

【サポートシステム利用手順】

第4版



— 目次 —

1. サポートシステムについて	4
2. サポートシステムへログインする	4
3. チケットを作成する	5
4. チケットへの回答を確認する	7
5. チケットへ返信する	9
6. FAQ	11
7. 一般公開の情報について	13
8. 個人設定	14

1. サポートシステムについて

本サポートシステムでは以下の機能をご提供させて頂いております。

- ・お問合せの受付及び管理
- ・よくあるご質問 (FAQ)
- ・マニュアル及びモジュールのダウンロード
- ・弊社からのお知らせ

2. サポートシステムへログインする

▼保守契約ユーザー様専用の画面

クラウドサービスご利用のお客様 (<https://www.cybersolutions.co.jp/support/cloud/>)

パッケージ(オンプレミス)ご利用のお客様 (<https://www.cybersolutions.co.jp/support/pkg/>)

- ・保守契約期間中の顧客からのお問合せの新規作成・返信・クローズ
- ・顧客向け情報 (よくあるご質問)
- ・各種マニュアル、モジュール

ブラウザで上記 URL にアクセスし、弊社よりご案内したユーザー名とパスワードを入力ください。

■ログイン画面

保守契約ユーザー様専用お問い合わせ
下記ログインフォームからサポートシステムをご利用ください。
※24時間365日受付(対応は平日 9:00~17:30)

 **Support**

ID :

Password :

 [パスワードを忘れた方はこちら](#)

 [サポートシステムのご利用方法・保守サポートの公開情報はこちら](#)

※障害・メンテナンスの詳細情報の確認方法は下記となります：
ログイン >> FAQ >> CYBERMAILS >> 障害・メンテナンス情報

※弊社製品ご使用時に問題が発生した場合、お問い合わせの前に以下のことを予めご確認ください。

- ・問題が発生する端末/ブラウザ/アカウント以外での問題の再現性
- ・問題の発生した前後での環境変更 (ブラウザの設定やメール経路等) の有無

ログインパスワードをお忘れの場合は、

1. 「パスワードを忘れた方はこちら」というリンクをクリックしてください。
2. ご登録いただいているユーザー名（メールアドレス）を入力してください
3. 「送信」ボタンをクリックしてください。

パスワードを初期化する手順をメールにてご案内いたします。

■ ログイン後の画面



3. チケットを作成する

「チケット」とは弊社へのお問い合わせの管理単位となります。「チケット」を介して、弊社サポートチームとの質問/回答などのやり取りを行います。

画面の「チケット」から「新規チケット」をクリックします。



「チケット」では項目名に * が付いている項目については必須となります。事項を入力頂き、一番下の「送信」ボタンをクリックすることでお問合せの送信を行います。

お問合せ内容をご説明いただくためのキャプチャ画像やログ等を添付する場合は「添付ファイル」から「ファイルを選択」をクリックし適宜ファイルを添付することが可能となります。

また、正確な情報をご案内するためにも、お手数ではございますが「発生条件」や「エンドユーザ名」の入力にご協力をお願い致します。

■ チケット作成画面

The screenshot shows a ticket creation interface with the following elements:

- Header:** チケット (Ticket) | FAQ | 個人設定 (Personal Settings) | テスト氏 テスト名をログアウト (Logout Test Name)
- Message Type:** *タイプ: 8: サーバログ調査 (Server Log Search)
- Priority:** *宛先: CYBERMAIL
- Subject:** *表題: メール送信不可について (Regarding email delivery failure)
- Body:** *本文: ユーザよりメール送信不可の事象の報告がありました。原因と対処方法を教えてください。(Reported email delivery failure by user. Please provide cause and countermeasure.)
- Metadata:** 送信者: test@test.cybermail.jp, 受信者: test@example.co.jp, 送信時刻: 2018年6月1日 14:30
- Attachments:** 添付ファイル: (Attachment field with instructions to click or drop files)
- Priority:** 優先度: 3 中 (Priority: 3 Medium)
- End User Name:** * [エンドユーザ名]: サイバソリューションズ (End User Name: Cyber Solutions)
- Action:** 送信 (Send) button, highlighted with a red box.

