

# 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

## 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	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.....	6
2.3	サービスタブを見る.....	7
2.4	オーダータブを見る.....	8
2.5	保守タブを見る.....	9
2.6	管理タブを見る.....	10
2.7	連絡先タブを見る.....	11
3	オーダーリクエストを使う.....	12
3.1	オーダーリクエストとは.....	12
3.2	オーダーリクエストを使う.....	13
4	サービスデスクを使う.....	27
4.1	サービスデスクとは.....	27
4.2	サービスデスクを使う.....	28
5	お困りのときには.....	34

# 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。 <ul style="list-style-type: none"><li>• Internet Explorer11 以上</li><li>• Google Chrome 最新版</li><li>• Mozilla Firefox 最新版</li><li>• Safari 7.0 以上 (日本語サイトのみ)</li></ul>

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。



図 2-1. ダッシュボード画面

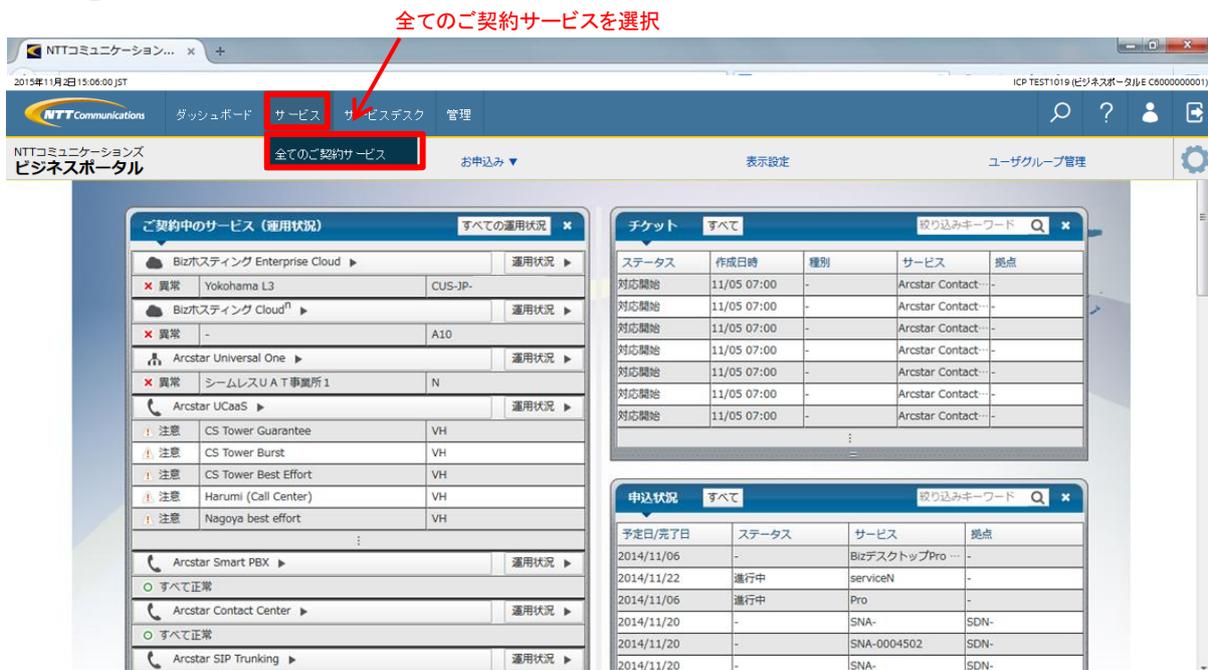


図 2-2. グローバルナビゲーション



図 2-3. サービスダイアログ

Arcstar Smart PBX ナビゲーションバー

アカウント情報詳細

現在ご覧になっているページ



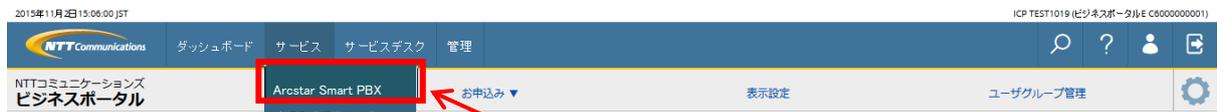
ホーム  
他のウィジェット

ウィジェット

ウィジェットの追加削除



図 2-4. Arcstar Smart PBX ホーム



Arcstar Smart PBX のショートカットメニューが追加

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。

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
オーダー	現在進行中のオーダーのサマリ 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

