

ProFM Helpdesk ユーザーガイド

目次

概要	2
登録	2
1) 登録フォームを送信する	2
2) 登録内容をコンファームする	3
サインイン	5
オペレーターインターフェース	6
顧客登録	6
ユーザー登録	10
修繕依頼（故障報告）	13
修繕依頼管理	15
作業の割り当て	18
作業開始	19
修繕作業の完了	21
完了	21
ライセンス管理	23
プロジェクトプロパティーズ	28
言語	28
選択	28

概要

ProFM Helpdesk は修繕依頼（故障報告）とそれに基づく作業手配、進捗状況を管理するプログラムであり、以下の3つの役割から成り立っています。

- **オペレーター**：顧客からの修繕依頼の取り扱いと修繕作業の手配
- **修繕担当**：修繕作業を担当
- **依頼者**：修繕依頼を作成

登録

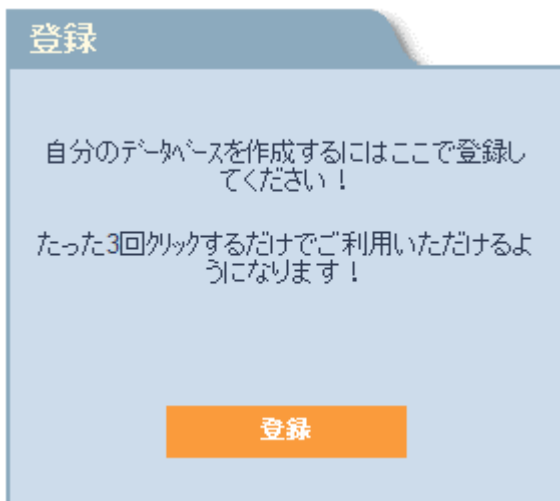
ProFM Helpdesk のご利用に際しては、まず、専用のデータベースを作成しなければなりません。専用データベースの作成は3つのステップから成り立ちます。


1) 登録フォームを送信する

1. はじめに次のサイトへアクセスします。 <http://www.cmmsservice.com>。
2. “お試しください- ProFM Helpdesk” アイコンをクリックします。




3. 必要事項を記入し送信します。「登録」を選択します。





お名前、会社名、ユーザー名(ログイン名)、Eメールアドレスを入力してください。後ほど登録内容とパスワードをEメールでお知らせいたします。

名字: 名前:
 会社名:
 ユーザー名:
 Eメールアドレス:
 電話番号(任意):



4. 必要事項を記入し送信します。

2) 登録内容をコンファームする

1. 登録フォームを送信後、折り返し vintoCON のシステムからメールが送信されてきますので、記載されているリンクを開きます。



ユーザー様

このEメールアドレスからvintoCON's proFM Helpdesk利用に対する登録リクエストを受信しました。

名前:	赤坂, 太郎
会社名:	ヴィントコンファシリティーズ
電話番号:	03-1234-5678
Eメールアドレス:	mariko.tada@vintocon.com
日付:	2011/07/28 14:22
リンク:	http://helpdesk.vintocon.com/?p=af2e5c45 

登録確認書

1

2

3

サービスの利用をはじめめる前に次の規約について内容を確認してください。

[サービス規約](#)

[個人情報保護方針](#)

(サービス規約や個人情報保護方針のリンクをクリックして内容を確認してください。)

「同意します」ボタンをクリックすることによってサービス規約と個人情報保護方針に同意したことになります。

サービス規約と個人情報保護方針に同意いただけない場合は、残念ながら弊社のサービスをご利用いただくことはできません。「同意しません」ボタンをクリックすると登録手続きを中止できます。

名子: 赤坂 名前: 太郎

会社名: ヴィントコン

ユーザー名: akasaka

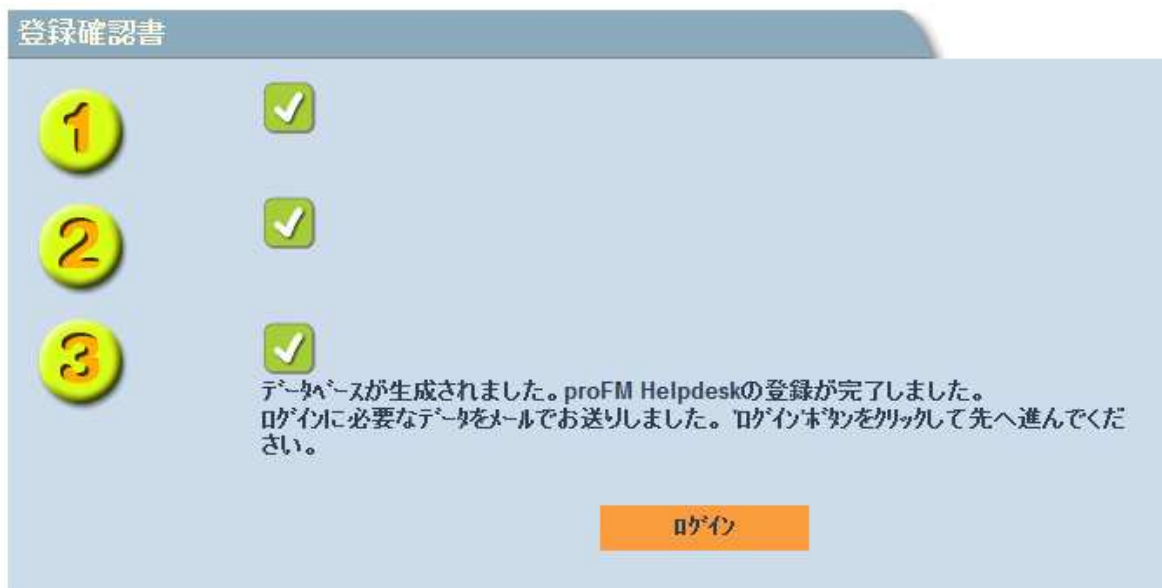
Eメールアドレス: akasaka@vintocon.com

電話番号 (任意):

同意しますをクリックしていただいた後、お客様のデータベースを作成し、ログインに必要なデータをメールでお送りいたします。

2. ここでは、名前やユーザー名、メールアドレス、電話番号を変更することもできます。
3. 登録を完了させるためにはサービス契約と個人情報保護方針の内容を確認し同意していただく必要があります。
4. 同意をクリックすると、自動的に専用のデータベースとパスワードが作成され E メールで通知されます。

