

Microsoft Dynamics CRM 2011 運用および保守ガイド

バージョン 5.5.0



本ドキュメントは、何等保証もない現状有姿のまま提供されるものです。このドキュメントに記載されている情報や見解 (URL 等のインターネット Web サイトに関する情報を含む) は、将来予告なしに変更されることがあります。お客様は、その使用に関するリスクを負うものとします。

本ドキュメントで使用しているサンプルは例示のみを目的として提供されており、いずれも架空のもので、実在する名称とは一切関係ありません。

このドキュメントは、Microsoft 製品の無体財産権に関する法的な権利をお客さまに許諾するものではありません。内部的な参照目的に限り、このドキュメントを複製して使用することができます。

© 2012 Microsoft Corporation. All rights reserved.

Microsoft、Active Directory、ActiveX、Azure、BizTalk、JScript、Microsoft Dynamics、Outlook、SharePoint、SQL Server、Visual Basic、Visual Studio、Windows、Windows Server、および Windows Vista は、米国 Microsoft Corporation および/またはその関連会社の商標です。

その他のすべての商標は、それぞれの所有者の所有物です。

目次

Microsoft Dynamics CRM 2011 運用および保守ガイド	6
このセクションの内容	6
このドキュメントについてコメントを送信する (運用および保守ガイド).....	6
Microsoft Dynamics CRM の運用	7
Windows PowerShell を使用した Microsoft Dynamics CRM 展開タスクと管理タスク	7
Microsoft Dynamics CRM プロパティを手動で設定	7
このセクションの内容	8
関連項目	8
Microsoft Dynamics CRM 2011 展開の移動	8
このトピックの内容	8
Microsoft Dynamics CRM データベースを同じドメイン内の別の SQL Server および SQL Server Reporting Services サーバーに移動し、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を既存のサーバー上に残します。	9
Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を含む Microsoft Dynamics CRM 展開を、同じドメイン内または別のドメイン内で再展開します。	11
Microsoft Dynamics CRM Server または Microsoft Dynamics CRM サーバー ロールの 1 つを移動します。ただし、SQL Server および SQL Server Reporting Services サーバーは、そのまま残します。	12
関連項目	13
Microsoft Dynamics CRM サービス アカウントの変更	13
修復を実行した Microsoft Dynamics CRM サービス アカウントの変更	13
CRMAppPool サービス アカウントを手動で変更	14
更新するグループを特定する	14
関連項目	15
Windows エラー報告の有効化	16
関連項目	17
各組織に対して選択される非同期ジョブの数を制限する	17
各組織に対して選択される非同期ジョブの数を構成するには	17
関連項目	18
Microsoft Dynamics CRM の監視とトラブルシューティング	18
このセクションの内容	18
トレース概要	18
Microsoft Dynamics CRM 展開レベル トレース	18
Microsoft Dynamics CRM Server レベルのトレース	20

SQL Server Reporting Services 用 Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能に対するトレースの有効化	21
Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM のトレースの有効化	22
Microsoft Dynamics CRM 2011 用 System Center Monitoring Pack.....	23
Microsoft Dynamics CRM 2011 のパフォーマンス カウンター.....	23
関連項目	24
Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新	24
このトピックの内容	25
Microsoft Dynamics CRM 2011 セットアップ更新プログラム.....	25
Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションの更新プログラムのロールアップ	25
Microsoft Dynamics CRM 更新プログラムの配布と適用	25
更新プログラム ロールアップの削除	26
更新プログラム ロールアップの要件.....	27
Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラムのロールアップについてよく寄せられる質問	27
更新プログラムのロールアップはどのようにパッケージ化されていますか。.....	27
最新の Microsoft Dynamics CRM 2011 更新プログラムのロールアップは何ですか。.....	28
最新の更新プログラムのロールアップを展開に適用する必要がありますか。.....	28
インストールした後で更新プログラムのロールアップの追加構成が必要ですか。.....	28
更新プログラムのロールアップは累積的ですか。.....	28
新しい更新プログラムのロールアップを適用する前に、以前の更新プログラムのロールアップを適用する必要がありますか。.....	29
更新プログラムのロールアップはどのくらいの頻度でリリースされる予定ですか。.....	29
更新プログラムのリリースの通知を受け取るにはどうすればよいですか。.....	29
更新プログラムのロールアップはどのような順序で適用する必要がありますか。.....	29
コンピューターにロールアップが適用済みかどうかを確かめるにはどうすればよいですか。.....	30
関連項目	30
Microsoft Dynamics CRM 2011 のパフォーマンスの向上と最適化	31
カスタム SQL Server インデックス.....	31
IIS の圧縮.....	31
ウイルス スキャンと Microsoft Dynamics CRM.....	32
Microsoft Dynamics CRM のパフォーマンスと最適化に関するリソース	32
関連項目	33
Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の既知の問題	33
このトピックの内容	33
“アプリケーション プール 'CRMAAppPool' を提供しているプロセスを起動中にエラーが発生しました” というメッセージが、アプリケーション ログに記録される	34
“/” アプリケーションでサーバー エラーが発生しました。” というエラー メッセージが、マルチテナント型の展開でレポートを実行しようとしたときに表示される.....	34
組織を作成しようとしたときに “エラー: SQL Server '[0]' が使用できません” というエラー メッセージが表示される.....	34

ユーザーを有効にしようとしたときに“外部エラー。指定されたオブジェクトはサーバーに存在しません”というエラーメッセージが表示される.....	35
AD FS 2.0 を使用する場合の Microsoft Dynamics CRM モバイルに関する問題	35
モバイル デバイスを使用しているときに Microsoft Dynamics CRM をサインアウトできない.....	36
一部のアプリケーション ページでは、モバイル ユーザーに対して表示が不完全になる	36
SQL Server 2008 R2 が動作しているコンピューターで CPU 使用率が 100% であることが示される...	36
関連項目	36
Microsoft Dynamics CRM システムのバックアップ	36
このトピックの内容	37
バックアップ要件の概要.....	37
バックアップの種類の選択.....	38
Windows Server のバックアップ	38
Active Directory のバックアップ	38
SQL Server のバックアップ (Reporting Services を含む).....	39
Microsoft Dynamics CRM Server 2011 のバックアップ	41
カスタマイズおよびソリューションのエクスポート.....	42
関連項目	42
障害回復.....	42
関連項目	42
シナリオ A : SQL Server の障害	42
シナリオ A の回復.....	43
関連項目	43
シナリオ B : Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の障害	44
シナリオ B の回復.....	44
関連項目	44
シナリオ C : Exchange Server の障害	45
シナリオ C の回復.....	45
関連項目	45
シナリオ D : Active Directory の障害.....	46
シナリオ D の回復.....	46
関連項目	46
Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の障害回復.....	47
関連項目	48

Microsoft Dynamics CRM 2011 運用および保守ガイド

このガイドは『Microsoft Dynamics CRM 2011 実装ガイド』の一部であり、次の 3 種類のドキュメントで構成されています。

- 『**Microsoft Dynamics CRM 2011 Planning Guide**』: Microsoft Dynamics CRM について計画する必要があることを決定する場合は、このガイドを使用します。このガイドでは、サポートされるトポロジ、システム要件、インストールの前に対応する必要がある技術的な考慮事項について説明されています。
- 『**Microsoft Dynamics CRM 2011 Installing Guide**』: Microsoft Dynamics CRM アプリケーションのインストール方法について知る場合は、このガイドを使用します。このガイドでは、セットアップの詳細な実行手順、コマンドラインを使用したインストールの方法、および Microsoft Dynamics CRM の削除方法などが説明されています。
- 『**Microsoft Dynamics CRM 2011 操作および管理ガイド**』: Microsoft Dynamics CRM のデータをバックアップおよび復元し、システムの復旧を実行する方法について説明します。また、既知の問題に対するトラブルシューティング手順についても説明します。

『Microsoft Dynamics CRM 2011 操作および管理ガイド』には、Microsoft Dynamics CRM 2011 の設置型展開の運用と保守を支援するように設計されているリソースおよびトピックが含まれています。

このセクションの内容

[Microsoft Dynamics CRM の運用](#)

[Microsoft Dynamics CRM の監視とトラブルシューティング](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新](#)

[Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の既知の問題](#)

[Microsoft Dynamics CRM システムのバックアップ](#)

[障害回復](#)

このドキュメントについてコメントを送信する（運用および保守ガイド）

このドキュメントに関するご質問やコメントがある場合は、リンクをクリックして [Microsoft Dynamics CRM コンテンツ チーム](#) に電子メール メッセージをお送りください。

このガイドの内容以外の Microsoft Dynamics CRM 製品についてのご質問は、[Microsoft サポート](#) で検索してください。

Microsoft Dynamics CRM の運用

Microsoft Dynamics CRM の運用には、サーバーの状態とパフォーマンスの監視、バックアップの作成、障害回復の計画、および継続的なトラブルシューティングによる利用可能性の保証が含まれます。

Windows PowerShell を使用した Microsoft Dynamics CRM 展開タスクと管理タスク

Windows PowerShell コマンドレットおよび展開マネージャーを使用して、展開タスクおよび管理タスクを実行できます。また、Microsoft Dynamics CRM SDK で説明されているメソッドを使用して、これらのタスクを実行することもできます。コマンドレットは、フル サーバー ロールをインストールしたコンピューター、または 展開ツール サーバー ロールをインストールしたコンピューター（個別のサーバー ロールをインストールする場合）にインストールされます。

重要

Microsoft Dynamics CRM の Windows PowerShell コマンドを登録する必要があります。登録しない場合、コマンドレットを実行しようとしたときに、次のメッセージが表示されます。

”用語 '*Microsoft Dynamics CRM Windows PowerShell command*' は、コマンドレット、関数、スクリプト ファイル、または操作可能なプログラムの名前として認識されません。名前が正しく記述されていることを確認し、パスが含まれている場合はそのパスが正しいことを確認してから、再試行してください。”

Microsoft Dynamics CRM Windows PowerShell コマンドを登録するには、以下の手順を実行します。

1. Microsoft Dynamics CRM サーバーの管理者アカウントにログインします。
2. Windows PowerShell プロンプトを開きます。
3. Windows PowerShell プロンプトで、Microsoft Dynamics CRM Windows PowerShell スナップインを追加します。

```
Add-PSSnapin Microsoft.Crm.PowerShell
```

このコマンドにより、Microsoft Dynamics CRM Windows PowerShell スナップインが現在のセッションに追加されます。このスナップインは、Microsoft Dynamics CRM Server のインストールおよびセットアップ時に登録されます。

サポートされる Microsoft Dynamics CRM Windows PowerShell コマンドレットの一覧については、「[PowerShell を使用した展開 Web サービスの呼び出し](#)」を参照してください。

Microsoft Dynamics CRM プロパティを手動で設定

一部のプロパティは、Microsoft Dynamics CRM の単一のエンティティに対して一意ではありません。したがって、プロパティを変更する場合は、特定のエンティティの GUID ID を指定することをお勧めします。たとえば、Windows PowerShell または 展開 Web サービス を使用して組織プロパティを変更する場合は組織 ID を使用する必要があります。

Microsoft Dynamics CRM の Windows PowerShell コマンドレットの詳細については、Microsoft Dynamics CRM 展開マネージャーのヘルプを参照してください。

Windows PowerShell の詳細については、「[Windows PowerShell でのスクリプティング](#)」を参照してください。

サポートされる Microsoft Dynamics CRM Windows PowerShell コマンドレットの一覧については、「[PowerShell を使用した展開 Web サービスの呼び出し](#)」を参照してください。

展開 Web サービス の詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM での展開 Web サービス](#)」を参照してください。

このセクションの内容

[Microsoft Dynamics CRM 2011 展開の移動](#)

[Microsoft Dynamics CRM サービス アカウントの変更](#)

[Windows エラー報告の有効化](#)

[各組織に対して選択される非同期ジョブの数を制限する](#)

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM 2011 運用および保守ガイド](#)

[Microsoft Dynamics CRM の監視とトラブルシューティング](#)

Microsoft Dynamics CRM 2011 展開の移動

このトピックでは、Microsoft Dynamics CRM 2011 展開内のサーバー コンポーネントを移動する方法について説明します。

重要

現在、組織の編集ウィザードの実行中は Microsoft SQL Server 2012 可用性グループ リスナーを指定することはできません。高可用性を実現するために SQL Server 2012 可用性グループを使用するには、SQL Server 2012 プライマリ レプリカを選択して 組織の編集ウィザード を完了します。ウィザードを完了したら、**Set configuration and organization databases for SQL Server 2012 AlwaysOn failover** トピックの手順に従ってください。

このトピックの内容

[Microsoft Dynamics CRM データベースを同じドメイン内の別の SQL Server および SQL Server Reporting Services サーバーに移動し、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を既存のサーバー上に残します。](#)

[Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を含む Microsoft Dynamics CRM 展開を、同じドメイン内または別のドメイン内で再展開します。](#)

Microsoft Dynamics CRM Server または Microsoft Dynamics CRM サーバー ロールの 1 つを移動します。ただし、SQL Server および SQL Server Reporting Services サーバーは、そのまま残します。

Microsoft Dynamics CRM データベースを同じドメイン内の別の SQL Server および SQL Server Reporting Services サーバーに移動し、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を既存のサーバー上に残します。

1. OrganizationName_MSCRM データベースおよび MSCRM_CONFIG データベースをバックアップします。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. Microsoft SQL Server を実行しているコンピューターで、**[スタート]** をクリックし、**[すべてのプログラム]**、**[Microsoft SQL Server 2008]** の順にポイントして、**[SQL Server Management Studio]** をクリックします。
 - b. **[サーバーに接続]** ウィンドウで、Microsoft SQL Server 2008 を実行しているサーバーの名前を **[サーバー名]** ボックスに入力し、**[接続]** をクリックします。
 - c. **[データベース]** を展開して、OrganizationName_MSCRM データベースを右クリックし、**[タスク]** をポイントして **[バックアップ]** をクリックします。
 - d. **[バックアップ先]** で、バックアップ ファイルを保存する場所を追加し、**[OK]** をクリックします。
 - e. MSCRM_CONFIG データベースに対して手順 1b. および 1c. を繰り返します。



メモ

複数の組織を移動する必要がある場合は、それぞれの組織データベースに対して手順 1a. ~ 1d. を繰り返します。

2. SQL Server を実行している新しいコンピューター上で OrganizationName_MSCRM データベースと MSCRM_CONFIG データベースを復元します。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. 新しいコンピューターで、**[スタート]** をクリックし、**[すべてのプログラム]**、**[Microsoft SQL Server 2008]** の順にポイントして、**[SQL Server Management Studio]** をクリックします。
 - b. **[サーバーに接続]** ウィンドウで、Microsoft SQL Server 2008 を実行しているサーバーの名前を **[サーバー名]** ボックスに入力し、**[接続]** をクリックします。
 - c. **[データベース]** を右クリックして、**[データベースの復元]** をクリックします。
 - d. **[復元先]** で、**[復元先データベース]** ボックスに OrganizationName_MSCRM データベースの名前を入力します。
 - e. **[復元用のソース]** で、**[デバイスから]** をクリックし、省略記号ボタン (...) をクリックします。OrganizationName_MSCRM データベースを追加し、**[OK]** をクリックします。
 - f. **[復元]** チェック ボックスをクリックして選択し、**[OK]** をクリックします。
 - g. MSCRM_CONFIG データベースに対して手順 2b. ~ 2e. を繰り返します。



メモ

複数の組織を移動する必要がある場合は、それぞれの組織データベースに対して手順 2a. ~ 2f. を繰り返します。

3. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を実行しているコンピューターで、configdb レジストリ サブキーを更新します。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を実行しているコンピューターで、**[スタート]**、**[ファイル名を指定して実行]** の順にクリックし、開かれたボックスに「regedit」と入力して、**[OK]** をクリックします。
 - b. レジストリ サブキー HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Microsoft¥MSCRM に移動します。
 - c. **[configdb]** を右クリックして **[変更]** をクリックします。
 - d. **[値]** データ ボックスで、データ ソースを新しい SQL Server の名前に変更し、**[OK]** をクリックします。たとえば、**[値]** データ ボックスの文字列値は次のようになります。
Data Source= <NewSQLServeName>r ;Initial Catalog=MSCRM_CONFIG;Integrated Security=SSPI



メモ

展開に複数の Microsoft Dynamics CRM ロールがある場合は、すべてのサーバー ロールについて **configdb** レジストリ キーを更新する必要があります。

Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 を使用していて、Microsoft SQL Server Reporting Services サーバーを移行しない場合は、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能がインストールされているコンピューターで **configdb** サブキーを更新する必要があります。

4. 新しい SQL Server および Microsoft SQL Server Reporting Services を参照するように Microsoft Dynamics CRM アプリケーションを構成します。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を実行しているコンピューターで、**[スタート]** をクリックし、**[すべてのプログラム]**、**[Microsoft Dynamics CRM 2011]** の順にポイントして、**[展開マネージャー]** をクリックします。
 - b. **[組織]** をクリックします。
 - c. SQL Server を実行している新しいコンピューターに移動した組織を右クリックし、**[無効にする]** をクリックします。
 - d. 無効にした組織を右クリックし、**[組織の編集]** をクリックします。
 - e. SQL Server の新しい名前と Microsoft SQL Server Reporting Services サーバーの新しい URL を入力します。
 - f. **[次へ]** を 2 回クリックし、**[適用]** をクリックします。
 - g. 手順 4c. で無効にした組織を右クリックし、**[有効にする]** をクリックします。次に、**[はい]** をクリックします。
5. Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 を使用しているときに新しい Microsoft SQL Server Reporting Services サーバーに移行する場合は、Microsoft SQL Server Reporting Services を実行している新しいサーバーに Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 をインストールする必要があります。

Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を含む Microsoft Dynamics CRM 展開を、同じドメイン内または別のドメイン内で再展開します。

1. OrganizationName_MSCRM データベースをバックアップします。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. SQL Server を実行しているコンピューターで、[スタート] をクリックし、[すべてのプログラム]、[Microsoft SQL Server 2008] の順にポイントして、[SQL Server Management Studio] をクリックします。
 - b. [データベース] を展開して、OrganizationName_MSCRM データベースを右クリックし、[タスク] をポイントして [バックアップ] をクリックします。
 - c. [バックアップ先] で、バックアップ ファイルを保存する場所を追加し、[OK] をクリックします。
 - d. 移動する必要がある他のすべての OrganizationName_MSCRM データベースに対して、手順 1b. および 1c. を繰り返します。
2. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を実行する新しいコンピューターに Microsoft Dynamics CRM 2011 をインストールします。
3. Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 をインストールします。

重要

Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 をインストールしないと組織をインポートできません。

4. SQL Server を実行している新しいコンピューター上に OrganizationName_MSCRM データベースを復元します。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. SQL Server を実行している新しいコンピューターで、[スタート] をクリックし、[すべてのプログラム]、[Microsoft SQL Server 2008] の順にポイントして、[SQL Server Management Studio] をクリックします。
 - b. [データベース] を右クリックして、[データベースの復元] をクリックします。
 - c. [復元先] で、[復元先データベース] ボックスに OrganizationName_MSCRM データベースの名前を入力します。
 - d. [復元用のソース] で、[デバイスから] をクリックし、省略記号ボタン (...) をクリックします。OrganizationName_MSCRM データベースを追加し、[OK] をクリックします。
 - e. [復元] チェック ボックスをクリックして選択し、[OK] をクリックします。
 - f. 追加のすべての OrganizationName_MSCRM データベースに対して、手順 3b. ~ 3e. を繰り返します。
5. Microsoft Dynamics CRM 2011 の新しい展開に組織をインポートします。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を実行している新しいコンピューターで、[スタート] をクリックし、[すべてのプログラム]、[Microsoft Dynamics CRM 2011] の順にポイントして、[展開マネージャー] をクリックします。
 - b. [組織] を右クリックして、[組織のインポート] をクリックします。

- c. Microsoft Dynamics CRM の Workgroup エディションを使用している場合は、既存の組織を削除するよう求められます。[OK] をクリックして、インストール中に作成された組織を削除します。



メモ

この操作を行っても、SQL Server を実行しているサーバーから実際の OrganizationName_MSCRM データベースは削除されません。

- d. [SQL Server] ボックスで、OrganizationName_MSCRM データベースを復元したコンピューターをクリックします。次に、[組織のデータベース] ボックス内で組織データベースをクリックし、[次へ] をクリックします。
- e. 表示名と組織の名前を入力し、[次へ] をクリックします。
- f. [SQL Server Reporting Services の URL] ボックスに URL を入力し、[次へ] をクリックします。
- g. [ユーザーのマッピング方法] ボックスの一覧で方法を選択し、[次へ] をクリックします。
- h. ユーザーをマップし、[次へ] をクリックします。
- i. [システム要件] ダイアログ ボックスで、[次へ] をクリックし、[インポート] をクリックします。



メモ

同じ Microsoft Dynamics CRM E-mail Router を使用する場合は、構成ウィザードを実行して、ルーターを新しい環境用に構成する必要があります。

Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM が新しい Microsoft Dynamics CRM Server 2011 に接続できるようにするために、構成ウィザードを実行する必要があります。

Microsoft Dynamics CRM Server または Microsoft Dynamics CRM サーバー ロールの 1 つを移動します。ただし、SQL Server および SQL Server Reporting Services サーバーは、そのまま残します。

1. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 またはサーバー ロールを新しいサーバーにインストールします。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. 新しいコンピューターで、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 をインストールします。
 - b. インストール プロセス中に、MSCRM_CONFIG データベースが存在する SQL Server の名前を [展開オプションの選択] ダイアログ ボックスに入力し、[既存の展開に接続し、必要な場合はアップグレードする] をクリックします。
 - c. インストールを完了します。
2. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 またはサーバー ロールを古い Microsoft Dynamics CRM Server 2011 からアンインストールします。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. コントロール パネルで、[プログラムと機能] 項目を開きます。
 - b. [Microsoft Dynamics CRM 2011 Server] を右クリックし、[アンインストール/変更] をクリックします。
 - c. 削除ウィザードを実行して、古いサーバーから Microsoft Dynamics CRM Server 2011 またはサーバー ロールを削除します。



メモ

手順 2. でハードウェア障害が原因で古い Microsoft Dynamics CRM Server 2011 またはサーバー ロールをアンインストールできない場合は、手順 3. に進んでください。

3. 展開マネージャー からサーバーを削除します。これを行うには、次の手順を実行します。
 - a. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を実行しているコンピューターで、[スタート] をクリックし、[すべてのプログラム]、[Microsoft Dynamics CRM 2011] の順にポイントして、[展開マネージャー] をクリックします。
 - b. [サーバー] をクリックします。Microsoft Dynamics CRM 展開 展開内のサーバーの一覧が表示されます。サーバーが表示されない場合は、[サーバー] を右クリックし、[更新] をクリックします。
 - c. 展開内のサーバーではないサーバーを右クリックし、[削除] をクリックして、[はい] をクリックします。サーバーが MSCRM_CONFIG データベースから削除されます。



メモ

移動する Microsoft Dynamics CRM ロールによっては、E-mail Router が構成を更新するために構成ウィザードを実行する必要があります。また、Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM が新しい Microsoft Dynamics CRM Server 2011 に接続できるようにするために構成ウィザードを実行することが必要になる場合があります。

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM の運用](#)

[Microsoft Dynamics CRM サービス アカウントの変更](#)

Microsoft Dynamics CRM サービス アカウントの変更

Microsoft Dynamics CRM サービスの実行に使用するアカウントの変更が必要になる場合があります。

修復を実行した Microsoft Dynamics CRM サービス アカウントの変更

サービス アカウントを変更する最も簡単な方法は、修復操作を実行し、修復の間に新しいサービス アカウントを指定することです。修復ではサービスが停止され、ファイルが検証されて場合によっては更新されるので、短い停止時間が発生する場合があります。詳細については、『インストール ガイド』の「Uninstall, change, or repair Microsoft Dynamics CRM Server 2011」を参照してください。

CRMAAppPool サービス アカウントを変更するには、最適なアクセス許可を付与する必要があります。そうしないと、CRMAAppPool アプリケーション プールが起動しません。また、クレームベース認証を使用して

いる場合は、CRMAppPool サービス アカウントには、クレームベース認証のトークン署名証明書にアクセスするためのアクセス許可が必要です。

CRMAppPool サービス アカウントを手動で変更

CRMAppPool サービス アカウントを手動で変更するには、Active Directory の次のグループにドメイン アカウント ユーザーを追加します。

- ドメイン ユーザー Active Directory
- PrivUserGroup
- SQLAccessGroup

これを行うには、次の手順を実行します。

1. ドメイン管理者権限またはこれらのグループを更新するための権限を持つユーザーとして、サーバーにログオンします。
2. Active Directory で **[ドメイン ユーザー]** グループを右クリックし、**[プロパティ]** をクリックします。
3. **[グループ名]** ボックスに Microsoft Dynamics CRM アプリケーション プールを実行するユーザーの名前を入力し、**[OK]** を 2 回クリックします。

