

# Helpdesk for ArchiCAD ユーザーガイド

## 目次

|  |    |
|--|----|
| 概要 .....                                       | 2  |
| 登録 .....                                       | 2  |
| 登録フォームを送信する .....                              | 2  |
| 登録内容をコンファームする .....                            | 3  |
| オペレーターインターフェース .....                           | 6  |
| 顧客登録 .....                                     | 6  |
| Helpdesk for ArchiCAD アドオンのダウンロードとインストール ..... | 11 |
| スタッフ（ユーザー）登録 .....                             | 17 |
| 修繕依頼の作成 .....                                  | 20 |
| 修繕依頼管理 .....                                   | 23 |
| メンテナンス履歴 .....                                 | 27 |
| プロパティシート .....                                 | 29 |
| 割り当て .....                                     | 32 |
| データを出力する .....                                 | 35 |
| ライセンス管理 .....                                  | 36 |
| 言語選択 .....                                     | 40 |
| ワークフロー .....                                   | 41 |

## 概要

Helpdesk for ArchiCAD は ArchiCAD から故障・不具合の発生した機器を選択し修繕依頼を送信し、それに基づいて修繕手配をすることができるとともに、対象のオブジェクトに関連する文書をまとめて管理することができるプログラムです。プログラムは以下 3 つの役割から成り立ちます。

- **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と顧客、ユーザー管理
- **修繕担当**：修繕作業を担当
- **依頼者**：顧客企業においてオペレーターへ修繕依頼を作成する担当

## 登録

Helpdesk for ArchiCAD を利用するには、まず専用のデータベースを作成します。データベースを作成すると、完全な管理権を有するオペレーターの役割が割り当てられます。

### 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://helpdesk.cmmsservice.com>
2. “お試しください！ - ProFM Helpdesk” アイコンをクリックします。



“登録”をクリックします。

Helpdeskサンプルデータベース

|   |  |  |
|---|--|--|
| <h4>新規依頼</h4> <p>proFM Helpdeskを試用する。</p> <p>下のリンクをクリックしてサンプルデータベースに新規依頼を作成してください。</p> <p> <b>新規依頼</b></p> | <h4>私の仕事</h4> <p>下のボタンをクリックすると修繕担当の機能や業務を確認することができます。</p> <p>ユーザー名、パスワードに "demo" と入力してログインしてください。</p> <p> <b>私の仕事</b></p> | <h4>登録</h4> <p>専用のデータベースを作成するにはここで登録してください！</p> <p>たった3回クリックするだけでご利用いただけるようになります！</p> <p></p> |
|---|--|--|

- 必要事項を記入し送信します。

3回クリックするだけです。

**1**

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:       | 夙川                    | 名前: | 景子 |
| 会社名:      | ヘルプデスクオフィス            |     |    |
| ユーザー名:    | shukugawa             |     |    |
| Eメールアドレス: | shukugawa@helpdesk.jp |     |    |
| 電話番号(任意): | 03-2345-6789          |     |    |

 **送信**

- 登録フォームを送信後、システムより登録内容と専用データベースのリンクを記載した E メールが送信されます。

3回クリックするだけです。

**1**  登録を受領しました。次のステップに必要な情報をメールでお送りしました。

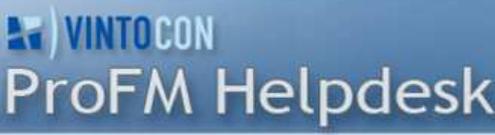
**2** 'vintomailer@vintocon.com'というアドレスから送信される'ProFM Helpdesk 登録'というタイトルのメールを開いて、リンクをクリックしてください。

- 送信された E メールは保存してください、

### 登録内容をコンファームする

- リンクをクリックして登録をコンファームするページを開きます。

件名: ProFM Helpdesk - 登録



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。登録データは以下の通りです。:

|           |   |
|-----------|---|
| 名前:       | 夙川, 景子  |
| 会社名:      | ヘルプデスクオフィス  |
| 電話番号:     |   |
| Eメールアドレス: | <a href="mailto:mariko.tada@vintocon.com">mariko.tada@vintocon.com</a>                          |
| 日付:       | 2011/08/18 12:04  |
| リンク:      | <a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255">http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255</a> |

"リンク"からスタートページに接続して利用を開始してください。

3 サービスの利用を始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。

|            |                          |     |    |
|------------|--------------------------|-----|----|
| 名字:        | 夙川                       | 名前: | 景子 |
| 会社名:       | ヘルプデスクオフィス               |     |    |
| ユーザー名:     | shukugawa                |     |    |
| Eメールアドレス:  | mariko.tada@vintocon.com |     |    |
| 電話番号 (任意): | 03-2345-6789             |     |    |

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。

- ここで登録を完了させます。
- このページでは、名前、ユーザー名、Eメールアドレス、電話番号を変更することができます。
- 「サービス規約」と「個人情報保護方針」の内容を確認します。
- 「同意します」をクリックすると登録完了となります。完全な管理権を有するオペレーターの役割とパスワードが自動的に作成され、Eメールで送信されます。

サインイン

登録確認書







データベースが生成されました。proFM Helpdeskの登録が完了しました。ログインに必要なデータをメールでお送りしました。ログインボタンをクリックして先へ進んでください。

1. サインインに必要なユーザー名とパスワードは E メールで送信されます。
2. E メールにはサインイン画面へのリンクも記載されています。サインイン画面へは上記の「ログイン」をクリックするか、E メールに記載されている「リンク」からアクセスできます。
3. ユーザー名、パスワード、リンクが記載されたメールは保存しておいてください。

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

2011年6月18日

サインイン

サインアウトしない

サインイン

4. ユーザー名、パスワードを入力してサインインします。

## オペレーターインターフェース

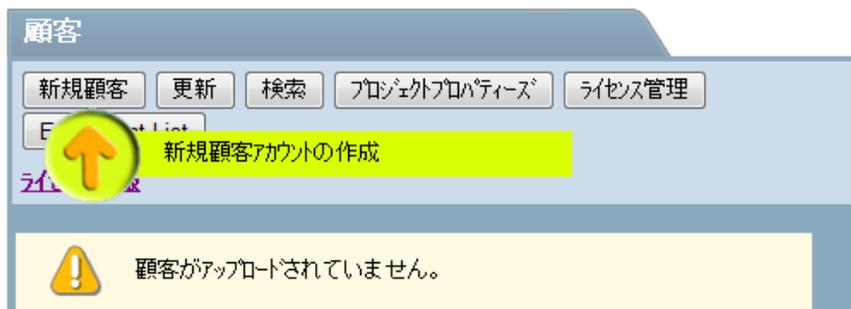
ログインするとオペレーター画面が開きます。自動作成されたユーザーは完全な管理権を持つオペレーターに割り当てられるためです。オペレーターインターフェースではそれぞれの修繕依頼のステータスをもとに毎日の作業管理ができます。



この時点ではオペレーター以外のデータはありませんので、はじめに修繕依頼を取り扱う顧客を登録します。また、パスワードを変更してください。

## 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。
3. 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. 顧客の担当者にも登録内容が通知されるように「作成されたアカウントに通知する」にチェックをいれてください。
  - 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」のEメール通知の件名を設定することができます。

|                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| オペレーター-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-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。

|     |                                |
|-----|--------------------------------|
| CC: |                                |
| 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 |

## ProFM Helpdesk

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:  | <a href="mailto:mariko.tada@vintocon.com">mariko.tada@vintocon.com</a>  |
| 場所:    | 本社1階 男子更衣室  |
| 内容:    | 鍵の交換  |
| リンク:   | <a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=161d2a51&amp;r=7e5281fe&amp;c=51cc82a5&amp;q=83793b7a">http://helpdesk.vintocon.com/?p=161d2a51&amp;r=7e5281fe&amp;c=51cc82a5&amp;q=83793b7a</a> |

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-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                   |

|     |                           |
|-----|---------------------------|
| CC: |                           |
| 件名: | 顧客名-オートグラフ株式会社 依頼内容- 鍵の交換 |



## ProFM Helpdesk

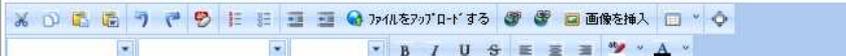
オペレーター様

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:  | <a href="mailto:mariko.tada@vintocon.com">mariko.tada@vintocon.com</a> |
| 場所:    | 本社1階 男子更衣室   |
| 内容:    | 鍵の交換   |

f. 言語選択

- g. ここでライセンスを選択します。無償トライアルの場合は、30日間有効、顧客10社、オペレーター2名、スタッフ（修繕担当）5名を登録することができます。無償トライアルの期限延長はできません。

| ヘルプデスクオフィス  |  | ホーム   | ログアウト      |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
|---|--|---|------------|--------|--------|-------|-----|----|--------|------|----------------------------------|------|---------|------------|--------|-------|-------|
|  ProFM Helpdesk 無料トライアル<br><b>ヘルプデスクオフィス</b>   |  |  |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| English  Deutsch  日本語  Română  Magyar |  | shukugawa (オペレーター) 2011年9月29日   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| <b>顧客データ</b>  |  |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| コード:  | 002  |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| 名前:   | オートグラフ株式会社   |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| イメージ:   | <br>(画像の最大サイズ: 180 x 90)<br><input type="button" value="ファイルを選択"/> 選択されていません<br><input type="button" value="アップロード"/>   |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| 担当者:  | 岸沢 義彦  |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| Eメールアドレス:   | mariko.tada@vintocon.com   |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| 電話:   |  |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
|   | <input type="checkbox"/> 顧客データ変更について通知する   |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| コメント:   |  |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| メッセージ:  | <br><div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div> デザイン HTML プレビュー  |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| オペレーターEメールサジェスト:  | %ClientName% - 顧客名<br>%Status% - ステータス<br>%RequesterPerson% - 依頼者<br>%Location% - 場所<br>%Text% - 内容  |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| 言語:   | <input type="radio"/> 英語<br><input type="radio"/> ドイツ語<br><input checked="" type="radio"/> 日本語<br><input type="radio"/> ルーマニア語<br><input type="radio"/> ハンガリー語   |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| リンク:  | http://helpdesk.vintocon.com/?p=161d2a51&r=443257bd&c=bc5d5538   |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| ライセンス:  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>ステータス</th> <th>Id</th> <th>製品</th> <th>終了日</th> <th>顧客</th> <th>オペレーター</th> <th>スタッフ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/></td> <td>1259</td> <td>無償の使用許諾</td> <td>2011/10/20</td> <td>8 / 10</td> <td>0 / 2</td> <td>3 / 5</td> </tr> </tbody> </table> <input type="radio"/> 後でライセンスを選択する<br><a href="#">ライセンス情報</a> |   |            | ステータス  | Id     | 製品    | 終了日 | 顧客 | オペレーター | スタッフ | <input checked="" type="radio"/> | 1259 | 無償の使用許諾 | 2011/10/20 | 8 / 10 | 0 / 2 | 3 / 5 |
| ステータス   | Id   | 製品  | 終了日        | 顧客     | オペレーター | スタッフ  |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
| <input checked="" type="radio"/>  | 1259   | 無償の使用許諾   | 2011/10/20 | 8 / 10 | 0 / 2  | 3 / 5 |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |
|   | <input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="削除"/> <input type="button" value="キャンセル"/>   |   |            |        |        |       |     |    |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |

4. 必要事項を入力したら「送信」をクリックします。
5. 登録内容はオペレーターにも E メール通知されます。
6. E メール通知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。

件名: ProFM Helpdesk - 新規顧客



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:           | ヴァイントコンコーポレーション   |
| 説明:           |   |
| 担当者:          | 須磨一郎  |
| 担当者の電話番号:     |   |
| 担当者のEメールアドレス: | <a href="mailto:mariko.tada@vintocon.com">mariko.tada@vintocon.com</a>  |
| リンク:          | <a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255&amp;r=51764d5f&amp;c=b2773219">http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255&amp;r=51764d5f&amp;c=b2773219</a> |

"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。

7. 顧客登録画面で「作成されたアカウントに通知する」にチェックを入れると、上記のように顧客の担当者へも E メール通知されます。
8. 顧客ごとに専用のリンクが割り当てられます。
9. 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。



10. 顧客名のあとに続く数字と項目は、この顧客の修繕依頼のステータスとその数を示します。詳しくは [修繕依頼管理](#) を参照してください。
11. 顧客名の前に表示されているペンシル型のアイコンをクリックすると顧客データ編集ページが開きます。

顧客

新規顧客 更新 検索 プロジェクトプロパティス ライセンス管理

Equipment List

ライセンス情報

名前

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

編集

12. 顧客のリンクは顧客データ編集画面でも確認できます。

リンク: <http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255&r=51764d5f&c=b2773219>

ライセンス:

| ステータス                              | Id   | 製品      | 終了日        | 顧客     | オペレーター | スタッフ  |
|------------------------------------|------|---------|------------|--------|--------|-------|
| <input checked="" type="radio"/>   | 1241 | 無償の使用許諾 | 2011/09/18 | 9 / 10 | 1 / 2  | 5 / 5 |
| <input type="radio"/> 後でライセンスを選択する |      |         |            |        |        |       |
| <a href="#">ライセンス情報</a>            |      |         |            |        |        |       |

保存 削除 キャンセル

## Helpdesk for ArchiCAD アドオンのダウンロードとインストール

1. Helpdesk for ArchiCAD のアドオンは次のサイトから無料でダウンロードすることができます。<http://download.helpdesk.vintocon.com>

このアドレスは登録完時に送付されるメールにも記載されています。

件名: ProFM Helpdesk - 登録が完了しました

ユーザー様

あなたのデータベースが作成されました:

|           |   |
|-----------|---|
| ユーザー名:    | shukugawa   |
| パスワード:    | 9f2cacb7  |
| リンク:      | <a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255&amp;r=1ec79c7d">http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255&amp;r=1ec79c7d</a> |
| プロジェクトID: | 0f114255  |
| 名前:       | 風川, 泉子  |
| 会社名:      | ヘルプデスクオフィス  |
| 電話番号:     | 03-2345-6789  |
| Eメールアドレス: | <a href="mailto:mariko.tada@vintocon.com">mariko.tada@vintocon.com</a>  |

登録が完了しプロジェクトが生成されました。上記のリンクからプロジェクトに割り当てられたウェブページへアクセスすることができます。すべての機能を利用するためにはアドオンの「Helpdesk for ArchiCAD」をインストールしてください。アドオンは次のサイトからダウンロードできます。[download.helpdesk.vintocon.com](http://download.helpdesk.vintocon.com) インストールが完了したらArchiCADのメニューから「Helpdesk」を開いて「設定」を選択し、「プロジェクトID」に上記のプロジェクトコードを貼り付け、設定してください。設定が完了すると、ArchiCADから用いただけます。

\*リンクからスタートページに接続することができます。  
セキュリティ対策のため、最初のアクセス時にパスワードを変更してください。

また、このメールも安全な場所に保存されることをお勧めします。

2. 「製品」「プラットフォーム」「言語」「バージョン」を選択し「DOWNLOAD」をクリックします。

日本語 - 日本

### VINTOCON DOWNLOADS

#### vintoCON Downloadsへようこそ

Helpdesk for ArchiCADは、文書管理機能やメンテナンス機能によってBIMモデルを強化します。ソフトウェアは、BIMモデルに組み込まれているすべてのオブジェクトのあらゆる情報への無制限アクセスを提供します。ArchiCADにあるオブジェクトをクリックすると、デスクトップコンピュータやモバイルデバイスからWebを介して、そのオブジェクトの仕様書や写真、ビデオなどあらゆる関連資料を表示、管理することができます。

製品  
Helpdesk for ArchiCAD  
プラットフォーム  
Windows 32bit  
言語  
Japanese  
バージョン  
3.5.6577

**DOWNLOAD**

3. セキュリティに関するメッセージが表示されますので、右クリックして「ファイルのダウンロード」を選択します。



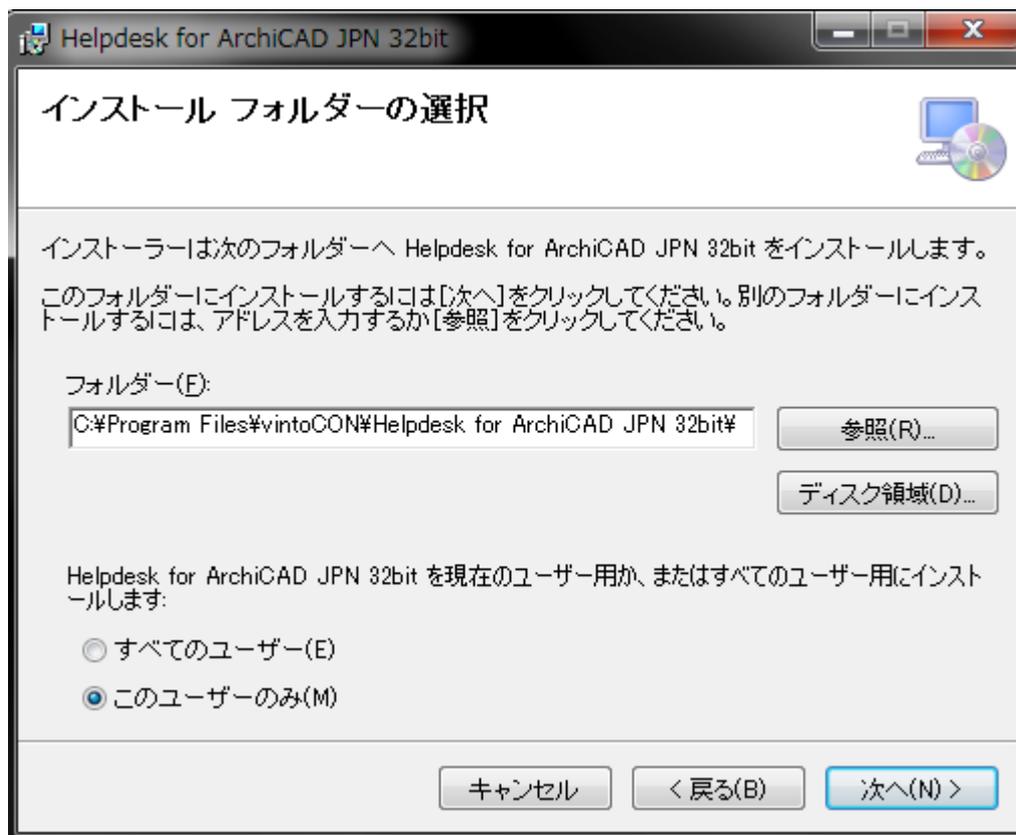
4. ファイルを実行、または保存します。



5. 実行をクリックするとセキュリティの警告が表示されますが、「実行する」を選択して次に進みます。



6. ウィザードが表示されますので、案内に従ってインストールを開始します。

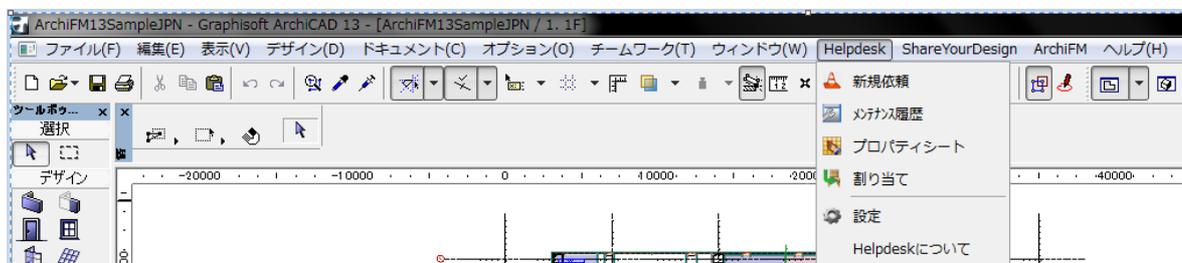




7. インストールが完了したらウィザードを閉じます。



8. ArchiCAD を開くとメニューバーに Helpdesk for ArchiCAD が表示されているのが確認できます。



9. メニューから「設定」を選択します。



10. 登録完了時に割り当てられた「プロジェクトコード」を「プロジェクト ID」に入力し「プロジェクト設定を読み込む」をクリックします。

Helpdesk設定

プロジェクト設定

プロジェクトID:  プロジェクトの設定を読み込む

顧客: ヴイントコンコーポレーション

役割: オペレーター

場所

緯度: 35.700000

経度: 139.766667

Web設定

ベースUrl: http://helpdesk.vintocon.com

サービスUrl更新: http://download.helpdesk.vintocon.com

デフォルトに戻す

キャンセル

OK



ユーザー様

あなたのデータベースが作成されました:

|            |   |
|------------|---|
| ユーザー名:     | shukugawa   |
| パスワード:     | 9f2cacb7  |
| リンク:       | <a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255&amp;r=1ec79c7d">http://helpdesk.vintocon.com/?p=0f114255&amp;r=1ec79c7d</a> |
| プロジェクトコード: | 0f114255  |
| 名前:        | 夙川, 景子  |
| 会社名:       | ヘルプデスクオフィス  |
| 電話番号:      | 03-2345-6789  |
| Eメールアドレス:  | <a href="mailto:mariko.tada@vintocon.com">mariko.tada@vintocon.com</a>  |