サインイン



Eメールで通知されたユーザー名、パスワード利用してサインインします。

1. メールにはサインインページへのリンクも記載されています。登録ページにあるログインをクリックしてサインインページへ進むこともできます。
2. 送付されたメールは保存しておくようにしてください。



3. ログインをクリック

オペレーターインターフェース

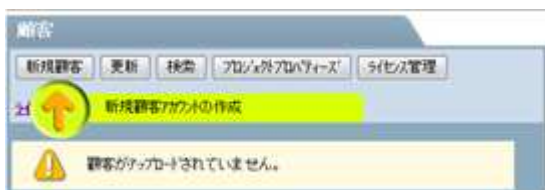
ログインするとオペレーター画面が開きます。自動作成されたユーザーは完全な管理権を持つオペレーターに割り当てられるためです。オペレーターインターフェースではそれぞれの修繕依頼のステータスをもとに毎日の作業管理ができます。



オペレーターとして最初の仕事は、修繕依頼を取り扱う顧客を登録することです。

顧客登録

1. 新規顧客をクリックします。



2. 会社名は必須です。その他に以下の内容を入力することが可能です。
 - a. 顧客のポータル画面に表示される会社ロゴ、イメージ
 - b. 担当者名
 - c. 特記事項
 - d. Eメール通知では項目ごとに通知する相手を設定
 - e. オペレーターEメールサブジェクト

ここでは、「新規依頼」を通知するEメールの件名を設定することができます。

オペレーターEメールサブジェクト:	ProFM Helpdesk - 新規依頼
	%ClientName% - 顧客名
	%Status% - ステータス
	%RequesterPerson% - 依頼者
	%Location% - 場所
	%Text% - 内容

例えば、以下のように顧客名と依頼内容が表示されるように項目を選択して貼り付けます。

オペレーターEメールサブジェクト:	%ClientName% - 顧客名 : %Text% - 内容
	%ClientName% - 顧客名
	%Status% - ステータス
	%RequesterPerson% - 依頼者
	%Location% - 場所
	%Text% - 内容

Eメール通知の件名には次のとおり「ヴィントコンコーポレーション-顧客名：鍵交換-内容」と表示されます。

C C:	
件名:	ヴィントコンコーポレーション - 顧客名:鍵の交換 - 内容
	
オペレーター様	
新規リクエストを登録しました:	
参照番号:	1009
顧客:	ヴィントコンコーポレーション
ステータス:	新規依頼
依頼者:	夙川, 景子
電話番号:	03-2345-6789
Eメール:	mariko.tada@vintocon.com
場所:	本社1階 男子更衣室
内容:	鍵の交換
リンク:	http://helpdesk.vintocon.com/?p=161d2a51&r=7e5281fe&c=51cc82a5&q=83793b7a

表記の順番やサブジェクトの日本語表記を変更することも可能です。

オペレーターEメールサブジェクト:	顧客名-%ClientName% 依頼内容- %Text%
	%ClientName% - 顧客名
	%Status% - ステータス
	%RequesterPerson% - 依頼者
	%Location% - 場所
	%Text% - 内容

C C:	
件名:	顧客名-オートグラフ株式会社 依頼内容- 鍵の交換
	
オペレーター様	
新規リクエストを登録しました:	
参照番号:	1013
顧客:	オートグラフ株式会社
ステータス:	新規依頼
依頼者:	夙川, 景子
電話番号:	03-2345-6789
Eメール:	mariko.tada@vintocon.com
場所:	本社1階 男子更衣室
内容:	鍵の交換

ProFM Management ProFM Helpdesk 無料トライアル

ヴィントコンファシリティーズ VINTO CON

English Deutsch 日本語 Română Magyar sekime (クライアント) 2011年9月27日

顧客データ

コード: 001

名前: 株式会社 株式会社

イメージ: (アップロードされている画像はありません。)
 画像の最大サイズ: 180 x 90
 選択されていません

担当者: 渡島さゆみ

Eメールアドレス: marko.tada@vintocon.com

電話:

顧客データ変更について通知する

コメント:

メモ:

Eメール通知:

ステータス	依頼者クライアント	修繕担当
新規依頼	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
リクエスト	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
戻る	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
作業中	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
報告済	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
キャンセル	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
完了	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
送信	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

クライアントEメールテンプレート:

ProFM Helpdesk - 新規依頼
 %ClientName% - 顧客名
 %Status% - ステータス
 %RequesterPerson% - 依頼者
 %Location% - 場所
 %Text% - 内容

言語:

英語
 ドイツ語
 日本語
 ルーマニア語
 ハンガリー語

リンク: <http://helpdesk.vintocon.com/?p=691c133b&r=e2abcef6&c=4372aab3>

ステータス	id	製品	終了日	報告	クライアント	スケッチ
<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1266	無償の使用料請求	2014/09/27	1/1	1/1
<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1267	無償の無制限使用料請求	2011/10/25	∞	∞

後でラベルを選択する

[ラベル情報](#)

3. 入力が完了したら保存します。
4. 顧客データを作成したときは必ず内容を通知する E メールが届きます。
5. この E メールには顧客が故障報告（修繕依頼）を作成するユーザー画面へのリンクが記載されています。

VINTOCON ProFM Helpdesk

オペレーター様

次の顧客アカウントが作成されました:

名前:	樟葉電鉄株式会社
説明:	毎月25日締め
担当者:	門真一郎
担当者の電話番号:	
担当者のEメールアドレス:	mariko.tada@vintocon.com
リンク:	http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=f9ed2e45&r=bea97c36&c=5b6b80b8

リンクをクリックしてスタートページへ接続してください。顧客のユーザーはこのページで故障レポートを作成することができます。

- 「Eメール通知」にチェックを入れると同じ内容のメールが顧客にも送信されます。
- ユーザー登録後オペレーター画面へ戻ると、作成されたユーザーが反映されているのを確認できます。

