

J's チケットシステム ご利用の手引

Ver.1.13

ジェイズ・コミュニケーション株式会社

目次

J's チケットシステムについて	1
本システムの機能	1
本システムの対象となる契約	1
本システムに関するお問合せ先	1
新規アカウント登録	2
お問合せをする	5
ログイン	5
新規サポートチケット発行	5
サポートチケットの参照及び返信	7
通知メールについて	7
プロフィールの確認・編集	8
契約情報の確認	8
プロフィールの編集	8
よくあるご質問	9

J's チケットシステムについて

「J's チケットシステム」(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 Web 問合せ窓口です。

本システムでは、個別のお問合せをチケットと呼んで管理します。保守サポートサービスにおける技術的なお問合せやログファイルの送付等に、本システムをご利用いただきます。

本システムのご利用に際しては、アカウント登録が必要となります。

URL: <https://tickets.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。

- ・サポートへのお問合せ
- ・お問合せ履歴の表示

本システムの対象となる契約

本システムでのお問合せの対象となるのは、以下の条件に合致する契約明細です。

- ・2014 年 7 月以降の契約で、「サポートサービス証書」に問合せ先として J's チケットシステムが記載されている場合
- ・2014 年 7 月以前の契約で、「サポートサービス証書」に問合せ先として、以下の電子メールアドレスが記載されている場合

ns_support@jscom.co.jp (Juniper-NS)
ex_support@jscom.co.jp (Juniper-EX)
ns_support@jscom.co.jp (Juniper-IDP)
sa_support@jscom.co.jp (Juniper-MAG/SA)
srx_support@jscom.co.jp (Juniper-SRX)
cyberoam_support@jscom.co.jp (Cyberoam)
hdn_support@jscom.co.jp (Handreamnet)

ironport_support@jscom.co.jp (旧 Ironport)
cp_support@jscom.co.jp (Trustwave/Mirage)
mw_support@jscom.co.jp (Mirageworks)
ruckus_support@jscom.co.jp (Ruckus)
na_support@jscom.co.jp (Soliton)
st_support@jscom.co.jp (Splashtop)
j2-support@jscom.co.jp (Paloalto 他)

本システムに関するお問合せ先

ジェイズ・コミュニケーション株式会社 J's チケットシステム担当

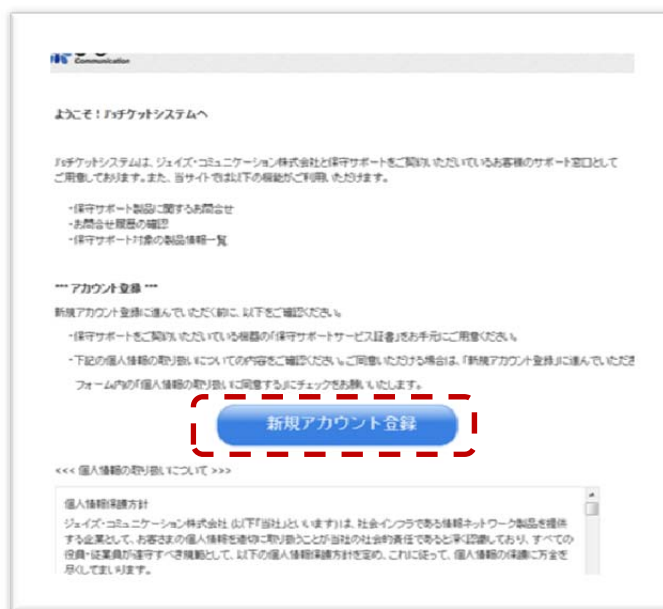
メール tickets-admin@jscom.co.jp

新規アカウント登録

- 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。
アカウント登録は、証書発行の翌日以降に実施願います。

- トップページにアクセスしていただくと、以下の「新規アカウント登録」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。



- アカウント登録画面が表示されたら、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。

【ユーザーID】

本システムへのログインに使用するユーザーIDを入力してください。

メールアドレスをユーザーID にすることを推奨いたします。

すでに同一のユーザー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ユーザー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。



The screenshot shows the account registration form. It includes the following fields:

- 会社名 (Company Name): Text input field.
- お名前 (Name): Text input field.
- ユーザーID (User ID): Text input field.
- パスワード (Password): Text input field.
- パスワードの確認 (Confirm Password): Text input field.
- メールアドレス (Email Address): Text input field.
- 保守登録メール (Maintenance Registration Email): Text input field.
- ご契約番号 (Contract Number): Text input field.
- 個人情報の取り扱いに同意する (I agree to the personal information handling): A checkbox with a label and a confirmation icon.

 At the bottom of the form, there is a blue button labeled '新規ユーザー登録' (New User Registration). The page also features a navigation bar at the top with options like 'ログイン' (Login) and 'ログアウト' (Logout).

