## OPRO Product Support Service ご利用方法



v2019/07





# 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 ロサポートサイトへのアクセス ロ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



- 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

2	ライセンス登	録用紙			1		
4	・初回ご登録時は、赤枠内	にご記入の上ご返送ください。					
5	・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	υ.				
7	ご契約ライセンス内容	3				保守契約	有
9	製品名						
10	ライセンスNo.		サポートID				
11	製品名						
12	ライセンスNo.		サポートID				
13	製品名			-			
14	ライセンスNo.		サポートID				
15	製品名						
16	ライセンスNo.		サポートID				
17	製品名						
18	ライセンスNo.		サポートID				
19	製品名						
20	ライセンスNo.		サポートID				
21	契約開始日		契約終了日				
22	ログインパスワード						
24	ご登録内容						
26	エンドユーザー様						
27	会社名						
28	住 所						
29	氏 名		電話番号				
30	部署名						
31	メールアドレス						
33	連絡先担当者様(	ナ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)				
34	会 社 名						
35	住所						
36	氏 名		電話番号				
37	部署名						
38 39 441	メールアドレス						
41	サポートサイトユーザ	登録欄 ※保守ご契約のお客様のみ					
43	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)					
44	会社名	氏名		メールアドレス			
45	会社名	氏名		メールアドレス			
46	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

差出人
件名 OPRO Product Support Serviceへようこそ
宛先
貴メールアドレスのサポートサイトへのユーザ登録が売了いたしました。パスワードを作成してログインするには、下のリンクをクリックしてください。
サポートサイトのご利用方法は以下のドキュメントをご覧ください。
・サポートページご利用方法 OPROARTS Support Service(クラウド) https://www2.opro.net/ip_arts/HowToUseOPSS_arts.pdf
・サポートページご利用方法 OPRO Product Support Service(オンプレミス) https://www2.opro.net/ip/opss/Incident_cust/HowToUseOPSS.pdf
なお、ログイン時の会社名、氏名は旧システムからの移行をしています。名前やメールアドレスの変更をご希望の場合はご連絡ください。
※このメールは自動的に送信されています。このメールに直接返信されないようお願い申し上げます。
オプロ サポートグループ E-Mail : support_info@jp.opro.net
https://spc.opro.net/verification/email/NXfvD9nK1agNpnKf9vvtOT8uEog1n473

- 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	١
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	
○○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	
<ul> <li>最低5文字以上お使いください</li> </ul>	
<ul> <li>メールアドレスとは別にしてください</li> </ul>	
ポフロードの恐定	

- 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

torn > サポート      torn = 1      torn	ら問い合わせ EM	社情報 採用情報	Q 🚖	資料	事例	トライアル	サポート	イベント&セミナー	ソリューション	製品	OPRO
<section-header><ul> <li>サポート</li> <li>クウドサービスFAQ</li> <li>ソフトウェアFAQ</li> <li>メンテナス・健康健健</li> <li>健供集</li> <li>サポート</li> <li>クウドサービスFAQ</li> <li>ソフトウェアFAQ</li> <li>メンテナス・健康健健</li> <li>健供集</li> <li>サポート</li> <li>サポート</li> <li>ウンドナービス</li> <li>サポート</li> <li>ウンドナービス</li> <li>レージーン</li> <li>レ</li></ul></section-header>										> サポート	н
サポート       クラウドサービスFAQ       ソフトウェアFAQ       メンテナンス・富富備報       提供条項         サポートサービス       ウウドサービスに関するお問い合わせや帳票作成依頼、ソフトウュア製品の。問い合わせやアップグレードモジュール等を提供しています。         ウラウドサービスや保守のご契約、またはトライアルをご利用いただいている」>2番様がご利用になれます。         ユーゼ登録がお済でない方は以下よりお申込みください。         ウオートサイトユーザー登録フォーム         クラクドサービスをご利用のお客様         クラクドサービスをご利用のお客様         OPROARTS Support Service         ログイン       >         ログイン       >							、ております。	『モジュール等を提供し	t、アップグレート	<b>ピート</b> 製品に関するお問い合わけ	<b>-</b>
サポート       クラウドサービスFAQ       ソフトウェアFAQ       メンテナンス・幕雷信報       提供条項         サポートサービス       グラウドサービスに関するお問い合わせや帳票作成依頼、ソフトウェア製品の P問い合わせやアップグレードモジュール等を提供しています。         ホーサービスや保守のご契約、またはトライアルをご利用いただいているPS管様がご利用になれます。         ユーザ登録がお済でない方は以下よりお申込みください。         サポートサイレニーザー登録フォーム         クラクドサービスをご利用のお客様         クラクドサービスをご利用のお客様         PPOFサービスをご利用のお客様         PPOFTS Support Service         ログイン       >         ログイン       >											
サポートサービス         クラウドサービスに関するお問い合わせや標果作成依頼、ソフトウェア製品のお問い合わせやアップグレードモジュール等を提供しています。         ウオートサービスや保守のご契約、またはトライアルをご利用いただいているお客様がご利用になれます。         ユーザ登録がお済でない方は以下よりお申込みください。         ウオートサイトユーザー登録フォーム >         クラクドサービスをご利用のお客様         OPROARTS Support Service         ログイン >						提供条項	ンス・障害情報	ェアFAQ メンテナ	FAQ ソフトウ	-ト クラウドサービス	
クラウドサービスに関するお問い合わせや帳票作成依頼、ソフトウェア製品の P問い合わせやアップグレードモジュール等を提供しています。 サポートサービスや保守のご契約、またはトライアルをご利用いただいている P客様がご利用になれます。 ユーザ登録がお済でない方は以下よりお申込みください。 サポートサイト ユーザー登録フォーム ) タフクドサービスをご利用のお客様 OPROARTS Support Service ログイン 〉										ポートサービス	
ユーザ登録がお落でない方は以下よりお申込みください。 サポートサイト ユーザー登録フォーム ) クラウドサービスをご利用のお客様 OPROARTS Support Service ログイン ) ログイン ) ログイン )		しています。	∨等を提供し	∃ジュール	ſレードモ す。	oせやアップク ご利用になれま	き品のお問い合れ こいるお客様がこ	©依頼、ソフトウェア製 ?ルをご利用いただいて	ヽ合わせや帳票作成 ウ、またはトライア	ドサービスに関するお問い トサービスや保守のご契約	ク サ
サポートサイト ユーザー登録フォーム >     >       クラウドサービスをご利用のお客様 OPROARTS Support Service     ソフトウェアをご利用のお客様 OPRO Product Support Service     OPROARTS ポータルサイト My ARTS       ログイン >     ログイン >     ログイン >								Éさい。	『よりお申込みくた	登録がお済でない方は以"	ح
クラウドサービスをご利用のお客様 OPROARTS Support Service     ソフトウェアをご利用のお客様 OPRO Product Support Service     OPROARTS ポータルサイト My ARTS       ログイン >     ログイン >     ログイン >								,	登録フォーム >	サポートサイト ユーザー	
クラウドサービスをご利用のお客様 OPROARTS Support Service     ソフトウェアをご利用のお客様 OPRO Product Support Service     OPROARTS ポータルサイト My ARTS       ログイン >     ログイン >     ログイン >							V				
		ルサイト S	ARTS ポータパ My ARTS	OPRO/		vice	をご利用のお客様 Sunnort Sei	ソフトウェアを OPRO Product	お客様 Service	クラウドサービスをご利用の PROARTS Support	
			ログイン				グイン	D D D D D D D D D D D D D D D D D D D	>	ログイン	
			いて利用方				利田古法			乳ズ利用方法	
		'カウントを登録	*************************************	てご利用の	初めて		ードページはこちら	メロック 製品のダウンロー		× ⊂ mm /i // // // // //	

