

NTT コミュニケーションズ ビジネスポータル ご利用ガイド(Arcstar Smart PBX 編)

1.5版

NTT コミュニケーションズ

本書の一部または全部を NTT コミュニケーションズ株式会社の許可なく複製することを禁じます。

本書の内容は予告なく変更することがあります。



目次

1	はじめに		2
	1.1	NTT コミュニケーションズ ビジネスポータルとは	2
	1.2	提供条件2	2
2	Arcstar	Smart PBX の情報を見る	3
	2.1	Arcstar Smart PBX ホームを使う	3
	2.2	Arcstar Smart PBX ナビゲーションバーとは	3
	2.3	サービスタブを見る	7
	2.4	オーダータブを見る	3
	2.5	保守タブを見る)
	2.6	管理タブを見る 10)
	2.7	連絡先タブを見る	L
3	オーダー	-リクエストを使う 12	2
	3.1	オーダーリクエストとは	2
	3.2	オーダーリクエストを使う 13	3
4	サービス	、デスクを使う	7
	4.1	サービスデスクとは	7
	4.2	サービスデスクを使う	3
5	お困りの)ときには	4



1 はじめに

本ガイドは、NTT コミュニケーションズ ビジネスポータル(以下、「ポータル」)の利用者を対象に、ポータルに関する概要とご利用方法について説明します。なお、画面イメージは実際の画面と異なる場合があります。

1.1 NTT コミュニケーションズ ビジネスポータルとは

グローバルシームレスサービスをご利用中のお客様を対象に、NTT コミュニケーションズ が提供するグローバルシームレスサービス(Arcstar Universal One 等)を一元的に参照/ 管理できるカスタマポータルです。

故障情報やお知らせ等の運用に関する情報の参照や各種設定を、サービス/プロセスを 横断して実現できるため、利便性が向上するというメリットがあります。

1.2 提供条件

ポータルのご利用に関する条件は下記のとおりです。

条件	内容
ご利用環境	下記のブラウザを通してご利用が可能です。
	• Internet Explorer11 以上
	● Google Chrome 最新版
	● Mozilla Firefox 最新版
	• Safari 7.0 以上(日本語サイトのみ)

表 1-1. ポータルの提供条件



2 Arcstar Smart PBX の情報を見る

Arcstar Smart PBX の情報の参照方法について説明します。

2.1 Arcstar Smart PBX ホームを使う

ダッシュボード画面(図 2-1)のご契約中サービス(契約状況)から Arcstar Smart PBX を選択 してクリックする、もしくは、グローバルナビゲーションのサービスメニュー(図 2-2)から全て のご契約サービスをクリックし、表示されたサービスダイアログ(図 2-3)で Arcstar Smart PBX をクリックすると、Arcstar Smart PBX ホーム画面(図 2-4)が表示されます。

サービスダイアログ(図 2-3)で Arcstar Smart PBX の左にあるチェックボックスにチェックを 付けたうえで、右上部「×」ボタンをクリックすると、次回以降グローバルナビゲーションの サービスメニュー(図 2-5)から「Arcstar Smart PBX」が選択できるようになります。頻繁に Arcstar Smart PBX ホーム画面をご利用いただく場合に便利です。

						ICP TE	ST1019 (단양격
tions ダッシュボード サービス サーヒ	ビスデスク 管理						ρ
»ズ ル	お申込み ▼		表示設定		ユーザグル	/一プ管理	
	TATATRA	Thub	Ter		Rolat	K	
こ実利中のリーヒス(重用れた)	9个にの運用1八元	- -	9//C		5X 57207-4-		
Bizホスティング Enterprise Cloud ト	運用状況 ▶	ステータス	作成日時	種別	サービス	拠点	
× 異常 Yokohama L3	CUS-JP-	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contac	ter-	
Bizホスティング Cloud ⁿ ▶	運用状況 ▶	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contac	t	-
× 異常 -	A10	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contac	t	
Arcstar Universal One 🕨	運用状況 ▶	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contac	t	
× 異常 シームレスUAT事業所1	N	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contac	t	
CArcstar UCaaS	運用状況 ▶	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contac	t	
1 注意 CS Tower Guarantee	VH	对応開始	11/05 07:00		Arcstar Contac	t	
▲ 注意 CS Tower Burst	VH						
1 注意 CS Tower Best Effort	VH						
1 注意 Harumi (Call Center)	VH	申込状況	すべて		较り込みキー	-7-F C	X ×
1 注意 Nagoya best effort	VH						
		予定日/完了日	ステータス	サービ	2 1	地点	
C Arcstar Smart PBX >	運用状況 ▶	2014/11/06	-	Bizデフ	クトップPro		
 の すべて正常 		2014/11/22	進行中	service	- N		
🕻 Arcstar Contact Center 🕨	運用状況 ▶	2014/11/06	進行中	Pro	-		
		2014/11/20	-	SNA-	SI	DN-	

Arcstar Smart PBX を選択

図 2-1. ダッシュボード画面

		全てのご契約サービス	ヽを選択							
TTコミュニケーション	× +								- 0	×
月2日15:06:00 JST				11		- 10 A	ICP TEST1019	ビジネスポ	ータルE C60	000000
TT Communications	マッシュボード サービス サイビス	デスク 管理					Q	?	:	
ュニケーションズ トスポータル	全てのご契約サービス	お申込み ▼		表示設定			ユーザグループ管	理		<
_								-		
ご契約	中のサービス(運用状況)	すべての運用状況	チケット	すべて		较り込みキー	7-1 Q ×			
B	izホスティング Enterprise Cloud 🕨	運用状況 ▶	ステータス	作成日時	種別	サービス	拠点			
× 異常	Yokohama L3	CUS-JP-	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contact				
в	」 Izホスティング Cloud ⁿ ト	運用状況 ▶	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contact		1		
× 異常	-	A10	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contact				
	rcstar Universal One 🕨	運用状況 ▶	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contact	···· -			
× 異常	シームレスUAT事業所1	N	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contact				
E A	rcstar UCaaS 🕨	運用状況 ▶	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contact	-			
(注意	CS Tower Guarantee	VH	対応開始	11/05 07:00	-	Arcstar Contact		_		
小注意	CS Tower Burst	VH			i ana ana ana ana ana ana ana ana ana an					
1 注意	CS Tower Best Effort	VH						_		
小注意	Harumi (Call Center)	VH	申込状況	すべて	_	较り込みキー	7-1 Q ×			
1 注意	Nagoya best effort	VH								
	1		予定日/完了日	ステータス	サート	ピス 提	点	-		
C A	rcstar Smart PBX 🕨	運用状況 ▶	2014/11/06	./06 - Biz5		BizデスクトップPro		-		
0 71	て正常		2014/11/22	進行中	servic	en -		-		
C A	rcstar Contact Center 🕨	適用状況 ▶	2014/11/06	進行中	Pro SNA-	-	N.	-		
० इत	て正常		2014/11/20	-	SNA-	004502 SD	N-	-		
e a	rcstar SIP Trunking 🕨	運用状況 ▶	2014/11/20		CNA-	001002	N.			

