

CTIツール ログ送信手順



NTT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

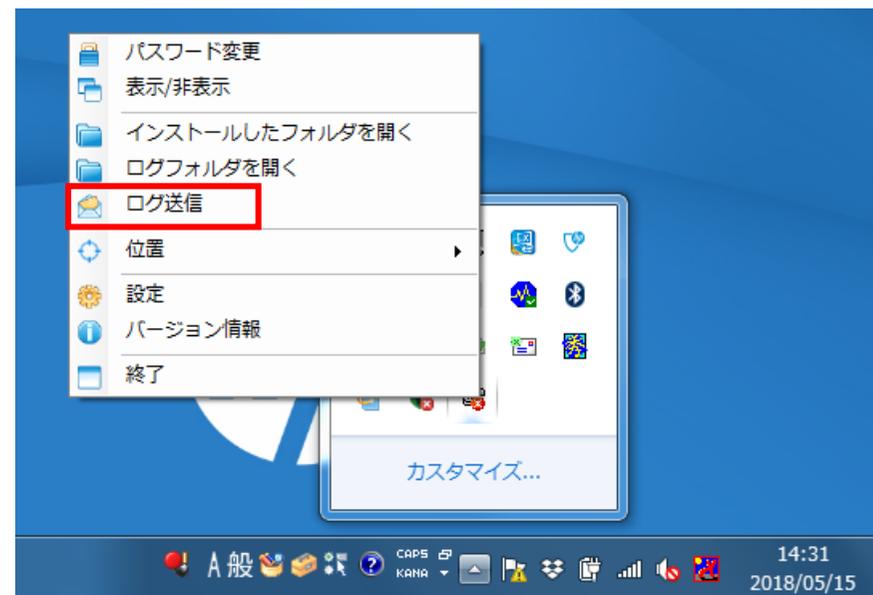
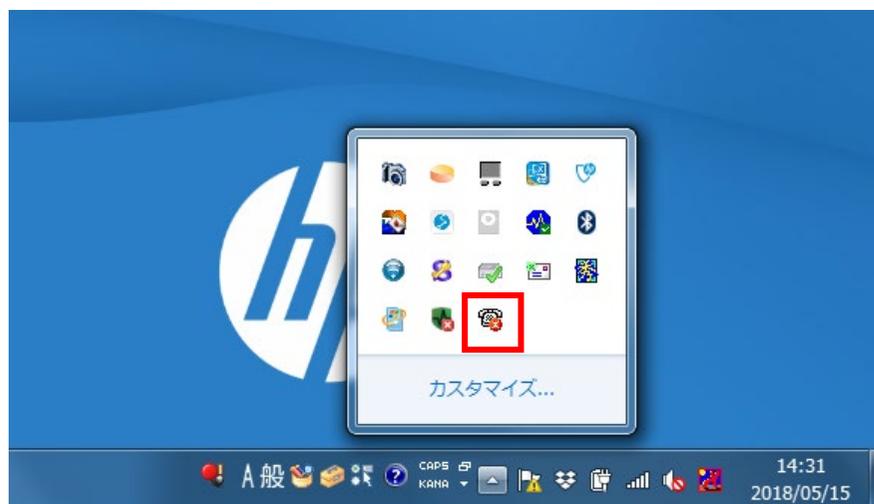


AgentBar (Station)
「エージェントバー」もしくは「Station」と表示



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

エラー発生の大抵時間: 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・お問い合わせ窓口ではなく、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