重要

Microsoft Dynamics CRM の privusergroup セキュリティ グループに対する直接のユーザー アカウント メンバーシップが必要であり、privusergroup の下に入れ子になったメンバーシップは現在サポートされていません。たとえば、*mycrmprivgroupusers* という名前のセキュリティ グループを追加した場合、*mycrmprivgroupusers* のメンバーは privusergroup のメンバーとして解決されません。これには CRMAppPool や SQL Server Reporting Services の サービス ID も含まれており、privusergroup のメンバーシップが別のセキュリティ グループを通じて付与されている場合、Microsoft Dynamics CRM Web アプリケーションやレポート機能でシステム全体のエラーの原因となる可能性があります。

4. **PrivUserGroup** グループおよび **SQLAccessGroup** グループに対して手順 2. および 3. を繰り返します。

複数の Microsoft Dynamics CRM 展開 をインストールしてある場合は、Active Directory に複数のグループが存在します。更新対象のグループを特定するには、次の手順を使用します。

更新するグループを特定する

1. MSCRM_CONFIG データベースに対して、次の SQL ステートメントを実行します。

```
select id, friendlyname from organization
```

- a. GUID を記録します。たとえば、GUID は C8AB1D52-9383-4164-B571-4C80D46674E3 Org Name のようになります。
 - b. Active Directory で、PrivUserGroup グループおよび SQLAccessGroup グループを見つけます。グループ名には手順 b. で記録した GUID が含まれます。
2. Microsoft Dynamics CRM サーバーでドメイン アカウント ユーザーを次のグループに追加します。
 - ローカル IIS_WPG グループ

- ローカル CRM_WPG グループ

ドメイン アカウント ユーザーには、次のローカル ユーザー権限が必要です。

- 認証後にクライアントを偽装
- サービスとしてログオン

これを行うには、次の手順を実行します。

- Microsoft Dynamics CRM サーバーで、[スタート] をクリックし、[管理ツール] をポイントして、[ローカル セキュリティ ポリシー] をクリックします。
- [ローカル ポリシー] を展開して、[ユーザー権利の割り当て] をクリックします。
- [認証後にクライアントを偽装] を右クリックし、[プロパティ] をクリックします。
- [ユーザーまたはグループの追加] をクリックします。



メモ

ローカル コンピューターではなくドメインを選択する必要がある場合には、[場所] をクリックします。

- [グループ名] ボックスに Microsoft Dynamics CRM アプリケーション プールを実行するユーザーの名前を入力し、[OK] を 2 回クリックします。
 - サービスとしてログオン権限に対して、手順 2c. から 2e. までは繰り返します。
- サービス プリンシパル名 (SPN) を使用するように、CRMAppPool アプリケーション プールのセキュリティ アカウントを構成します。SPN の構成手順については、Microsoft Dynamics CRM リソース センターの「[Configuring service principal names \(SPNs\) \(サービス プリンシパル名 \(SPN\) を構成する\)](#)」を参照してください。
 - 複数の Microsoft Dynamics CRM サーバーがあり、IIS カーネル モード認証が無効になっている場合は、委任に対して信頼されるように、CRMAppPool アプリケーション プールのセキュリティ アカウントを構成する必要があります。これを行うには、次の手順を実行します。
 - ドメイン管理者権限のあるユーザー アカウントを使用して、ドメイン コントローラーにログオンします。
 - Active Directory ユーザーとコンピューター を起動します。これを行うには、[スタート] をクリックし、[管理ツール] をポイントして、[Active Directory ユーザーとコンピューター] をクリックします。
 - ドメインを展開し、Microsoft Dynamics CRM アプリケーション プール セキュリティ アカウントを右クリックして、[プロパティ] をクリックします。
 - [委任] タブで、[任意のサービスへの委任でこのユーザーを信頼する (Kerberos のみ)] オプションをクリックして選択します。
 - [OK] をクリックします。
 - インターネット インフォメーション サービス (IIS) を再起動します。これには、[スタート] をクリックし、[ファイル名を指定して実行] をクリックして「IISRESET」と入力し、[OK] をクリックします。

関連項目

Security considerations for Microsoft Dynamics CRM

Windows エラー報告の有効化

Microsoft Dynamics CRM では、自動エラー報告は既定で無効です。Microsoft Dynamics CRM でエラーレポートを Microsoft に送信するためには、Windows エラー報告 (WER) を有効にする必要があります。Microsoft Dynamics CRM Web アプリケーションから生成されたエラー レポートを送信するには、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 が動作しているコンピューターで WER を有効にする必要があります。同様に、Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM から生成されたレポートを送信するには、Microsoft Office Outlook が動作しているコンピューターで WER を有効にする必要があります。

Microsoft Dynamics CRM 組織に対して WER レポートを送信するオプションを有効にする必要があります。これは、Microsoft Dynamics CRM Client アプリケーションの **[設定]** 領域で実行します。

▶ Microsoft Dynamics CRM Web アプリケーションの Windows エラー報告を有効にする

1. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 が動作しているコンピューターで、サーバー管理を起動します。**[リソースとサポート]** 領域で、**[Windows エラー報告の構成]** をクリックします。
2. 次のいずれかのオプションを選択してください。
 - はい、自動的に詳細レポートを送信します
 - はい、自動的に概要レポートを送信します

これらのオプションの詳細については、Windows Server ヘルプを参照してください。

▶ Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の Windows エラー報告 (WER) を有効にする

1. コントロール パネルで、**[アクション センター]**、**[アクション センターの設定を変更]**、**[問題レポートの設定]** の順にクリックします。
2. 次のいずれかのオプションを選択してください。
 - はい、自動的に概要レポートを送信します
 - 解決策を自動的に確認し、必要な場合に追加のレポート データを送信する

これらのオプションの詳細については、Windows Server ヘルプを参照してください。



この設定をユーザーに対して構成するために、グループ ポリシーを使用することもできます。WER の詳細については、Windows Server ヘルプを参照してください。

▶ 組織の自動 Web アプリケーション エラー報告をオンにする

1. Microsoft Dynamics CRM クライアント アプリケーションの **[システム]** の下の **[設定]** 領域で、**[管理]** をクリックし、**[プライバシーの基本設定]** をクリックします。
2. **[プライバシーの基本設定]** ダイアログ ボックスの **[エラー報告]** タブで、**[ユーザーの代わりに]**

- Web アプリケーション エラー通知の基本設定を指定します] をクリックします。
3. [ユーザーに許可を求めずにエラー レポートを自動的に Microsoft に送信する] をクリックして、[OK] をクリックします。

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM の運用](#)

[各組織に対して選択される非同期ジョブの数を制限する](#)

各組織に対して選択される非同期ジョブの数を制限する

Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の更新プログラム ロールアップ 3 では、展開全体に適用される新たに追加された設定により、各組織に対して選択できる非同期ジョブの数を制限できます。この設定は、複数の組織が存在するときに、非同期操作のバックログの数を減らすのに役立つ場合があります。選択されるジョブの最大数を制限しないと、展開内の 1 つの組織が多数の非同期ジョブ（たとえば 3,000 ジョブ）を送信した場合に、非同期サービスは先にこれらのジョブに対応し、他の組織によって送信された少数のジョブへの対応を後回しにする場合があります。

次の Windows PowerShell コマンドは、展開内の各組織について、キューに置くことができるアイテムの最大数を 100 に設定します。

重要

この Windows PowerShell コマンドを実行する前に、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の更新プログラム ロールアップ 3 または以降のバージョンの更新プログラムのロールアップをすべての Microsoft Dynamics CRM サーバー ロールに適用する必要があります。

各組織に対して選択される非同期ジョブの数を構成するには

```
add-psnapin Microsoft.Crm.Powershell
```

```
$itemSetting = new-object 'System.Collections.Generic.KeyValuePair[String,Object]'('AsyncSelectMaxItems',100)
```

```
$configEntity = New-Object "Microsoft.Xrm.Sdk.Deployment.ConfigurationEntity"
```

```
$configEntity.LogicalName="Deployment"
```

```
$configEntity.Attributes = New-Object "Microsoft.Xrm.Sdk.Deployment.AttributeCollection"
```

```
$configEntity.Attributes.Add($itemSetting)
```

```
Set-CrmAdvancedSetting -Entity $configEntity
```

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM の運用](#)

[Microsoft Dynamics CRM の監視とトラブルシューティング](#)

Microsoft Dynamics CRM の監視とトラブルシューティング

このセクションでは、Microsoft Dynamics CRM の監視とトラブルシューティングのツールおよび推奨事項について説明します。

このセクションの内容

[トレース概要](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 用 System Center Monitoring Pack](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 のパフォーマンス カウンター](#)

トレース概要

Microsoft Dynamics CRM 2011 では、サーバーおよびクライアント アプリケーションで実行されたアクションを監視するトレース ファイルを作成できます。トレース ファイルは、Microsoft Dynamics CRM でエラー メッセージやその他の問題のトラブルシューティングを行う必要があるときに役立ちます。

Microsoft Dynamics CRM Server のトレースを有効にする方法は 2 つあります。展開レベルのトレースかサーバー レベルのトレースです。いずれかの方法を選択すると、監視されるサーバーの役割の範囲、トレースの制御の程度と有効化の方法、およびトレース ファイルの場所が決定されます。

また、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 および Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM ではトレースを有効にできます。

このトピックの内容

[Microsoft Dynamics CRM 展開レベル トレース](#)

[Microsoft Dynamics CRM Server レベルのトレース](#)

[SQL Server Reporting Services 用 Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能に対するトレースの有効化](#)

[Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM のトレースの有効化](#)

Microsoft Dynamics CRM 展開レベル トレース

ローカル コンピュータ上にインストールされているサーバー ロールに関係なく、展開レベルのトレースは、すべての Microsoft Dynamics CRM サーバーの役割およびサービスを監視します。展開レベルのトレースを有効にする場合、すべてのサーバーの役割は 非同期サービス、サンドボックス処理サービス、解

凍サービス、Web アプリケーション (w3wp)、および 展開ツール (mmc-Tools) などとして監視されます。対応するトレース ファイルが作成されます。

展開レベルのトレースは、Windows PowerShell コマンドを使用して設定され、MSCRM_CONFIG データベースに保持されます。展開レベルのトレースは Microsoft Dynamics CRM 展開ツール サーバーの役割を持つコンピューターからのみ有効にできます。

トレース ファイルは Microsoft Dynamics CRM 展開ツール サーバーの役割が実行されるコンピューターのフォルダーにあります。既定の場所は、C: ¥crmdrop¥logs です。

注意

トレース ファイルには機密情報や個人情報が含まれている可能性があります。他の人にトレース ファイルを送信する場合、またはトレース ファイルの情報を表示する機能を他の人に付与する場合は、慎重に検討してください。

トレース機能をオンにすると、アプリケーションのパフォーマンスに大きな影響を与える場合があります。トレースは、問題のトラブルシューティングを行う場合のみ有効にし、問題が解決した後はオフにすることを強くお勧めします。

重要

Microsoft Dynamics CRM Windows PowerShell コマンドを実行する前に、Add-PSSnapin Microsoft.Crm.PowerShell コマンドを実行して、Microsoft.Crm.PowerShell スナップインを登録する必要があります。詳細については、[Microsoft Dynamics CRM の運用](#)。

ヒント

登録されている Windows PowerShell スナップインの一覧を表示するには Get-PsSnapin -registered コマンドを実行します。

展開全体にわたる現在のトレース設定を参照する

```
Get-CrmSetting TraceSettings
```

展開全体にわたるトレースの有効化

展開全体にわたるトレース設定を有効にするには、展開ツール サーバーの役割が実行されているコンピューターの Windows PowerShell コンソールから次のコマンドを順に実行します。

```
$Setting = Get-CrmSetting TraceSettings
```

```
$Setting.Enabled = $True
```

```
Set-CrmSetting $setting
```

展開レベルのトレースの無効化

トレースを無効にするには、展開ツール サーバーの役割が実行されているコンピューターの Windows PowerShell コンソールから次のコマンドを順に実行します。

```
$Setting = Get-CrmSetting TraceSettings
```

```
$setting.Enabled = $False
```

```
Set-CrmSetting $setting
```

トレース ファイルは、トレースが無効の場合は削除されません。また、Microsoft Dynamics CRM Server ロックが使用するサービスでは、トレース ファイルが開きます。したがって、これらのサービスがトレース ファイルを削除するコンピューターで実行されている場合は、Microsoft Dynamics CRM サービスと World Wide Web Publishing サービスを再起動する必要があります。

Microsoft Dynamics CRM Server レベルのトレース

サーバー レベルのトレースでは、サーバー レベルのトレースが有効にされているローカル コンピューターで実行するこれらの Microsoft Dynamics CRM サーバーの役割のみを監視します。サーバー レベルのトレースを有効にすると、Microsoft Dynamics CRM サーバーの役割またはローカル コンピューター上で実行しているサービスに固有のトレース ファイルが作成されます。サーバー レベルのトレースでは、展開ツール 役割を必要しないため、どの Microsoft Dynamics CRM 機能をトレースするか、トレース ファイルの最大サイズはどれだけにするかなど、トレースの特定の値を設定できる、優れたコントロールが提供されます。

