

CTIツール ログ送信手順

エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社

オペレーター向けツール ログ送信方法

ログ送信 - 自動送信 - (1/2)

- ①ログ送信対象のCTIツール (AgentBar、Station、AgentPartner) が起動されていることを確認。(以下タスクトレイ内のアイコン)

※障害などが起きている対象端末から送信してください

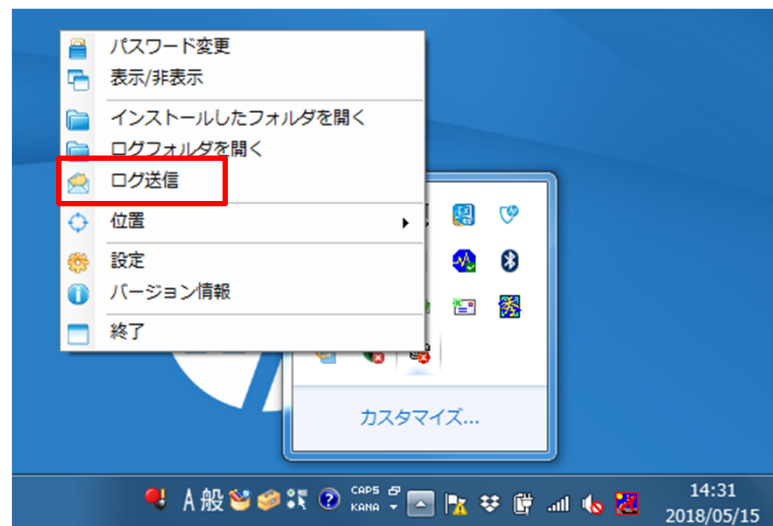
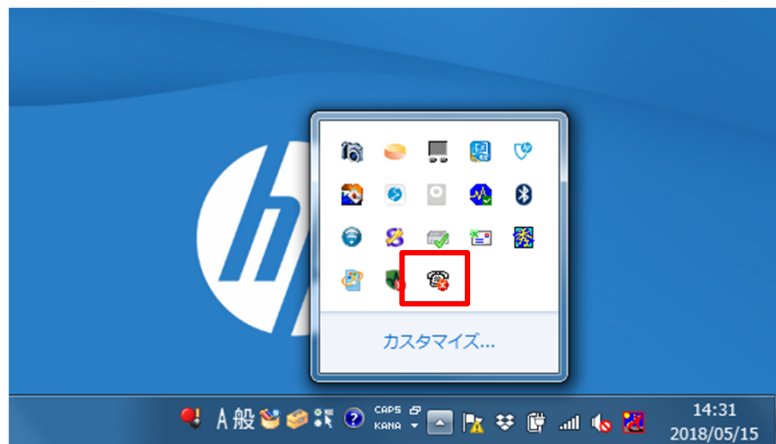


AgentBar (Station)
「エージェントバー」もしくは「Station」と表示



AgentPartner
「着信通知」と表示

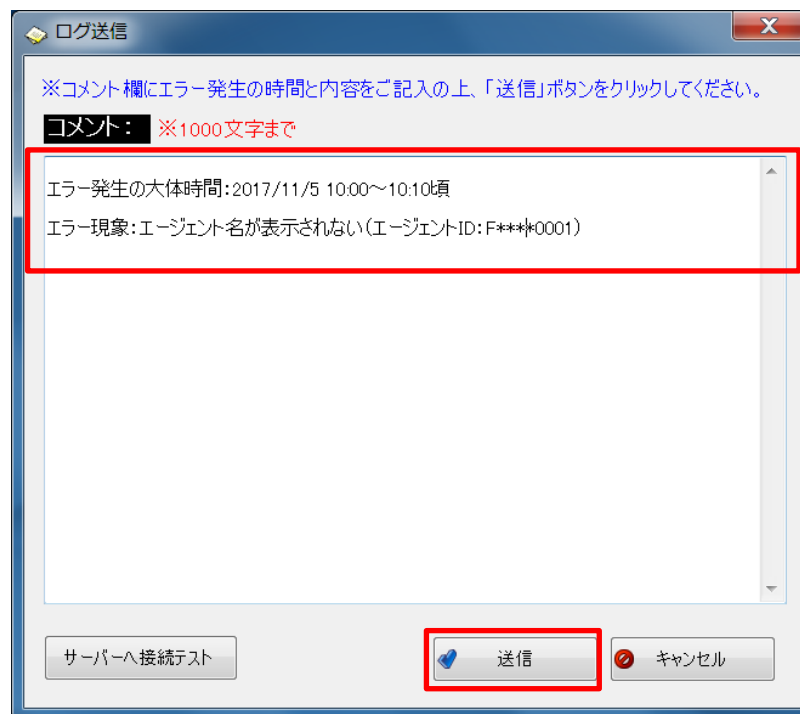
- ②タスクトレイ内にある対象アイコンを右クリックし、メニューから「ログ送信」をクリック。



