

【サポートサイト】サポートデスクガイドライン

株式会社 アドス

2003/09/05

1. サポートデスク TOP 画面

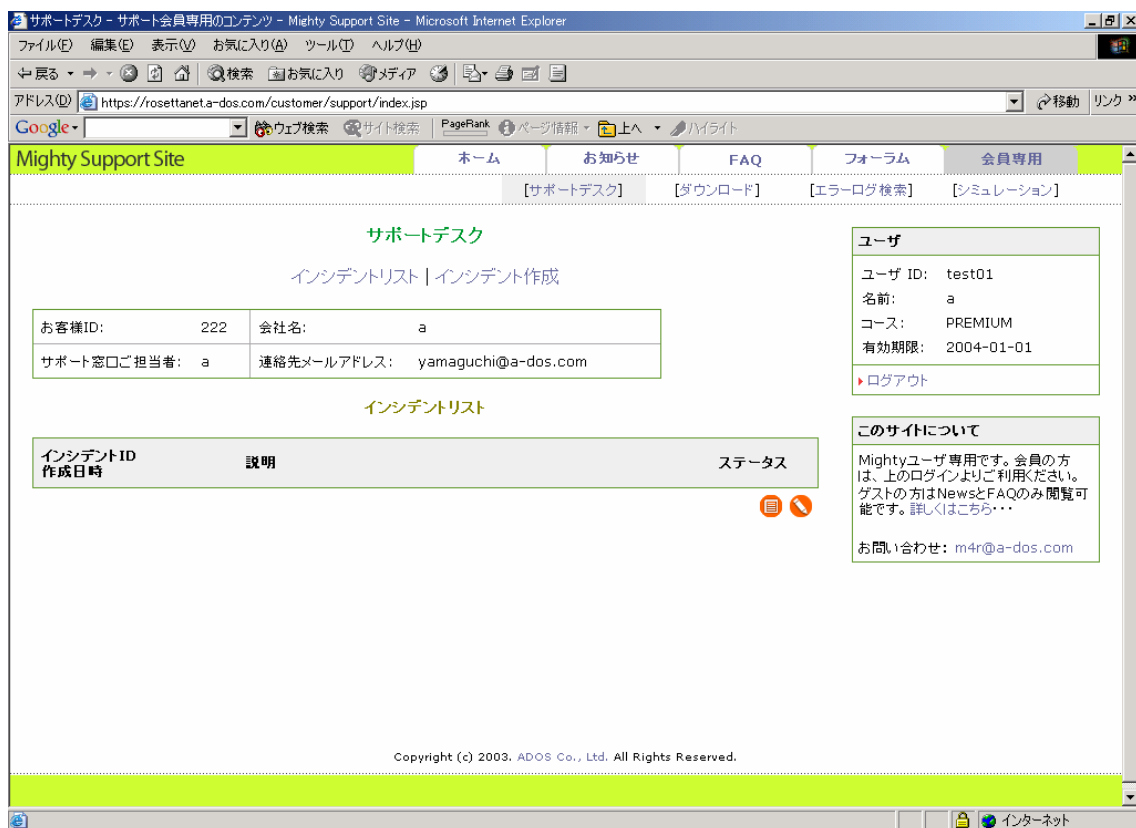


図 1. サポートサイト TOP 画面

サポートサイト([URL:http://rosettanet.a-dos.com](http://rosettanet.a-dos.com))にアクセス・ログイン後、[サポートデスク]をクリックすると上図の画面が表示されます。

(注意)：サポートデスクは Basic 以上のコースをご契約頂いたお客様のみご利用頂けます。詳しくは <http://rosettanet.a-dos.com/plan.jsp> をご参照下さい。