11. ユーザー名、パスワードを入力してログインします。

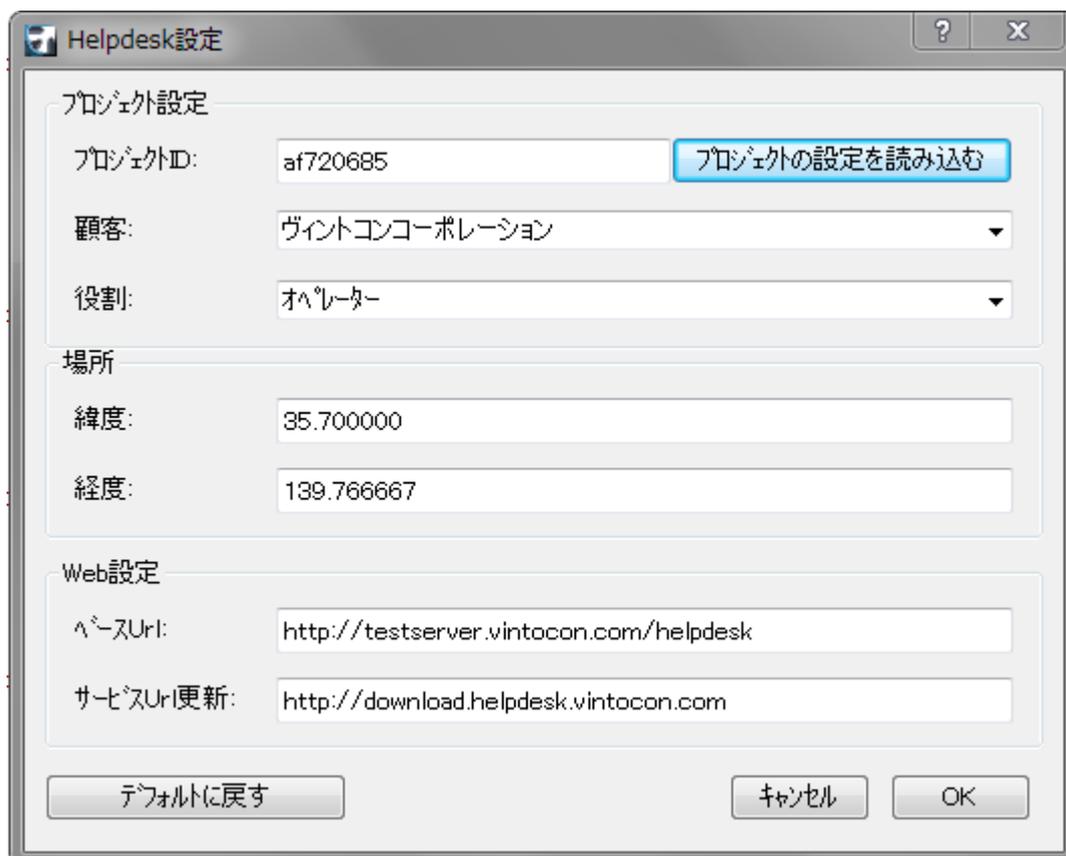
ログイン

ログイン: shukugawa

パスワード: ●●●●●●●●

キャンセル

OK



12. 設定を保存します。



## スタッフ（ユーザー）登録

ここでは3つの役割、オペレーター、修繕担当、依頼者を登録します。

1. **新規登録** をクリックします。



2. 名字、名前、ユーザー名、パスワード、Eメールアドレスを入力し、役割を選択します。Eメールアドレスは、セミコロンで仕切るにより複数アドレスを登録することが可能です（無料トライアル版ではご利用いただけません）。

| 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:                           | .....   |         |            |        |        |       |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
| パスワード再入力:                        | .....   |         |            |        |        |       |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
| Eメールアドレス:                        | mariko.tada@vintocon.com  |         |            |        |        |       |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
| 役割:                              | <input type="radio"/> オペレーター<br><input checked="" type="radio"/> 修繕担当<br><input type="radio"/> 依頼者  |         |            |        |        |       |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
|                                  | <input checked="" type="checkbox"/> 作成されたユーザーアカウントに通知   |         |            |        |        |       |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
| アクセスポイント:                        |   |         |            |        |        |       |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
| ライセンス:                           | <table border="1"> <thead> <tr> <th>ステータス</th> <th>Id</th> <th>製品</th> <th>終了日</th> <th>顧客</th> <th>オペレーター</th> <th>スタッフ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/></td> <td>1259</td> <td>無償の使用許諾</td> <td>2011/10/20</td> <td>9 / 10</td> <td>1 / 2</td> <td>5 / 5</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/></td> <td colspan="6">後でライセンスを選択する</td> </tr> </tbody> </table> <p><a href="#">ライセンス情報</a></p> | ステータス   | Id         | 製品     | 終了日    | 顧客    | オペレーター | スタッフ | <input checked="" type="radio"/> | 1259 | 無償の使用許諾 | 2011/10/20 | 9 / 10 | 1 / 2 | 5 / 5 | <input type="radio"/> | 後でライセンスを選択する |  |  |  |  |  |
| ステータス                            | Id  | 製品      | 終了日        | 顧客     | オペレーター | スタッフ  |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
| <input checked="" type="radio"/> | 1259  | 無償の使用許諾 | 2011/10/20 | 9 / 10 | 1 / 2  | 5 / 5 |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
| <input type="radio"/>            | 後でライセンスを選択する  |         |            |        |        |       |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |
|                                  | <input type="button" value="送信"/> <input type="button" value="戻る"/>   |         |            |        |        |       |        |      |                                  |      |         |            |        |       |       |                       |              |  |  |  |  |  |

3. 登録者にも内容が通知されるように「作成されたユーザーアカウントに通知」にチェックを入れます。

| スタッフ管理   |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <input type="button" value="新規登録"/>              | <input type="button" value="更新"/> |
| <a href="#">ライセンス情報</a>                          |                                   |
| 名前   | ~ - ! →                           |
| <input type="button" value="✎"/> 加古川, 有紀 (依頼者)   | - - - -                           |
| <input type="button" value="✎"/> 住吉, 孝之 (修繕担当)   | 0 0 0 0                           |
| <input type="button" value="✎"/> 夙川, 景子 (オペレーター) | 0 0 0 0                           |
| <input type="button" value="✎"/> 須磨, 一郎 (依頼者)    | - - - -                           |
| <input type="button" value="✎"/> 長田, 亮司 (修繕担当)   | 0 0 0 0                           |

**注意：インターネットエクスプローラーの場合、依頼者はグレイ表示されます。**

4. Eメール通知にはサインインに必要な情報とデータベースへのリンクが記載されています。
5. リンクをクリックし、ユーザー名、パスワードを入力してサインインします。

6. 重要: 各ユーザーは自分自身でユーザー名、パスワードなど登録データを変更することが可能です。

The screenshot shows the 'VINTOCON' user interface. At the top, there is a navigation bar with 'ProFM Helpdesk' and '無料トライアル'. Below this is the VINTOCON logo and the company name 'ヴィントコンコーポレーション'. A language selection bar includes 'English', 'Deutsch', '日本語', 'Română', and 'Magyar'. On the right, the user's name 'uozumi (依頼者)' and the date '2011年9月29日' are displayed. The main content area is titled 'リクエスト' (Request) and contains a form with the following fields: '新規依頼' (New Request) and '更新' (Update) buttons; 'ステータス' (Status) dropdown menu with '(すべて)' selected; '日付と時間' (Date and Time) with '2011/09/01' and '2011/09/28' date pickers; and '依頼者' (Requester) dropdown menu with '(すべて)' selected.

画面右上に表示されている登録名をクリックします。

The screenshot shows the 'ヘルプデスクオフィス' (Helpdesk Office) user interface. At the top, there is a navigation bar with 'ProFM Management' and '無料トライアル'. Below this is the ProFM logo and the company name 'ヘルプデスクオフィス'. A language selection bar includes 'English', 'Deutsch', '日本語', 'Română', and 'Magyar'. On the right, the user's name 'uozumi (依頼者)' and the date '2011年9月29日' are displayed. The main content area is titled 'ユーザーデータ' (User Data) and contains a form with the following fields: '名字' (Surname) with '魚住' entered; '名前' (First Name) with '怜子' entered; '電話番号' (Phone Number) empty; 'ユーザー名' (Username) with 'uozumi' entered; 'パスワード変更' (Change Password) empty; 'パスワード再入力' (Re-enter Password) empty; and 'メールアドレス' (Email Address) with 'mariko.tada@vintocon.com' entered. At the bottom of the form are '保存' (Save) and 'キャンセル' (Cancel) buttons.

ユーザーデータ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。

## 修繕依頼の作成

修繕依頼を作成するには2つの方法があります。

- ユーザー登録完了後に通知されるリンクからシステムにログインして作成する。

**重要：修繕依頼は顧客単位で管理されます。このため、オペレーター、修繕担当として新規依頼を作成する場合は、はじめに「顧客」を選択してください。**

- ArchiCAD で対象のオブジェクトを選択して作成する

1. ArchiCAD から作成する場合には、はじめに「設定」で「役割」を選択してください。

注意：自分に割り当てられた以外の役割を選択することはできません。また、「依頼者」や「修繕担当」として割り当てられている場合は、オペレーターから「プロジェクトコード」を確認し、「プロジェクトID」に入力して設定してください。

Helpdesk設定

プロジェクト外設定

プロジェクトID: af720685

顧客: ヴァイントコンコーポレーション

役割: 依頼者

場所

緯度: 35.700000

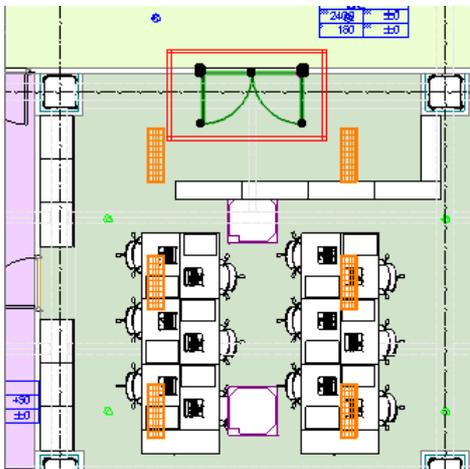
経度: 139.766667

Web設定

ベースUri: http://testserver.vintocon.com/helpdesk

サービスUri更新: http://download.helpdesk.vintocon.com

2. ArchiCAD から対象のオブジェクトを選択します。



3. ヘルプデスクメニューから「新規依頼」をクリックします。



4. ログイン画面が開きますのでユーザー名、パスワードを入力してログインします。



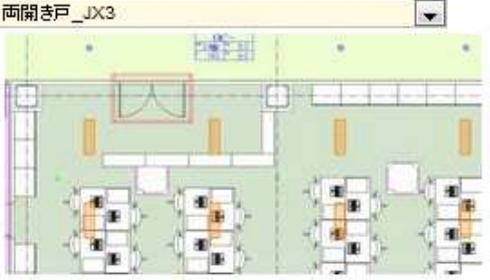
5. ArchiCAD で選択したオブジェクトの名称と図面が反映されているのが確認できます。



- 依頼者名、電話番号（任意）、Eメールアドレス以外は自由に追加入力することが可能です。特に、対象物の配置場所は必ず記入するようにしてください。また、「依頼内容の種類」をクリックするとリストが表示されますのでその中から選択してください。
- 必要事項を入力したら「登録」をクリックしてオペレーターに送信します。「依頼者に通知」にチェックを入れると依頼者本人にも登録内容がEメールで通知されます。

**リクエスト**

対象物: 両開き戸\_JX3



顧客: 001 - ヴイントコンコーポレーション

カテナス契約に含まれる作業

緊急事態

依頼者: 加古川, 有紀

電話番号: 03-9876-5432

Eメール: mariko.tada@vintocon.com

場所: 本社2階 営業2課

依頼内容の種類: 監視制御設備

認識時間: 2011.09.21

依頼内容: 本日午後から、営業2課一部社員の入館証で入室ができません。至急確認をお願いします。

予定期限: 終了日: 2011.09.22

依頼者に通知

登録 キャンセル

- オペレーター画面に新規依頼が反映されます。

ヘルプデスクオフィス ProFM Helpdesk 無料トライアル

English Deutsch 日本語 Română Magyar

shukugawa (オペレーター) 2011年9月21日

**顧客**

新規顧客 更新 検索 プロフェッショナルライセンス ライセンス管理

対象物リスト

**ライセンス情報**

| 名前   | + | ~ | - | ! | → |
|--|---|---|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 001 - ヴイントコンコーポレーション | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**スタッフ管理**