顧客

新規顧客
更新
検索
プロジェクトプロパティズ
ライセンス管理

ライセンス情報

	名前	+	~	-	!	→
北浜開発株式会社	1	3	0	0	0	
樟葉電鉄株式会社	1	0	0	1	1	
株式会社橋本商店	0	0	0	0	0	

- 顧客名の後に続く数字は、この顧客の修繕依頼数とそのステータスを表します。詳しくは *修繕依頼管理* を参照してください。
- 鉛筆型のアイコンをクリックすると顧客データの編集ページが開きます。

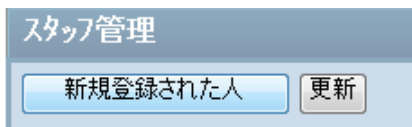
北浜開発株式会社

編集

ユーザー登録

オペレーターが修繕担当も兼務している場合など、一人ですべてのワークフローを担当している場合はユーザー登録をする必要はありませんが、もし修繕作業の割り当て先やそれぞれの修繕依頼のステータス管理をする場合は、メンテナンス担当（修繕担当）をユーザー登録することをおすすめします。

1. 新しいユーザーを登録するには **新規登録** をクリックします。



2. ユーザーデータに必要な事項を入力します。プレミアム版ご利用の場合は、Eメールアドレスの項目において、セミコロンかコロンで区切ることで複数のメールアドレスを入力することが可能です（無償版では利用できません）。
3. 「オペレーター」と「修繕担当」から役割を選択します。



ステータス	Id	製品	終了日	顧客	オペレーター	スタッフ	30日間	
			1189	無償の使用許諾	2014/07/29	1/1	1/1	1/1
			1189	無償の無制限使用許諾	2011/08/29	=	=	=

4. Eメールで通知するにチェックをします。
5. 登録されたユーザーにも登録内容が通知されます。

京橋, 大樹様

ProFM Helpdesk システムオペレーターがこのEメールアドレスに関連する次のユーザーアカウントを作成しました:

名前:	京橋, 大樹
ユーザー名:	kyoubashi
パスワード:	kyoubashi
役割:	修繕担当
リンク:	http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=f9ed2e45&r=d42b56dd


このメールに心当たりがない場合は、第三者がメールアドレスの入力を誤った可能性があります。その場合にはお手数ですが、このメールは削除いただけますようお願いいたします。

- 新規登録されたユーザーは、Eメールで通知されたユーザー名、パスワードを利用してリンクからユーザー画面にサインインします。

7. ライセンス管理

オペレーターは顧客、オペレーター、修繕担当にライセンスを割り当てます。「顧客登録」で説明した無償のライセンスと無償且つ無制限のライセンスから選択します。

ステータス	Id	製品	終了日	顧客	オペレーター	スタッフ	30日間
  	1188	無償の使用許諾	2014/07/29	1/1	1/1	1/1	
<input checked="" type="radio"/>  	1189	無償の無制限使用許諾	2011/08/29	∞	∞	∞	

このアイコン  をクリックして詳細ページを開き、ライセンスの割り当てを調整します。

ライセンス詳細

Id:	1189
製品:	無償の無制限使用許諾
購入日:	2011/07/29 11:08
有効期限:	2011/08/29 11:08
ライセンス保有の顧客数:	無制限
	ライセンスを保有している顧客: 有効な顧客一覧: 樟葉電鉄株式会社 <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/>
登録オペレーター数:	無制限
	登録オペレーター: 対応可能なオペレーター: 萱島, さゆみ <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/>
登録スタッフ数:	無制限
	登録スタッフ: 対応可能なスタッフ: 京橋, 大樹 <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/>
更新:	いいえ
	<input type="button" value="戻る"/>

重要：オペレーター、修繕担当は自分自身で登録データを変更することが可能です。

ヘルプデスクオフィス ホーム 09/29/11

ProFM Helpdesk 無料トライアル

ProFM Management **ヘルプデスクオフィス** VINTOCON

English Deutsch 日本語 Română Magyar

nagata (修繕担当) 2011年9月29日

リクエスト

新規依頼 私のリクエスト

ステータス: (すべて) 日付と時間: 2011/08/29 2011/09/29 依頼者: (すべて) 対象物: (すべて) 顧客: (すべて)

画面右側に表示されるユーザー名をクリックします。

ヘルプデスクオフィス ホーム ログアウト

ProFM Management ProFM Helpdesk 無料トライアル VINTOCON

ヘルプデスクオフィス

English Deutsch 日本語 Română Magyar nagata (修繕担当) 2011年9月29日

ユーザーデータ

名字:	長田
名前:	亮司
電話番号:	03-3352-6710
ユーザー名:	nagata
パスワード 変更:	<input type="text"/>
パスワード 再入力:	<input type="text"/>
Eメールアドレス:	mariko.tada@vintocon.com
役割:	<input type="radio"/> オペレーター <input checked="" type="radio"/> 修繕担当 <input type="radio"/> 依頼者
<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="キャンセル"/>	

ユーザーデータ画面が表示されますので、変更が必要な項目を入力し保存します。

修繕依頼（故障報告）

新しい顧客が登録されると、システムオペレーターは顧客の登録データと顧客が修繕依頼（故障報告）を作成できるサイトへのリンクが記載された E メールを受信します。このリンクは関係者全員で共有し、誰でも修繕依頼をできるようにすることもできますし、担当を決めて一人が修繕依頼を取りまとめるようにすることもできます。修繕依頼を作成するにはユーザー名やパスワードを入力してログインする必要はありません。

1. 修繕依頼を作成するには E メールに記載されているリンクをクリックしてサイトに移動します。

樟葉電鉄株式会社 ホーム

ProFM Management ProFM Helpdesk 無料トライアル VINTOCON

樟葉電鉄株式会社

English Deutsch 日本語 Română Magyar 2011年8月1日

リクエスト

ステータス:
 日付と時間: 2011/07/01 2011/08/01
 依頼者:

ID	依頼内容	ステータス	依頼日	依頼者	開始	期限	
<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 1009	再び故障	完了	2011/08/01 13:06	深草佐和子	2011/08/01	2011/08/01	<input type="button" value="目録"/>
<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 1008	流しの水漏れ	手配中	2011/07/29 15:50	深草佐和子	2011/07/29	2011/07/29	<input type="button" value="目録"/>
<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> 1007	雨漏り	報告済	2011/07/29 14:03	守口あさみ	2011/07/29	2011/07/29	<input type="button" value="目録"/>

