# PRTGNETWORKMONITOR技術サポート説明資料

令和6年7月1日 株式会社すみれ情報システム



| н. | PRTGの保守・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | P3     |
|----|---|--------|
|    | 保守付きライセンス ・・・・・・・・・・・・・・・                   | P4     |
|    | PRTGから質問(開発元へ英語で直接) ・・・・・・・・                | P4-7   |
|    | ヘルプデスクから質問(開発元へ英語で質問) ・・・・・                 | P8-11  |
|    | コンタクトから質問(導入前に開発元へ英語で質問)・・・                 | P12-13 |
|    | ダウンロード・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・  | P14-17 |
|    | 弊社技術サポート・・・・・・・・・・・・・・・・・・                  | P18-19 |
|    | 問題対応例(監視遅延、文字化け、バグ対応)・・・・・                  | P20    |
|    | お問い合わせ先・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | P21    |



- ▶ 開発元Paessler AG社のサポート(英語/ドイツ語)
- 製品付属機能からお問い合わせ or ヘルプデスクを利用可能
- 最新プログラムのダウンロードを利用可能
- 1年以内のプログラムに対して、技術サポートをユーザーへ提供
- ▶ すみれ情報システムの技術サポート(日本語)
- 旧プログラムを含めた操作方法、導入/設定方法を日本語回答
- 問題事項の切り分けと開発元へのエスカレーション
- 日本のITビジネスを理解し技術サポートを提供

| 設定から                     |   | Paessler のサポートに問い合わせる/Paessler にフィードバックを送信する   | х       |
|--------------------------|---|--|---------|
|                          |   | サポートチケットシステム   |         |
| アカウント設定                  | > | 保守契約中のユーザーへのサポート<br>保守契約中の場合、ここでサポートチケットをオープンすることができます。このフォームを使用できない場合は、Paessler G   | D       |
| システム管理<br>PRTG のステータス    | > | ウェノサイトからお問い合わせくたさい。<br>無償版をご利用の方へは、遺時ご質問に回答いたします。ただし、多くのご質問をお寄せいただいている場合は、恐れ入りまつ<br>が契約中のお客様から優先的に回答させていただきます。お問い合わせ内容によっては、ナレッジベースや PRTG マニュアルフ<br>回答が見つかる場合もございます。 | đ<br>C  |
| ライセンス情報<br>自動アップデート      | , | サポートしているパージョン<br>過去 12 か月以内にリリースされたパージョンの PRTG のみサポートしています。リリースされたパージョンの詳細については<br>Stable 版リリースチャネルのリリースノートを参照してください。  | h.      |
| ダウンロード (オプション)           | > | 1 トビックス<br>新しいトビックス 1 つにつき新しいチケットを 1 枚オープンしてください。  |         |
| PRTG API<br>ヘルプとサポートセンター |   | 連絡方法<br>お客様のログファイル、スクリーンショット、その他のデータを詳細かつ達切に分析するため、お問い合わせはメールにて英国<br>もしくはドイツ語でお願いいたします。できる限り、営業日 24 時間以内に回答いたします。必要に応じて、リモートアクセス<br>許可をいただく場合があります。                  | 語<br>えの |
| DAY- HICHUNGKUED         |   | アップデートとライセンスキー<br>アップデートやライセンスキーが必要な場合は、Paessler ソフトウェアショップおよびカスタマーサービスボータルにログイン<br>してください。  | 2       |
|                          |   | ネットワークプラニング<br>ネットワークのセットアップやインストールの詳細なプラニングが必要な場合は、弊社の提携パートナーのサポートをご利用  | 41      |

下記URLへ送信されますので通信可能として下さい。 https://api.prtgcloud.com:443

Copyright © 2024 Sumire Joho System Inc.

下スクロール

#### Paessler のサポートに問い合わせる/Paessler にフィードバックを送信する x 設定から 質問や意見を送る 全般 アカウント設定 チケット ID PAE<id> > (すでにお持ちの場合) システム管理 > PRTG のステータス ライセンス購入時に登録したメールアドレス 開発元からの英語回答の返信先 ライセンス清朝 メールアドレス 自動アップデート 3 info@sumire-jaha.co.jp ダウンロード (オプション) > PRTG API ご質問の範囲 ヘルプとサポートセンター PRTG の設定と操作方法 サポートに聞い合わせる ○ PRTG Desktop および IOS/Android 向け PRTG アプリ ○ 技術的な問題 (パフォーマンス、ウェブサーバー、センサー、ブローブ、クラスター) ○ クリティカルな問題(監視機能のほとんどが機能しないなど) ○その他(フィードバックや機能要求)