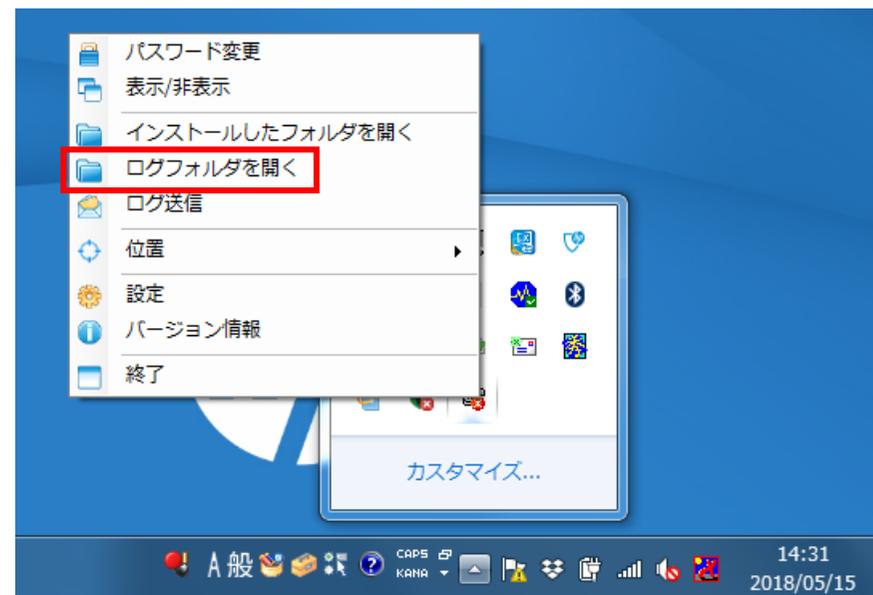
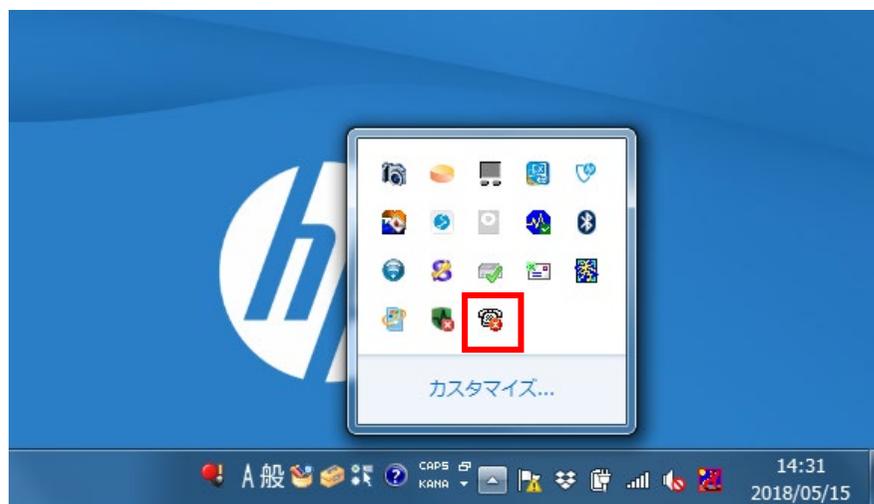


AgentBar (Station)
「エージェントバー」もしくは「Station」と表示



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。**



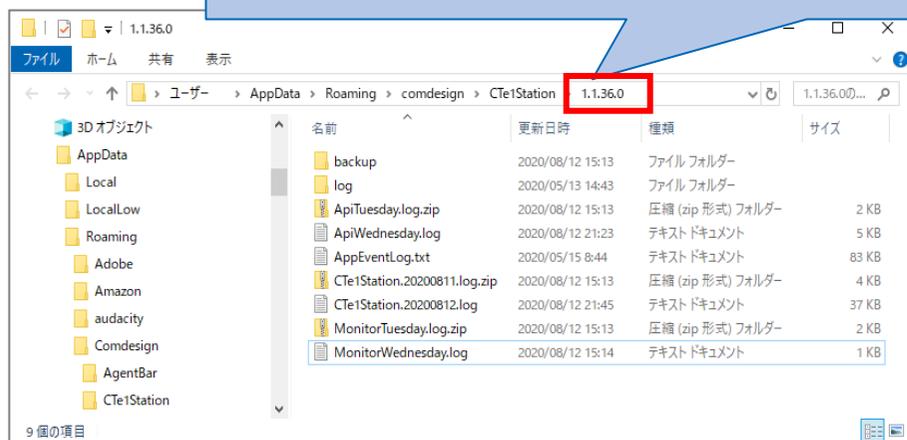
ログ送信 -手動送信- (2/2)