また、お問合せの前に FAQ に掲載の以下の情報も一度ご確認ください。

- 「サポートへお問い合わせされる前に」
- 「技術的なお問合せのサポート対象範囲」
- 「保守契約期間中のお問合せについて」

4. チケットへの回答を確認する

「チケット」が更新されると、登録されているメールアドレス宛に下記のようなメールが送信されます。内容をご確認ください。

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there are tabs for 'チケット' and 'FAQ', and user settings like '個人設定' and 'テスト氏名をログアウト'. Below this, there's a form for creating or editing a ticket. The form fields are: *タイプ: 8: サーバ-ログ調査, *宛先: CYBERMAILZ, *表題: メール送信不可について, and *本文: (empty). Below the form is a rich text editor with a toolbar containing options for bold, italic, underline, strikethrough, text color, background color, link, unlink, list, and indent. The main content area of the editor displays a preview of an email notification: 'ユーザよりメール送信不可の事象の報告がありました。原因と対処方法を教えていただけますか。' followed by sender and recipient information: '送信者: test@test.cybermail.jp', '受信者: test@example.co.jp', and '送信時刻: 2018年6月1日 14:30'. Below the preview, there's a warning box: 'こちらの情報も役にたつかも知れません' and '件名と本文から有効な情報は見つかりませんでした'. At the bottom, there's a file upload section with a '添付ファイル:' label and a '送信' button.

■ サポートシステムのステータスに関して

・ カスタマー確認中のチケット

カスタマー確認中のチケットはご返信がない場合 2 週間後に「クローズ確認中」にさせていただきます。お客様に情報取得等のご依頼や追加のご確認が”ある”場合、本ステータスにて返信いたします。

・ クローズ確認中のチケット

クローズ確認中のチケットはご返信がない場合 1 週間後にクローズさせていただきます。お客様に情報取得等のご依頼や追加のご確認が”ない”場合、本ステータスにて返信いたします。

完了したチケットについて追加のご質問などがある場合は、大変お手数ではございますが、新規チケットを作成して頂き、該当チケットの番号を添えてご連絡をお願い致します。

5. チケットに返信する

サポートシステムにログインして該当チケットを開き、最下行にある「返信」をクリックします。

■ チケット表示画面

メール送信不可について

テスト氏 テスト名 - メール送信不可について	6分	情報
CyberSolutions Support System - メール送信不可について	3分	Ticket#: 201806191010
差出人: CyberSolutions Support System 宛先: テスト氏 テスト名 表題: メール送信不可について		ステータス: クローズ確認中 優先度: 3中 キュー: CYBERMAILZ [エンドユーザ名] サイバーソリューションズ

会社名テスト
ご担当者様

いつもお世話になっております。
サイバーソリューションズの〇〇です。

> ユーザよりメール送信不可の事象の報告がありました。
> 原因と対処方法を教えていただけますか。
>
> 送信者: test@test.cybermail.jp
> 受信者: test@example.co.jp
> 送信時刻: 2018年6月1日 14:30

調査いたしましたところ、宛先へ送信成功しておりました。
恐れ入りますが、送信先へお問合せいただけますでしょうか。

以上、よろしくお願いいたします。

【ご注意】
クローズ確認中のチケットはご返信がない場合1週間後にクローズさせて頂きます。
お客様に情報取得等のご依頼や追加のご確認がない場合、本ステータスにて返信いたします。
完了したチケットについて追加のご質問などがある場合は、大変お手数ではございますが、
新規チケットを作成して頂き、該当チケットの番号を添えてご連絡をお願い致します。

◇
ユーザー総会2018年6月22日開催！新兵器となる新サービスをご紹介！
お申込み☆<https://www.cybersolutions.co.jp/event/20180622/>
◇