ログ送信 - 自動送信 - (2/2)

- ③ログ送信画面が表示されるため、エラー発生時間、エラー現象を記載し、
「送信」ボタンを押下

※障害などが起きている対象端末から送信してください



ログ送信

※コメント欄にエラー発生の時間と内容をご記入の上、「送信」ボタンをクリックしてください。

コメント: ※1000文字まで

エラー発生の大体時間:2017/11/5 10:00~10:10頃
エラー現象:エージェント名が表示されない(エージェントID:F***0001)

サーバーへ接続テスト 送信 キャンセル

管理者様より障害発生端末からログ送信実施後、
ビズリンクHPのお問い合わせフォームに
ログ送信時間を含めた必要事項を記載して送信ください。

送信されたログは、ビズリンク クラウドCTIの
故障・問合せ窓口ではなく、開発元へ送信されます。

ビズリンククラウドCTI故障・お問い合わせ窓口から開発元へ
ログ到着等を確認いたします。

ご協力の程、よろしくお願いいたします。



ログ送信 -手動送信- (1/2)

うまくログ送信できない場合には、**手動でログ送信**する方法もございます。

- ①ログ送信対象のCTIツール（AgentBar、Station、AgentPartner）が起動されていることを確認。（以下タスクトレイ内のアイコン）

※障害などが起きている対象端末にてログを取得してください

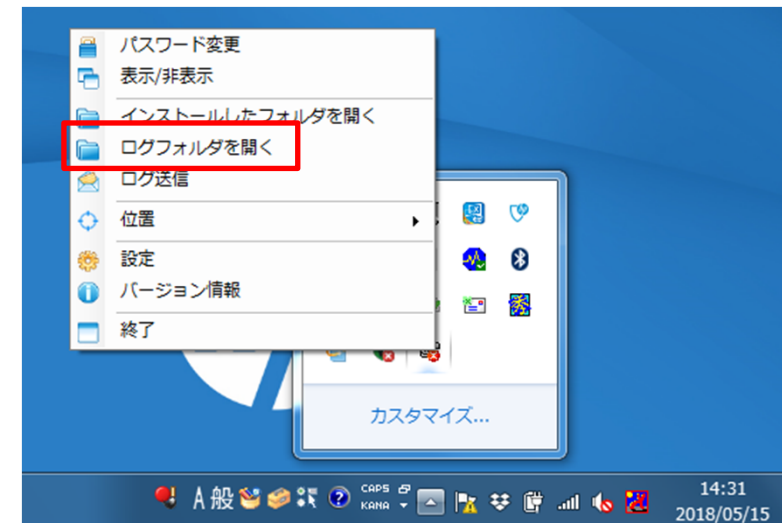
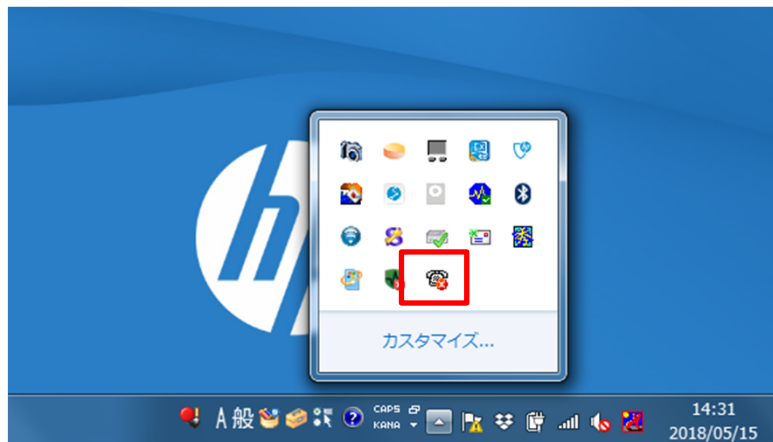


