



IoT-EX

同期が完了しない！

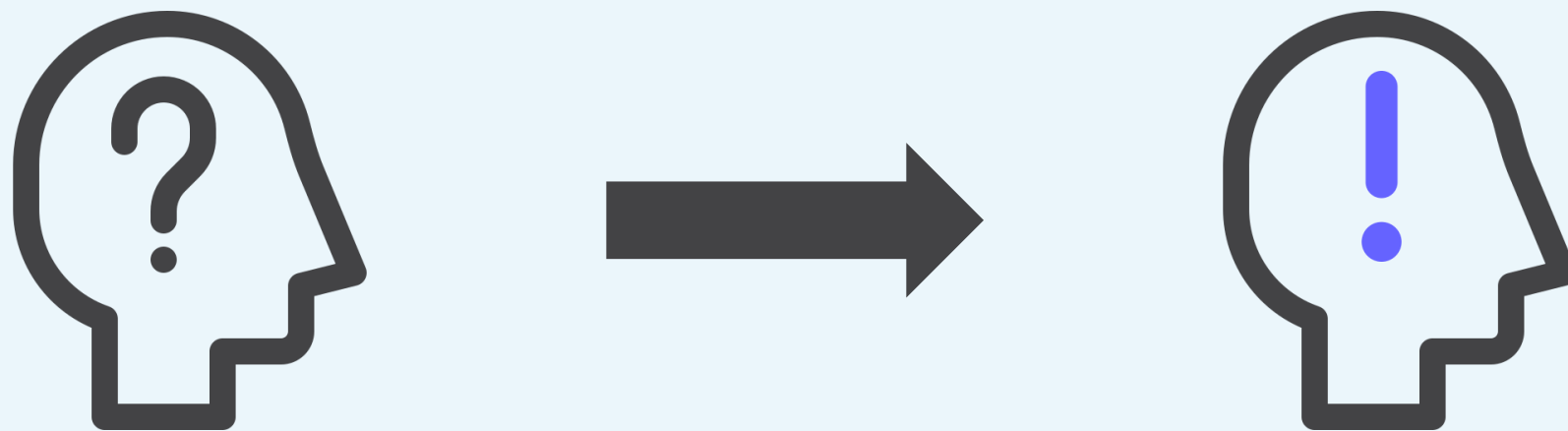
慌てずここをチェック 

2022.11

「プロフィールを変更」した後で「同期」を行っても、同期状態が「同期完了」とならないことがありますか？

このような場合、管理画面の情報から、その原因を**推考**することが可能です。

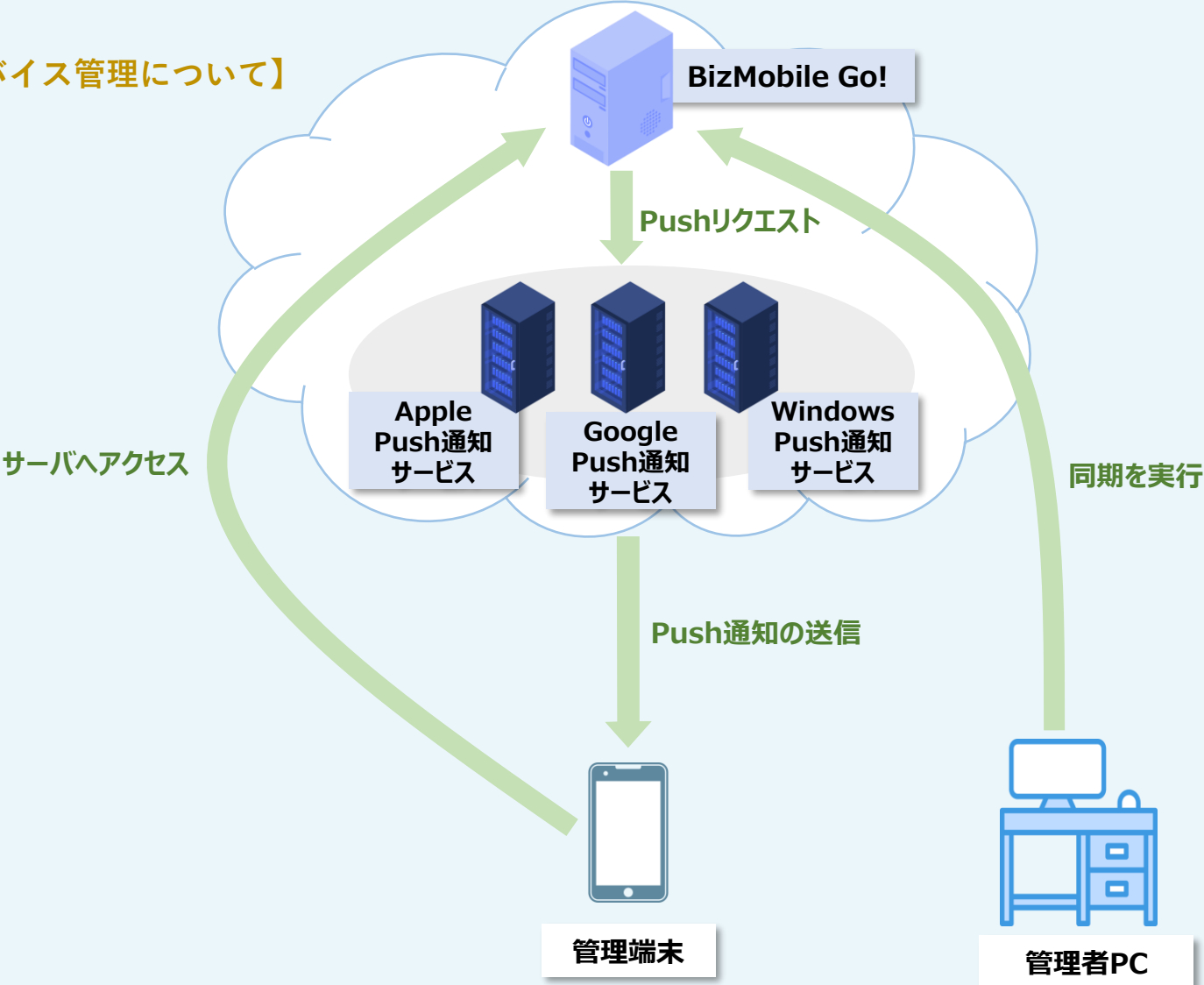
このスライドでは、その方法をフロー形式でご紹介させていただきます。



その前に…

「BizMobile Go!でのデバイス管理の流れ」をイメージ頂きますと、この後のスライドがスムーズにご理解頂けると思いますので、簡単にご説明いたします。

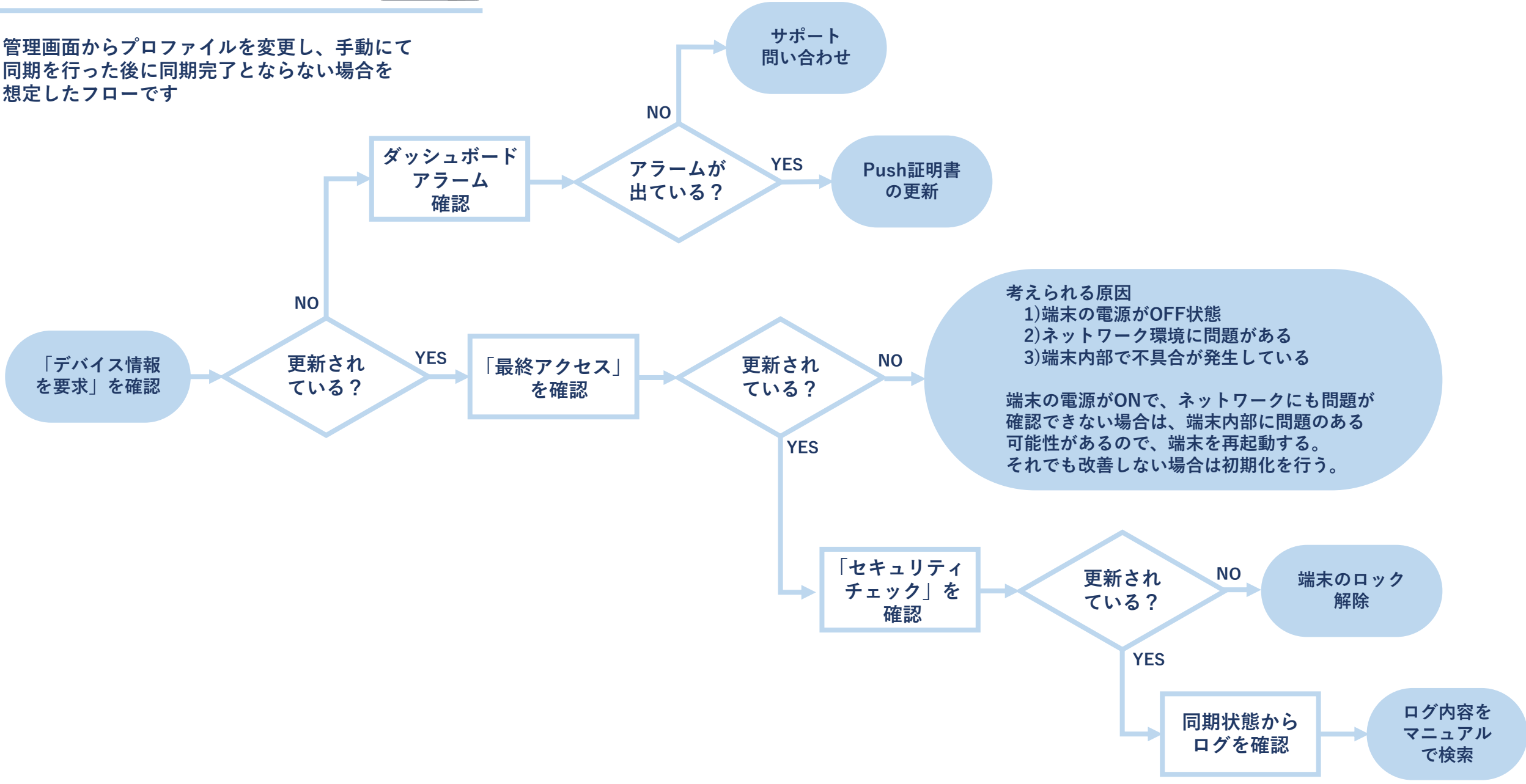
【 BizMobile Go!のデバイス管理について】



それではフローへ

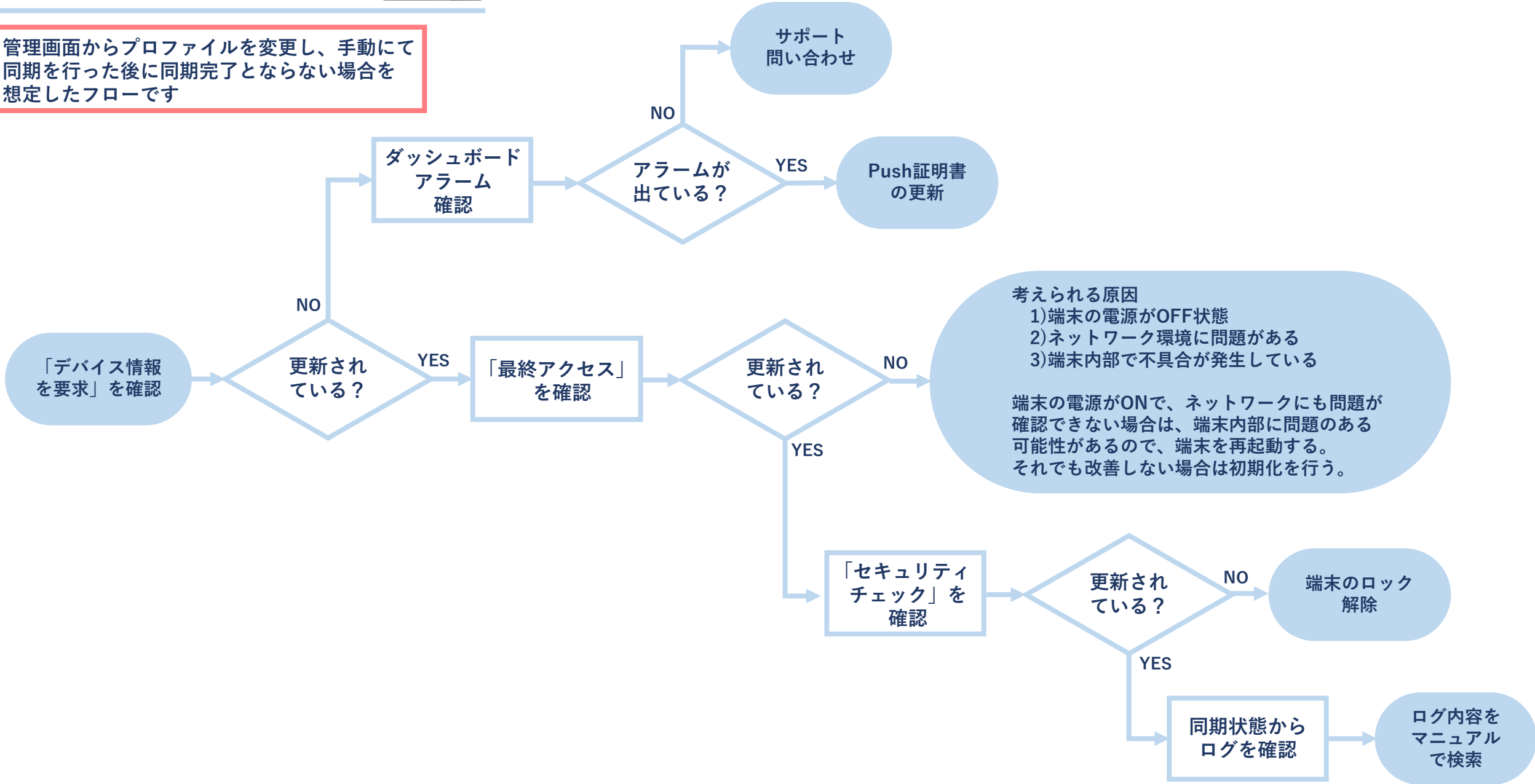
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



