

【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。

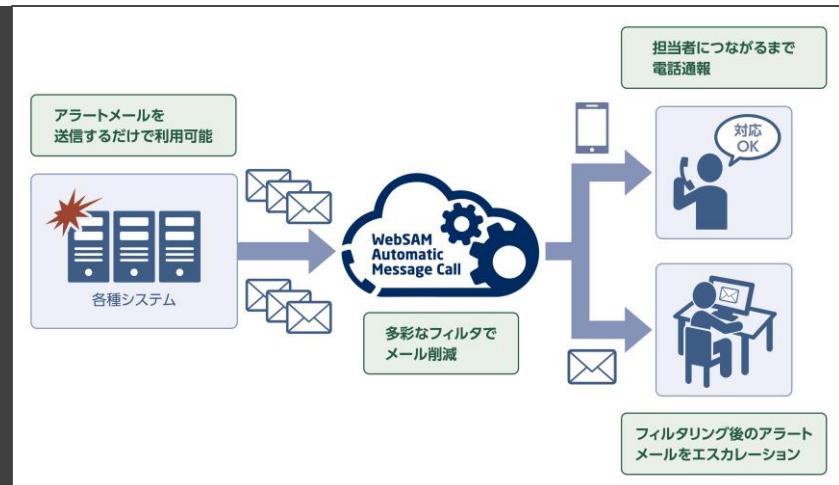
はじめに

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。



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

The screenshot displays the AMS TOP page with several key components highlighted:

- Top Navigation Bar:** Includes links for Start Up, Project Selection, Start Up Guide, Logout, and various management modules like Application Management, Pattern Management, Project Management, Node Management, Contact Management, and User Management.
- Search and Filter Area:** Features a search bar, date filters (Today, Yesterday, This Month), and link selection buttons for Application Type, Pattern Type, and Application History.
- Report Section (N002):** Shows a summary of alarm collection information, including the final acquisition time (03/25 15:08), the final alarm time, and the final application time. It includes fields for Mail and Tel, and buttons for Refresh and Graph/CSV Output.
- Graphs:** Three main graphs are shown:
 - Time別グラフ (Time別):** A line graph showing the number of alarms over the last 12 hours, 30 minutes, and 1 hour. The Y-axis shows counts for Alarms, Silence, Pattern Match, and Pattern Non-Match across Mail, Phone, and Email channels.
 - 週別グラフ (Week別):** A line graph showing the number of alarms over the last 6 weeks, 3 weeks, 4 weeks, and 5 weeks.
 - 月別グラフ (Month別):** A line graph showing the number of alarms over the last 3 months.
- Summary Text:** A central text box states: "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" (Operation Dashboard, you can check the number of alert emails sent and the reporting history. You can also display the trend of the number of alerts using a graph).

画面から
ログアウトします

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	詳細	修正	削除
1	startup	スタートアップ			

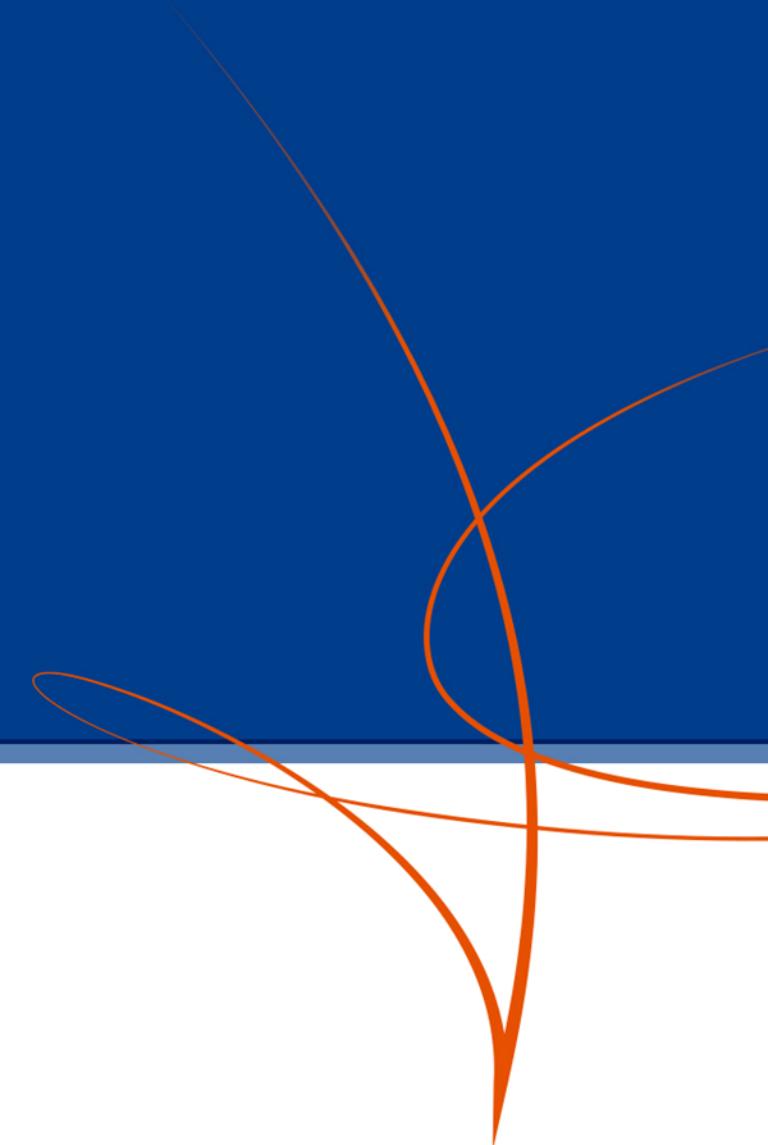
- 新しいパスワードを入力して、画面下部の 更新 ボタンをクリックします。

A screenshot of a password change form. It has two input fields: 'ユーザID *' containing 'startup' and 'パスワード' (Password) which is currently empty and highlighted with a red rectangle. Below the fields are three buttons: 'クリア' (Clear), '更新' (Update) which is highlighted with a red rectangle, and '戻る' (Back).

