

カスタマーサポートサイト ご利用の手引

Ver.1.5

ジェイズ・コミュニケーション株式会社

目次

① J's カスタマーサポートサイトについて	1
本システムの機能	1
本システムのご利用対象となる契約	1
本システムに関するお問合せ先	1
② 新規ユーザー登録 ※チケットシステムのアカウントをお持ちでない方のみ	2
③ ログイン	4
ID/パスワードを忘れた場合	4
④ 製品サポート情報	5
⑤ お問合せをする <チケットシステム>	7
チケットシステムへのアクセス	7
新規サポートチケットの発行	7
サポートチケットの参照及び返信	10
通知メールについて	10
⑥ マイページ	11
プロフィールの編集	11
契約情報の確認	11
⑦ よくあるご質問	12

① J's カスタマーサポートサイトについて

「J's カスタマーサポートサイト」(以下、「本システム」)は、ジェイズ・コミュニケーション株式会社と保守サポートサービスを契約されたお客様向けに提供する、製品サポート情報提供/問合せ管理システムです。

URL	https://cs.jscom.jp
-----	---

本システムの機能

本システムには以下の機能があります。

- ・製品サポート情報の提供
- ・サポートへのお問合せ
- ・お問合せ履歴の表示

本システムのご利用対象となる契約

「サポートサービス証書」のサポート窓口情報に「J's カスタマーサポートサイト」が記載されているご契約が対象となります。

本システムに関するお問合せ先

以下窓口までメールにてお問い合わせください。

担当窓口	ジェイズ・コミュニケーション株式会社 カスタマーサポートサイト担当
メール	tickets-admin@jscom.co.jp

② 新規ユーザー登録 ※チケットシステムのアカウントをお持ちでない方のみ

1. はじめに、契約時にお送りしております「サポートサービス証書」をご用意ください。

2. トップページにアクセスしていただくと、以下の「新規ユーザー登録」ボタンと個人情報の取り扱いの説明が表示されます。

「個人情報の取り扱いについて」をお読みいただき、同意いただける場合は、「新規アカウント登録」をクリックして登録作業に進んでください。



3. 新規ユーザー登録画面で、登録に必要な項目を入力してください。

【会社名】

お客様の会社名を入力してください。

【お名前】

お客様のお名前を入力してください。

【ログインID】

本システムへのログインに使用するログインIDを入力してください。

メールアドレスをログインIDにすることを推奨いたします。

すでに同一のログインIDが登録されている場合は、登録時にエラーとなりますので別のログインIDをご使用ください。

※文字制限: 半角3字以上で、英大文字、英小文字、数字、記号が使用可能です。

【ログインパスワード】

パスワードを入力してください。



※文字制限:半角12字以上で、英大文字、英小文字、数字を各1文字以上使用してください。

[連絡先メールアドレス]

お客様のメールアドレスを入力してください。

本メールアドレスは、本システムから送信する通知メールの宛先として使用されます。

※文字制限:半角

※「メールアドレス」は、以下でご説明する「保守登録メール」のアドレスと同一でなくても登録可能ですが、セキュリティを確保するため、「保守登録メール」と同じドメイン(@以降の文字列)である必要があります。これにより、例えば、メールアドレスとしてメーリングリストを登録することで、本システムからの通知メールを複数メンバーで共有することが可能です。

[保守登録メールアドレス]

「サポートサービス証書」の販売代理店様・運用代行者様・エンドユーザー(設置先)様情報のいずれかに記載されていますメールアドレスの内、貴社のメールアドレスを入力してください。

本メールアドレスは、メールアドレスのドメインの確認および保守サポートサービス契約登録内容の確認、契約情報一覧の表示条件に使用されます。本システムでのメールの送受信には使用いたしません。

入力いただいたメールアドレスに紐づく有効な保守契約がない場合、ユーザー登録できません。

※文字制限:半角

[個人情報の取り扱いに同意する]