図 2-2. グローバルナビゲーション



図 2-3. サービスダイアログ



	Arcstar Smart PBX +	ビゲーションバー						アカウント情	報詳細				
	2015年11月2日15:12:23 JST									・TEST1019 (ビジネスボ	ータルE C600	0000001)	
現在ご覧になって		シュボード サービス サー	ビスデスク 管理							P ?	•	E	
いるページ	Arcstar Smart PBX <u>ホーム</u>	サービスデスク サービ		保守	管理	連絡先							
7	ホーム 他のウィジェット										K	・ウィシ	ĴΣ
	◆ 弊社からのお知らせ					+ 工事·お	障情報					×	
	件名	公開日					-	L事故障種別		件数			
						4		工事前・中		1件			
ウィジェット	◆ 甲込状況				×	•		故障中		0件			
の追加削除	甲还受付番号	契約番号	/	(T-31 									
	1412160000736	N'		元「		+ 故障対応	応チケット					×	
	1412160000810	N		元 [会 フ		故障ID	発生目時	対応終了目時	ステータス	契約番号	拠	点	
	141216000819	N		元 [宗 7		現在発生中	の故障はありませ	th					
	141210000044												

図 2-4. Arcstar Smart PBX ホーム



図 2-5. グローバルナビゲーション(サービス選択時)



2.2 Arcstar Smart PBX ナビゲーションバーとは

Arcstar Smart PBX ナビゲーションバーは、Arcstar Smart PBX の全てのページの一番上 に表示されます。

Arostar Smart PBX <u>ホーム</u> サービスデスク サービス オーダー 保守 管理 連絡先

タブ	説明
ホーム	お客様がご利用中のサービスの概要
サービスデスク	サービスに関する各種お問合せ
サービス	現在ご利用中のサービスの一覧
オーダ	現在進行中のオーダのサマリ
	オーダーリクエスト機能
保守	お客様がご利用中のサービスの故障チケットならびに工事・故障情報
管理	設定変更機能
	弊社ドキュメントとお客様がアップロードされたドキュメントの一覧
連絡先	カスタマポータルサービスデスクのご連絡



2.3 サービスタブを見る

お客様がご利用中のサービスの一覧を表示します(図 2-6)。契約番号をクリックすると、詳細な契約情報(図 2-7)を参照することができます。

2015年11月2日15:12:23 JST												ICP T	ST1019 (년	ジネスポータ	R)//E C6000	0000001)
	tions ダ				マスク 管理								Q	?	•	E
Arcstar Smart PBX	<u>*-4</u>	サービス	デスク	サービス	オーダー	保守	管理	連絡先								
ホーム・サービス																
■ご利用中サービス																
グループ		契約番号		タイプ			住所								拠	1点
Voice Examples		N		Arcstar S	mart PBX		10080193	東京都千代田区	内幸町1丁目1−6	NTT日比谷ビル	8F					-
		Ν		Arcstar S	mart PBX		10080193	東京都千代田区	为幸町1丁目1-6	NTT日比谷ビル	8F					-
		Ν		Arcstar S	mart PBX		10080193	東京都千代田区	为幸町1丁目1-6	NTT日比谷ビル	8F					-



2015年11月2日15:12:23 JST											ICP	TEST1019 (년:	ジネスボーク	タルF C6000	0000001)
NTTCommunication	8 ダッシュボー	ドリービス	サービスデ	スク 管理								р	?	-	E
Arcstar Smart PBX	<u>ж-д</u> サ-t	ニスデスク	サービス	オーダー	保守	管理	連絡先								
ホーム・サービス・N1	141043627														
N141043627															
グループ 区分	– Unified Comm	iunications Sei	vices (Arcstar	Smart PBX)											
ご契約															
契約番号	N'														
タイプ	Arcstar Smart	PBX													
ご連絡先															
契約者 契約者住所	エヌティティコミ 東京都 千代田区 内幸町 1丁目 1-6 NTT日比谷ビノ 8F	ュニケーションス レ	"株式会社												
開始日	2014年4月24	3													
ご連絡先詳細(音声))														
カテゴリ	識別名		拠点	Tel				Fax	メール						
1			-					-		@ntt.com					
2	_		_	_				_	_						
5															
Arcstar Smart PBX	情報														
全体チャネル追加数(10ch単位)	1							レンタルGW(COT×	4) 1					
拠点番号チャネル追加	n数(GW用)	28							レンタルGW(COT×	8) –					
Web電話帳ライセンス	. 數	-							レンタルGW(BRI×4	Ð 1					
Arcstar IP Voice for 9	Smart PBXセット利	用 申込あり							レンタルGW(BRI×8	3) –					
050 plus for Bizセット	利用	申込あり							レンタルGW(PRI)	1					
Arcstar Universal On	ie接続	申込なし													

図 2-7. 契約情報詳細画面



2.4 オーダータブを見る

お客様のお申込状況(図 2-8)を参照することができます。

2015年11月2日15:12:23 JST											ICP TEST1019 (E	ジネスボー	タル E C600	0000001)
	s ダッシュボード	サービス	サービステ	スク 管理							Q	?	-	Ð
· Arcstar Smart PBX	<u>ホーム</u> サービ:	マデスク	サービス		保守	管理	連絡先							
ホーム・申込状況														
申込状況														
申込受付番号	契約番号		契約者	Í				拠点	タイプ	ステータス	提供予定	Β		
1412160000736	N		IJ.	ティ・ティ・コミュニ	ケーションス	〈株式会社		_	新規	完了	2015年	1月5日		
1412160000810	N		I3.	ティ・ティ・コミュニ	ケーションス	〈株式会社		_	新規	完了	2015年	1月5日		
1412160000819	Ν		I3.	ティ・ティ・⊒≋ュニ	ケーションス	〈株式会社		-	新規	完了	2015年	1月5日		

図 2-8. 申込状況画面



2.5 保守タブを見る

保守タブからは、ステータス(図 2-9)、故障対応チケット(図 2-10)ならびに工事・故障情報 を(図 2-11)を参照することができます。

Vrostar Smart PBX ホーム サービスデスク サービス オーダー <u>保守</u> 管理 ステータス 故障対応チケット 工事・故障情報				ステータン			
ステータス 故障対応チケット 工事・故障情報	Arcstar Smart PBX	ホーム	ム サービスデスク	サービス	オーダー	保守	管理 連絡5
 							ス
工事・故障情報						故障対応	5チケット
						工事·故	障情報
						工事・お	汝

図 2-9. ステータス画面



図 2-10. 故障対応チケット画面

Arcstar Smart PBX	ホーム	サービスデスク	サービス	オーダー	保守	管理	連絡分	
					故障対応	チケット		
					工事・故障	障情報		←−−−− 工事・故障情報を表示

図 2-11.工事·故障情報画面



2.6 管理タブを見る

共有ドキュメントの確認(図 2-12)ならびに設定変更(図 2-13)の実施ができます。

Arcstar Smart PBX	ホーム	サービスデスク	サービス	オーダー	保守	<u>管理</u>	連絡先	
						ドキュメント		
						設定変更		ドキュメントを選択
					义	2-12.	ドキュ	メント画面

設定変更の詳細については、「Arcstar Smart PBX Web 設定変更サイトユーザマニュアル」 を参照下さい。初回参照時には、設定変更画面専用のログイン ID とパスワードが必要で す。

NTT Communications	ダッシュボ	ード サービス	サービスデ	スク 管理							р	?	•	Ð
Arcstar Smart PBX 赤ー	·4 サ-	・ビスデスク	サービス	オーダー	保守	管理	連絡先							
ホーム・設定変更						ドキュメント								
設定変更						設定変更								
			ログ バス	インID [フード [設	 で表示	÷		Japane	se <u>Eng</u> l	ish	