の詳細については、Microsoft Dynamics CRM 2011 にあるサーバー レベルでのトレースのプロパティの設定については、「[Microsoft Dynamics CRM でトレースを有効にする方法](#)」を参照してください。

展開レベルとサーバー レベルのトレースの両方が、同じコンピューターで有効にされる場合、サーバー レベルのトレースのみが使用されます。

サーバー レベルのトレースは、1 つ以上の Microsoft Dynamics CRM サーバーの役割が実行されているコンピューターの Windows レジストリ で手動で設定する必要があります。

サーバー レベルのトレース ファイルは、Microsoft Dynamics CRM のインストール フォルダーの [トレース] フォルダーにあります。既定の場所は、C:\Program Files\Microsoft Dynamics CRM\Trace です。

サーバー レベルのトレースを有効または無効にする

注意

トレース ファイルには機密情報や個人情報が含まれている可能性があります。他の人にトレース ファイルを送信する場合、またはトレース ファイルに含まれている情報を表示する機能を他の人に付与する場合は、慎重に検討してください。

トレース機能をオンにすると、アプリケーションのパフォーマンスに大きな影響を与える場合があります。トレースは、問題のトラブルシューティングを行う場合のみ有効にし、問題が解決した後はオフにすることを強くお勧めします。

注意

このタスクには、レジストリを変更する方法を示す手順が含まれます。ただし、レジストリの変更が不適切だと深刻な問題が発生することがあります。したがって、次の手順を注意深く実行してください。保護のために、レジストリを変更する前に、バックアップします。その後、問題が起こった場合は、レジストリを復元できます。の詳細については、レジストリのバックアップおよび復元の方法については、「[Windows のレジストリのバックアップおよび復元の方法](#)」を参照してください。

サーバー レベルのトレースを有効にする Microsoft Dynamics CRM Server で、RegEdit を起動し、次のレジストリ場所を検索します。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\MICROSOFT\MSCRM

次の 2 つの必要な新しい値を作成します。

1. 値の名前: TraceEnabled

- 種類: DWORD (32 ビット)
- 値: 0 か 1

0 の値を使用すると、トレースは無効になります。1 の値を使用すると、トレースは有効になります。

2. 値の名前: TraceRefresh

- DWORD (32 ビット)
- 値: 0 ~ 99 の数字

Microsoft Dynamics CRM が Windows レジストリ の他のトレースの値のいずれかの変更を検出するために、この値を変更する必要があります。たとえば、値が 2 の場合、これを 1 に設定して、TraceCategories への変更など、他のトレース値の変更を適用することができます。

SQL Server Reporting Services 用 Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能に対するトレースの有効化

Microsoft Dynamics CRM 2011 では、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 により実行される操作を監視するトレース ファイルを作成できます。トレース ファイルは、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 でエラー メッセージやその他の問題のトラブルシューティングを行う必要があるときに役立ちます。

注意

トレース ファイルには機密情報や個人情報が含まれている可能性があります。トレース ファイルを他の人に送信する場合、またはトレース ファイルに含まれている情報を表示する機能を他の人に付与する場合は、慎重に検討してください。

トレース機能をオンにすると、アプリケーションのパフォーマンスに大きな影響を与える場合があります。トレースは、問題のトラブルシューティングを行う場合のみ有効にし、問題が解決した後はオフにすることを強くお勧めします。

Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 のトレースを有効にするには、2 とおりの方法があります。

レジストリ値の使用

注意

このタスクには、レジストリを変更する方法を示す手順が含まれます。ただし、レジストリの変更が不適切だと深刻な問題が発生することがあります。したがって、次の手順を注意深く実行してください。保護のために、レジストリを変更する前に、バックアップします。その後、問題が起こった場合は、レジストリを復元できます。の詳細については、[「Windows のレジストリのバックアップおよび復元の方法」](#)を参照してください。

1. Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能 をインストールしたコンピューターで、レジストリ サブキー HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\MICROSOFT\MSCRM を見つけてクリックします。

2. 次のレジストリ値を設定します。

- TraceEnabled = 1
- TraceDirectory = <トレースを格納するディレクトリパス>

TraceCategories など他の行は既定値になっていますが、値を設定することもできます。

3. Microsoft SQL Server Reporting Services を再起動します。

展開プロパティの使用

1. 構成データベースの **DeploymentProperties** テーブルに移動します。
2. 値が “TraceEnabled” である行を見つけ、“BitColumn” 列の値に “True” を設定します。

TraceCategories、**TraceDirectory** など他の行の値には既定値が設定されていますが、これらの値は変更できます。

DeploymentProperties テーブルの **TraceDirectory** 行で指定したディレクトリでトレースを参照できるようになります。

3. Microsoft SQL Server Reporting Services を再起動します。

レジストリ設定は展開プロパティよりも優先されます。**TraceDirectory** が存在しないなど、レジストリに無効なエントリがあった場合は、展開プロパティが使用されます。

重要

TraceDirectory で指定されたフォルダーが存在しない場合、トレースは生成されません。

Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM のトレースの有効化

ここで説明する内容は、Microsoft Dynamics CRM Online および設置型バージョンの Microsoft Dynamics CRM 2011 に適用されます。Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM トレース はローカル コンピューターで実行されている Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM のインスタンスを監視します。問題が Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM を実行する特定ユーザーに隔離されている場合、Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM のトレースを有効にすることで原因を特定することができます。

Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM トレース ファイルは、

C:\Users\<username>\AppData\Local\Microsoft\MSCRM\Traces フォルダーにあります。

注意

トレース ファイルには機密情報や個人情報が含まれている可能性があります。他の人にトレース ファイルを送信する場合、またはトレース ファイルに含まれている情報を表示する機能を他の人に付与する場合は、慎重に検討してください。

トレース機能をオンにすると、アプリケーションのパフォーマンスに大きな影響を与える場合があります。トレースは、問題のトラブルシューティングを行う場合のみ有効にし、問題が解決した後はオフにすることを強くお勧めします。

Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM のトレースの有効化または無効化

1. Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM を実行しているコンピュータで、**[開始]**、**[すべてのプログラム]**、**[Microsoft Dynamics CRM 2011]** の順でクリックし、**[診断]** をクリックします。
2. **[高度なトラブルシューティング]** タブをクリックし、**[トレース]** を選択して有効にするか、**[トレース]** の選択を解除して無効にします。

3. [保存] をクリックします。

上記の手順では詳細なトレースが有効になります。TraceCategories の Windows レジストリ 値を設定して、トレース中の情報量を減らすことができます。たとえば、エラー メッセージのみが記録されるように値を設定できます。オフラインになるというエラー メッセージが表示されるときなど、ログの数量を減らすと、特定の問題をトラブルシューティングする場合に便利などです。これを行うには、以下の手順を実行します。

注意

このタスクには、レジストリを変更する方法を示す手順が含まれます。ただし、レジストリの変更が不適切だと深刻な問題が発生することがあります。したがって、次の手順を注意深く実行してください。保護のために、レジストリを変更する前に、バックアップします。その後、問題が起こった場合は、レジストリを復元できます。レジストリのバックアップと復元方法の詳細については、次の記事番号をクリックして Microsoft サポート情報の記事「[Windows のレジストリのバックアップおよび復元の方法](#)」を表示します。

次の手順を実行するには、トレースが既に有効である必要があることに注意してください。

1. Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM をインストールしたコンピュータで、レジストリ サブキー HKEY_CURRENT_USER¥SOFTWARE¥MICROSOFT¥MSCRMClient を見つけて、クリックします。
2. TraceCategories 文字列値が存在しない場合は、追加する必要があります。これを行うには、[MSCRMClient] を右クリックし、[新規]、[文字列の値] の順でクリックし、“TraceCategories” を入力し、Enter キーを押します。
3. [TraceCategories] を右クリックし、[変更] をクリックし、“Application.Outlook:Error” を入力したら、[OK] をクリックします。

の詳細については、TraceCategories で使用できる値については、「[Microsoft Dynamics CRM でトレースを有効にする方法](#)」を参照してください。

トレース ファイルは、トレースが無効の場合は削除されません。

Microsoft Dynamics CRM 2011 用 System Center Monitoring Pack

Microsoft Dynamics CRM 2011 用 System Center Monitoring Pack を使用すると、Microsoft System Center Operations Manager 2007 SP1 および Microsoft System Center Operations Manager 2007 R2 の Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションを管理できます。

[Microsoft Dynamics CRM 2011 用 System Center Monitoring Pack および Microsoft Dynamics CRM 2011 用 System Center Monitoring Pack インストールガイド](#) をダウンロードします。

Microsoft Dynamics CRM 2011 のパフォーマンス カウンター

Microsoft Windows には、Windows パフォーマンス モニターと呼ばれるツールが含まれています。Windows パフォーマンス モニターは、パフォーマンス データを取得および表示する、Microsoft Dynamics CRM 展開 上で実行されるシステム コンポーネントとして構成できます。

パフォーマンス オブジェクトとして、Microsoft Dynamics CRM 環境でさまざまなコンポーネントが実行されるときに、それらのコンポーネントの動作に関するデータを生成するカウンターのセットが用意されています。たとえば、Processor オブジェクトは、特定のサーバー上での 1 つまたは複数のマイクロプロセッサの動作状況を示す指標を収集します。

多くのパフォーマンス オブジェクトがオペレーティング システムに組み込まれており、さらに多くのパフォーマンス オブジェクトがソフトウェア アプリケーションとサービスによってインストールされます。たとえば、SQL Server や Exchange Server によってインストールされるパフォーマンス オブジェクトは、使用しているシステムに関連するコンポーネントのパフォーマンスを監視する際に役立ちます。

▶ Outlook 用 Microsoft CRM、Email Router または Microsoft Dynamics CRM Server などの Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションのパフォーマンス カウンターを監視します。

1. Microsoft Dynamics CRM アプリケーションがインストールされているコンピューターで、[スタート]、[ファイル名を指定して実行] を順にクリックして、[ファイル名を指定して実行] ダイアログ ボックスで、[開く] フィールドに “perfmon” を入力して、ENTER を押します。
2. [信頼性とパフォーマンス モニタ] ウィンドウのナビゲーション ウィンドウで、[パフォーマンス モニタ] をクリックします。
3. 右側のウィンドウで [追加] ツール バー アイコン (プラス記号) をクリックし、[カウンターの追加] ダイアログ ボックスを開きます。
または、監視する CRM カウンターを整理するために新しいデータ収集デバイス セットを作成できます。詳細については、パフォーマンス モニタのヘルプを参照してください。
4. 使用可能なパフォーマンス オブジェクトの一覧で、監視するオブジェクト クラスを展開します。ほとんどの Microsoft Dynamics CRM パフォーマンス オブジェクト クラスは “CRM” で始まっています。たとえば、[CRM サーバ] を選択すると、そのオブジェクトで使用可能なカウンターの一覧を表示します。
5. 監視するカウンターの名前を強調表示し、[追加] をクリックしたら、[OK] をクリックします。選択したカウンターが、[信頼性とパフォーマンス モニタ] ウィンドウのアクティブなカウンターの一覧に追加され、生成されたデータがダイナミック グラフに表示されます。

Microsoft Dynamics CRM Server 2011 パフォーマンス カウンターのの詳細については、[Microsoft Dynamics CRM Performance Counters \(Microsoft Dynamics CRM のパフォーマンス カウンター\)](#)をダウンロードしてください。

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM の運用](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新](#)

Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新

Microsoft Dynamics CRM 2011 には、Microsoft Dynamics CRM 2011 の展開の実行を最適化し、信頼性を高め、安全にするのに役立つ複数のオプションがあります。Microsoft Dynamics CRM を運用環境で

実行しているほとんどの状況では、更新プログラムが使用できるようになったらすぐに、すべての Microsoft Dynamics CRM アプリケーションに最新の更新プログラムを適用することをお勧めします。

社内設置型の Microsoft Dynamics CRM では、セットアップ更新プログラムと更新プログラム ロールアップという 2 種類の更新テクノロジーが使用されます。

このトピックの内容

[Microsoft Dynamics CRM 2011 セットアップ更新プログラム](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションの更新プログラムのロールアップ](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラムのロールアップについてよく寄せられる質問](#)

Microsoft Dynamics CRM 2011 セットアップ更新プログラム

Microsoft Dynamics CRM 2011 セットアップ更新プログラムは自己復旧セットアップとも呼ばれ、最新バージョンのセットアップが使用されていることを確認します。このセットアップ機能を使用すると、セットアップが何かをコンピューターにインストールする前に、Microsoft Dynamics CRM サーバー アプリケーション (Microsoft Dynamics CRM Server 2011、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能、Microsoft Dynamics CRM Report Authoring 拡張、Microsoft Dynamics CRM 言語パック、Microsoft Dynamics CRM E-mail Router) のセットアップ プログラムを更新できます。セットアップ更新プログラムを使用するには、セットアップの間に、**[Microsoft Dynamics CRM の更新プログラムを取得する]**を選択します。

Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の場合は、**[Microsoft Dynamics CRM の更新プログラムを取得する]**を選択すると、最後に発行された更新プログラムのロールアップがセットアップの最後に適用されます。

詳細については、「[How to obtain the setup updates for Microsoft Dynamics CRM 2011 \(Microsoft Dynamics CRM 2011 用のセットアップ更新プログラムを入手する方法\)](#)」を参照してください。

Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションの更新プログラムのロールアップ

Microsoft Dynamics CRM は定期的に更新プログラムのロールアップの形式で更新プログラムを発行します。更新プログラムのロールアップは、特定の Microsoft Dynamics CRM アプリケーションに対するソフトウェア更新プログラムのコレクションです。Microsoft では、リリース時点での Microsoft Dynamics CRM に対するすべての更新プログラムのロールアップのインストールが完全にテストされて、サポートされています。

Microsoft Dynamics CRM 更新プログラムの配布と適用

Microsoft Dynamics CRM 2011 は Microsoft Update を使用するように設計されています。Microsoft Update はサービスであり、Microsoft Dynamics CRM Server 2011、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張

張機能、Microsoft Dynamics CRM Report Authoring 拡張、Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM、Microsoft Dynamics CRM 言語パック、Microsoft Dynamics CRM E-mail Router などのマイクロソフト アプリケーションに対する更新プログラムを自動的にダウンロードしてインストールできます。

Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションのインストールまたはアップグレード時に、セットアップでは Microsoft Update で自動的に更新プログラムを適用するかどうかを選択できます。セットアップ時に自動更新を選択しなかった場合でも、後でコントロール パネルの [Windows Update] で自動更新をオンにすることができます。詳細については、「[自動更新を有効または無効にするには](#)」および「[Windows による更新プログラムのインストールまたは通知方法を変更する](#)」を参照してください。

Microsoft Update を有効にすると、Microsoft Dynamics CRM および Microsoft Update の使用を有効にしている他の Microsoft アプリケーションの更新プログラムが自動的にダウンロードされます。

Microsoft Update を使用しない場合でも、手動で更新プログラムのロールアップを Microsoft ダウンロード センターからダウンロードしてインストールしたり、Windows Server Update Services (WSUS) を使用して適切なコンピューターにプッシュしたりできます。WSUS の詳細については、「[Microsoft Windows Server Update Services \(WSUS\)](#)」を参照してください。

更新プログラムを手動で適用する方法の詳細については、特定の更新プログラムのロールアップに関する Microsoft サポート技術情報の記事を参照してください。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM 2011 updates and hotfixes \(Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラムと修正プログラム\)](#)」を参照してください。

更新プログラム ロールアップの削除

通常は、更新プログラムのロールアップを削除する必要はありません。一般には適用した後で Microsoft Dynamics CRM の更新プログラムをアンインストールできますが、一部の更新プログラムのロールアップはアンインストールできません。

重要

次の更新プログラム ロールアップはアンインストールできません。

- Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラム ロールアップ 4 (Microsoft Dynamics CRM Server 2011、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能、Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM、Microsoft Dynamics CRM E-mail Router、Microsoft Dynamics CRM 言語パック を含むすべてのアプリケーションに対応)
- Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラム ロールアップ 5 (Microsoft Dynamics CRM Server 2011、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能、Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM、Microsoft Dynamics CRM E-mail Router、Microsoft Dynamics CRM 言語パック を含むすべてのアプリケーションに対応)
- Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラム ロールアップ 6 (Microsoft Dynamics CRM Server 2011、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能、Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM、Microsoft Dynamics CRM E-mail Router、Microsoft Dynamics CRM 言語パック を含むすべてのアプリケーションの場合)

更新プログラムのロールアップをアンインストールできない場合、以前の更新プログラムのロールアップにロールバックするには、Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションをアンインストールし、アプリケーションを再インストールしてから、以前の更新プログラムのロールアップを適用する必要があります。

更新プログラム ロールアップの要件

更新プログラムのロールアップでは、Microsoft .NET Framework などの必須コンポーネントに対する更新プログラムや、以前のMicrosoft Dynamics CRM 2011 更新プログラムのロールアップが必要になる場合があります。このような要件に関する詳細については、Microsoft サポート技術情報 (KB) の 更新プログラムのロールアップに関する記事を参照してください。

重要

- Microsoft Dynamics CRM 2011 更新プログラム ロールアップ 6 以降の更新プログラムのロールアップをインストールするには、最初に Microsoft Dynamics CRM 2011 更新プログラム ロールアップ 6 を適用する必要があります。たとえば、Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラムのロールアップ 7 (が使用可能になったときに) 適用するには、最初に Microsoft Dynamics CRM 2011 更新プログラム ロールアップ 6 を適用する必要があります。
- Microsoft Dynamics CRM 2011 更新プログラム ロールアップ 6 (Version 5.00.9690.1992) は、Microsoft Dynamics CRM Server 2011、Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能、Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM、Microsoft Dynamics CRM E-mail Router、および Microsoft Dynamics CRM 言語パックなどの Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションに組み込まれるもので、Microsoft ダウンロード センターから入手できます。詳細については、「[Update Rollup 6 for Microsoft Dynamics CRM 2011 is available \(Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラムのロールアップ 6 が利用可能\)](#)」を参照してください。

Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラムのロールアップについてよく寄せられる質問

更新プログラムのロールアップはどのようにパッケージ化されていますか

。

各更新プログラム パッケージ ファイルは 1 つの Microsoft Dynamics CRM 2011 アプリケーションに対応しており、*CRM_version-KB_Article_Number-platform-application-Language.exe* という形式が使用されています。たとえば、英語版の更新プログラム ロールアップ 3 パッケージ ファイルには以下のものがあります。

CRM2011-Server-KB2547347-ENU-amd64.exe。Microsoft Dynamics CRM Server 2011 更新プログラム ロールアップ パッケージ。

CRM2011-Srs-KB2547347-LangID-amd64.3exe。Microsoft Dynamics CRM レポート拡張機能の更新プログラム ロールアップ パッケージ。

CRM2011-Bids-KB2547347-LangID-i386.exe。Microsoft Dynamics CRM Report Authoring 拡張の更新プログラム ロールアップ パッケージ。

CRM2011-Client-KB2547347-LangID-amd64.exe。Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の更新プログラム ロールアップ パッケージ (x64 ビット エディション)。

CRM2011-Client-KB2547347-LangID-i386.exe。Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の更新プログラム ロールアップ パッケージ (32 ビット エディション)。

CRM2011-Router-KB2547347-LangID-amd64.exe。Microsoft Dynamics CRM E-mail Router の更新プログラム ロールアップ パッケージ (x64 ビット エディション)。

CRM2011-Router-KB2547347-LangID-i386.exe。Microsoft Dynamics CRM E-mail Router の更新プログラム ロールアップ パッケージ (32 ビット エディション)。

CRM2011-Mui-KB2547347-LangID-amd64.exe。Microsoft Dynamics CRM 言語パックの更新プログラム ロールアップ (x64 ビット エディション)。

CRM2011-Mui-KB2547347-LangID-i386.exe。Microsoft Dynamics CRM 言語パックの更新プログラム ロールアップ (32 ビット エディション)。

最新の Microsoft Dynamics CRM 2011 更新プログラムのロールアップは何ですか。

Microsoft Dynamics CRM 2011 の最新の更新プログラムのロールアップについては、Microsoft サポート技術情報の記事「[Microsoft Dynamics CRM 2011 updates and hotfixes \(Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新プログラムと修正プログラム\)](#)」を参照してください。

最新の更新プログラムのロールアップを展開に適用する必要がありますか。

通常は、最新の更新プログラムのロールアップを適用することをお勧めします。Microsoft では、リリース時点での Microsoft Dynamics CRM に対するすべての更新プログラムのロールアップのインストールが完全にテストされて、サポートされています。Microsoft Dynamics CRM の更新プログラムのロールアップのリリースの後で問題が発生した場合、は可能な限り速やかに問題に対処します。ヘルプとサポートの連絡先については、「[Microsoft Dynamics CRM カスタマー サービス サポート](#)」を参照してください。

インストールした後で更新プログラムのロールアップの追加構成が必要ですか。

個々の更新プログラムによっては、Windows レジストリの変更を必要とするものや、スクリプトの実行を必要とするものがあります。更新プログラムのロールアップのインストール後に必要となる可能性がある追加の構成の詳細については、更新プログラムのロールアップに対応する Microsoft サポート技術情報の記事の「Hotfixes and updates that you have to enable or configure manually (手動で有効にするか構成する必要がある修正プログラムおよび更新プログラム)」を参照してください。

更新プログラムのロールアップは累積的ですか。

はい、通常、更新プログラムのロールアップは累積的です。つまり、更新プログラムのロールアップで修正される問題は、それ以降の更新プログラムのロールアップでも修正されます。たとえば、Microsoft

Dynamics CRM Server 2011 の更新プログラムのロールアップ 3 には、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の更新プログラムのロールアップ 2 に含まれるすべての修正と機能強化が含まれます。

新しい更新プログラムのロールアップを適用する前に、以前の更新プログラムのロールアップを適用する必要がありますか。

更新プログラムのロールアップは累積的であるため、通常、以前の更新プログラムのロールアップを適用する必要はありません。ただし、一部の更新プログラムのロールアップでは、以前の更新プログラムのロールアップが必要になります。詳細については、[更新プログラム ロールアップの要件](#)。

更新プログラムのロールアップはどのくらいの頻度でリリースされる予定ですか。

Microsoft Dynamics CRM Sustained Engineering チームは、約 8 週間ごとに更新プログラムのロールアップをリリースします。

更新プログラムのリリースの通知を受け取るにはどうすればよいですか。

電子メール通知の受信を申し込むことで、Microsoft Dynamics CRM 用の更新がリリースされたときに通知を受け取ることができます。通知には、セキュリティの更新プログラム、お客様からの機能の要望に応じた Microsoft Dynamics CRM の更新、Microsoft Dynamics CRM の新しいバージョンのリリースなどの情報が含まれます。これらの電子メール通知を申し込むには、2 つの方法があります。

Microsoft Dynamics CRM クライアント アプリケーションを実行しているコンピューターから：

1. ナビゲーション ウィンドウで、[設定]、[管理]、[製品の更新] の順にクリックします。
2. **Microsoft Dynamics CRM 製品の更新** フォームから、Microsoft アカウント サービスにサインインします。
3. [サブスクリプション] ボックスをオンにし、電子メール形式、電子メール アドレス、およびプライバシー オプションを確認して、[続行] をクリックします。

または、RSS (Really Simple Syndication) を使用して、[Microsoft Dynamics CRM チーム ブログ](#) から通知を受け取ることもできます。さまざまなトピックに関するブログへの投稿がほとんど毎日公開されますが、更新プログラムのロールアップがリリースされると、通常は対応するブログ投稿が公開されます。

更新プログラムのロールアップはどのような順序で適用する必要がありますか。

サーバー ロールまたはサーバー ロール グループでは、同時期に同じ更新プログラム ロールアップを適用してからオンラインに戻す必要があります。同様に、ネットワーク負荷分散 (NLB) 構成などで Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を複数のコンピューターにインストールしている場合は、NLB クラスタ内のノードすべてを更新してからオンラインに戻す必要があります。異なるバージョンの更新プログラムのロールアップを実行している Microsoft Dynamics CRM サーバーまたはサーバー ロールを組み合わせた展開については、サポートされていません。

通常、Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM クライアントは、更新プログラムのロールアップの以下の展開構成で Microsoft Dynamics CRM サーバーに接続している場合、正常に機能します。

- Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM クライアントがサーバーよりも以前の更新プログラムのロールアップを実行しており、サーバーでは次の更新プログラムのロールアップが実行されている。たとえば、クライアントでは Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の更新プログラムのロールアップ 2 を実行しており、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の更新プログラムのロールアップ 3 を実行しているサーバーに接続しているような場合です。
- Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM クライアントが Microsoft Dynamics CRM サーバーよりも後の更新プログラムのロールアップを実行しており、サーバーでは以前の更新プログラムのロールアップが実行されている。たとえば、クライアントでは Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の更新プログラムのロールアップ 3 を実行しており、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の更新プログラムのロールアップ 2 を実行しているサーバーに接続しているような場合です。

最適な結果を得るため、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を更新した後、できるだけすぐにクライアントに更新プログラムのロールアップを適用することをお勧めします。

