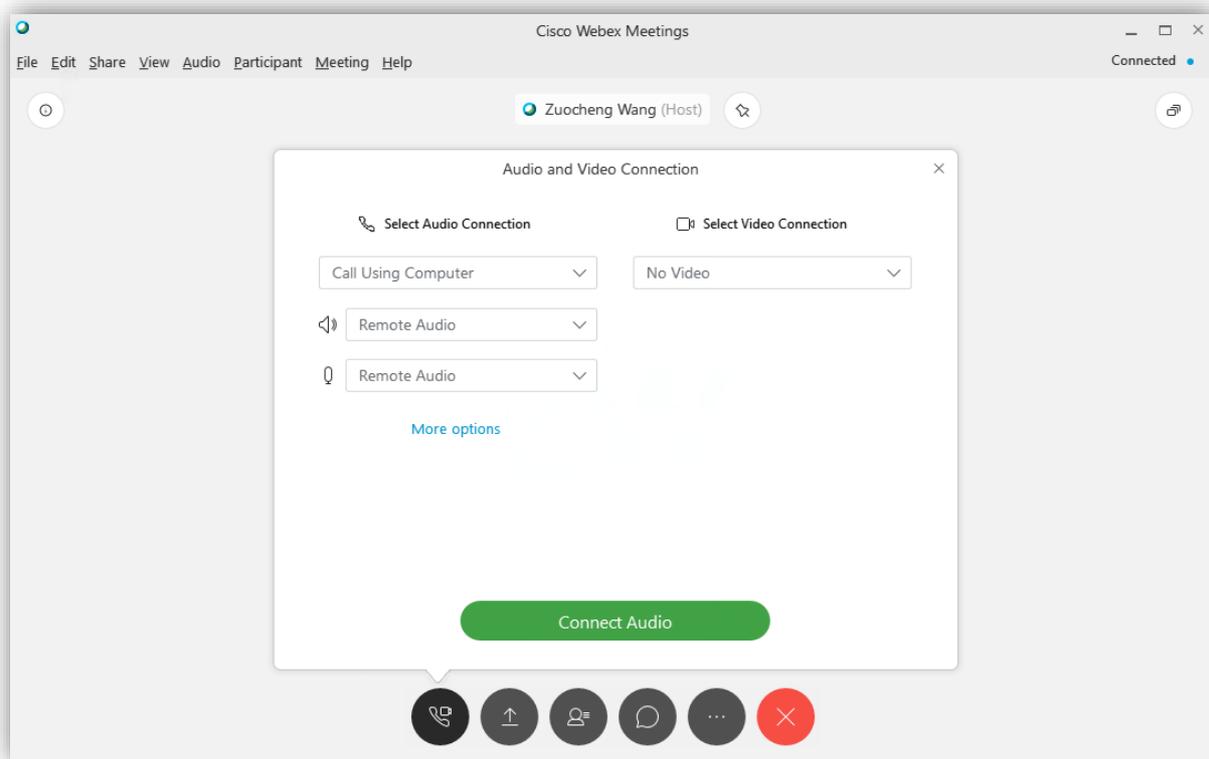
Chrome 例 :



Internet Explorer 例 :



