

【クラウド型 通報サービス】 WebSAM Automatic Message Call スタートアップガイド

日本電気株式会社
クラウドプラットフォーム事業部

Orchestrating a brighter world

未来に向かい、人が生きる、豊かに生きるために欠かせないもの。
それは「安全」「安心」「効率」「公平」という価値が実現された社会です。

NECは、ネットワーク技術とコンピューティング技術をあわせ持つ
類のないインテグレーターとしてリーダーシップを発揮し、
卓越した技術とさまざまな知見やアイデアを融合することで、
世界の国々や地域の人々と協奏しながら、
明るく希望に満ちた暮らしと社会を実現し、未来につなげていきます。

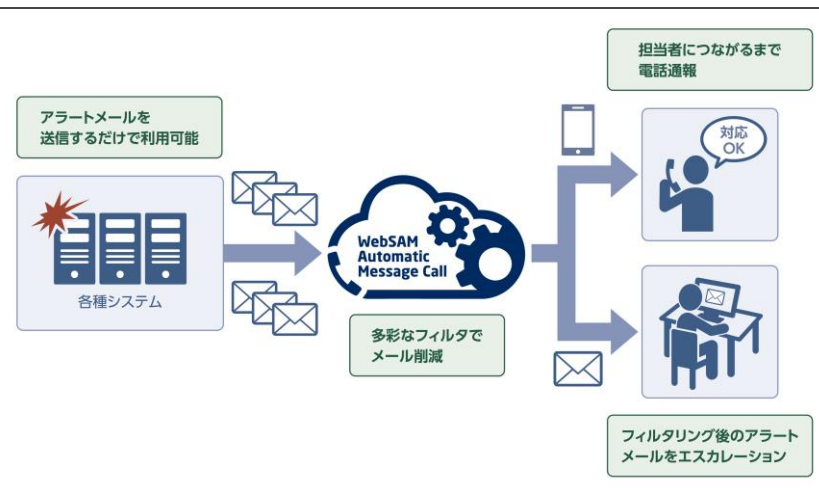
はじめに

本資料は クラウド型 通報サービス WebSAM Automatic Message Call をご利用されるにあたり、簡単に通報確認を始めるためのガイドです。

機能を詳細かつ網羅的に説明したものではございません。
そのため、網羅的な機能全般、及び、機能の詳細につきましては、利用者ガイドをご参照いただきますようお願いいたします。

本資料では、Automatic Message Call を「AMC」の略称で記載しております。

WebSAM Automatic Message Call は
各種システムからの
アラートメールをフィルタリング
(AMCではパターンマッチと呼称)して、
障害等の重要情報だけを
電話またはメールで
確実に担当者へお知らせする
「クラウド型 通報サービス」です



ご利用の前に

■ AMCのご利用環境を確認してください。

1. 障害監視システムから社外（インターネット）にメールできる環境
2. インターネット接続できるブラウザ環境（設定用）
3. 社外からメールを受け取れる環境（通報結果の受け取り用）
4. 通話可能な携帯電話（電話通報を確認する場合）
5. お試しサイト利用の場合、ご利用期間内であること

※2のWebブラウザは [Google Chrome](#) を利用してください。

※本資料では、簡単に動作確認するために1と3を個人のメールクライアント(Outlook等)の利用を前提にしています。

■ AMCにログインするための情報を確認してください。

- ポータルサイトのURL
- ユーザ名
- 初期パスワード

目次

1. ログイン、TOP画面の見方、パスワード変更
2. 設定の概要
3. メール通報を確認する
4. 電話通報を確認する
5. 通報できない場合
6. さらに試したい

1. ログイン、TOP画面の見方、パスワード変更

1. ログイン

AMCポータルサイトにログインしてTOP画面を開きます

- 利用者の端末上でブラウザ(Chrome)を起動し、URLを指定してサイトにアクセスします。
- ユーザIDと初期パスワードを入力して、ログインをクリックします。

クラウド型通報サービス WebSAM Automatic Message Call

ユーザID	<input type="text"/>
パスワード	<input type="password"/>
<input type="button" value="ログイン"/>	

- TOP画面が表示されます。

The screenshot shows the WebSAM Automatic Message Call portal site. The browser window title is "エスカレーション集計画面". The page has a navigation bar with tabs: "TOP", "エスカレーション管理", "パターン管理", "プロジェクト管理", "レポート管理", "連絡先管理", and "ユーザ管理". Below the navigation bar, there are several sections. The "エスカレーション集計画面" section is active, showing a table of escalation data. The table has columns for "エスカレーション時間", "アラート", "連絡先", "メール", "電話", and "音声". The table is divided into two main sections: "エスカレーション時間" and "アラート". The "エスカレーション時間" section has rows for "5分", "10分", "30分", "1時間", "3時間", and "12時間". The "アラート" section has rows for "5分", "10分", "30分", "1時間", "3時間", and "12時間". The table contains numerical data for each row and column.

1. TOP画面の見方

ログイン中のユーザ名

選択中のプロジェクト

管理メニュー

プロジェクトやユーザの管理、各種設定、履歴の参照などが行えます

画面から
ログアウトします

スタートアップ

プロジェクト選択

スタートアップガイド

ログアウト

TOP エスカレーション管理 パターン管理 プロジェクト管理 ノード管理 連絡先管理 ユーザ管理

委員管理 グループ管理 グループ編集 ユニーク管理 システム管理

エスカレーション履歴集計画面

タブ表示順 ☐ プロジェクト別名 ☒ 当日 ☐ 当週 ☐ 当月

件数リンク先指定 ☒ パターン別処理件数一覧 ☐ エスカレーション履歴一覧

N002(0)

アラート集計情報 最終取得日時: 03/25 15:08 最終アラート日時: 最終エスカレーション日時: (Mail: Tel:)

・スタートアップガイド(N002)

再読み込み グラフ・CSV出力

時間別グラフ 週別グラフ

直近12時間	アラート	静観	パターン マッチ	パターン アンマッチ	エスカレーション メール	電話	直近6週間	アラート	静観	パターン マッチ	パターン アンマッチ	エスカレーション メール	電話
直近 5分	0	0	0	0	0	0	直前	0	0	0	0	0	0
直近 10分	0	0	0	0	0	0	直前	0	0	0	0	0	0
直近 30分	0	0	0	0	0	0	直前	0	0	0	0	0	0
直近 1時間	0	0	0	0	0	0	3週前	0	0	0	0	0	0
直近 3時間	0	0	0	0	0	0	4週前	0	0	0	0	0	0
直近 12時間	0	0	0	0	0	0	5週前	0	0	0	0	0	0

日別グラフ 月別グラフ

運用ダッシュボード
アラートメールの通知件数、通報履歴を確認できます
件数の推移をグラフ表示できます

1. パスワード変更

初回ログイン時はパスワードを変更してください

- TOP画面で ユーザ管理 - ユーザー一覧 メニューをクリックします。



- ユーザ名を選択して 修正 ボタンをクリックします。

No	ユーザID	ユーザ名称			
1	startup	スタートアップ	詳細	修正	削除

- 新しいパスワードを入力して、画面下部の 更新 ボタンをクリックします。

ユーザID *	startup	クリア	更新	戻る
パスワード				

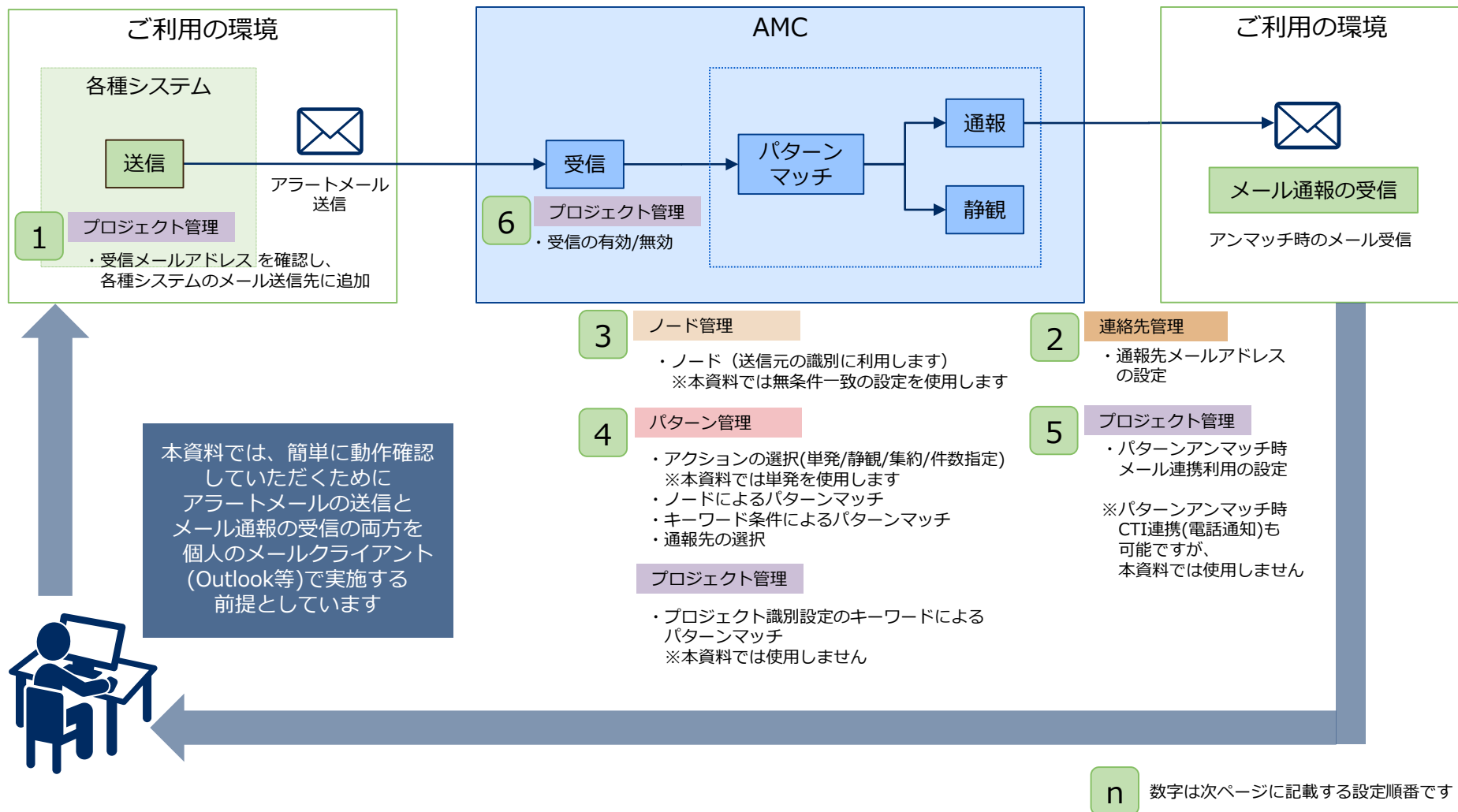
- 変更確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 変更完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 変更後はログアウト/再ログインしてください。