重要！ 例えばプログラムの機能確認のために同じコンピュータから異なる役割でログインするときは、必ず先にログインしていたユーザー画面からログアウトして新たにログインするようにしてください。(ログアウトボタンはオペレーターか修繕担当としてユーザー名とパスワードを入力してログインしたときのみ表示されます。依頼者の場合は表示されません。)



2. 新しい依頼を作成するときは**新規依頼**を選択します。

リクエスト

依頼内容

参照番号:	1010
リクエスト日:	2011/08/01 17:26
顧客:	<input type="text" value="樟葉電鉄株式会社"/>
ステータス:	新規依頼
依頼者:	<input type="text" value="枚方智史"/>
電話:	<input type="text" value="06-7800-0111"/>
Eメール:	<input type="text" value="hirakata@kuzuha.co.jp"/>
場所:	<input type="text" value="本社5階役員室203-210"/>
内容:	<input type="text" value="エアコンの温度調整ができません。至急確認をお願いします。"/>

3. 必要事項を入力したら送信します。

重要 システムは新規報告が作成されると自動的に“クッキー”の中に報告者名、Eメールアドレス、通知希望の有無を保存しますが修正することは可能です。

4. 送信後、リクエスト一覧に反映されます。

リクエスト							
新規依頼	ステータス:	日付と時間:		依頼者:			
更新	(すべて)	2011/07/01 2011/08/01		(すべて)			
ID	依頼内容	ステータス	依頼日	依頼者	開始	期限	目
1009	再び故障	完了	2011/08/01 13:06	深草佐和子	2011/08/01	2011/08/01	目
1010	エアコンの温度調整ができません...	新規依頼	2011/08/01 17:26	枚方智史	2011/08/01	2011/08/01	目
1007	雨漏り	報告済	2011/07/29 14:03	守口あさみ	2011/07/29	2011/07/29	目
1008	流しの水漏れ	手配中	2011/07/29 15:50	深草佐和子	2011/07/29	2011/07/29	目

ページ 1 / 1. リスト: 1-4. 合計: 4. 登録: 1. 作業中: 1. 完了: 2.

重要.依頼者は個別に識別されないため、他の依頼者の依頼内容を見ることができます。

5. リクエスト一覧はリクエスト内容、ステータスなど表示されている項目によってフィルタリングすることができます。
6. ステータス欄はステータスに応じて色分け表示されます。
7. このアイコンをクリックすると依頼内容の詳細を確認できます。
8. このアイコンをクリックすると一覧表を印刷、または PDF ファイルで保存することができます。

修繕依頼管理

1. オペレーター画面では修繕依頼とステータス一覧が表示されます。
2. これには顧客単位とユーザー単位の二種類があります。
3. どちらの一覧にも 5つのステータス、ステータス毎の依頼数が表示されます:

- 新規依頼
- 予定作業
- 未完了作業
- 開始期限の過ぎた作業
- 完了

顧客

新規顧客 更新 検索 プロジェクトプロパティズ ライセンス管理

ライセンス情報

名前	+	~	-	!	→
北浜開発株式会社	1	3	0	0	0
樟葉電鉄株式会社	1	0	0	1	1
株式会社橋本商店	0	0	0	0	0

- 顧客ごとにリクエストステータス単位で依頼数が一覧表示されます。
- 顧客名をクリックすると依頼内容の一覧が確認できます。

リクエスト

更新 戻る 新規依頼 私のリクエスト

ID	依頼内容	ステータス	リクエスト日	顧客	開始	期限	修繕担当
1010	エアコンの温度調整ができません...	新規依頼	2011/08/01 17:26	樟葉電鉄株式会社	2011/08/01	2011/08/01	
1008	流しの水漏れ	手配中	2011/07/29 15:50	樟葉電鉄株式会社	2011/07/29	2011/07/29	大久保 翔太
1007	雨漏り	報告済	2011/07/29 14:03	樟葉電鉄株式会社	2011/07/29	2011/07/29	大久保 翔太

ページ 1 / 1. リスト: 1-3. 合計: 3. 登録: 1. 作業中: 1. 完了: 1.

- 依頼内容を開いて依頼者に進捗状況を返信、修繕担当に作業を割り当てます。また、進捗状況に応じてステータスを変更します。依頼者との交信内容は履歴として保存されます。

依頼内容

参照番号: 1016

リクエスト日: 2011/08/02 12:08

顧客: 樟葉電鉄株式会社

ステータス: 新規依頼

新規ステータス: (元の依頼内容を維持する)

依頼者: (元の依頼内容を維持する)

電話: 手配中
差し戻し
作業中
報告済
完了

Eメール: 取り消し

場所: 株式会社橋本商店

- ステータスが「取り消し」に変更された修繕依頼はこれ以上対応する必要がないためメインページには表示されませんが、データとして保存されます。「検索」機能を利用して表示、確認することができます。

顧客

新規顧客

更新

検索

プロジェクトプロパティズ

ライセンス管理

ライセンス情報

リクエスト

更新 OK

顧客: 樟葉電鉄株式会社

依頼番号:

メインページ 日付と時間: 2011/07/01 2011/08/31

ステータス: (すべて) 依頼者: (すべて)

ID	依頼内容	ステータス	リクエスト	依頼者	顧客	開始	期限	修繕担当	
<input checked="" type="checkbox"/> + 1010	エアコンの温度調整がで...	新規依頼	2011/08/01 17:26	枚方智史	樟葉電鉄株式会社	2011/08/01	2011/08/01		<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> ↓ 1016	本社メインゲートのセキ...	取り直し	2011/08/02 12:08	長岡京子	樟葉電鉄株式会社	2011/08/02	2011/08/02		<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> ✓ 1009	再び故障	完了	2011/08/01 13:06	深草佐和子	樟葉電鉄株式会社	2011/08/01	2011/08/01	京橋, 大樹	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> ← 1007	雨漏り	報告済	2011/07/29 14:03	守口あさみ	樟葉電鉄株式会社	2011/07/29	2011/07/29	大久保, 翔太	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> ↑ 1008	流しの水漏れ	手配中	2011/07/29 15:50	深草佐和子	樟葉電鉄株式会社	2011/07/29	2011/07/29	大久保, 翔太	<input type="checkbox"/>

ページ 1 / 1. リスト: 1-5. 合計: 5. 登録: 1. 作業中: 1. 完了: 3.

