

OPRO Product Support Service ご利用方法

株式会社オプロ

v2019/07



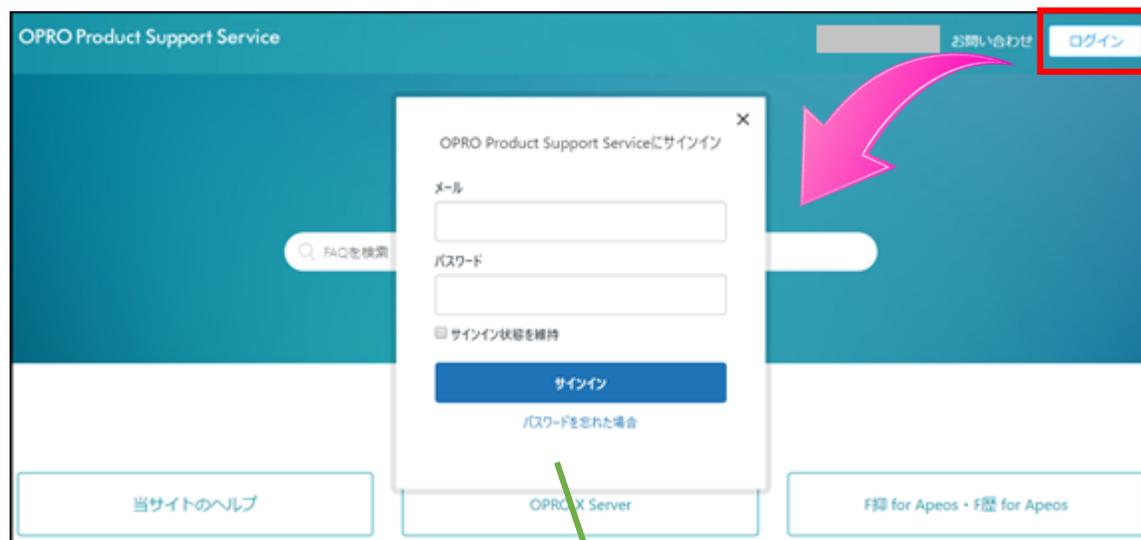
目次

- 初回サポートサイトへの登録
- サポートサイトへのログイン
 - サポートサイトへのアクセス
 - サポートサイトへのログイン
- お問い合わせの流れ
 - お問い合わせを行う
- 回答の閲覧方法
 - 回答の閲覧方法
 - 補足質問を行う
- 過去お問い合わせの閲覧方法

初回サポートサイトへの登録



サポートサイトへの登録について



事前に当社での
登録が必要

- サポートサイトからお問い合わせをいただくには、ログインを行う必要があります。
- ログインに必要なメールアドレスとパスワードを設定するためには、当社でメールアドレスの登録を行う必要があります。

サポートサイトへのユーザ登録方法

ライセンス登録用紙			
初回ご登録時は、赤枠内にご記入の上ご返送ください。			
既存のご登録内容を変更する場合は、希望箇所を変更の上ご返送ください。			
ご契約ライセンス内容			保守契約 有
製品名			
ライセンスNo.		サポートID	
製品名			
ライセンスNo.		サポートID	
製品名			
ライセンスNo.		サポートID	
製品名			
ライセンスNo.		サポートID	
製品名			
ライセンスNo.		サポートID	
製品名			
ライセンスNo.		サポートID	
契約開始日		契約終了日	
ログインパスワード			
ご登録内容			
エンドユーザー様			
会社名			
住所			
氏名		電話番号	
部署名			
メールアドレス			
連絡先担当者様 (サポート契約更新のご案内や、サポートニュース等のご連絡先)			
会社名			
住所			
氏名		電話番号	
部署名			
メールアドレス			
サポートサイトユーザ登録欄 ※保守ご契約のお客様のみ			
サポート担当者様 (サポートサイトにログインするユーザの登録)			
会社名		氏名	メールアドレス
会社名		氏名	メールアドレス
会社名		氏名	メールアドレス

- 初回ご契約時に「ライセンス登録用紙」を送付していますので、サポートユーザに登録する方を「サポートサイトユーザ登録欄」にご記載していただき、ご返送ください。

※保守契約が必要です。

(ライセンス登録用紙は、その他必要な情報の入力もお願いいたします。)

