

自動エラー報告機能

マイクロイメージ社のテクニカルサポートにコンタクトするには、電話やFAX、電子メールなど、様々な方法があります。また、TNTmips メニューの [ヘルプ (Help)] から [コンタクトサポート (Contact Support)] を選ぶと、連絡したい内容を入力できるウィンドウが開きます。入力内容は、送信ボタンを押すとマイクロイメージ社のテクニカルサポートに電子メールとして自動送信されます。エラー発生時に [エラーの送信 (Send Error)] ボタンを押した場合にも同じウィンドウが開きます。<コンタクトサポート>フォームを使うとエラー報告が簡単に行えます。選択データのアップロードを含め、このフォームを使ってエラーを詳しく報告すれば、マイクロイメージ社のサポートスタッフは追加情報を得るためにユーザと何度もメールのやり取りをすることなく直ちに問題解決に取り組みます。

・ **エラーテキストはログファイルに自動的に記録され、送信されます** エラーはすべてセッションログファイルに記録されます (2004:70 テクニカルガイド「セッションログファイル (Session Log Files)」参照)。<コンタクトサポート>フォームを送信する際にログファイルが自動アップロードされるため、エラー報告用にスクリーンのキャプチャを取ったりエラーメッセージを書き写したりする必要がありません。

・ **エラー診断用の追加情報** OS や TNT 製品のバージョン、ソフトウェアのビルドやパッチの日付、コンピュータのプロセッサ数など、エラー診断に必要なその他の追加情報も自動送信されます。

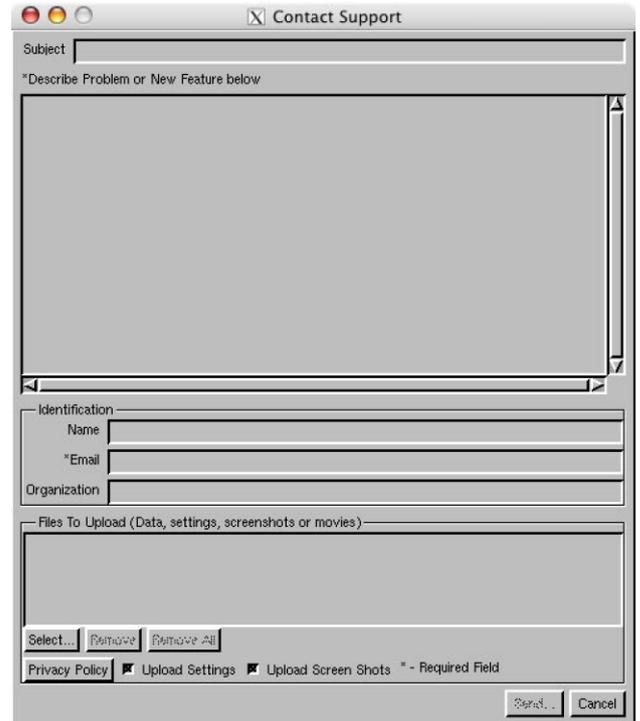
・ **設定ファイルを自動送信します** エラー診断に役立つ場合もあるため、[設定のアップロード (Upload Settings)] トグルにチェックが入っている場合は設定ファイル (tntproc.ini や tnthost.ini) も一緒に送信されます。設定ファイルの内容はコンピュータ毎に異なるため、エラーが発生したコンピュータからエラー報告を行うのが一番です。例えば、インターネットに接続していないといった理由で、**エラーが起こったコンピュータから報告できない場合、他のコンピュータからエラー報告を行っている旨を説明欄に必ず記載してください。**