■ チケットの返信はサポートシステムにログインしてWEB画面からお願致します。
メールでご返信いただいても弊社では確認できませんのでご了承願います。

◇
サイバーソリューションズ株式会社 - 保守サポート
WEB : <https://www.cybersolutions.co.jp/support/cloud/>
TEL : 03-6809-5840

保守サポートの対応は平日月曜日～金曜日 9:00～17:30です。
(土曜・日曜・祝日・弊社休業日を除く)
時間外のお問合せは翌営業日の営業時間に順次ご対応を致します。
ご回答までにお時間を頂く場合があることを予めご了承願います。

◇

返信

返信内容を記入し、画面下部の「送信」ボタンをクリックください。お問い合わせ内容が解決した際には「次の状態」を「完了」を選択してください。

■チケット返信画面

The screenshot shows a web interface for replying to a ticket. At the top, the subject line is "Re: メール送信不可について". Below it is a text area containing the message "了解しました。". A rich text editor toolbar is visible above the text area. Below the text area is a "添付ファイル:" (Attachments) section with a red box highlighting a dropdown menu. The dropdown menu lists four status options: "カスタマー確認中", "クローズ確認中", "完了" (highlighted in orange), and "対応中". Below the dropdown are fields for "ステータス:", "優先度:" (set to "3 中"), and "[エンドユーザ名]: サイバースソリューションズ". At the bottom left, a "送信" (Send) button is highlighted with a red box, with the text "または 取消" (or Cancel) next to it.

6. FAQ

FAQには「よくあるご質問（FAQ）」の他、各種マニュアル、お知らせ等を掲載しております。

初めてのご利用の際は、ぜひ以下のご案内をご一読ください。

[FAQ](#) > [00 保守サポートサービス](#) > [サポートへお問い合わせされる前に](#)

■FAQ 一覧画面

CyberSolutionsサポートシステム

チケット FAQ 個人設定 テスト氏 テスト名をログアウト

FAQ 検索

サブカテゴリ

名前	コメント	サブカテゴリ	FAQ項目
00 保守サポートサービス	最初はこちらをご確認ください	3	4
弊社からのお知らせ	夏期冬期休業日等	0	8
各種申込書	-	0	2
サービス共通のお知らせ	サービス共通のお知らせ	0	1
よくあるご質問 (FAQ)	-	0	32
マニュアル&モジュール	-	0	10
障害・メンテナンス情報	-	0	187

最後に作成されたFAQ項目

- メンテナンス完了のお知らせ (6月17日)
障害・メンテナンス情報 - ja - 公開 (全頁) - 2018/06/17 04:00
- メンテナンスのお知らせ (6月27日)
障害・メンテナンス情報 - ja - 公開 (全頁) - 2018/06/15 10:05
- メンテナンスのお知らせ (6月22日)
障害・メンテナンス情報 - ja - 公開 (全頁) - 2018/06/11 15:16

最後に更新されたFAQ項目

- メンテナンスのお知らせ (6月17日)
障害・メンテナンス情報 - ja - 公開 (全頁) - 2018/06/08 17:23
- メンテナンスのお知らせ (6月24日)
障害・メンテナンス情報 - ja - 公開 (全頁) - 2018/06/08 17:28

「サブカテゴリ」をいくつか選択すると、以下の画面のように「FAQ 項目」に該当する記事の一覧が表示されます。確認したい記事をクリックすると内容を確認することが出来ます。

また、最近追加された記事や、よくアクセスのある記事については画面右側にリスト表示されております。こちらは RSS も配信しておりますので、必要に応じて RSS リーダ等で購読いただくことも可能です。