- 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。

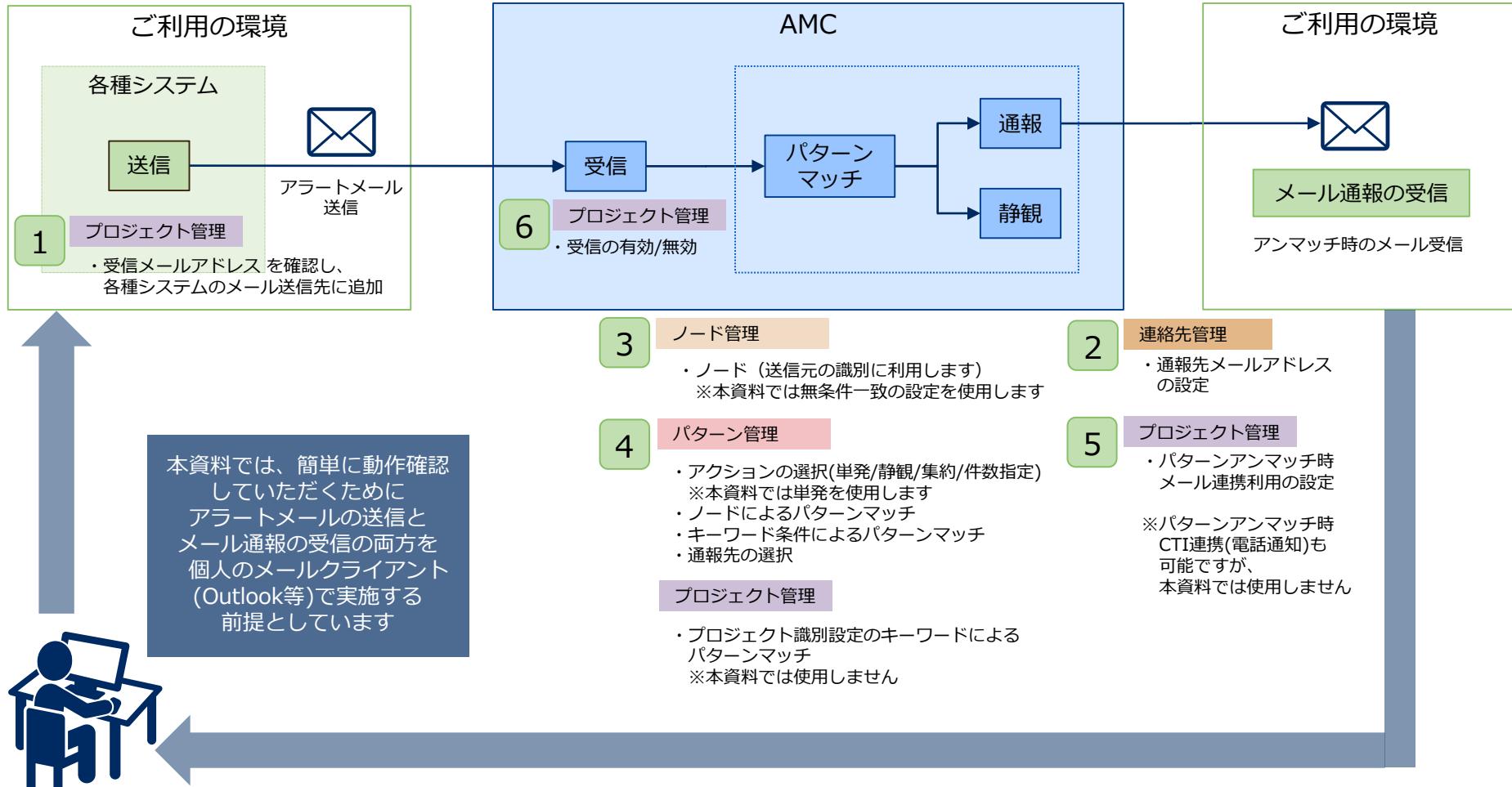
※変更したパスワードを忘れてしまった場合は
お問合せください。

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

管理メニューと設定順

4

1

5

6

3

2

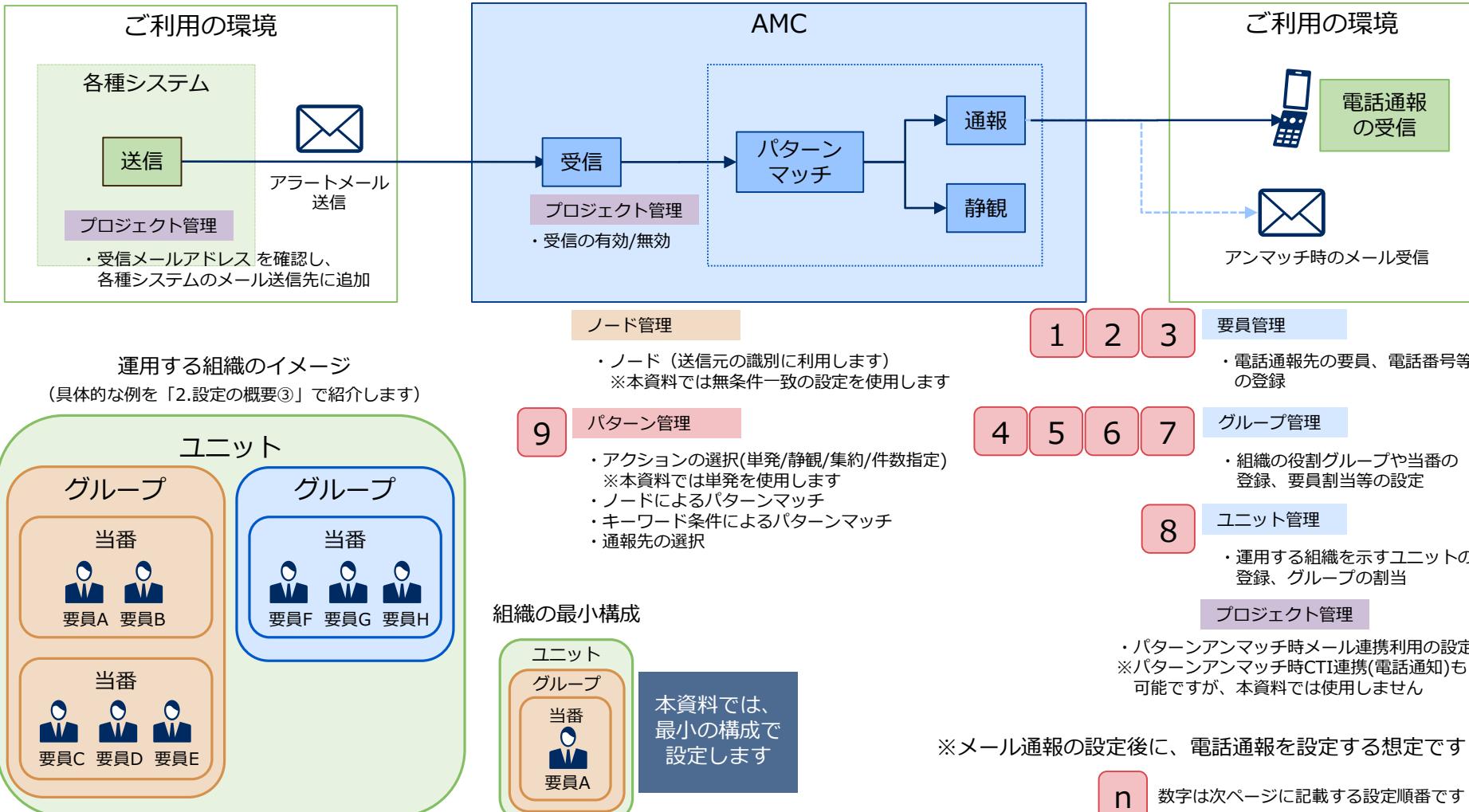
TOP	エスカレーション管理	パターン管理	プロジェクト管理	ノード管理	連絡先管理	ユーザ管理
要員管理	グループ管理	グループ編集	ユニット管理	システム管理		

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)を利用する、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)を利用する、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。



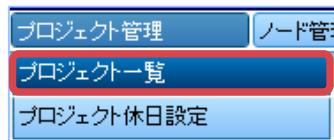
3.メール通報を確認する

3.メール通報を確認する①受信メールアドレスの確認

プロジェクト管理

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								1 /1	表示	▲前頁	▼次頁
No	プロジェクトID	プロジェクト名称	PJコード*	エスカレーション利用	バーゲンマッチ時 エスカレーション利用	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	詳細	修正			

- 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

連絡先管理

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。



連絡先登録画面

連絡先名称*

メールアドレス

クリア 登録

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(マーリングリスト)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。



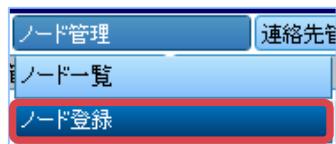
登録した連絡先は**メール通報先を設定**する時に、選択利用します

3.メール通報を確認する③ ノードの登録

ノード管理

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。

ノード管理 > ノード登録画面

ノード名称 * ※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。

ノード名称(和名)

任意の文字表現 利用しない 利用する

※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)

パターン管理

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)	分
------	---	----------	---

件数指定パターン設定

件数指定	分以内に	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。

The screenshot shows the 'Node' configuration screen. On the left, there is a list box labeled 'ノード' containing a single item: '*()' (highlighted with a red box). To the right of the list box are two buttons: '追加>>' (Add) and '削除<<' (Delete), both highlighted with red boxes. Below the list box are two radio buttons: '件名' (highlighted with a red box) and '本文'. At the bottom, there are search and range selection fields for 'ノード情報 検索箇所' and 'ノード情報 本文検索範囲', along with '行目から' and '行目まで' fields.

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。

The screenshot shows the 'Schedule' configuration screen. It includes fields for '適用期間' (2020/03/23 ~ 2021/03/31, both dates highlighted with red boxes), 'パターンタイプ適用時間帯' (time range), '適用曜日' (checkboxes for Monday through Sunday, all checked and highlighted with a red box), and '適用日' (set to '毎月' - monthly). A note at the bottom states: '※末日は「99」を設定' (Set the last day to '99').