AgentBar (Station)
「エージェントバー」もしくは「Station」と表示



AgentPartner
「着信通知」と表示

- ②タスクトレイ内にある対象アイコンを右クリックし、メニューから「ログフォルダを開く」をクリック。



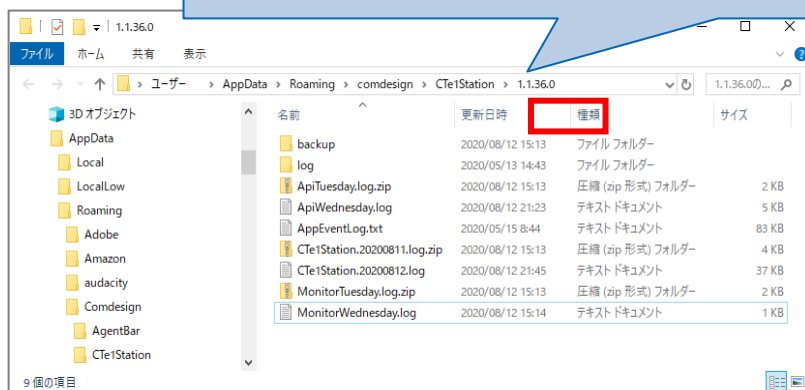
ログ送信 -手動送信- (2/2)

うまくログ送信できない場合には、**手動でログ送信**する方法もございます。

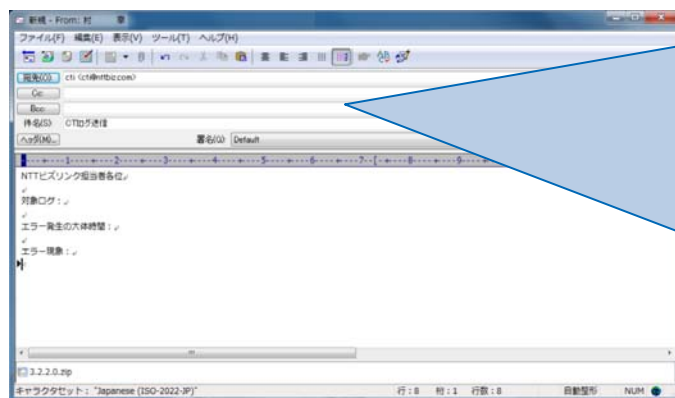
※障害などが起きている対象端末から送信してください

③ログフォルダ内のログをコピー

開いたログフォルダをフォルダごとコピーする



④ビズリンクサービス問合せ窓口へ報告



ビズリンクサービス障害・問合せ窓口へE-mailで報告

・件名:CTIログ送信(会社名)

・本文:

- エラー発生の大体の時間:事象発生時間を記入
- エラー現象:事象の具体的内容を記入
- ログ送信時間:ログ送信した時間を記入

・添付ファイル:③のログ(保存フォルダごと)

●サービス障害・問合せ窓口連絡先はご契約のお客様へ

既にお伝えしている情報となります

※不明な方は弊社営業担当まで

ビズリンク クラウドCTIの故障・問合せ窓口へ送信いただいたログは、

ビズリンク クラウドCTIの故障・問合せ窓口から開発元へ送信いたします。

管理者様は障害発生端末から採取したログを
ビズリンク クラウドCTI故障・問合せ窓口送信実施後、
ビズリンクHPのお問い合わせフォームに
ログ送信時間を含めた必要事項を記載して送信ください。
ビズリンククラウドCTI故障・お問合せ窓口から開発元へ
ログ到着等を確認いたします。

管理者向けツール(Suite) 状態モニタのログ送信方法

状態モニタ ログ送信 - 自動送信(1/2)

障害が発生した場合には、社内で確認後、管理者からビズリンク問合せ窓口へ連絡をします。
その際、使用していたエージェントに、障害が発生したPCで、ログ送信をお願いしております。