図 2-13.設定変更画面



2.7 連絡先タブを見る

カスタマポータルの Arcstar Smart PBX ページに関するサービスデスク連絡先を参照する ことができます。

なお、Arcstar Smart PBX のサービス故障に関するお問い合わせは、Arcstar Smart PBX のご利用開始にあたり弊社よりお届けしている「利用案内のご案内に記載の故障窓口でも承ることが可能です。

Arcstar Smart PBX	ホーム	サービスデスク	サービス	オーダー	保守	曾理	達給先.	
ホーム・遠端先								
弊社サポート連絡	先							
説別名 住所 サポート連絡先(Te	Smart PB)	¢						
サポート連絡先(メ	ー ル) ビジネク 上島X1	スポータル有用中の予算合 1 ユーロ「サービステスカ」	申告、お同い合わり ダチケッド作成1でお	だついてはビジネ 酒い合わせされた	スポータル内の いサービス名称	0チケッNaでお 2週んで、お同	3回い合わせでき い合わせ内容を	まい。 入力 (だきい)。

図 2-14.連絡先画面



3 オーダーリクエストを使う

Arcstar Smart PBX のオーダーリクエストの利用方法について説明します。

3.1 オーダーリクエストとは

オーダーリクエスト機能により、サービスの新規申込、変更申込をリクエストすることができ ます。リクエストを行うと、弊社営業担当者からリクエスト内容についてのお問い合わせの ご連絡を差し上げます。

オーダーリクエストの対象となるサービスは、以下サービスとなります。

- 050 plus for Biz / W-mode
- Arcstar IP Voice
- Arcstar Smart PBX
- Arcstar Contact Center
- Arcstar Universal One

なお、Arcstar Smart PBX が未契約の場合でも上記記載のいずれかを契約中であれば、オーダーリクエストを行うことができます。

本機能は、以下のユーザグループに所属するユーザにおいて、ご利用可能です。

- ・標準グループ(ビジネスポータルの全契約を参照、編集可能)
- ・1 つ以上のオーダーリクエスト対象サービスに編集権限が付与された一般グループ
- ・オーダーリクエスト対象サービスの1つ以上の契約に編集権限が付与された一般グル
 ープ

(※)一般グループ:お客様自身で作成したユーザグループ

また、ポータル管理者のユーザは、参照、編集権限の有無に関わらずご利用可能です。



3.2 オーダーリクエストを使う

- 3-2-1. ナビゲーションバーのオーダーからリクエストを選択しクリック(図 3-1)すると、オー ダーリクエストのホーム画面(図 3-2)が表示されます。
 - ・新規の申込をご検討の場合は、新規申込の「新規お申込みページへ」ボタン(図 3-2
 ①を押下します。押下後の操作は 3-2-2.にて記載します。
 - ・既にご利用いただいている契約に対する変更をご検討している場合は、「サービス変更 ページへ」ボタン(図 3-2 ②)を押下します。押下後の操作は 3-2-3.にて記載します。
 - ・その他の申込をご検討の場合は、「その他の申込フォーム」ボタン(図 3-2 ③)を押下します。押下後の操作は 3-2-4.にて記載します。

Arcstar Smart PBX	<u>*-4</u>	サービスデスク	サービス	オーダー	保守	管理	連絡先		
*-1				申込状況					
ホーム 他のウィジェット				リクエスト					
			1						
					-			_	
					×	3-1.	オーターメニ		
NTTCommu	nications						and the second s	Part I	ntt.test1 <u>戻る</u>
+								The second second	
W A VOLAR	中心道涯								
新規お申し込み	め方		<u>ש</u>	ービス変更の	方				
	新規お申込	みページへ					0 , サ		
お申込対象 ノーニ	^		ご契	彩中のサービス					
お申込みになるサー	ビスのカテゴリ	を以下から選択して下る	3.) 変更	したいサービスの	「選択」ボ	タンを押してく	ださい		
🌒 ネットワ	ーク		*	イス					
				グル・	ープID E	19 <u>0</u>	サービスタイプ	住所	李柔所
Multi-C	loud Conne	ct		選択 -		N141002896	Arcstar Smart PBX	1000011東京都千代田区內幸町1丁目5-1	設置場所事業所5
□ ボイス				1番秋 -		N141002900	Arcstar Smart PBX	1000011東京都千代田区内幸町1丁目1-6	設置場所事業所
				78.40		N141002902	Arcstar Smart PBX	1000011東京都千代田区内華町11日1-7	記憶場所中央所ク
				1選択 -		N141002904	And tar Smart PBX	1000011東京都十代田区内華町11日1-8	設直場所事業的8
その他の申込の	D方			端抓 -		N141003102	And tar Smart PBX	1000011東京都十代田区内華町111日4-3-0	設直争典的
サービスに関しての	お問い合せ、リ	クエストなど	10	当件数:7件中1-5			ページごとの項目数 5	• ব~গ্বি ▼}/:	2 ■4 最初へ 4 前へ <u>次へ</u> ▶ <u>最待へ</u> ▶
1		277-41							
受付中のリクエスト									
<u>リクェストID</u> 開通者	望日 オーダ種	別 リクエスト内容	<u>ステータ</u>	27 申込日時	F	クション		营業担当者	
1602080003	新規	ECL2ベストエフォートプ	ラン エラー	Feb 08, 2016	11:14 3 19:34 -	レチマンド設定			
1602050022	新規	ECL2キャラノテイノラノ ECL2ベストエフォートブ	エッー ラン エラー	Feb 05, 2016	16:22 オ	レディンF設定 ンデマンF設定			
1601150012	変更	带城変更	15-	Jan 15, 2016	14:55 경	シチマンド設定			
1601150011	変更	带城安更	エラー	Jan 15, 2016	14:43 1	レチマンド設定			
該当件數: 776 件中 1	5						ページごとの項目数	र र~छ 1 ▼]/	156 - ■4 最初へ 4 前へ <u>次へ</u> ▶ <u>最後へ</u> ▶

図 3-2.オーダーリクエストホーム画面



 3-2-2. 図 3-2 により新規申込の「新規お申込みページへ」ボタンを押下すると、新規申込メニュー画面(図 3-3)が表示されます。Arcstar Smart PBX のみお申込みされたい場合には、「Arcstar Smart PBX」ボタン、IPVoiceと同時申込を行う場合は「Arcstar IP Voice (Smart PBX)」ボタンを押下してください。それぞれの申込画面が表示されます(図 3-3~ 3-8)。申込内容等を入力し次へボタンを押下します。

正しく記入されている場合は確定ボタンが表示されますので、確定ボタンを押下します。 押下後の表示画面は 3-2-5.にて記載します。



図 3-3.新規お申込メニュー画面①(②に続く)