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。

キーワード条件 (ブルゴ)

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	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 <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	行目から 行目まで		<input type="radio"/> 含む <input checked="" 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	行目から 行目まで		
KEY4	<input checked="" type="radio"/> 件名 <input type="radio"/> 本文	行目から 行目まで		
KEY5	<input checked="" type="radio"/> 件名 <input type="radio"/> 本文	行目から 行目まで		

組合せ条件式 KEY1

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)

パターン管理

- メール連携を有効化し、通報先を設定します。

- CTI連携を無効化します。(電話通報設定時に有効化)

- 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。



- 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							
No	プロジェクトID	プロジェクト名称	PJコード	エスカレーション利用	パターンアンマッチ時 エスカレーション利用	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	<button>詳細</button> <button>修正</button>

- プロジェクト編集画面を下方向に、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。



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	
なし/TO/CC/BCC	メール連絡先名称	メールアドレス
TO	鈴木メール通報先	

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

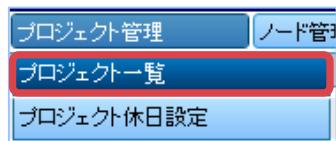
- 更新確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 更新完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で プロジェクト管理 - プロジェクト一覧 メニューをクリックして、ログインしているプロジェクトの 詳細 ボタンをクリックすることで、変更結果を確認できます。

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								1 /1	表示	▲前頁	▼次頁
No	プロジェクトID	プロジェクト名称	PJコード*	エスカレーション利用	バーカンアンマッチ時 エスカレーション利用	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	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)

プロジェクト管理

- 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。

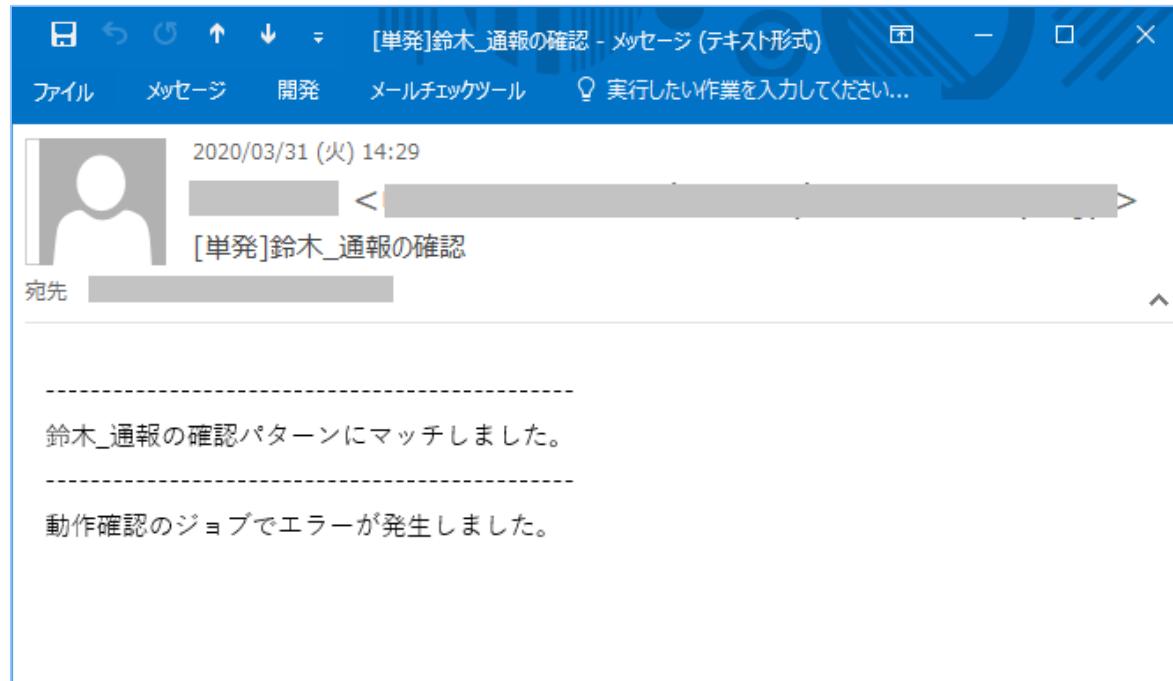
- メールの宛先に 受信メールアドレス を指定し、件名と本文を入力してメールを送信してください。



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。

Time別グラフ

直近12時間	アラート	静穏	パターンマッチ		エスカレーション	
			パターンマッチ	パターンアンマッチ	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

CSV出力

履歴一覧

No	パターンID	パターンタイプ	パターン名	アラート件数	履歴一覧
1	34	単発	鈴木_通報の確認	1	履歴一覧

詳細

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	詳細
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	✉️	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

要員管理

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。



プロジェクトコード	プロジェクト名	登録日	最終更新日
N002	スタートアップガイド		

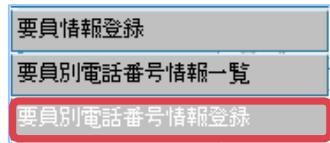
- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で要員管理 - 要員情報一覧 メニューをクリックして、登録した要員が表示されることを確認します。

4.電話通報を確認する② 要員の電話番号登録

要員管理

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。

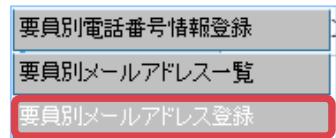
- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面で要員管理 - 要員別電話番号情報一覧 メニューをクリックして、登録した電話番号が表示されることを確認します。

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)*	<input type="text" value="鈴木"/>
メールアドレス*	<input type="text"/>
メールアドレス名称*	<input type="text" value="鈴木電話通報時連絡先"/>

クリア

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)*	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			
	リトライ回数	リトライ待ち時間(秒)		
グループ	1	10	秒	
当番	1	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	10	1	10	秒
応答	10			