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。

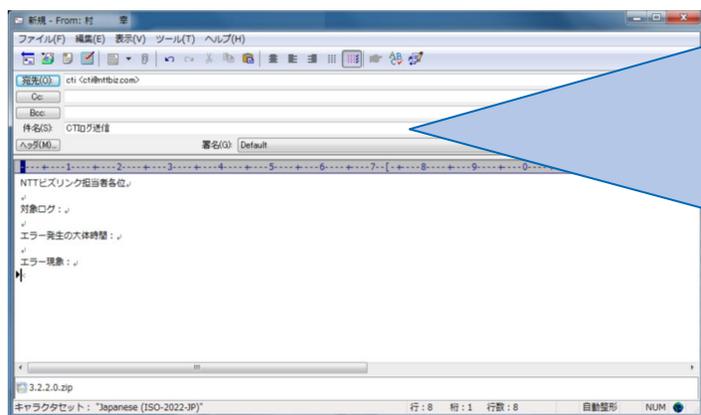
※障害などが起きている対象端末から送信してください

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・お問い合わせ窓口へE-mailで報告

- ・ 件名：CTIログ送信（会社名）
- ・ 本文：
 - エラー発生の大体的時間：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・お問い合わせ窓口連絡先はご契約のお客さまへ
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・お問い合わ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・お問い合わ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（ログ取得）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。

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お問い合わ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。