作業の割り当て

1. オペレーターが修繕担当に作業を割り当てる時にはステータスを「手配中」に変更します。

依頼内容	
参照番号:	1010
リクエスト日:	2011/08/01 17:26
顧客:	樟葉電鉄株式会社
ステータス:	新規依頼
新規ステータス:	(元の依頼内容を維持する) ▼
依頼者:	(元の依頼内容を維持する)
電話:	手配中
Eメール:	差し戻し
場所:	作業中
	報告済
	完了
	取り消し
	本社設備課 2011-210

2. スタッフの中から修繕担当を割り当て、開始日、期限、作業内容について入力します。

	<input checked="" type="checkbox"/> 依頼者に通知
	<input checked="" type="checkbox"/> 依頼者に通知
修繕担当:	京橋, 大樹 (mariko.tada@vintocon.com) ▼
予定開始日:	2011/08/02 
予定期限:	2011/08/02 
作業内容:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>
	<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="キャンセル"/>

メモ : オペレーターは自分自身を修繕担当として指定することができます。

3. 依頼者が進捗状況に関する通知を希望している場合は、「依頼者に通知」にチェックを入れてステータス変更が自動送信されるように設定します。
4. 「保存」をクリックして変更を保存します。

メモ：オペレーター以外の方が修繕担当として指定された場合は、システムからその人に対して割り当てられた修繕作業を E メールで通知します。

Subject: ProFM Helpdesk - 新規依頼があります



京橋, 大樹様,

↓
次の仕事が割り当てられました。

リンク:	http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=f9ed2e45&r=d42b56dd&c=5b6b80b8&q=f7eee1a2
依頼者:	枚方智史
電話番号:	06-7800-0111
場所:	本社 5 階役員室 203-210
内容:	エアコンの温度調整ができません。至急確認をお願いします。

↓
"リンク"からシステムに接続することができます。

作業開始

1. 修繕担当としてログインする際には、登録時に送信された E メールに記載されているユーザー名とパスワードを利用してください。



京橋, 大樹様

ProFM Helpdesk システムオペレーターがこの E メールアドレス関連する 次のユーザーアカウントを作成しました:

名前:	京橋, 大樹
ユーザー名:	kyoubashi
パスワード:	kyoubashi
役割:	修繕担当
リンク:	http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=f9ed2e45&r=d42b56dd

このメールに心当たりがない場合は、第三者がメールアドレスの入力を誤った可能性があります。その場合にはお手数ですが、このメールは削除いただけますようお願いいたします。

2. 次に、割り当てられた作業を通知する E メール（「新規依頼があります」）にあるリンクをクリックして該当するサイトにログインします。

Subject: ProFM Helpdesk - 新規依頼があります



京橋, 大樹様,

↓
次の仕事が割り当てられました。

リンク:	http://testserver.vintocon.com/helpdesk/?p=f9ed2e45&r=d42b56dd&c=5b6b80b8&q=f7eee1a2
依頼者:	枚方智史
電話番号:	06-7800-0111
場所:	本社 5 階役員室 203-210
内容:	エアコンの温度調整ができません。至急確認をお願いします。

↓
"リンク"からシステムに接続することができます。

3. 修繕担当のサイトには「割り当てられている作業一覧」、「本日開始の作業」、「開始期限の過ぎた作業」の3項目が表示されます。

リクエスト

新規依頼 私のリクエスト

ステータス: (すべて) 日付と時間: 2011/08/01 ~ 2011/08/06 依頼者: (すべて) 顧客: (すべて)

ID	依頼内容	ステータス	依頼日	依頼者	開始	期限	顧客	
1014	自動認証システムが起動して...	手配中	2011/08/01 17:51	淡路弘毅	2011/08/03	2011/08/03	北浜開発株式会社	目
1015	セキュリティシステムの不具合	手配中	2011/08/01 17:58	高槻佳奈子	2011/08/02	2011/08/02	北浜開発株式会社	目
1009	再び故障	完了	2011/08/01 13:06	深草佐和子	2011/08/01	2011/08/01	棉業電鉄株式会社	目
1010	エアコンの温度調整ができません...	手配中	2011/08/01 17:26	枚方智史	2011/08/03	2011/08/04	棉業電鉄株式会社	目

ページ 1 / 1. リスト: 1-4. 合計: 4. 登録: 0. 作業中: 3. 完了: 1.

本日期限の作業

ID	依頼内容	ステータス	依頼日	依頼者	開始	期限	顧客	
1015	セキュリティシステムの不具合	手配中	2011/08/01 17:58	高槻佳奈子	2011/08/02	2011/08/02	北浜開発株式会社	目

ページ 1 / 1. リスト: 1-1. 合計: 1. 登録: 0. 作業中: 1. 完了: 0.

期限の過ぎた作業

 条件に一致する修繕依頼はありません。

1.  をクリックすると修繕等依頼書を確認できます。

VINTOCON ProFM Helpdesk


修繕等依頼書

依頼内容 IDコード: 1015

顧客: 北浜開発株式会社	依頼日時: 2011/08/01 17:58
依頼者: 高槻佳奈子	場所: 本社メインゲート守衛室
電話:	ステータス: 手配中
Eメール: takatsuki@kitahama.com	
依頼内容: セキュリティシステムの不具合	

作業内容

修繕担当者名: 京橋, 大樹	開始: 2011/08/02
作業内容:	期限: 2011/08/02

2.  をクリックして依頼内容を確認します。作業を開始したらステータスを「作業中」に変更します。

依頼内容

参照番号:	1002
リクエスト日:	2011/08/11 14:10
顧客:	北浜開発株式会社
ステータス:	手配中
新規ステータス:	(元の依頼内容を維持する) ▼
依頼者:	(元の依頼内容を維持する) 作業中
電話:	作業完了 差し戻し