新規登録 更新

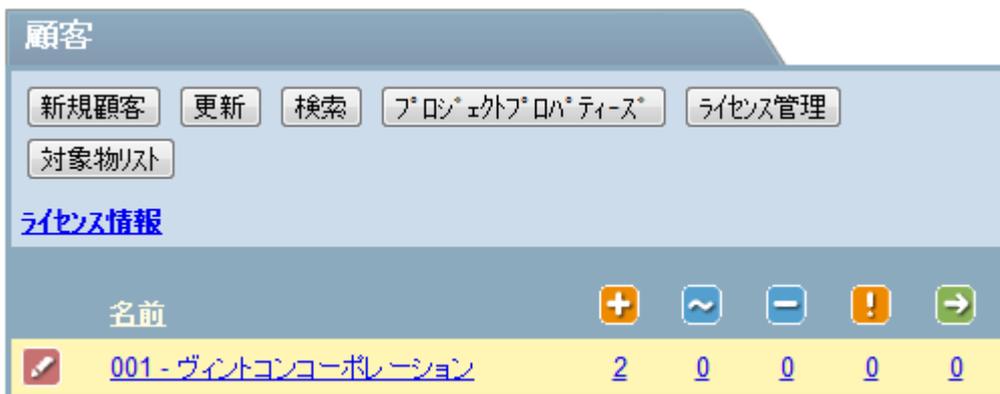
**ライセンス情報**

| 名前  | ✓ | - | ! | → |
|---|---|---|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 加古川, 有紀 (依頼者)   | - | - | - | - |
| <input checked="" type="checkbox"/> 住吉, 孝之 (修繕担当)   | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 夙川, 泉子 (オペレーター) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 須磨, 一郎 (依頼者)    | - | - | - | - |
| <input checked="" type="checkbox"/> 長田, 亮司 (修繕担当)   | 0 | 0 | 0 | 0 |

## 修繕依頼管理

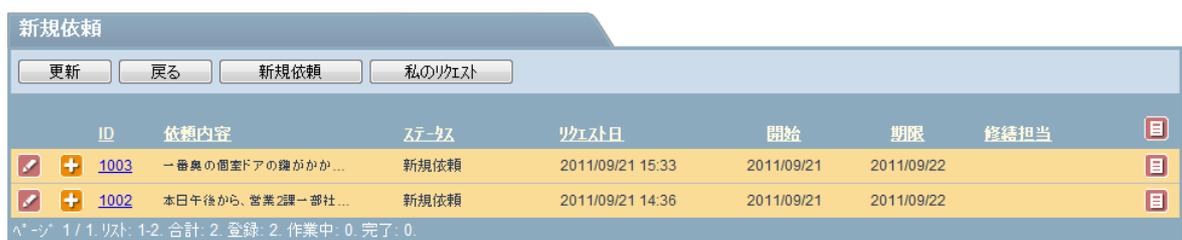
1. オペレーター画面では修繕依頼とステイタス一覧が表示されます。
2. この一覧は顧客単位で表示され、依頼者単位では表示されません。
3. 修繕依頼のステイタスは次の 5 つの段階に分けられます（詳細は最終章 ワークフローを参照してください）。：

-  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



| 名前   |  |  |  |  |  |
|--|---|---|--|---|---|
|  001-ヴィントコンコーポレーション | 2   | 0   | 0  | 0   | 0   |

4. 顧客名の横にステイタスごとに依頼数が表示されます。
5. ここでは 001 ヴィントコンコーポレーションに 2 つの新規依頼があることがわかります。数字をクリックすると依頼内容の詳細画面が開きます。



| ID   | 依頼内容              | ステータス | リクエスト日           | 開始         | 期限         | 修繕担当  |
|--|-------------------|-------|------------------|------------|------------|---|
|   1003 | 一番奥の個室ドアの鍵がかか...  | 新規依頼  | 2011/09/21 15:33 | 2011/09/21 | 2011/09/22 |  |
|   1002 | 本日午後から、営業2課一部社... | 新規依頼  | 2011/09/21 14:36 | 2011/09/21 | 2011/09/22 |  |

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

6. オペレーターが新規依頼を取り扱う場合には 3 つのオプションがあります。
  - ① 修正：内容の変更や修繕担当を割り当てるなどしてデータを更新した場合は「修正」をクリックして変更を保存します。
  - ② 承認：依頼内容に基づいて修繕作業手配へ進む場合は「承認」をクリックします。この時点で新規依頼のステイタスは「予定」にかわります。
  - ③ キャンセル：依頼内容そのものを取り消す場合は「キャンセル」をクリックします。

顧客登録時の設定に基づいてステータスが変更されるたびに依頼者へ E メール通知を自動送信することができます。また、依頼者、オペレーター、修繕担当間のやりとりは交信履歴として保存されます。

|  |   |   |                                 |
|--|---|---|---------------------------------|
| 交信履歴:  |   |   |                                 |
| 計画期間:  | 開始日:  | 終了日:                                    |                                 |
|  | <input type="text" value="2011.09.22"/>   | <input type="text" value="2011.09.22"/> |                                 |
| 費用:  | 費用:   | 通貨単位:                                   | 消費税:                            |
|  | <input type="text" value="0"/>  | <input type="text" value="円"/>          | <input type="text" value="5%"/> |
| 修繕担当:  | <input type="text" value="住吉, 孝之"/>   |   |                                 |
| 修繕担当へコメント  | <input type="text" value="住吉, 孝之"/><br><input type="text" value="夙川, 景子"/><br><input type="text" value="長田, 亮司"/> |   |                                 |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> 依頼者に通知  |   |                                 |
|  | <input type="checkbox"/> 依頼者に通知   |   |                                 |
| <input type="button" value="修正"/> <input type="button" value="承認"/> <input type="button" value="キャンセル"/> <input type="button" value="戻る"/> |   |   |                                 |

7. 以下の画面では、2つの新規依頼のうち1件が「承認」され「予定」へ変更されたため、「予定作業」ステータスに1と表示されています。

|                                       |                                     |                                   |   |  |   |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|---|--|---|
| 顧客                                    |                                     |                                   |   |  |   |
| <input type="button" value="新規顧客"/>   | <input type="button" value="更新"/>   | <input type="button" value="検索"/> | <input type="text" value="プロジェクトプロパティス"/> | <input type="button" value="ライセンス管理"/> |   |
| <input type="button" value="対象物リスト"/> |                                     |                                   |   |  |   |
| <a href="#">ライセンス情報</a>               |                                     |                                   |   |  |   |
| 名前                                    |                                     |                                   |   |  |   |
| <input type="button" value="+"/>      | <input type="button" value="~"/>    | <input type="button" value="-"/>  | <input type="button" value="!"/>          | <input type="button" value="→"/>       |   |
| <input checked="" type="checkbox"/>   | <a href="#">001-ヴァイントコンコーポレーション</a> | 1                                 | 1   | 0                                      | 0 |

8. 修繕担当を割り当てた後、作業を開始するには対象のリクエストを開いて「開始」をクリックします。

|  |  |   |                                 |
|--|--|---|---------------------------------|
| 修正された期間:   | 開始日:                                       | 終了日:                                    |                                 |
|  | <input type="text" value="2011.09.22"/>    | <input type="text" value="2011.09.23"/> |                                 |
| 費用:  | 費用:  | 通貨単位:                                   | 消費税:                            |
|  | <input type="text" value="10000"/>         | <input type="text" value="円"/>          | <input type="text" value="5%"/> |
| 修繕担当:  | <input type="text" value="住吉, 孝之"/>        |   |                                 |
| 修繕担当へコメント  |  |   |                                 |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> 依頼者に通知 |   |                                 |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> 依頼者に通知 |   |                                 |
| <input type="button" value="修正"/> <input type="button" value="開始"/> <input type="button" value="キャンセル"/> <input type="button" value="戻る"/> |  |   |                                 |

9. ステータスが「作業中」に変更されます。

ヘルプデスクオフィス ProFM Helpdesk 無料トライアル

VINTOCON ヴイントコンコーポレーション

English Deutsch 日本語 Română Magyar shukugawa (依頼者) 2011年9月22日

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           | 開始         | 期限         | 修繕担当   |
|------|-------------------|-------|------------------|------------|------------|--------|
| 1003 | 一番奥の個室ドアの鍵がかが...  | 新規依頼  | 2011/09/21 15:33 | 2011/09/21 | 2011/09/22 |        |
| 1002 | 本日午後から、営業2課一部社... | 作業中   | 2011/09/21 14:36 | 2011/09/22 | 2011/09/23 | 住吉, 孝之 |

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

10. 作業が割り当てられた修繕担当にはその旨 E メールで通知されます。

件名: ProFM Helpdesk - 新規依頼があります

VINTOCON ProFM Helpdesk

住吉, 孝之様,

作業が割り当てられました。

|       |   |
|-------|---|
| リンク:  | <a href="http://helpdesk.vintocon.com/?p=161d2a518&amp;r=c7614fb2&amp;c=51cc82a5&amp;q=7bab1a80">http://helpdesk.vintocon.com/?p=161d2a518&amp;r=c7614fb2&amp;c=51cc82a5&amp;q=7bab1a80</a> |
| 依頼者:  | 加古川, 有紀   |
| 電話番号: | 03-9876-5432  |
| 場所:   | 本社2階 営業2課   |
| 内容:   | 本日午後から、営業2課一部社員の入館証で入室ができません。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。

- 11 リンクからシステムにアクセスします。割り当てられている作業の一覧が表示されます。作業が完了したら「完了」をクリックします。

ヘルプデスクオフィス ProFM Management 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 sumiyoshi (修繕担当) 2011年9月22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: 2011/08/22 2011/09/22 依頼者: (すべて) 対象物: (すべて) 顧客: (すべて)

| ID   | 依頼内容             | ステータス | リクエスト            | 依頼者     | 開始         | 期限         | 対象物      |
|------|------------------|-------|------------------|---------|------------|------------|----------|
| 1004 | シンクから水漏れしているよ... | 予定    | 2011/09/22 13:27 | 加古川, 有紀 | 2011/09/22 | 2011/09/26 | 不明       |
| 1002 | 本日午後から、営業2課一...  | 作業完了  | 2011/09/21 14:36 | 加古川, 有紀 | 2011/09/21 | 2011/09/23 | 両開き戸_JX3 |

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

本日期限の作業

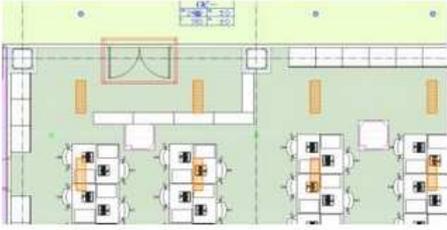
| ID   | 依頼内容             | ステータス | リクエスト            | 依頼者     | 開始         | 期限         | 対象物 |
|------|------------------|-------|------------------|---------|------------|------------|-----|
| 1004 | シンクから水漏れしているよ... | 予定    | 2011/09/22 13:27 | 加古川, 有紀 | 2011/09/22 | 2011/09/26 | 不明  |