コンピューターにロールアップが適用済みかどうかを確かめるにはどうすればよいですか。

更新プログラムのロールアップが適用されているかどうかを確認するには、次の 2 つの方法があります。

- [スタート] ボタンをクリックし、[コントロール パネル]、[プログラムと機能] の順に開き、[インストールされた更新プログラムを表示] をクリックして、一覧で Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を探します。



メモ
Windows XP を実行しているクライアントの場合は、同様の手順で [プログラムの追加と削除] を開きます。

- ¥Program Files¥Microsoft Dynamics CRM¥Server フォルダーにあるバイナリ ファイル (CrmVerServer.dll など) の詳細を表示します。ファイルの詳細を表示するには、ファイルを右クリックし、[プロパティ] をクリックします。次に、[バージョン] タブをクリックしてファイルのバージョン情報を表示します。

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM の監視とトラブルシューティング](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 のパフォーマンスの向上と最適化](#)

Microsoft Dynamics CRM 2011 のパフォーマンスの向上と最適化

ここでは、フォームを開いたときの Web ブラウザーのページ読み込み時間の短縮など、パフォーマンスの向上や Microsoft Dynamics CRM の最適化に役立つ方法やリソースについて説明します。

カスタム SQL Server インデックス

データベースのインデックスを使用すると、書籍のインデックスのように、特定の情報をデータベース テーブルまたはインデックス付きビューからすぐに見つけることができます。インデックスには、テーブルの 1 つ以上の列から構築されたキー、または指定されたデータのストレージ場所にマッピングされるビュー およびポインターが含まれています。

優れたインデックスを作成することで、Microsoft Dynamics CRM によって生成されたクエリのパフォーマンスを飛躍的に向上して、クエリを支援します。インデックスは、クエリの結果セットを返すために読み込まれるデータの量を減らすことができます。たとえば、簡易検索クエリに使用する検索フィールドごとにインデックスを作成できます。各検索フィールドはインデックスの先頭の列です。

重要

カスタマイズされたインデックスを作成することにより、Microsoft Dynamics CRM 実装内のクエリのパフォーマンスの改善に役立ちますが、Microsoft Dynamics CRM 2011 に含まれている既定インデックスに変更を加えることは避けてください。

管理者は Microsoft Dynamics CRM Online の組織に対して現在インデックスを定義することはできません。

警告

カスタムのインデックスが、Microsoft Dynamics CRM 2011 のデータベースのアップグレード時に、恐らく削除されます。推奨される方法は、Microsoft Dynamics CRM 2011 データベースのカスタムのインデックスを確認してから、それらインデックスのアップグレード後の可用性を確認することです。

詳細については、次のトピックを参照してください。

- Microsoft Dynamics CRM 2011 Server インフラストラクチャの最適化および管理: [データ層の最適化および管理](#)
- Microsoft SQL Server 2012: [フィルターされたインデックスの作成](#)
- Microsoft SQL Server 2008: [非クラスター化インデックスの設計のガイドライン](#)
- Microsoft SQL Server 2008: [インデックスの最適化](#)

IIS の圧縮

既定では、Microsoft Dynamics CRM 2011 は、Web ブラウザー クライアントに送信される Web 応答を圧縮するように構成されています。ただし、Microsoft Dynamics CRM 2011 では、Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM などの SDK クライアントに送信される HTTP 応答を圧縮するように構成しません。これ

は、動的なコンテンツの HTTP 圧縮は IIS 全体の設定であり、Microsoft Dynamics CRM Web サイトレベルでは構成できないからです。

Microsoft Dynamics CRM SDK クライアントに送信される HTTP 応答を圧縮するように Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を構成するには、Microsoft Dynamics CRM Server から返される SOAP 応答の IIS 動的圧縮を有効にします。そのためには、Microsoft Dynamics CRM Web アプリケーションのそれぞれまたは API サーバーで次のコマンドを実行し、各サーバーを再起動します。

警告

SOAP 応答の IIS 動的圧縮は IIS サーバー側の設定であるため、この機能を有効にすると、IIS サーバー上で実行され、動的圧縮を使用できないアプリケーションで、予期しない動作やエラーが発生する可能性があります。

```
%SYSTEMROOT%\system32\inetsrv\appcmd.exe set config -section:system.webServer/httpCompression  
/+"dynamicTypes.[mimeType='application/soap+xml; charset=utf-8',enabled='true']" /commit:apphost
```

の詳細については、IIS サーバーでの動的コンテンツの HTTP 圧縮の構成については、「[HTTP 圧縮 <httpCompression>](#)」を参照してください。

ウイルス スキャンと Microsoft Dynamics CRM

Microsoft Dynamics CRM Server 2011 やこれに依存するテクノロジーを実行しているコンピューターでウイルス対策アプリケーションを実行すると、Microsoft Dynamics CRM のパフォーマンスに悪影響を及ぼす可能性があります。また、ウイルス対策アプリケーションによって、特定のファイルがロックされ、アクセスできなくなる可能性もあります。ウイルス対策アプリケーションによって、アプリケーション サーバー、SQL Server のインスタンス、Active Directory ドメイン コントローラー、Microsoft SQL Server Reporting Services サーバー、および Microsoft Dynamics CRM クライアント コンピューターのパフォーマンスが低下する可能性があるため、特定のファイルをファイル レベルのウイルス スキャンの対象から除外することができます。

警告

ウイルス スキャンの対象からファイルを除外することが、内部の情報技術 (IT) 管理ポリシーに準拠していることを確認してください。

ウイルス対策アプリケーションの対象から除外するファイルの候補一覧などの詳細については、「[Antivirus exclusion considerations for Microsoft Dynamics CRM \(Microsoft Dynamics CRM に対するウイルス対策の除外についての考慮事項\)](#)」を参照してください。

Microsoft Dynamics CRM のパフォーマンスと最適化に関するリソース

Microsoft Dynamics CRM 2011 および Microsoft Dynamics CRM Online のパフォーマンスと信頼性の向上には、次のドキュメントが役立ちます。

[Optimizing and Maintaining a Microsoft Dynamics CRM 2011 Server Infrastructure \(Microsoft Dynamics CRM 2011 サーバー インフラストラクチャの最適化と保守\)](#)

[Optimizing and Maintaining Client Performance for Microsoft Dynamics CRM 2011 and CRM Online \(Microsoft Dynamics CRM 2011 および CRM Online のクライアント パフォーマンスの最適化と保守\)](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 Performance and Scalability on Intel Processor-based Servers with Solid-State Drives \(SSD \(Solid-State Drive\) を搭載した Intel プロセッサ ベースのサーバーでの Microsoft Dynamics CRM 2011 のパフォーマンスとスケーラビリティ\)](#)

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM 2011 運用および保守ガイド](#)

[Microsoft Dynamics CRM 2011 の更新](#)

[Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の既知の問題](#)

Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の既知の問題

このセクションでは、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 に関する既知の問題について説明します。

このトピックの内容

[“アプリケーション プール 'CRMAppPool' を提供しているプロセスを起動中にエラーが発生しました” というメッセージが、アプリケーション ログに記録される](#)

[“/” アプリケーションでサーバー エラーが発生しました。” というエラー メッセージが、マルチテナント型の展開でレポートを実行しようとしたときに表示される](#)

[組織を作成しようとしたときに “エラー: SQL Server '\[0\]' が使用できません” というエラー メッセージが表示される](#)

[ユーザーを有効にしようとしたときに “外部エラー。指定されたオブジェクトはサーバーに存在しません” というエラー メッセージが表示される](#)

[AD FS 2.0 を使用する場合は Microsoft Dynamics CRM モバイルに関する問題](#)

[SQL Server 2008 R2 が動作しているコンピューターで CPU 使用率が 100% であることが示される](#)

“アプリケーション プール 'CRMAppPool' を提供しているプロセスを起動中にエラーが発生しました” というメッセージが、アプリケーション ログに記録される

このエラー メッセージは、十分なアクセス許可を持っていないドメイン アカウント ユーザーの CRMAppPool アプリケーション プールを構成するときに記録される可能性があります。十分なアクセス許可を付与する方法については、このガイドの「[Microsoft Dynamics CRM サービス アカウントの変更](#)」を参照してください。

“/” アプリケーションでサーバー エラーが発生しました。” というエラー メッセージが、マルチテナント型の展開でレポートを実行しようとしたときに表示される

新しく作成された組織でのマルチテナント型の展開でレポートを実行しようとしたときに、このエラーが表示される場合があります。この問題は次の条件が成り立つ場合に起こることがあります。

- 既定の組織以外の組織を作成した。
- 既定の組織に指定されている Microsoft SQL Server Reporting Services と異なる Microsoft SQL Server Reporting Services が動作しているコンピューターを指定した。

既定の組織に指定した Microsoft SQL Server Reporting Services が動作しているのと同じコンピューターを、新しい組織に対して指定する必要があります。同じ Microsoft Dynamics CRM Server 2011 展開内の複数の Microsoft SQL Server Reporting Services コンピューターはサポートされません。ただし、ネットワーク負荷分散クラスター構成内での複数の Microsoft SQL Server Reporting Services コンピューターはサポートされます。

この問題を回避するには、展開に対して単一の Microsoft SQL Server Reporting Services コンピューターを指定して使用する必要があります。

組織を作成しようとしたときに “エラー: SQL Server '{0}' が使用できません” というエラー メッセージが表示される

展開マネージャーを使用して組織を作成しようとしたときに、このエラー メッセージが表示されることがあります。

この問題は、構成データベースを保持している SQL Server のインスタンスが動作しているコンピューターで、セキュリティの構成ウィザードを使用して既定のセキュリティ ポリシーを構成した場合に発生する可能性があります。

この問題を回避するには、SQL Server が動作しているコンピューターでネットワーク探索を有効にします。

▶ ネットワーク探索を有効にする

1. コントロール パネルを起動し、[ネットワークと共有センター] をクリックします。
2. [共有の詳細設定の変更] をクリックします。
3. [ドメイン] を展開し、[ネットワーク探索] 領域で [ネットワーク探索を有効にする] をクリックします。
4. [変更の保存] をクリックします。

ユーザーを有効にしようとしたときに “外部エラー。指定されたオブジェクトはサーバーに存在しません” というエラー メッセージが表示される

次の条件が成り立つ場合に、このエラー メッセージが表示されることがあります。

1. Microsoft Dynamics CRM ユーザーを無効にした。
2. Microsoft Dynamics CRM ユーザーが関連付けられた Active Directory アカウントを削除した。
3. 元の Active Directory アカウントと同じ名前を使用して新しい Active Directory アカウントを追加した。
4. Microsoft Dynamics CRM ユーザーを有効にしようとした。

この問題を回避するには、次の手順を実行してください。

▶ 前に Active Directory から削除された Microsoft Dynamics CRM ユーザーを追加します。

1. この問題を解決する中間手順としてのみ、Active Directory ユーザー アカウントを追加します。たとえば、Active Directory ユーザー アカウントに *tempuser* という名前を付けます。新しい Active Directory ユーザーを作成する方法については、Active Directory ユーザーとコンピューターのヘルプを参照してください。
2. Microsoft Dynamics CRM の [設定] 領域で、[管理] をクリックし、[ユーザー] をクリックして、有効化できない Microsoft Dynamics CRM ユーザーの [ユーザー] フォームを見つけて開きます。
3. [有効にする] をクリックします。エラー メッセージが表示されたら、フォームを編集できるように [OK] をクリックします。
4. この問題の解決のみに使用する Active Directory ユーザー アカウント (*tempuser* など) を入力して、Tab キーをクリックし、[保存] をクリックします。
5. [有効にする] をクリックします。
6. 前に選択できなかった Active Directory ユーザー アカウントを入力し、Tab キーを押して、[保存] をクリックします。

AD FS 2.0 を使用する場合の Microsoft Dynamics CRM モバイルに関する問題

次のトピックでは、AD FS 2.0 を使用するように構成された Microsoft Dynamics CRM モバイルを使用する場合に発生する可能性のある問題について説明します。

モバイル デバイスを使用しているときに Microsoft Dynamics CRM をサインアウトできない

モバイル デバイスを使用中に Microsoft Dynamics CRM をサインアウトしたときに、サインアウト画面でサインアウト完了が示されません。この問題は、次の条件が成り立つ場合に起こることがあります。

- Blackberry Curve などのモバイル デバイスを使用している。
- Microsoft Dynamics CRM 展開 が、AD FS 2.0 認証を使用するように構成されている。

この問題を解決する方法については、[Microsoft Dynamics CRM SDK](#) の「Microsoft Dynamics CRM 向けの開発」を参照してください。

一部のアプリケーション ページでは、モバイル ユーザーに対して表示が不完全になる

インターネットに接続する展開 (IFD) を介して外部のモバイル ユーザーに表示される一部のページ (サインイン ページ、サインアウト ページなど) は、表示が不完全になります。また、これらのページは、画面読み上げソフトウェアで読み取ることができません。