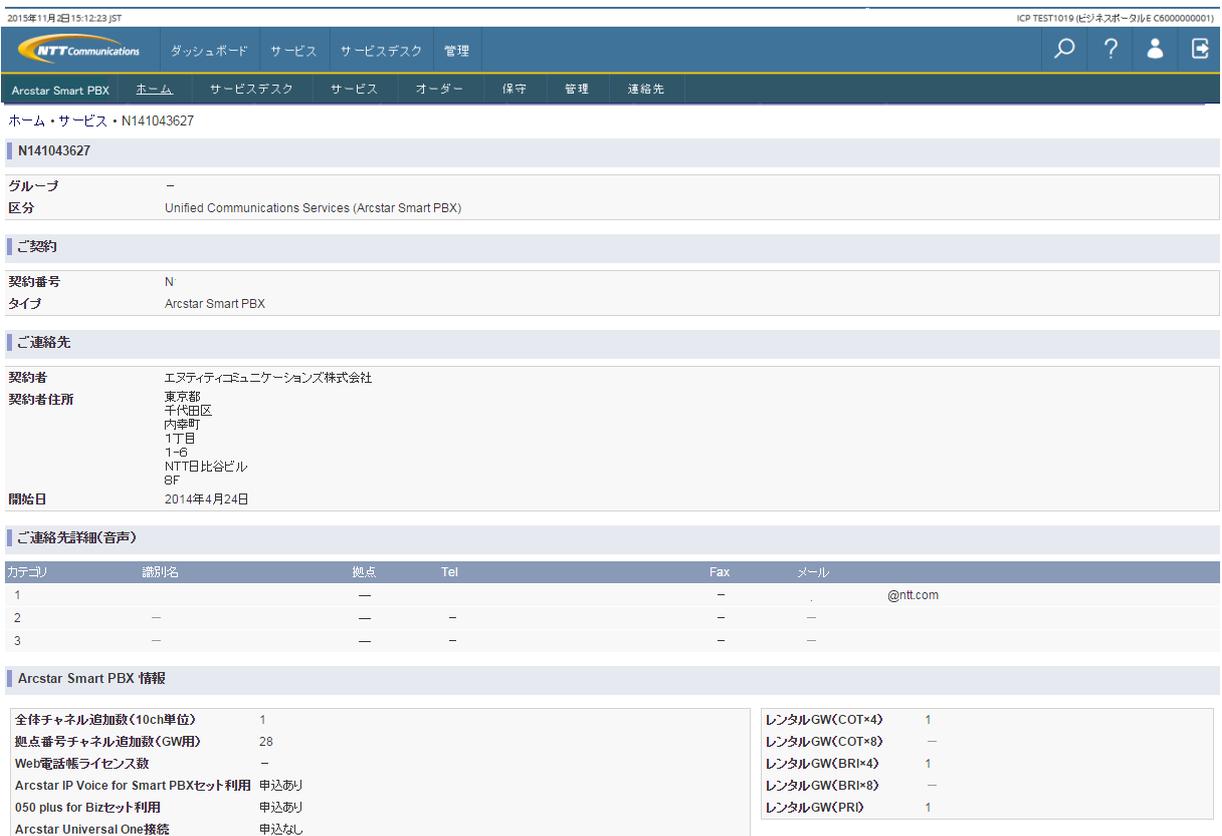
## 2.3 サービスタブを見る

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。



グループ	契約番号	タイプ	住所	拠点
Voice Examples	N	Arcstar Smart PBX	1008019東京都千代田区内幸町1丁目1-6 NTT日比谷ビル 8F	—
	N	Arcstar Smart PBX	1008019東京都千代田区内幸町1丁目1-6 NTT日比谷ビル 8F	—
	N	Arcstar Smart PBX	1008019東京都千代田区内幸町1丁目1-6 NTT日比谷ビル 8F	—

図 2-6. ご利用中サービス画面



ホーム・サービス・N141043627

N141043627

グループ: —  
区分: Unified Communications Services (Arcstar Smart PBX)

ご契約

契約番号: N  
タイプ: Arcstar Smart PBX

ご連絡先

契約者: エヌティティコムニケーションズ株式会社  
契約者住所: 東京都千代田区内幸町1丁目1-6 NTT日比谷ビル 8F  
開始日: 2014年4月24日

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	—	—	—	—	—
3	—	—	—	—	—

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数(GW用)	28	レンタルGW(COT*8)	—
Web電話帳ライセンス数	—	レンタルGW(BRI*4)	1
Arcstar IP Voice for Smart PBXセット利用	申込あり	レンタルGW(BRI*8)	—
050 plus for Bizセット利用	申込あり	レンタルGW(PR)	1
Arcstar Universal One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。



The screenshot shows a web interface for Arcstar Smart PBX. The top navigation bar includes 'ダッシュボード', 'サービス', 'サービスデスク', and '管理'. The 'サービス' tab is active, and the 'オーダー' sub-tab is selected. Below the navigation, there is a breadcrumb trail: 'ホーム > 申込状況'. The main content area is titled '申込状況' and contains a table with the following data:

申込受付番号	契約番号	契約者	拠点	タイプ	ステータス	提供予定日
1412160000736	N	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	—	新規	完了	2015年1月5日
1412160000810	N	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	—	新規	完了	2015年1月5日
1412160000819	N	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	—	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。