- ライセンス登録用紙をご返送いただいた後、ユーザの追加発行を行いたい場合は、下記フォームよりお申込みください。

<https://www.opro.net/support/opss-user.html>

※トライアルライセンスの方は、登録用紙はありません。トライアル申し込み時のメールアドレスに次ページのメールを送付しています。

サポートサイトへのユーザ登録方法



- ライセンス登録用紙の返送後、サポートサイトユーザ登録をいただいたメールアドレスに対して、サポートサイトへの招待メールを送付します。
- メール内にあるリンクをクリックします。

件名：OPRO Product Support Serviceへようこそ

※トライアルライセンスの方は、登録用紙はありません。トライアル申し込み時のメールアドレスにメールを送付しています。

サポートサイトへのユーザ登録方法

自分用のパスワードを作成してください

このパスワードを使用して、OPRO Product Support Serviceにログインします。

名前

〇〇株式会社 サポートチーム

あなたのパスワード

パスワードについて

- 最低 5 文字以上お使いください
- メールアドレスとは別にしてください

パスワードの設定

- リンクをクリックすると、パスワードの設定ができますので、任意のパスワードを設定してください。
- パスワードは大切に保管ください。（弊社では把握しておりません）

サポートサイトへのユーザ登録方法

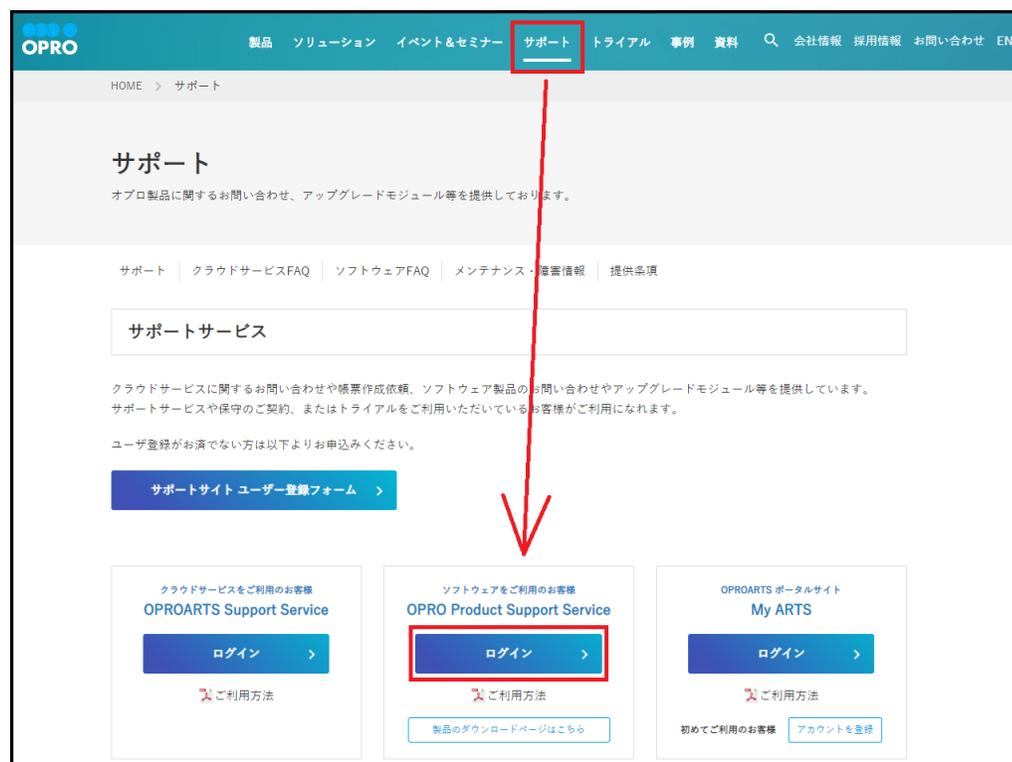
- [パスワードの設定]をクリック後、サポートサイトのトップページへ移動します。



サポートサイトへのログイン



サポートサイトへのアクセス



- 日本オプロのホームページへアクセスし、「サポート」タブをクリックします。
- 「OPRO Product Support Service」の「ログイン」ボタンをクリックします。

サポートサイトへのアクセス



- OPRO Product Support Serviceのトップページに移動します。
- このページでは、公開されている「よくある質問」を見ることができます。
- 右上の「ログイン」をクリックします