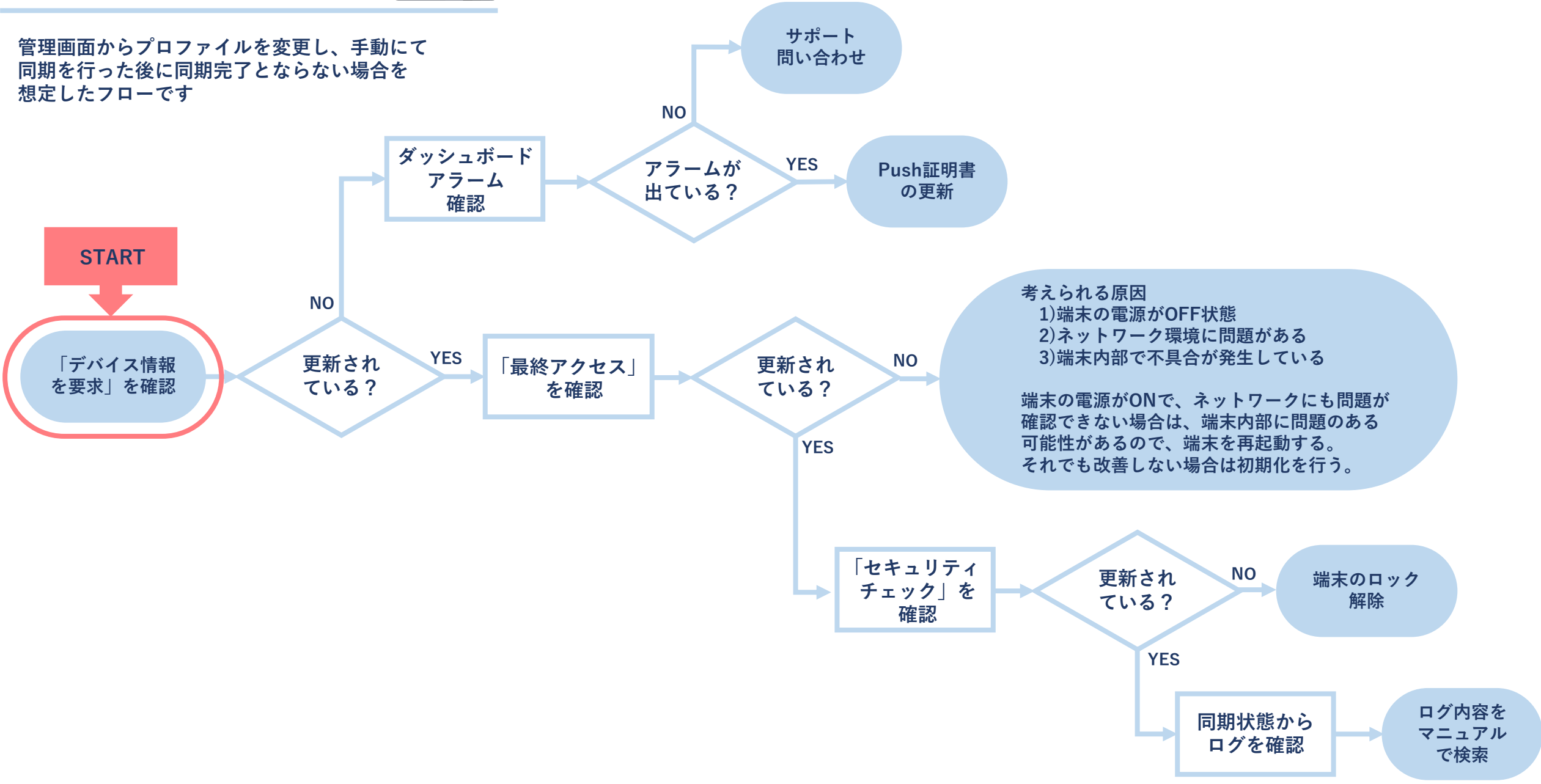
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロファイルを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



管理画面からプロファイルを変更し、同期を行った後に同期完了とならな
想定したフローです

操作 > デバイス詳細 の「デバイス状態」の中に表示されます。

デバイス状態	
登録状態	チェックイン済
最終アクセス	2022年09月30日 11:54:56
最終同期完了	2022年09月30日 11:55:00
チェックインアドレス	153.156.81.111
チェックイン日	2022年09月22日 14:13:35
ブラウザ	CloudConfiguration/1.0
MDM登録時に使用のエージェント	MDM/1.0
デバイス情報を要求	2022年10月20日 07:52:02
セキュリティチェック	2022年09月30日 11:54:56
MDMアクセス権情報	1FFF
MDMプロファイル署名用証明書有効期限	2023年03月11日 08:59:59
解除の理由	

「デバイス情報
を要求」を確認

更
て

管理画面からプロファイルを変更し同期を行った後に同期完了とならな想定したフローです

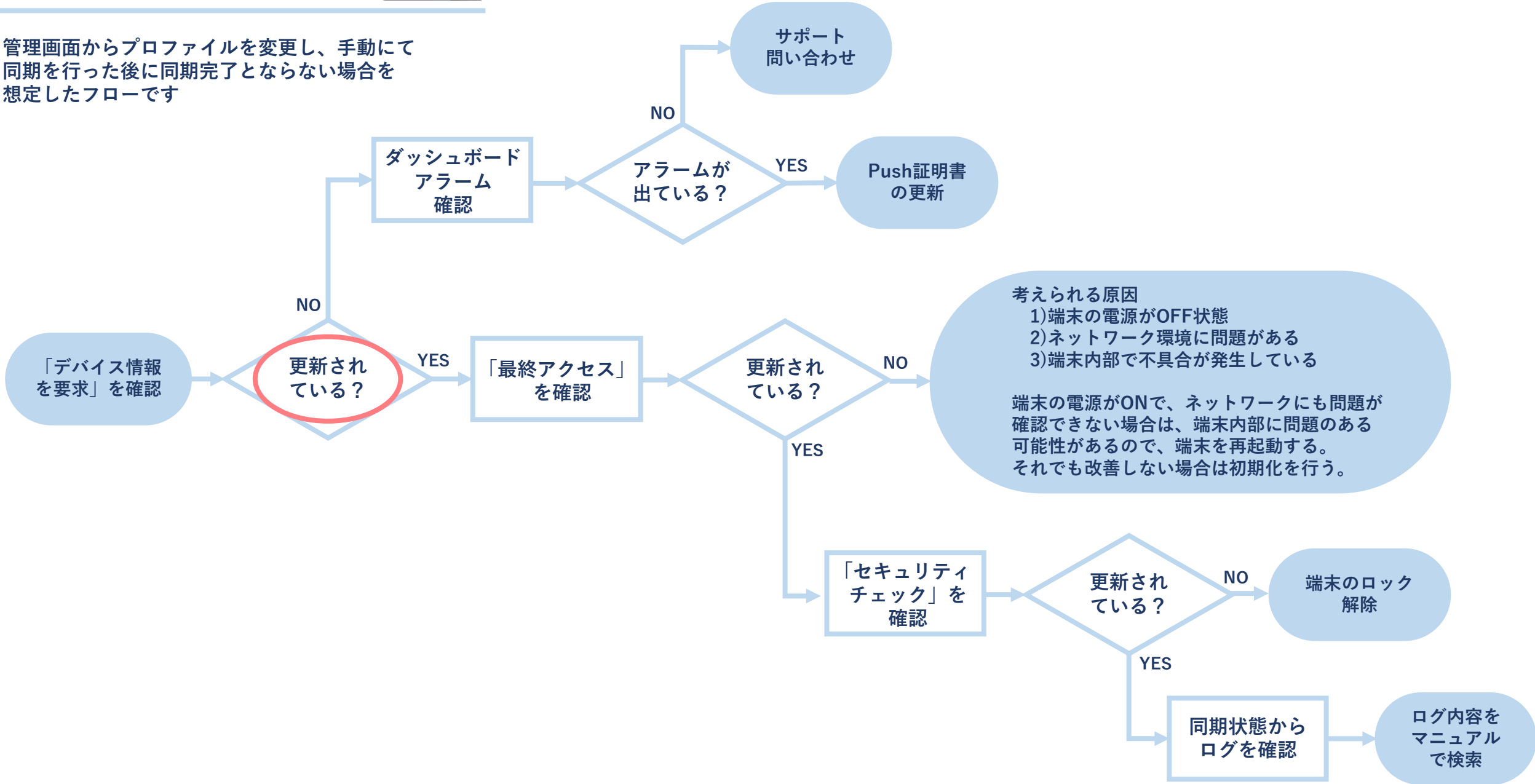
「デバイス情報を要求」はMDMサーバがPushリクエストを送信した最後の日時です。ここが手動で同期を行った日時に更新されたかを確認してください。

「デバイス情報を要求」を確認

デバイス状態	
登録状態	チェックイン済
最終アクセス	2022年09月30日 11:54:56
最終同期完了	2022年09月30日 11:55:00
チェックインアドレス	153.156.81.111
チェックイン日	2022年09月22日 14:13:35
ブラウザ	CloudConfiguration/1.0
MDM登録時に使用のエージェント	MDM/1.0
デバイス情報を要求	2022年10月20日 07:52:02
セキュリティチェック	2022年09月30日 11:54:56
MDMアクセス権情報	1FFF
MDMプロファイル署名用証明書有効期限	2023年03月11日 08:59:59
解除の理由	

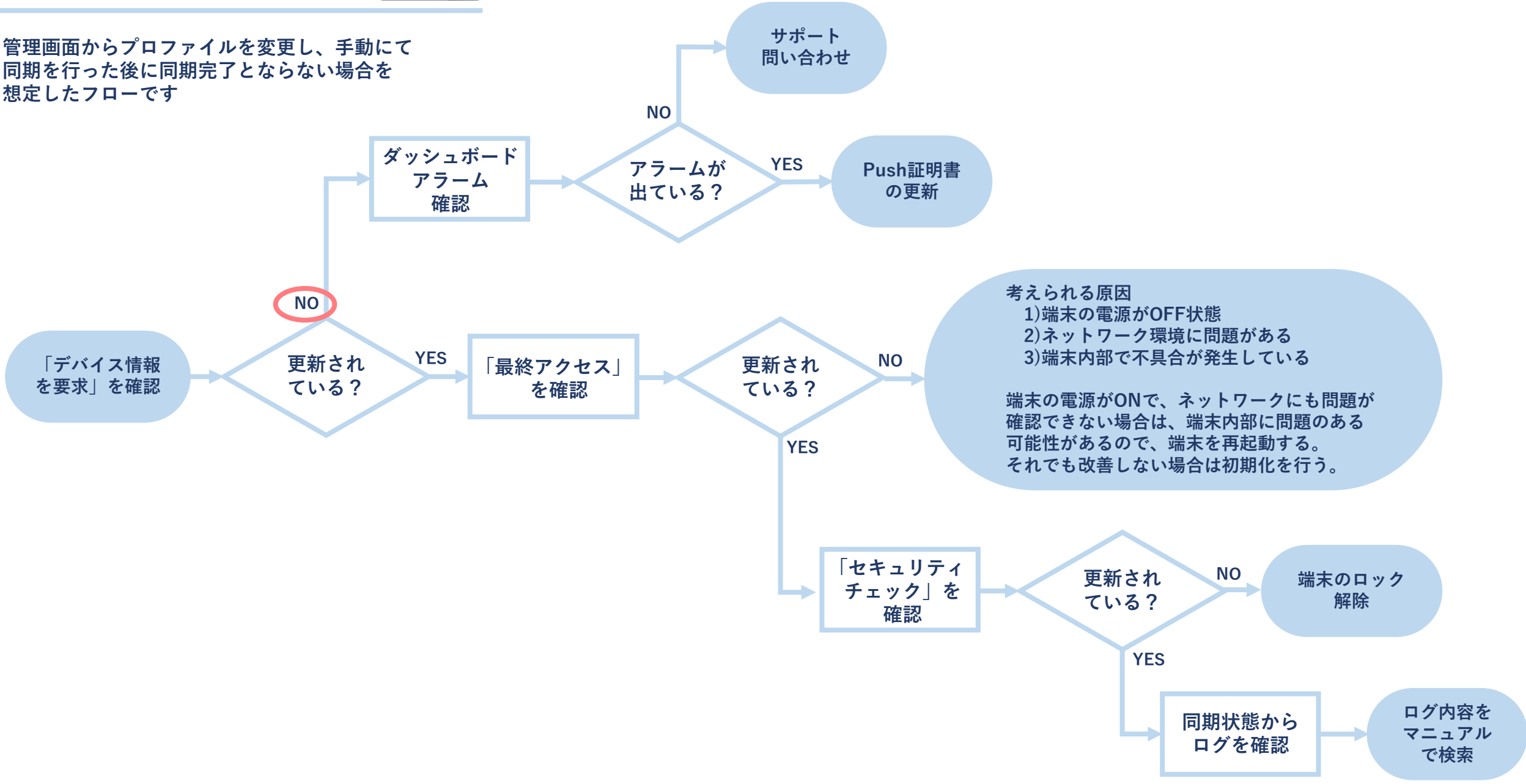
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



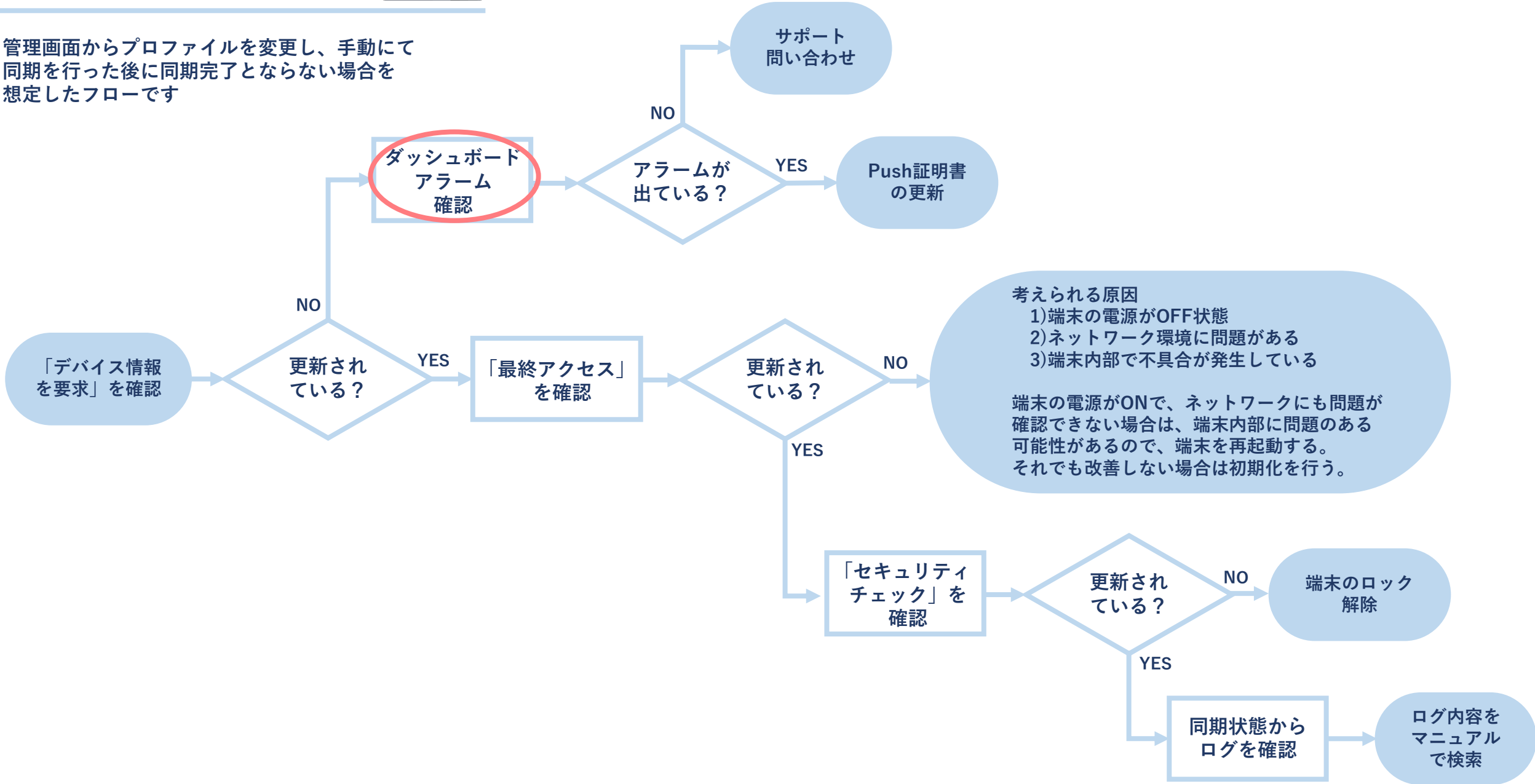
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