トップページに記載しております「個人情報の取り扱い」にご同意いただいた上で、チェックボックスにチェックをお願いします。

4. すべての入力が完了しましたら、「新規ユーザー登録」をクリックしてください。
5. 登録画面で入力いただいた「連絡先メールアドレス」に仮登録の確認メールが送信されます。メール本文中の「本登録 URL」にアクセスしていただくことで登録が完了します。
6. 登録が完了すると、本登録完了のメールが送信されます。
本メールを受信されましたら、本システムへログインいただくことが可能となります。

③ ログイン

トップページ右側にログイン ID、パスワードを入力し「ログイン」をクリックしてください



ログインには2段階認証が必要となります。

■ 初回ログイン時の流れ

① バックアップコードの保管

ログイン時に表示される「バックアップコード」を必ず控えていただき、[二段階認証へ進む] を押してください。

② 認証コードの入力

連絡先メールアドレス宛に届く認証コード(数字6桁)を入力し、ログインを完了させてください。

※認証コード通知メールを受信できるよう、あらかじめ弊社ドメイン(@jscom.co.jp)の受信許可設定をお願いいたします。

※バックアップコードは、ログイン後「マイページ」からいつでも再生成が可能です。

■ 2回目以降のログイン

ログインされる際は毎回認証コードの入力が必須となりますので、ご登録メールアドレス宛に送信される認証コード(数字6桁)をご入力ください。

ID/パスワードを忘れた場合

1. トップページ「ログイン情報を忘れた場合」をクリック
2. 確認/再設定したいものにチェックを入れ、メールアドレスを入力し「送信」
3. 受信したメールの記述内容に沿って設定ください



④ 製品サポート情報

「製品メニュー」画面で確認可能な項目について記載いたします。

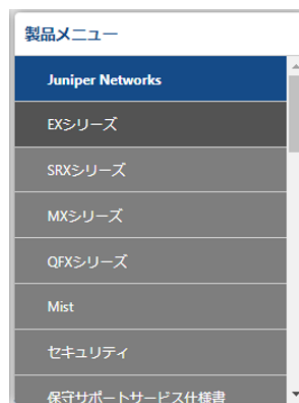
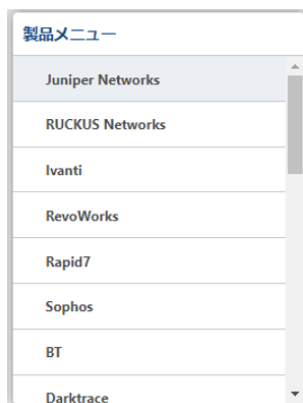


1. 製品リスト

お客様がご契約されている製品のリストが表示されます。

メーカーを選択していただくと、製品情報、サービス、その他関連するサポートサービス仕様書などの項目が新たに表示されますので、お求めの項目を選択してください。

※各種情報はアカウントに設定された「保守登録メールアドレス」に紐付いたご契約製品のみ参照可能です。変更される場合はログイン後の「マイページ」より「プロフィールの編集」を行ってください。



2. 製品ページ

各製品ページでは以下の項目が記載されています。

(製品によって表示される内容は異なります。)

- ダウンロード
各種ファームウェアやバージョンファイル、ブートローダーのダウンロードページです。
- ドキュメント
ハードウェア・ソフトウェアのマニュアルやリリースノートをご用意しております。
- 標準出荷バージョン
標準出荷時のバージョンリストを記載しております。
弊社よりお求めいただきました製品は、原則的に記載されている標準出荷バージョンにあわせた状態で出荷しています。
- サポート終了情報
ハードウェア・ソフトウェアの EoE、EoL 情報について記載しております。



The screenshot shows a web page for Juniper Networks EX Series. At the top, there is a breadcrumb trail: [TOP](#) > [Juniper Networks](#) > [EXシリーズ](#). Below this is the main heading **EXシリーズ** and a share button labeled '共有'. The page lists four categories with blue underlined links and brief descriptions:

- ダウンロード**
ファームウェアやブートローダをダウンロードいただけます。ダウンロードの利用には認証が必要です。
- ドキュメント**
ハードウェア・ソフトウェアのマニュアルやリリースノート、SNMP MIBのリファレンスなどをダウンロードいただけます。
- 標準出荷バージョン**
現在販売している製品の標準出荷バージョンをご案内します。
- サポート終了情報**
ハードウェア・ソフトウェアのサポート終了日をご案内します。