2. 新規問い合わせ作成

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Mighty Support Site'. The page title is 'サポートデスク - サポート会員専用のコンテンツ - Mighty Support Site - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows the URL: https://rosettanet.a-dos.com/customer/support/ticket_create.jsp. The page content includes a navigation menu with links for 'サポートデスク', 'ダウンロード', 'エラーログ検索', and 'シミュレーション'. The main content area is titled 'サポートデスク' and 'インシデントリスト | インシデント作成'. It displays user information in a table:

お客様ID:	222	会社名:	アドス
サポート窓口担当者:	テスト01	連絡先メールアドレス:	yamaguchi@a-dos.com

Below this is the '新規インシデント' section, which includes a '日付' field and a 'テキスト' text area. The text area contains the following text:

テスト。
Mightyが動きません。
お願いします。

At the bottom of the form is a '送信' button and an 'Attachments' section with three empty input fields and '参照...' buttons.

On the right side, there is a 'ユーザ' sidebar showing user details: ユーザ ID: test01, 名前: テスト01, コース: PREMIUM, 有効期限: 2004-01-01, and a 'ログアウト' link. Below that is a 'このサイトについて' section with a disclaimer and contact information: お問い合わせ: m4r@a-dos.com.

図 2. 新規問い合わせ作成画面

サポートサイト TOP 画面から「インシデント作成」をクリックすると上図の画面が表示されます。当画面から質問を作成します。以下、作成手順です。

1. テキストボックスに質問内容を入力します。
2. 添付ファイルを送る場合”Attachments”に添付ファイルを選択します。一度に 3 つのファイルまで送付できます。4 つ以上送付する場合は Zip 形式など圧縮ファイルとしてまとめて送付してください。
3. 質問内容の入力、添付ファイルの設定が終了したら“送信”ボタンを押下します。

3. インシデント切り分け

お問い合わせ 1 件ごとに、インシデント対象・非対象の切り分けを弊社サポートにて行います。以下、インシデント対象のケース例です。

- ...

- ...

(要確認)