図 2-9. ステータス画面



図 2-10. 故障対応チケット画面



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。



図 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。



図 2-13.設定変更画面

## 2.7 連絡先タブを見る

カスタマポータルでの 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。



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。

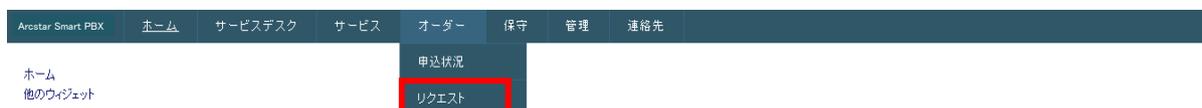


図 3-1.オーダーメニュー

選択	グループID	回線	サービスタイプ	住所	事業所
<input type="checkbox"/>	-	N141002096	Arcotar Smart PBX	1000011東京都千代田区内幸町1丁目5-1	設置場所事業所5
<input type="checkbox"/>	-	N141002900	Arcotar 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6
<input type="checkbox"/>	-	N141002902	Arcotar Smart PBX	1000011東京都千代田区内幸町1丁目1-7	設置場所事業所7
<input type="checkbox"/>	-	N141002904	Arcotar Smart PBX	1000011東京都千代田区内幸町1丁目1-8	設置場所事業所8
<input type="checkbox"/>	-	N141003102	Arcotar Smart PBX	1000011東京都千代田区内幸町1丁目4-9-0	設置場所事業所

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。

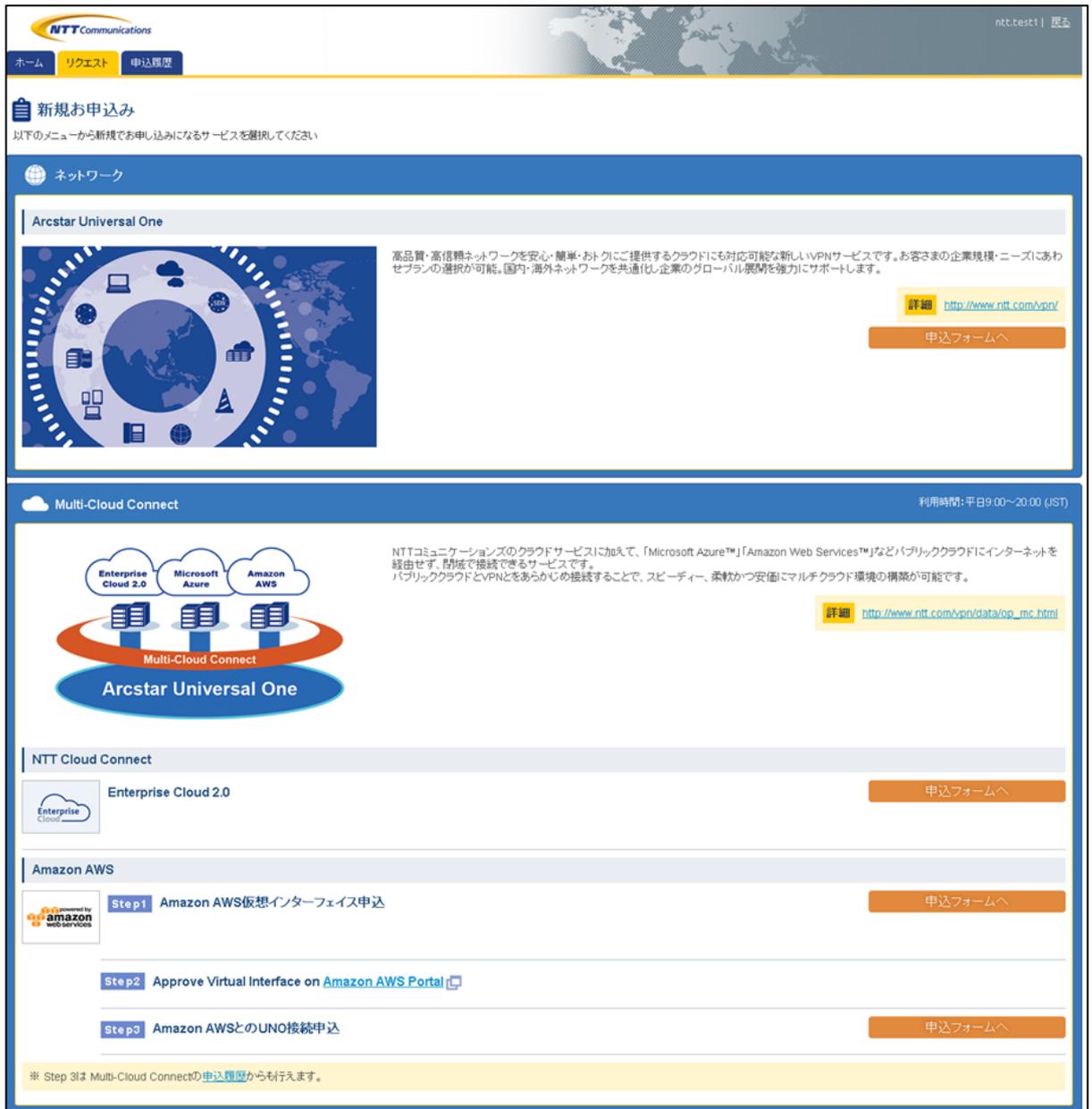


図 3-3.新規お申込みメニュー画面①(②に続く)