※変更したパスワードを忘れてしまった場合は
お問合せください。

2. 設定の概要

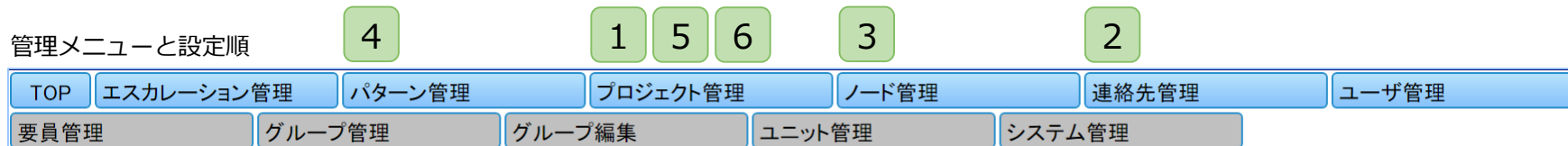
2. 設定の概要① メール通報（メール連携）のイメージ

アラートメールをAMCに送信、パターンマッチしてメール通報します



2. 設定の概要① メール通報（メール連携） 設定早見表

連絡先=メール通報先、AMCのメールアドレスはプロジェクト管理で確認

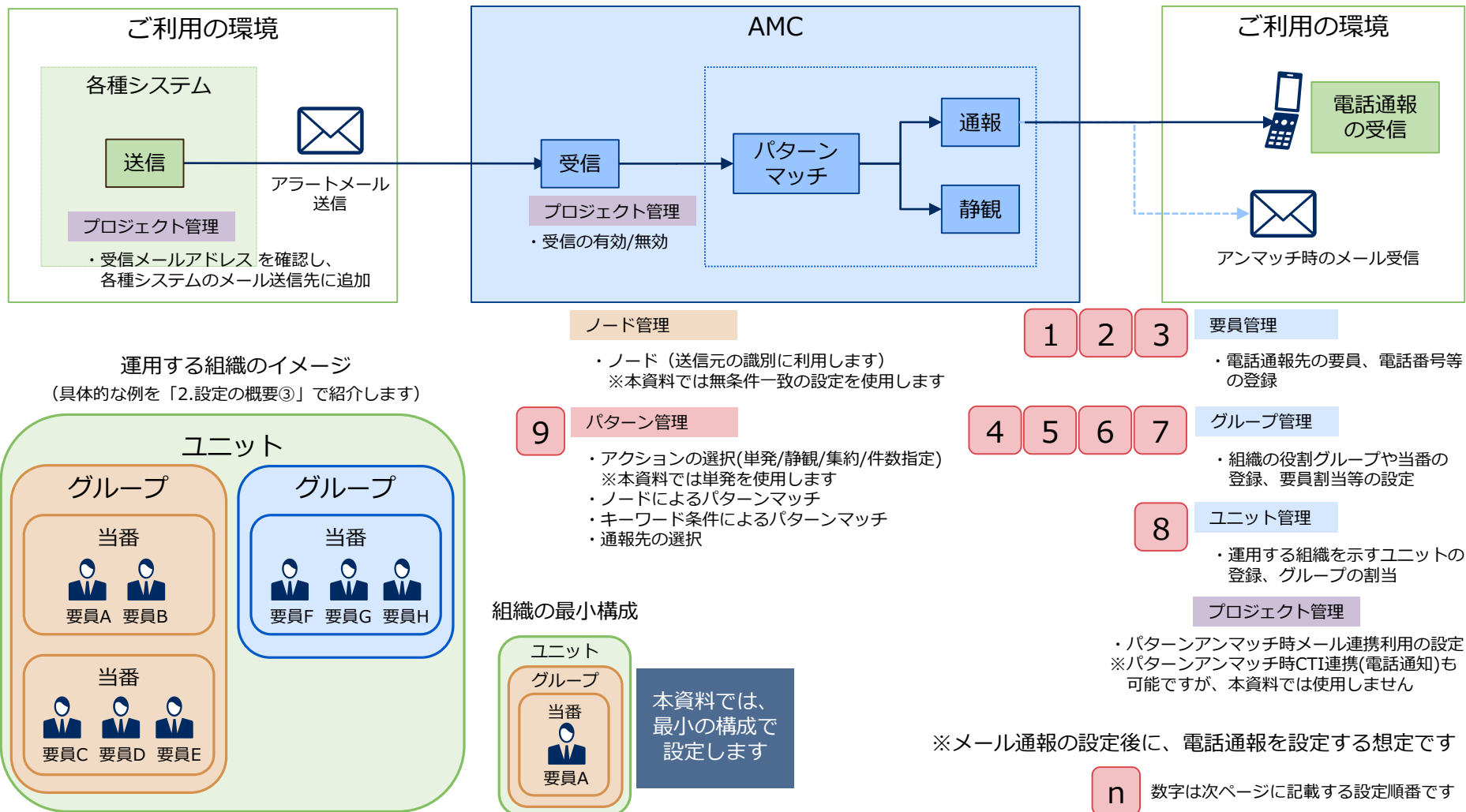


設定早見表

設定順	管理メニュー	設定内容	補足
1	プロジェクト管理	受信メールアドレス 確認	AMC宛てにアラートメールを送信する際の宛先メールアドレスを確認します
2	連絡先管理	連絡先の登録	メール連携(メール通報)で利用する、通報先のメールアドレスを登録します
3	ノード管理	ノードの登録	パターンマッチ条件に使用するノードを登録します (本資料では無条件一致用の設定を行います)
4	パターン管理	パターンの登録(パターンマッチ設定、通報設定)	アラートメールのパターンマッチ条件を設定します メール連携を有効にし、通報先のメールアドレスを指定します
5	プロジェクト管理	パターンアンマッチ時メール連携利用設定 追加	パターンマッチ条件に合致しない場合に、メールでお知らせするためのメールアドレスを追加します
6	↓	メール受信有効有無 有効	有効にすることで、AMCがアラートメールの受信を開始します

2. 設定の概要② 電話通報（CTI連携）のイメージ

対応可能な担当者につながるまで、組織単位で電話通報します

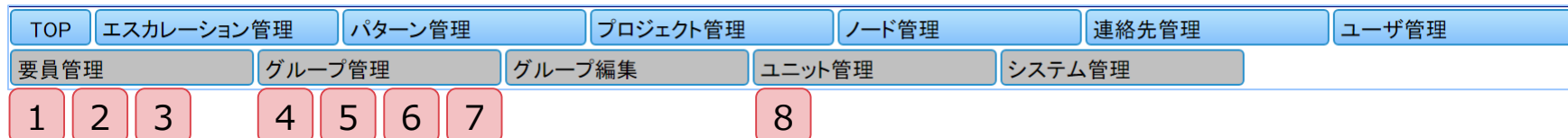


2. 設定の概要② 電話通報（CTI連携） 設定早見表

電話通報先は組織単位で設定(ユニット/グループ/当番/要員)