修繕作業の完了

1. 作業が完了したら「作業完了」にステータスを変更します。

依頼内容	
参照番号:	1002
リクエスト日:	2011/08/11 14:10
顧客:	北浜開発株式会社
ステータス:	作業中
新規ステータス:	(元の依頼内容を維持する) ▼
依頼者:	(元の依頼内容を維持する) 作業完了 差し戻し
電話:	差し戻し

2. 修繕担当は割り当てられた作業が担当外だった場合など、その作業をオペレーターに差し戻すこともできます。その場合は「差し戻し」にステータスを変更します。

完了

1. オペレーターとしてログインし、「作業完了」の修繕依頼を選択します。

リクエスト								
更新 戻る 新規依頼 私のリクエスト								
ID	依頼内容	ステータス	リクエスト日	顧客	開始	期限	依頼担当	目
1012	空調設備の不具合	作業中	2011/08/01 17:47	北浜開発株式会社	2011/08/01	2011/08/01		目
1014	自動認証システムが起動して...	作業中	2011/08/01 17:51	北浜開発株式会社	2011/08/03	2011/08/03	京橋, 大樹	目
1017	セキュリティシステムの不具合	報告済	2011/08/02 17:43	北浜開発株式会社	2011/08/02	2011/08/02	京橋, 大樹	目

ページ 1 / 1. リスト: 1-3. 合計: 3. 登録: 0. 作業中: 2. 完了: 1.

2. 編集をクリックし依頼内容を開き、完了ステータスを選択します。

依頼内容	
参照番号:	1017
リクエスト日:	2011/08/02 17:43
顧客:	北浜開発株式会社
ステータス:	報告済
新規ステータス:	(元の依頼内容を維持する) ▼
依頼者:	(元の依頼内容を維持する) 新規依頼 手配中 差し戻し 作業中 完了 取り消し
電話:	
Eメール:	
場所:	

3. 依頼者へ完了報告を記入します。

内容:	セキュリティシステムの不具合
返信:	作業完了しました。システムは正常に作動しています。

4. 内容を保存します。
5. 「依頼者に通知」を選択すると、自動的にEメールで完了通知が送信されます。
6. オペレーターから通知を受けた後、報告者としてシステムにログインし対象の依頼内容を開き、オペレーターに返信することも可能です。返信を記入したら内容を保存します。

内容:	セキュリティシステムの不具合
返信:	作業完了しました。システムは正常に作動しています。
更新履歴:	***** 依頼者, 2011/08/02 17:46 ***** ありがとうございました。

ライセンス管理

顧客やオペレーター、修繕担当にライセンスが割り当てられていない場合、またはライセンスの有効期限が切れている場合、以下のような注意が表示されます。

1. ライセンスが割り当てられていない場合

The screenshot shows the '顧客' (Customer) management interface. At the top, there are buttons for '新規顧客' (New Customer), '更新' (Update), '検索' (Search), 'プロシエ外プロパティーズ' (ProSiebe Properties), and 'ライセンス管理' (License Management). Below these is a '対象物リスト' (Target Object List) button. A prominent red warning box contains the following text: '注意 001 - ヴイントコンコーポレーション 顧客ライセンスはアクティブになっていないか設定されていません このページでライセンスを更新するライセンス情報' (Warning: 001 - Vintocon Corporation customer license is not active or not set. License information to update license on this page). Below the warning is a table with columns for '名前' (Name) and several numerical columns. The first row shows '001 - ヴイントコンコーポレーション' with values 1, 1, 0, 0, 1. A red pencil icon is visible next to the name.

名前					
001 - ヴイントコンコーポレーション	1	1	0	0	1


「このページでライセンスを更新する」をクリックします。

The screenshot shows the 'ライセンス管理' (License Management) interface. At the top, there are buttons for '戻る' (Back), 'ライセンスリクエスト' (License Request), and 'ライセンスの有効化' (Activate License). Below these is a table with columns for 'ステータス' (Status), 'ID', '製品' (Product), '開始日' (Start Date), '終了日' (End Date), '顧客' (Customer), 'オペレーター' (Operator), 'スタッフ' (Staff), 'データ容量 (MB)' (Data Capacity), '購入' (Purchase), and '30日間' (30 Days). The first row shows a license with ID 1224, product '無償の使用許諾' (Free Use License), start date 2011/09/23, end date 2011/10/23, customer 10/10, operator 1/2, staff 3/5, data capacity 50 MB, and a purchase button. A red pencil icon is visible next to the status column.

ステータス	ID	製品	開始日	終了日	顧客	オペレーター	スタッフ	データ容量 (MB)	購入	30日間
✓	1224	無償の使用許諾	2011/09/23	2011/10/23	10/10	1/2	3/5	50	+	

ライセンス管理画面が表示されます。ライセンスの有効期限内の場合は、一番左側に表示されているペンシル型のアイコンをクリックします。

ライセンス詳細	
Id:	1224
製品:	無償の使用許諾
購入日:	2011/09/23 11:15
有効期限:	2011/10/23 11:15
ライセンス保有の顧客数:	10
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> ライセンスを保有している顧客: <input type="text"/> </div> <div> 有効な顧客一覧: <input type="text" value="グイントコンコーポレーション"/> </div> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="追加"/> </div>
登録オペレーター数:	2
	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> 登録オペレーター: <input type="text" value="夙川, 景子"/> </div> <div> 対応可能なオペレーター: <input type="text"/> </div> </div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;"> <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/> </div>
登録スタッフ数:	5

顧客（またはオペレーター、修繕担当）を選択し  をクリックしライセンスを割り当てます。

顧客

ライセンス情報

名前	+	~	-	!	→
001 - グイントコンコーポレーション	1	1	0	0	1

2. ライセンスの有効期限が切れている場合

この場合は、新たにライセンスを取得しなければなりません。

「ライセンス管理」をクリックします。

顧客

ライセンス情報

名前	+	~	-	!	→
001 - グイントコンコーポレーション	1	1	0	0	1

「ライセンスリクエスト:」をクリックします。

ライセンス管理

戻る ライセンスリクエスト ライセンスの有効化

ライセンスリクエスト

ステータス	ID	製品	開始日	終了日	顧客	オペレーター	スタッフ	データ容量 (MB)	購入	30日間
✓	1224	無償の使用許諾	2011/09/23	2011/10/23	9/10	1/2	3/5	50	+	