Arcstar IP Voice	
Arcstar IP VoiceはNTTコミュニケーションズが提供する多彩なサービス上で利用できる高品質な企業向けP電話	サービスです。
	Ito://www.ntt.com/a_jpvoice/
Arcstar IP voice アクセスセット	申込フォームへ
Arcstar IP Voice (Universal One)	申込フォームへ
Arcstar IP voice (OCN)	申込フォームへ
Arcstar IP voice (OCN <c>)</c>	申込フォームへ
Arcstar Smart PBX	
Arcstar Smart PBxは、PBXやビジネスホンを使用せずに、クラウド上にあるIP電話サーバによりPBX機能と内線機 ウド化により、設備・保守コストを利認。スマートフォンやパソコンなど多様なデバイスで、ロケーションを問わず無料	能を実現するクラウド型PBXサービスです。PBXやビジネスホンのクラ で内線電話を利用できます。
	IFIE http://www.ntt.com/a_smartpbs/
Arcstar Smart PBX	申込フォームへ
Arcstar IP Voice (Smart PBX)	申込フォームへ
050 plus for Biz W-mode	
スマートフォンや携帯電話でビジネス用の050番号をご利用いただけるサービスです。携帯端末・遺信キャリアを閉 話科でご利用いただけます。用油に応じて2つの通話モードの使い分けもできます。社員が所有する携帯電話の業	わず、電話アプリや簡単なダイヤル操作で、ビジネス通話をお得な通 務利用を実現するBYOD(Bring Your Own Device)に動盪です。
	IT III http://www.nit.com/050plus_wmode/
	申込フォームへ
サービス変更の方	その他の申込の方
以下からお申込みいただいているサービスの各種変更が可能です。	サービスに関いてのお問合せ、リクエストなど

図 3-4.新規お申込メニュー画面 2(①の続き)

NTTCommunications	The second se	TestuserOfVV]
ム リクエスト 申込履歴	and the second sec	
新規		
申込区分:新規 〉 ② 選拔	R・情報記入 > 3 詳細情報記入 > 🧿 リクエストア	内容の確認 🔰 🗿 リクエスト完了 🔪
本情報	ご契約者情報	ネットワーク技術担当者情報
制通希望日	ご契約者名(名義)	
Jul 03, 2014	フリガナ	申込区分
		지부산[[제3] 장신/교환·가[]레이 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	こ契約者名(名籍)	メールアドレス
	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションス株式会社	
	お申込に関するご連絡先	連絡先電話當亏
	部署名	FAX番号
		たまだしいこ間する体報
	163(3610100	
	電話番号	毎月の利用料の送灯先住所
	FAX番号	郵便番号
		住所
	メールアドレス	ビル・マンション名笑
	testuserofix@ntt.com	
	ご契約者住所	
	郵便番号	現地し云江石」
		90.元(조건감구하광감기
	4- Er	担当者名
	1±177	
		電話番号
		ご利用内容のご案内
	ヒル・マンション名等	毎月の利用料の送付先住所
		送信先メールアドレス
		確認ハスワート
		电认区分
		送付先住所
		郵便番号
		住所
		ヒル・インション名等
		完先 (会社名)
		宛先(会社名+部署名)
		宛先(会社名 + 部署名)
		宛先(会社名+部署名) [担当者名
		宛先(会社名 + 部場名) []]]]]]]]]]]]]]]]]]]]]]]]]

図 3-5.新規申込画面①(Smart PBX 単独申込の場合)



オブション情報 Web電話帳 利用有無 利用する ▼ ご利用うイセンスID数 歴史的有無 歴史的有無 「 歴史的N級 「 エンドューザヘルブデスク エンドューザヘルブデスク ア 「 歴設有り ▼	内線基本情報 拠点番号桁数 1 ・ 端末番号桁数 1 ・ 全体チャネル追加数 10 ・	VoIP-GW 利用有無 利用する ▼
IP-Phone端末送付先 表点ID 表点名 靜 追加	利用場所住所 復番号 住所 ビル・マンション名	担当者读辂先 名等 担当者名 词籍先電話番号
IP Phone/SmartDevice/PO申込情報 内錄音報 奥点番号 編末番号 這加	<mark>編末算報 種別 提</mark> IP Phone ▼ 自営	是供彩班 現点 ID ▼ ▼ S
その他の情報 コント		-

図 3-6.新規申込画面②(Smart PBX 単独申込の場合)

NTT Communications		Testuser
ム リクエスト 申込履歴		
/ 新相		
甲込区分:新規 > 2 選択・1	育報記人 > (3) 📰細情報記人 ≽ (4) リクエストク	1答の確認 > 5 リクエスト完了 >
tar IP Voice (Smart PBX)		
	ご契約者情報	ご利用場所情報
加速布室日 Jul 03, 2014	 ご契約者名(名職) フリガナ 	●利用場所在所 申込区分
		ご契約者住所に同じ ▼
	ご契約者名(名籍)	郵便番号
	エヌ・ティ・ティーコミュニケーションズ株式会社	
	お申込に関するご連絡先	住所
	部署名	
	担当者名	
	185/056r0100	ビル・マンション名等
	电話册号	
	ENVER B	ご利用場所事業所名
	FAAB 5	
	マールアドレス	ご利用場所に関する連絡先
	testuserofiv@ntt.com	电话曲号
	ご契約者住所	
	郵便番号	
	住所	
	し ビル・マンション名等	
トワーク技術相当考情報	お支払しに用する情報	ご利用内容のご文内
I J JAMESSIM	毎月の利用料の送付先住所	毎月の利用料の送付先住所
(者名	申记区分	送信先メールアドレス
ルアドレス	 ご契約者住所に同じ 郵便番号 	
计晶体型中		
5. 電話番号	住所	申込区分
풍 문	ビル・マンション名等	ご契約者住所に同じ ▼
		郵便番号
	完先(会社名)	
	処元に対任るで部者者人	住所
	担当者名	ビル・マンション名等
	L 担当者名 	ビル・マンション名等
	道当者名 [電话番号	ビル・マンション名等 第先(会社名) 中世(会社名)
	1 担当者名 電話冊号	ビル・マンション名等 宮先(会社名) 宛先(会社名+部署名)
	1 11当考名 (電話番号	ビル・マンション名等 発先(会社名) 宛先(会社名+部署名) 担当考名

図 3-7.新規申込画面③(IP Voiceと同時申込の場合)



音声グルーブID 申込区分 (展設無し ▼) 既存音声グループID ~~~~~~~~~~ ▼	<u>通信チャンネル情報</u> 合計通信 チャンネル数	<u>申込電話番号数(050番号)</u>
Arcstar Smart PBX		
オブション情報 Web電話帳 利用有無 利用する ▼ こ利用ライセンスID数 歴史的有無 歴史的有無 歴史的有無 で ア エンドューザへルブデスク エンドューザへルブデスク 正ンドューザへルブデスク	内線基本情報 拠点番号桁数 1 ▼ 端末簡号桁数 1 ▼ 全体 チャネル追加数 10 ▼	VoIP-GW 利用有無 利用する ▼
IP-Phone端末送付先 畏点ID 畏点名 弱 適加	利用場所住所 変番号 住所 ビル・マンション名等	担当者速絡先 担当者名 速絡先電話番号
IP Phone/SmartDevice/PO申込情報 内錄答報 夏点番号 編末番号 追加	塩末鉄報 種別 提供形式 IP Phone ▼ 自営	. 現点ID ▼ ▼ S
その他の情報 コンパ		

図 3-8.新規申込画面④(IP Voiceと同時申込の場合)