管理メニューと設定順

9



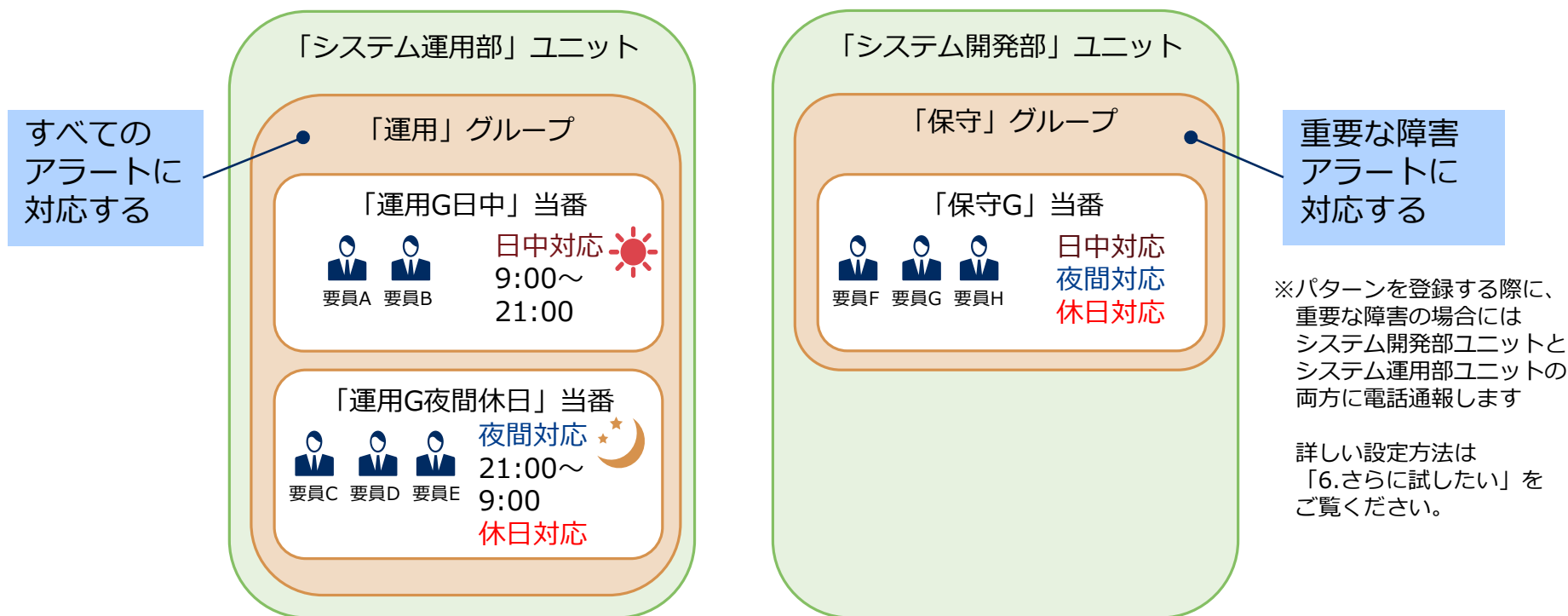
設定早見表

※メール通報の設定後に、電話通報を設定する想定です

設定順	管理メニュー	設定内容	補足
1	要員管理	要員情報の登録	CTI連携(電話通報)で利用する、通報先の要員(人)の氏名を登録します
2	↓	要員別電話番号マスタの登録	要員の電話番号を登録します
3	↓	要員別メールアドレスの登録	電話通報の開始/終了時などにメールでお知らせするためのメールアドレスを登録します
4	グループ管理	プロジェクト別グループの登録(要員の選択)	グループを作成し、要員を指定します
5	↓	グループ要員別電話優先順の登録	グループに追加した要員の勤務時間内の電話番号、勤務時間外の電話番号を指定します
6	↓	グループ別当番の登録	グループ内の当番を作成し、要員を指定します
7	↓	プロジェクト別グループ修正(当番の選択)	勤務時間内当番、勤務時間外当番を指定します
8	ユニット管理	ユニットの登録(グループの選択)	ユニットを作成し、グループを指定します
9	パターン管理	パターンの修正(通報設定、ユニットの選択)	CTI連携を有効にし、通報先のユニットを指定します

2. 設定の概要③ 運用する組織の例

運用する組織をユニット、組織の役割をグループで定義します。
通報運用に合わせて、グループの要員を当番に割り当てます。

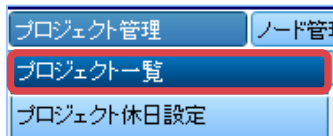


3. メール通報を確認する

3.メール通報を確認する① 受信メールアドレスの確認

ご利用の環境からAMCに送信するためのメールアドレスを確認します。

- TOP画面で プロジェクト管理 – プロジェクト一覧 メニューをクリックします。



- ログインしているプロジェクトの 詳細 ボタンをクリックします。

全1件中、1-1件を表示しています

No	プロジェクトID	プロジェクト名称	プロジェクトコード	エクステンション利用	ボタンアタッチ時 エクステンション利用	最終更新日 最終更新者	
1	39	スタートアップガイド	N002	 		20/03/24 10:23 AMCシステム管理者	 

- プロジェクト識別設定の 受信メールアドレス を確認します。AMCへのメール送信先です。

プロジェクト識別設定

受信メールアドレス*



確認した受信メールアドレスは、ご利用のシステムのメール送信先に追加してください。（本資料では、後ほどメール送信による確認の際に使います。）



受信メールアドレスは、**ご利用のシステムからAMCへの送信専用**です。
連絡先など**AMC内においてこのアドレスを設定追加しないでください。**

3.メール通報を確認する② 連絡先の登録

■ 通報先として使用するメールアドレスを登録します。

- TOP画面で 連絡先管理 – 連絡先登録 メニューをクリックします。



- 連絡先を入力して 登録 ボタンをクリックします。

A screenshot of the '連絡先登録画面' (Contact Registration Screen). The breadcrumb trail at the top reads '連絡先管理 > 連絡先登録画面'. There are two input fields: '連絡先名称 *' (Contact Name) and 'メールアドレス' (Email Address). Both fields are empty and have a red border. Below the fields are two buttons: 'クリア' (Clear) and '登録' (Register). The '登録' button is highlighted with a red border.

設定例

連絡先名称：鈴木メール連絡先
メールアドレス：(Outlookの個人メールアドレス)

※メールアドレスには、ML(メーリングリスト)を指定できます

※複数のメールアドレスを登録したい場合、個別に1件ずつ連絡先に登録してください

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で連絡先管理 – 連絡先一覧 メニューをクリックして、登録した連絡先が表示されることを確認します。



登録した連絡先は**メール通報先を設定**する時に、選択利用します

3.メール通報を確認する③ ノードの登録

パターン登録時のマッチ条件にて送信元の識別に使用するノードを登録します。(本資料では無条件に一致する設定を行います)

- TOP画面で ノード管理 - ノード登録 メニューをクリックします。



設定例

ノード名称 : * (半角のアスタリスク)
任意の文字表現 : 利用する をクリック
ノード名称(和名) : (空欄のまま)

- ノードを設定して、登録 ボタンをクリックします。

A screenshot of the 'ノード登録画面' (Node Registration Screen). The breadcrumb 'ノード管理 > ノード登録画面' is at the top. The form has two input fields: 'ノード名称*' (Node Name*) and 'ノード名称(和名)' (Node Name (Kanji)). The 'ノード名称*' field contains an asterisk (*) and is highlighted with a red box. To the right of this field is a section for '任意の文字表現' (Optional text expression) with two radio buttons: '利用しない' (Do not use) and '利用する' (Use). The '利用する' button is selected and highlighted with a red box. Below the input fields is a note: '※ノード名称に任意の文字を指定したい場合は、任意の文字表現で「利用する」を選択し、「*」を文字数分入力してください。' (If you want to specify an optional text for the node name, select 'Use' in the optional text expression and enter the asterisk for the number of characters specified). At the bottom of the form are two buttons: 'クリア' (Clear) and '登録' (Register). The '登録' button is highlighted with a red box.

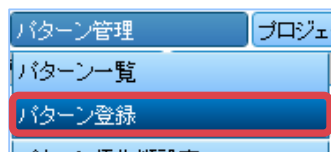
※ノード名称に「*」を指定することで任意の1文字に無条件に一致する設定になります。
※実運用では、アラートメールの件名または本文に含まれる、障害発生サーバのホスト名などを識別するために利用できます。

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でノード管理 - ノード一覧 メニューをクリックして、登録したノードが表示されることを確認します。

3.メール通報を確認する④ パターンの登録(1/4)

アラートメールに対するアクション(パターンタイプ)とマッチ条件を設定します。メール連携を有効にし、通報先のメールアドレスを指定します。

- TOP画面で パターン管理 - パターン登録 メニューをクリックします。



- パターンを設定します。

パターン	
パターン名 *	鈴木_通報の確認
パターン内容	鈴木が動作確認用に使います
パターンタイプ *	<input type="radio"/> 静観 <input type="radio"/> 集約 <input checked="" type="radio"/> 単発 <input type="radio"/> 件数指定
集約パターン設定	
集約通知	<input type="radio"/> 通知する <input checked="" type="radio"/> 通知しない
集約間隔 (分)	<input type="text"/> 分
件数指定パターン設定	
件数指定	<input type="text"/> 分以内に <input type="text"/> 件

設定例

パターン名 : 鈴木_通報の確認
パターン内容 : 鈴木が動作確認用に使います
パターンタイプ : 単発 をクリック

※「単発」を指定することで、アラートが発生した場合に逐次、エスカレーションします。
※単発パターンのメール通報には、件名の先頭に「単発」が付与されます。

3.メール通報を確認する④ パターンの登録(2/4)