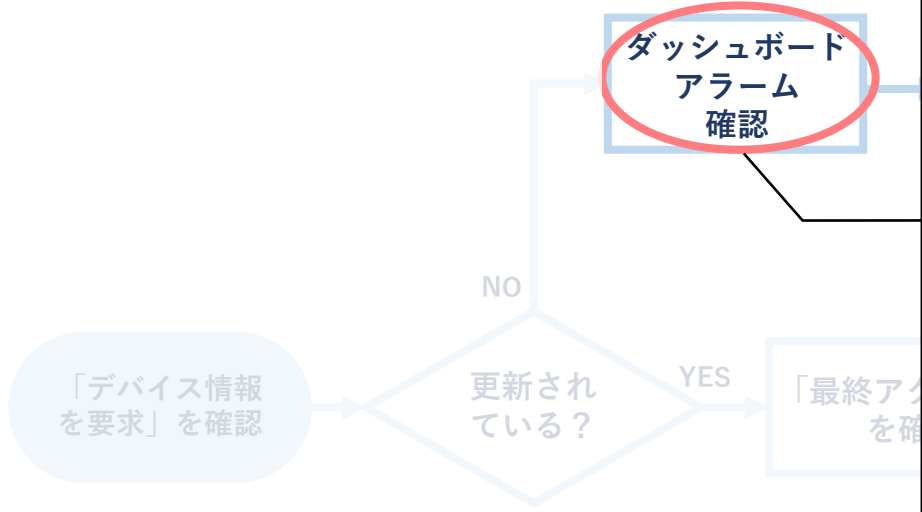
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



ダッシュボードに以下のアラームが表示されていないかをご確認ください。表示されている場合は、Push証明書が失効し無効の状態となっています。

BizMobile Go! **ダッシュボード** 操作 表示 構成 自動チェックイン アプリライセンス 設定 ログ ヘルプ

Apple Push証明書を更新してください。無効もしくは有効期限が切れています

🔔 発生中アラーム数	
クリティカル	1
メジャー	0
マイナー	0
警告	0

🔒 管理者ロック中			
IOS	0	ANDROID	0

🚫 禁止アプリ検知デバイス			
IOS	4	ANDROID	0
MACOS	0		

📋 コマンド実行待ちデバイス	
パスコード消去	
ワイプ	
セレクトティブワイプ	
ロック	

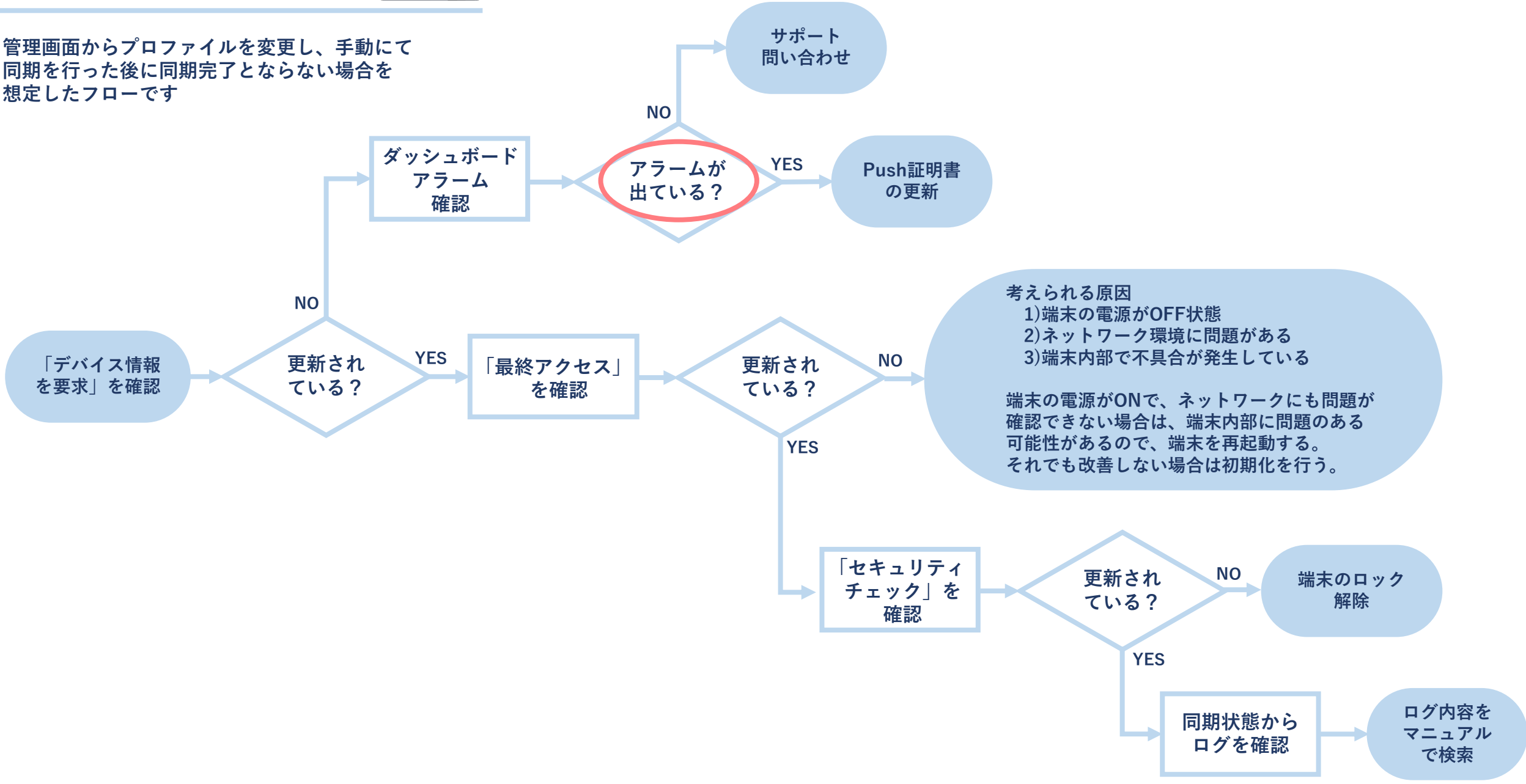
デバイス同期情報

同期完了	92
同期要求中	0
同期進行中	198
同期確認中	98
応答無	236

デバイス登録情報	
チェックイン済	
チェックイン待ち	
期限切れ	
解除済	

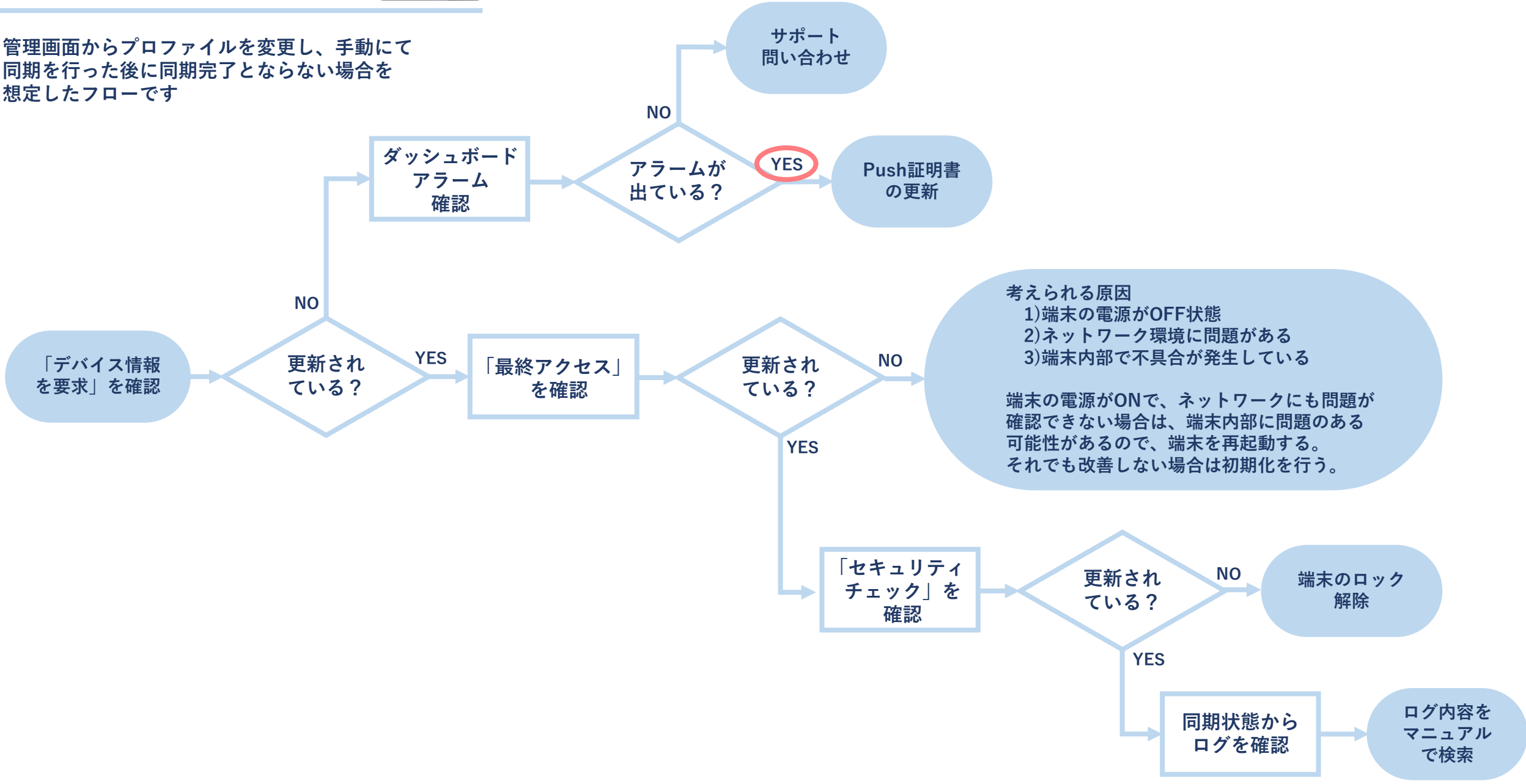
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



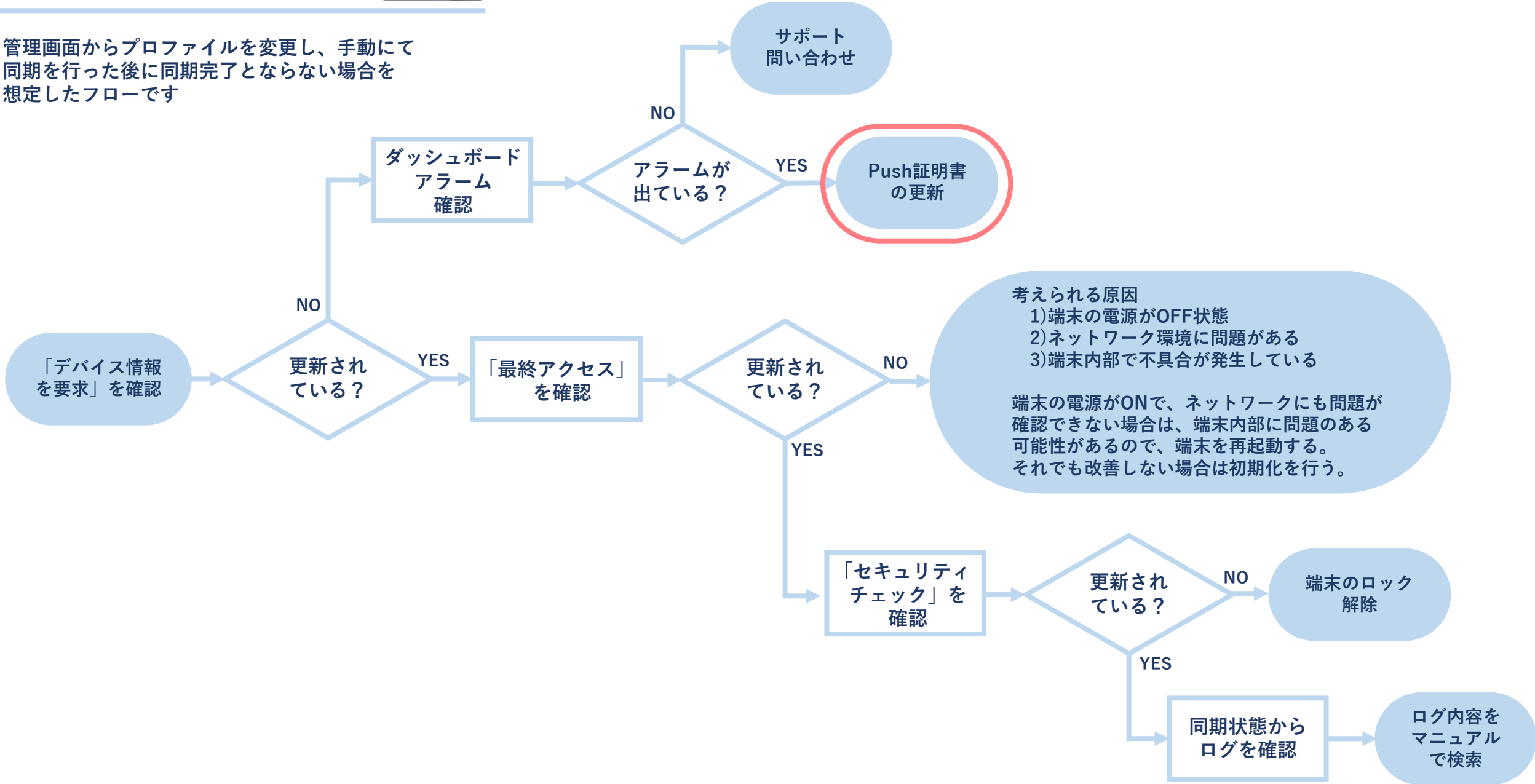
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