この問題を解決する方法については、[Microsoft Dynamics CRM SDK](#) の「Microsoft Dynamics CRM 向けの開発」を参照してください。

SQL Server 2008 R2 が動作しているコンピューターで CPU 使用率が 100% であることが示される

この問題は、Microsoft SQL Server 2008 のアイドル状態のシステムで、ゴースト クリーンアップ タスクにより CPU が 100% 使用されることが原因で発生します。この問題を解決するには、次の最適な更新プログラムを適用してください。

[SQL Server 2008 R2 の累積的な更新プログラム パッケージ 1](#)

[SQL Server 2008 Service Pack 1 の累積的な更新プログラム パッケージ 7](#)

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM の運用](#)

[Microsoft Dynamics CRM システムのバックアップ](#)

Microsoft Dynamics CRM システムのバックアップ

どのような状況からでも回復を行うためには、必要なすべての情報をバックアップし、コピーをオフサイトに保存しておく必要があります。すべての Microsoft Dynamics CRM コンポーネントとサービスで、ディスク障害またはその他の障害が発生した場合に最大限のデータを回復できるように、バックアップ計画を作成してリハーサルを行う必要があります。

このトピックの内容

[バックアップ要件の概要](#)

[バックアップの種類の選択](#)

[Windows Server のバックアップ](#)

[Active Directory のバックアップ](#)

[SQL Server のバックアップ \(Reporting Services を含む\)](#)

[Microsoft Dynamics CRM Server 2011 のバックアップ](#)

[カスタマイズおよびソリューションのエクスポート](#)

バックアップ要件の概要

バックアップ要件は、関連するサーバーによって異なります。以下の表に、Microsoft Dynamics CRM のバックアップ対象の概要を示します。

サーバー	Microsoft Dynamics CRM 用のバックアップ対象	コメント
ドメイン コントローラー	すべてのシステム状態	ありません。
Exchange Server	Microsoft Dynamics CRM によるバックアップは必要ありません。	Exchange Server についてのバックアップは必要な場合があります。
SQL Server	MSCRM_CONFIG OrganizationName_MSCRM master msdb ReportServer ReportServertempdb	OrganizationName_MSCRM および ReportServer データベースには、完全データベース バックアップおよびトランザクション ログ バックアップが必要です。 msdb など、更新頻度が低いデータベースでは、完全データベース バックアップのみ選択できます。 Microsoft Dynamics CRM では master および msdb データベースのバックアップは必要ありませんが、全体的なバックアップ計画の一部として必要です。
SharePoint	SharePoint 統合が有効になっている場合、バックアップをお勧めします。	SharePoint 統合を有効にしてある場合は、SharePoint

サーバー	Microsoft Dynamics CRM 用のバックアップ対象	コメント
		データベースをバックアップすることをお勧めします。詳細については、SharePoint ドキュメントを参照してください。
Microsoft Dynamics CRM Server 2011	web.config (既定の場所 : c:\Program Files\Microsoft Dynamics CRM\CRMWeb) Windows レジストリ: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\MSCRM	web.config ファイルは、既定の設定から変更されている場合にのみ必要です。 Windows レジストリ のサブキー。

バックアップの種類を選択

Windows Server 2008 では、外付けおよび内蔵のハード ディスク、光学式メディアドライブ、およびリムーバブル メディア ドライブを使用できます。スケジュールされたバックアップを実行するときのベスト プラクティスは、USB 2.0 または IEEE 1394 をサポートする外付けハード ディスクを使用することです。

Windows Server 2008 では、3 種類のバックアップを実行できます。

- システム状態バックアップには、Active Directory を回復するために必要なすべてのファイルが含まれます。
- 重要なボリュームのバックアップには、システム状態ファイルが格納されているすべてのボリュームが含まれます。
- サーバーの完全バックアップには、サーバー上のすべてのボリュームが含まれます。

Windows Server のバックアップ

Windows Server に付属するバックアップ ツールを使用すると、重要な企業データをディスクまたはリムーバブル メディアにバックアップできます。バックアップと復元ウィザードに含まれるスケジュール機能により、小規模ビジネス ネットワーク内でサーバー自体とワークステーションのデータをバックアップできます。バックアップされるデータには、セキュリティ情報、ファイルと共有の権限、およびレジストリ データが含まれます。セキュリティ データの場合、Administrators グループまたは Backup Operators グループのメンバーだけがバックアップを実行できます。サーバー上の個々のファイルとディレクトリは、バックアップと復元ウィザードを使用して復元できます。

Active Directory のバックアップ

バックアップと復元ウィザードでは、Active Directory、システム起動ファイル、コンポーネント サービス クラス登録データベース、レジストリ、および SysVol を含むシステム状態データをバックアップできます。シ

システム状態データのバックアップは、フロッピー ディスク、ハード ディスク、リムーバブル メディア、書き込み可能なコンパクト ディスク、およびテープに保存できます。

Active Directory のバックアップもお勧めしますが、データの損失を防止する唯一の方法は、複数の Active Directory ドメイン コントローラーを使用することです。こうすると、1 つのドメイン コントローラーで障害が発生した場合でも、その他のドメイン コントローラーにディレクトリの完全なコピーが保持されます。バックアップには、最後にバックアップされた時点でのデータのみが保持されます。

Active Directory は、ログ ファイルを使用するトランザクション データベース システムであり、トランザクションがデータベースにコミットされることを保証するロールバック形式をサポートしています。Active Directory に関連するファイルは次のとおりです。

- **Ntds.dit**。データベース。
- **Edbxxxxx.log**。トランザクション ログ。
- **Edb.chk**。チェックポイント ファイル。
- **Res1.log** および **Res2.log**。予約されたログ ファイル。

データベースがいっぱいになると、Ntds.dit のサイズが増加します。一方、ログ ファイルのサイズは固定されています (10 MB)。データベースに対する変更はすべて現在のログ ファイルにも追加され、ディスク イメージが常に最新の状態に維持されます。

Edb.log は現在のログ ファイルです。データベースが変更されると、Edb.log ファイルに記録されます。Edb.log ファイルがトランザクションでいっぱいになると、ファイル名が Edbxxxxx.log に変更されます (xxxxxx は 00001 から始まり、16 進数で増えていきます)。Active Directory では循環ログを使用するため、古いログ ファイルはデータベースに書き込まれると同時に削除されます。どの時点でも、Edb.log ファイルと、たいていは 1 つまたは複数の Edbxxxxx.log ファイルが存在します。

Edb.chk ファイルには、データベース エンジンがログを再生する必要がある時点、通常は回復または初期化時点を示すデータベース チェックポイントが保存されます。

Res1.log と Res2.log は“プレースホルダー”であり、この場合は、ディスク領域の最後の 20 MB を予約するように設計されています。これにより、他のディスク領域がすべて消費された場合に、安全なシャットダウンのために十分な容量をこれらのログ ファイルに確保します。

追加情報:

[バックアップと回復](#) (Windows Server 2008)

[Administering Active Directory Backup and Recovery \(Active Directory のバックアップと回復の管理\)](#)
(Windows Server 2008)

[Backing Up and Restoring Data for Windows Server 2003 \(Windows Server 2003 のデータのバックアップと回復\)](#)

[サーバー クラスター : Windows 2000 および Windows Server 2003 の記憶域に関する推奨事例](#)

[Windows Server 2003 でバックアップ機能を使用してデータのバックアップおよび復元を行う方法](#)

SQL Server のバックアップ (Reporting Services を含む)

Windows Server 2008 のバックアップと復元ウィザードは、ボリューム シャドウ コピー サービス (VSS) を使用して Microsoft SQL Server データベースのバックアップを行います。SQL Server が実行している間に使用できる代替りの方法として、組み込みバックアップがあります。SQL Server Management Studio

を使用して、SQL Server データベースのバックアップを作成します。その後、バックアップと復元ウィザードからバックアップ ジョブを実行し、Reporting Services が作成したデータベース バックアップを組み込むことができます。Reporting Services のバックアップ処理を最初に行い、その後でバックアップと復元ウィザードのバックアップ ジョブを実行するように、スケジュールを設定します。SQL Server バックアップの詳細については、「[SQL Server オンライン ブック](#)」を参照してください。

SQL Server では、少なくとも 2 つの Microsoft Dynamics CRM 固有データベースが Microsoft Dynamics CRM に作成されます。また、Microsoft Dynamics CRM には、データベース サービス用の既定の master および msdb SQL Server データベースと、Reporting Services 用の既定のレポート サーバー SQL Server データベースが必要です。SQL Server で Microsoft Dynamics CRM システムを構成するデータベースは次のとおりです。

- OrganizationName_MSCRM
- MSCRM_CONFIG
- ReportServer
- ReportServertempdb
- master
- msdb



メモ

Microsoft Dynamics CRM 展開には、複数の OrganizationName_MSCRM データベースが含まれる場合があります。

SQL Server のバックアップ計画では、これらの各データベースに対処して、データベース障害が発生した場合に Microsoft Dynamics CRM を回復できるようにする必要があります。組織に SQL Server または別のデータベース アプリケーションが既に存在する場合、データベース管理者がデータベース バックアップ方針を作成している可能性があります。一方、初めてデータベース アプリケーションを組織に導入する場合は、スケジュールされたジョブを作成して管理し、SQL Server Management Studio のメンテナンス プラン ウィザードを使用して必要なバックアップを実行できます。メンテナンス プラン ウィザードを開始するには、Reporting Services でサーバーを展開し、次に **Management** フォルダーを展開して、**Maintenance Plans** フォルダーを右クリックし、[メンテナンス プラン ウィザード] をクリックします。

Microsoft Dynamics CRM データベースのバックアップ計画では、Microsoft Dynamics CRM インストールの内容と、バックアップが必要と判断した頻度に応じて、完全データベース バックアップといくつかのトランザクション ログ バックアップを含むバックアップ セットが提供されます。バックアップと回復の計画の詳細については、「[SQL Server オンライン ブック](#)」を参照してください。

msdb データベースなど、更新頻度が低いデータベースでは、完全データベース バックアップのみを実行することもできます。OrganizationName_MSCRM、MSCRM_CONFIG、*ReportServer* の各データベースには、完全データベース バックアップおよびトランザクション ログ バックアップの両方が必要です。

トランザクション ログ バックアップを実行するデータベースには、完全復旧モデルのデータベース プロパティ セットが必要です。このプロパティは SQL Server Management Studio を使用して設定できます。データベースのプロパティの設定方法の詳細については、「[SQL Server オンライン ブック](#)」を参照してください。

障害発生後の復元回数を減らすため、十分な頻度で完全データベース バックアップを実行するようにスケジュールします。たとえば、1 日分のデータが失われても対応可能な場合は、1 日に 1 回トランザクシ

ョン ログをバックアップし、1 週間に 1 回データベースをバックアップします。最大 1 時間分のデータ損失にしか対応できない場合は、1 時間に 1 回トランザクション ログをバックアップします。復元回数を減らすため、1 日に 1 回データベースをバックアップします。

スケジュールされたバックアップ用のデータベース保守計画を作成するには、SQL Server Management Studio からメンテナンス プラン ウィザードを実行します。完全データベース バックアップ用の保守計画の一部として、データベースのバックアップ オプションを選択します。トランザクション ログ バックアップ用の保守計画の一部として、トランザクション ログのバックアップ オプションを選択します。

SQL Server を実行しているコンピューターについても、データベース サーバーに適したフォールトトレランスのレベルに応じて計画する必要があります。これには、データベース用の RAID-5 ディスク アレイとトランザクション ログ用の RAID-1 (ミラー) が含まれます。ハードウェアのフォールトトレランスのレベルが正しければ、バックアップからの復元が必要になることはほとんどありません。

バックアップの保存場所など、これらの保守計画で使用可能なその他のオプションの詳細については、「[SQL Server オンライン ブック](#)」のメンテナンス プラン ウィザードに関するトピックを参照してください。

SQL Server データベースのバックアップと復元の方法の詳細については、以下を参照してください。

[SQL Server オンライン ブック](#)

[SQL Server でのデータベースのバックアップおよび復元](#)

[SQL Server におけるバックアップと復元のパフォーマンスの最適化](#)

Microsoft Dynamics CRM Server 2011 のバックアップ

Microsoft Dynamics CRM Server 2011 のバックアップと復元では、基本的に以下のデータが対象になります。

- Microsoft Dynamics CRM Server 2011 のデータベース ファイル (前述)
- Microsoft Dynamics CRM Server 2011 のプログラム ファイル
- Microsoft Dynamics CRM Web サイトファイル

重要

- Microsoft Dynamics CRM アプリケーションを使用しないで実装されているソリューションおよびカスタマイズのバックアップ方法については、ソリューションのベンダーに問い合わせてください。
- 現在の Microsoft Dynamics CRM 更新プログラムのロールアップのレベルの記録を保持することをお勧めします。これにより、障害の回復が必要な場合は、適切な Microsoft Update のロールアップを再適用できます。