[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 6 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。

[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]

「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。

※文字制限:半角

[ご契約番号(又は契約名)]

「サポートサービス証書」に記載されております「ご契約番号」(2018 年 12 月 31 日以前発行の証書)又は「契約名」(2019 年 1 月 1 日以降発行の証書)を入力してください。

複数のご契約をお持ちの場合、すべての「ご契約番号」又は「契約名」を登録する必要はありません。

いずれか一つの「ご契約番号」又は「契約名」を入力してください。

※文字制限:半角英数字

[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「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。

お問合せをする

お問合せの際は、チケット発行をしていただきますと、その後、サポートより回答を返信いたします。チケットが登録/更新/回答されますと、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。

ログイン

1. 本システムへアクセスし、最上部の入力フィールドにユーザーID とパスワードを入力し、「ログイン」をクリックしてください。

新規サポートチケット発行

1. 本システムへログインしてください。
2. 上部メニューの「チケット管理」をクリックしてください。
3. 「新規サポートチケット発行」をクリックしてください。



4. お問合せ対象の製品を選択し、クリックしてください。
5. チケット内容の各入力フィールドへ入力してください。

チケット内容

件名	<input type="text"/>	
保守契約番号	<input type="text" value="保守契約番号"/>	※必須、不明の場合は、「不明」と入力して下さい
シリアル番号	<input type="text" value="シリアル番号"/>	※必須、不明の場合は、「不明」と入力して下さい
機種	<input type="text" value="機種"/>	
OS Ver.	<input type="text" value="OS Ver."/>	
メールCC	<input type="text" value="メールCC"/>	(このチケットのみ) カンマ「,」区切りで入力して下さい
カテゴリ	<input type="text" value="-カテゴリ選択 -"/>	

[件名]

お問合せの件名を入力してください。

[保守契約番号]

お問合せの保守ご契約番号(又は契約名)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。

[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。

[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。

最大サイズは 100MB となります。

6. 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. 上部メニューの「チケット管理」をクリックしてください。
2. 「サポートチケット参照」をクリックしてください。



3. 現在登録されているチケットの一覧が表示されます。
4. 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。
5. チケットの詳細が表示されます。
6. 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/回答される毎に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」 |

プロフィールの確認・編集

契約情報の確認

1. 上部メニューの「プロフィール」をクリックしてください。
2. ご登録いただいたアカウントのプロフィールが表示されます。
合わせて、参考情報として、アカウントに設定されている「保守登録メール」に紐づいているご契約情報一覧が表示されます。
※本契約情報に表示されていない契約対象についても、お問合せは可能です。

契約情報一覧:

参考情報として、アカウントに紐づいているご契約情報一覧を表示しております。
※本契約情報に表示されていない契約対象についても、お問合せは可能です。

契約番号	種別	製品番号	シリアル	開始日	終了日	サービス種類
SD-XXXXXX-H	Juniper	SSG-5-SH-BT	*****	2014/06/01	2015/05/31	平日9:00~17:00オンサイト保守
SD-XXXXXX-H	Juniper	SSG-5-SH-BT	*****	2014/06/01	2015/05/31	ソフトウェア保守
SD-XXXXXX-H	Juniper	NS-5GT-007	*****	2014/06/01	2015/05/31	平日9:00~17:00オンサイト保守
SD-XXXXXX-H	Juniper	NS-5GT-007	*****	2014/06/01	2015/05/31	ソフトウェア保守

プロフィールの編集

1. 上部メニューの「プロフィール」をクリックしてください。
2. 左上の「編集」-「プロフィールの編集」をクリックしてください。

編集

 プロフィールの編集

3. アカウント登録時と同様の入力フォームが表示されますので、編集を行ってください。
新規アカウント登録の際と同様のルールにて、全項目が編集可能です。

ご注意: プロフィールの変更の際には「保守契約番号」「登録メールアドレス」の入力内容が有効なものであるか確認してください。有効でない場合は、編集/アップデートを行った際にエラーとなりますので合わせて修正をお願いします。

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が可能ですか。

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、複数のご担当者が問合せを実施することは可能ですか。

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ご担当者で共有したい。

A. 以下の2通りの方法が可能です。

- 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ですか。

A. サブドメインの有無の状況により以下の2パターンがあり、対応が異なります。

片方にサブドメインが無く、もう一方にサブドメインがある場合は、登録可能です。

両方にサブドメインがあり、サブドメインが異なっている場合は、そのままでは登録できませんので、J's チケットシステム担当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りますか。

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

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. サポートサービス証書に記載されている「サポートサイト」とは違うのですか。

A. 「サポートサイト」では、当社の保守サポートサービスに加入されたお客様に対し、技術情報および更新ソフトウェアをご提供しております。
本システムとは、アカウント情報も別個となりますのでご注意ください。

Q. 本システムのログインに必要なユーザーID、パスワードを忘れてしまいました。

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、ユーザーID の再取得、もしくは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