3-2-3. 図 3-2 により「サービス変更ページへ」ボタンを押下すると、サービスの変更メニュ 一画面(図 3-9)が表示されます。

NTT Commu	unications : 🗙 🚺 🕅	J:View Customer Porta >		A REAL PROPERTY AND A REAL	
← → C	bttps://uno-cp	-tamachi.nboss.nt	t.eu /unoquote/group/cqt	to/change-request	☆ 🖸 =
мтт со क-д ур <mark>1</mark>	mmunications スト 申込履歴	ntt.test1 <u>戻る</u>			
、 サービス 変更したいサービ: ポイス	スの変更 スの「選択」ボタンを押し	てください			
	グループID	回義	サービスタイプ	住所	海柔所
選択	-	N141002896	Arcstar Smart PBX	1000011東京都千代田区內泰町1丁目5-1	設置場所事業所5
選択	-	N141002900	Arcstar Smart PB×	1000011東京都千代田区内幸町1丁目1-5	設置場所事業所
選択	-	N141002902	Arcstar Smart PB×	1000011東京都千代田区内泰町1丁目1-7	設置場所事業所7
選択		N141002904	Arcstar Smart PB×	1000011東京鄒千代田区内幸町1丁目1-8	設置場所事業所8
選択	÷	N141003102	Arcstar Smart PBX	1000011東京都千代田区内泰町1丁目4-3-0	設置事業所
該当件教:7件中1	1 - 5			ページことの項目数 5 ページ 1	▼ / 2
新規お申し込み 以下から新規	の方 」でお申し込みいただ!	ナます。各種サービスをこ 自 新規お申込みへ	"覧ください。 ページへ	その他の申込の方 サービスに関してのお問合せ、リクエストなど ピーその他の申込フォ	-4^

図 3-9.新規申込画面④(IP Voice と同時申込の場合)

図 3-9 のボイス欄に表示された選択ボタンを押下すると、既にご利用いただいている契約 に対する変更申込画面(図 3-10~図 3-11)が表示されます。

なお、ボイス欄には、ユーザが所属するユーザグループに権限が付与されているサービス・契約が表示されます。

変更したい内容の[変更タイプ]項目にて変更ありを選択し、変更後の内容を入力して「次 ヘ」ボタンを押下してください。押下後の表示画面は 3-2-5.にて記載します。

なお、申込可能なサービスの変更申込内容は表 3-1 のとおりです。



項番	変更申込内容
1	ネットワーク技術担当者情報の変更
2	オプション情報(Web 電話帳)の有無 ※エンドユーザヘルプデスクはお申込みできません。
3	内線基本情報の変更
4	VoIP-GW の変更
5	内線番号(利用端末)の追加

表 3-1.変更申込内容

1 92231 ●以田田 2 ●夏夏 ●「日本日なりままま」 ● </th <th>の確認 > う リクエスト完了 > 本ットワーク技術担当者情報 変更タイプ</th>	の確認 > う リクエスト完了 > 本ットワーク技術担当者情報 変更タイプ
・文文・文文・文文・文文・文文・文文・文文・文文・文文・文文・文	の確認 > 5 リクエスト完了 > 本ットワーク技術担当者情報 変更タイプ
中区区分: 変更) ② (設沢・信報記入) ③ (詳細情報記入) ④ リクエスト内容 Star Smart PDX Star Smart PDX (M103, 2014) 回該10 1141002936 20157 (EXP: 4年7年7年13年15年15年15月8日(名第)) 20157 (EXP: 4年7年7年13年15年15年15月8日(名第)) (M103, 2014) (EXP: 4年7年7年13年15年15年15月8日(名第)) (EXP: 4年7年7年13年15年15年15月8日(名第)) (EXP: 4年7年7年13年15年15年15月8日(名第)) (EXP: 4年7年7年13年15年15月8日(名第)) (EXP: 4年7年7年13年15年15月8日(日日)) (EXP: 4年7年7年13年15年15月8日(日日)) (EXP: 4年7年7年13年15年15月8日(日日)) (EXP: 4年7年7年13年15年15月8日(日日)) (EXP: 4年7年7年13年15月8日(日日)) (EXP: 4年7年7年13年15月8日(日)) (EXP: 4年7年7年7年13年15月8日(日)) (EXP: 4年7年7年7年13年15月8日(日)) (EXP: 4年7年7年7年13年15月8日(日)) (EXP: 4年7年7年7年13年15月8日(日)) (EXP: 4年7年7月8日(日)) (EXP: 4年7年7月8日(日)) (EXP: 4年7年7月8日(日))	の確認 > う リクエスト完了 >
中区区分: 24.20 2 <	の確認 り リクエスト完了 ネットワーク技術担当者情報 変更タイプ
Status ご契約当情報 (auto, 2014) フリガナ 回路ID 「ビオ・ティ・ア・コミュニケ・ションス株式会社 N141000396 ご契約者名(名第) 「エオ・ティ・ア・コミュニケ・ションス株式会社 ご契約者名(名第) 「エタ・ティ・ア・コミュニケ・ションス株式会社 ご契約者名(名第) 「エタ・ティ・ア・コミュニケ・ションス株式会社 ご契約者名(名第) 「エタ・ティ・ア・コミュニケ・ションス株式会社 日当年名 「エタ・ティ・ア・コミュニケ・ションス株式会社 日当年名 「エタ・ティ・ア・コミュニケ・ションス株式会社 日当年名 「エク・ティ・コミュニケ・ションス株式会社 日当年名 「エク・ロット・レス」 日当日名 「エク・レア・レス 日当日日 「ロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロロ	キットワーク技術担当者情報 変更タイプ
回該市会日 ご都方名名名名) (ut03,2014) 215万子 Diate 20 215万子 Diate 20 215万子 N141002936 215万子(ケラマ)コシス株式会社 Diate 21 215万子(クラマ)コシス株式会社 Diate 21 215万子(クラマ)コシス株式会社 Diate 21 215(7) Dia	
Multiple このののののでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでのでので	変更タイプ
国法田 正求・ティ・ティコミュニケーションス株式会社 国法田 ご契約番名(名籍) 「エア・ティ・コミュニケーションス株式会社 5年31日第4名(名籍) 「エア・ティ・コミュニケーションス株式会社 5年31日第4名(名籍) 「日本日本の「「「日本日本の」」 1日当番名 「日本日本の「「「日本日本の」」 日本日本の」 「日本日本の」 日本日本の」 「日本の」 日本日本の」 「日本日本の」 日本日本の」 「日本日本の」 日本日本の」 「日本の」 日本の」 「日本	
Bild D N141002996	変更なし▼ 担当者名
N141002995 ご説的者名(名曲) エネ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 お申込に関するご逸論先 夢呆る 「 担当者名 「 理話曲号 「 日本日本名 下を北田ののV 電話曲号 「 アンルフドレス testuserofin@nttoom ご説的者在所 形成曲号 1000011 住所 東京部千代田区内参町1丁目1-5 ビル・マンション名等	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
エヌ・ティ・フミュニケーションス件式会社 お事込に関するご法論先 部署名 「担当者名 「TestuserOfWV 電話曲号 「ハン田号 「メールアドレス 「testuserOfw@ntt.com ご契約者住所 部度曲号 「1000011 住所 東京都千代田区内参町1丁目1-5 ビル・マンション名等	メールアドレス
お事名 第第名 12当番名 TestuserOWV 電話曲号 「AX曲号 「AX曲号 「X107ドレス testuserofw@ntt.com ご契約者住所 郵信曲号 「1000011 住所 東京都千代田区内季町1丁目1-5 ビル・マンション名等	
第号名 担当者名 「TestuserOPVV 電話曲号 FAX曲号 「 FAX曲号 「 Y<-ルアドレス	連絡先電話番号
担当者名 TestuserOfVV 電話番号 「AX番号 「AX番号 「AX番号 「AX番号 「AX番号 「AX番号」 「AX番号」 「1000011 住所 「東京都千代田区内奉町1丁目1-5 ビル・マンション名等	0000311112222 FAV発号
担当者名 TestuserOfWV 電話番号 FAX番号 「 メールアドレス Testuserofw@nttcom ご契約者住所 郵信番号 「000011 住所 東京都千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンション名等	
担当者名 「TestuserOfWV 電話番号 「 FAX番号 「 メールアドレス 「 testuserofw@nttcom ご契約者住所 取京部千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンジョン名等	
TestuserOAV 电話音号 FAX音号 xールアドレス testuserofw@nttcom ご契約者住所 耐度音号 1000011 住所 東京都千代田区内幸町1丁目1-5 ビル・マンジョン名等	
●法番号 FAX番号 FAX番号 メールアドレス testuserofw@nttcom ご契約者住所 部皮番号 1000011 住所 東京都千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンジョン名等	オフション情報
FAX番号 FAX番号 エッルアドレス 1estuserofw@nttcom ご契約者住所 単京都千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンション名等	Web電話帳
FAX曲号 メールアドレス *testuserofw@httcom ご契約者住所 取京部千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンション名等	変更タイプ (
FAX通号 メールアドレス 【estuserofw@nttcom ご契約者往所 取京部千代田区内泰町1丁日1-5 ビル・マンション名等	
xールアドレス testuseroftv@nttcom ご契約者住所 1000011 住所 東京部千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンション名等	利用有無
メールアドレス testuserofix@nttoom ご契約者住所 即復番号 1000011 住所 東京都千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンション名等	利用する ▼
testuserofw@ntt.com ご契約者住所 即復番号 1000011 住所 東京都千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンション名等	ご利用ライセンスID数
ご契約者住所 部度番号 1000011 住所 東京都千代田区内幸町1丁目1-5 ビル・マンション名等	100
ご契約者住所 卸夜曲号 1000011 住所 東京都千代田区内幸町1丁目1-5 ビル・マンション名等	医契约方 每
部度番号 1000011 住所 東京都千代田区内幸町1丁目1-5 ビル・マンション名等	阮美約有票 [[[設無]]. ■
100011 住所 東京都千代田区内幸町1丁目1-5 ビル・マンション名等	with the C
<u>住所</u> 東京都千代田区内泰町1丁日1-5 ビル・マンション名等	医契约 N番
東京都千代田区内泰町1丁目1-5 ビル・マンション名等	Ŧ
ビル・マンション名等	エンドユーザヘルプデスク
ビル・マンション名琴	変更ダイフ (
ビル・マンション名等	
ビル・マンション名等	エンドユーザヘルプデスク
ビル・マンション名等	一 読得り
	内線基本情報
	変更タイプ
	 変更なし ▼
	既存全体 チャネル追加数
	1
	全体 チャネル 追加数 10
	iu Y
bIP-GW 利用端末を追加するか	_
更タイプ 利用端末を追加するか	
月有無	

