

エクスプレスダイレクト問合せについて

概要

問合せフォームから、エスアイ・システム社の CS サクセスサポートセンターへ直接お問合せすることができます。お問合せ内容はグリッド一覧に表示され、区分での抽出ができます。メールや電話ではなく、お問合せもエクスプレスで一元管理することが可能となります。

基本操作

[ツールボタン]-[ナビ]または[ウィンドウ]-[表示]-[ナビゲーションメニュー]を選択します。

●新規申請の場合

1. 「+ 新規」ボタンを押下。
2. 件名、連絡内容にお問合せ内容を入力し、新規申請ボタンを押下。

●一時保存の場合

1. 「+ 新規」ボタンを押下。
2. 件名、連絡内容にお問合せ内容を入力し、一時保存ボタンを押下。

●追加のお問合せ(連続したお問合せ)をする場合

1. グリッド一覧で回答が返ってきたお問合せを選択。
2. 連絡内容に追加のお問合せ内容を入力し、新規申請ボタンを押下。

項目説明

●「サポート&サービス」タブ-お問合せ画面

ナビメニュー 「サポート&サービス」タブ-お問合せ画面

①+新規作成ボタン	サポート&サービス問合せ画面(サポートセンター ダイレクトクラウド問合せ画面)を開きます。
②問合せ区分 1、2	サポートセンター ダイレクトクラウド問合せに区分を設定し、グリッド一覧の抽出条件として指定できます。 選択肢は[区分マスタ]-カテゴリ[ナビゲーションメニュー]で設定します。導入時は、問合せ区分 1 に選択肢(確認中/完了)が自動で追加されますので、利用状況に合わせて自由に変更・追加が可能です。
③グリッド一覧	問合せ内容を一覧に表示します。行をダブルクリックすると、サポートセンター ダイレクト問合せ画面を開きます。



参考

サポートセンター ダイレクトクラウド問合せ画面から登録できるのは、
[会社マスタ]-[システム設定]タブ-[その他]タブの「クラウド SS お問合せの
ログイン NO」に設定されたログイン NO でログインしている場合のみです。

●「サポート&サービス」タブ-お問合せ-サポートセンター ダイレクトクラウド問合せ画面



サポートセンター ダイレクトクラウド問合せ画面	
問合せ NO	問合せ NO を表示します。新規申請時は[新規]で表示され、申請内容がエスアイ・システム社に届いた時点で自動付番されます。
連絡日	システム日時(申請時点の日付)を表示します。
連絡者	申請者の氏名を表示します。新規申請時は、ログイン担当者の氏名を表示し、サポートセンター ダイレクトクラウド問合せの登録権限がない場合は、空欄となります。
件名	件名を表示します。申請時は入力可能です。
連絡内容	エスアイ・システム社へ問合せたい内容を入力します。
ご回答内容	エスアイ・システム社からの回答内容を表示します。入力不可です。
添付ファイル	添付ファイルを表示します。申請時は、最大 3 つまで指定が可能です。「▼」押下でファイル選択から指定するか、ドラッグ&ドロップで指定します。
問合せ区分 1	問合せ区分を選択します。選択内容はエスアイ・システム社へは通知されず、問合せの抽出条件として利用可能です。 選択肢は[区分マスタ]-カテゴリ[ナビゲーションメニュー]で指定します。
問合せ区分 2	問合せ区分を選択します。選択内容はエスアイ・システム社へは通知されず、問合せの抽出条件として利用可能です。 選択肢は[区分マスタ]-カテゴリ[ナビゲーションメニュー]で指定します。
新規申請(※)	新規申請時に押下します。押下した時点で問合せ内容がエスアイ・システム社へ通知されます。
追加の問合せ(※)	申請済みのサポートセンター ダイレクトクラウド問合せを開いたときのみ押下可能です。

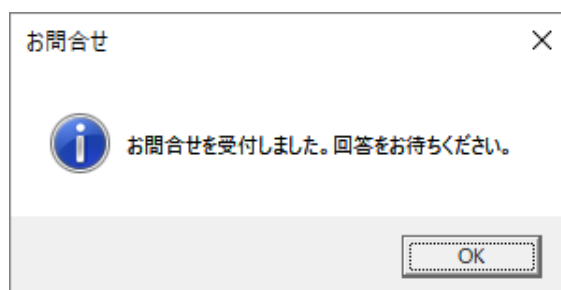
	申請済みの問合せから連続した問合せを行う場合にご利用頂けます。 押下した時点で問合せ内容がエスアイ・システム社へ通知されます。
一時保存(※)	入力内容を一時的に保存する場合や、申請済みの問合せに問合せ区分 1、2を選択する場合に押下します。 押下してもエスアイ・システム社へは通知されません。
キャンセル	サポートセンター ダイレクトクラウド問合せ画面を終了します。

(※) サポートセンター ダイレクトクラウド問合せの登録権限がない場合は押下不可です。

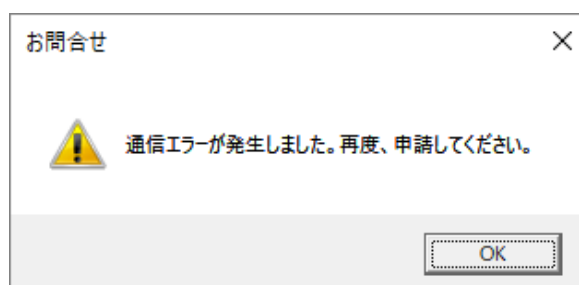


参考

サポートセンター ダイレクトクラウド問合せ画面から申請した際、
エスアイ・システム社へ通知が完了した時にメッセージを表示します。
回答が届くまでお待ちください。



また、通信エラー等で申請に失敗した時もメッセージを表示します。
再度申請をやり直してください。



なお、数日経過しても回答がない場合、通信エラー等で通知されていない
可能性もございますので、CS サクセスサポートセンターまでご連絡ください。