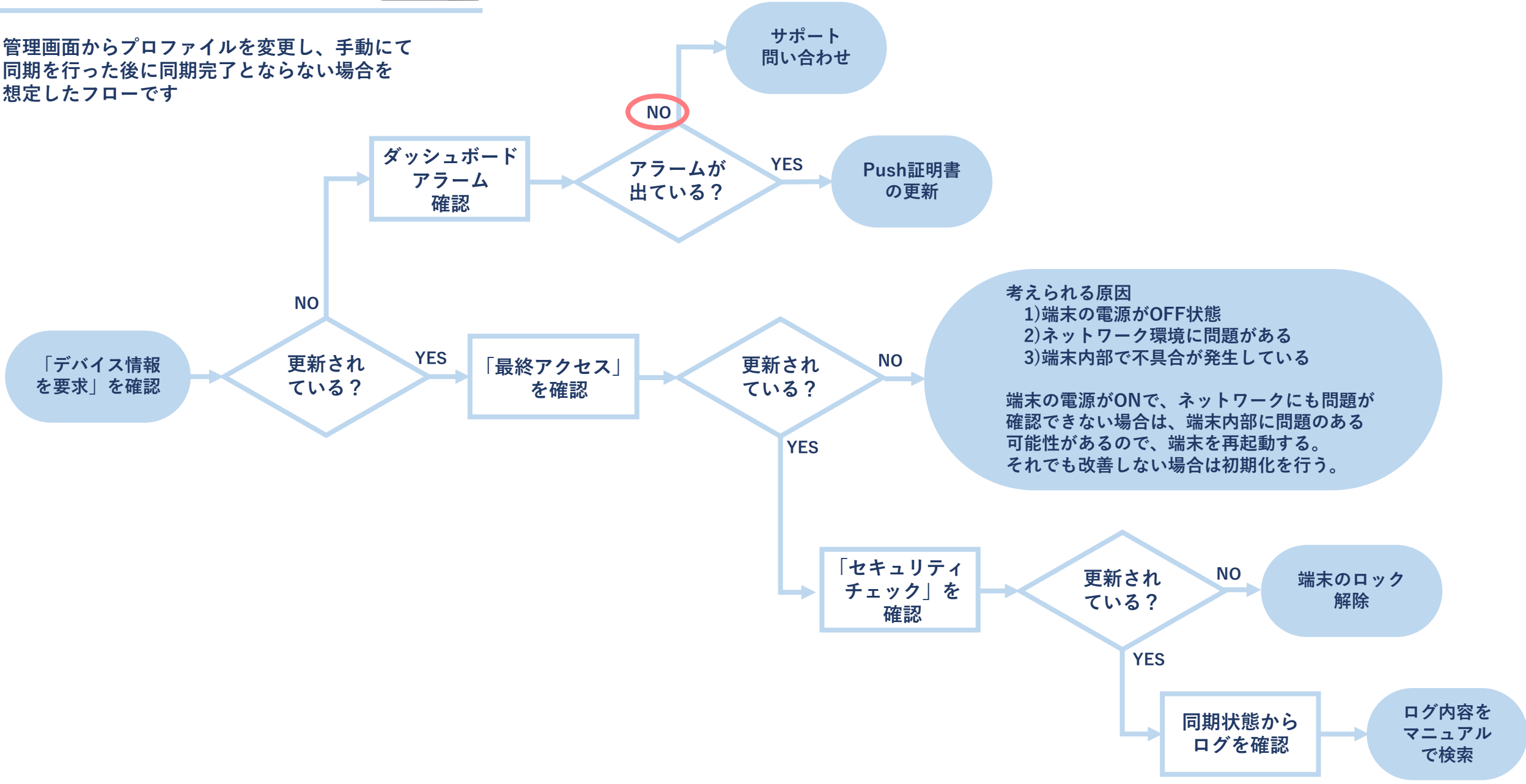
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



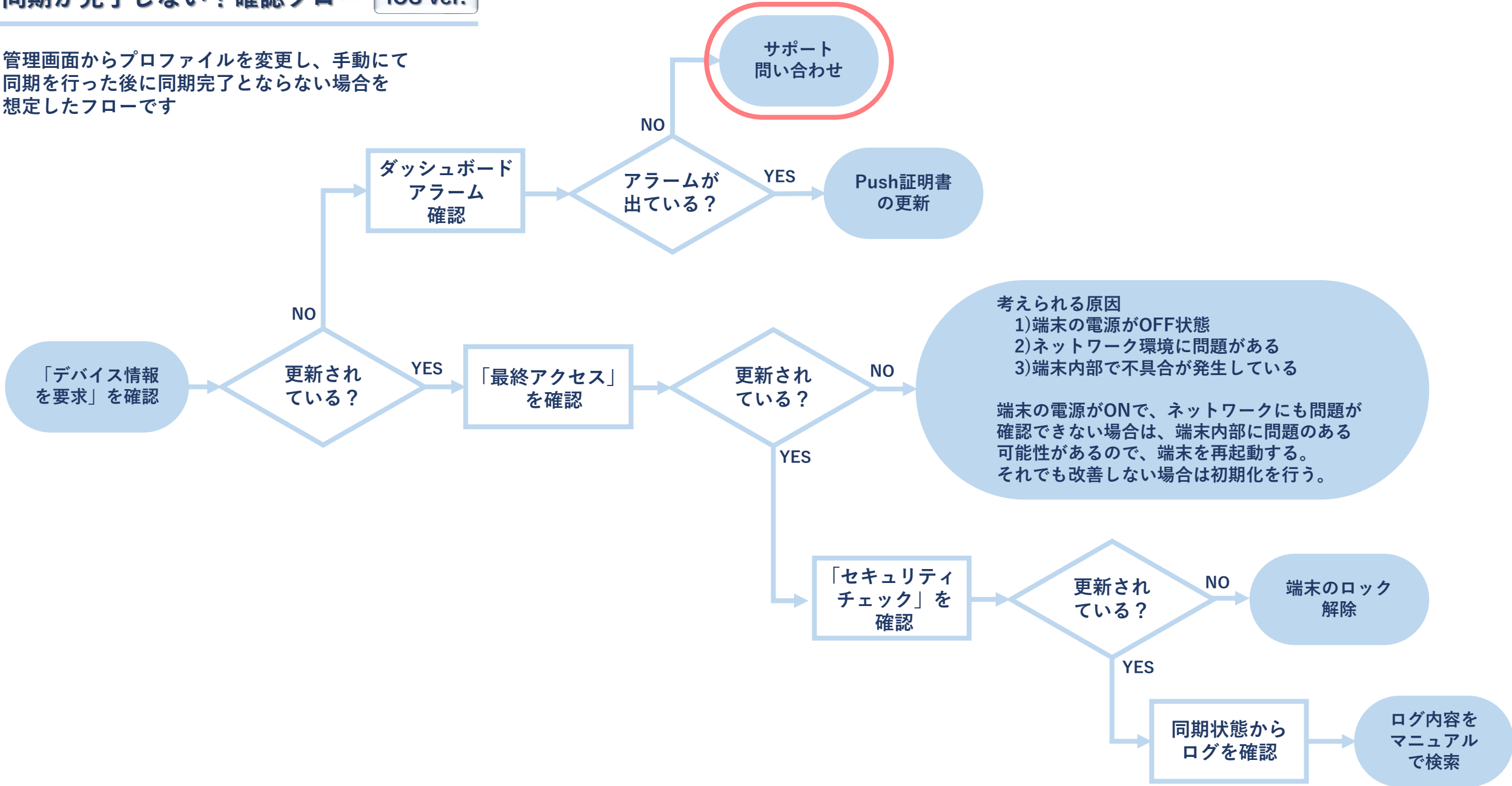
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



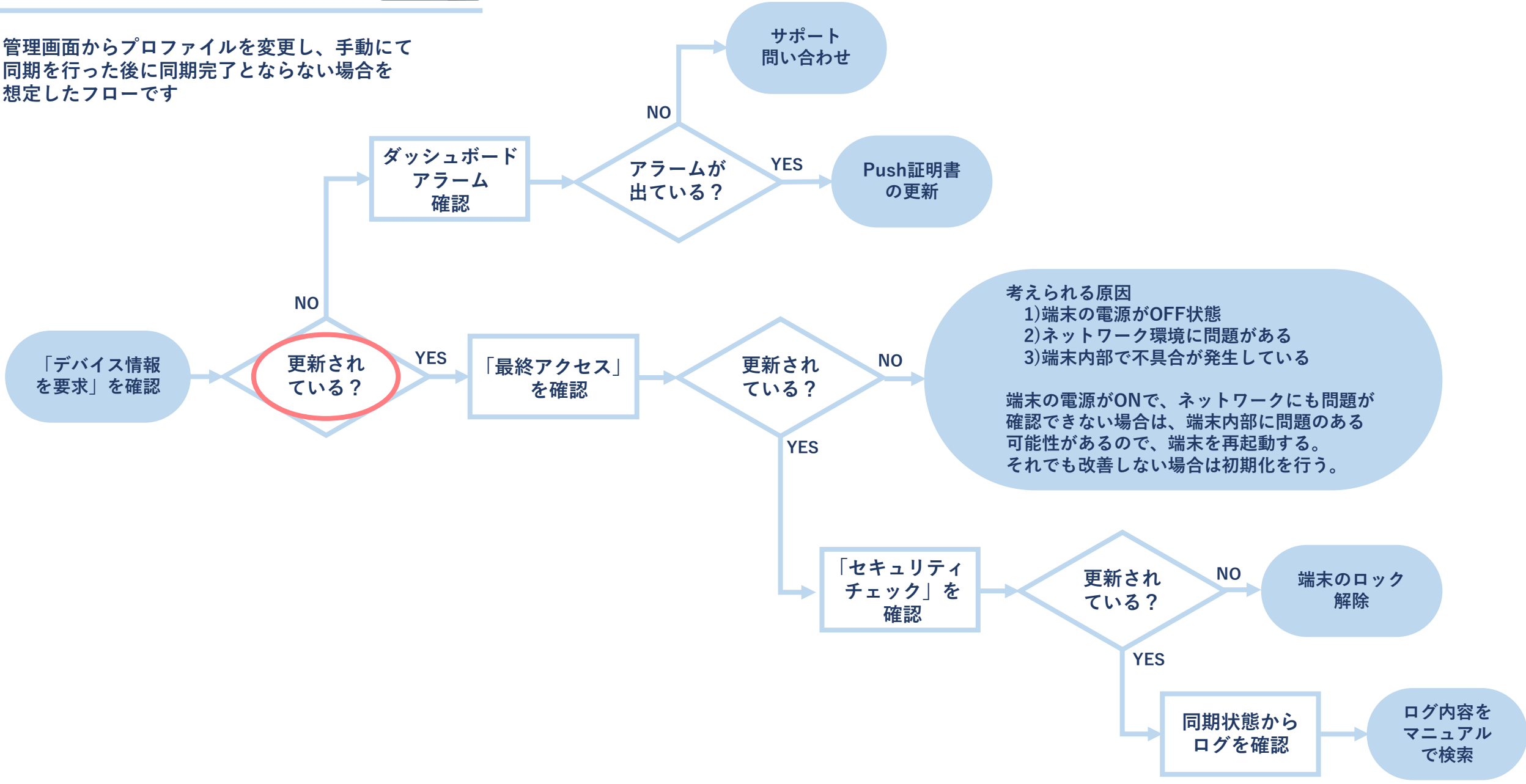
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



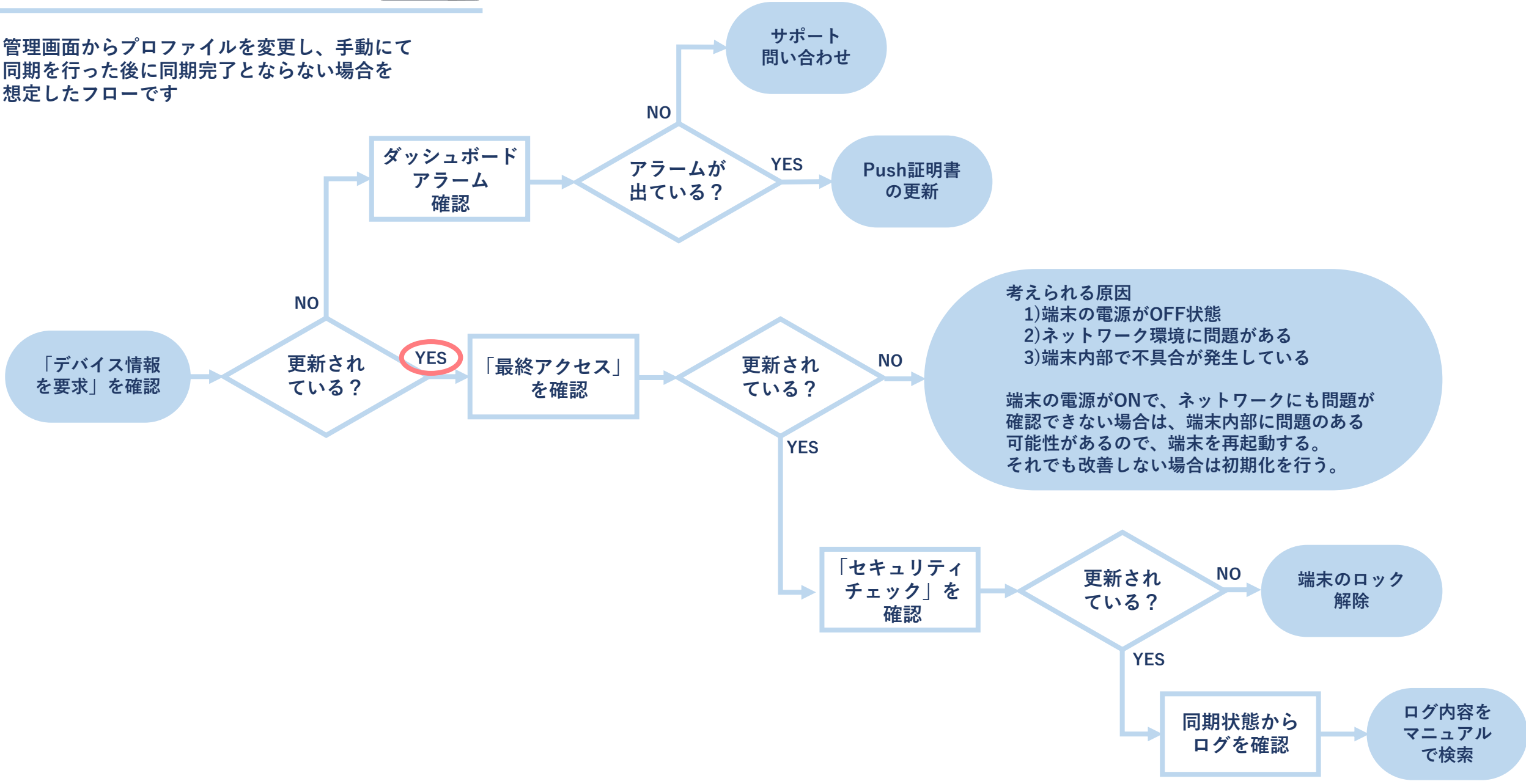
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