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

期限を過ぎた作業

条件に一致する修繕依頼はありません。

11. 修繕担当が「作業完了」に変更後、オペレーターは他に必要な作業や手配がないか確認し、すべてが完了した時点で「完了」を選択します。

| リクエスト             |   |
|-------------------|---|
| 問い合わせ番号:          | 1002  |
| 登録時間:             | 2011/09/21 14:36  |
| 対象物:              | 両開き戸_JX3<br> |
| 顧客:               | 001 - ヴィントコンコーポレーション  |
| ステータス:            | 作業完了  |
|                   | <input checked="" type="checkbox"/> メンテナンス契約に含まれている作業   |
|                   | <input type="checkbox"/> 緊急事態   |
| 依頼者:              | 加古川, 有紀   |
| 電話番号:             | 03-9876-5432  |
| Eメール:             | mariko.tada@vintocon.com  |
| 場所:               | 本社2階 営業2課   |
| 依頼内容の種類:          | 監視制御設備  |
| 認識時間:             | 2011/09/21  |
| 依頼内容:             | 本日午後から、営業2課一部社員の入館証で入室ができません。至急確認をお願いします。   |
| 依頼者／オペレーターに対する返信: |   |
| 交信履歴:             | ***** 夙川, 泉子, 2011/09/21 15:38 *****<br>16時に担当の住吉が伺います。                                       |
| 実際の期間:            | 開始日: 2011.09.22 終了日: 2011.09.23   |
| 費用:               | 費用: 10000 通貨単位: 円 消費税: 5%   |
| 修繕担当:             | 住吉, 孝之  |
| 修繕担当へコメント:        |   |
|                   | <input checked="" type="checkbox"/> 依頼者に通知  |
|                   | <input type="checkbox"/> 依頼者に通知   |

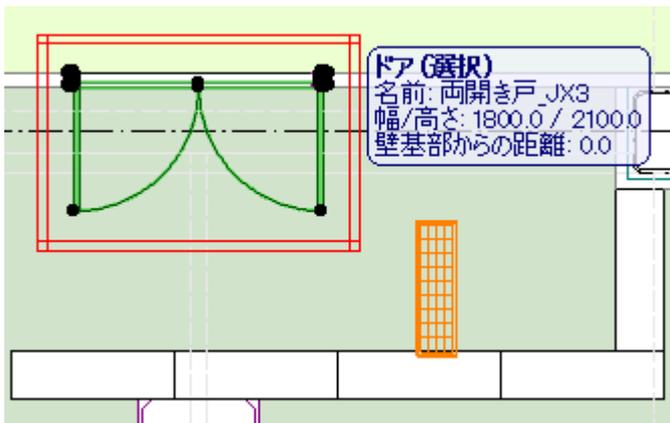
| ID   | 依頼内容              | ステータス | リクエスト日           | 開始         | 期限         | 修繕担当   |
|------|-------------------|-------|------------------|------------|------------|--------|
| 1004 | シンクから水漏れしているよう... | 予定    | 2011/09/22 13:27 | 2011/09/22 | 2011/09/26 | 住吉, 幸之 |
| 1003 | 一番奥の個室ドアの鍵がかか...  | 予定    | 2011/09/21 15:33 | 2011/09/23 | 2011/09/23 | 長田, 亮司 |
| 1002 | 本日午後から、営業2課一部社... | 完了    | 2011/09/21 14:36 | 2011/09/22 | 2011/09/23 | 住吉, 幸之 |

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

## メンテナンス履歴

必要に応じてそれぞれのオブジェクトのメンテナンス履歴を確認することができます。

1. ArchiCAD で対象物を選択します。



2. メニューから「メンテナンス履歴」を選択します。



3. ユーザー名、パスワードを入力してログインします。



4. 対象物の履歴が表示されます。ここでは、顧客名、対象物、ステータス、日付、依頼者名、依頼番号でフィルターをかけることもできます。

ヘルプデスクオフィス ProFM Helpdesk 無料トライアル

English Deutsch 日本語 Română Magyar shukugawa (24時間) 2011年9月22日

リクエスト

顧客: ヴイントコンコーポレーション 対象物: 両開き戸\_JX3 依頼番号: [ ] OK

ステータス: (すべて) 日付と時間: 2011/09/01 2011/09/22 依頼者: (すべて)

| ID   | 依頼内容           | ステータス | リクエスト            | 依頼者     | 対象物      | 開始         | 期限         | 修繕担当   |
|------|----------------|-------|------------------|---------|----------|------------|------------|--------|
| 1002 | 本日午後から、営業2課... | 完了    | 2011/09/21 14:36 | 加古川, 有紀 | 両開き戸_JX3 | 2011/09/22 | 2011/09/23 | 住吉, 孝之 |

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

5. 例えば、対象物で“すべて”を選択すると、ArchiCAD で現在選択しているオブジェクトだけではなく、すべてのオブジェクトの履歴を表示することが可能です。

ヘルプデスクオフィス ProFM Helpdesk 無料トライアル

English Deutsch 日本語 Română Magyar shukugawa (24時間) 2011年9月22日

リクエスト

顧客: ヴイントコンコーポレーション 対象物: (すべて) 依頼番号: [ ] OK

ステータス: (すべて) 日付と時間: 2011/09/01 2011/09/22 依頼者: (すべて)

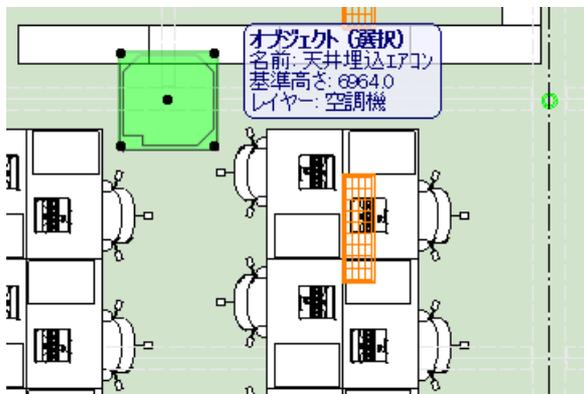
| ID   | 依頼内容            | ステータス | リクエスト            | 依頼者     | 対象物      | 開始         | 期限         | 修繕担当   |
|------|-----------------|-------|------------------|---------|----------|------------|------------|--------|
| 1004 | シンクから水漏れしている... | 予定    | 2011/09/22 13:27 | 加古川, 有紀 | 不明       | 2011/09/22 | 2011/09/26 | 住吉, 孝之 |
| 1003 | 一番奥の個室ドアの鍵がか... | 予定    | 2011/09/21 15:33 | 加古川, 有紀 | 商業トイレ    | 2011/09/23 | 2011/09/23 | 長田, 亮司 |
| 1002 | 本日午後から、営業2課...  | 完了    | 2011/09/21 14:36 | 加古川, 有紀 | 両開き戸_JX3 | 2011/09/22 | 2011/09/23 | 住吉, 孝之 |

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

## プロパティシート

この機能を利用して ArchiCAD にあるオブジェクトに関連する文書や画像を割り当てます。

6. ArchiCAD でオブジェクトを選択します。



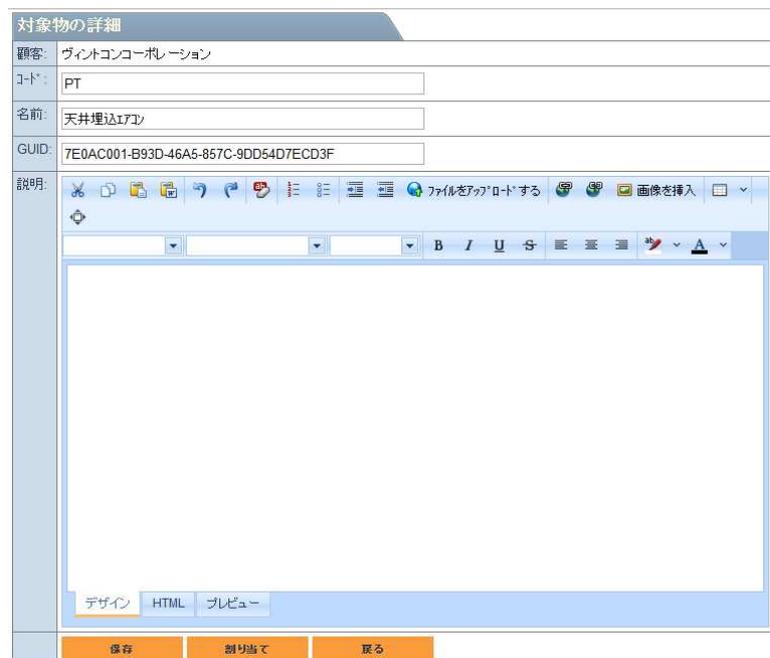
7. メニューから「プロパティシート」を選択します。



8. ユーザー名、パスワードを入力してサインインします。
9. オブジェクトコードと名前は変更することが可能ですが、GUID は変更できません。

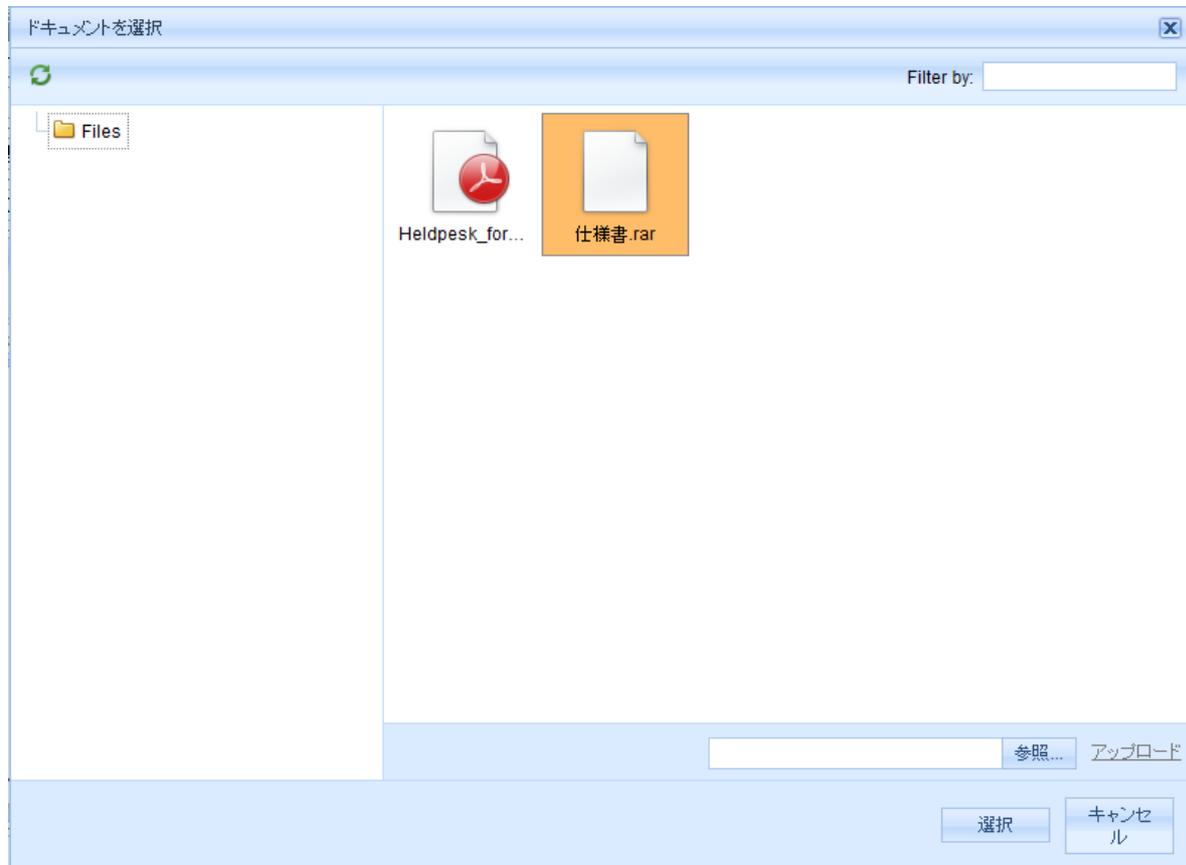
**注意: ArchiCAD で選択したオブジェクトのイメージは表示されません。**