図 3-10.変更申込画面①(②に続く)



IP-Phone端末送付先					
拠点ID 拠点名	郵便番号	利用場所住所 住所	ビル・マンション名等	担当者 担当者名	速絡先 連絡先電話番号
1) 追加					0
IP Phone/SmartDevice/PC‡	∃込情報				
内線1 拠点番号	搭載 編末番号	種別	端末情報 提供形態	觐	ية ID
		IP Phone V	自営	v 001	v 😮
<mark>)追加</mark>		IP Phone 🔻	お買い上げ	v 001	v S
その他の情報					
					太へ

図 3-11.変更申込画面②(①の続き)



3-2-4. 図 3-2 により「その他の申込フォームへ」ボタンを押下すると、その他の申込画面 (図 3-11)が表示されます。表示されたリクエスト画面上で、契約者、申込者情報、オーダ ーしたい内容を投入し、「次へ」ボタンをクリックします(図 3-12)

ホーム ソウエスト 申込原歴 その他の申込 2 選択・情報記入	 ①会社名(カナ) ②会社名 ③契約者住所 ④契約者住所(ビル名) ⑤郵便番号 ③ 詳細情紀ス 	 (⑥申込者名 ⑦お申込に関するご連絡先(電話) ⑧お申込に関するご連絡先(メール)
ご契約内容 ご知ら生る(フリガナ) エス・ティーティーコミュニケーションズカブシキカイシキ ご知ら生る エス・ティーティーコミュニケーションズ株式会社 注所 支京都千代田区内尊町1:10 注所ビルル名称) NTT日比谷ビル 秘護委号 100-0019	お申込者皆幅	
国際リクエスト 201403250300281 その他の情報 ここに自由にオーダーしたい内容を記載ください。	⑨申込内容	<u>冰</u> へ

図 3-12.リクエスト投入画面



申込内容を確認し、確定ボタンをクリックします。(図 3-13)

ホーム リクエスト 申込履歴	TestuserOPW 戻3
💻 その他の申込	
1 申込区分:その他の申込 > 2 選択・情報記入 > 3 詳細的	情報記入 > 🗿 Uクエスト内容の確認 > 🕤 リクエスト完了
お申込み内容をご確認の上、申込を確定してください。修正がある場合は	は詳細情報記入ページに戻ってください。
ご契約者情報	- お申込者情報 -
フリガナ	お名前
エヌ・ティ・ティー コミュニケーションズ	TestuserOft/V
ご契約者名(名義)	電話醫号
エヌ・ティ・ティースュニケーションス株式会社	0011112222
ご契約者住所	メールアドレス
東京都	eeee Ontt.com
ビル・マンション名等	
日比谷ビル	
郵便番号	
1110000	
toth 11 cbstz a anna anna	
の中込内谷140/01000/ 	-
てい1世UDI存取 Tast	
i nue n	
展る 長る	確定

図 3-13.リクエスト確定画面



3-2-5."お申し込み受け付けました。"のメッセージが表示されオーダーリクエスト完了となります。(図 3-14)

ホーム リクエスト 申込履歴		TestuserORW/ 戻る
🖵 その他の申込		
1 (申込区分:その他の申込 > 2 🖟	選択・情報記入 > 3 詳細情報記入 > 4 リクエスト内容の確認 >	5 リクエスト完了
お申し込みを受け付けました。		
続ける		

図 3-14.リクエスト完了画面

リクエスト完了後、弊社営業担当者(※)からリクエスト内容についてのお問い合わせのご連絡を差し上げます。

(※)お客様とやり取りさせていただいたことのある営業担当者とは限りません。

また、リクエスト履歴は、オーダーリクエスト各画面の上にあるメニュータブから、申込履歴 を選択しクリックすることで参照することができます。(図 3-15)

*-4 U912H	tions 中达题提	5		net.		ANGUNGUN I K
リクエスト解剖			10.000 C			
991.78-10	C62030	オージ種類	リクエスと内容	29-92	79981	主义用品质
201403250438091	Alle/ 25, 2014	その他	ここに自由にオーダ	受付中	8 AAUTUL	
料1.短利运动						