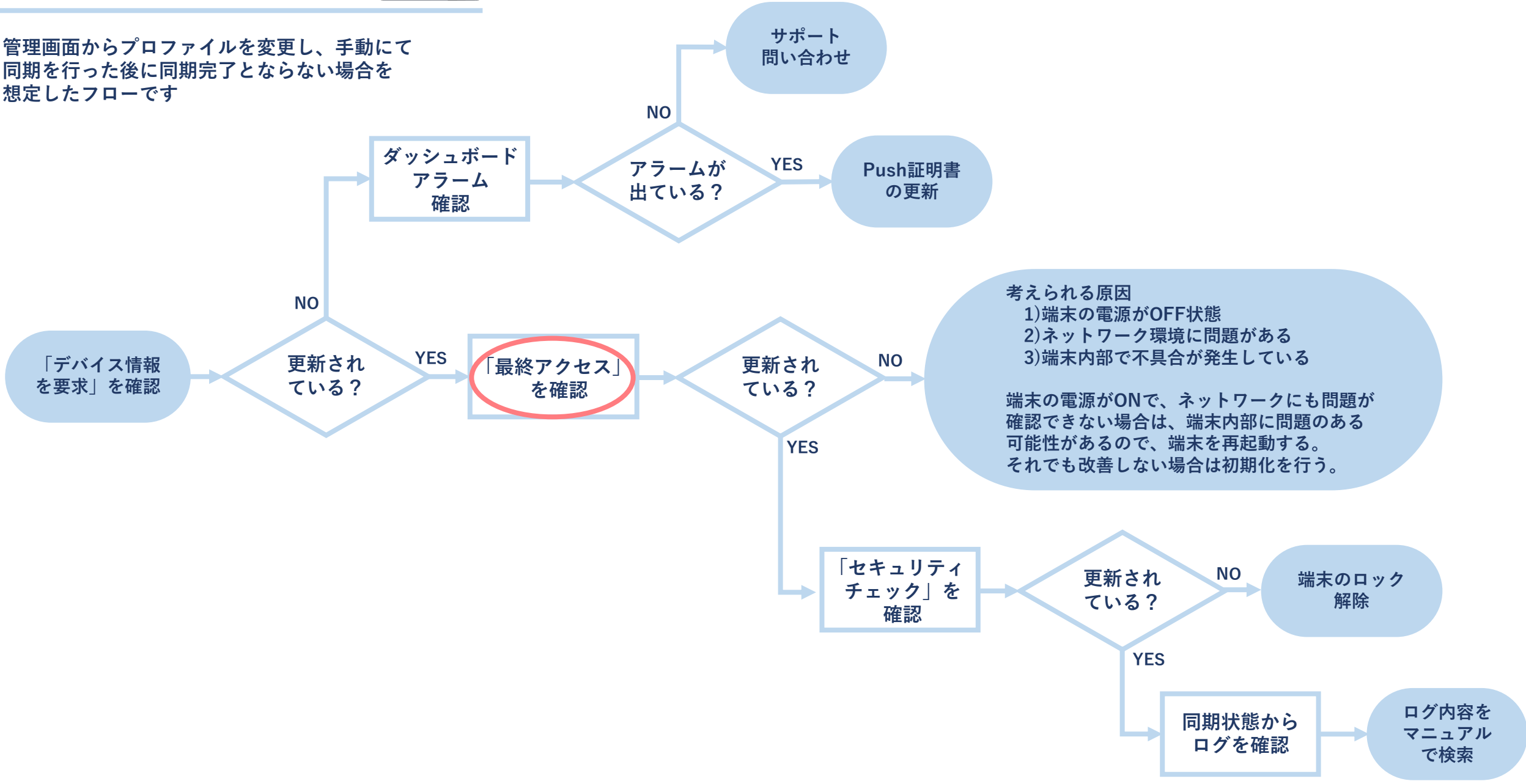
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



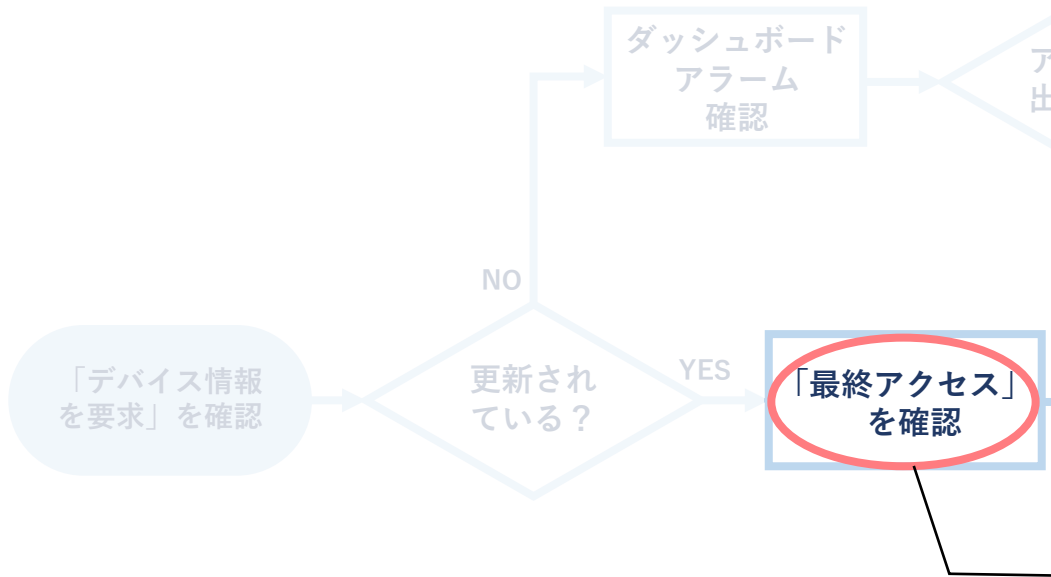
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロファイルを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです

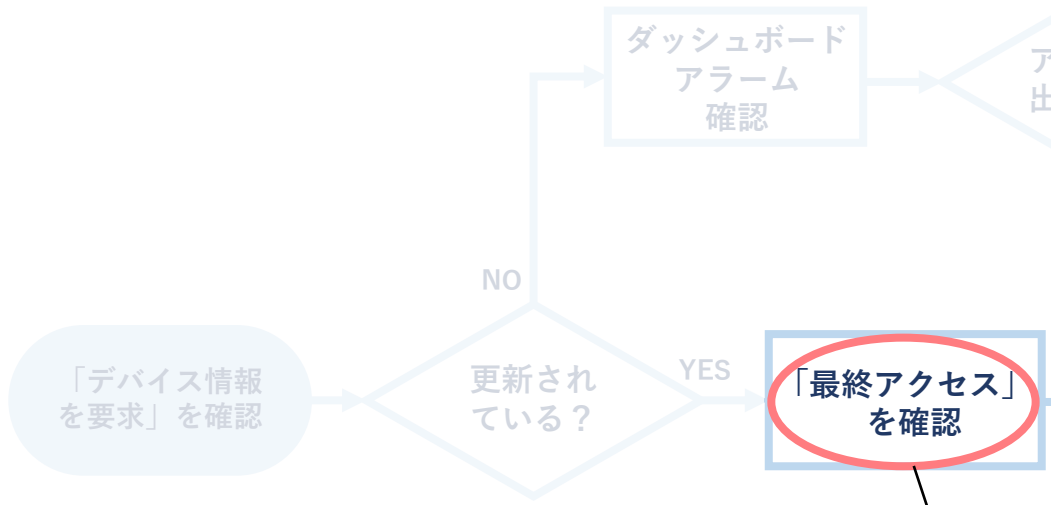


操作 > デバイス詳細 の「デバイス状態」の中に表示されます。

デバイス状態	
登録状態	チェックイン済
最終アクセス	2022年09月30日 11:54:56
最終同期完了	2022年09月30日 11:55:00
チェックインアドレス	153.156.81.111
チェックイン日	2022年09月22日 14:13:35
ブラウザ	CloudConfiguration/1.0
MDM登録時に使用のエージェント	MDM/1.0
デバイス情報を要求	2022年10月20日 07:52:02
セキュリティチェック	2022年09月30日 11:54:56
MDMアクセス権情報	1FFF
MDMプロファイル署名用証明書有効期限	2023年03月11日 08:59:59
解除の理由	

同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロファイルを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです

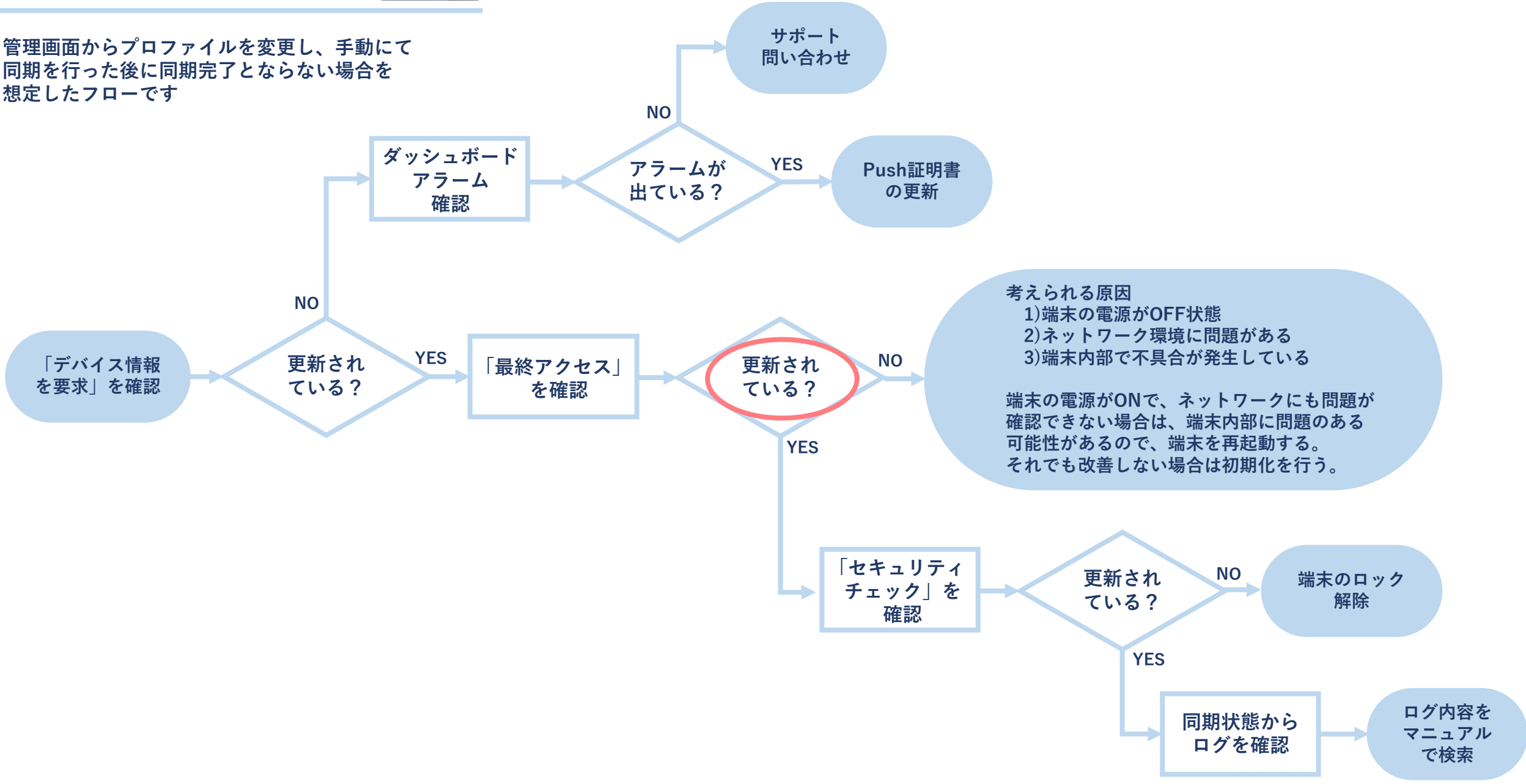


「最終アクセス」には端末からMDMサーバへアクセスのあった最後の日時が表示されます。この日時が「デバイス情報を要求」の日時より後の日時に更新されているかを確認してください。

デバイス状態	
登録状態	チェックイン済
最終アクセス	2022年09月30日 11:54:56
最終同期完了	2022年09月30日 11:55:00
チェックインアドレス	153.156.81.111
チェックイン日	2022年09月22日 14:13:35
ブラウザ	CloudConfiguration/1.0
MDM登録時に使用のエージェント	MDM/1.0
デバイス情報を要求	2022年10月20日 07:52:02
セキュリティチェック	2022年09月30日 11:54:56
MDMアクセス権情報	1FFF
MDMプロファイル署名用証明書有効期限	2023年03月11日 08:59:59
解除の理由	

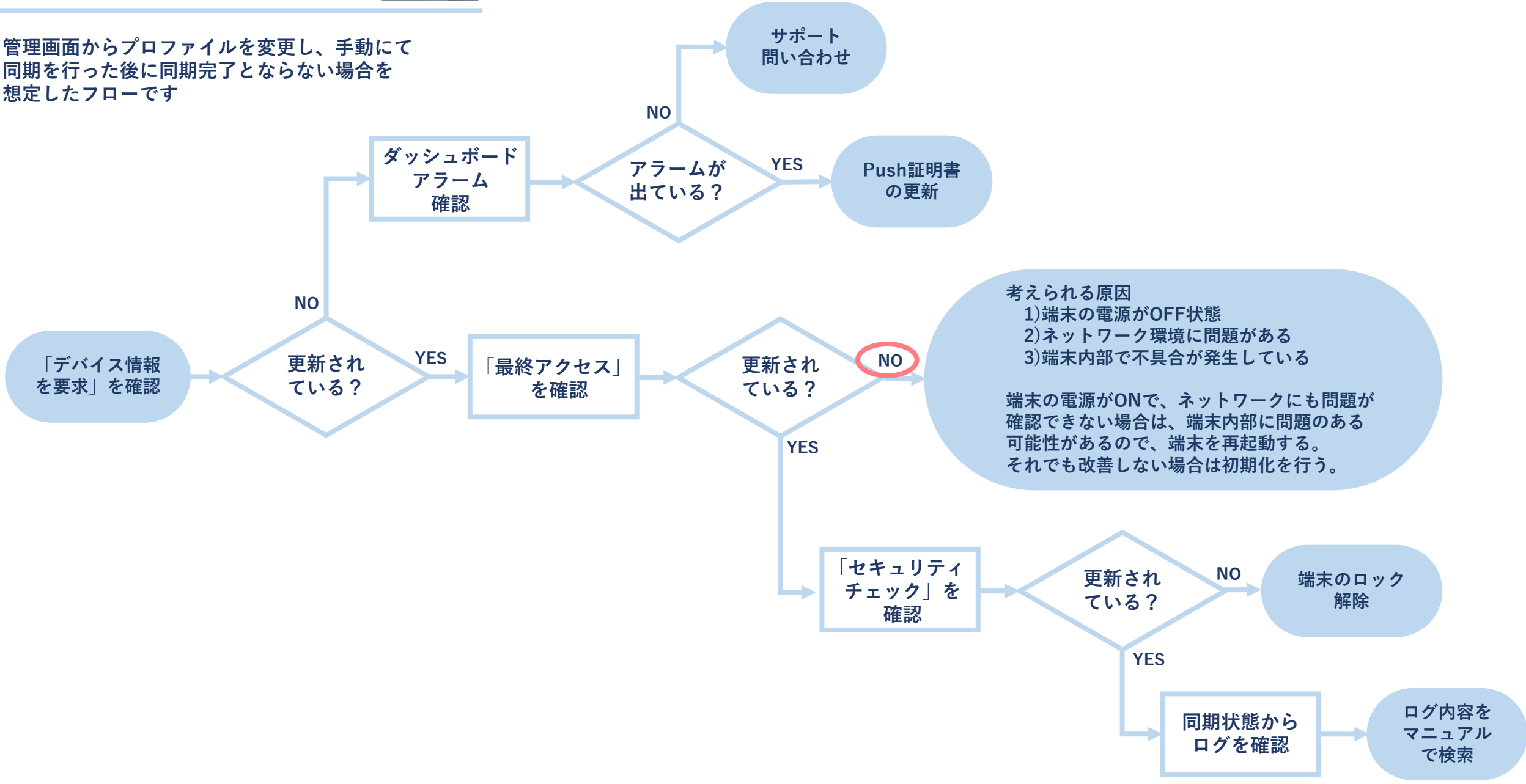
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