☎
ボイス

---

**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IP電話サービスです。

[詳細](http://www.ntt.com/a_ipvoice/)

Arcstar IP voice アクセスセット

---

Arcstar IP Voice (Universal One)

---

Arcstar IP voice (OCN<B>)

---

Arcstar IP voice (OCN<C>)

申込フォームへ

---

申込フォームへ

---

申込フォームへ

---

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ウド化により、設備・保守コストを削減。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で内線電話を利用できます。

[詳細](http://www.ntt.com/a_smartpbx/)

Arcstar Smart PBX

---

Arcstar IP Voice (Smart PBX)

申込フォームへ

---

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・通信キャリアを問わず、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話料でご利用いただけます。用途に応じて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務利用を実現するBYOD(Bring Your Own Device)に最適です。

[詳細](http://www.ntt.com/050plus_wmode/)

申込フォームへ

---

**サービス変更の方**

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。

[サービス変更ページへ](#)

**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

[その他の申込フォームへ](#)

図 3-4.新規お申込メニュー画面 2(①の続き)

Arcstar Smart PBX

基本情報	ご契約者情報	ネットワーク技術担当者情報
開通希望日 <input type="text" value="Jul 03, 2014"/>	<b>ご契約者名(名義)</b> フリガナ <input type="text"/> ご契約者名(名義) <input type="text" value="エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社"/>	<b>申込区分</b> <input type="text" value="お申込に関するご連絡先と同じ"/>
	<b>お申込に関するご連絡先</b> 部署名 <input type="text"/> 担当者名 <input type="text" value="TestuserOFVW"/> 電話番号 <input type="text"/> FAX番号 <input type="text"/> メールアドレス <input type="text" value="testuserofv@ntt.com"/>	<b>担当者名</b> <input type="text"/> <b>メールアドレス</b> <input type="text"/> <b>連絡先電話番号</b> <input type="text"/> <b>FAX番号</b> <input type="text"/>
	<b>ご契約者住所</b> 郵便番号 <input type="text"/> 住所 <input type="text"/> ビル・マンション名等 <input type="text"/>	<b>お支払いに関する情報</b> <b>毎月の利用料の送付先住所</b> <b>申込区分</b> <input type="text" value="ご契約者住所と同じ"/>
		<b>郵便番号</b> <input type="text"/> <b>住所</b> <input type="text"/> <b>ビル・マンション名等</b> <input type="text"/>
		<b>宛先(会社名)</b> <input type="text" value="宛先(会社名 + 部署名)"/> <b>担当者名</b> <input type="text"/> <b>電話番号</b> <input type="text"/>
		<b>ご利用内容のご案内</b> <b>毎月の利用料の送付先住所</b> <b>送信先メールアドレス</b> <input type="text"/> <b>確認パスワード</b> <input type="text"/> <b>申込区分</b> <input type="text" value="ご契約者住所と同じ"/>
		<b>送付先住所</b> <b>郵便番号</b> <input type="text"/> <b>住所</b> <input type="text"/> <b>ビル・マンション名等</b> <input type="text"/>
		<b>宛先(会社名)</b> <input type="text" value="宛先(会社名 + 部署名)"/> <b>担当者名</b> <input type="text"/> <b>電話番号</b> <input type="text"/>

図 3-5.新規申込画面①(Smart PBX 単独申込の場合)

**オプション情報**

Web電話帳  
利用有無  
利用する ▼

ご利用ライセンスID数

既契約有無  
既設無し ▼

既契約N番  
----- ▼

エンドユーザヘルプデスク  
エンドユーザヘルプデスク  
既設有り ▼

**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**

拠点ID	拠点名	郵便番号	利用場所住所		担当者連絡先	
			住所	ビル・マンション名等	担当者名	連絡先電話番号
追加						

**IP Phone/SmartDevice/PC申込情報**

内線情報		端末情報			拠点ID
拠点番号	端末番号	種別	提供形態		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	IP Phone ▼	自営 ▼	<input type="text"/>	✖
追加					

**その他の情報**

コメント

次へ

図 3-6.新規申込画面②(Smart PBX 単独申込の場合)