既定では、Microsoft Dynamics CRM のプログラム ファイルはすべて、次のフォルダーに配置されます。

C:\Program Files\Microsoft CRM\

既定では、Microsoft Dynamics CRM Web サイト のファイルは、次のフォルダーに配置されます。

C:\Program Files\Microsoft CRM\CRMWeb

カスタマイズおよびソリューションのエクスポート

Solutions の機能を使用して、変更したフォーム、ビュー、マッピングなどの非管理ソリューションのすべてのカスタマイズをエクスポートできます。Solutions の機能は、Microsoft Dynamics CRM Web アプリケーション アプリケーション ナビゲーション ウィンドウの **[設定]** 領域の **[カスタマイズ]** 領域にあります。変更する前にカスタマイズをエクスポートしておき、予期しない動作が発生した場合にインポートして戻すことができるようにしておくことをお勧めします。ソリューションのエクスポートとインポートの方法の詳細については、については、「[移動可能なカスタマイズ](#)」を参照してください。

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM の運用](#)

[障害回復](#)

障害回復

障害回復の方法を習得するには、さまざまな異なるシナリオを検証し、それぞれの状況での復元方法を学習する必要があります。このマニュアルで紹介する各シナリオは、サーバー全体で障害が発生したものと仮定します。以下のシナリオには、障害回復を成功させるための手順の概略も示されています。

- [シナリオ A : SQL Server の障害](#)
- [シナリオ B : Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の障害](#)
- [シナリオ C : Exchange Server の障害](#)
- [シナリオ D : Active Directory の障害](#)
- [Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の障害回復](#)

関連項目

[Microsoft Dynamics CRM システムのバックアップ](#)

Microsoft Dynamics CRM 2011 Implementation Guide

シナリオ A : SQL Server の障害

Microsoft SQL Server を実行しているコンピューターで障害が発生した場合、バックアップからデータベースを復元し、Microsoft Dynamics CRM 展開と再び関連付けます。

シナリオ A の回復

▶ この障害から回復するには、次の手順を実行します。

1. Windows Server 2008 をインストールし、コンピューターが Microsoft Dynamics CRM Server 2011 と同じドメイン内にあることを確認します。また、障害が発生する前と同じデータベース名およびディスク構造を使用する必要があります。これらのいずれかを変更すると、SQL Server データベースを正しく復元するために追加の手順の実行が必要になります。
2. SQL Server をインストールします。
3. **master** データベースの有効なバックアップがある場合は、そのバックアップを復元します詳細については、SQL Server オンライン ブックの「[master データベースの復元](#)」を参照してください。
4. msdb データベースを復元します。詳細については、SQL Server オンライン ブックの「[model および msdb データベースの復元](#)」を参照してください。
5. MSCRM_CONFIG および OrganizationName_MSCRM データベースを復元します。データベースの復元方法の詳細については、「[データベースのバックアップと復元](#)」を参照してください。
6. Microsoft SQL Server Reporting Services および SQL Server Reporting Services 用 Microsoft Dynamics CRM 2011 コネクタ。も SQL Server のインスタンスにインストールされている場合は、**ReportServer** および **ReportServerTempDB** データベースを復元します。データベースの復元方法の詳細については、「[データベースのバックアップと復元](#)」を参照してください。
7. MSCRM_CONFIG データベースを復元した場合は、Microsoft Dynamics CRM Server セットアップを実行し、[展開オプションの指定] ページの **[既存のデータベースに接続]** オプションを使用する必要があります。MSCRM_CONFIG データベースを復元せず、データベースが正常に機能している場合は、組織データベースをシステムに再接続することができます。これを行うには、展開マネージャーで [組織] を右クリックし、**[無効にする]** を選択します。再び [組織] を右クリックし、**[組織の編集]** をクリックして、ウィザードで **[SQL Server]** の値を変更します。組織の編集方法の詳細については、展開マネージャーのヘルプを参照してください。

このシナリオでは最悪の状況、つまり SQL Server を実行しているコンピューター全体で障害が発生した場合を想定しています。ディスクの障害など、その他の状況では、1 つのデータベースを復元するだけで環境が回復する場合もあります。

SQL Server の障害回復の詳細については、「[災害復旧計画 \(データベース エンジン\)](#)」を参照してください。

関連項目

[障害回復](#)

[シナリオ B : Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の障害](#)

シナリオ B : Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の障害

Microsoft Dynamics CRM のほとんどの構成情報は、SQL Server を実行しているコンピューターに格納されます。そのため、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 の全体または一部で障害が発生した場合でも、情報は回復することができます。Microsoft Dynamics CRM Server 2011 および SQL Server Reporting Services 用 Microsoft Dynamics CRM 2011 コネクタ。の修復または再インストール プロセスを実行すると、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 のレジストリ エントリが回復されます。

現在の Microsoft Dynamics CRM 更新プログラムのロールアップのレベルの記録を保持することをお勧めします。これにより、障害の回復が必要な場合は、適切な 更新プログラムのロールアップ のロールアップを再適用できます。

シナリオ B の回復

▶ Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を実行しているコンピューターで障害が発生した場合は、以下の手順を実行します。

1. 別のサーバーにオペレーティング システムをインストールし、SQL Server を実行しているコンピューターとして同じドメインに参加します。
2. Microsoft Dynamics CRM Server 2011 をインストールします。セットアップの途中でメッセージが表示されたら、**[既存の展開に接続し、必要な場合はアップグレードする]** を選択する必要があります。障害が発生したコンピューターに SQL Server Reporting Services 用 Microsoft Dynamics CRM 2011 コネクタ。もインストールされていた場合は、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 が完了した後で SQL Server Reporting Services 用 Microsoft Dynamics CRM 2011 コネクタ。をインストールします。
3. ISV.config ファイルおよび web.config ファイルが既定の設定から変更されている場合、バックアップからこれらのファイルを復元します。
4. すべてのカスタマイズを公開します。カスタマイズの公開方法については、Microsoft Dynamics CRM ヘルプ を参照してください。

関連項目

[障害回復](#)

[シナリオ C : Exchange Server の障害](#)

シナリオ C : Exchange Server の障害

Microsoft Dynamics CRM が使用する Microsoft Exchange Server コンピューターを復元するプロセスは、Exchange Server のそのインスタンスの他の用途に依存します。Microsoft Dynamics CRM は、転送用メールボックス以外では、Exchange Server メールボックスを直接使用しません。



メモ

Exchange Server を実行しているコンピューターに E-mail Router をインストールする必要はありません。

シナリオ C の回復

▶ Microsoft Dynamics CRM 環境で Exchange Server を復元するには、次の手順を実行します。

1. Exchange Server を復元します。
2. Exchange Server を実行するコンピューターに E-mail Router がインストールされていた場合は、E-mail Router を再インストールします。
3. Microsoft.Crm.Tools.EmailAgent.xml ファイルを復元します。既定では、このファイルは Drive:¥Program Files¥Microsoft CRM Email¥Service フォルダーにあります。このファイルがない場合は、E-mail Router 構成マネージャー を実行して、プロファイル、設定、ユーザー、キュー、および転送用メールボックスの情報を再構成する必要があります。

Microsoft Exchange Server 2003 の復元方法の詳細については、以下を参照してください。

- [Windows バックアップ プログラムを使用した Exchange コンピューターのバックアップおよび復元の方法](#)
- [障害復旧にはメタベースのバックアップおよび復元が含まれる](#)
- [Exchange Server 2003 で単一のメールボックスを回復または復元する方法](#)
- [Microsoft Exchange Server 2003 テクニカル ライブラリ](#)

Microsoft Exchange Server 2007 の復元方法の詳細については、以下を参照してください。

- [単一のメールボックスの回復](#)

Microsoft Exchange Server 2010 のバックアップと回復の詳細については、以下を参照してください。

- [バックアップ、復元、および障害復旧について](#)

関連項目

[障害回復](#)

[シナリオ D : Active Directory の障害](#)

シナリオ D : Active Directory の障害

大部分の環境では、複数の Active Directory ドメイン コントローラーをインストールする必要があるため、Active Directory 自体で障害が発生することはほとんどありません。

シナリオ D の回復

▶ドメイン コントローラーの障害を回復するには、次の手順を実行します。

1. Windows Server 2008 オペレーティング システムを再インストールします。
2. システム状態の復元を実行します。

Active Directory の障害から回復する方法は必ず確認しておいてください。環境の規模にかかわらず、定期的にシステム状態のバックアップを作成する複数のドメイン コントローラーの使用を検討する必要があります。バックアップが最新ではない場合、Active Directory 内の Microsoft Dynamics CRM オブジェクトに属するデータが SQL Server 内で孤立するため、回復できなくなります。Microsoft Dynamics CRM で何らかの変更（新規 Microsoft Dynamics CRM ユーザーまたはキューの追加など）を行う場合は、変更後すぐに Active Directory のバックアップを行う必要があります。

Microsoft Dynamics CRM の機能が停止するような大きな問題が Active Directory で発生する可能性があります。管理者が Microsoft Dynamics CRM 展開に対応する組織単位 (OU) を誤って削除すると、この展開が使用できなくなります。同様に、Microsoft Dynamics CRM で作成された OU のセキュリティグループ (PrivUserGroup、ReportingGroup、PrivReportingGroup、SQLAccessGroup など) が削除された場合も、Microsoft Dynamics CRM が正しく機能しなくなります。いずれの場合も、Active Directory の権限ある回復により、削除された OU およびセキュリティグループが元の状態に復元されます。

重要

Active Directory のバックアップを復元できない場合は、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 を新しい展開として再インストールすることで新しいセキュリティグループを作成できます。インストールが完了した後、組織データベースをインポートできます。

Active Directory のバックアップと回復の詳細については、「[AD DS をバックアップおよび回復するための手順](#)」を参照してください。

関連項目

[障害回復](#)

[Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の障害回復](#)

Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM の障害回復

オフライン アクセス対応 Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM には、Microsoft SQL Server Express を使用する機能が組み込まれています。これにより、Microsoft Dynamics CRM ユーザーは、オフラインでデータを使用でき、データはオフライン アクセス対応 Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM が再びオンラインになった時点で SQL Server に同期されます。

場合によっては、Microsoft Dynamics CRM ユーザーは、ローカル Microsoft SQL Server Express データベースのバックアップが必要になることがあります。これは、Microsoft Dynamics CRM ユーザーが長期間オフラインで作業する場合に特に有効です。以下の表に、オフライン アクセス対応 Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM のバックアップに使用できるいくつかの方法を示します。

バックアップ方法	バックアップ: Microsoft Dynamics CRM	コメント
オフライン バックアップ	Microsoft Dynamics CRM データ ディレクトリの内容。既定の場所は SystemDrive:\Program Files\Microsoft Dynamics CRM\ロケール コード\sql\ 5.0	バックアップを開始する前に、 SQL Server (CRM) サービスが停止されていることを確認します。バックアップが完了してからサービスを再開してください。
Microsoft ツールを使用したオンライン バックアップ	MSDE_MSCRMbuildnumber.mdf MSDE_MSCRMbuildnumber_log.LDF	ダウンロードして入手できる SSMSE または sqlcmd.exe (コマンドライン ツール) を使用します。
Microsoft 以外のツールを使用したオンライン バックアップ	MSDE_MSCRMbuildnumber.mdf MSDE_MSCRMbuildnumber_log.LDF	Microsoft SQL Server Express と互換性のあるツールを探します。

Microsoft SQL Server Management Studio Express (SSMSE) で提供されている Microsoft SQL Server 2008 Express Edition 用のグラフィカル管理ツールは、バックアップと回復の機能を備えています。SSMSE および sqlcmd.exe は [Microsoft SQL Server 2008 Management Studio Express](#) でダウンロードできます。

ユーザーがサーバーに再接続できるようになる前にオフライン アクセス対応 Microsoft Office Outlook 用 Microsoft Dynamics CRM で問題が発生した場合、バックアップを使用して Microsoft Dynamics CRM の機能をクライアントに復元できます。バックアップを復元する前に、Microsoft Outlook をオフライン モードにする必要があります。復元ができれば、Microsoft Dynamics CRM Server 2011 (オンライン モード) に接続できます。まだサーバー上にないデータは、クライアントからサーバーに転送されます。サーバーに再接続するタイミングに注意してください。古くなったバックアップから復元すると、サーバー上に存在するデータがその後変更されている可能性があります。しかし、Microsoft SQL Server Express も SQL Server もこのような状況を認識しません。オフライン クライアントのバックアップから取得された古いデータを使用すると、サーバー上の現在のデータが上書きされる危険があります。

関連項目

[障害回復](#)