下記URLへ送信されますので通信可能として下さい。 https://api.prtgcloud.com:443

| 設定から           |    | Paessier 07,07/ Thursdon Bit (C)                    |  |
|----------------|----|---|--|
| 全般             |    | 現状<br>Confuse                                       |  |
| アカウント設定        | >  | 困惑状態(Confused)                                      |  |
| システム管理         | >  | ご質問、ご意見のタイトルを記入してください。                              |  |
| PRTG のステータス    |    | Could you teach me about PRTG?                      |  |
| ライセンス情報        |    | Cours you can interaction interaction               |  |
| 自動アップデート       | >  | 詳しい内容を記入してください                                      |  |
| ダウンロード (オプション) | >  | Is it possible to monitor Yamaha routers and switch |  |
| PRTG API       |    | フカリーンショットは  |  |
| ヘルプとサポートセンター   |    | 面面情報をPDF  |  |
| サポートに問い合わせる    | 17 | スクリーンショットとサポートバンド                                   |  |
|                |    | ご利用の PRTG システムに聞する情報をご提供くださ                         |  |

ィードバックを送信する - NERRIA ASTH Z /Danseler | x ed 程度が良いと考えます。 es, I'd like to send a notification email to me, when a ping is lost, Paesslerからのチケットメールへ 等で送信するのが簡単です ルを添付して情報提供にご協力ください。

ご利用の PRTG システムに聞する情報をご提供ください。問題を分析し、迅速に解決するのに大変投立ちます。 サポートバンドルには、ご利用の PRTG システムに関する選択ログやステータスファイルが回梱されています。 PRTG ページの スクリーンショットを添付いただくと、問題の状況を判断しやすくなります。 注: 一部の一般的なエラーページでは、スクリ

下記URLへ送信されますので通信可能として下さい。 https://api.prtgcloud.com:443

Paessler のサポートに問い合わせる/Paessler にフィードバックを送信する

| 全般          |       | スクリーンショットとサポートバンドルを添付して情報提供にご協力ください。   |
|-------------|-------|--|
| アカウント設定     | >     | ご利用の PRTG システムに関する情報をご提供ください。問題を分析し、迅速に解決するのに大変役立ちます。  |
| システム管理      | >     | サポートバンドルには、ご利用の PRTG システムに関する選択ログやステータスファイルが同梱されています。 PRTG ページの<br>スクリーンショットを添付いただくと、問題の状況を判断しやすくなります。 注:一部の一般的なエラーページでは、スクリ |
| PRTG のステータス |       | ーンショットを作成できません。  |
| ライセンス情報     |       | スクリーンショットのスクリーンショットは後からExcel等へ張り   |
| 自動アップデート    | >     |  |
| ダウンロード (オプシ | =>) > | ● スクリーンショットを作成して所付 (#毎)  |
| PRTG API    |       | O X J J J J J J J J J J J J J J J J J J  |
| ヘルプとサポートセン  | 9-    | サポートバンドル   |
| サポートに聞い合わせ  | 5     | ● ログファイルを含む基本パックを添付する(推典)  |
|             |       | ○ログファイルと PRTG 設定ファイルを含む基本パックを添付する  |
|             |       | ○サポートバンドルを添付しない  |
|             |       | 設定ファイルには監視対象のIPアドレス、   |
|             |       | アクセス情報が含まれます   |

下記URLへ送信されますので通信可能として下さい。 https://api.prtgcloud.com:443

Copyright © 2024 Sumire Joho System Inc.

法任

キャンセル



### PRTG導入後

### https://helpdesk.paessler.com/en/support/home







### ログイン情報作成

| Salutation * | Mr                     | ~   |
|--------------|------------------------|---|
| Full name *  | Firstname Lastname     | Full name に Firstname、Lastname<br>Email は 質問者のメールアドレス |
| Email *      | info@sumire-joho.co.jp | ライセンス登録されたメールアドレスか<br>同ードメインのメールアドレス                  |
| Country      | Japan                  | ~   |
| Language     | English                | •   |





#### チケットを申し込むと英語Eメールでやり取りが開始されます

helpdesk.paessler.com/en/support/tickets/new

accounting Design in com, sales Design com, service Essentiation, or partner Sesentiation.

Rease note that outrantly only Technical Support tickets can be created from here. If you'd life to contact out other departments, please use

#### PRTG のステータス

システムステータス PRTG コアサーバーの統計などのシステムインフォメーションを表示します。サポートチームのデバッグに役立ちます。

#### ライセンス情報

) ライセンス情報の閲覧、ライセンスキーの変更、メンテナン ス情報の更新を行います。

#### 自動アップデート

PRTG ソフトウェアのアップデートの管理やダウンロード。 および最新版の PRTG をインストールします。

「ライセンスキー」 「システムID」は 設定 > PRTGステータス > License Information から Ctrl + Cで コピー&ペースト

| Requester 🔸            | info@sumire-joho.co.jp   |
|------------------------|--|
|                        | Add ce   |
| Subject 🔹              | Could you teach me about how to monitoring my network?   |
| Product *              | PRTG Network Monitor   |
| Your License Key \star | 000014-  |
| Your System ID *       | SYSTEMID-  |
| issue Details 🕕 🔸      | B / ∐ ≔ ≔ ∆ K1 ∞ ≧ →×  |
|                        | Is it possible to monitor Yamaha routers and switches, I would like to send a notification<br>email when a ping fails. And can I send notification e-mail, when <u>yamaha</u> router's traffic is<br>160 mbos? |

Copyright © 2024 Sumire Joho System Inc.