設定例

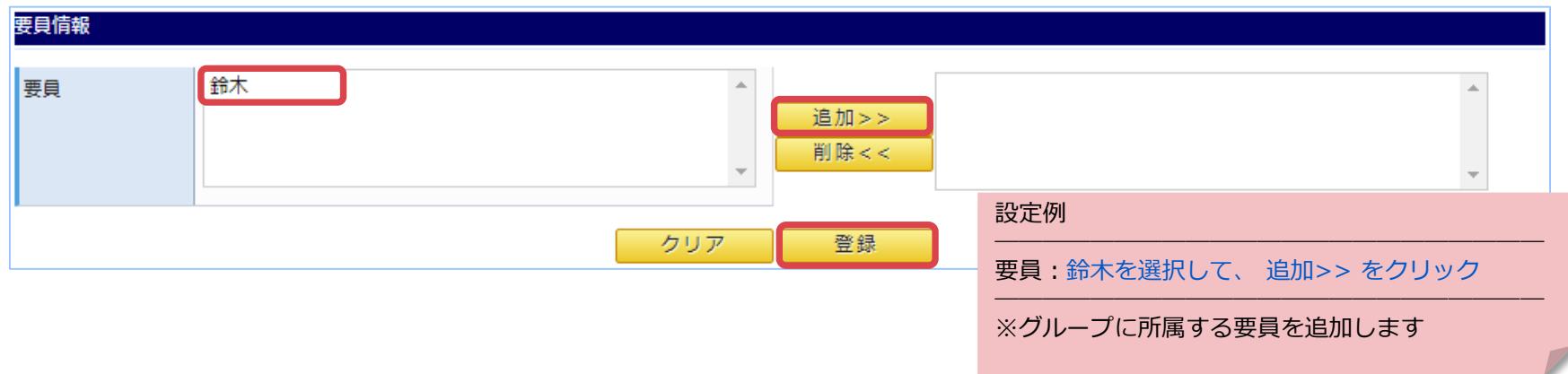
グループ名(漢字) : 鈴木G
グループ名(カナ) : スズキグループ
勤務開始時間 : 09:00
勤務終了時間 : 18:00
定休日 : (土と日)にチェック

※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)

グループ管理

- 要員情報を設定して、登録 ボタンをクリックします。



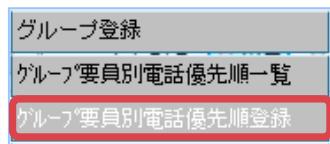
- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でグループ管理 - グループ一覧 メニューをクリックして、登録したグループが表示されることを確認します。

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。

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

- 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。

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

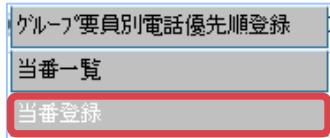
※グループ別要員名は、アイコンから氏名検索、
氏名選択して OK をクリックして設定します。

4.電話通報を確認する⑥ 当番の登録

グループ管理

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。



- 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。

The screenshot shows the 'Group Schedule' configuration screen. It has two main sections: 'Group Information' and 'Employee Information'.

Group Information:

- Group Name: 鈴木G (selected)
- When Name (Kanji): 鈴木当番 (highlighted)
- When Name (Kana): スズキトウバン (highlighted)

Employee Information:

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

Preview (Right Panel):

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)

At the bottom are two buttons: 'クリア' (Clear) and '登録' (Register) (highlighted).

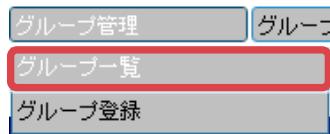
- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でグループ管理 - 当番一覧 メニューをクリックして、登録した当番が表示されることを確認します。

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	<button>詳細</button> <button>修正</button> <button>削除</button>

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		

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。

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。



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

ユニット管理

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。

The screenshot shows the 'Unit Registration' screen. On the left, there are input fields for 'Unit Name*' (鈴木U) and 'Unit Number*' (1), both of which are highlighted with red boxes. To the right, a 'Setting Example' box displays the entered values: Unit Name: 鈴木U, Unit Number: 1 (half-width digits), and Group Selection No1: 鈴木G selected. Below the input fields is a table for 'Group Selection' with one row. The row has columns for 'No' (1), 'Dialing Method' (鈴木G), 'Group' (鈴木G), 'Termination Condition' (1 person or more responds until terminated), and 'Call Result MAIL Connectable' (有効). At the bottom are two buttons: 'Clear' and 'Registration', with 'Registration' also highlighted with a red box.

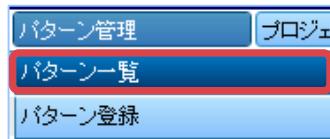
- 登録確認を促すダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- 登録完了ダイアログが表示されるので OK ボタンをクリックします。
- TOP画面でユニット管理 - ユニット一覧 メニューをクリックして、登録したユニットが表示されることを確認します。

4.電話通報を確認する⑨ パターンの修正(通報設定) (1/2)

パターン管理

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										
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	インカレション方法	インカレション先
1	本番	34	鈴木_通報	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	<input checked="" type="checkbox"/>	鈴木メール通報先

- 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 type="radio"/> 翌日 <input type="radio"/> 翌営業日
第1ユニット	<input checked="" type="radio"/> 利用する <input type="radio"/> 利用しない 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
エスカレーション予定時間	<input type="radio"/> プロジェクト始業時間 <input type="radio"/> 指定時間
リトライ回数	0 回
リトライ待機時間	0 秒