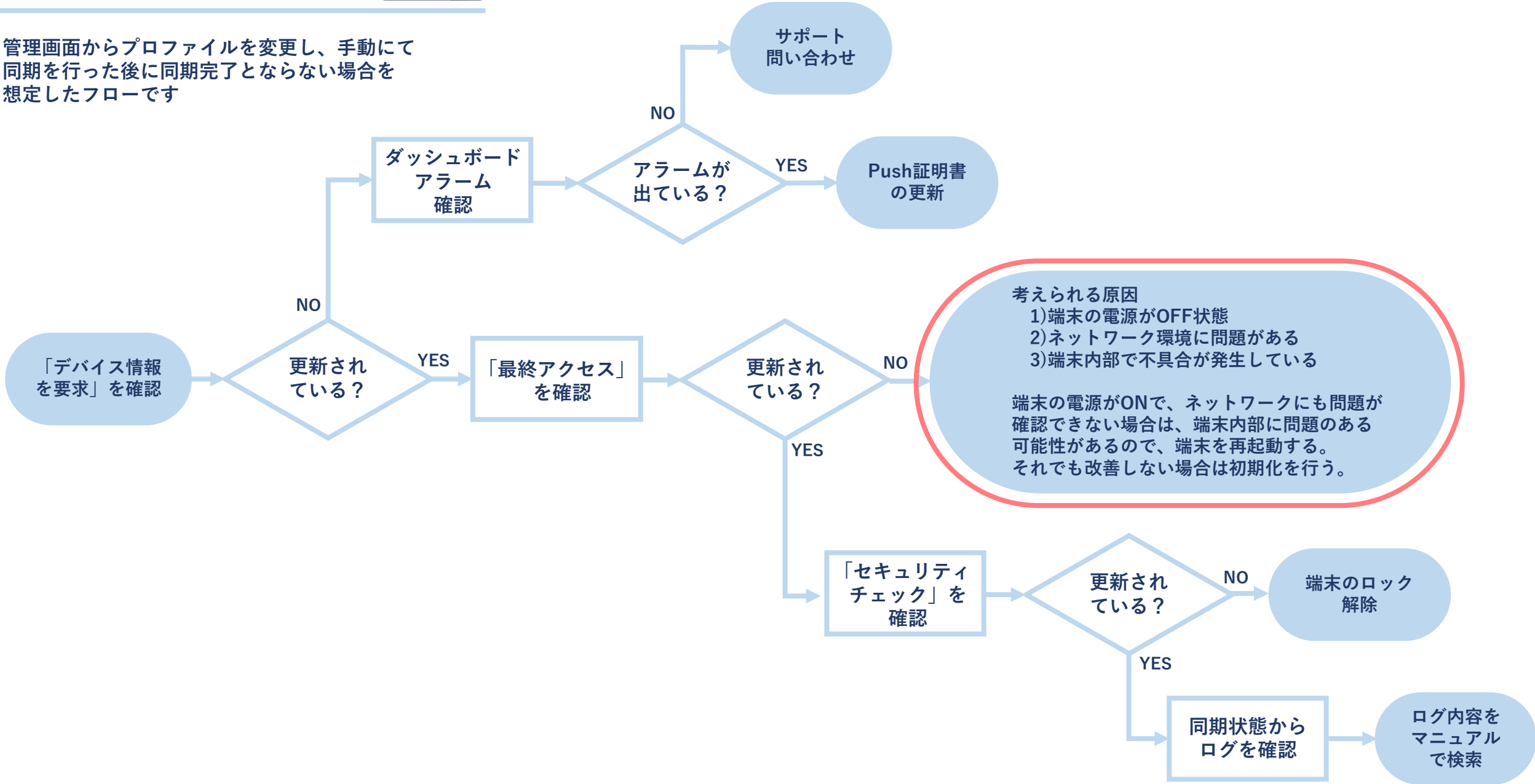
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



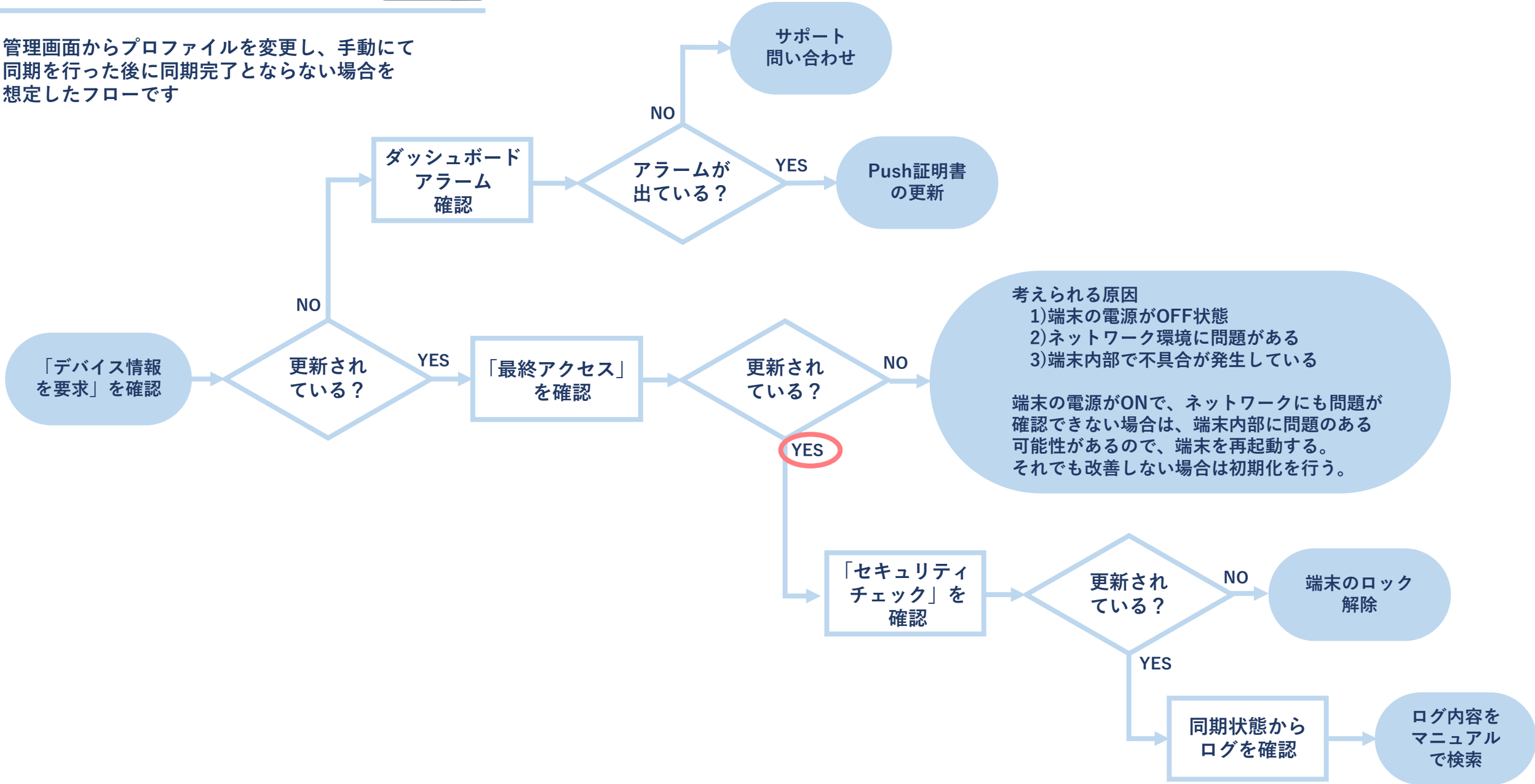
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



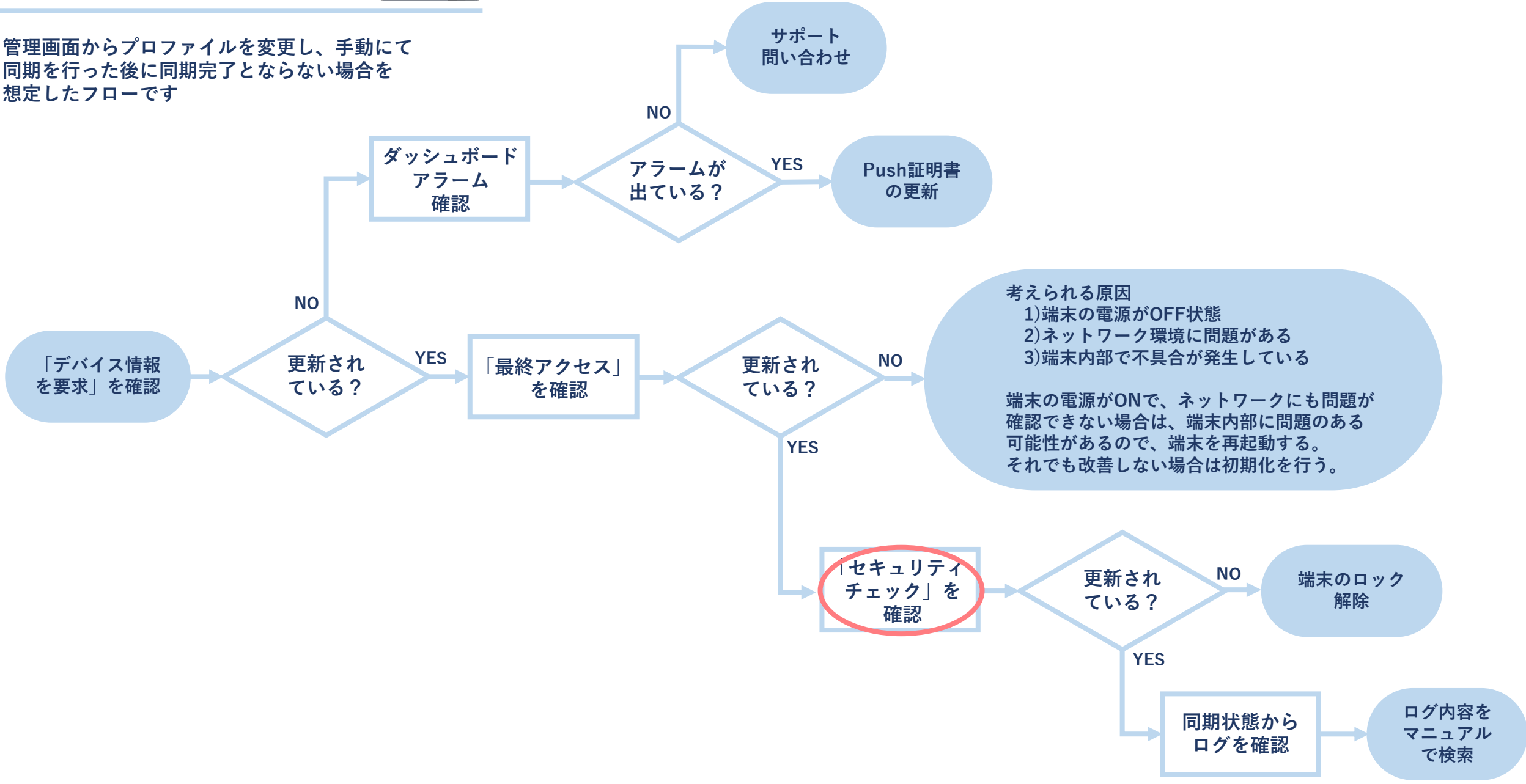
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



操作 > デバイス詳細 の「デバイス状態」の中に表示されます。

デバイス状態	
登録状態	チェックイン済
最終アクセス	2022年11月08日 17:19:30
最終同期完了	2022年11月08日 17:19:40
チェックインアドレス	153.156.81.111
チェックイン日	2022年11月08日 16:37:00
ブラウザ	CloudConfiguration/1.0
MDM登録時に使用のエージェント	MDM/1.0
デバイス情報を要求	2022年11月08日 17:19:29
セキュリティチェック	2022年11月08日 17:19:35
MDMアクセス権情報	1FFF
MDMプロファイル署名用証明書有効期限	2023年03月11日 08:59:59
解除の理由	

ト
わせ

Push証明書
の更新

NO

- 考えられる原因
- 1) 端末の電源がOFF状態
 - 2) ネットワーク環境に問題がある
 - 3) 端末内部で不具合が発生している

端末の電源がONで、ネットワークにも問題が確認できない場合は、端末内部に問題のある可能性があるため、端末を再起動する。それでも改善しない場合は初期化を行う。

「セキュリティ
チェック」を
確認

更新され
ている？

NO

端末のロック
解除

YES

同期状態から
ログを確認

ログ内容を
マニュアル
で検索

「セキュリティチェック」は端末のロックが解除された状態でMDMサーバへアクセスのあった最後の日時です。この日時が「デバイス情報を要求」の日時より後の日時に更新されているかを確認してください。

デバイス状態	
登録状態	チェックイン済
最終アクセス	2022年11月08日 17:19:30
最終同期完了	2022年11月08日 17:19:40
チェックインアドレス	153.156.81.111
チェックイン日	2022年11月08日 16:37:00
ブラウザ	CloudConfiguration/1.0
MDM登録時に使用のエージェント	MDM/1.0
デバイス情報を要求	2022年11月08日 17:19:29
セキュリティチェック	2022年11月08日 17:19:35
MDMアクセス権情報	1FFF
MDMプロファイル署名用証明書有効期限	2023年03月11日 08:59:59
解除の理由	