■FAQ 項目画面

チケット FAQ 個人設定 テスト氏 テスト名をログアウト

FAQ一覧

FAQ > CYBERMAIL > マニュアル&モジュール

サブカテゴリ

名前	コメント	サブカテゴリ	FAQ項目
子カテゴリはありません。			

最後に作成されたFAQ項目

- アドレス帳のインポートフォーマット(CyberMail CSV ファイル) マニュアル&モジュール - ja - 公開 (全員) - 2014/09/08 14:39
- サポートサイト利用手順 マニュアル&モジュール - ja - 外部 (顧客) - 2014/05/29 19:35
- メーリングリストオプション管理者マニュアル マニュアル&モジュール - ja - 外部 (顧客) - 2013/12/11 11:17

最後に更新されたFAQ項目

- アドレス帳のインポートフォーマット(CyberMail CSV ファイル) マニュアル&モジュール - ja - 公開 (全員) - 2014/09/08 14:39
- CyberMail (メール) 管理者マニュアル マニュアル&モジュール - ja - 外部 (顧客) - 2013/12/11 11:10
- MailBase (アーカイブ) 管理者マニュアル マニュアル&モジュール - ja - 外部 (顧客) - 2013/12/11 11:13

Top 10 FAQ項目

- CyberMail (メール) 管理者マニュアル マニュアル&モジュール - ja - 外部 (顧客) - 2013/12/11 11:10
- MailGates (アンチスパム) 管理者マニュアル マニュアル&モジュール - ja - 外部 (顧客) - 2013/12/11 11:11

FAQ#	タイトル	区分
100027	アドレス帳のインポートフォーマット(CyberMail CSV ファイル)	CYBERMAILΣ:マ
100019	サポートサイト利用手順	CYBERMAILΣ:マ
100012	メーリングリストオプション管理者マニュアル	CYBERMAILΣ:マ
100011	Webホスティングオプション管理者マニュアル	CYBERMAILΣ:マ
100010	CyberMail スマートフォン・携帯 ユーザマニュアル	CYBERMAILΣ:マ
10009	MailBase (アーカイブ) 管理者マニュアル	CYBERMAILΣ:マ
10008	MailGates (アンチスパム) ユーザマニュアル	CYBERMAILΣ:マ
10007	MailGates (アンチスパム) 管理者マニュアル	CYBERMAILΣ:マ
10006	CyberMail (メール) 管理者マニュアル	CYBERMAILΣ:マ
10005	CYBERMAILΣ移行概要	CYBERMAILΣ:マ

記事を選択すると内容を確認することが出来ます。マニュアル等のデータについては「添付ファイル」からリンクをクリックしてダウンロードいただくことが可能です。

■FAQ 詳細画面

チケット FAQ 個人設定 テスト氏 テスト名をログアウト

戻る

CyberMail (メール) 管理者マニュアル

FAQ > CYBERMAIL > マニュアル&モジュール > CyberMail (メール) 管理者マニュアル

添付ファイル:

- CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル_第9版.pdf, 2.4 MBytes

概要:

CyberMail (メール) の管理者様向けのマニュアル第6版をリリースいたしました。

- 2015/10/01 CYBERMAILΣにおけるCyberMailのバージョンアップに伴いマニュアルを改訂いたしました。
- 2016/12/17 CYBERMAILΣにおけるCyberMailのバージョンアップに伴いマニュアルを改訂いたしました。
- 2016/12/22 CYBERMAILΣにおけるCyberMailの管理者マニュアルを改訂いたしました。
- 2017/01/30 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第3版をリリース
- 2017/03/16 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第4版をリリース
- 2017/03/31 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第4版を差替え
- 2017/04/11 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第4版を差替え
- 2017/06/27 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第4版を差替え
- 2017/07/14 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第5版をリリース
- 2017/07/19 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第6版をリリース
- 2017/07/24 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第7版をリリース
- 2017/11/30 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第8版をリリース
- 2018/02/09 CYBERMAILΣ_v7_管理者マニュアル第9版をリリース

FAQ情報

FAQ 項目ナンバー: 10006

区分: CYBERMAILΣ:マ
ニュアル&モジュール

キーワード:

ステータス: 外部 (顧客)