## Arcstar IP Voice (Smart PBX)

基本情報	ご契約者情報	ご利用場所情報
開通希望日 <input type="text" value="Jul 03, 2014"/>	<b>ご契約者名(名称)</b> フリガナ <input type="text"/> ご契約者名(名称) <input type="text" value="エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社"/>	<b>ご利用場所住所</b> 申込区分 <input type="text" value="ご契約者住所と同じ"/>
	<b>お申込に関するご連絡先</b> 部署名 <input type="text"/> 担当者名 <input type="text" value="TestuserOINV"/> 電話番号 <input type="text"/> FAX番号 <input type="text"/> メールアドレス <input type="text" value="testuserofv@ntt.com"/>	郵便番号 <input type="text"/> 住所 <input type="text"/> ビル・マンション名等 <input type="text"/>
	<b>ご契約者住所</b> 郵便番号 <input type="text"/> 住所 <input type="text"/> ビル・マンション名等 <input type="text"/>	ご利用場所事業所名 <input type="text"/> <b>ご利用場所に関するご連絡先</b> 電話番号 <input type="text"/>
<b>ネットワーク技術担当者情報</b> 担当者名 <input type="text"/> メールアドレス <input type="text"/> 連絡先電話番号 <input type="text"/> FAX番号 <input type="text"/>	<b>お支払いに関する情報</b> <b>毎月の利用料の送付先住所</b> 申込区分 <input type="text" value="ご契約者住所と同じ"/> 郵便番号 <input type="text"/> 住所 <input type="text"/> ビル・マンション名等 <input type="text"/> <b>宛先(会社名)</b> 宛先(会社名 + 部署名) <input type="text"/> 担当者名 <input type="text"/> 電話番号 <input type="text"/>	<b>ご利用内容のご案内</b> <b>毎月の利用料の送付先住所</b> 送信先メールアドレス <input type="text"/> 確認パスワード <input type="text"/> 申込区分 <input type="text" value="ご契約者住所と同じ"/> <b>送付先住所</b> 郵便番号 <input type="text"/> 住所 <input type="text"/> ビル・マンション名等 <input type="text"/> <b>宛先(会社名)</b> 宛先(会社名 + 部署名) <input type="text"/> 担当者名 <input type="text"/> 電話番号 <input type="text"/>

図 3-7.新規申込画面③(IP Voice と同時申込の場合)

**音声グループID**

申込区分  
既設無し ▼

既存音声グループID  
----- ▼

**通信チャンネル情報**

合計通信チャンネル数  
-----

**申込電話番号数(050番号)**

-----

**Arcstar Smart PBX**

**オプション情報**

Web電話帳  
利用有無  
利用する ▼

ご利用ライセンスID数  
-----

既契約有無  
既設無し ▼

既契約N番  
----- ▼

エンドユーザヘルプデスク  
エンドユーザヘルプデスク  
既設有り ▼

**内線基本情報**

拠点番号桁数  
1 ▼

端末番号桁数  
1 ▼

全体チャンネル追加数  
10 ▼

**VoIP-GW**

利用有無  
利用する ▼

**IP-Phone端末送付先**

拠点ID	拠点名	郵便番号	利用場所住所		担当者連絡先	
			住所	ビル・マンション名等	担当者名	連絡先電話番号
追加						

**IP Phone/SmartDevice/PC申込情報**

拠点番号	内線管報	端末番号	種別	提供形態	拠点ID
-----	-----	-----	IP Phone ▼	自営 ▼	-----
追加					

**その他の情報**

コメント

次へ

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ー画面(図 3-9)が表示されます。

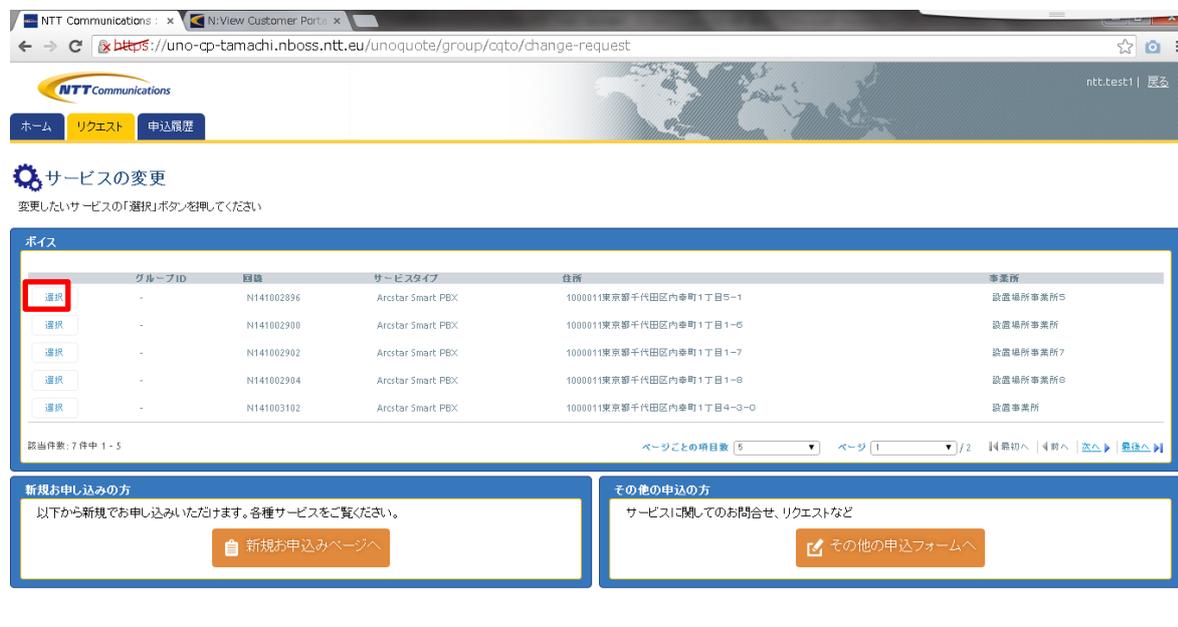


図 3-9.新規申込画面④(IP Voice と同時申込の場合)