パターン管理

- ノードによるパターンマッチ条件を設定します。

ノード

ノード*	<input type="text" value="*()"/>	<input type="button" value="追加 >>"/>	<input type="button" value="削除 <<"/>
ノード情報 検索箇所	<input checked="" type="radio"/> 件名 <input type="radio"/> 本文	ノード情報 本文検索範囲	<input type="text" value="行目から"/> <input type="text" value="行目まで"/>

設定例

ノード : *() を選択して、追加>> をクリック
ノード情報 検索箇所 : (件名 のまま)

※アラートメール件名の1文字を無条件に一致する設定です。

- スケジュールを設定します。

スケジュール

適用期間*	<input type="text" value="2020/03/23"/> <input type="text" value="2021/03/31"/>
パターンタイプ適用時間帯	<input type="text" value=""/> ~ <input type="text" value=""/>
適用曜日	<input checked="" type="checkbox"/> 月 <input checked="" type="checkbox"/> 火 <input checked="" type="checkbox"/> 水 <input checked="" type="checkbox"/> 木 <input checked="" type="checkbox"/> 金 <input checked="" type="checkbox"/> 土 <input checked="" type="checkbox"/> 日 (<input checked="" type="checkbox"/> プロジェクト休日にパターンマッチを行う)
適用日	毎月 <input type="text" value=""/> 日 ※末日は「99」を設定

設定例

適用期間 : 2020/03/23 ~ 2021/03/31 を指定
適用曜日 : (すべてにチェックを付けたまま)

※適用期間はアイコンからカレンダーで指定可能。
※指定した期間、全曜日でパターン(マッチ条件)が適用されます。

3.メール通報を確認する④ パターンの登録(3/4)

パターン管理

- キーワードによるパターンマッチ条件を設定します。

定義名	検索箇所	本文行範囲	キーワード	比較区分
KEY1	<input type="radio"/> 件名 <input checked="" type="radio"/> 本文	<input type="text" value="1"/> 行目から <input type="text" value="5"/> 行目まで	動作確認のジョブでエラーが発生しました。	<input checked="" type="radio"/> 含む <input type="radio"/> 含まない <input type="radio"/> 正規表現
KEY2	<input checked="" type="radio"/> 件名 <input type="radio"/> 本文	<input type="text"/> 行目から <input type="text"/> 行目まで		<input type="radio"/> 含む <input type="radio"/> 含まない <input type="radio"/> 正規表現
KEY3	<input checked="" type="radio"/> 件名 <input type="radio"/> 本文	<input type="text"/> 行目から <input type="text"/> 行目まで		
KEY4	<input checked="" type="radio"/> 件名 <input type="radio"/> 本文	<input type="text"/> 行目から <input type="text"/> 行目まで		
KEY5	<input checked="" type="radio"/> 件名 <input type="radio"/> 本文	<input type="text"/> 行目から <input type="text"/> 行目まで		

組合せ条件式

設定例

KEY1の検索箇所：本文 をクリック
KEY1本文行範囲：1 行目から 5 行目まで (半角数字で入力)
KEY1のキーワード：動作確認のジョブでエラーが発生しました。
KEY1の比較区分：含む をクリック
組合せ条件式：KEY1 (半角英数字で入力)

※アラートメール本文の1～5行目に「動作確認のジョブでエラーが発生しました。」のキーワードが含まれている場合に一致する設定です。

- エスカレーション時コメントを設定します。

エスカレーション方法	
エスカレーション時コメント	鈴木_通報の確認パターンにマッチしました。

設定例

エスカレーション時コメント：

鈴木_通報の確認パターンにマッチしました。

※指定すると、メール通報時に本文の先頭(1行目～)にコメントが付加されます。

3.メール通報を確認する④ パターンの登録(4/4)

- メール連携を有効化し、通報先を設定します。

メール連携有無 * ☒ 連携する ☐ 連携しない

メール集約有無 ☒ 集約する ☐ 集約しない

エスカレーション設定 ☒ 即時エスカレーション ☐ 時間指定エスカレーション

エスカレーション予定日 ☒ 翌日 ☐ 翌営業日

エスカレーション予定時間 ☒ プロジェクト始業時間 ☐ 指定時間

宛先 (TO) 選択 *

宛先 (TO) 入力

追加 >>

削除 <<

設定例

メール連携有無：連携する をクリック

エスカレーション指定：即時エスカレーション のまま

宛先(TO)入力：メールアドレスを選択して、追加>> をクリック

※パターンの条件に合致した場合に、即時にメールで通報する設定です。

- CTI連携を無効化します。(電話通報設定時に有効化)

パターン別CTI連携設定

CTI連携有無 * ☐ 連携する ☒ 連携しない

- 画面を最下部にスクロールし、登録 ボタンをクリックします。

クリア 登録

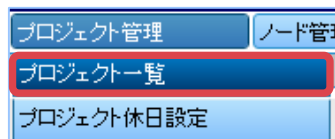
- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でパターン管理 - パターン一覧 メニューをクリックして、登録したパターンが表示されることを確認します

3.メール通報を確認する⑤ アンマッチ時の通報先設定(1/2)

プロジェクト管理

登録したパターンのマッチ条件に合致しない場合に、メールでお知らせするように設定します。

- TOP画面で プロジェクト管理 – プロジェクト一覧 メニューをクリックします。



- ログインしているプロジェクトの 修正 ボタンをクリックします。

全1件中、1-1件を表示しています						1 / 1	表示	▲前頁	▼次頁
No	プロジェクトID	プロジェクト名称	プロジェクトコード	エクステンション利用	パターンアンマッチ時エクステンション利用	最終更新日 最終更新者			
1	39	スタートアップガイド	N002	 		20/03/24 10:23 A M C システム 管理者	詳細	修正	

- プロジェクト編集画面を下方方向に、パターンアンマッチ時メール連携利用設定 までスクロールします。

パターンアンマッチ時メール連携利用設定

メール連携 連絡先設定

3.メール通報を確認する⑤ アンマッチ時の通報先設定(2/2)

プロジェクト管理

- パターンアンマッチ時メール連携利用設定を行います。

パターンアンマッチ時メール連携利用設定		
メール連携 連絡先設定		
メール連携有無 *	<input type="radio"/> 連携しない <input checked="" type="radio"/> 連携する	
エスカレーション設定	<input checked="" type="radio"/> 即時エスカレーション <input type="radio"/> 時間指定エスカレーション	
エスカレーション予定日	<input checked="" type="radio"/> 翌日 <input type="radio"/> 翌営業日	エスカレーション予定時間 <input checked="" type="radio"/> 始業時間 <input type="radio"/> 指定時間 <input type="text"/>
なし/TO/CC/BCC	メール連絡先名称	メールアドレス
<input checked="" type="text" value="TO"/>	鈴木メール通報先	<input type="text"/>

設定例

メール連携有無 : 連携する をクリック

メールアドレス : TO をプルダウンから選択

- 画面を最下部にスクロールし、更新 ボタンをクリックします。

クリア	更新	戻る
-----	----	----

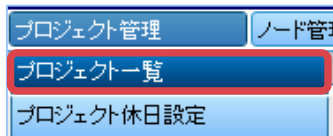
- 更新確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 更新完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で プロジェクト管理 - プロジェクト一覧 メニューをクリックして、ログインしているプロジェクトの 詳細 ボタンをクリックすることで、変更結果を確認できます。

3.メール通報を確認する⑥ アラートメール受信の有効化 (1/2)

プロジェクト管理

ご利用のシステムからのアラートメール受信を開始します。

- TOP画面で プロジェクト管理 - プロジェクト一覧 メニューをクリックします。



- ログインしているプロジェクトの 修正 ボタンをクリックします。

全1件中、1-1件を表示しています

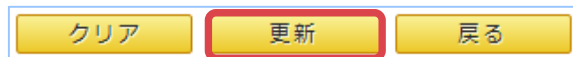
No	プロジェクトID	プロジェクト名称	プロジェクト	エクスケージョン利用	バターンアタッチ時 エクスケージョン利用	最終更新日 最終更新者	
1	39	スタートアップガイド	N002	 		20/03/24 10:23 A M C システム管理者	詳細 修正

- 基本プロジェクト設定の メール受信有効有無 を有効化します。

プロジェクト設定	
基本プロジェクト設定	
プロジェクトID	39
メール受信有効有無 *	<input type="radio"/> 無効 <input checked="" type="radio"/> 有効

3.メール通報を確認する⑥ アラートメール受信の有効化 (2/2)

- 画面を最下部にスクロールし、更新 ボタンをクリックします。



- 更新確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 更新完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で プロジェクト管理 – プロジェクト一覧 メニューをクリックして、ログインしているプロジェクトの 詳細 ボタンをクリックすることで、変更結果を確認できます。

■ 以上でメール通報の設定ができました。

3.メール通報を確認する アラートメールを送信する

ご利用のメールクライアント(Outlook等)からAMCにメールを送信します。

- メールの宛先に 受信メールアドレス を指定し、件名と本文を入力してメールを送信してください。

プロジェクト管理

プロジェクト識別設定

受信メールアドレス *

送信 (S)

宛先...

CC(C)...