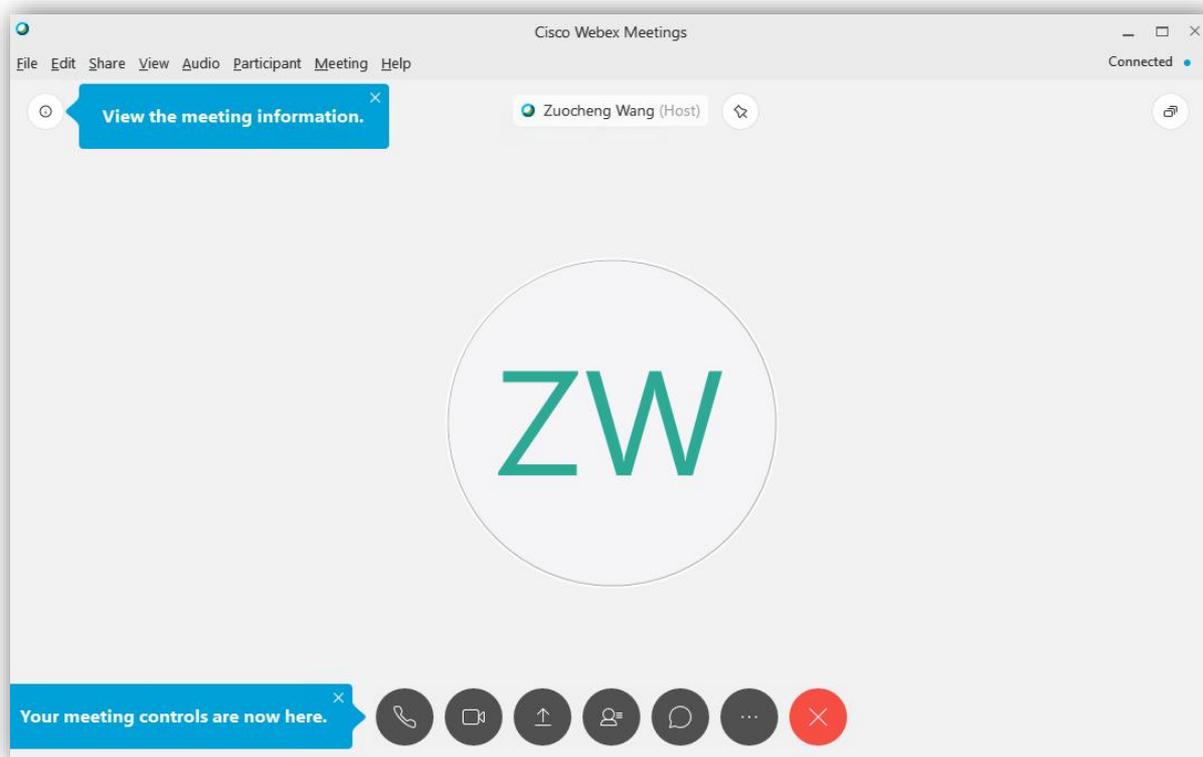
(5) 次に音声とビデオ設定画面ポップアップします。



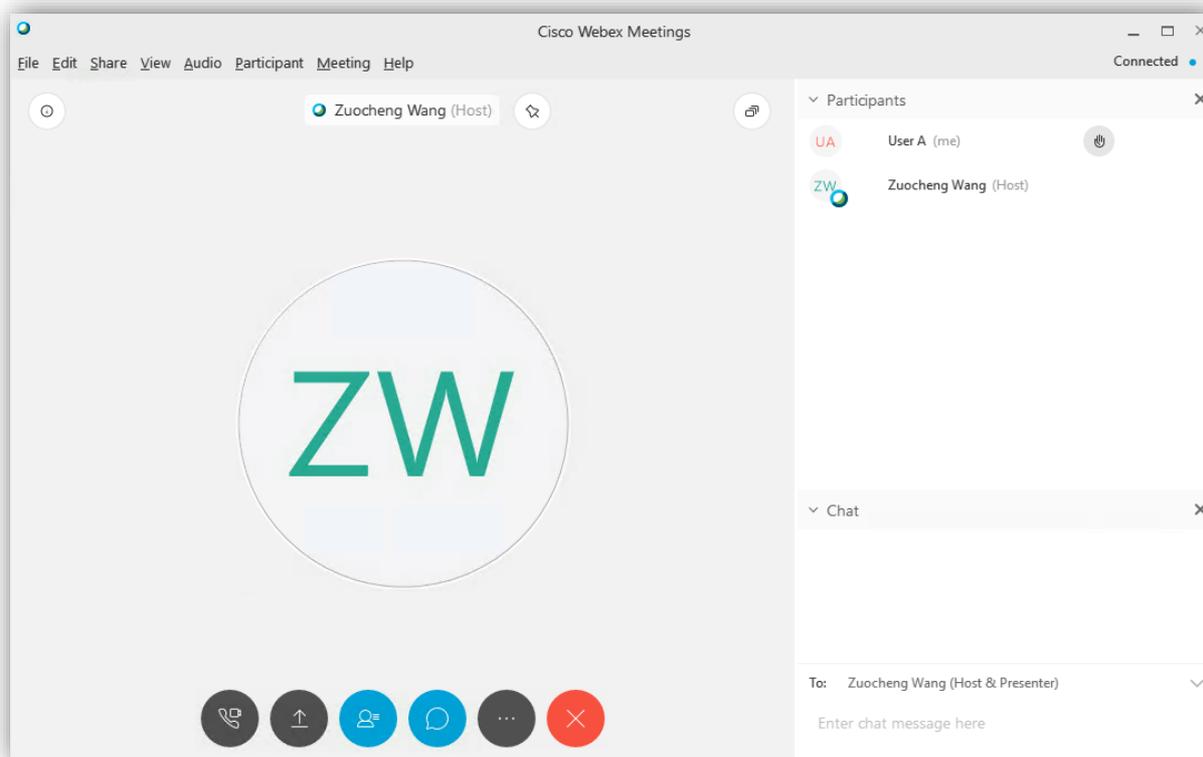
音声を利用する場合、「Select Audio Connection」で接続方法を選択します。