図 3-15.リクエスト履歴画面



4 サービスデスクを使う

Arcstar Smart PBX のサービスデスクの利用方法について説明します。

4.1 サービスデスクとは

サービスデスク機能により、チケットを作成し各種お問合せをすることができます。お問合 せ可能な内容は以下となります。

- 「故障と思われる場合」
- 「仕様等技術的なお問い合わせ」
- 「サービス内容に関するお問い合わせ」
- 「申込に関するお問い合わせ」
- 「料金に関するお問い合わせ」

本機能は、以下のユーザグループに所属するユーザにおいて、ご利用可能です。

・標準グループ(ビジネスポータルの全契約を参照、編集可能)

- ・お問い合わせするサービスに編集権限が付与された一般グループ
- ・お問い合わせするサービスの1つ以上の契約に編集権限が付与された一般グループ (※)一般グループ:お客様自身で作成したユーザグループ



4.2 サービスデスクを使う

Arcstar SmartPBX ナビゲーションバーのサービスデスクからチケット作成を選択しクリック すると、チケット作成画面(図 4-1)が表示されます。

お問合せ内容のカテゴリを選択し、カテゴリ選択ボタンを押下します。

ホーム・サービスデスク・チケッド作品: カテゴリ選択 チケット作品: カテゴリ選択 カテゴリ
チケット作品:カテゴリ選択 ボタントキス:・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
カラゴリ カラゴリ ボインサービス ボイン ボー ボー
□万丁辺遠死 すかったの方ゴリにスパて 歳時と思われる場合 ーンだからない、首単品間が思い得の場合は、こちらを提用してください。 仕替考査時からお気いようなビビナオーと専問 単目(5000~17.00 ±・日・現日・年本年齢を除く)
***ビスが教育に勤めまかりと - 「おい、本教はご助わらす」・ビスパロについての一般がなお問い合わせば、ころらを題組してください。 ● 込ん[聞するお問い合わせ - 中心法[聞するよぼ]い会わせ - 中心法[聞するよぼ]い会わせ - 中心法[聞するよぼ]い会わせ - 中心法[聞するよぼ]い会わせ - 中心法[聞するよぼ]い会わせ - 中心法[していては、「かービス内容に関するお問い合わせ」を選択してください。)

図 4-1.チケット作成画面



(1) お問い合わせ内容で下記を選択される場合 「故障と思われる場合」

チケット詳細作成画面(図 4-2)が表示されますので、契約番号、発生事象、開始日を入力します。

本件連絡先を入力します。弊社からの回答は、入力されたご担当者宛にお電話にてご連絡します。

ご要望や補足事項を入力します。

チケット作成ボタンを押下すると、お問い合わせが実行されます。

ホーム・ウービスデスク・紡弾と思われる場合 ダクッ作成 ダ約番号 - 発生事象 - 第3日 - - - 開始日 - - - 第7日(5個銀海の場合) - - - 2015 JST ・ 第7目(6個銀海の場合) - - - 2015 JST ・ 本作連絡を完め一 - - -
ダケッ作成 契約番号 - ・ 発生事象 - ・ 開始日 - - ・ 財子(10国旗)本の場合 - - ・ オ作道線充(第二) (電話号) ・ ・ ご要望や編起事項 - ・ ・
数字編号 発生事象 第 つ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・

図 4-2.チケット詳細作成画面



Arcstar SmartPBX ナビゲーションバーの保守から故障対応チケットを選択しクリックすると、 故障対応チケットー覧画面(図 4-3)が表示されます。

Arcstar Smart PBX	<u>*-4</u>	サービスデスク	サービス	オーダー	保守	ŤI.	連絡先					
ホーム・故障対応チケット												
■ 故障対応チケット												
20101D	5	能生日時			34241784	9 (ステークス	契約番号	既在	
TK000000001257		2014年5月7日14:25:24、	IST		2014年5月	7日14:28:00 JS	T.		对応制始	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000014550		2014年5月14日13:02:25	JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000000101180		2014年11月10日13:55:0	0 JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000101192		2014年11月10日17:21:2	8 JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000000101194		2014年11月10日17:41:0	0 JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000000101196		2014年11月10日18:02:4	0 JST		-	-			原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000101205		2014年11月10日18:55:0	0 JST						原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000101209		2014年11月10日19:40:4	9 JST		-			原因分析中	N141001617	設置場所事業所名		
TK000000101755		2014年11月11日19:21:0	0 JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000000101758		2014年11月11日20:06:0	0 JST		-	-			原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000000101768		2014年11月11日20:34:0	0 JST		-	-			原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000101922		2014年11月13日19.55:0	0 JST			-			原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000101923		2014年11月13日20:11:0	JST		-				復旧作業中 N141001		設置場所事業所名	
TK000000101924		2014年11月13日20:16:0	0 JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000102049		2014年11月18日19:37:0	0 JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000102055		2014年11月25日09.05:0	0 JST						原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000104259		2015年2月24日14:16:41	JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000000104262		2015年2月24日14:45:30	JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000000104265		2015年2月24日14:58:48	JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK000000104268		2015年2月24日15:20:56 JST -				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名				
TK0000001172868		2015年8月6日10.52.39。	IST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000001173574		2015年10月6日12:34:18	JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000001173579		2015年10月6日13.58.08	JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000001173581		2015年10月6日14:06:25	JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	
TK0000001173582		2015年10月6日14:07:47	JST		-				原因分析中	N141001617	設置場所事業所名	

図 4-3.故障対応チケット一覧画面



(2) お問い合わせ内容で、下記を選択される場合

「仕様等技術的なお問い合わせ」 「サービス内容に関するお問い合わせ」 「申込に関するお問い合わせ」 「料金に関するお問い合わせ」

チケットの詳細を入力する画面(図 4-4)が表示されますので、件名、詳細、緊急度を入力します。必要に応じて、添付ファイルを送ること、および、関連するサービスを指定することができます。

関連するご連絡先を入力します。ビジネスポータルに登録されているユーザが表示され ます。弊社からの回答を掲載する際に、チケットを作成したユーザに加え選択したユーザ のメールアドレスに通知メールを送ります。

チケット作成ボタンを押下すると、お問合せが実行されます。

Arcstar Smart PBX	<u>*-4</u>	サービスデスク	サービス	オーダー	保守	管理	連絡先	
ホーム・サービスラ	「スク・チケー	ットを作成:詳細を入	л					
チケットを作成:	詳細を入力							
スムーズに対応させて	こいただくため	に以下の情報をご入り	りください					
情報								
	-17			· ^ to !! (tt @)				
カテコリ タイプ	ホ1 サ~	ービスリクエスト	IN ADICE - 92193	宿りせ(技術)				
件名							*	
詳細								
							*	
緊急度		*						
影響度	ب	-ビス品質劣化						
添付ファイル	Them.	観… ファイルが選	択されていません	•				
関連するサービ	z							
フィルタ:			フィルタリン	ダされていませ,	6			
N141001617:IP	Voice(overl	JN0プラン2	Γ				<u></u>	
N141002969:IP	/oice(overl	JN0プラン2	追加 ==>					
N141002995:IP	Voice(Voice	・プラン2)	<== 削除					
N141003008:IP N N141003017:IP N	/oice(overl /oice(overl	JN0プラン2 JN0プラン2 -					-	
	27:T5±++		24-1X = = + 1-1					
12300 - こんをあれ	5CV19C3.9C	- 「11」「第13年9 つ3年1	ಕಿಸ್.//ತರ್.0413	. 9				
関連するご連絡	先							
フィルタ:			フィルタリン	ダされていませ,	6			
		A						
		-	追加 ==>					
		-	HJBT				-	
		_	1					
ナケット1作成								
●NTT⊐≷⊐二か	ーションズについ	って ●諸条件						Copyright @2014 NTT Communications