件名(U)

鈴木_通報の確認

動作確認のジョブでエラーが発生しました。

パターン管理

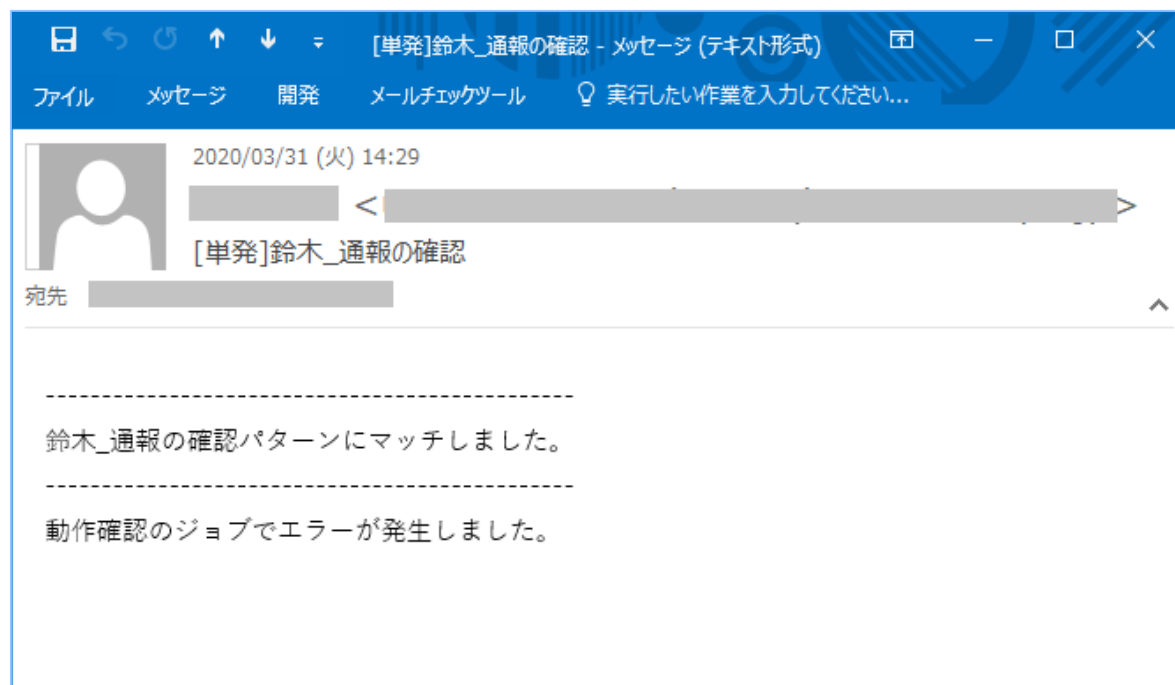
キーワード条件 (ヘルプ)

定義名	検索箇所	本文行範囲	キーワード	
KEY1	<input type="radio"/> 件名 <input checked="" type="radio"/> 本文	1 行目から 5 行目まで	動作確認のジョブでエラーが発生しました。	<input checked="" type="radio"/> 含む

3.メール通報を確認する メール通報の受信を確認する

ご利用のメールクライアント(Outlook等)にAMCからメール通報が届くことを確認します。

- メールが届かない場合やアンマッチのメールが届いた場合は、「5. 通報できない場合」をご確認ください。



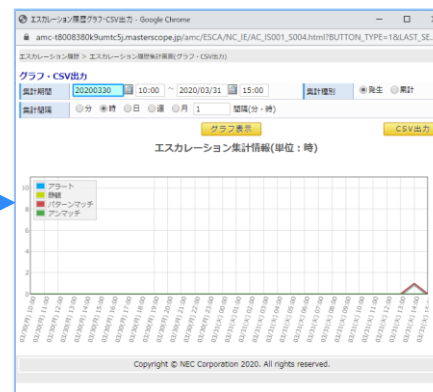
3.メール通報を確認する 通報件数/履歴を確認する

TOP画面やエスカレーション管理から通報結果を確認できます。

- TOP画面を表示するとダッシュボードに通報件数が表示されます。
- ダッシュボードの数字をクリックすると、パターン別処理件数一覧 (→履歴一覧→履歴詳細) を表示できます。また グラフ表示 ボタンをクリックするとグラフを表示できます。

直近12時間	アラート	静観	パターン マチ	パターン アンマチ	エスカレーション	
					メール	電話
直近 5分	0	0	0	0	0	0
直近 10分	0	0	0	0	0	0
直近 30分	1	0	0	0	1	0

時間別グラフ



No	パターンID	パターンタイプ	パターン名	アラート件数
1	34	単発	鈴木_通報の確認	1

履歴一覧

No	アラート受信日時 エスカレーション日時	メール件名	ノード名	処理状態	適用パターンID 適用パターン名	タイプ	件数	エスカレーション結果
1	20/03/31(火)14:23 20/03/31(火)14:29	鈴木_通報の確認	鈴	処理済	34 鈴木_通報の確認	単発	1	成功

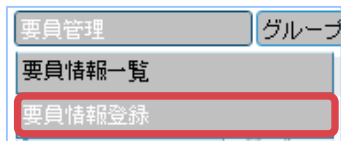
詳細

4. 電話通報を確認する

4.電話通報を確認する① 要員の登録

CTI連携(電話通報)で利用する、通報先の要員(人)の氏名を登録します。

- TOP画面で 要員管理 – 要員情報登録 メニューをクリックします。



- 要員情報を設定して、登録 ボタンをクリックします。

The screenshot shows the '要員情報登録画面' (Employee Information Registration Screen). The form includes fields for '氏名(漢字)' (Name in Kanji) and '氏名(カナ)' (Name in Kana), both of which are highlighted with red boxes. The '氏名(漢字)' field contains '鈴木' and the '氏名(カナ)' field contains 'スズキ'. Below the form is a table with the following columns: 'プロジェクトコード' (Project Code), 'プロジェクト名' (Project Name), '登録日' (Registration Date), and '最終更新日' (Last Update Date). The table has one row with the following data: 'N002', 'スタートアップガイド', and empty cells for the dates. A red box highlights the checkbox in the first column of the table. To the right of the form is a pink box containing the following text: '設定例' (Setting Example), '氏名(漢字): 鈴木' (Name in Kanji: Suzuki), '氏名(カナ): スズキ' (Name in Kana: Suzuki), and '権限設定: ログイン中のプロジェクトにチェック' (Permission Setting: Check the project you are logged in to). At the bottom of the screen are two buttons: 'クリア' (Clear) and '登録' (Register), both highlighted with red boxes.

	プロジェクトコード	プロジェクト名	登録日	最終更新日
<input checked="" type="checkbox"/>	N002	スタートアップガイド		

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で要員管理 – 要員情報一覧 メニューをクリックして、登録した要員が表示されることを確認します。

4.電話通報を確認する② 要員の電話番号登録

要員の電話番号を登録します。

- TOP画面で 要員管理 – 要員別電話番号情報登録 メニューをクリックします。

要員情報登録
要員別電話番号情報一覧
要員別電話番号情報登録

- 要員の電話番号マスタ情報を設定して、登録 ボタンをクリックします。

要員別電話番号マスタ情報

氏名(漢字) *	鈴木
国際電話番号 *	+81
電話番号 *	
連絡先名称 *	鈴木携帯電話
電話番号属性 *	個人電話 ▼
電話機器種別 *	携帯電話 ▼
電話機器所有者属性 *	会社所有 ▼

クリア 登録

設定例

氏名(漢字): 鈴木
電話番号: 09012345678
連絡先名称: 鈴木携帯電話
電話番号属性: (代表電話 or 個人電話 を選択)
電話機器種別: (固定電話 or 携帯電話 を選択)
電話機器所有者属性: (会社所有 or 個人所有 を選択)

※氏名(漢字)は、アイコンから氏名検索、氏名選択して OK をクリックして設定します。
※電話番号はハイフンなしで指定します。
間違い電話にならないよう、入力した番号をよく確認してください。

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で要員管理 – 要員別電話番号情報一覧 メニューをクリックして、登録した電話番号が表示されることを確認します。

4.電話通報を確認する③ 要員別メールアドレスの登録

要員管理

電話通報の開始/終了時などにメールでお知らせするためのメールアドレスを登録します。

- TOP画面で 要員管理 – 要員メールアドレス登録 メニューをクリックします。

要員別電話番号情報登録
要員別メールアドレス一覧
要員別メールアドレス登録

- 要員別メールアドレス情報を設定して、登録 ボタンをクリックします。

要員別メールアドレス情報

氏名(漢字)* 鈴木

メールアドレス*

メールアドレス名称* 鈴木電話通報時連絡先

クリア 登録

設定例

氏名(漢字) : 鈴木
メールアドレス : (Outlookの個人メールアドレス)
メールアドレス名称 : 鈴木電話通報時連絡先

※氏名(漢字)は、アイコンから氏名検索、氏名選択して OK をクリックして設定します。
※メールアドレスは、実運用では各要員のメールアドレスではなく、**グループリーダーなど通報結果を確認すべき人のメールアドレスを指定してください。**

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で要員管理 – 要員別メールアドレス一覧 メニューをクリックして、登録した情報が表示されることを確認します。



この情報はメール通報の連絡先とは関係なく、電話通報だけで使用します

4.電話通報を確認する④ グループの登録 (1/2)