お問い合わせがインシデント対象であると判定された場合、判定の結果をお客様にご連絡し、お客様の同意を得た上で調査・回答を開始させていただきます。以下、概略です。

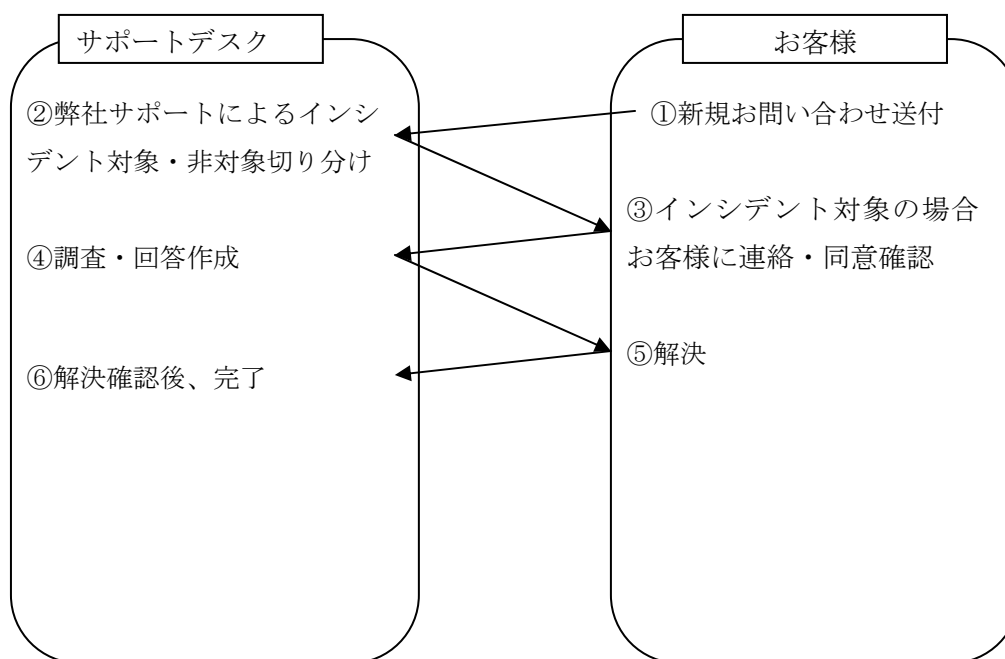


図 3. サポート概略

4. 回答受信

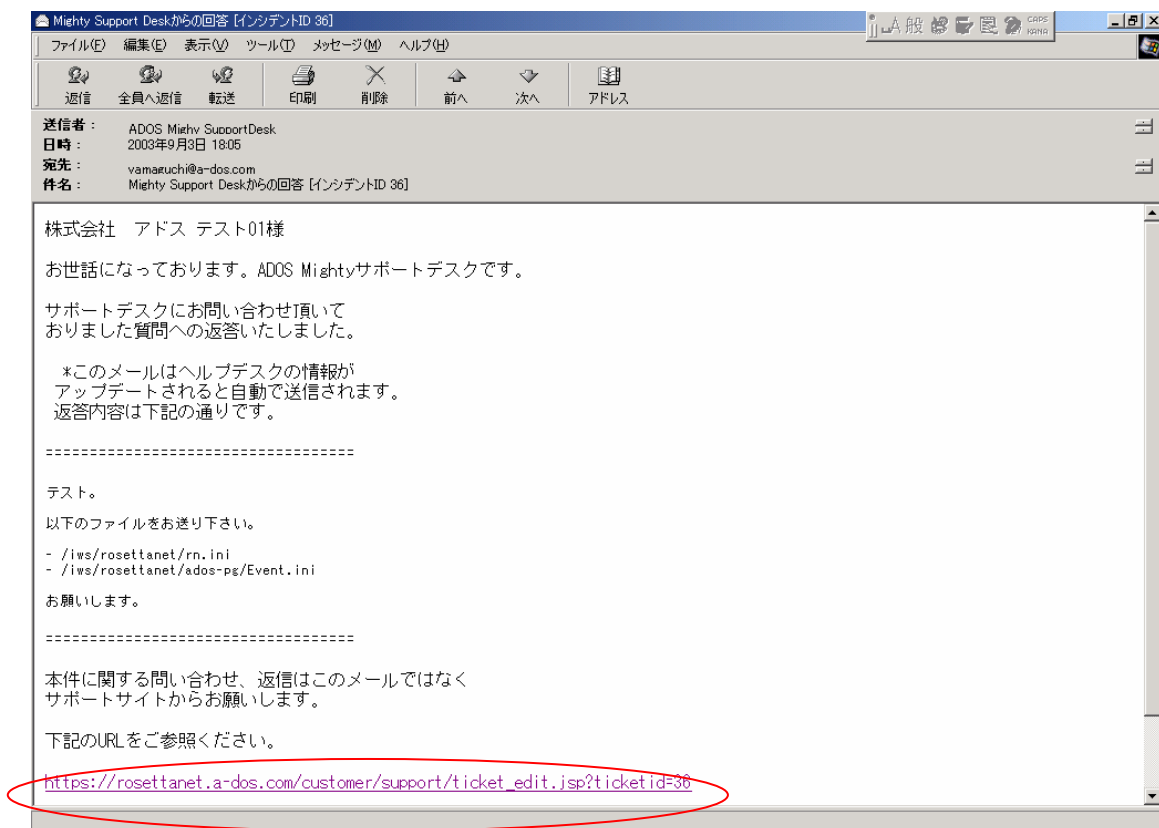


図 4. 回答メッセージ

弊社サポートより、送信した質問に対する回答がお客様のメールアドレス宛に送付されます。回答ご査証後、回答メール下部のリンクをクリックし、必要に応じて再質問の送付をサポートサイトより行います。