ライセンスキーが表示されますので、「E メールで送信」をクリックします。ライセンスキーは自動的に vintoCON に送信されます。

ライセンスリクエスト

戻る

```

8gg7UI51qNpS06sDjERMPAbXQYfzMIIRPG5Q8G7JM+f0uKWCXorp470Jp950q2w1dyDtUkdHrJoZiAFV+GHG6/L843s9q
jB/NGsgJHCExPMU6pSbdMqcO9HYPGUOhJieBw4CTUbmNsKkCQnDIWPXDfVrmNizSyc6QAcq4cuD6BF+xtRxSrN
RxxwUu6161ToxnZTJA55sbpczZYi/YaXRzxZq6myoSOWSdQeeQbLUQT8t0vBS1UHB8WK1mh9zrHfPelgEhzcVE16
CJRv/iqw3iwDeEM4e18Summ0hJ2Lw7/pJ4Fd7vhnP7nkSJOWK0Pu2MIH4dOIN6QQ9FA+1uZImJQaZHQKJURExcKjTL
13oaVWjDIOA3+5fmD3QlfuoKfzSvNT26ZGwSdva94YtD0UqTT2ju2nFdv1Hf46XJ2e1w/xMxd16Mj5LakD30F6YLO/DTcG
UzQFV0HE8Ph9NnvU+okf++85zurfWjE6Vy15VWVBDDBpXjOXngTSPBq5Uuw6Vz5SGuy6GETzOihfPI/NNZ3IPkXXoNkK
LwtfhzhzLFnva36GRsdWeNriSeL1AyQDwOScxmmCehKCLNXV6KtBSW0eR4qYvqLPqei/jfHbkKaUa7r8N0iaHqJrGNE
mfzZLwxamqk/78dwnZKE1o17pfJAbuNUCwm8y9OAKD1ahzT6/EKoste/TrQgUPTj06mdwvJfZdbw3icCY2qMA0rkCxQq7
6MGF11MLm990mdZm2zOnMKizAjc7pw45qjSRaOOW+#9ICEYIh3a2RTj7HqHDmo+RG4ZXuVs3SvfwXWu4WqQu/Ua
LBgWlog6titRg7yZsLYpX/Kc6SFC5LkCbUAlrOrPaKxDFhbEIS6mq4yCN/Dwi1LLd2jb4b/XGtmRmQLwJl7N/LLJY2DEX
MoQlpa2rEMU55EsS2EjCcWknO4/F2ibs7bwAcZdh+dE+cy9oTK1xsMXSTz6zkwsShL2ZIFW1Zg7N1hfOMy4TGUUVJC
5Uk1Lnm16CWKrfdqHE1UtwYJGku/aTtQ4x89SNDnz2OrPg0Kn210F49J4dXoYEbylkArtZ9avqRTANHurV06IQHRM6Jq
qEDPyDidUQ+HYeVGOT1Lhb1ixbD5UGzQLfjyPCcV1kTsCB/bTsO+umN5vRsubCsHr2ypbjk903nr1ktn8L0taRIEHI3ho
13xH725p3ALD4ivqdBzU22fPfkjB1KUOHm1BGGqsi2Ds7f1mhiUo0IY5Dn5KvYvnb0n4qw/58MAe4cfeAoMlyp1RkLLwV
VfoaQ6z/SgKdEgtKz7iyzhAQfRm4u/1S7eGfYyMxFSrZLO7ntzy2mRpfPUCxdhLhNxp00UAzyUjXUmdmyrgbk5J6+P
SmCFAvZbc3wmwjKVYmFTDxMKRfTtd+VgExHfntHmJ/hBp9hQRDbSrtCy3N7ndJqRwGluTcCavujSMP4GtNg94Blqa9e
9XKLH6I24r9+P4vbkmlaJRjQ/napkrfJ3wsBlurxiUNf6YElv4m15VeEX4aPj3n73CS0221lln0j43NCIPWcyJWPMkjZ8mrZ
HvSes5TvnCBAvIkPcX11NIIAMiWjYd93yg/II9Qf/2mXc8m+ mzGnLPgw3rJE+uoObf6x6ZUPf3FVR9TMGCURTGEdw8t
qmi4YNATpDRXWY3u9jwjcjrS8tSQDJ1hPvRFIs6r9rfWYdYXmxGb7pfpU8jCRmSWqJlHuAZ53VLIIEqznylx+zKheB/8Y09
KYEQ5V6XefmlpK7q5VoSepJ8yHSiDf56nTlbg8aJ5Yo+OngOthPlqRRexBGZqsGNGuJ3eGjCLUT676BeI79BTSW2d
t+mLpMDi88XV1eZu+hBht1lumyTBCwA4j0YII2F2a26IA7rCY8O2rVakN7ibZM4MfAwgD9if/lfMr57r297KcAEeVsmPIO
WmeHlPekwKVhVeDzaqFGe7DrYNe8P3xLDaJbgu18NwbXGoC36Q3QsVH43qUYnORJ++4EveLxnpjTKa99kYVOwnJ
9az8NedkV/Ww83yorNP99i0ee3/1/IZXw5+FYU1G0krg5ByyfVydOvuJzkSfuvBL3gMwDZmhHyCnz5VNKagL77lcv4+f
LnFPNE6UEa/SprDc3UVbRBG69+yLapo/hrlfK77NIRKQPfC8JPNWGBP61E49HopXvUPT7u1Qal52WCPzULAJU+8iHu
ZeNqi6905g0qebEDZ5Fv2wJ8nXalbkKcBcVXSCKDUW577qhNRuj0juxm/RJRxoYkUgdi9q88k3JYfQ4xqtXVVDpp7kew

```

リクエストされたライセンスキー:

Eメールで送信

リクエストが送信されました。数日中にセルからご連絡差し上げます。

vintoCON から新しいライセンスキーが届いたら「ライセンスの有効化」をクリックします。

ヘルプデスクオフィス ProFM Helpdesk 無料トライアル

ヘルプデスクオフィス VINTOCON

English Deutsch 日本語 Română Magyar keiko (オペレーター) 2011年9月23日

ライセンス管理

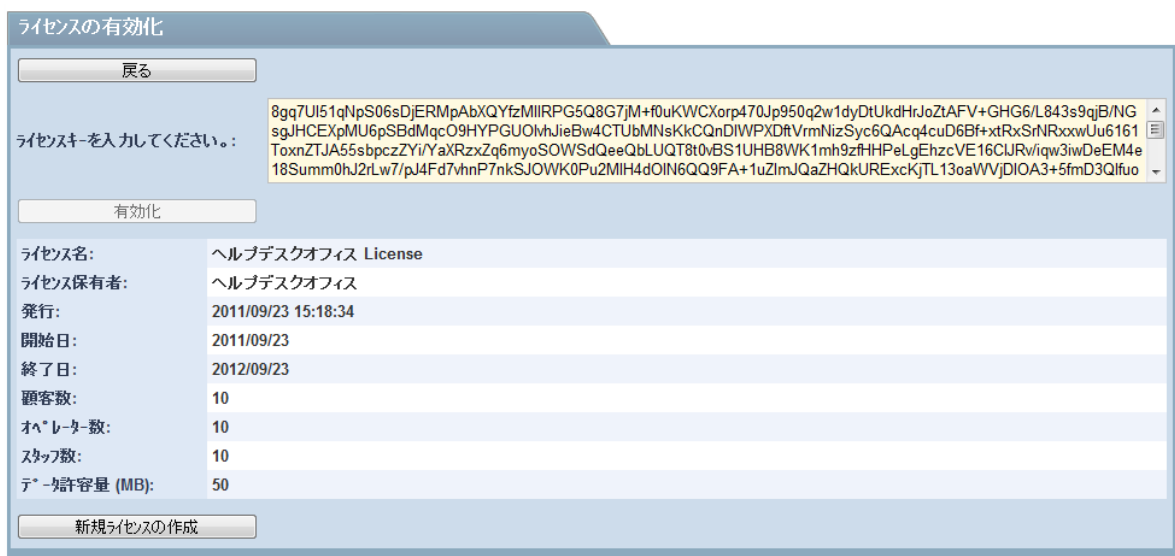
戻る ライセンスリクエスト ライセンスの有効化

ライセンスの有効化

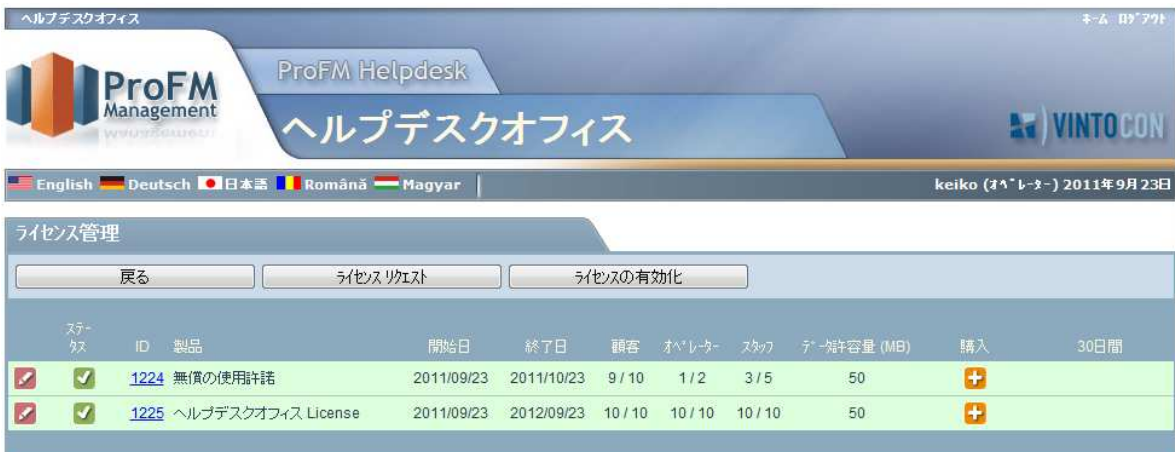
ステータス	ID	製品	開始日	終了日	顧客	オペレーター	スタッフ	データ容量 (MB)	購入	30日間
✓	1224	無償の使用許諾	2011/09/23	2011/10/23	9/10	1/2	3/5	50	+	



vintoCON から送付されたライセンスキーを入力し、「有効化」をクリックします。



ライセンスの詳細を確認したら「新規ライセンスの作成」をクリックします。



ライセンス管理のメイン画面に新しいライセンスが反映されていることが確認できます。

有効期限が切れているライセンスに登録されているユーザーを新しいライセンスに割り当てる場合は、新しいライセンスの左側に表示されているペンシル型のアイコンをクリックして編集画面を開きます。



The screenshot shows the ProFM Helpdesk interface. At the top, there is a header with the ProFM Management logo and the text 'ProFM Helpdesk ヘルプデスクオフィス'. Below the header, there are language selection options: English, Deutsch, 日本語, Română, and Magyar. The main content area is titled 'ライセンス詳細' (License Details) and contains a table with the following information:

Id:	1225
製品:	ヘルプデスクオフィス License
購入日:	2011/09/23 0:00
有効期限:	2012/09/23 0:00
ロード可能な期限切れライセンス:	<input type="text"/> <input type="button" value="ロード"/>
ライセンス保有の顧客数:	10
	ライセンスを保有している顧客: <input type="text"/> <input type="button" value="←"/> <input type="button" value="→"/> 有効な顧客一覧: <input type="text"/>

「ロード可能な期限切れライセンス」から対象のライセンスを選択しアップロードします。

プロジェクトプロパティーズ

アカウントの登録内容はオペレーターとしてログインし、「プロジェクトプロパティーズ」で確認できます。

顧客

[新規顧客](#)[更新](#)[検索](#)[プロジェクトプロパティーズ](#)[ライセンス管理](#)

「プロジェクトプロパティーズ」にはアカウント作成時に登録されたユーザー名、会社名、Eメールアドレス、電話番号（任意）、選択言語が表示されます。ユーザー名と会社名以外の項目は変更することが可能です。

言語選択

ProFM Helpdesk は英語・ドイツ語・日本語、ルーマニア語・ハンガリー語に対応しています。サイトには以下のように5つの言語を示すボタンが表示されますので、ご希望の言語を選択できます。

 English  Deutsch  日本語  Română  Magyar