グループ管理

組織内の役割に応じたグループを作成し、要員を指定します。

- TOP画面で グループ管理 - グループ登録 メニューをクリックします。



- プロジェクト別グループ情報を設定します。

プロジェクト別グループ情報			
グループ名(漢字) *	<input type="text" value="鈴木G"/>		
グループ名(カナ) *	<input type="text" value="スズキグループ"/>		
勤務開始時間 *	<input type="text" value="09:00"/>	勤務終了時間 *	<input type="text" value="18:00"/>
定休日	<input type="checkbox"/> 月 <input type="checkbox"/> 火 <input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 木 <input type="checkbox"/> 金 <input checked="" type="checkbox"/> 土 <input checked="" type="checkbox"/> 日		
	リトライ回数	リトライ待ち時間 (秒)	
グループ	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="10"/>	秒
当番	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="10"/>	秒
	タイムアウト	リトライ回数	リトライ待ち時間 (秒)
発呼	<input type="text" value="10"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="10"/> 秒
応答	<input type="text" value="10"/>		

設定例

グループ名(漢字) : 鈴木G
グループ名(カナ) : スズキグループ
勤務開始時間 : 09:00
勤務終了時間 : 18:00
定休日 : (土 と 日 にチェック)

※勤務時間と定休日は、電話通報時の勤務時間外判定に使用します。

4.電話通報を確認する④ グループの登録 (2/2)

- 要員情報を設定して、登録 ボタンをクリックします。

要員情報

要員

鈴木

追加 >>

削除 <<

クリア

登録

設定例

要員：鈴木を選択して、追加>> をクリック

※グループに所属する要員を追加します

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でグループ管理 - グループ一覧 メニューをクリックして、登録したグループが表示されることを確認します。

4.電話通報を確認する⑤ グループ要員別電話番号順の登録

グループ管理

グループに追加した要員について、勤務時間内の電話番号、勤務時間外の電話番号を指定します。

- TOP画面で グループ管理 – グループ要員別電話優先順登録 メニューをクリックします。

グループ登録
グループ要員別電話優先順一覧
グループ要員別電話優先順登録

- グループ要員別電話優先順情報を設定し、登録 ボタンをクリックします。

グループ要員別電話優先順情報

グループ名 * 鈴木G

グループ別要員名 鈴木

勤務時間内電話番号順番	
電話番号名	勤務時間内発呼順番
鈴木携帯電話()	1

勤務時間外電話番号順番	
電話番号名	勤務時間外発呼順番
鈴木携帯電話()	1

設定例

グループ名：鈴木G を選択
グループ別要員名：鈴木
勤務時間内発呼順番：1 を選択
勤務時間外発呼順番：1 を選択

※グループ別要員名は、アイコンから氏名検索、氏名選択して OK をクリックして設定します。

クリア 登録

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でグループ管理 – グループ要員別電話優先順一覧 メニューをクリックして、登録した情報が表示されることを確認します。

4.電話通報を確認する⑥ 当番の登録

グループ内の当番を作成し、要員を指定します。

- TOP画面で グループ管理 - 当番登録 メニューをクリックします。

グループ要員別電話優先順登録
当番一覧
当番登録

- プロジェクト別グループ情報を設定して、登録 ボタンをクリックします。

グループ別当番情報

グループ名: 鈴木G
当番名(漢字)*: 鈴木当番
当番名(カナ)*: スズキトウバン

要員情報

選択	要員名	要員名(カナ)	連絡順番*
<input checked="" type="checkbox"/>	鈴木	スズキ	1

設定例

グループ名: 鈴木G を選択
当番名(漢字): 鈴木当番
当番名(カナ): スズキトウバン
要員情報の選択: 鈴木 にチェック
連絡順番: 1 (半角数字で入力)

クリア

登録

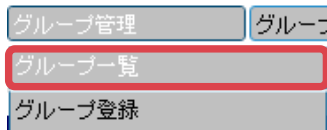
- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でグループ管理 - 当番一覧 メニューをクリックして、登録した当番が表示されることを確認します。

4.電話通報を確認する⑦ グループの修正(当番の指定) (1/2)

グループ管理

■ グループに勤務時間内当番、勤務時間外当番を指定します。

- TOP画面で グループ管理 - グループ一覧 メニューをクリックします。



- 登録したグループの 修正 ボタンをクリックします。

No	グループ名(漢字)	グループ名(カナ)	勤務開始時間	勤務終了時間	
1	鈴木G	スズキグループ	09:00	18:00	<div>詳細 修正 削除</div>

4.電話通報を確認する⑦ グループの修正(当番の指定) (2/2)

グループ管理

- 勤務時間内当番と勤務時間外当番を設定して、画面下部の更新 ボタンをクリックします。

プロジェクト別グループ情報			
グループ名(漢字) *	鈴木G		
グループ名(カナ) *	スズキグループ		
勤務開始時間 *	09:00	勤務終了時間 *	18:00
定休日	<input type="checkbox"/> 月 <input type="checkbox"/> 火 <input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 木 <input type="checkbox"/> 金 <input checked="" type="checkbox"/> 土 <input checked="" type="checkbox"/> 日		
勤務時間内当番	鈴木当番		
勤務時間外当番	鈴木当番		

クリア 更新 戻る

設定例

勤務時間内当番：鈴木当番を選択
勤務時間外当番：鈴木当番を選択

※両方とも、必ず設定してください。

当番を指定していない場合や片方だけの場合、
ユニット登録時のグループ選択が行えません。

- 更新確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 更新完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。

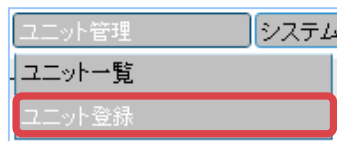


勤務時間内当番と勤務時間外当番の設定はグループ登録時には表示されません

4.電話通報を確認する⑧ ユニットの登録

運用する組織を示すユニットを作成し、グループを指定します。

- TOP画面で ユニット管理 - ユニット登録 メニューをクリックします。



- ユニット情報を設定して、登録 ボタンをクリックします。

A screenshot of the 'プロジェクト別ユニット' (Unit by Project) form. The form has two main sections: 'ユニット情報' (Unit Information) and 'グループ選択' (Group Selection). In the 'ユニット情報' section, there are two input fields: 'ユニット名' (Unit Name) with the value '鈴木U' and 'ユニット番号' (Unit Number) with the value '1'. Both fields are highlighted with red boxes. In the 'グループ選択' section, there is a table with columns: 'No', 'グループ', '発呼方式', '発呼終了条件', and '発呼結果MAIL連携可否'. The first row has '1' in the 'No' column and '鈴木G' in the 'グループ' column. The '鈴木G' text is highlighted with a red box. To the right of the form, there is a pink callout box titled '設定例' (Example Setting) containing the following text: 'ユニット名: 鈴木U', 'ユニット番号: 1 (半角数字で入力)', and 'グループ選択 No1: 鈴木G を選択'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'クリア' (Clear) and '登録' (Register). The '登録' button is highlighted with a red box.

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でユニット管理 - ユニット一覧 メニューをクリックして、登録したユニットが表示されることを確認します。

4.電話通報を確認する⑨ パターンの修正(通報設定) (1/2)

CTI連携を有効にし、通報先のユニットを指定します。

- TOP画面で パターン管理 - パターン一覧 メニューをクリックします。



- パターンの 修正 ボタンをクリックします。

全1件中、1-1件を表示しています 1 / 1 表示 ▲前頁 ▼次頁

No	データ種別	パターンID	パターン名	タイプ	パターン内容	ノード名称	適用期間 開始/終了	アクション方法	アクション先	
1	本番	34	鈴木_通報の確認	単発	鈴木が動作確認用に使います	*	20/03/23 00:00 21/03/31 23:59		鈴木メール通報 先	<div>詳細 修正 削除</div>

- パターン編集画面を下方向に、パターン別CTI連携設定 までスクロールします。



4.電話通報を確認する⑨ パターンの修正(通報設定) (2/2)

パターン管理

- CTI連携を有効化し、通報先を設定します。

パターン別CTI連携設定			
CTI連携有無 *	<input checked="" type="radio"/> 連携する	<input type="radio"/> 連携しない	
エスカレーション設定	<input checked="" type="radio"/> 即時エスカレーション	<input type="radio"/> 時間指定エスカレーション	
エスカレーション予定日	<input checked="" type="radio"/> 翌日	<input type="radio"/> 翌営業日	エスカレーション予定時間 <input checked="" type="radio"/> プロジェクト始業時間 <input type="radio"/> 指定時間 <input type="text"/>
第1ユニット	<input checked="" type="radio"/> 利用する <input type="radio"/> 利用しない	リトライ回数 <input type="text" value="0"/> 回	リトライ待機時間 <input type="text" value="0"/> 秒
	鈴木U ▼		
第2ユニット	<input type="radio"/> 利用する <input checked="" type="radio"/> 利用しない	リトライ回数	

設定例

CTI連携有無：連携する をクリック
エスカレーション指定：即時エスカレーション のまま
第1ユニット：利用する をクリック
第1ユニットの選択欄：鈴木U を選択
リトライ回数：0 を入力
リトライ待機時間：0 を入力