10. 「説明」の項目に、関連する文書ファイルや画像ファイルをリンクさせます。

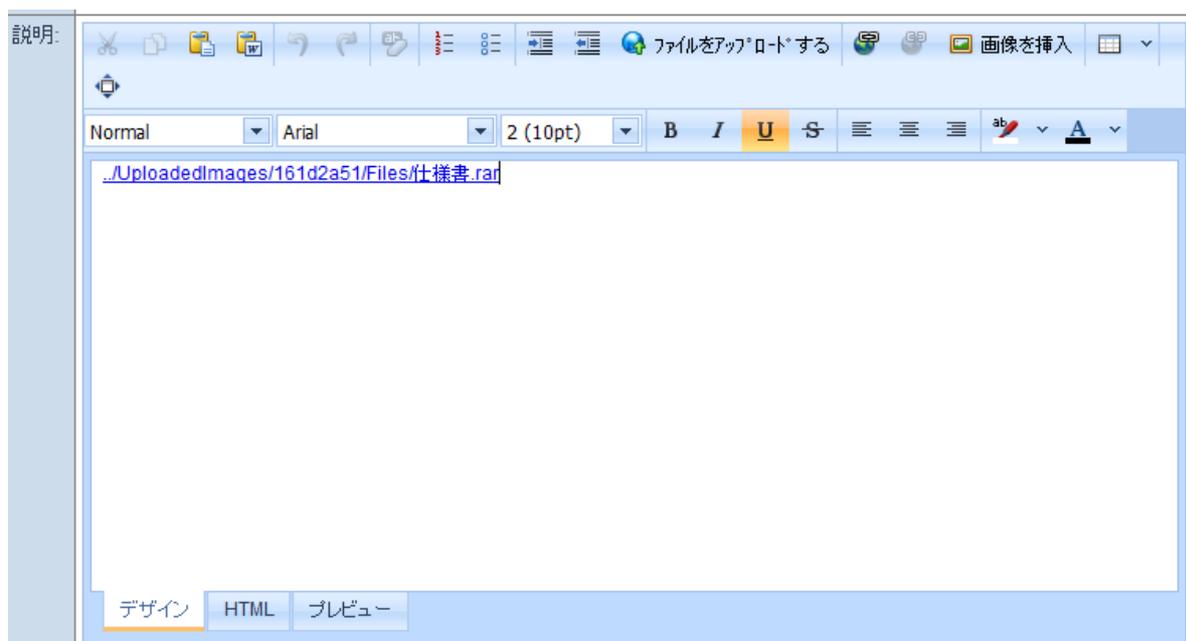




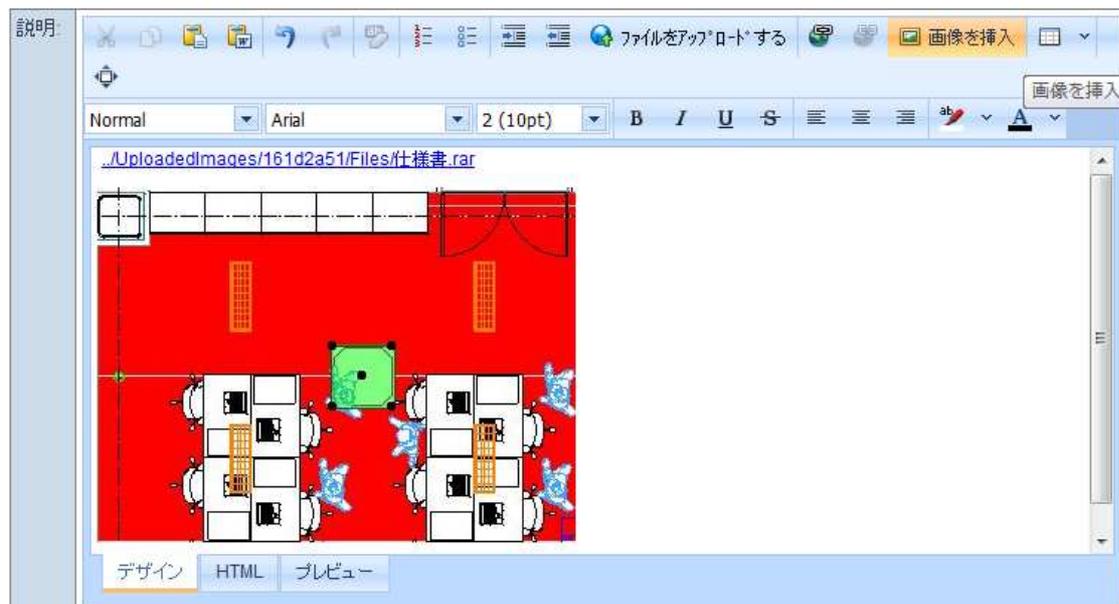
12. 「参照」をクリックします。アップロードしたいファイルを選択して「アップロード」をクリックすると、下記のようにアップロードしたファイルが表示されます。
13. 次に、アップロードしたファイルを選択して「選択」をクリックします。



14. 「説明」の画面に戻ると、選択したファイルのリンクが確認できます。このリンクから直接ファイルを開く場合は、画面を「プレビュー」に変更してください。

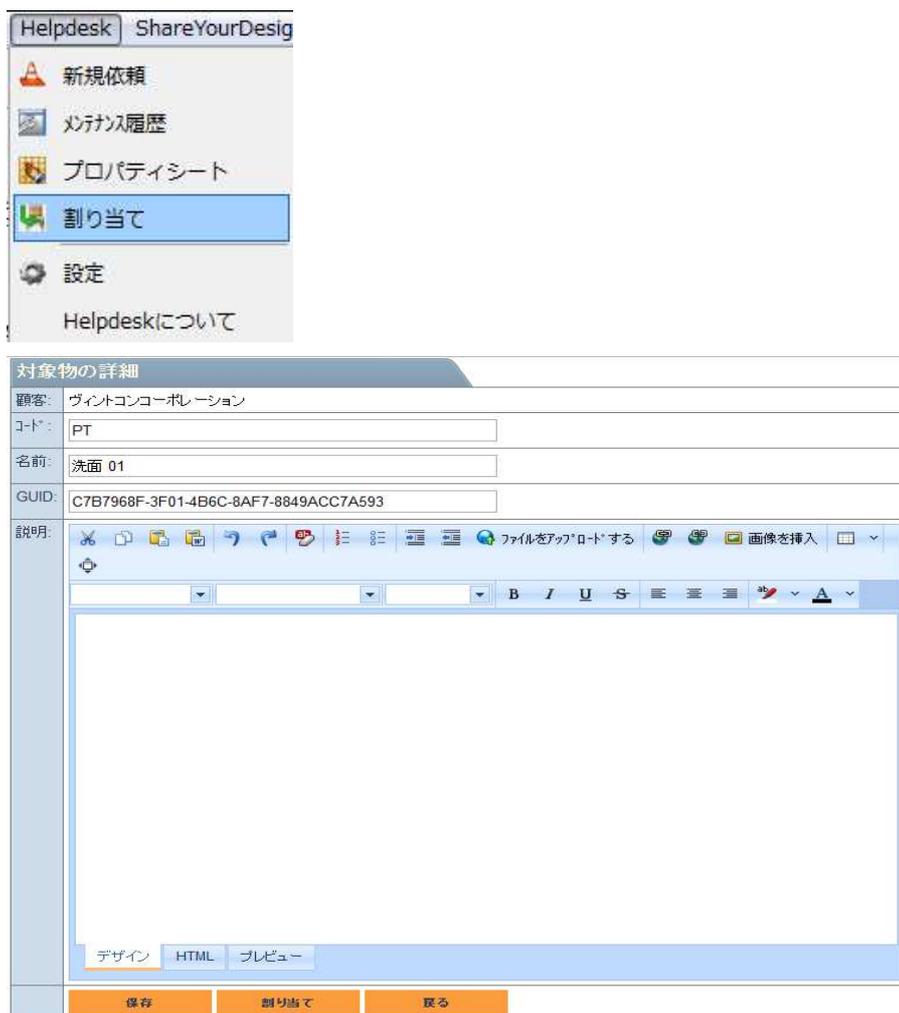


15. 「画像を挿入」を利用すると、直接画像を貼り付けることも可能です。



## 割り当て

オペレーターとしてログインしている場合は、修繕依頼に対象物を割り当てる事が可能です（オペレーター以外は利用できません）。この機能は **ArchiCAD** のメニューにある「割り当て」と、データベースの「対象物の詳細」から利用することができます。



1. はじめに、ArchiCAD で対象のオブジェクトを選択し「割り当て」をクリックするか、データベースにある「対象物リスト」からオブジェクトを選択します。
2. 「対象物の割り当て」のメイン画面が表示されます。

ヘルプデスクオフィス ProFM Helpdesk 無料トライアル

VINTOCON ヴイントコンコーポレーション

English Deutsch 日本語 Română Magyar keiko (イキョー) 2011年9月23日

対象物の割り当て

顧客: ヴイントコンコーポレーション  
 コード: PT  
 名前: 洗面 01  
 GUID: C7B7968F-3F01-4B6C-8AF7-8849ACC7A593

更新 割り当て 戻る

| #   | ID | ステータス | 認識時間 | 場所 | 伝達事項 | 顧客 | 対象物 |
|-----|----|-------|------|----|------|----|-----|
| クリア |    |       |      |    |      |    | 不明  |

表示できるデータはありません

ページ 1 - 0 (0 項目)

3. デフォルト設定では何も表示されません。対象物に表示されている「不明」を削除すると、完了していない修繕依頼一覧が表示されます。ステータスや時間、場所などのフィルターを利用して対象のオブジェクトに関連する修繕依頼を検索します。

ヘルプデスクオフィス ProFM Helpdesk 無料トライアル

VINTOCON ヴイントコンコーポレーション

English Deutsch 日本語 Română Magyar keiko (イキョー) 2011年9月23日

対象物の割り当て

顧客: ヴイントコンコーポレーション  
 コード: PT  
 名前: 洗面 01  
 GUID: C7B7968F-3F01-4B6C-8AF7-8849ACC7A593

更新 割り当て 戻る

| #   | ID   | ステータス  | 認識時間             | 場所         | 伝達事項              | 顧客             | 対象物      |
|-----|------|--------|------------------|------------|-------------------|----------------|----------|
| クリア |      |        | 今日               |            |                   |                |          |
|     | 1011 | → 作業中  | 2011/09/23 11:45 | 本社2階 営業2課  | セキュリティシステムの不具合    | ヴイントコンコーポレーション | 両開き戸_JX3 |
|     | 1012 | + 新規依頼 | 2011/09/23 13:32 | 本社2階 男子トイレ | 一番手前の洗面台から水漏れし... | ヴイントコンコーポレーション | 不明       |
|     | 1013 | + 新規依頼 | 2011/09/23 13:35 | 本社1階 男子更衣室 | 窓にひびがまっています。交...  | ヴイントコンコーポレーション | 引違い_JX3  |