ト
わせ

Push証明書の更新

NO

考えられる原因

- 1) 端末の電源がOFF状態
- 2) ネットワーク環境に問題がある
- 3) 端末内部で不具合が発生している

端末の電源がONで、ネットワークにも問題が確認できない場合は、端末内部に問題のある可能性があるため、端末を再起動する。それでも改善しない場合は初期化を行う。

「セキュリティチェック」を確認

更新されている？

NO

端末のロック解除

YES

同期状態からログを確認

ログ内容をマニュアルで検索

プロファイルの「追加」「変更」を端末へ適用するには端末のロック解除が必要です。

ただし、プロファイルの「削除」ではロック解除が不要です。
またアプリやブックの場合、「追加」「変更」「削除」の全てにおいて端末のロック解除は不要です。

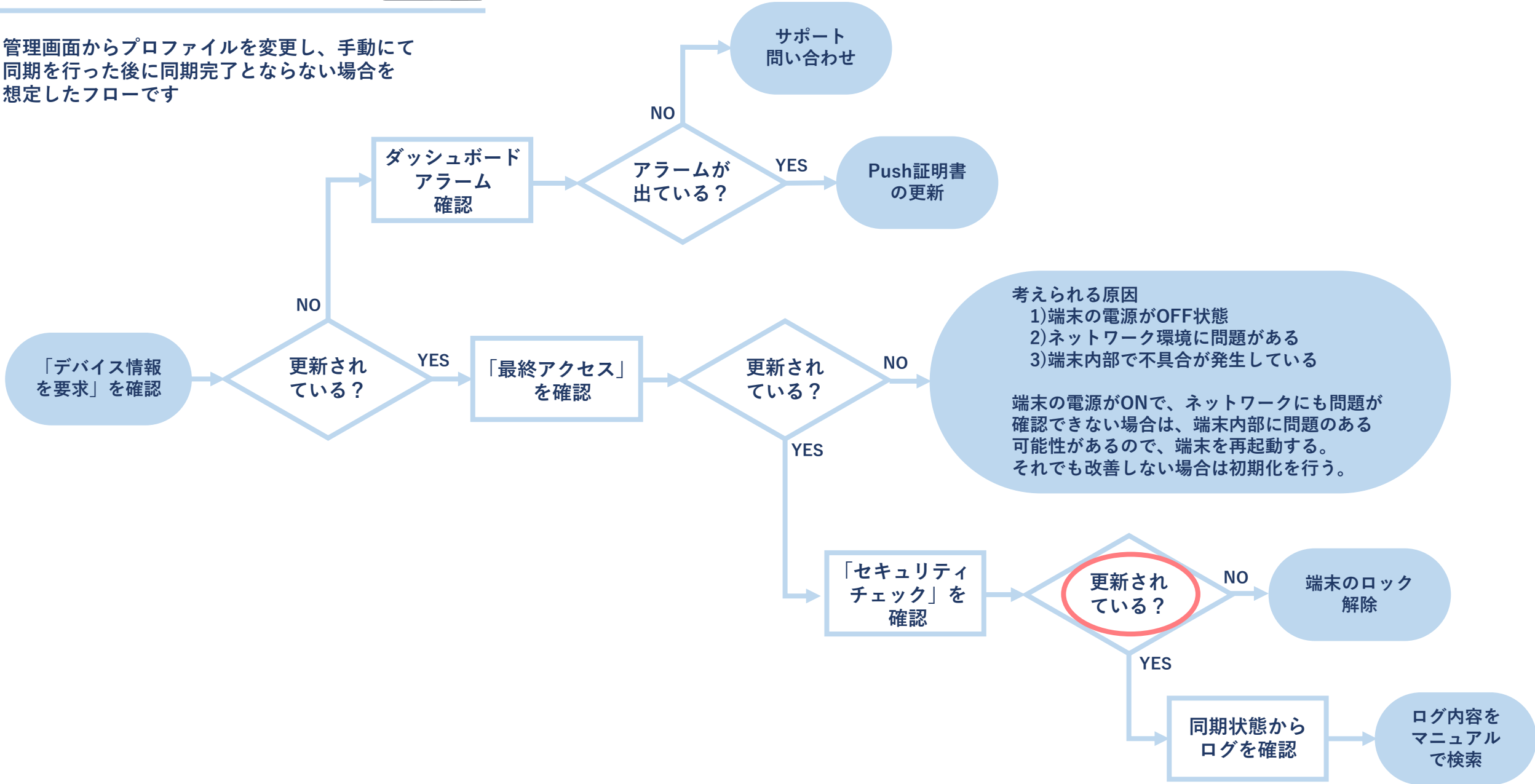
<p>ロック解除が必要 </p>	<ul style="list-style-type: none"> ・プロファイルの追加・変更
<p>ロック解除が不要 </p>	<ul style="list-style-type: none"> ・プロファイルの削除 ・アプリの追加・変更・削除 ・ブックの追加・変更・削除 ・その他テンプレート内容の追加・変更・削除

ロック解除が不要な操作で同期が完了しない場合は、次の確認フローへ進んでください。



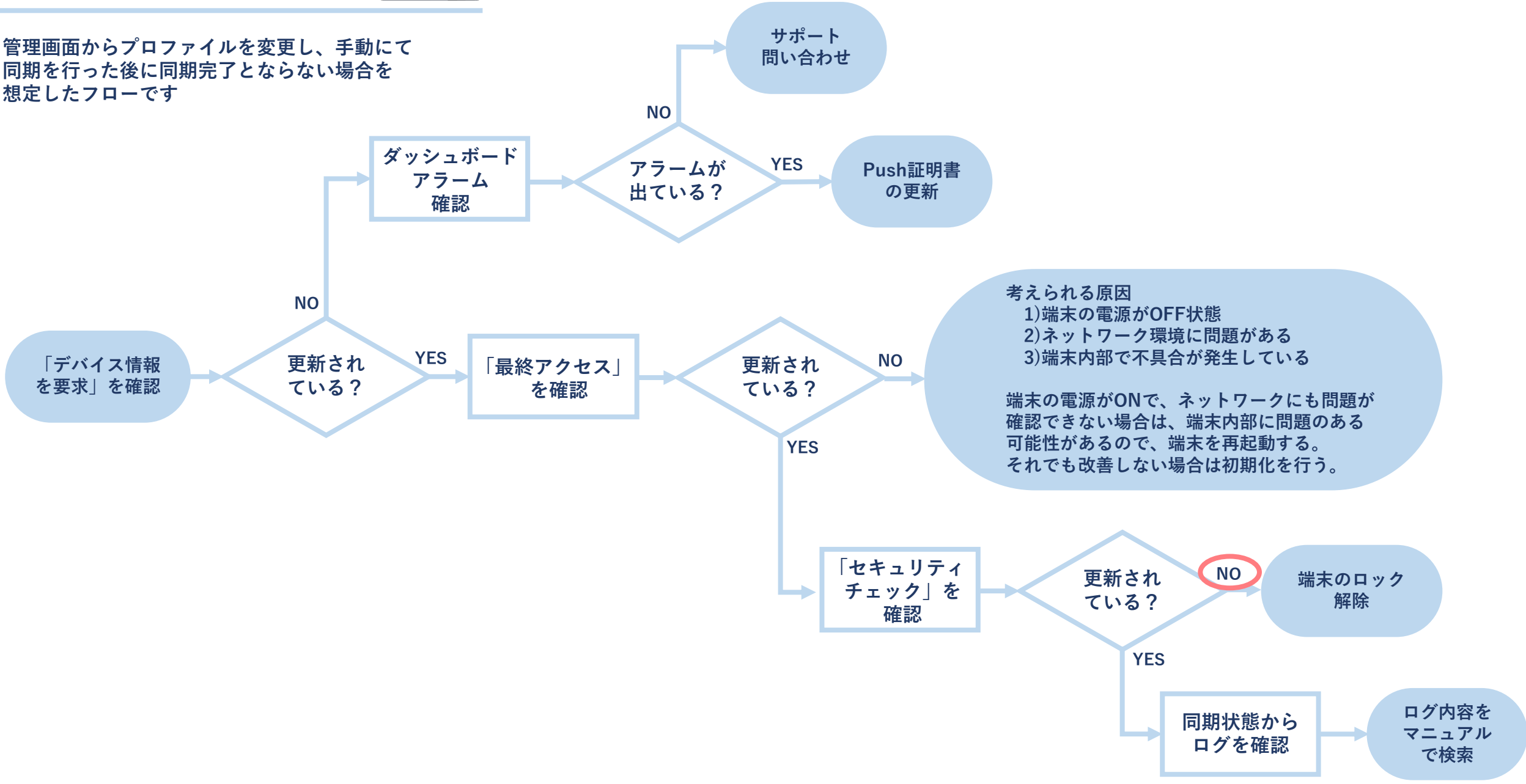
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



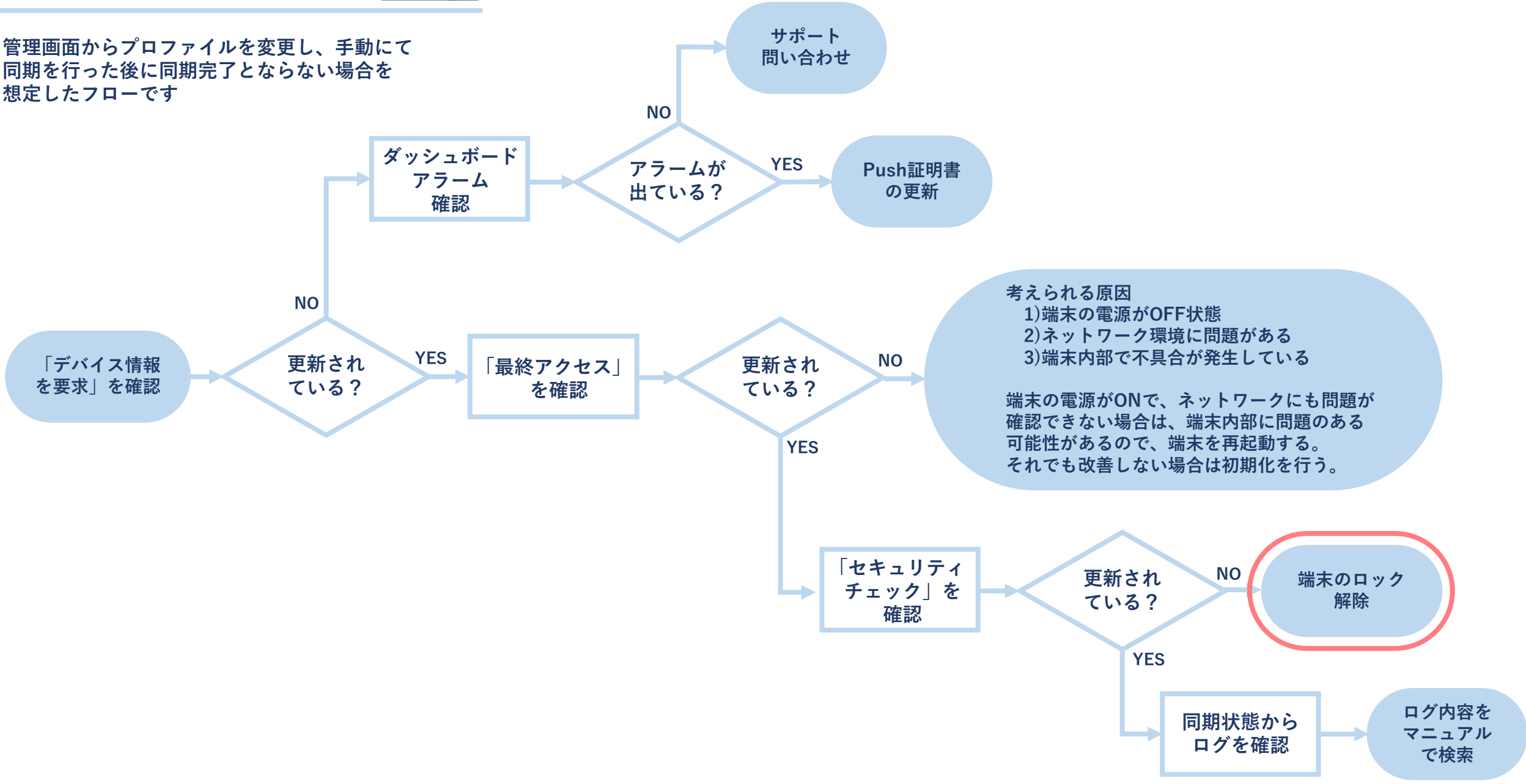
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



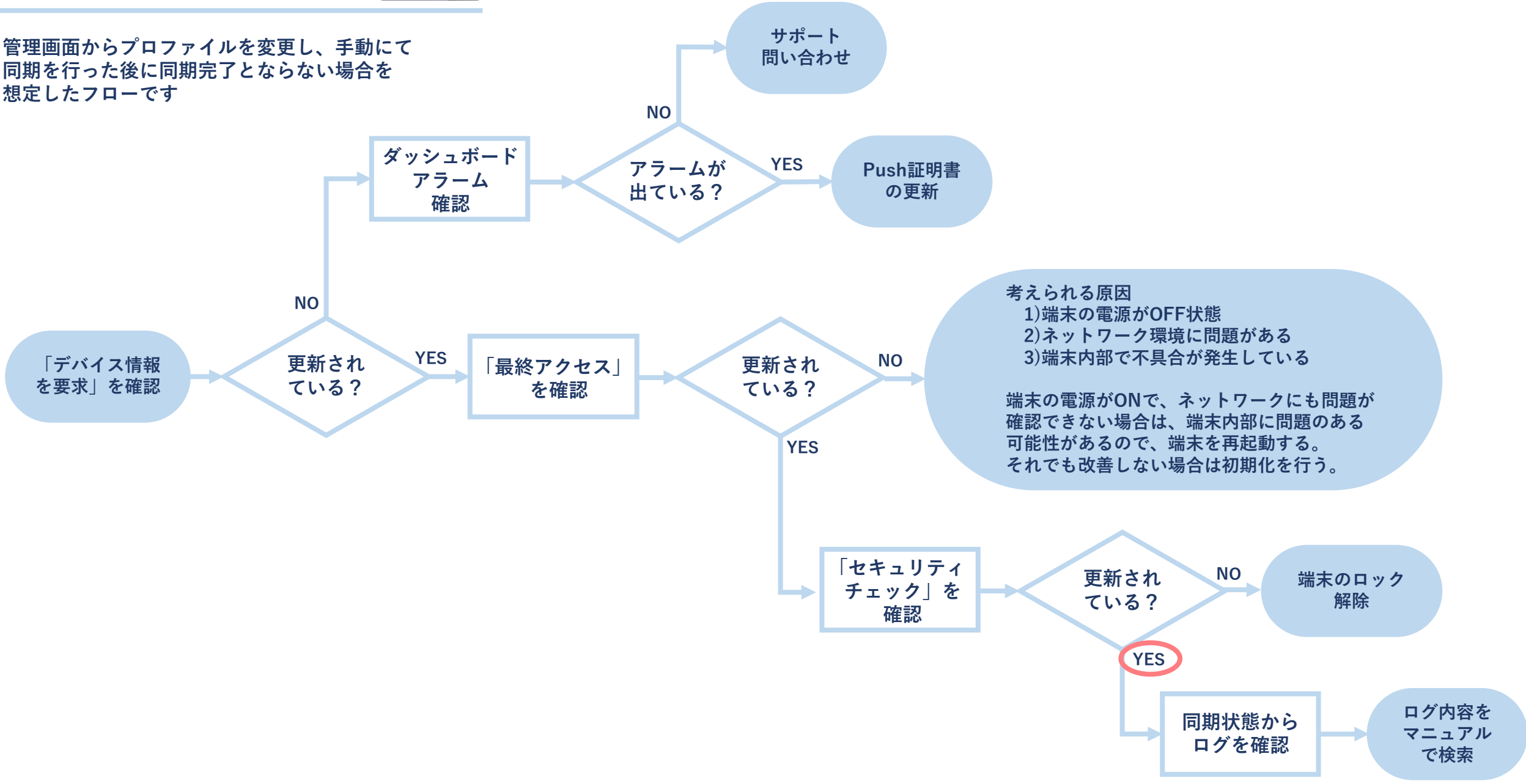
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