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「次へ」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

**Arcstar Smart PBX**

<p><b>基本情報</b></p> <p>開通希望日 Jul 03, 2014</p> <p>回線ID N141002896</p>	<p><b>ご契約者情報</b></p> <p>ご契約者名(名称) フリガナ エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社</p> <p>ご契約者名(名称) エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社</p> <p>お申込に関するご連絡先</p> <p>部署名 [ ]</p> <p>担当名 Testuser04VY</p> <p>電話番号 [ ]</p> <p>FAX番号 [ ]</p> <p>メールアドレス testuserofv@ntt.com</p> <p>ご契約者住所</p> <p>郵便番号 1000011</p> <p>住所 東京都千代田区内幸町1丁目1-5</p> <p>ビル・マンション名等 [ ]</p>	<p><b>ネットワーク技術担当者情報</b></p> <p>変更タイプ 変更なし</p> <p>担当者名 ネット1</p> <p>メールアドレス [ ]</p> <p>連絡先電話番号 0000311112222</p> <p>FAX番号 0000000000000</p> <p><b>オプション情報</b></p> <p>Web電話帳 変更タイプ 変更なし</p> <p>利用有無 利用する</p> <p>ご利用ライセンスID数 100</p> <p>既契約有無 既無し</p> <p>既契約N番 [ ]</p> <p>エンドユーザーヘルプデスク 変更タイプ 変更なし</p> <p>エンドユーザーヘルプデスク 既無し</p> <p><b>内線基本情報</b></p> <p>変更タイプ 変更なし</p> <p>既存全体チャネル追加数 1</p> <p>全体チャネル追加数 10</p>
<p><b>VoIP-GW</b></p> <p>変更タイプ 変更なし</p> <p>利用有無 利用する</p>	<p><b>利用端末を追加するか</b></p> <p>利用端末を追加するか <input type="checkbox"/></p>	

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	担当者速達先 担当者名	速達先電話番号
1	<input type="text"/>					

追加

**IP Phone/SmartDevice/PC申込情報**

拠点番号	内線情報 編末番号	種別	編末情報 提供形態	拠点ID
<input type="text"/>	<input type="text"/>	IP Phone ▼	自営 ▼	001 ▼
<input type="text"/>	<input type="text"/>	IP Phone ▼	お買い上げ ▼	001 ▼

追加

**その他の情報**

コメント

次へ

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)



The screenshot shows a web form for submitting a request. The form is divided into several sections:

- ご契約内容 (Contract Details):**
  - ご契約者名(フリガナ): エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズカブシキカイシャ
  - ご契約者名: エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社
  - 住所: 東京都千代田区内幸町 1-1-6
  - 住所(ビル名): ntt 日比谷ビル
  - 郵便番号: 100-8019
- お申込者情報 (Applicant Information):**
  - お名前: NTT次郎
  - 電話番号: 03-3500-8111
  - メールアドレス: NTTtaro@ntt.com
- その他の情報 (Other Information):**
  - ここに自由にオーダーしたい内容を記載ください

Callouts point to the following fields:

- 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
- 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)
- ⑨ 申込内容

A "次へ" (Next) button is located at the bottom right of the form.

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)

TestuserOPVV | 戻る

ホーム リクエスト 申込履歴

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 エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ	お名前 TestuserOPVV
ご契約者名(名称) エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社	電話番号 001112222
ご契約者住所 東京都 ビル・マンション名等 日比谷ビル	メールアドレス .....@nntt.com
郵便番号 1110000	

お申込内容 1407010007

その他の情報  
Test

戻る **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)



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)



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。



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。



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、故障対応チケット一覧画面(図 4-3)が表示されます。

故障ID	発生日時	対応終了日時	ステータス	窓口番号	拠点
TK0000000001257	2014年5月7日 14:25:24 JST	2014年5月7日 14:28:00 JST	対応開始	N141001617	設置場所事業所名
TK00000000014550	2014年5月14日 13:02:25 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101190	2014年11月10日 13:55:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101192	2014年11月10日 17:21:28 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101194	2014年11月10日 17:41:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101196	2014年11月10日 18:02:40 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101206	2014年11月10日 18:55:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101209	2014年11月10日 19:40:49 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101755	2014年11月11日 19:21:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101758	2014年11月11日 20:06:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101768	2014年11月11日 20:34:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101922	2014年11月13日 19:55:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101923	2014年11月13日 20:11:00 JST	-	復旧作業中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000101924	2014年11月13日 20:16:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000102049	2014年11月18日 19:37:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000102055	2014年11月25日 09:05:00 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000104259	2015年2月24日 14:16:41 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000104262	2015年2月24日 14:45:30 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000104265	2015年2月24日 14:58:48 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000104268	2015年2月24日 15:20:56 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK000000000117288	2015年8月6日 10:52:39 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK0000000001173574	2015年10月6日 12:34:18 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK0000000001173579	2015年10月6日 13:58:08 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK0000000001173581	2015年10月6日 14:06:25 JST	-	原因分析中	N141001617	設置場所事業所名
TK0000000001173582	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。