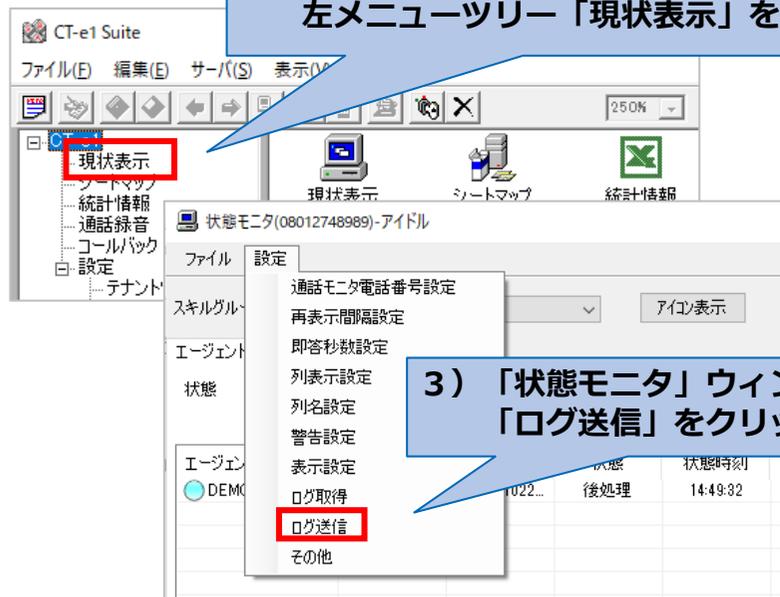
【ログ送信 - 自動送信 - 】

①CT-e1 Suiteの起動



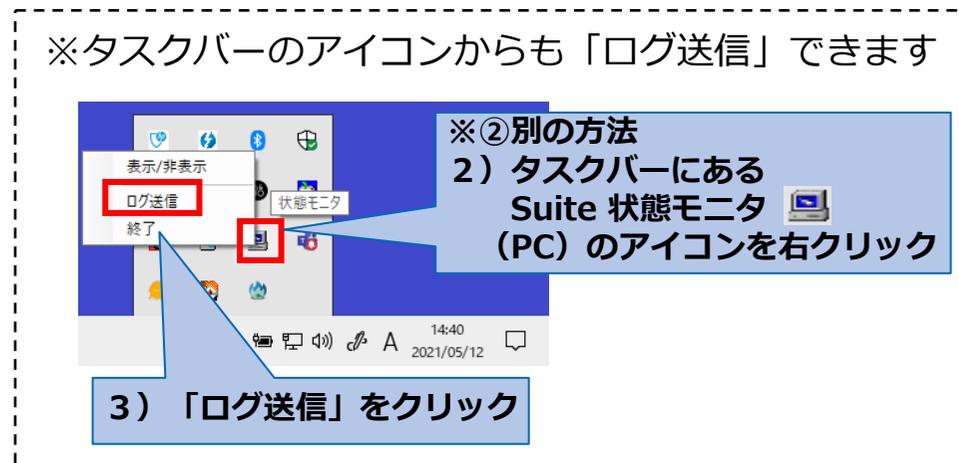
1) デスクトップのアイコンをダブルクリック

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

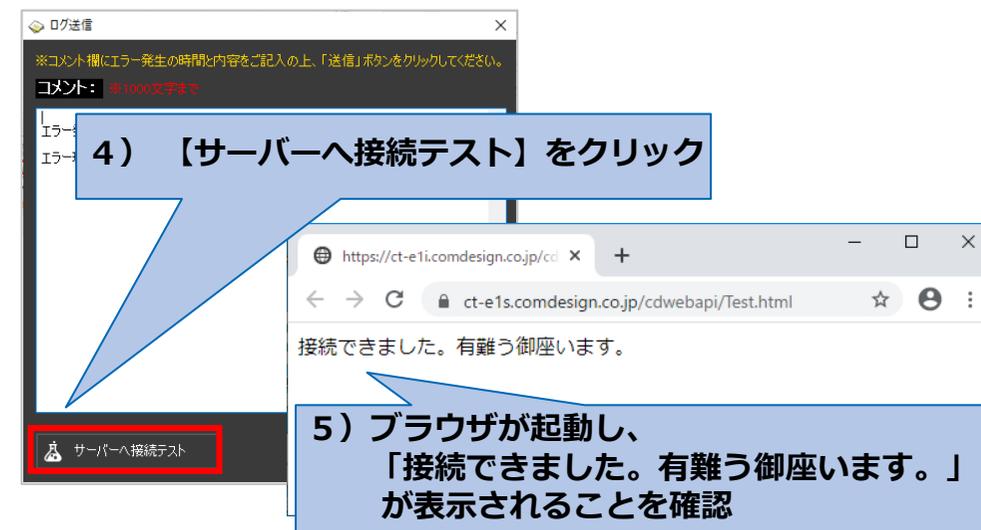


※タスクバーのアイコンからも「ログ送信」できます

※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

【ログ送信 - 自動送信 - 】 (続き)

④ ログ送信

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

8) 【はい】をクリック

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・お問い合わせ窓口ではなく、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。