ナビゲーションバーのサービスデスクからチケット一覧を選択しクリックすると、チケット 一覧画面(図 4-5)が表示されます。

チケット ID を押下すると、チケットコメント画面(図 4-5)が表示されます。

Arcstar Smart PBX	<u>*-4</u>	サービスデスク	サービス	オーダー	保辛	于 管理	連絡先				
ホーム・サービス	ヽデスク										
お客様のご対応	応をお待ちして	いるチケット									
チケットID	件名		ステ	ータス	カテゴ	ν				緊急」	度 影響度
NB-10000089	20141	031 minegishi test	オー	ープン	ボイン	スサービス - Arcs	tar IP Voice - お問	い合わせ(サービス)		中	サービス品質劣化
オーブンステー	-タスのチケッ	ŀ									
						+- ».			野魚	R/102 min	/
ナケットル	17-26			~	、テータス	カテコリ			度	彩碧度	1 °F.b%
NB-10000089	20141031 mi	negishi test			オーブ ン	ボイスサービス ス)	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(サー)	2 P	サービス品質劣 化	2014年10月31日18:49:58 JST
NB-10000093	test 2014110	6			オープ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(申込)	中	サービス品質劣 化	2014年11月6日14:09:48 JST
NB-10000105	ボイスサービス スン	 Arcstar IP Voice - 8 	お問い合わせ(サー	-Ľ	オーブ ン	ボイスサービス ス)	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(サーヒ	<u> </u>	サービス品質劣 化	2014年11月7日11:00:55 JST
NB-10000106	ボイスサービス	 Arcstar IP Voice - 8 	お問い合わせく申ジ	<u>}</u>	オープ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(申込)	中	サービス品質劣 化	2014年11月7日11:02:11 JST
NB-10000107	ボイスサービス	 Arcstar IP Voice - 8 	お問い合わせ(技術	衍)	オープ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(技術)	中	サービス品質劣 化	2014年11月7日11:03:32 JST
NB-10000108	ボイスサービス	 Arcstar IP Voice - 8 	お問い合わせ(料金	<u>主</u>)	オーブ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(料金)	中	サービス品質劣 化	2014年11月7日11:04:40 JST
NB-10000109	ボイスサービス	 Arcstar IP Voice - 8 	お問い合わせ(その	D他)	オープ ン	ボイスサービス 他〉	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(その	中	サービス品質劣 化	2014年11月7日11:06:35 JST
NB-10000127	20141107 mi	negishi test			オープ ン	ボイスサービス ス)	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(サービ	<u> </u>	サービス品質劣 化	2014年11月7日14:49:51 JST
NB-10000129	testkatoou				オープ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(技術)	中	サービス品質劣 化	2014年11月7日14:55:26 JST
NB-10000130	ボイスサービス ス〉	4 - Arcstar IP Voice - 8	お問い合わせ(サー	-Ľ	オープ ン	ボイスサービス ス)	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(サービ	<u>(</u> 中	サービス品質劣 化	2014年11月7日15:16:10 JST
NB-10000131	ボイスサービス	4 - Arcstar IP Voice - 8	お問い合わせく申込	<u>ک</u>	オープ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(申込)	中	サービス品質劣 化	2014年11月7日15:17:53 JST
NB-10000132	ボイスサービス	4 - Arcstar IP Voice - 8	お問い合わせ(技術	衍)	オープ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(技術)	中	サービス品質劣 化	2014年11月7日15:20:16 JST
NB-10000133	ボイスサービス	4 - Arcstar IP Voice - 8	お問い合わせ(料金	È) :	オーブ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(料金)	Ф	サービス品質劣 化	2014年11月7日15:22:04 JST
NB-10000134	ボイスサービス	 Arcstar IP Voice - 8 	お問い合わせ(その	D他)	オーブ ン	ボイスサービス 他)	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(その	中	サービス品質劣 化	2014年11月7日15:28:28 JST
NB-10000135	20141107-16	00-katoTest			オーブ ン	ボイスサービス	- Arcstar IP Voice	- お問い合わせ(技術)	Ф	サービス品質劣 化	2014年11月7日15:57:48 JST
過去1ヶ月に対	応完了したチ	ケット									
チケットID	件名		ステ・	-97 j	カテゴリ				緊急度 影	響度	作成
NB-10000128	20141107 単	紅本テスト Takeshi Mir	negishi クロ	ーズ	ボイスサー	ービス - Arcstar IF	・Voice - お問い合	わせ(サービス)	ф <u>t</u>	ナービス品質劣化	2014年11月7日14:54:31 JST
Омтта≋а≖	ケーションズについ	て ●諸条件								Copyright	82014 NTT Communications

図 4-5.チケット一覧画面

※この一覧画面には、故障対応チケット(前項参照のこと)は掲載されません。



チケットコメント画面(図 4-6)では弊社からの回答ならびにお客様のコメントが表示されます。

お客様が新規にコメントをする場合は、新規コメント欄にコメントを入力し、追加するボタンを押下します。必要に応じて添付ファイルを送ることができます。

お問合せを完了する場合は、クローズボタンを押下します。

Arcstar Smart PBX					保守	管理	連絡先								
ホーム・サービス	デスク・NB-10	0000135													
NB-10000135															
チケット	NB-1	10000135													
件名	2014	41107-1600-katoTe:	st												
ステータス	オー	ブン													
カテゴリ	ボイン	スサービス - Arcstar	IP Voice - お問し	1合わせ(技術)											
緊急度	中														
影響度	サー	ビス品質劣化													
91J	サー 2014	ビスリクエスト	ICT												
TEDX	2014	4年11月/日15:57:48	1981												
追加更新情報															
新規コ	メント														
-															
									*						
添付フ	ァイルをアップロ	コード													
参照		択されていません。													
追加する クロ・	-ズする														
Late Liberty															
ナクットメルロ:	2														
														5:5	7:48 JST
ntt.tes	1	_	の間に	- 尚女 ナー ナ		¢1−+:	~ 灾 拦	σ -,	ハ.レチ	★ = =	=++	, ± +	-		
201411	07-1600-katoTe	es 🖕	のノ作用し、	-97711/	400	こう)谷你		~ノ Г /	い衣い	104	しまり	0		
X4- (4														_	
茶村 ノアイル															
ファイル名						作成者					(°EB	ž.			
添付ファイルはあり	はせん														
関連するサービ	ス														
 N14100296 	i8:IP Voice(ov	verUNOプラン2													
関連するご連絡	纬														
• 20140401-	est-kato														
ONTIE	アーションズについて	₹ ●諸案件										Copyright @2	014 NTT Cor	mmunication	ns

図 4-6.チケットコメント画面



5 お困りのときには

ビジネスポータル利用中の不具合申告、お問い合わせについてはビジネスポータル内の チケットにてお問い合わせください。(「4.2 サービスデスクを使う」をご参照ください。)