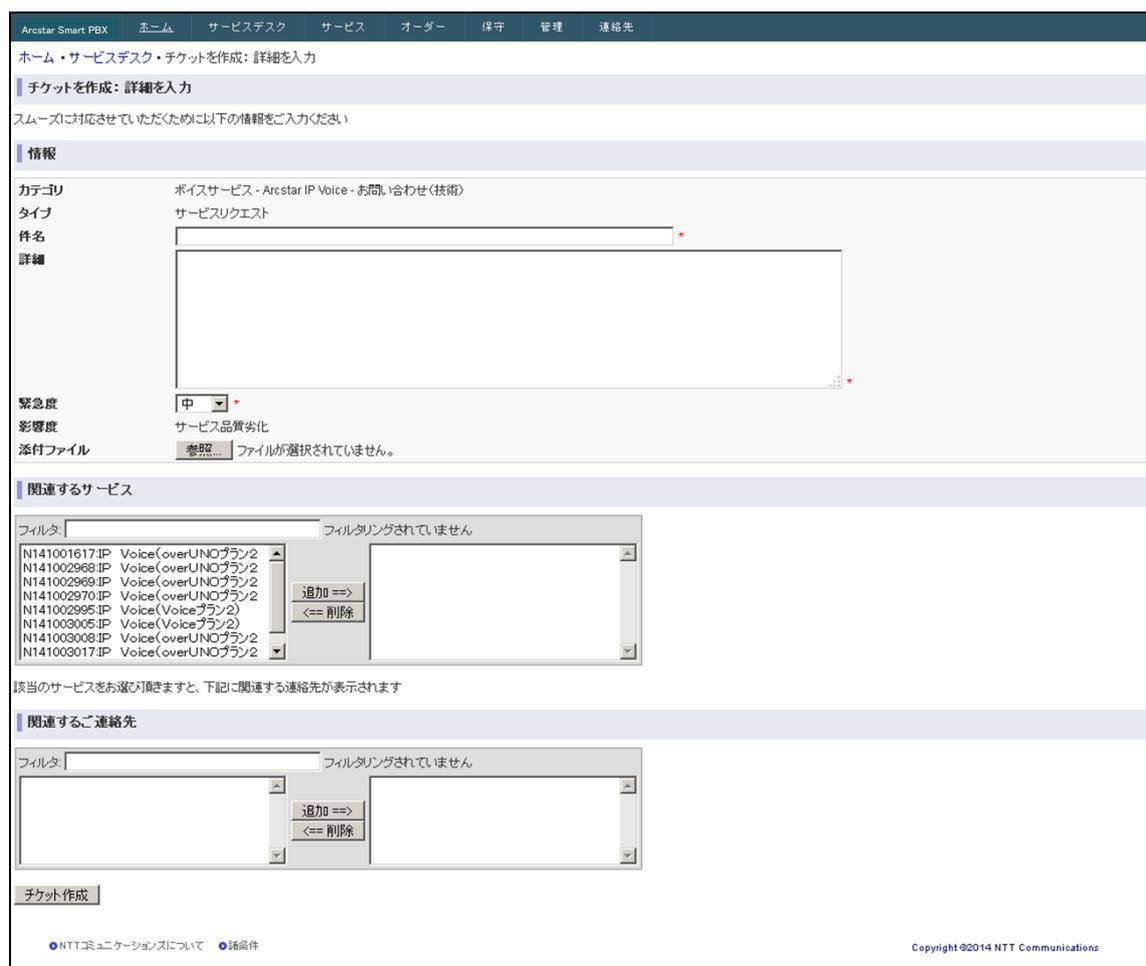


図 4-4.チケット詳細作成画面

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						
ホーム	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・サービスデスク						
お客様のご対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	カテゴリ	緊急度	影響度	
NB-10000089	20141031 minegishi test	オープン	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(サービス)	中	サービス品質劣化	
オープンのチケット						
チケットID	件名	ステータス	カテゴリ	緊急度	影響度	作成
NB-10000089	20141031 minegishi test	オープン	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(サービス)	中	サービス品質劣化	2014年10月31日 18:49:58 JST
NB-10000093	test 20141106	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 - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(サービス)	オープン	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(サービス)	中	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 - お問い合わせ(申込)	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 - お問い合わせ(技術)	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 - お問い合わせ(料金)	オープン	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 - お問い合わせ(その他)	オープン	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(その他)	中	サービス品質劣化	2014年11月7日 11:06:35 JST
NB-10000127	20141107 minegishi test	オープン	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(サービス)	中	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 - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(サービス)	オープン	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(サービス)	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 - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(申込)	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 - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(技術)	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 - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(料金)	オープン	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 15:22:04 JST
NB-10000134	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(その他)	オープン	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(その他)	中	サービス品質劣化	2014年11月7日 15:28:28 JST
NB-10000135	20141107-1600-katoTest	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 15:57:48 JST
過去1ヶ月に対応完了したチケット						
チケットID	件名	ステータス	カテゴリ	緊急度	影響度	作成
NB-10000128	20141107 単体テスト Takeshi Minegishi	クローズ	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問い合わせ(サービス)	中	サービス品質劣化	2014年11月7日 14:54:31 JST