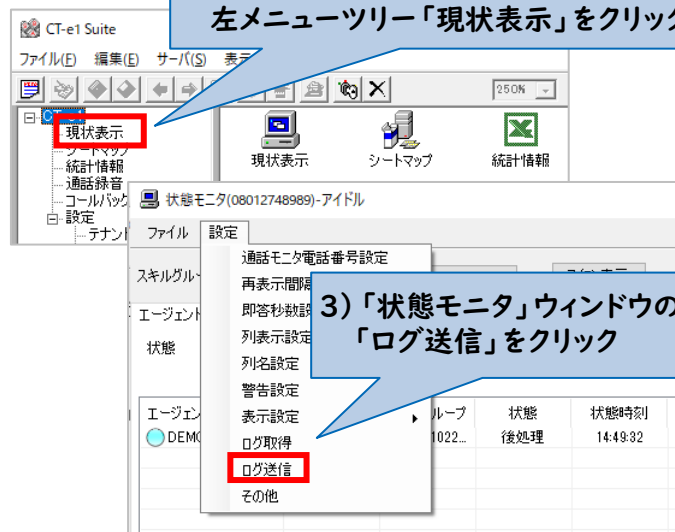
【ログ送信 - 自動送信 - 】

①CT-e1 Suiteの起動



1) デスクトップの
アイコンをWクリック

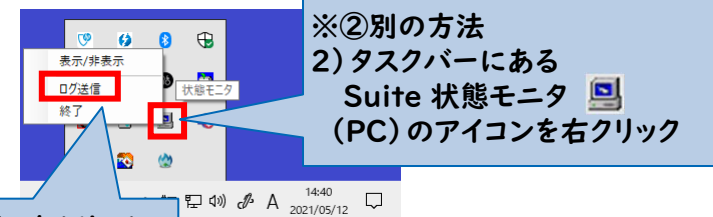
②ログ送信画面を表示



2) 「CT-e1 Suite」ウィンドウの
左メニューツリー「現状表示」をクリック

3) 「状態モニタ」ウィンドウの
「ログ送信」をクリック

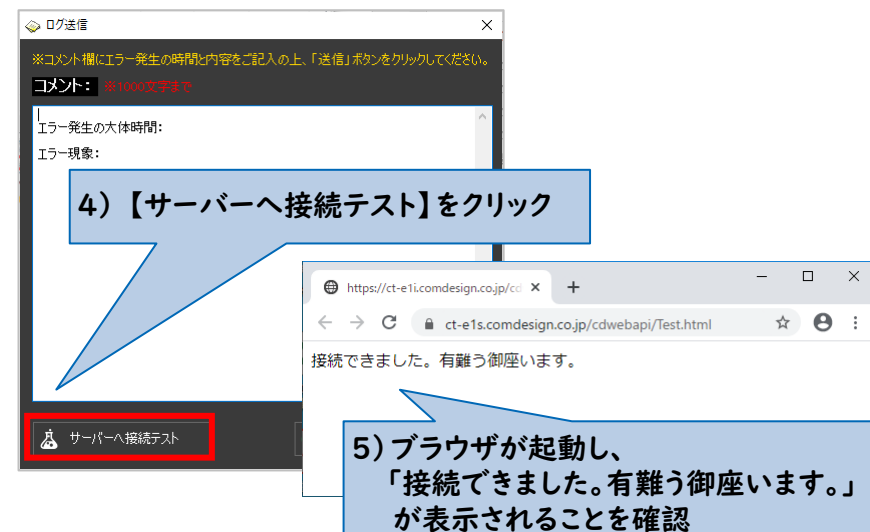
※タスクバーのアイコンからも「ログ送信」できます



※②別の方法
2) タスクバーにある
Suite 状態モニタ
(PC) のアイコンを右クリック

3) 「ログ送信」をクリック

③サーバー接続テスト



4) 【サーバーへ接続テスト】をクリック

5) ブラウザが起動し、
「接続できました。有難う御座います。」
が表示されることを確認

状態モニタ ログ送信 - 自動送信(2/2)

【ログ送信 - 自動送信 - 】(続き)

④ログ送信

※コメント欄にエラー発生の日時と内容をご記入の上、「送信」ボタンをクリックしてください。

コメント: ※1000文字まで

エラー発生の大体時間:
2020/1/23 12:00~12:30頃

エラー現象:
現状表示(状態モニタ)の「モニタ」タブにある「応答率」の数字が正しく表示されない。

株式会社カンパニー

サーバーへ接続テスト

送信

キャンセル

6) ログ送信画面へ戻り、「エラー発生の大体時間」「エラー現象」を入力、最後に会社名を入力する

7) 【送信】をクリック

システムログの情報をサポートセンタへ送信します。よろしいですか?