ページ 1 - 1 (3 項目)

4. 該当する修繕依頼にチェックを入れ、「割り当て」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

VINTOCON ヴイントコンコーポレーション

English Deutsch 日本語 Română Magyar keiko (11^レ-ス-) 2011年9月23日

対象物の割り当て

|       |                                      |
|-------|--------------------------------------|
| 顧客:   | ヴイントコンコーポレーション                       |
| コード:  | PT                                   |
| 名前:   | 洗面 01                                |
| GUID: | C7B7968F-3F01-4B6C-8AF7-8849ACC7A593 |

更新 割り当て 戻る

割り当て

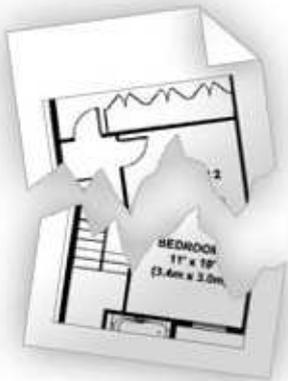
| #                                   | ID   | ステータス | 認識時間             | 場所         | 伝達事項              | 顧客             | 対象物      |
|-------------------------------------|------|-------|------------------|------------|-------------------|----------------|----------|
| 1011                                |      | 作業中   | 2011/09/23 11:45 | 本社2階 営業2課  | セキュリティシステムの不具合    | ヴイントコンコーポレーション | 両開き戸_JX3 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1012 | 新規依頼  | 2011/09/23 13:32 | 本社2階 男子トイレ | 一番手前の洗面台から水漏れし... | ヴイントコンコーポレーション | 不明       |
| 1013                                |      | 新規依頼  | 2011/09/23 13:35 | 本社1階 男子更衣室 | 窓にヒビがまわっています。交... | ヴイントコンコーポレーション | 引違い_JX3  |

ページ 1 - 1 (3 項目) [1]

5. 修繕依頼の「対象物」に対象のオブジェクトが反映されているのが確認できます。

リクエスト

|          |  |
|----------|--|
| 問い合わせ番号: | 1012                                     |
| 登録時間:    | 2011/09/23 13:32                         |
| 対象物:     | 洗面 01                                    |
| 顧客:      | 001 - ヴイントコンコーポレーション                     |
| ステータス:   | 新規依頼                                     |
|          | <input type="checkbox"/> マテナス契約に含まれている作業 |
|          | <input type="checkbox"/> 緊急事態            |
| 依頼者:     | 加古川, 有紀                                  |



## データを出力する

“検索” をクリックすると修繕依頼を検索できる画面が開きます。

顧客

新規顧客 更新 検索 プロジェクトロハティース ライセンス管理

対象物リスト

ライセンス情報

検索項目は顧客、対象物、依頼番号、ステータス、日付、依頼者になります。

リクエスト

更新 顧客: (すべて) 対象物: (すべて) 依頼番号: OK

ステータス: (すべて) 日付と時間: 2011/09/01 2011/09/30 依頼者: (すべて)

| ID   | 依頼内容            | ステータス | リクエスト            | 依頼者     | 対象物      | 開始         | 期限         | 修繕担当   |
|------|-----------------|-------|------------------|---------|----------|------------|------------|--------|
| 1005 | 生産管理システムがダウン... | 予定    | 2011/09/28 15:31 | 伊崎, 昇亮  | 不明       | 2011/09/28 | 2011/10/05 | 住吉, 孝之 |
| 1006 | 通用門のセキュリティシス... | 新規依頼  | 2011/09/28 15:33 | 伊崎, 昇亮  | 不明       | 2011/09/28 | 2011/10/05 |        |
| 1007 | 空気清浄器が動いていない... | 取り直し  | 2011/09/28 15:38 | 芹沢, 善彦  | 不明       | 2011/09/28 | 2011/10/06 |        |
| 1002 | 本日午後から、営業2課一... | 完了    | 2011/09/21 14:36 | 加古川, 有紀 | 両開き戸_JX3 | 2011/09/22 | 2011/09/23 | 住吉, 孝之 |
| 1003 | 一番奥の個室ドアの鍵がか... | 予定    | 2011/09/21 15:33 | 加古川, 有紀 | 商業トイレ    | 2011/09/23 | 2011/09/23 | 長田, 亮司 |
| 1004 | シンクから水漏れしている... | 作業中   | 2011/09/22 13:27 | 加古川, 有紀 | 不明       | 2011/09/28 | 2011/09/29 | 住吉, 孝之 |

ページ 1 / 1. リスト: 1-6. 合計: 6. 登録: 1. 作業中: 3. 完了: 2.

画面右側に表示されている印刷ボタンをクリックするとデータを出力することが可能です。

ヘルプデスクオフィス

ProFM Management ProFM Helpdesk 無料トライアル

ヘルプデスクオフィス

English Deutsch 日本語 Română Magyar | takeshi (オーナー) 2011年9月28日

リクエスト

更新 顧客: ヴィントコンコーポレーション 対象物: (すべて) 依頼番号: OK

ステータス: (すべて) 日付と時間: 2011/09/01 2011/09/30 依頼者: (すべて)

| ID   | 依頼内容            | ステータス | リクエスト            | 依頼者     | 対象物      | 開始         | 期限         | 修繕担当   |
|------|-----------------|-------|------------------|---------|----------|------------|------------|--------|
| 1004 | シンクから水漏れしている... | 作業中   | 2011/09/22 13:27 | 加古川, 有紀 | 不明       | 2011/09/28 | 2011/09/29 | 住吉, 孝之 |
| 1003 | 一番奥の個室ドアの鍵がか... | 予定    | 2011/09/21 15:33 | 加古川, 有紀 | 商業トイレ    | 2011/09/23 | 2011/09/23 | 長田, 亮司 |
| 1002 | 本日午後から、営業2課一... | 完了    | 2011/09/21 14:36 | 加古川, 有紀 | 両開き戸_JX3 | 2011/09/22 | 2011/09/23 | 住吉, 孝之 |

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

VINTOCON ProFM Helpdesk

リクエスト

会社名: ヘルプデスクオフィス 日付: 2011/09/28 15:56

ユーザー: shukugawa 役割: オーナー

| ID   | 依頼内容  | ステータス | リクエスト            | 依頼者     | 開始         | 完了         |
|------|---|-------|------------------|---------|------------|------------|
| 1004 | シンクから水漏れしているようです。できる限りのことはやってみましたが改善しません。確認をお願いします。 | 作業中   | 2011/09/22 13:27 | 加古川, 有紀 | 2011/09/28 | 2011/09/29 |
| 1003 | 一番奥の個室ドアの鍵がかかりにくくなっているため、修理が交換をお願いします。              | 予定    | 2011/09/21 15:33 | 加古川, 有紀 | 2011/09/23 | 2011/09/23 |
| 1002 | 本日午後から、営業2課一部社員の入館証で入室ができません。至急確認をお願いします。           | 完了    | 2011/09/21 14:36 | 加古川, 有紀 | 2011/09/22 | 2011/09/23 |

## 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 a software interface with a header '顧客' (Customer). Below the header are buttons for '新規顧客' (New Customer), '更新' (Update), '検索' (Search), 'プロジェクトプロパティス' (Project Properties), and 'ライセンス管理' (License Management). A red warning box contains the 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](#)'. 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.

「このページでライセンスを更新する」をクリックします。

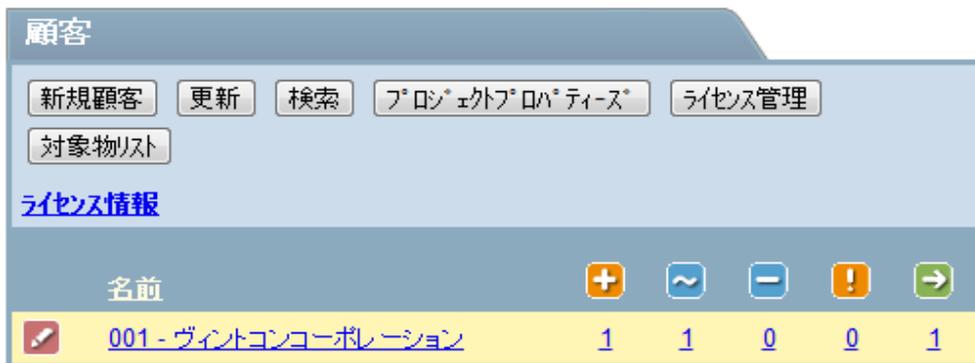
The screenshot shows the 'ヘルプデスクオフィス' (Helpdesk Office) interface. The header includes 'ProFM Management', 'ProFM Helpdesk', and '無料トライアル'. Below the header are language selection buttons for English, Deutsch, 日本語, Română, and Magyar. The main content area is titled 'ライセンス管理' (License Management) and contains buttons for '戻る' (Back), 'ライセンスリスト' (License List), and 'ライセンスの有効化' (Activate License). Below these buttons is a table with columns: '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), '容量 (MB)' (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', start date 2011/09/23, end date 2011/10/23, customer 10/10, operator 1/2, staff 3/5, and capacity 50 MB.

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。

The screenshot shows the 'ライセンス詳細' (License Details) page. It contains a table with the following information:

|              |   |
|--------------|---|
| 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  |
|              | ライセンスを保有している顧客: [Empty list]      有効な顧客一覧: [ヴイントコンコーポレーション]      [追加] |
| 登録オペレーター数:   | 2   |
|              | 登録オペレーター: [夙川, 景子]      対応可能なオペレーター: [Empty list]                     |
| 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。

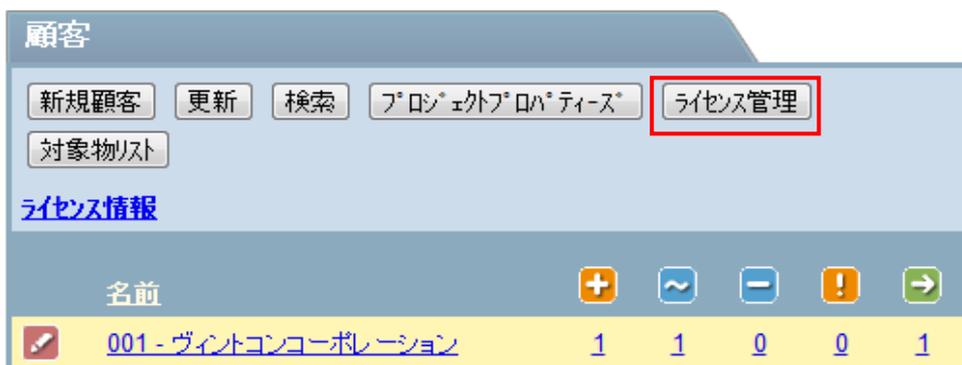


| 名前  |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
|  001- ヴイントコンコーポレーション | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |

## 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。



「ライセンスリクエスト:」をクリックします。

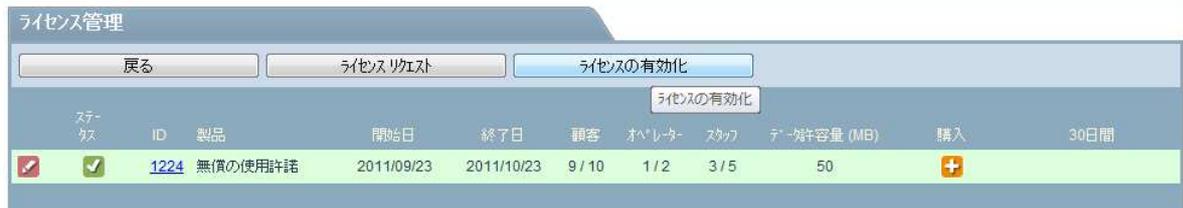


| ステータス   | ID   | 製品      | 開始日        | 終了日        | 顧客   | オペレーター | スタッフ | データ許容量 (MB) | 購入  | 30日間 |
|---|------|---------|------------|------------|------|--------|------|-------------|---|------|
|  | 1224 | 無償の使用許諾 | 2011/09/23 | 2011/10/23 | 9/10 | 1/2    | 3/5  | 50          |  |      |

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。



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。



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。

ライセンスの有効化

ライセンスキーを入力してください。:

8gq7UI51qNpS06sDjERMPAbXYfzMIIRPG5Q8G7jM+f0uKWCXorp470Jp950q2w1dyDtUkdHrJoZtAFV+GHG6/L843s9qjB/NG  
sgJHCEXpMU6pSBdMqcO9HYPGUOhJieBw4CTUbmNskKcQnDIWpXDfVrmNizSyc6QAcq4cuD6Bf+xtRxSrNRxxwUu6161  
ToxnZTJA55sbpczZYr/YaXRzxZq6myoSOWSdQeeQbLUQT8t0vBS1UHB8WK1mh9zfHHPeLgEhzcVE16CJURv/iqw3iwDeEM4e  
18Summ0hJ2rLw7/pJ4Fd7vhnP7nkSJOWK0Pu2MIH4dOIN6QQ9FA+1uZImJQaZHQkURExcKjTL13oaVWjDIOA3+5fmD3Qlfuo

ライセンス名: ヘルプデスクオフィス License  
 ライセンス保有者: ヘルプデスクオフィス  
 発行: 2011/09/23 15:18:34  
 開始日: 2011/09/23  
 終了日: 2012/09/23  
 顧客数: 10  
 オペレータ数: 10  
 スタッフ数: 10  
 テーブル許容量 (MB): 50

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。

ヘルプデスクオフィス ホーム 印刷

 ProFM Helpdesk 

ヘルプデスクオフィス

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

ライセンス管理

| ステータス                               | ID                                  | 製品                      | 開始日        | 終了日        | 顧客      | オペレータ   | スタッフ    | テーブル許容量 (MB) | 購入   | 30日間 |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|------------|------------|---------|---------|---------|--------------|--|------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1224 無償の使用許諾            | 2011/09/23 | 2011/10/23 | 9 / 10  | 1 / 2   | 3 / 5   | 50           | <input data-bbox="1157 1153 1181 1187" type="button" value="+"/> |      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1225 ヘルプデスクオフィス License | 2011/09/23 | 2012/09/23 | 10 / 10 | 10 / 10 | 10 / 10 | 50           | <input data-bbox="1157 1187 1181 1220" type="button" value="+"/> |      |

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。

ヘルプデスクオフィス

ProFM Helpdesk

ヘルプデスクオフィス

English Deutsch 日本語 Română Magyar

### ライセンス詳細

|                  |  |
|------------------|--|
| 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。

## 言語選択

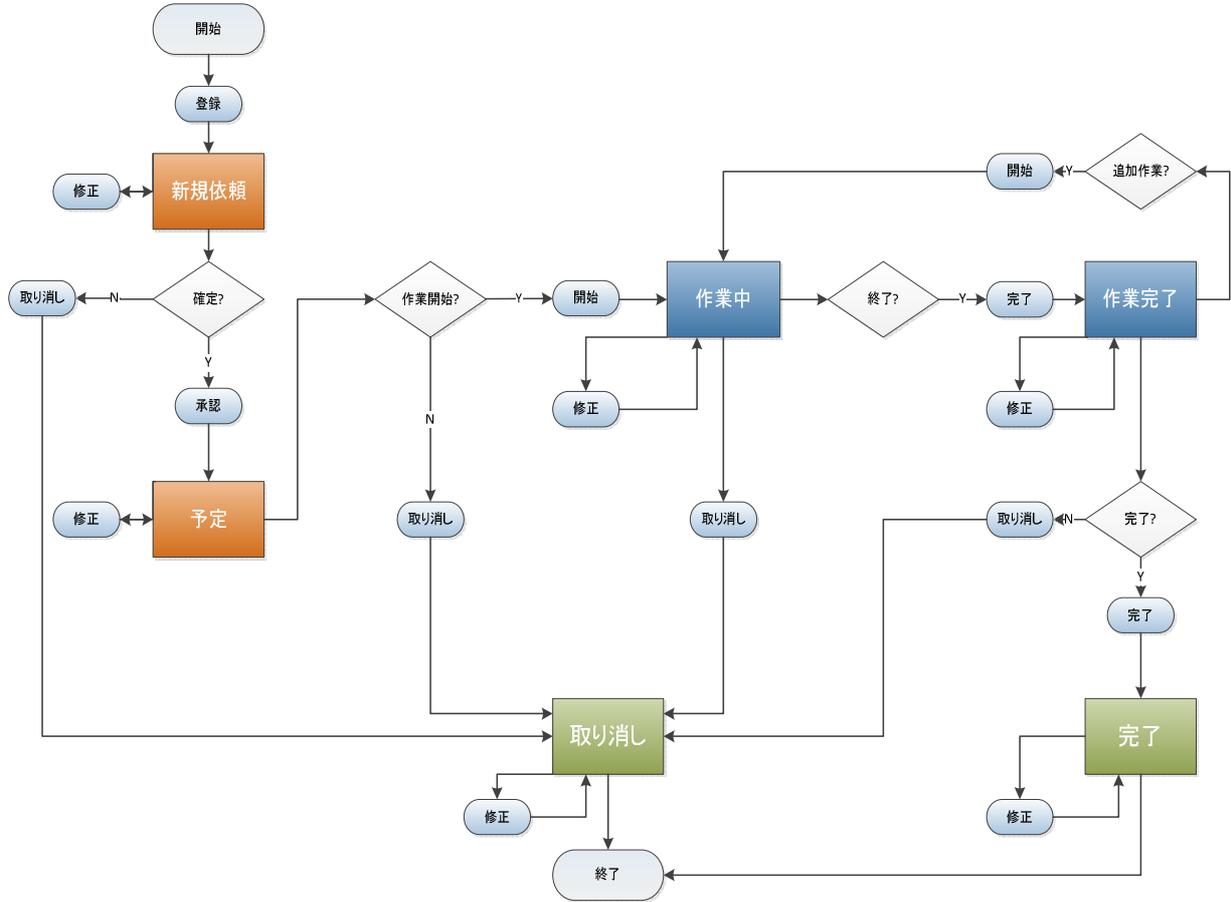
Helpdesk for ArchiCAD は英語・ドイツ語・日本語、ルーマニア語・ハンガリー語に対応しています。サイトには以下のように 5 つの言語を示すボタンが表示されますので、ご希望の言語を選択できます。



## ワークフロー

### オペレーター

オペレーターは依頼者と修繕担当の間で修繕依頼の全ステータスを管理する要の役割を果たします。



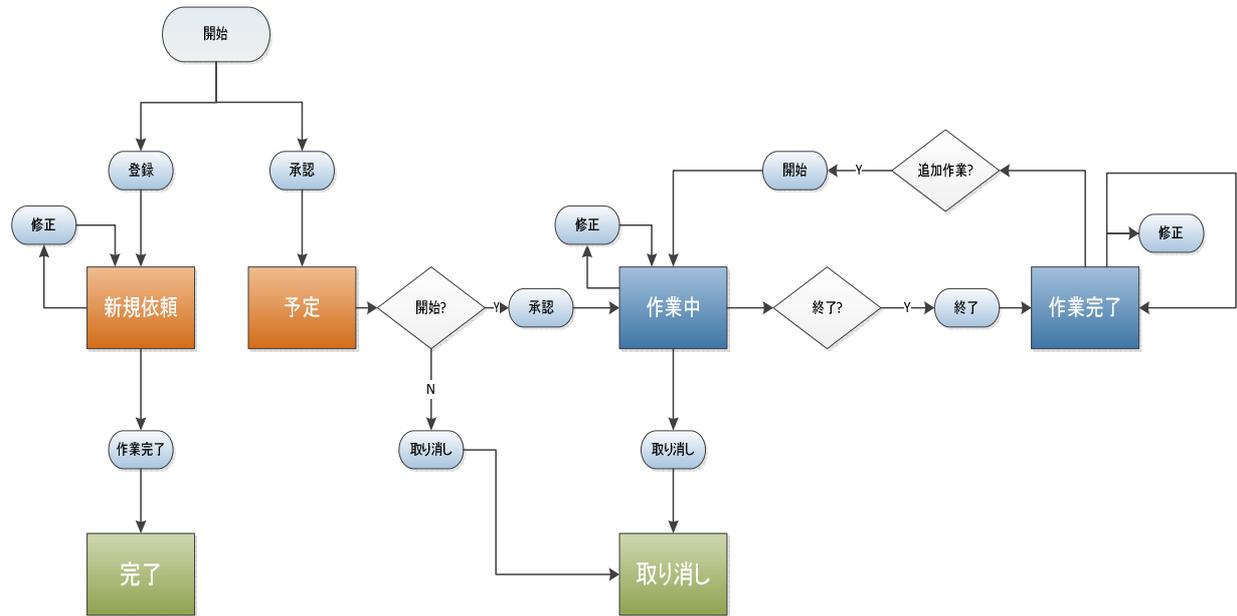
### ステータス

| 顧客                              |   |   |   |   |   |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|
| 新規顧客 更新 検索 プロジェクトプロパティス ライセンス管理 |   |   |   |   |   |
| 対象物リスト                          |   |   |   |   |   |
| ライセンス情報                         |   |   |   |   |   |
| 名前                              | + | ~ | - | ! | → |
| 001 - ヴイントコンコーポレーション            | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 002 - オートグラフ株式会社                | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |

- 新規依頼：新規に報告された修繕依頼
- 予定作業：修繕担当が割り当てられた修繕依頼のうち、作業開始期限が過ぎた依頼、本日作業開始期限の依頼、作業開始期限がまだ来ていない依頼を示します。
- 未完了作業：作業中ステータス、且つ、完了期限の過ぎた依頼を示します。
- 開始期限の過ぎた作業：作業中ステータス、且つ、開始期限の過ぎた依頼を示します。
- 完了：キャンセルされた依頼、作業完了した依頼、全工程が完了した依頼を示します。

## 修繕担当

修繕担当者のワークフローは割り当てられた作業（予定作業）を開始、作業が完了したら完了報告をすることです。修繕担当者は依頼者を兼務することも可能です。



## 依頼者

依頼者のワークフローは修繕依頼を作成、場合によっては完了ステータスに変更することができます。