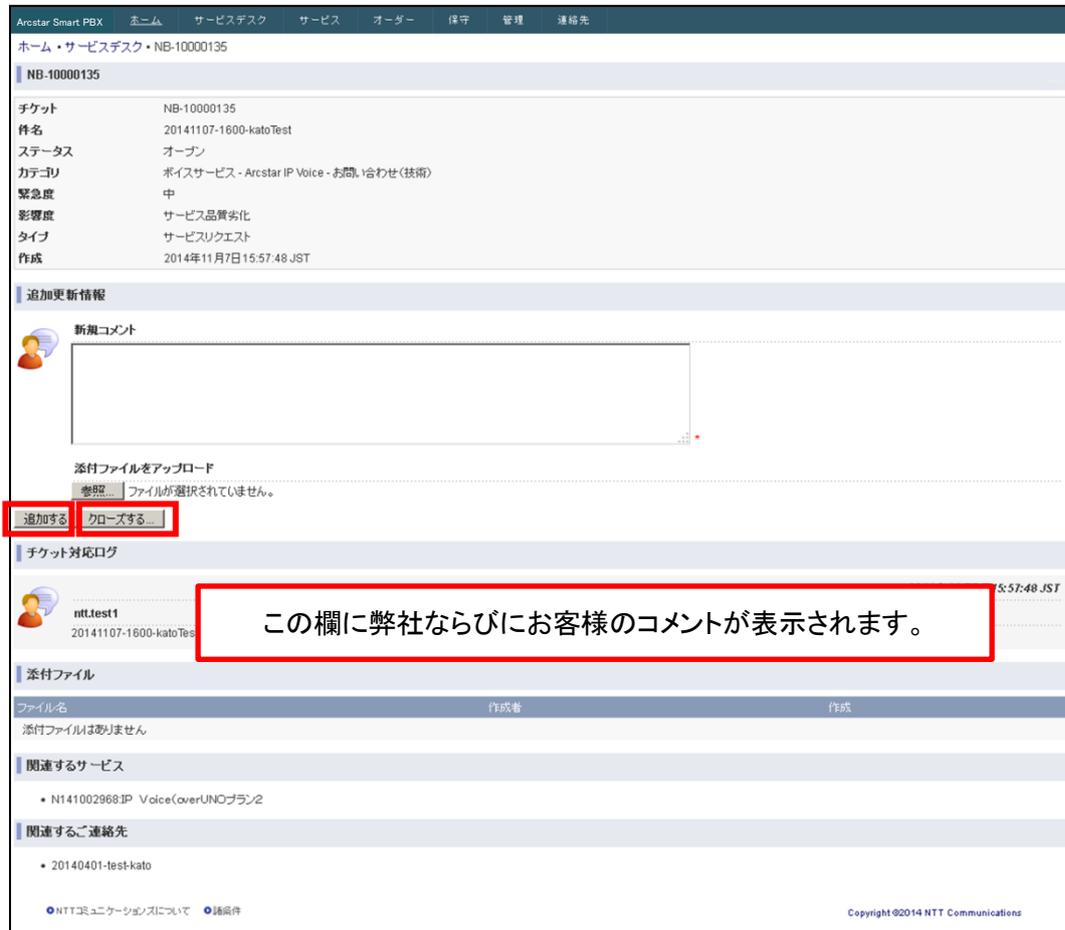
図 4-5.チケット一覧画面

※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 ホーム 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・サービスデスク・NB-10000135

NB-10000135

チケット	NB-10000135
件名	20141107-1600-katoTest
ステータス	オープン
カテゴリ	ボイスサービス - Arcstar IP Voice - お問、合わせ(技術)
緊急度	中
影響度	サービス品質劣化
タイプ	サービスリクエスト
作成	2014年11月7日 15:57:48 JST

追加更新情報

新規コメント

添付ファイルをアップロード

参照... ファイルが選択されていません。

追加する クローズする

チケット対応ログ

ntt.test1 20141107-1600-katoTest 15:57:48 JST

この欄に弊社ならびにお客様のコメントが表示されます。

添付ファイル

ファイル名	作成者	作成
添付ファイルはありません		

関連するサービス

- N141002968 IP Voice(coverUNOプラン)

関連するご連絡先

- 20140401-test-kato

NTTコミュニケーションズについて 諸条件 Copyright ©2014 NTT Communications

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。)