

お客さま体感品質モニタリング・スマート エージェントアクティベートに関するトラブル



3-1. インストール

3-2. アクティベーション

3-3. エージェントの自動更新

課題切り分け

ご自身の状況に近いものをご参照ください。

エージェントインストールできない

エージェントが実行中にならない

コンピューターからインターネット
までが緑で表示されない

アクティベーショントークンを
入力しても、アクティベートしない

エージェントインストールできない

エージェントインストールできない

端末にソフトウェアをインストールできない
セキュリティポリシーや
セキュリティソフトウェアを利用されていませんか？

ご利用されている場合
体感スマートのエージェントをインストールできるよう、
設定の変更等ご実施ください。

エージェントインストールできない

OSはWindows10以降をご利用されていますか？

他のOSをご利用されている場合はセットアップが上手くいきません。

エージェントインストールできない

端末がネットワークに接続していますか？

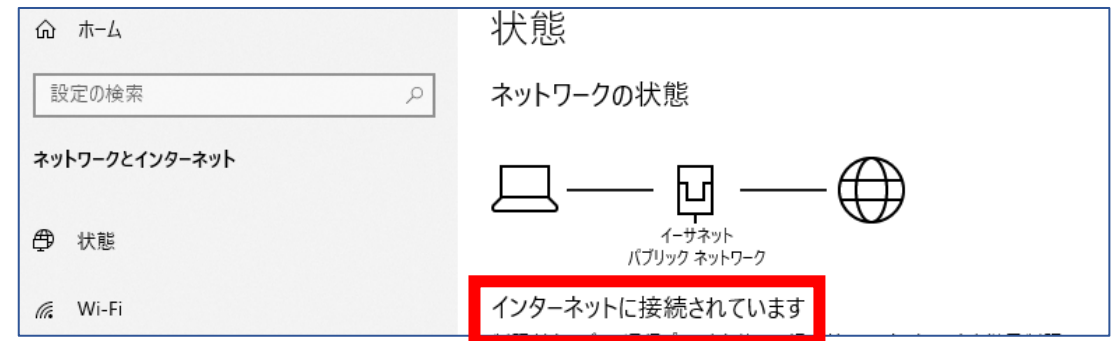
Startボタン＞設定＞

ネットワークとインターネット＞状態 より

接続状況を確認できます

接続できていない場合、

接続できるようにネットワークの見直しをします



エージェントインストールできない

端末の容量は足りていますか？

設定 > ストレージから

250MB以上の容量があるか確認してください

ホーム

設定の検索

システム

- ディスプレイ
- サウンド
- 通知とアクション
- 集中モード
- 電源とスリープ
- バッテリー
- ストレージ**
- タブレット

ストレージ

ストレージ センサーは、一時ファイルやごみ箱の内容などの不要なファイルを削除して、自動的に空き領域を増やすことができます。

☐ オフ

[ストレージ センサーを構成するか、今すぐ実行する](#)

ローカル ディスク (C:) - 237 GB

141 GB 使用済み 96.3 GB 空き

記憶域の使用状況と、空き領域を増やす方法を示します。

アプリと機能	442 MB
使用されていない、または不要なアプリと機能をアンインストールする	
その他	6.55 GB
その他の大きいフォルダーを管理する	
メール	31.4 MB
既定のアプリを使用してメールを管理する	