⑤ お問い合わせをする <チケットシステム>

当社サポートへお問い合わせにつきましては、チケットシステムよりサポートチケットを発行してください。チケットを発行いただきますと、サポート担当者をアサインし順次回答を返信いたします。チケットの登録/更新時には、その都度通知メールが送信されます。通知メールにはチケットの更新内容が記載されています。尚、チケットの発行数に制限はございません。

チケットシステムへのアクセス

カスタマーサポートサイトにログインし、左メニュー上部「お問い合わせ(チケットシステム)」をクリック

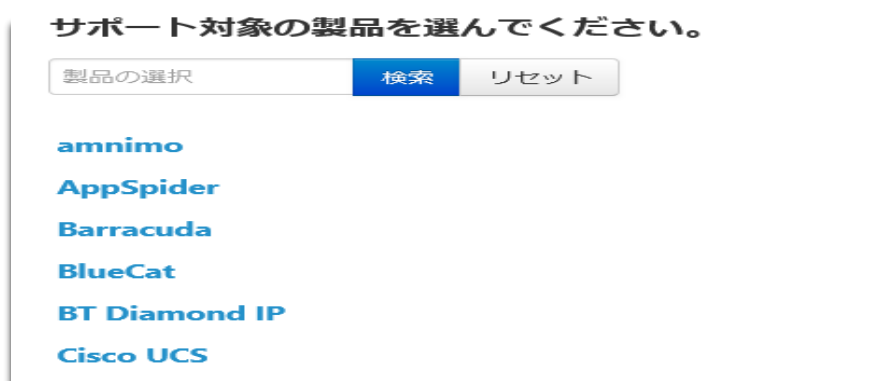


新規サポートチケットの発行

1. チケットシステム画面の上部メニュー「新規チケット発行」をクリックしてください。



2. お問い合わせ対象の製品をクリックしてください。



3. お問い合わせの内容を各フィールドへ入力してください。



[件名]

お問合せの件名を入力してください。

[保守契約番号]

お問合せの契約名(またはご契約番号)を入力してください。入力必須となります。

※ご不明な場合は、「不明」と入力して下さい。

[シリアル番号]

お問合せ対象機器のシリアル番号を入力してください。入力必須となります。

※ご不明な場合は、「不明」と入力して下さい。

(ご注意) 保守契約番号とシリアル番号の両方が不明な場合、お問い合わせを受付することができません。

[機種]

お問合せ対象機器の機種名(製品番号)を入力してください。

[OS Ver]

お問合せ対象機器の OS/Firmware のバージョンを入力してください。

[メール CC]

本システムから送信される通知メールに CC メールアドレスを追加したい場合、このフィールドにメールアドレスを入力してください。**カンマ(,)区切り**で複数入力可能です。

これにより、お問合せに関する情報共有が可能となります。

※メールアドレス以外の文字列を入力されたり、メールアドレスをカンマ(,)以外の文字で区切られた場合、通知メールが一切送信されなくなりますのでご注意ください。

[カテゴリ]

お問合せ内容に応じてカテゴリを選択してください。

[本文]

お問合せ内容を入力してください。

[ファイルのアップロード]

本文に記載できない内容や、ログファイル等のファイルがある場合、複数添付可能です。

1 ファイル当たりの最大サイズは 1GB となります。

4. 入力完了後、「新規チケットの作成」ボタンをクリックしてください。

チケット ID が発番され、チケットの発行完了となります。

発行と同時に、プロフィールに指定された「メールアドレス」宛に、チケット受付の通知メールが送付されます。「メール CC」を指定した場合は、CC アドレスにも送付されます。

サポートチケットの参照及び返信

1. タブメニューより「オープン」をクリックしてください。



2. 現在登録されているチケットの一覧が表示されます。
3. 一覧の中から、対象のチケットを選び、クリックしてください。
4. チケットの詳細が表示されます。
5. サポートへ返信を行う場合は、まず「返信」ボタンを押すと、入力フィールドが表示されます。必要事項を記入いただいた後、再度「返信」ボタンを押すと、送信されます。