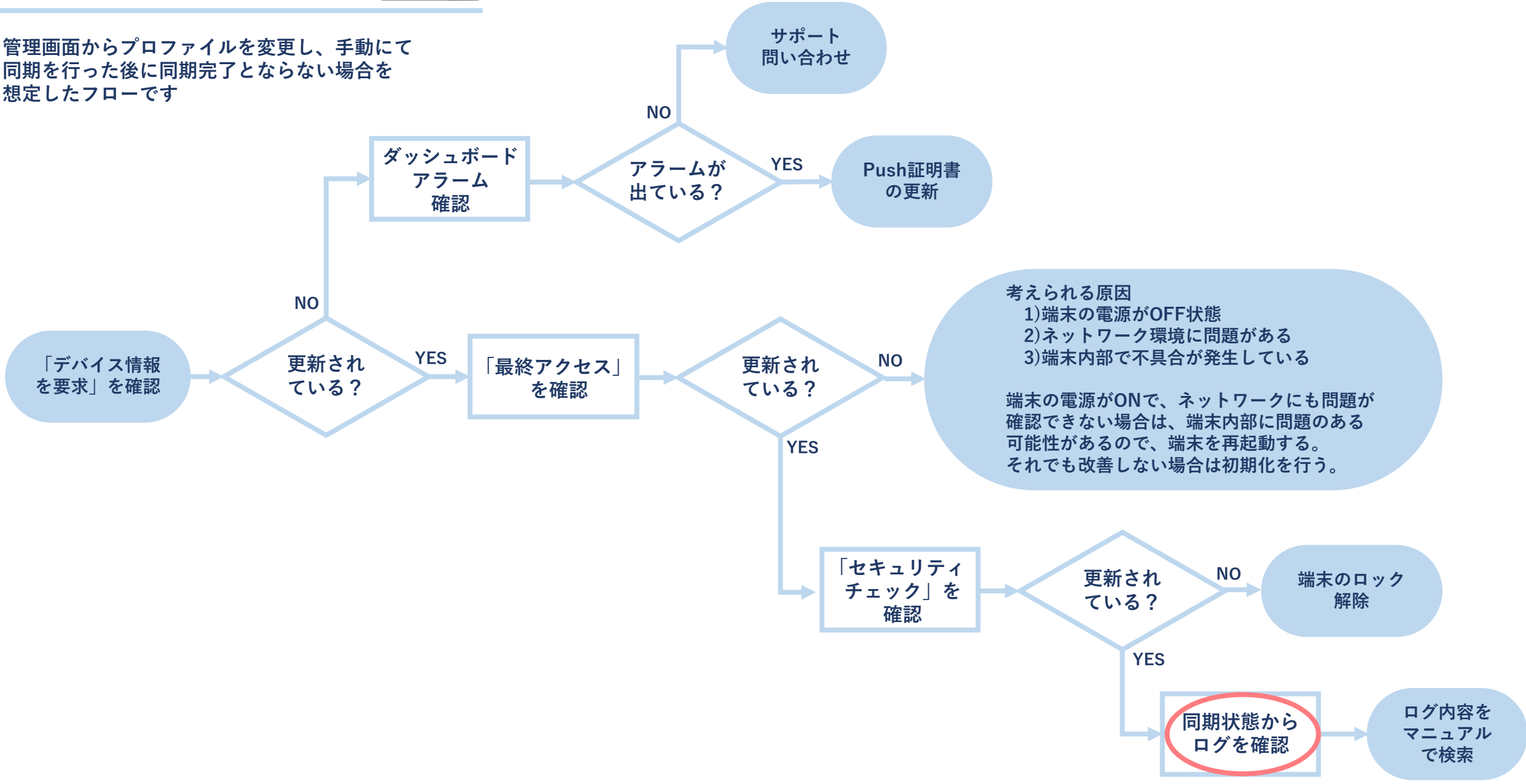
同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです

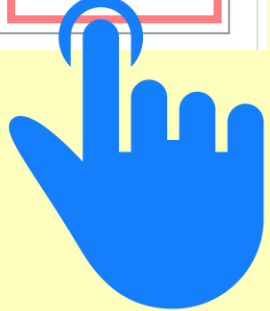


同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

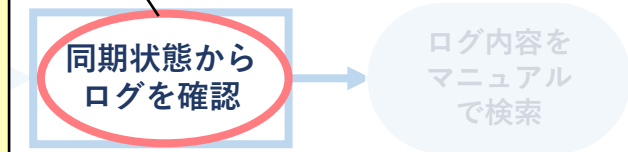
管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



デバイス詳細の「同期状態」タブを確認すると、「プロフィール」で以下のようなメッセージが表示されますので、メッセージの下に表示される「ログを確認する」をクリックしてください。



OFF状態
環境に問題がある
具が発生している
で、ネットワークにも問題が
は、端末内部に問題のある
、端末を再起動する。
い場合は初期化を行う。



クリック後、ログ画面に遷移しますので、表示されるログの内容を確認してください。
以下の例では、タイプが「コマンド」のログが表示されています。
「コマンド」ログには、デバイスへの命令に対するエラーが記録されます。

ログ > オペレーション > 一覧 エクスポート履歴

取得開始日: 2022/10/10 17:44:31 | 取得終了日: 現在 | 深刻度を選択 | アラーム イベント **コマンド**

mori_iPhone11s 検索

178 件中 21 - 40 件 (2022/11/10 17:44:31 以前) | 20 件を表示 | 2 / 9 ページ中 | 移動 | エクスポート

ログは90日を過ぎると自動的に消去されます

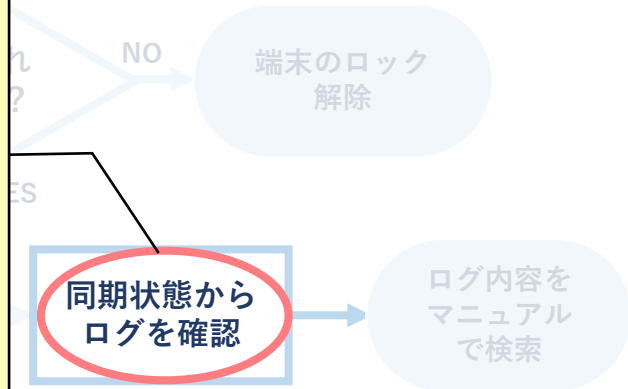
日時	テンプレート	ユーザ	管理番号	深刻度	登録情報名	説明	オペレータ	タイプ
2022年11月10日 15:43:44	mori_20221110	森	mori_iPhone11s	警告		InstallProfile: (4026) プロファイル"mo...		コマンド
2022年11月10日 15:43:37	mori_20221110	森	mori_iPhone11s			InstallProfile: (4026) プロファイル"mori_20221110"がパスワード変更を要求している可能性があります、パスワードを変更できません。		

タイプが「コマンド」のログ

OFF状態
環境に問題がある
具が発生している
で、ネットワークにも問題が
は、端末内部に問題のある
、端末を再起動する。
い場合は初期化を行う。

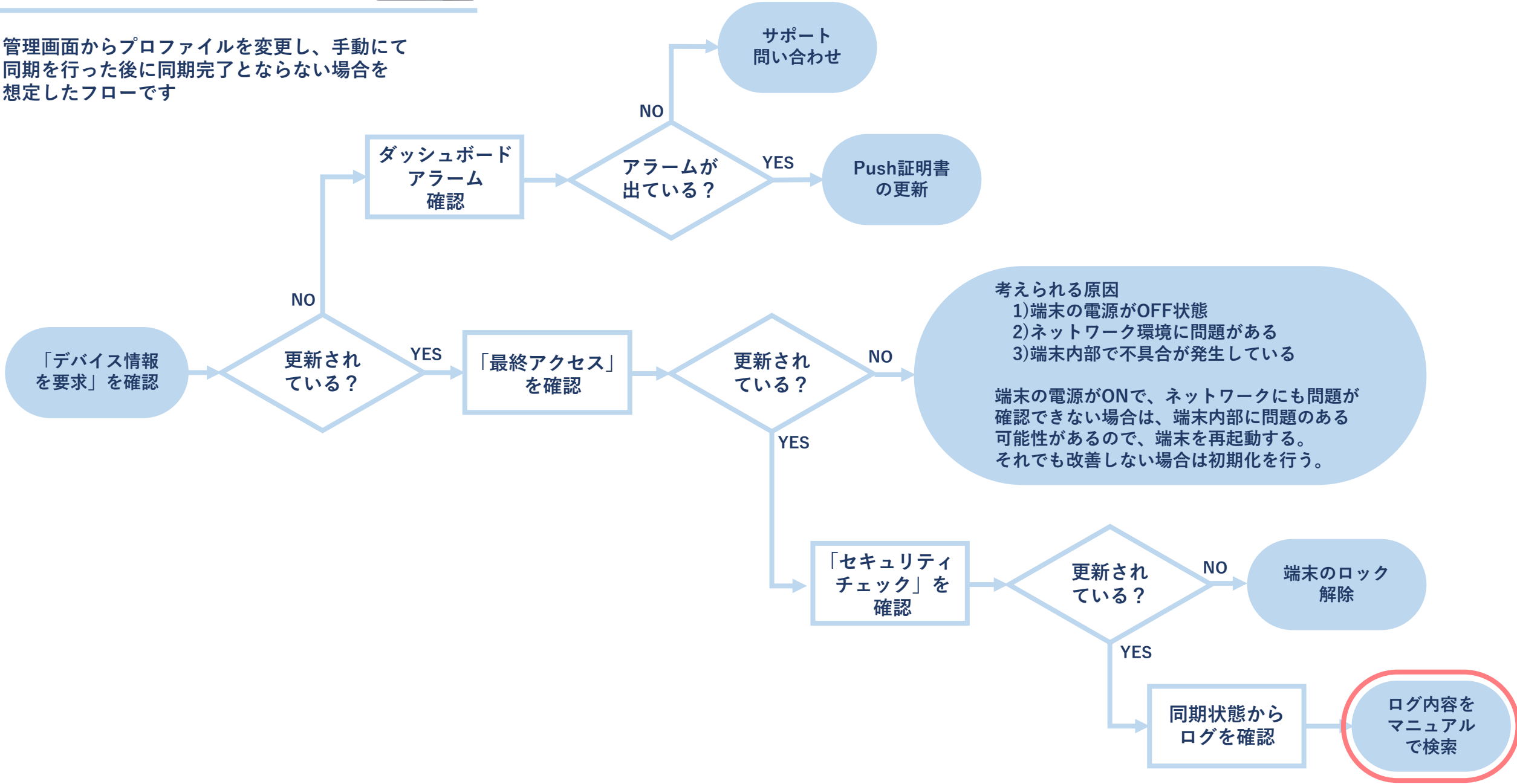
この場合、エラーに「InstallProfile: (4026) プロファイル"xxxxxxx"がパスワード変更を要求している可能性があります、パスワードを変更できません」と記載されていることが分かります。

この内容では何が原因がよく分からないので。。。。



同期が完了しない！確認フロー iOS ver.

管理画面からプロフィールを変更し、手動にて同期を行った後に同期完了とならない場合を想定したフローです



同期が完了しな

管理画面からプロフ
同期を行った後に同
想定したフローです

「デバイス情報
を要求」を確認

先ほど確認したログの内容でマニュアルを検索します。
すると以下のFAQがヒットしますので、表示された内容に沿って対応を行ってください。

BizMobile Go!

検索

[FAQトップへ戻る](#)

Q プロファイルが「同期によるインストールが必要です」のまま同期が完了しません。ログを確認すると、『InstallProfile: (4027) プロファイル"プロフィアル名"がパスワード変更を要求している可能性があります、パスワードを変更できません。』というエラーメッセージが表示されます。

A このエラーメッセージは「制限」ペイロードの「パスワードの変更を許可（監視対象のみ）」を「オフ」にして、パスワードの変更を許可していないことが影響しています。

「パスワードの変更を許可」が「オフ」の状態「パスワード」ペイロードを含むプロファイルを配信すると、パスワード変更を必要とするプロファイルと判断され、プロファイルのインストールが失敗するため同期完了となりません。少なくとも「パスワード」は別プロファイルとして分離する必要があります。

このエラーについては、まず、管理デバイスにセレクトティブワイプを実行をしてください。

その後、少なくとも「パスワード」は別プロファイルとして分けて作成し、再度、管理デバイスに配信をお試しください。

Apple社の推奨するプロファイル作成は、各機能ペイロードごとに分けての作成となっております。

最終更新日 2018年7月31日

問題が
ある

未のロック
解除

ログ内容を
マニュアル
で検索

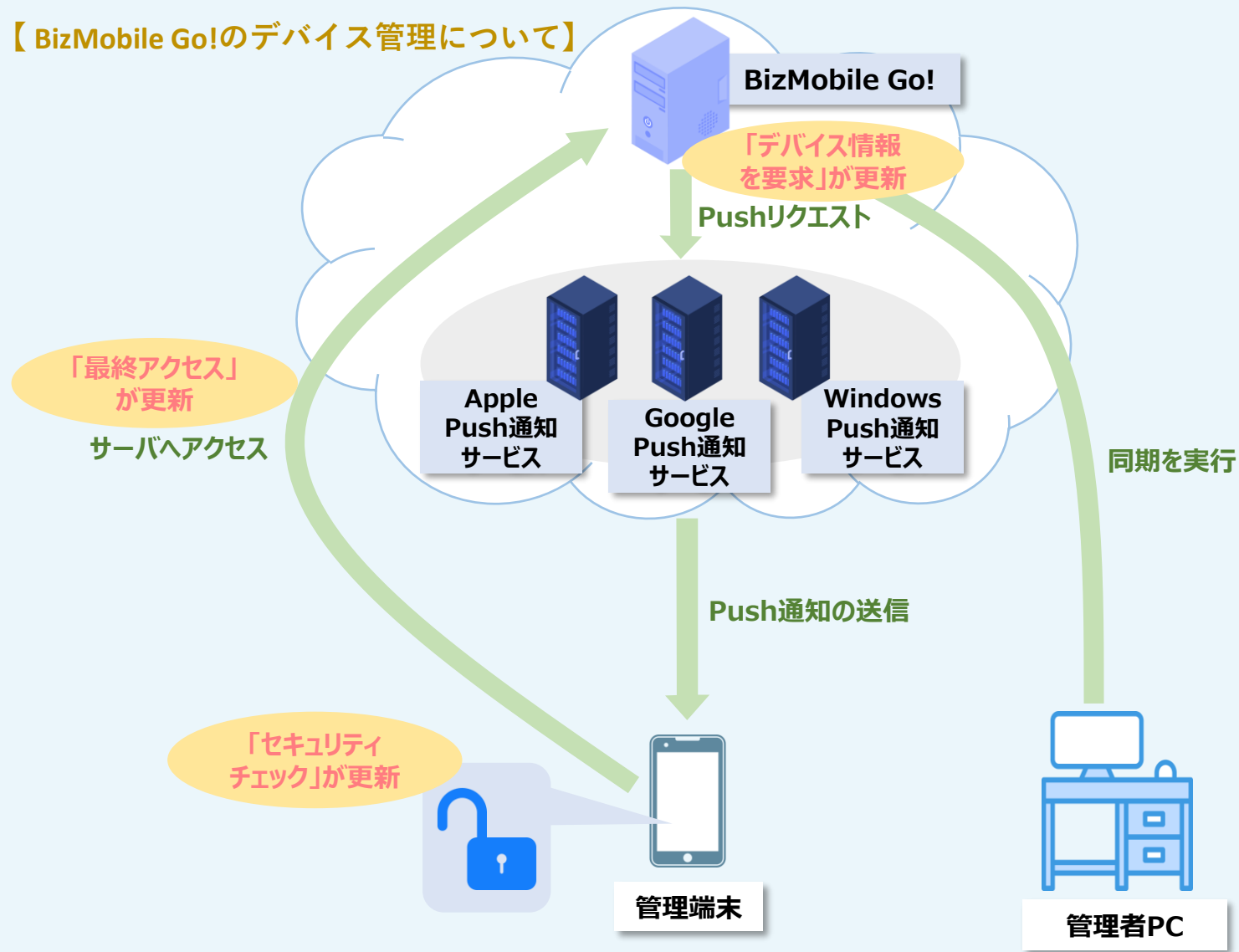
以上が同期が完了しない場合の確認方法となります。フローの中にあつた確認ポイントを先ほどのデバイス管理の流れに当てはめると次のようになります。

【 BizMobile Go!のデバイス管理について】

・ **デバイス情報を要求**
MDMサーバがPushリクエストを送信した最後の日時

・ **最終アクセス**
端末からMDMサーバへアクセスのあつた最後の日時

・ **セキュリティチェック**
端末のロックが解除された状態でMDMサーバへアクセスのあつた最後の日時





本スライドの内容が、皆様のデバイス管理の一助になりますと幸いです。

ご清聴ありがとうございました。