アクティベートトークンを入れてもアクティベートされない

アクティベートトークンを入れてもアクティベートされない

端末がネットワークに接続していますか？

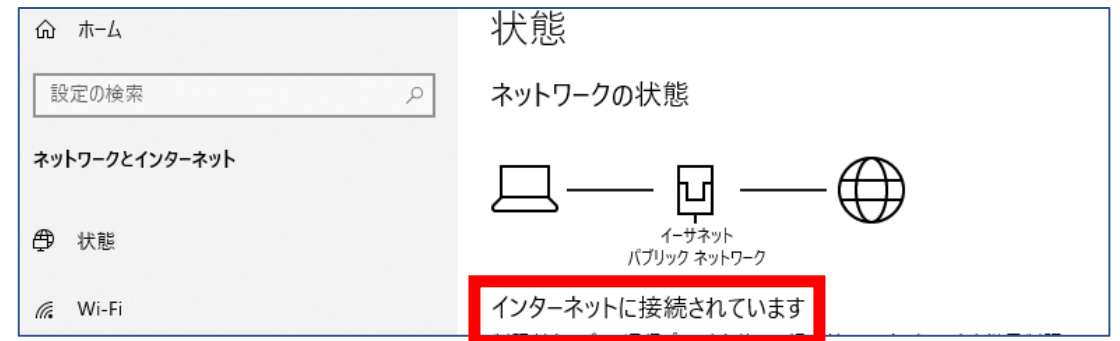
Startボタン＞設定＞

ネットワークとインターネット＞状態 より

接続状況を確認できます

接続できていない場合、

接続できるようにネットワークの見直しをします



アクティベートトークンを入れてもアクティベートされない

正しいアクティベーショントークンを取得できていますか？

メールに記載されているトークンを
頭から末尾までコピーできていない可能性があります

ダッシュボードから改めてトークンを取得することができます
詳しくは本スタートガイドとは別のスタートガイド
「アクティベーショントークンの再取得」をご参考ください

エージェントが実行中にならない

エージェントが実行中にならない

エージェントが有効化されるまで、
以下の手順を1つずつ実施してください

①端末がネットワークに接続していることを確認します

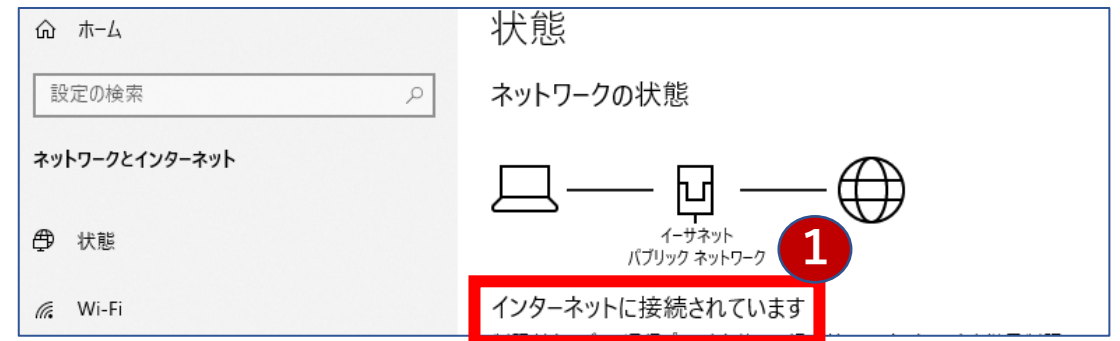
Startボタン>設定>

ネットワークとインターネット>状態 より

接続状況を確認できます

接続できていない場合、

接続できるようにネットワークの見直しをします



エージェントが実行中にならない

- ②ダッシュボードにログインし、
左側メニューのエージェントをクリックします



エージェントが実行中にならない

③エージェント一覧から「有効」列のアイコンがすべて



になっていることを確認します

なっていない場合、アイコンをクリックして状態を変更します

✓	オン/オフ	名前 ^	グループ	タグ	シリアルナンバー	コネクティビティ	有効	タイプ	ターゲットプロトコル	外部IPアドレス (v4/v6)	ローカルIPアドレス (v4/v6)	アクション
■	●	A1000416	-		2BFP...			モバイルエージェント	-	153.2...	100.6...	...
■	●	dBf_demo	-		5CD2...			モバイルエージェント	-	114.1...	192.1...	...
■	●	TestPC	-		0436...			モバイルエージェント	-	121.1...	192.1...	...

コンピューターからインターネットまでが緑で表示されない

エージェントが実行中にならない

- ①ご利用のPCのコマンドプロンプトを起動します
- ②Ping www.ntt.comを実施します
- ③Traceroute www.ntt.comを実施します

いずれかのコマンドでエラーが出る場合
ICMPパケットの疎通ができない環境のため
エージェントの設定が上手くいきません。

ICMPパケットが疎通できるよう
環境設定をしてください。

※お客様個人の環境設定の問合せは受付けできません

Ping結果イメージ

```
PING www.ntt.com (23.35.121.249) 48 bytes of data.  
56 bytes from 23.35.121.249: icmp_seq=0 time=11.4522ms  
56 bytes from 23.35.121.249: icmp_seq=1 time=1.0162ms  
56 bytes from 23.35.121.249: icmp_seq=2 time=1.1947ms  
--- ping statistics ---  
3 packets transmitted, 3 received, 0.000000% packet loss  
rtt min/avg/max/stddev = 1.016200/4.554366/11.452200/4.878049 ms
```

Traceroute結果イメージ

```
Tracing route to 23.35.121.249 over a maximum of 40 hops  
  
  1    1 ms    <1 ms    <1 ms    192.168.2.1  
  2    3 ms    3 ms    3 ms    192.168.0.1  
  3    5 ms    8 ms    6 ms    192.168.110.141  
  4    7 ms    7 ms    9 ms    106.139.249.177  
  5    9 ms    9 ms    9 ms    106.139.249.161  
  6   11 ms    9 ms    9 ms    175.129.8.53  
  7   15 ms   13 ms   15 ms    27.85.228.205  
  8   16 ms   13 ms   13 ms    27.86.121.141  
  9   10 ms   12 ms   11 ms    27.86.121.18  
 10   17 ms   15 ms   12 ms    106.187.16.6  
 11   12 ms   13 ms   13 ms    129.250.6.134  
 12   17 ms   15 ms   16 ms    61.213.145.158  
 13    *      *      *      Request timed out.  
 14    *      *      *      Request timed out.  
 15   11 ms   11 ms   11 ms    23.35.121.249  
  
Trace complete.
```