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

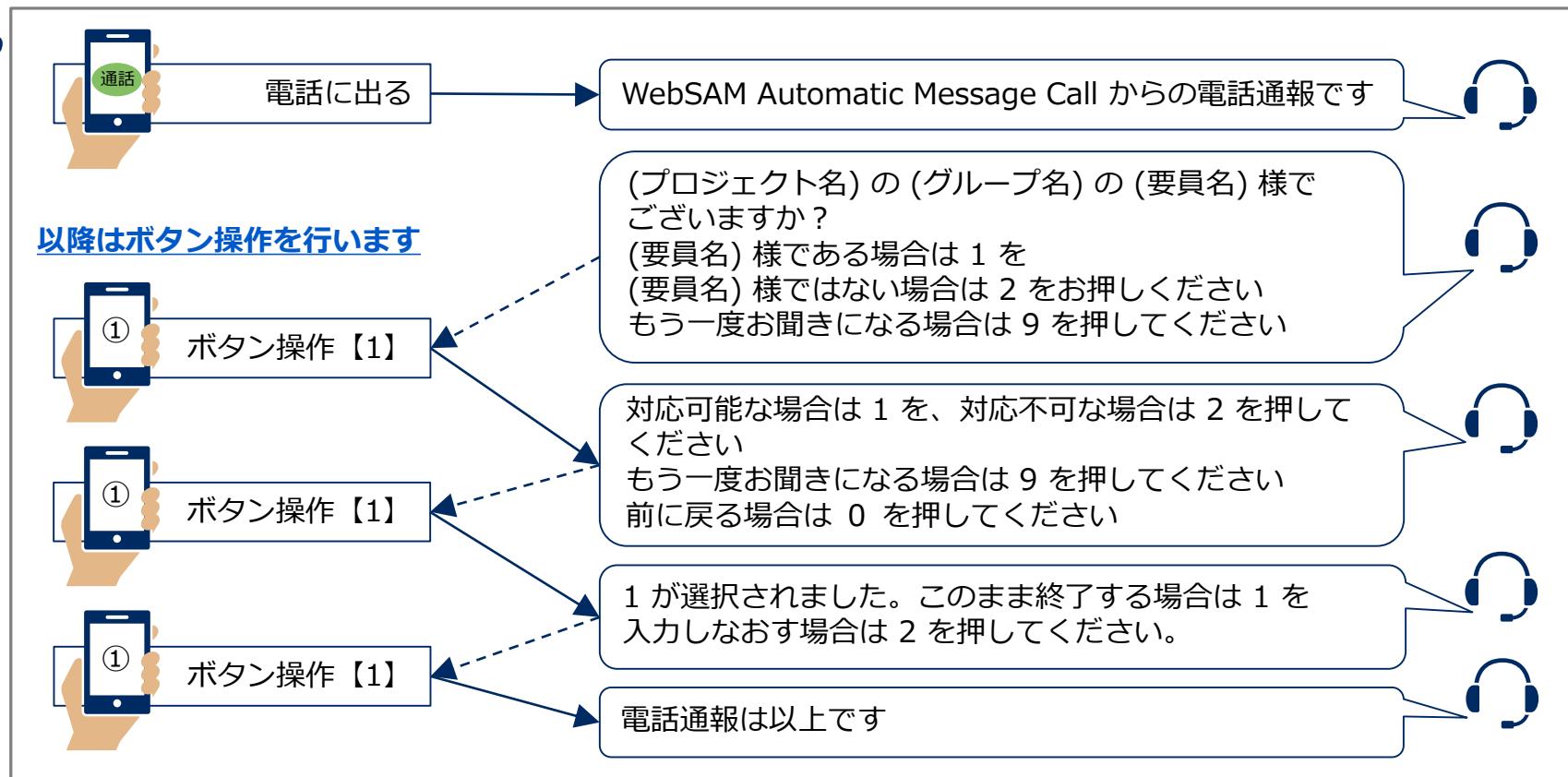
戻る

- 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

【AMC】[内部コメント][CTI連携報告]
宛先 [REDACTED]

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

【AMC】[内部コメント][CTI連携報告]
宛先 [REDACTED]

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



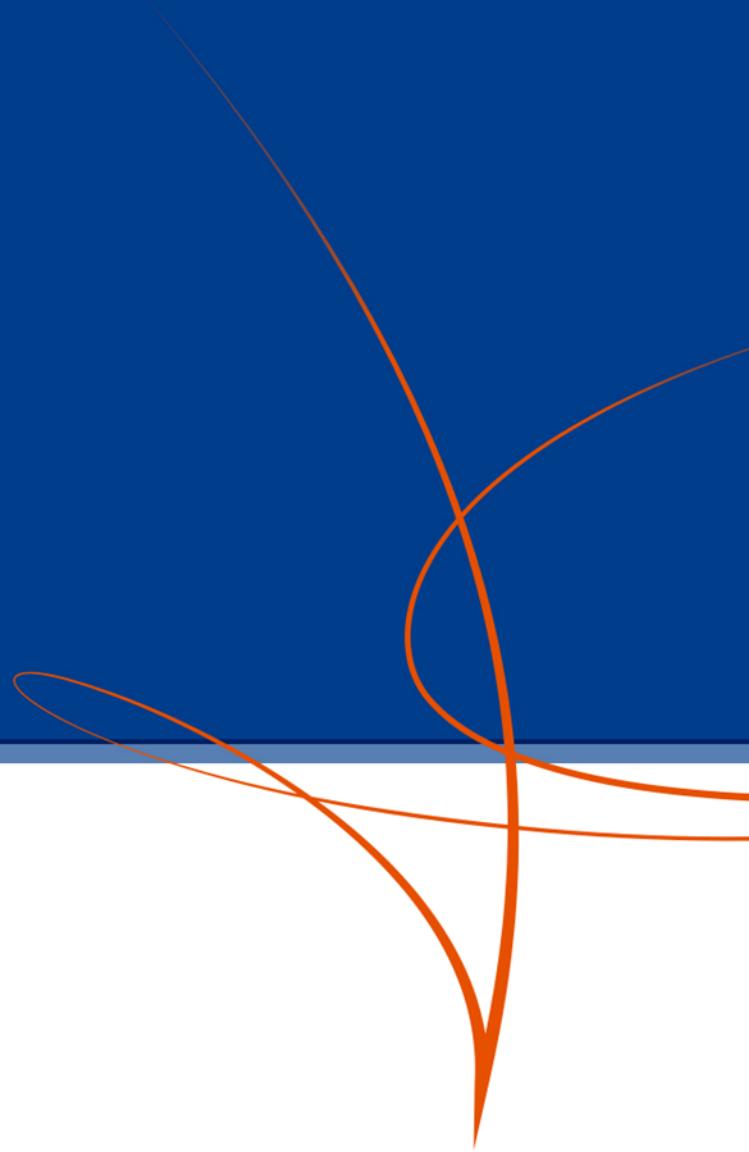
- 履歴が表示されます。詳細を表示したい場合は 詳細 ボタンをクリックします。

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	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	20/04/02(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							
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	-
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