通知メールについて

チケットが登録/更新される都度、通知メールが送信されます。

通知メールの内容は以下の通りです。詳細は、本システムでの確認をお願いいたします。

- | | |
|-------------|---------------------------------------|
| [宛先] | プロフィールに登録された「メールアドレス」 |
| [CC] | チケットに登録された「メール CC」 |
| [件名] | チケットに登録された「チケット ID」「製品」「件名」 |
| [本文] | チケットに登録された「件名」「チケット ID」「カテゴリ」「製品」「本文」 |

⑥ マイページ

プロフィールの確認・編集、契約情報の確認が行えます。



プロフィールの編集

1. 画面下「プロフィールの編集」ボタンをクリックしてください
2. 内容を変更し保存してください。
新規アカウント登録の際と同様のルールにて編集可能です。

契約情報の確認

画面下「契約情報一覧」より、アカウントに紐づく有効な契約情報を確認できます。

当画面には、マイページの「保守登録メールアドレス」と「サポートサービス証書」に登録されたメールアドレスが一致したご契約のみが表示されます。

⑦ よくあるご質問

Q. 保守契約締結時に保守登録した担当者以外も問合せすることが可能か。

A. 可能です。メールアドレスが、保守契約締結時のメールアドレス(保守登録メール)とドメインが同一であれば、本システムのアカウントをご登録いただけます。

Q. 同一の契約に対し、複数の担当者が問合せを実施することは可能か。

A. メールアドレスのドメインと保守登録メールのドメインが一致している限り、同一の契約に対して複数のご担当者のアカウント登録が可能です。

Q. 問合せの情報を複数の担当者と共有する方法はあるか。

A. 複数のアカウント間でチケットの内容を共有することはできません。

そのため、以下2通りの方法にて情報を共有することをご検討ください。

1. アカウント登録時のメールアドレスを、複数の方が受信可能なグループメール/メーリングリスト等に設定していただき、アカウント情報を共有してお使いください。
2. チケット登録時に「メール CC」という入力フィールドをご用意しております。共有したいチケットの「メール CC」欄にカンマ区切りでメールアドレスを入力いただくことで、通知メールによる情報の共有が可能となります。

Q. 保守登録メールのドメインと、登録したいメールアドレスのドメインが一致していない。

A. ドメインが一致しない場合、アカウント登録はできません。

この場合、ドメインの一致するメールアドレスを作成いただくか、保守登録メールを変更いただく必要があります。「保守登録メール」を変更したい場合は、サービス管理センター(service_admin@jscom.co.jp)宛にご依頼をお願いいたします。なお、登録変更の手続きにはご依頼より2営業日を頂戴しております為、日程に余裕をもって申請をお願いいたします。

Q. 保守登録メールと、登録したいメールアドレスとで、サブドメインが異なるが登録可能か。

- A. 連絡先メールアドレスには、保守登録メールアドレスと@以降が同一（ドメインが等しい）のアドレスのみ登録が可能です。連絡先メールアドレスと保守登録メールアドレスで、異なるドメイン（サブドメインも含む）の登録をされたい場合は、J's カスタマーサポートサイト担当(tickets-admin@jscom.co.jp)へお問い合わせください。

Q. 複数の契約がありますが、全てアカウント登録をする必要があるか。

- A. 必要ありません。いずれか一つのご契約に基づいてアカウントをご登録いただければ、複数の契約に関するお問合せが可能です。

Q. 契約の更新で契約名（または契約番号）が変わりました。アカウント登録の修正をする必要があるか。

- A. 保守登録メールアドレスが変わっていなければ、アカウント登録の修正は必要ありません。そのままの状態でご利用を継続頂けます。

Q. 本システムのログインに必要なログイン ID、ログインパスワードを忘れてしまった。

- A. 画面上にある「ログイン情報を忘れた場合」をクリックいただき、画面の指示に従って操作いただくことで、ログイン ID の再取得、もしくはログインパスワードのリセットが可能です。

Q. サポートサービス証書の内容を確認したい／登録内容を変更したい。

- A. サービス管理センター(service_admin@jscom.co.jp)へお問い合わせ下さい。

以上