状態モニタ ログ送信 – 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 –】

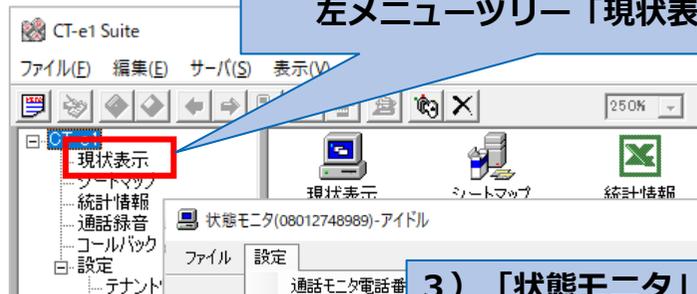
①CT-e1 Suiteの起動



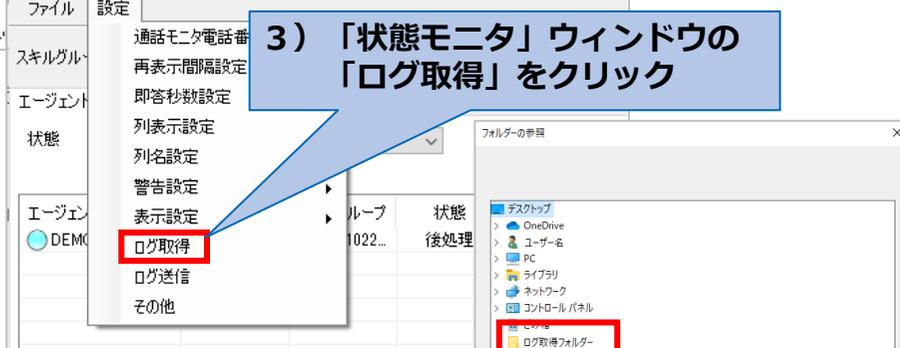
1) デスクトップのアイコンをダブルクリック

②ログ取得

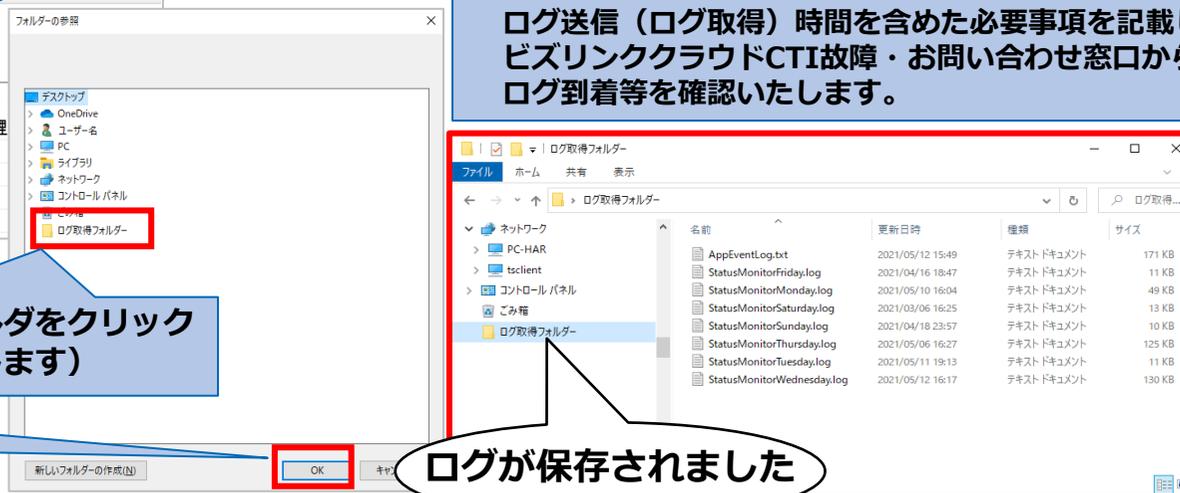
2) 「CT-e1 Suite」ウィンドウの左メニューツリー「現状表示」をクリック



3) 「状態モニタ」ウィンドウの「ログ取得」をクリック



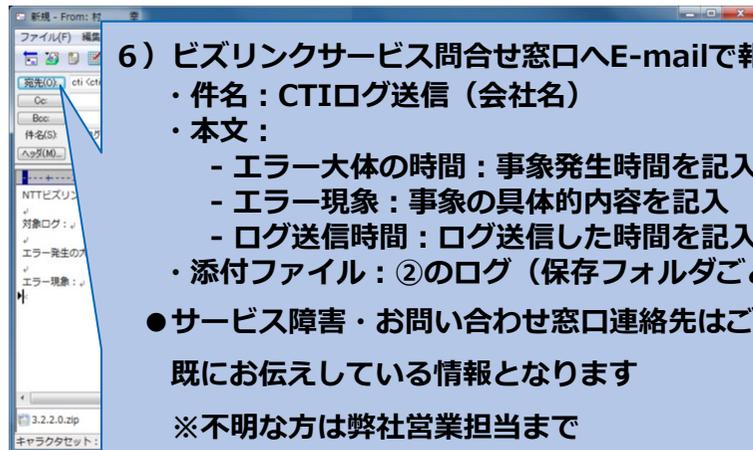
4) 管理者端末にある任意のフォルダをクリック
(ログの保存予定場所を指定します)



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・お問い合わせ窓口連絡先はご契約のお客さまへ
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・お問い合わ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・お問い合わ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のお問い合わせ発生フォームに
ログ送信（ログ取得）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。