- 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		85% SADE BARS
		- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	OPSSへようこそ	
	1	
	カテゴリーからFAQを選ぶ	
当サイトのヘルプ	OPRO X Server	FI目 for Apeos - F徑 for Apeos

- 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



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



© 1997-2019 OPRO Co., Ltd.



OPRO Product Support Service		Sillvézit 💽 ip. +
	OPSSへようこそ	
C. 540全线第		
	カテゴリーからFAQを選ぶ	
当サイトのヘルプ	OPRO X Server	OPRO X Designer
OPRO X Browser	A/X	FI印 for Apeos + F腰 for Apeos

## ログインを行います。 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

)) <b>X</b>	C Z H
件名*	
9H 7D +	
a元时月 *	
や問い合わせの詳細を	// 
の向い良い良い時間で	
サポートID*	
エンドユーザ様の『CII 方)をご入力ください	D』(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
<del>裂</del> 品*	
-	*
お問い合わせの製品を	選んでください。
製品情報	
製品のパージョン(OXS ど)	i2.7.0など)、OS、インターフェース(CGI、Servlet、API(java)、API(win)な
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

- 1. お問い合わせフォームに必要 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

(▽) リクエストは正しく送信されました。				×
OPRO Product Support Service	お熱	い合わせ	Ş. 00	株式会社 サポートチーム 🛛
リクエスト 投稿 フォロー中				
> マイアクティビティ				
バンドから離れないようにするとはなんですか				
		リクエス	9	○○株式会社 サポートテー ム (CD)
「パンドから離れないようにする」という設定があるのですが、具体的にはどのようなことができる設定なの		<b>MRDI</b>		今日 16:22
でしょうか。		前回の7 ディ	クティビ	今日 16-22
+** 		D		#50
•		ステータ	2	RARR
		サポート	0	OSS-0000
		24.8		OPRO X Server
		88.94		0052.7.4
		質問区分		機能に関する問い合わせ
		その他様	境清明	tomcat windows10

- 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。
- 「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



20



バンドから離れないようにするとはなんですか?
<ul> <li>○○株式会社 サポートチーム</li> <li>10分前</li> <li>いつもお世話になっております。</li> <li>「パンドから離れないようにする」という設定があるますが、ことはどのような機能でしょうか。</li> <li>よろしくお願いいたします。</li> </ul>
いつもお世話になっております。 「パンドから離れないようにする」という設定があるますが、ことはどのような機能でしょうか。 よろしくお願いいたします。
「バンドから離れないようにする」という設定があるますが、ことはどのような機能でしょうか。 よろしくお願いいたします。
よろしくお願いいたします。
<ul> <li>オプロサポート担当</li> <li>2分前</li> </ul>
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段定です。「パンドから離れないようにする」( 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。 よろしくお願いいたします。

- 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



お問い合わせ フォロー中				
お問い合わせ一覧				
				ステータス:
Q リクエストを検索				指定なし
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とはなんですか	#48	8日前	4日前	未解決
質問 3	#41	2か月前	15日前	未解決

- 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。
- 「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。

本件に関しての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.