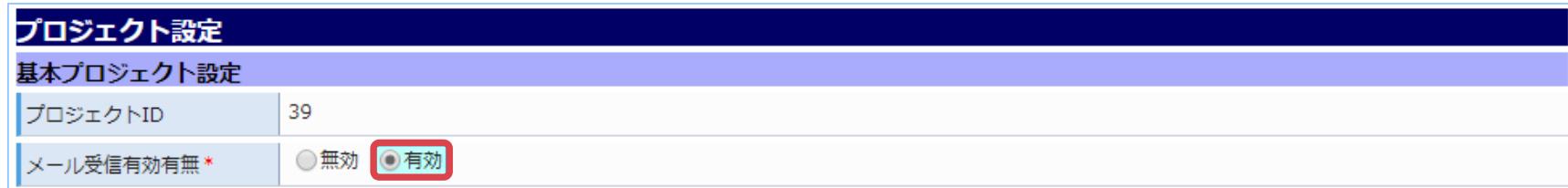


5.通報できない場合① メール通報が届かない (1/2)

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。



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。



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。

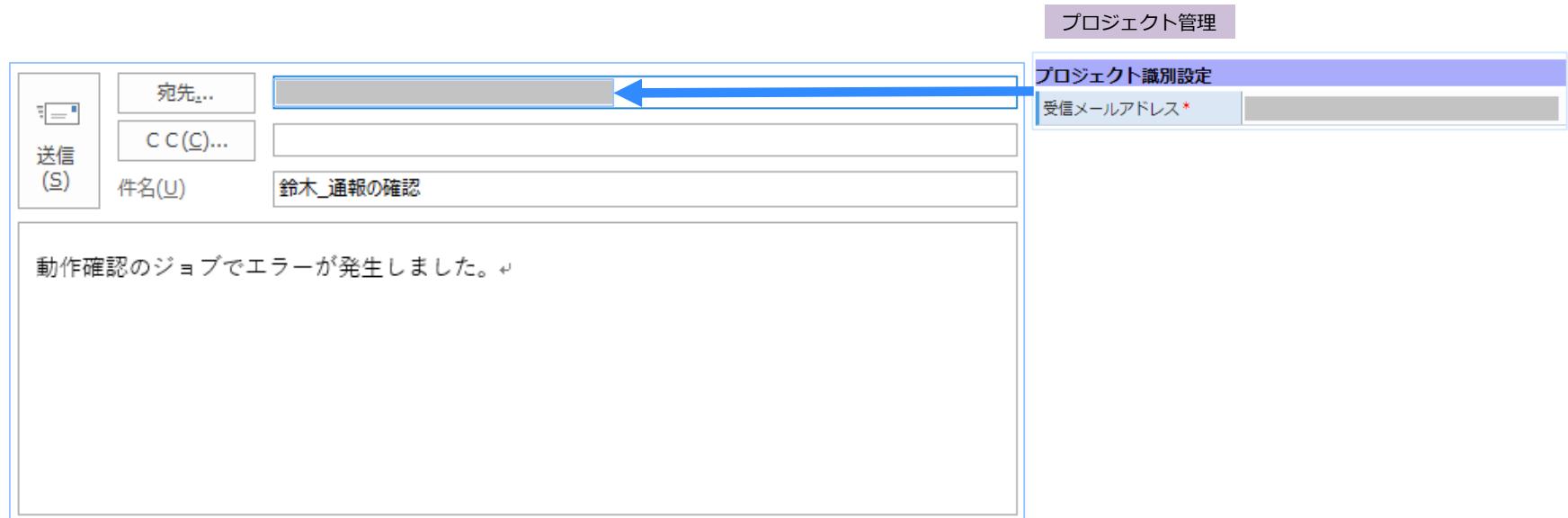
5.通報できない場合① メール通報が届かない (2/2)

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



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。

The screenshot shows a software interface for managing patterns. At the top, there are fields for 'Recipient...', 'CC...', 'Subject...', and a subject line '鈴木_通報の確認'. On the left, there's a 'Send' button and a 'Pattern Management' tab. A blue arrow points from a red callout box to a message box containing the text '動作確認のジョブでエラーが発生しました。' (An error occurred during the test job). The red callout box contains the following text:

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

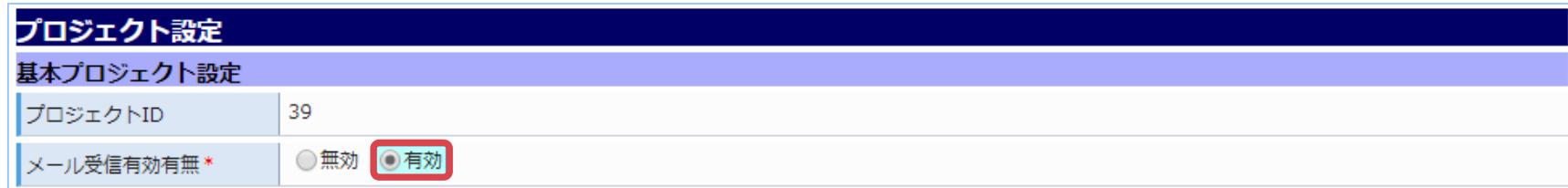
Below this, there's a table titled 'キーワード条件 (ヘルプ)' (Keyword Conditions). It has columns for '定義名' (Definition Name), '検索箇所' (Search Location), '本文行範囲' (Text Range), and 'キーワード' (Keyword). The table shows a row for 'KEY1' with '件名' (Subject) selected as the search location, '1 行目から' (From line 1) and '5 行目まで' (Until line 5) as the range, and the keyword '動作確認のジョブでエラーが発生しました。' (An error occurred during the test job) entered.