- ・ パソコンで音声機能が利用可能な場合には「Call Using Computer」をクリックします。
- ・ 電話から接続する場合は「I will Call In」 > Japan Toll Free 番号（0053-116-1201）をかけます。
Access Code と Attendee ID(知らない場合は # を押す)を入れます。
※一部の携帯電話や IP 電話などでのご利用はできません。
- ・ Call Me を選択すると、指定の電話番号へ WebEx から電話させることができます。
- ・ 音声を使用しない場合は「No Audio」を選択します。

(6) User A を使って、WebEx に入った後の画面

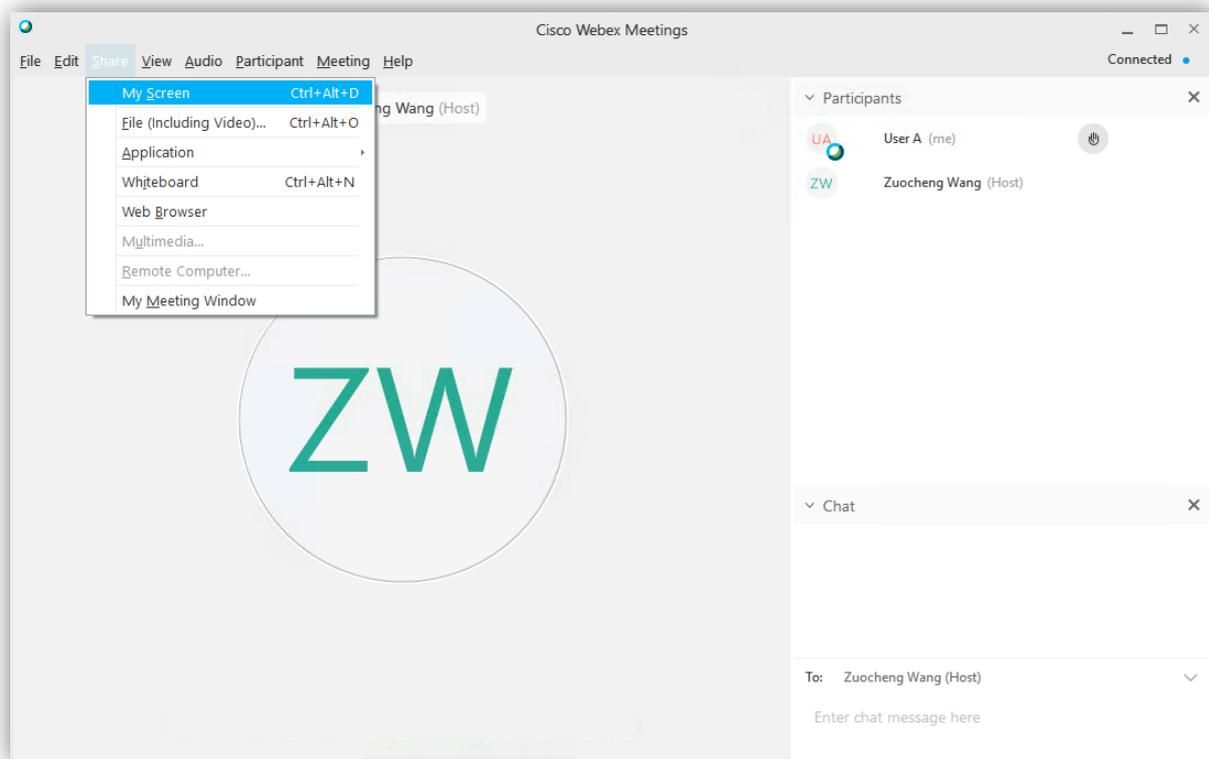


下のアイコンをクリックすると参加者情報とチャットが表示されます。



(7) 調査のためにデスクトップの共有をお願いしております。

デスクトップの共有を実施するには、上のメニューの”Share” → ”My Screen”をクリックします。

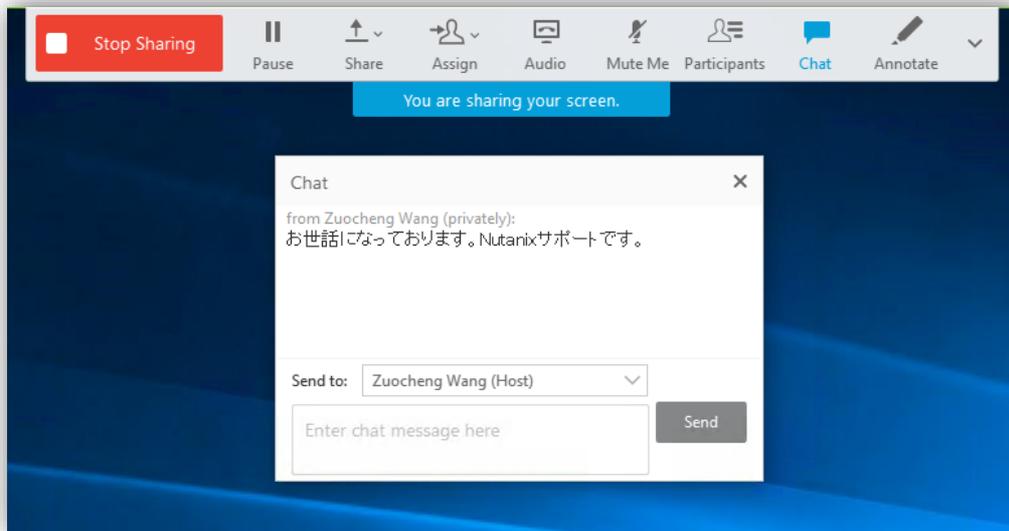