レーティング: 0 5つ星のうち

投票: 0

FAQ 内を検索する場合には画面上部の「FAQ」から「検索」をクリックすることで、下記の画面が表示されますので、検索に必要な項目を入力いただき検索することが可能です。また、頻繁に検索する項目については「テンプレート」として保存することも可能です。

7. 一般公開の情報について

弊社から一般公開している情報は以下の URL からログイン不要でアクセス可能です。

▼ 一般のお客様もご利用頂けるパブリック画面

<https://sup.cybersolutions.co.jp/otrs/public.pl>

ログイン不要で閲覧可能な情報を公開しています。

- ・ サポートシステムのご利用方法
- ・ 障害情報・メンテナンス情報（クラウドサービスのご利用者様）
- ・ 保守契約のサポートに関連する情報
- ・ 夏期冬期休業等の公開情報
- ・ 各種申込書（お客様情報変更申込書等）

ご担当者の変更につきましては弊社側での登録変更が必要となります。FAQ 一覧の「各種申込書」にある「お客様情報変更申込書」に必要事項をご記入の上、メールにて弊社まで申請をお願いいたします。

» [FAQ](#) » [00 保守サポートサービス](#) » [クラウドサービス](#) » [各種申込書](#) » [お客様情報変更申込書](#)

» [FAQ](#) » [00 保守サポートサービス](#) » [パッケージ（オンプレミス）](#) » [各種申込書](#) » [お客様情報変更申込書](#)

■ 一般公開画面

CyberSolutions サポートシステム 

» [FAQ](#) » [00 保守サポートサービス](#)

サブカテゴリ

名前	コメント	サブカテゴリ	FAQ項目
クラウドサービス	各種申込書	1	0
パッケージ（オンプレミス）	各種申込書、サポート終了情報、リリース情報	3	0
弊社からのお知らせ	夏期冬期休業日等	0	6

FAQ項目

FAQ#	▲ タイトル	区分
1000307	サポートへお問い合わせされる前に	00 保守サポートサービス
1000306	技術的なお問合せのサポート対象範囲	00 保守サポートサービス
1000105	サポートシステム利用手順	00 保守サポートサービス
10001	保守契約期間中のお問合せについて	00 保守サポートサービス

8. 個人設定

個人設定画面にてパスワードの変更や各種設定が行えます。

The screenshot shows the 'CyberSolutions サポートシステム' (CyberSolutions Support System) interface. At the top right, the '個人設定' (Personal Settings) menu item is highlighted with a red box. The page is divided into several sections for user configuration:

- パスワード変更 (Password Change):** Includes fields for '現在のパスワード' (Current Password), '新しいパスワード' (New Password), and '新しいパスワード(確認用)' (New Password for Confirmation), with an '更新' (Update) button.
- インターフェイスの言語 (Interface Language):** A dropdown menu is set to '日本語' (Japanese), with an '更新' (Update) button.
- タイムゾーン (時間帯) (Time Zone):** A dropdown menu is set to 'Asia/Tokyo', with an '更新' (Update) button.
- チケット一覧 (Ticket List):** A dropdown menu for '更新間隔' (Update Interval) is set to '2分' (2 minutes), with an '更新' (Update) button.
- 表示チケット数 (Display Ticket Count):** A dropdown menu for 'ページ毎のチケット数' (Number of Tickets per Page) is set to '25', with an '更新' (Update) button.

なお、ご担当者の変更につきましては弊社側での登録変更が必要となりますので、FAQ 一覧の「各種申込書」にある「お客様情報変更申込書」に必要事項をご記入の上、メールにて弊社まで申請をお願い致します。

サポートシステム利用手順マニュアル

発行年月日 2019年11月15日 第4版

編集・著作 サイバーソリューションズ株式会社

東京都港区三田 3-13-16 三田 43MT ビル 8F

<http://www.cybersolutions.co.jp/>

本マニュアルの無断複製・配布・改変を禁じます。本書に記載される情報は予告なく変更されることがあります。