サポートサイトへのログイン



OPRO Product Support Serviceにサインイン

メール

パスワード

サインイン状態を維持

サインイン

[パスワードを忘れた場合](#)

- サインイン画面が表示されますので、あらかじめ登録されているメールアドレスとパスワードを入力し、「サインイン」をクリックしてください。

サポートサイトへのログイン

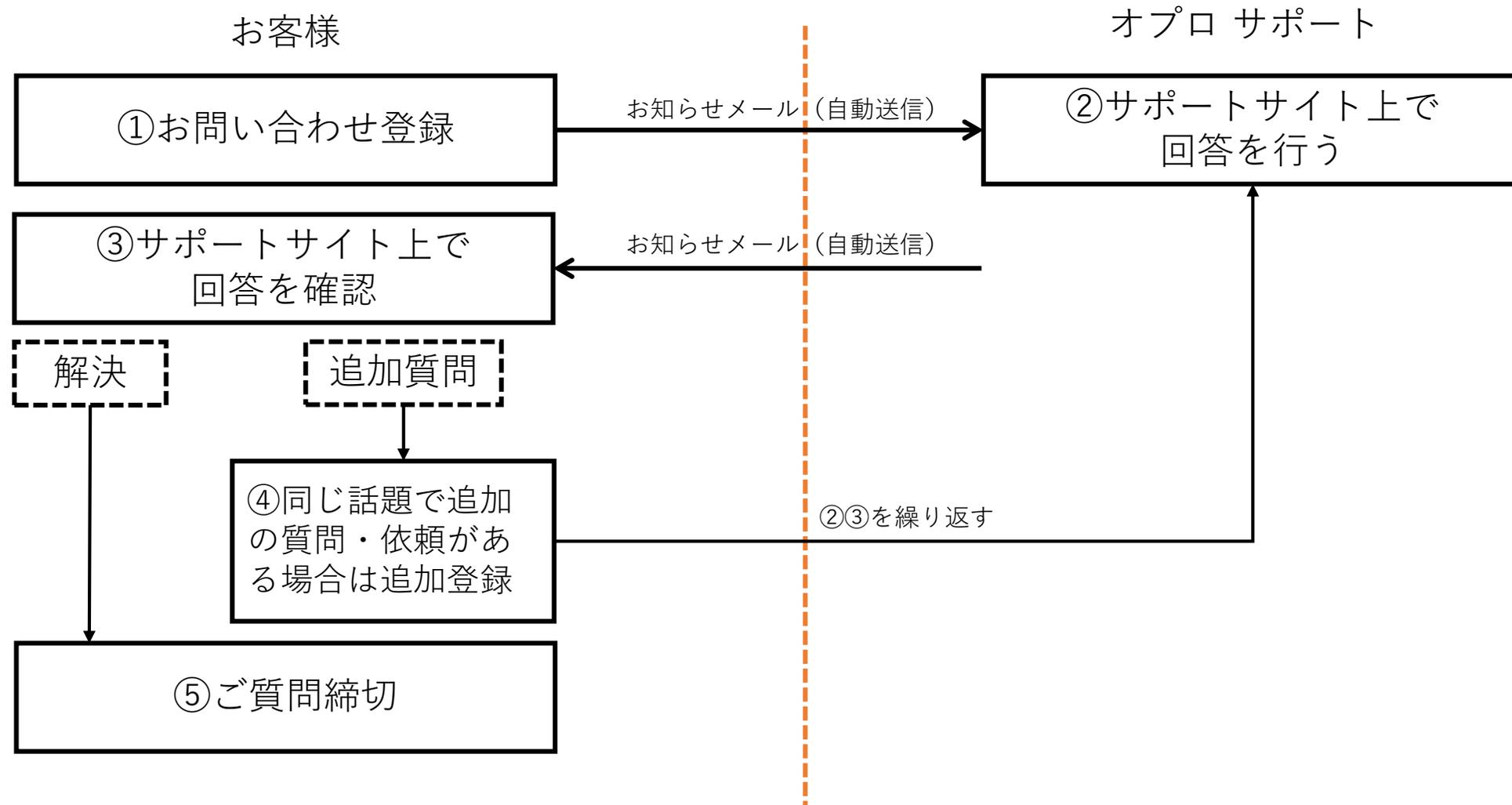


- ログインができました。
- ログイン後は、技術的なFAQを閲覧したり、サポートへ問い合わせを行うことができます。

お問い合わせの流れ



お問い合わせの流れ



問い合わせを行う



1. ログインを行います。
2. 画面右上の「お問い合わせ」をクリックします。

問い合わせを行う

リクエストを送信

件名*

説明*

お問い合わせの詳細をご入力ください。

サポートID*

エンドユーザ様の『CID』（CXからはじまる認証情報）または『サポートID』（オンプレミスの方）をご入力ください。

製品*

お問い合わせの製品を選んでください。

製品情報

製品のバージョン(OXS2.7.0など)、OS、インターフェース(CGI, Servlet, API(java), API(win)など)

質問区分

その他環境情報

Webサーバ、データベースの名称・バージョン・OS

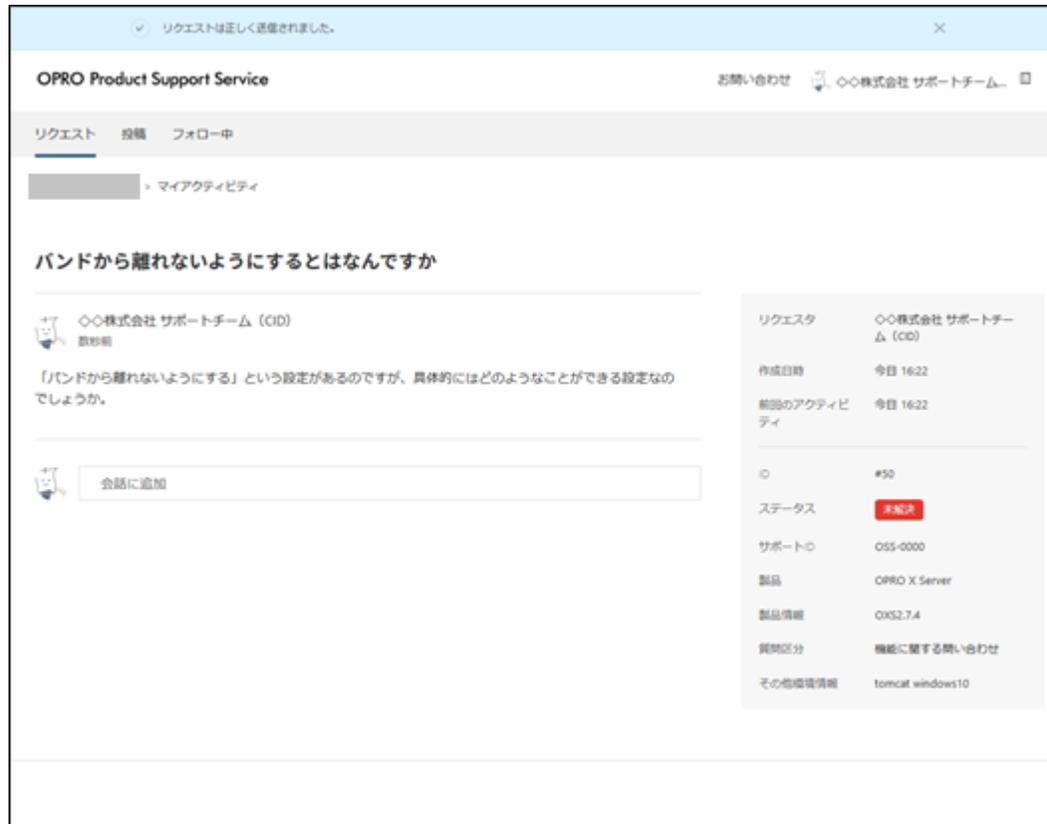
添付ファイル

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

1. お問い合わせフォームに必要な事項を入力します。
 - 「*」は必須項目です。
 - [サポートID]の有効期限はお問い合わせ受付後に確認いたします。
 - パートナー様は、質問内容に応じて、サポートを行っているエンドユーザ様のサポートIDを入れてください。
2. 「送信」をクリックします。

問い合わせを行う



1. お問い合わせの送信ができました。同時に、問い合わせ受付メールが送付されます。
2. 弊社サポートからの回答をお待ちください。
3. 送信後、お問い合わせの内容を閲覧するページが開きます。
4. 「会話に追加」から、この質問に対して、追加でコメントを送信できます。

回答の閲覧方法



回答の閲覧方法

The image shows a sequence of steps to access a support response. It starts with an email notification from 'OO株式会社 サポートチーム' (OO Co., Ltd. Support Team) regarding incident ID 51. The email contains an 'アクセス用URL' (Access URL) highlighted in a red box: <https://spp.opro.net/hc/requests/51>. A blue arrow points from this URL to a screenshot of the support site. The site shows the user's profile and the specific request titled 'バンドから離れないようにするには何ですか？' (How do I prevent being disconnected from the band?). The response from the support team is shown below, with the detailed explanation of the 'バンドから離れないようにする' (Prevent being disconnected from the band) setting highlighted by a dashed orange box.