(8) Nutanix エンジニアがアプリケーションのリモート操作権をお客様に依頼します。お客様の画面上に下記のメッセージが表示されます。操作権を許可するには Approve をクリックします。

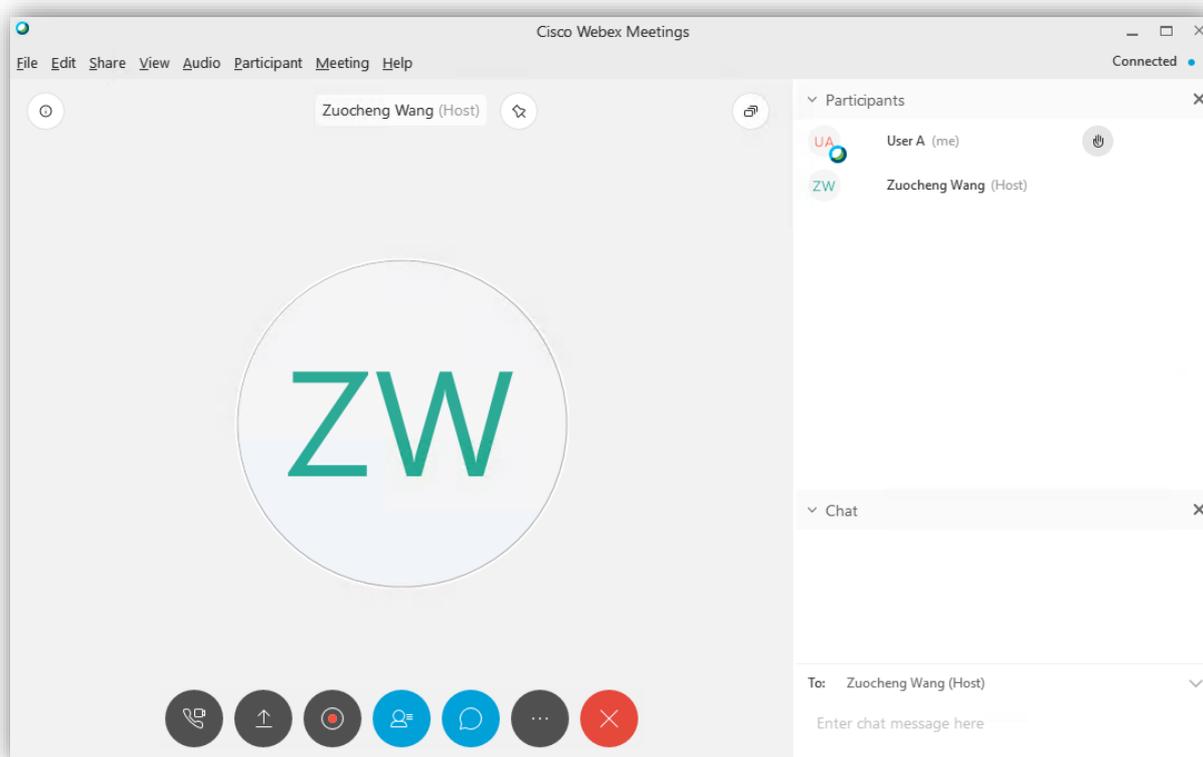


(9) Nutanix エンジニアがお客様と会話、もしくはチャットしながら調査を行います。

(10) デスクトップ上部の「You are sharing your screen」にマウスを置くと、共有の停止、チャット、などの操作ができます。



(11) SRE が作業を完了したら、ミーティングを終了します。お客様から終了する場合は、まず共有を停止 (Stop Sharing) して、下の赤い✕ボタンをクリックして、Leave Meeting をクリックします。



©2017 Nutanix, Inc. All rights reserved. NutanixはNutanix, Inc.の米国その他の国における商標です。その他の社名、製品名、ロゴ等は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。本書に記載した情報は、予告なしに変更される場合があります。