C

Submit a ticket

### コンタクトから1

### PRTG導入前

https://www.paessler.com/support/contact/techsupport



### コンタクトから2

### PRTG導入前

#### https://www.paessler.com/support/contact/techsupport

Name \*

Work email \*

Email used for your PRTG account (if different from above)

PRTG version number (we only support PRTG versions that were released in the last 12 months)

Subject \*

Detailed description of your issue or request \*

ログ、設定ファイル、Excelなどを送信可能です。質問は1点の みの簡潔な文章で質問すると回答が付きやすいです。

Upload a file

Choose File No file chosen



#### ダウンロード1 PRTG導入後 SHOPサイトへ登録Eメールアドレスでログイン https://shop.paessler.com/accounts/login C shop.paessler.com/accounts/login/ D ログインIDはライセンス購入時の登録e-mailア D PAESSLER SHOP ドレス INITORING EXE 初回ログインにはパスワードの作成が必要 ヘルプデスクと別サイトです。 LOGIN Can't Log in? Create Password / Forgot Password? Your registered Email Address\* Forgot your email address? 登録Eメールアドレス Did your email address change? Interested in Becoming a Reseller? Password\* Contact us and learn how to become a partner. 乍成ノ ヾス 冖 Need Help? LOGIN If you have problems or questions concerning your login, please open a Support Ticket or send an email to sales@naessler.com



ログインIDは登録e-mailアドレス、 最初にパスワード作成が必要

### ログイン用のパスワード作成 or リセット は同一URL

https://shop.paessler.com/accounts/password\_reset/

ログインID後、Your Account から Your PRTG License をクリック



### Active Licenses から Download をクリック









| ダウンロード4  |                  |            |            |
|--|------------------|------------|------------|
| 設定 > PRTGのステータス > 自動                                 | アップテート           | ダウンロードダ    | ŧ          |
| C:¥Program Files (x86)¥PRTG                          | Network Monito   | r¥download |            |
| 名前   | 更新日時             | 種類         | サイズ        |
| PRTG Network Monitor 23.1.82.2175 Setup (Stable).exe | 2023/02/28 15:53 | アプリケーション   | 351,529 KB |

#### バージョンアップ後に導入プログラムは、下記フォルダに配置されます

C:¥Program Files (x86)¥PRTG Network Monitor¥PRTG Installer Archive¥ PRTG Installer (Currently Installed Version).exe 現在の導入プログラム約350MB PRTG Installer (Previously Installed Version).exe 前回の導入プログラム約350MB プログラムのバージョンダウンを行いたい場合はご相談下さい

C:¥Program Files (x86)¥PRTG Network Monitor¥prtg-installer-for-distribution¥ PRTG Network Monitor 23.2.83.1760 Setup (Stable).exe 約350MB PRTG Installer (Currently Installed Version).exe と名前が違うだけの同一ファイル

#### Cドライブの空容量を増やしたい時、上記インストーラー3個(約1GB)を削除可能

### 弊社技術サポート

### 開発元との間に立ち1次受けを行います

#### すみれ情報システムでPRTGの構築からサポートまで、ITベンダ様を技術支援を行います。



他社との差別化

- ◎ 独自ノウハウに基づく技術支援
- 日本語OSでの評価

ITベンダ様向け支援サービス

- 日本語マニュアルの整備
- 製品紹介、監視ポイントのご提案
- 営業同行、勉強会
- ITベンダ様、エンド様のサポート(10名様まで)

### 開発元ドイツPaessler AG社との橋渡しを行います。

### 弊社技術サポート内容

▶ 弊社サポート(日本語サポート、開発元へのエスカレーション)

弊社の技術サポートを追加購入頂くと、日本語Eメールで弊社に質問可能です。 ほとんどのお客様が弊社保守を利用されています。

弊社技術サポートはEメール、FAX、お問合せページからの受付のみ。 電話、オンサイトでの対応は含まれません。

問い合わせ可能な人数は、購入ライセンスに紐づく導入ITベンダ様、 利用されるエンド様を合わせて最大10名様までとさせて頂きます。 必要に応じて弊社から開発元へエスカレーションを行い開発元回答を確認します。 他社製ソフトとの競合、セキュリティソフト設定、お客様の運用ルール、セキュリ ティポリシー、お客様スケジュールに対応できない場合があります。

営業宛に下記のご相談が別途可能です。 構築対応・マップ・他社システムとの連携・オンサイト対応など。

### 弊社技術サポート対応例





## 弊社技術サポート ptg-support@sumire\_johoco.jp

### 何か困った事などありましたら、 弊社営業までお気軽にご相談下さい。

## 050-3786-0430