- 画面を最下部にスクロールし、更新 ボタンをクリックします。

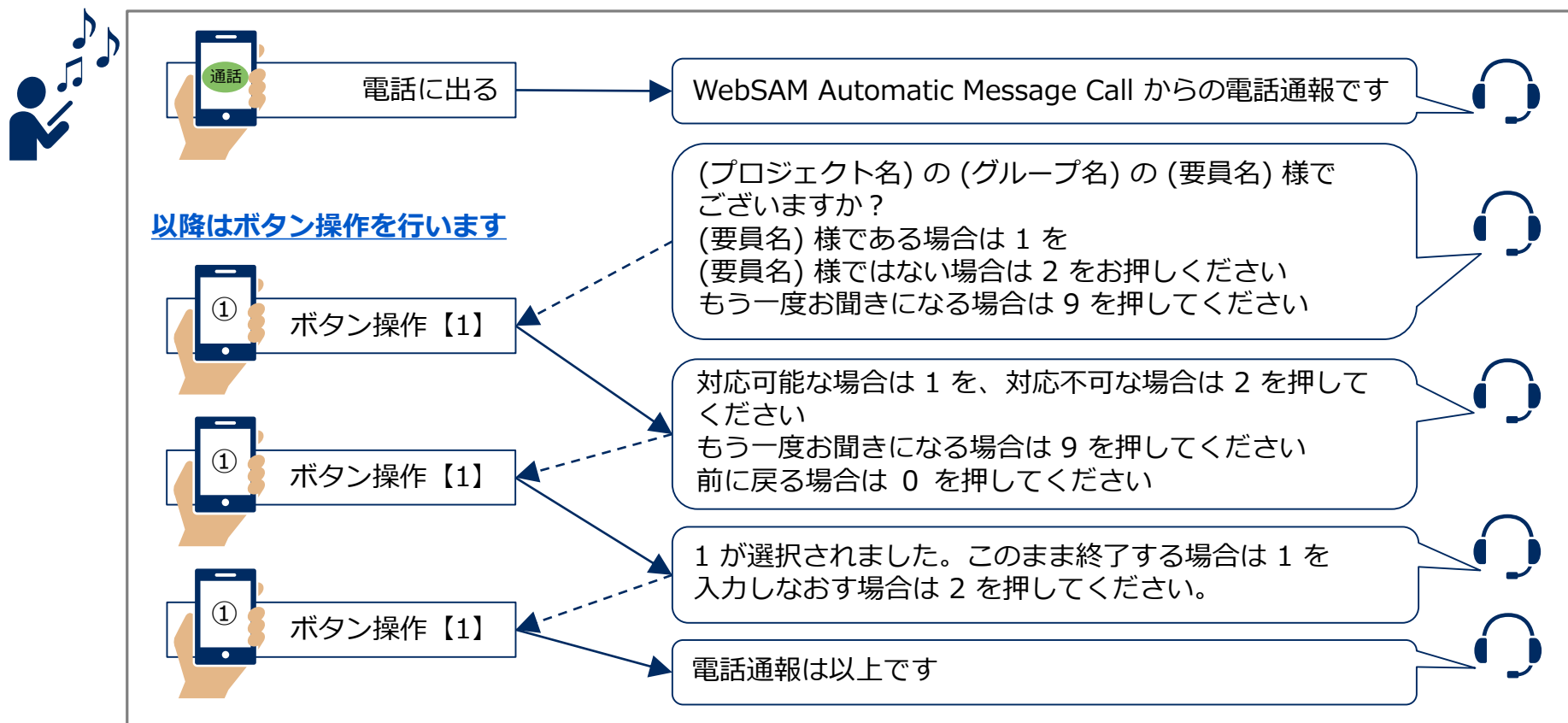
クリア	更新	戻る
-----	----	----

- 更新確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 更新完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。

■ 以上で電話通報の設定ができました。

4. 電話通報を確認する 電話通報の音声案内と操作について

電話通報時の音声案内と操作は以下の流れとなります。



音声案内の情報は設定変更することができます。「6. もっと試したい」を確認してください。

4.電話通報を確認する アラートメールを送信して確認する

「3.メール通報を確認する アラートメールを送信する」と同じ方法で、再びメールクライアント(Outlook等)からAMCにメールを送信します。

メール通報と電話通報が行われます。

- メールが届かない場合、アンマッチのメールが届いた場合、電話がかかってこない場合は、「5. 通報できない場合」をご確認ください。

また電話通報の開始時と終了時に以下のようなメールが届くことを確認してください。

電話通報
開始時

宛先 [AMC][内部コメント][CTI連携報告]

To: 鈴木 様

CTI 連携自動レポートです。

インシデント番号: 登録なし

CTI 連携先: スタートアップガイド>鈴木 U>鈴木 G

グループリトライ回数目: 0

ユニットリトライ回数目: 0

CTI 連携連携ステータス **連携開始**

発生時刻: 2020-04-02 13:29:14

電話通報
終了時

宛先 [AMC][内部コメント][CTI連携報告]

To: 鈴木 様

CTI 連携自動レポートです。

インシデント番号: 登録なし

CTI 連携先: スタートアップガイド>鈴木 U>鈴木 G

グループリトライ回数目: 0

ユニットリトライ回数目: 0

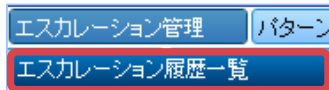
CTI 連携連携ステータス **正常終了**

発生時刻: 2020-04-02 13:33:44

4.電話通報を確認する 通報の履歴を確認する

■ エスカレーション管理から通報結果を確認できます。

- メール通報の確認では、TOP画面のダッシュボードから確認する方法を紹介しました。
- エスカレーション管理から確認するには、TOP画面で エスカレーション管理 - エスカレーション履歴一覧 メニューをクリックします



- 履歴が表示されます。詳細を表示したい場合は 詳細 ボタンをクリックします。

全2件中、1-2件を表示しています							1 / 1	表示	▲前頁	▼次頁
No	アラート受信日時 エスカレーション日時	メール件名	ノード名	処理状態	通用パターンID 通用パターン名	タイプ	件数	エスカレーション結果		
1	20/04/02(木)13:28 20/04/02(木)13:28	鈴木_通報の確認	鈴	処理済	34 鈴木_通報の確認	単発		 	詳細	
2	20/03/31(火)14:23 20/03/31(火)14:29	鈴木_通報の確認	鈴	処理済	34 鈴木_通報の確認	単発			詳細	

- 詳細画面を下方向にスクロールして、CTI連携の欄を確認してください。

CTI連携			
CTI連携結果	済	連携設定	連携する
エスカレーション設定	即時エスカレーション	時間指定エスカレーション結果	-
		時間指定エスカレーション予定時間	
CTI連携先	鈴木U>鈴木G>鈴木		
発呼結果	相手が応答しました。		
発呼開始	2020-04-02 13:29:25	発呼終了	2020-04-02 13:33:44

5. 通報できない場合

5.通報できない場合① メール通報が届かない (1/2)

■ 以下の設定を確認してください。

1.アラートメール受信が有効になっているかを確認してください。

- 「3.メール通報を確認する⑥ アラートメール受信の有効化」を確認してください。

プロジェクト設定	
基本プロジェクト設定	
プロジェクトID	39
メール受信有効有無 *	<input type="radio"/> 無効 <input checked="" type="radio"/> 有効

2.パターンのスケジュール「適用期間」の範囲を確認してください。

- 「3.メール通報を確認する④ パターンの登録」を確認してください。

スケジュール	
適用期間 *	2020/03/23 00:00 ~ 2021/03/31 23:59

3.アンマッチ時の通報設定が有効になっているかを確認してください。

- 「3.メール通報を確認する⑤ アンマッチ時の通報先設定」を確認してください。

5.通報できない場合① メール通報が届かない (2/2)

4.通報先のメールアドレスが正しいかを確認してください。

- 「3.メール通報を確認する② 連絡先の登録 」をご確認ください。

5.アラートメールを送信する際の宛先メールアドレス(AMCの受信メールアドレス)が正しいかを確認してください。

- 「3.メール通報を確認する① 受信メールアドレスの確認 」と「 3.メール通報を確認するアラートメールを送信する」をご確認ください

The screenshot shows a web interface for project management. On the right, a sidebar contains a 'プロジェクト管理' (Project Management) menu with a sub-item 'プロジェクト識別設定' (Project Identification Settings). The main area displays a form for sending an email notification. The form includes a '送信 (S)' (Send) button, a '宛先...' (To) field, a 'CC (C)...' field, and a '件名 (U)' (Subject) field. The subject is '鈴木_通報の確認' (Suzuki_Notification Confirmation). Below the form, a message states: '動作確認のジョブでエラーが発生しました。' (An error occurred during the operation confirmation job). A blue arrow points from the 'プロジェクト識別設定' tab to the '受信メールアドレス *' (Recipient Email Address) field, which is currently empty.

5.通報できない場合② アンマッチのメールが届く

①パターンのキーワード条件とアラートメールの送信内容の両方を確認してください。

- 「3.メール通報を確認する④ パターンの登録(3/4)」と「3.メール通報を確認する アラートメールを送信する」をご確認ください。

宛先...

CC(C)...