はい(Y)

いいえ(N)

8) 【はい】をクリック

送信完了しました、ご協力有難う御座います。

OK

9) 【はい】をクリック

⑤ビズリンクサービス問合せ窓口へ報告

10) 管理者様より障害発生端末からログ送信実施後、ビズリンクHPのお問い合わせフォームにログ送信時間を含めた必要事項を記載して送信ください。

送信されたログは、ビズリンク クラウドCTIの故障・問合せ窓口ではなく、開発元へ送信されます。

ビズリンククラウドCTI故障・お問合せ窓口から開発元へログ到着等を確認いたします。

ご協力の程、よろしくお願いいたします。



状態モニタ ログ送信 ー手動送信

うまくログ送信できない場合には、**手動でログ送信**する方法もございます。

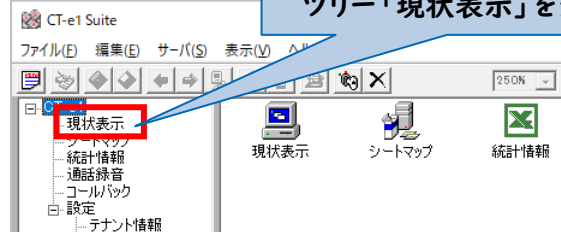
【ログ送信 -手動送信 -】

①CT-e1 Suiteの起動

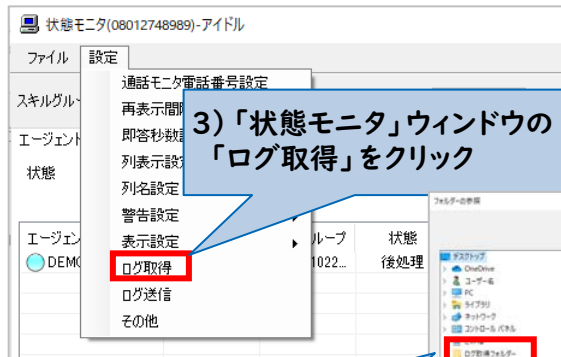


1) デスクトップのアイコンをWクリック

②ログ取得



2) 「CT-e1 Suite」ウィンドウのツール「現状表示」をクリック



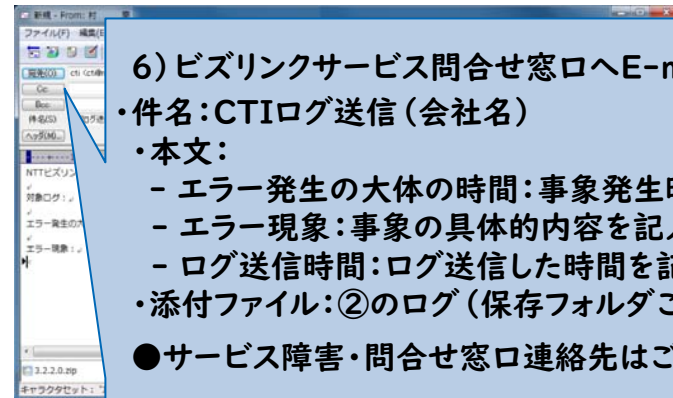
3) 「状態モニタ」ウィンドウの「ログ取得」をクリック

4) 管理者端末にある任意のフォルダをクリック
(ログの保存予定場所を指定します)

5) 【OK】ボタンをクリック

ログが保存されました

③ビズリンクサービス問合せ窓口へ報告



6) ビズリンクサービス問合せ窓口へE-mailで報告

・件名:CTIログ送信(会社名)

・本文:

- エラー発生の大体の時間:事象発生時間を記入
- エラー現象:事象の具体的内容を記入
- ログ送信時間:ログ送信した時間を記入
- ・添付ファイル:②のログ(保存フォルダごと)

●サービス障害・問合せ窓口連絡先はご契約のお客様へ

既にお伝えしている情報となります

※不明な方は弊社営業担当まで

ビズリンク クラウドCTIの故障・問合せ窓口へ送信いただいたログは、
ビズリンク クラウドCTIの故障・問合せ窓口から開発元へ送信いたします。

管理者様は障害発生端末から採取したログを
ビズリンク クラウドCTI故障・問合せ窓口送信実施後、
ビズリンクHPのお問い合わせフォームに
ログ送信時間を含めた必要事項を記載して送信ください。
ビズリンククラウドCTI故障・お問合せ窓口から開発元へ
ログ到着等を確認いたします。