差出人 [REDACTED]
件名 [OPSS#51]「バンドから離れないようにするには何ですか？」回答のお知らせ
宛先 [REDACTED]

##- 返信の際は、この行より上にご記入ください -##

OO株式会社 サポートチーム様

インシデントID：51 について、下記のとおりご案内申し上げます。

【アクセス用URL】
下記URLより、ご登録内容・回答内容をご確認いただけます。
認証情報（メールアドレスおよびパスワード）を入力の上、ログインしてください。

<https://spp.opro.net/hc/requests/51>

【サポートページ】
ご登録内容・回答内容は、サポートページからご確認ください。
確認手順についても、下記ページに記載しております。

<https://support.opro.net/>

リクエスト 投稿 フォロー中

日本オプロ株式会社 > マイアクティビティ

バンドから離れないようにするには何ですか？

OO株式会社 サポートチーム
10分前

いつもお世話になっております。

「バンドから離れないようにする」という設定がありますが、ことはどのような機能でしょうか。
よろしくお願いたします。

オプロサポート担当
2分前

いつもお世話になっております。

明細のある帳票では、レポートフッタが1ページ目に入りきらない場合、明細が空の2ページ目が出力されます。
その際、2ページ目に明細が一つもない状態を回避するための設定です。「バンドから離れないようにする」にチェックをいれると、最後のレコードがレポートフッタのページに表示されます。
よろしくお願いたします。

1. ヘルプデスクからの回答通知メール内にある、「アクセス用URL」をクリックする。
2. サポートサイトへログインをする。
3. 回答を確認する。

補足質問を行う

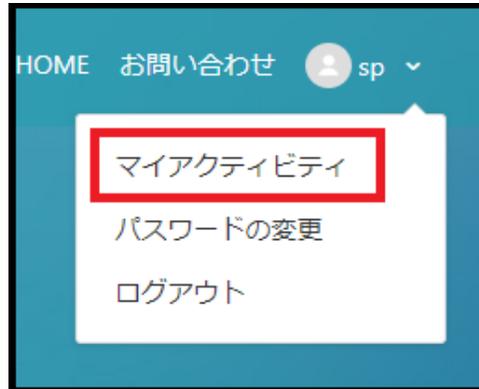


1. 補足質問を行いたいお問い合わせを開く。
2. 下部の「会話に追加」に補足質問を入力する。
3. 「送信」をクリックする。

過去お問い合わせの閲覧方法



過去お問い合わせの閲覧方法

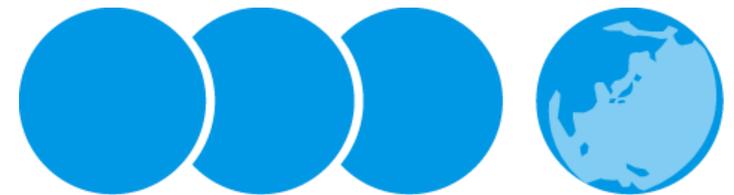


A screenshot of the 'お問い合わせ一覧' (Inquiry List) page. The page has a search bar with the placeholder text 'リクエストを検索' and a 'ステータス' dropdown menu set to '指定なし'. Below the search bar is a table with the following data:

件名	ID	作成日時	前回のアクティビティ▼	ステータス
バンドから離れないようにするにはなんですか	#48	8日前	4日前	未解決
質問 3	#41	2か月前	15日前	未解決

1. サイトトップページのアカウント名のプルダウンメニューを開く。
2. 「マイアクティビティ」をクリックする。
3. 過去のお問い合わせ一覧が表示される。
4. クリックしてお問い合わせを開く。

本件に関するお問い合わせは以下までお願いいたします。
support_info@jp.opro.net



Less is More.