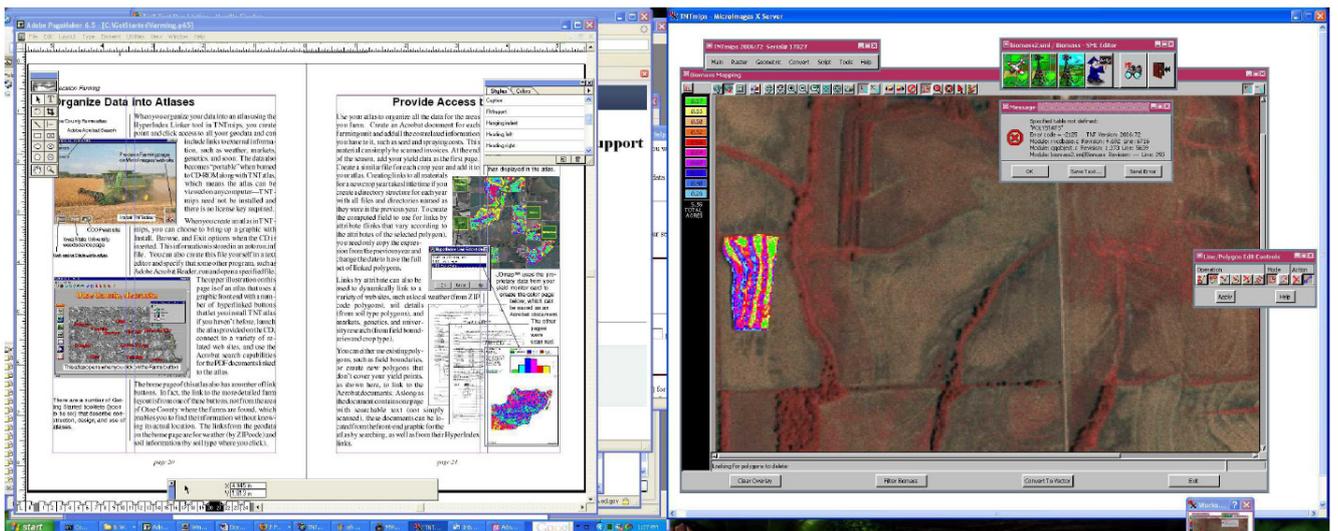
・ **情報は内密に扱われます** フォームから収集した情報と一緒に送信された情報は、エラーの解決やその通知といったテクニカルサポートを提供する以外の目的では使用しません。個人情報保護方針の全文を見るには、<コンタクトサポート>ウィンドウの右下にある [個人情報保護方針 (Privacy Policy)] ボタンをクリックします。

・ **インターネットとファイアウォール** このフォームを送信するには、インターネットへの接続が必要です。また、ファイアウォールを使っている場合は、tntdisp プログラムがインターネットへアクセスできるように設定してください。

・ **ファイルの自動アップロード** エラー報告に添付するファイルを選択するボタンがあります。選択したファイルは後は何もしないでもアップロードされます。添付するファイルが大きい場合は、選択前に圧縮しておくことをお勧めします。操作画面を記録した動画ファイルも選択できます。マイクロイメージ社の Web サイトにはアップロードした全ファイルが入ったフォルダが作成されます。[送信] ボタンのクリック時に作成される電子メールにはこのフォルダへのリンクが含まれています。そのため、メールにファイルを添付したりアップロードした場所を知らせたりしなくても、テクニカルサポートスタッフが全ての情報にすぐにアクセスできるようになっています。

・ **自動スクリーンショット** [エラーの送信] ボタンをクリックすると、デスクトップのスクリーンショットが作成されます。[スクリーンショットのアップロード (Upload Screen Shot)] トグルにチェックが入っている場合、エラー報告と一緒に画像が自動送信されます。画像はログファイルと同じフォルダに保存されます。スクリーンショットのファイルは上書き保存されますので、増えることはありません。エラーメッセージからではなく [ヘルプ] メニューから [コンタクトサポート] を選んだ場合、2 枚の画像が送信されます。[エラーの送信] ボタンをクリックした時の画面と現在表示している画面です。ファイルサイズは最小限に抑えられており、あなたの問題を解決するのに有効な情報となり得るため、[スクリーンショットのアップロード] や [設定のアップロード] トグルのチェックを外す理由はありません。前述の通り、

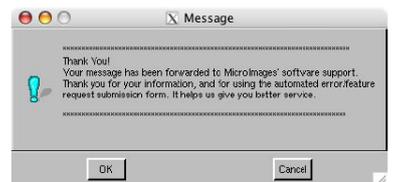




受信したファイルやその他の情報を問題解決の目的以外に使用することはありません。診断が難しい問題も多く、スクリーンショットのような追加情報がないと何度もやり取りをする必要が出てきますが、このフォームを使った包括的なエラー報告の方式によりそのようなやり取りをなくすることができます。

• **入力必須フィールド** フォーム上で入力が必要であるフィールドは、エラーの説明と電子メールアドレスの2つのみです。[認証 (Identification)] パネルで入力した情報は、このフォームを次に使用する時のために記憶されます。

• **報告の送信** フォームの入力とデータの選択が終わったら、[送信] ボタンを押します。エラー / 機能リクエストの自動送信フォームを利用したことに対する感謝メッセージが表示されます。上記の通り、インターネット接続とファイアウォールの設定を忘れずに行ってください。



• **確認メール** フォームの送信が完了すると、確認メールが届きます。確認メールには、マイクロイメージ社がエラー報告を受信した通知に加え、エラーの説明やシステム情報などが記載されます。その後、送信したエラー報告や新機能の要望に対するトラッキングナンバーが記された返信がサポートスタッフから届きます。

ソフトウェアのエラー報告に<コンタクトサポート>フォームを使うと、ユーザの時間を節約するだけでなく、マイクロイメージ社がより迅速に問題に取り組めるようになります。