5. 再質問の送付

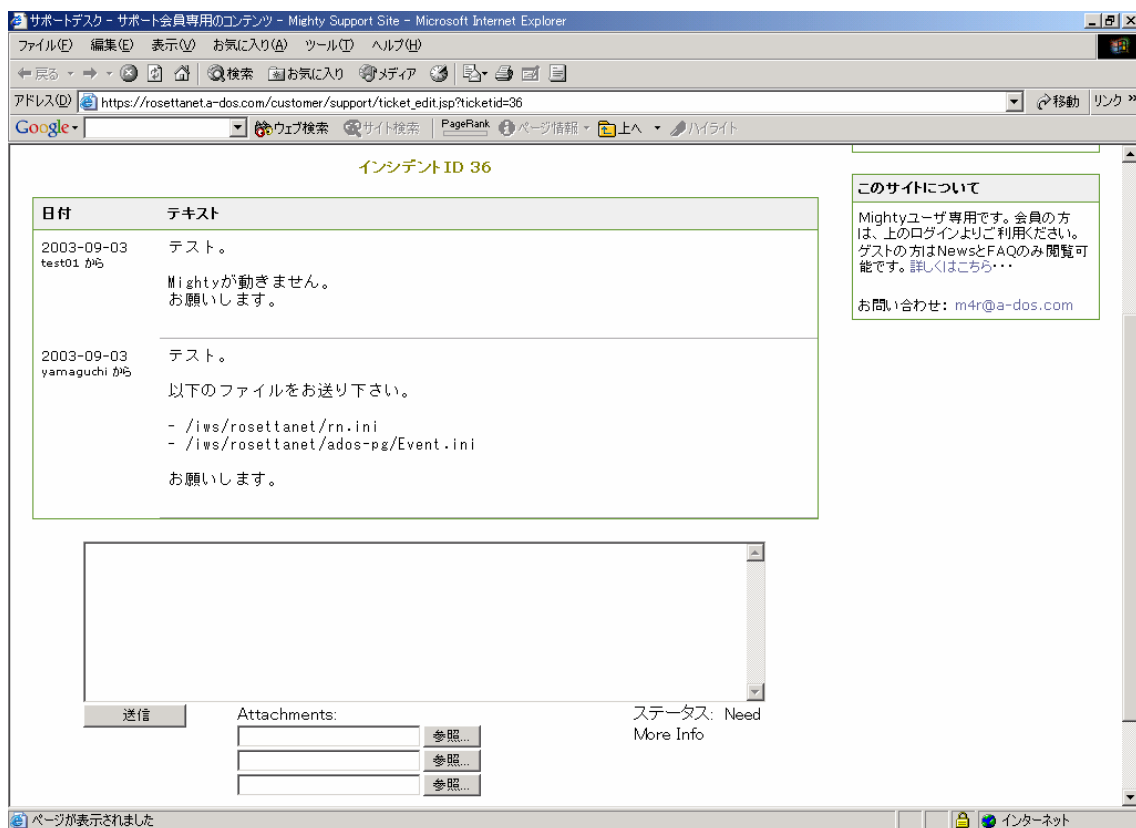
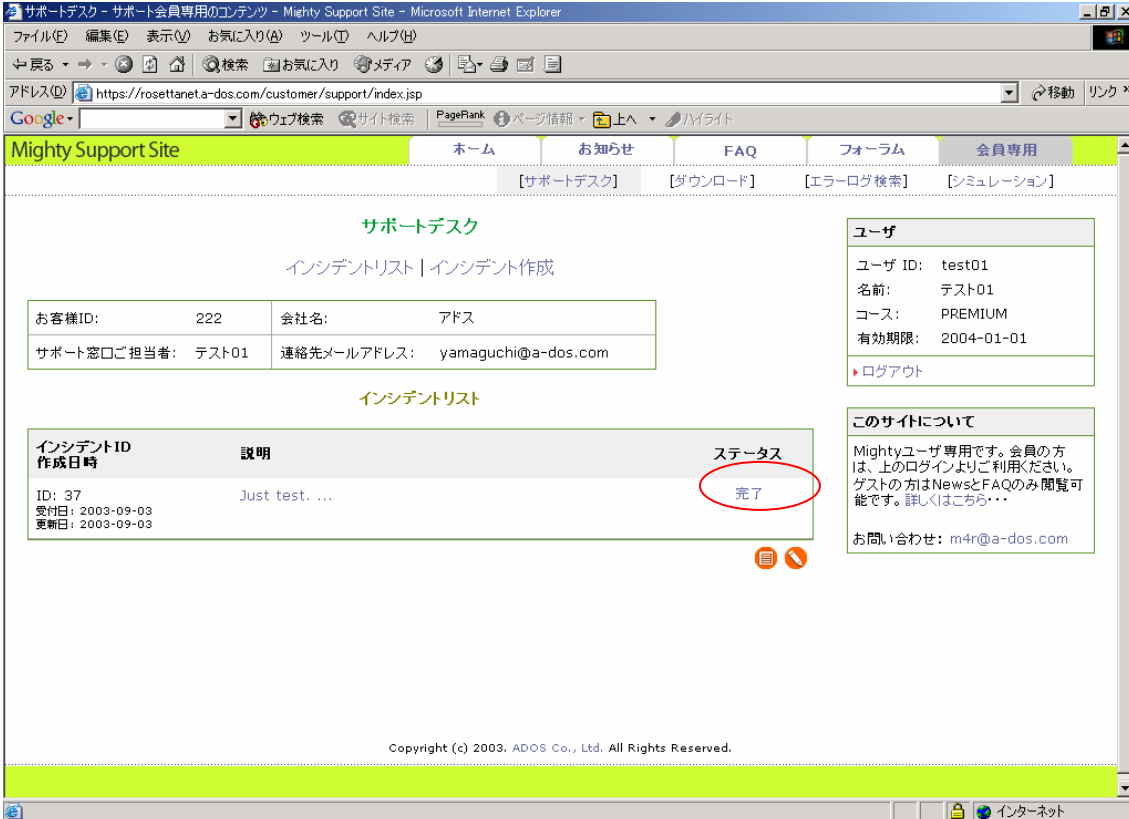