送信(S)

件名(U) 鈴木_通報の確認

動作確認のジョブでエラーが発生しました。

パターンのキーワード条件

- ・ 件名か本文か
- ・ 本文の場合、行範囲
- ・ キーワード文字列の指定内容

とアラートメールで送信する内容を見比べてください

パターン管理

キーワード条件 (N/Z)

定義名	検索箇所	本文行範囲	キーワード
KEY1	<input type="radio"/> 件名 <input checked="" type="radio"/> 本文	1 行目から 5 行目まで	動作確認のジョブでエラーが発生しました。 <input checked="" type="radio"/> 含む

5.通報できない場合③ 電話がかかってこない (1/2)

■ 以下の設定を確認してください。

1.アラートメール受信が有効になっているかを確認してください。

- 「3.メール通報を確認する⑥ アラートメール受信の有効化」を確認してください。

プロジェクト設定	
基本プロジェクト設定	
プロジェクトID	39
メール受信有効有無 *	<input type="radio"/> 無効 <input checked="" type="radio"/> 有効

2.パターンのスケジュール「適用期間」の範囲を確認してください。

- 「3.メール通報を確認する④ パターンの登録」を確認してください。

スケジュール	
適用期間 *	2020/03/23 00:00 ~ 2021/03/31 23:59

3.アンマッチ時の通報設定が有効になっているかを確認してください。

- 「3.メール通報を確認する⑤ アンマッチ時の通報先設定」を確認してください。

5.通報できない場合③ 電話がかかってこない (2/2)

④電話番号が正しいかを確認してください。

- 「4.電話通報を確認する② 要員の電話番号登録」をご確認ください。

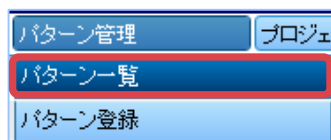
要員別電話番号マスタ情報	
氏名(漢字) *	鈴木
国際電話番号 *	+81
電話番号 *	<input type="text"/>
連絡先名称 *	鈴木携帯電話
電話番号属性 *	個人番号 ▼
電話機器種別 *	携帯電話 ▼
電話機器所有者属性 *	会社所有 ▼

6. さらに試したい

6.さらに試したい① パターンを複数設定する (1/2)

2つめのパターンを登録し、パターンの優先順を設定します。

- 「3.メール通報を確認する④ パターンの登録」を行い、2つめのパターンを登録します。
- TOP画面で パターン管理 - パターン一覧 メニューをクリックします。

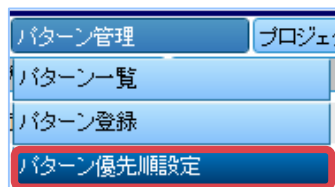


- パターンが2つあることを確認します。このパターン一覧は登録した順に表示されるので、優先順ではありません。

全2件中、1-2件を表示しています							1 / 1	表示	▲前頁	▼次頁
No	データ種別	パターンID	パターン名	タイプ	パターン内容	ノード名称	適用期間 開始/終了	アクション方法	アクション先	
1	本番	34	鈴木_通報の確認	単発	鈴木が動作確認に使用します	*	20/03/23 00:00 21/03/31 23:59	 	鈴木メール通報 先	詳細 修正 削除
2	本番	67	動作確認その2	単発	パターン優先度の確認	*	20/04/01 00:00 20/04/30 23:59		鈴木メール通報 先	詳細 修正 削除

6.さらに試したい① パターンを複数設定する (2/2)

- TOP画面で パターン管理 – パターン優先順設定 メニューをクリックします。



- 順序を優先したいパターンの行をドラッグして、上方向に移動し、画面下部の更新 ボタンをクリックします。

優先順	データ種別	パターンID	パターンタイプ	パターン名称	パターン内容	ノード	適用期間 開始/終了
2	本番	67	単発	動作確認その2	パターン優先度の確認	*()	20/04/01 00:00 20/04/30 23:59
1	本番	34	単発	鈴木_通報の確認	鈴木が動作確認用に使います	*()	20/03/23 00:00 21/03/31 23:59

更新



パターンの優先度は、上から順にマッチング判定を行い、合致したパターン設定に基づいて処理します。合致した場合、後続のパターンについてはマッチング判定は行われません。

6.さらに試したい② 電話通報の音声案内を設定する (1/3)

グループ編集

音声案内を登録し、グループの設定に追加します。

- TOP画面で グループ編集 - CTI連携音声案内登録 メニューをクリックします。

グループ編集	ユニット
日別当番体制一覧	
日別当番体制登録	
グループ休日設定	
CTI連携音声案内一覧	
CTI連携音声案内登録	

- 基本情報を設定します。

基本情報	
グループ名	鈴木G ▼
名称 *	鈴木Gの音声案内
説明	

設定例

グループ名：鈴木G を選択
名称：鈴木Gの音声案内

6.さらに試したい② 電話通報の音声案内を設定する (2/3)

グループ編集

- シナリオ詳細を設定して、画面下部の 登録 ボタンをクリックします。

シナリオ詳細

はじめに

WebSAM Automatic Message Call からの電話通報です

もしもし こちらは統合監視システムです
障害アラートが発生しました

(プロジェクト名) の (グループ名) の (要員名) 様で
ございますか？
(要員名) 様である場合は 1 を
(要員名) 様ではない場合は 2 をお押しください
もう一度お聞きになる場合は 9 をお押しください

発信先の身元確認内容

☐ PJ名 ☒ グループ名 ☒ 要員名

対応可否の確認

☒ 要 ☐ 不要

終わり

電話通報は以上です

ご連絡は以上になります
ありがとうございました

クリア 登録

設定例

はじめに：もしもし こちらは統合監視システムです
障害アラートが発生しました

発信先の身元確認内容：グループ名 と 要員名 にチェック

対応可否の確認：要 のまま

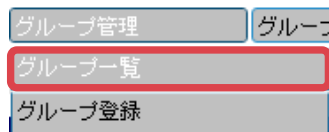
終わり：ご連絡は以上になります
ありがとうございました

- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でグループ編集 - CTI連携音声案内一覧 メニューをクリックして、登録した情報が表示されることを確認します。

6.さらに試したい② 電話通報の音声案内を設定する (3/3)

グループ管理

- TOP画面で グループ管理 – グループ一覧 メニューをクリックします。



- 登録したグループの 修正 ボタンをクリックします。

No	グループ名(漢字)	グループ名(カナ)	勤務開始時間	勤務終了時間	
1	鈴木G	スズキグループ	09:00	18:00	<div>詳細 修正 削除</div>


- 音声案内を設定して、画面下部の更新 ボタンをクリックします。

A screenshot of a web application interface for setting audio announcements. It features a dropdown menu labeled '音声案内選択' (Audio Announcement Selection) with '鈴木Gの音声案内' (Audio announcement for Suzuki G) selected. Below the dropdown is a section titled '要員情報' (Staff Information). At the bottom, there are three buttons: 'クリア' (Clear), '更新' (Update), and '戻る' (Back). The '更新' button is highlighted with a red border.

設定例

音声案内選択 : 鈴木Gの音声案内 を選択

- 更新確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 更新完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。

 音声案内選択の設定はグループ登録時には表示されません

6.さらに試したい③ 通報先を増やす (1/2)

■ 「2.設定概要③ 運用する組織の例」で紹介した例で通報先を増やします。

- 連絡先に8人分、(メール通報時の)メールアドレスをそれぞれ登録します。
- 要員を8人分、それぞれ登録します。
 - ・ 要員A、要員B、要員C、要員D、要員E、要員F、要員G、要員H
- 各要員の電話番号情報を登録します。
- 各要員の(電話通報時の処理連絡用)メールアドレスを登録します。
- グループ「運用」を登録し、要員A、要員B、要員C、要員D、要員Eを所属させます。
- グループ「保守」を登録し、要員F、要員G、要員Hを所属させます。
- 各要員のグループ要員別電話優先順を登録します。
- 当番「運用G日中」を登録し、要員A、要員Bを割り当てます。
- 当番「運用G夜間休日」を登録し、要員C、要員D、要員Eを割り当てます。
- 当番「保守G」を登録し、要員F、要員G、要員Hを割り当てます。
- グループ「運用」を修正し、勤務時間内当番に「運用G日中」を指定します。
勤務時間外当番に「運用G夜間休日」を指定します。
- グループ「保守」を修正し、勤務時間内/勤務時間外当番の両方に「保守G」を指定します。

6.さらに試したい③ 通報先を増やす (2/2)

- ユニット「システム運用部」を登録し、「運用」グループを割り当てます。
- ユニット「システム開発部」を登録し、「保守」グループを割り当てます。
- パターンを登録します。すべてのパターンにおいて、
 - ・メール連携の宛先(TO)選択に以下の要員先を追加します。
-(要員A、要員B、要員C、要員D、要員Eのメールアドレス)
 - ・CTI連携の第1ユニットで「利用する」をクリックし、「システム運用部」を指定します。
- 上記パターンのうち、重要な障害をパターンマッチする場合は以下の設定を追加します。
 - ・メール連携の宛先(TO)選択に以下の要員先を追加します。
-(要員F、要員G、要員Hのメールアドレス)
 - ・CTI連携の第2ユニットで「利用する」をクリックし、「システム開発部」を指定します。

第1ユニット	<input checked="" type="radio"/> 利用する <input type="radio"/> 利用しない
	システム運用部 ▼
第2ユニット	<input checked="" type="radio"/> 利用する <input type="radio"/> 利用しない
	システム開発部 ▼



パターンのCTI連携設定で複数のユニットを指定することで、同時に複数のユニットに通報することができます。

7. お問い合わせ先



■ お問い合わせ先 : <https://jpn.nec.com/websam/contact.html>

WebSAM

 **Orchestrating** a brighter world

NEC