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。



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。



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。

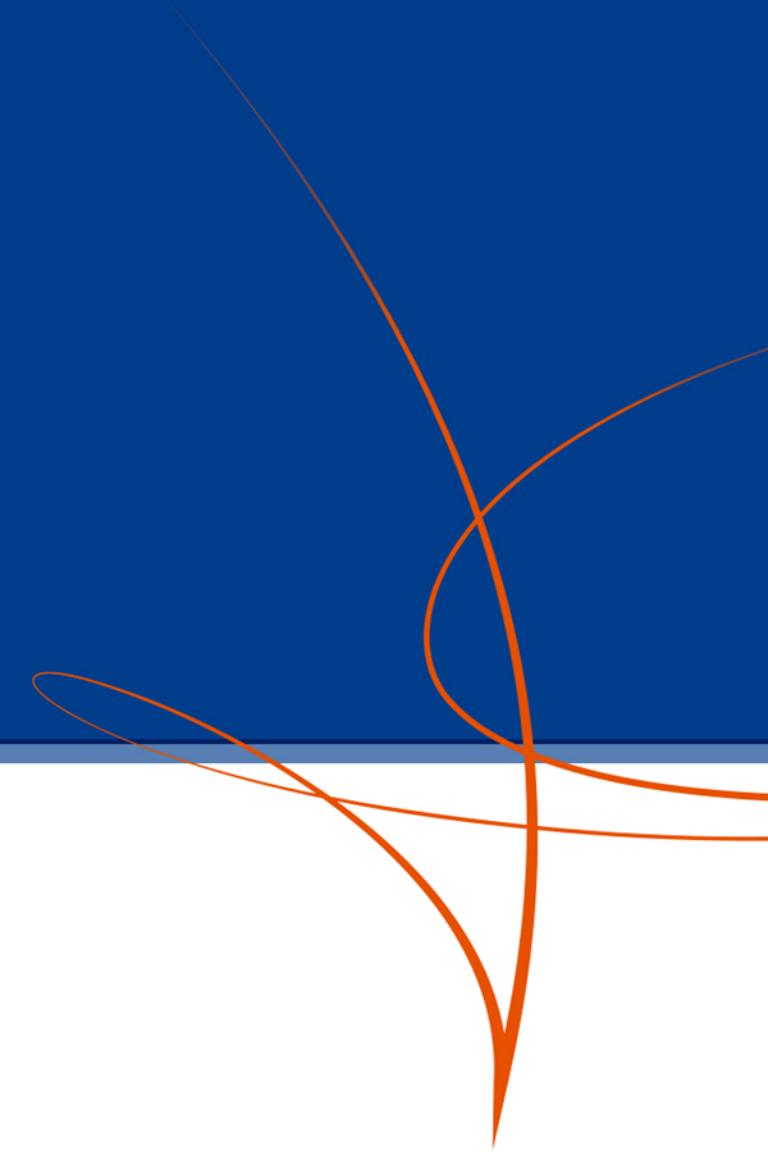
5.通報できない場合③ 電話がかかってこない (2/2)

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 *	[REDACTED]
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)

パターン管理

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	ノート名称	適用期間	開始/終了	エスカレーション方法	エスカレーション先	詳細	修正	削除
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	<button>詳細</button>	<button>修正</button>	<button>削除</button>
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	<button>詳細</button>	<button>修正</button>	<button>削除</button>

6.さらに試したい① パターンを複数設定する (2/2)

パターン管理

- 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



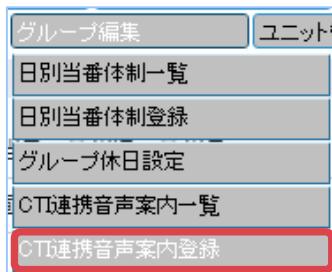
パターンの優先度は、上から順にマッチング判定を行い、合致したパターン設定に基づいて処理します。合致した場合、後続のパターンについてはマッチング判定は行われません。

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。



- 基本情報を設定します。

Basic Information

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

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

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

(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 を押してください

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

ご連絡は以上になります
ありがとうございました

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

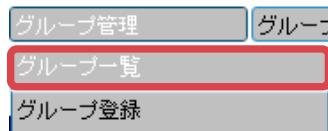
クリア 登録

- 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	詳細
1	鈴木G	スズキグループ	09:00	18:00	修正

- 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。

The screenshot shows a dropdown menu labeled '音声案内選択' containing the option '鈴木Gの音声案内'. This option is highlighted with a red border. Below the dropdown is a button labeled '更新' (Update), also highlighted with a red border. To the right, there is a pink callout box titled '設定例' (Setting Example) containing the text '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。

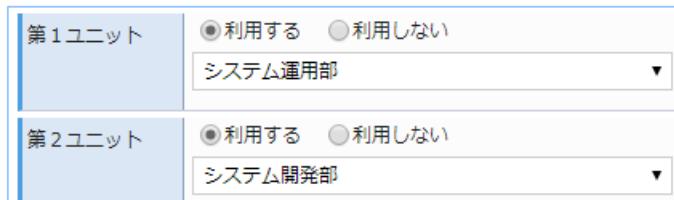
- 連絡先に8人分、(メール通報時の)メールアドレスをそれぞれ登録します。
- 要員を8人分、それぞれ登録します。
 - ・要員A、要員B、要員C、要員D、要員E、要員F、要員G、要員H
- 各要員の電話番号情報を登録します。
- 各要員の(電話通報時の処理連絡用)メールアドレスを登録します。

- 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。



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