図 5. 再質問作成画面

弊社サポートからの回答に対して再質問を作成します。手順は「2. 新規問い合わせ作成」と同様です。

6. インシデント完了



The screenshot shows a web browser window displaying the 'Mighty Support Site'. The page title is 'サポートデスク - サポート会員専用のコンテンツ - Mighty Support Site'. The browser address bar shows 'https://rosettanet.a-dos.com/customer/support/index.jsp'. The page content includes a navigation menu with 'サポートデスク', 'お知らせ', 'FAQ', 'フォーラム', and '会員専用'. Below the navigation, there is a section for 'サポートデスク' with a sub-section 'インシデントリスト | インシデント作成'. A table displays customer information: 'お客様ID: 222', '会社名: アドス', 'サポート窓口ご担当者: テスト01', and '連絡先メールアドレス: yamaguchi@a-dos.com'. Below this is the 'インシデントリスト' section, which contains a table with columns 'インシデントID', '作成日時', '説明', and 'ステータス'. The first row shows 'ID: 37', '受付日: 2003-09-03', '更新日: 2003-09-03', '説明: Just test. ...', and 'ステータス: 完了'. The '完了' status is circled in red. To the right of the table are icons for '目' (list) and '閉' (close). Further right, there are sections for 'ユーザ' (User) with details like 'ユーザ ID: test01', '名前: テスト01', 'コース: PREMIUM', and '有効期限: 2004-01-01', and 'このサイトについて' (About this site) with contact information 'お問い合わせ: m4r@a-dos.com'. The footer contains 'Copyright (c) 2003. ADOS Co., Ltd. All Rights Reserved.'

図 6. インシデント完了画面

”ステータス”が”完了”になることでインシデントが完了となります。