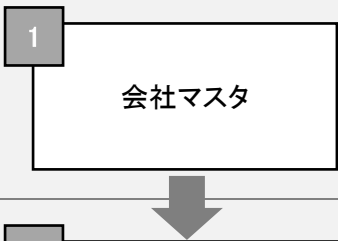
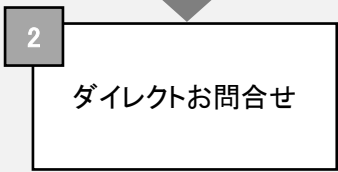


エクスプレスダイレクト問合せのフローについて

概要

エクスプレスから直接サポートセンターにお問合せすることができます。
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、社内共有も簡単に行うことができます。

ダイレクト問合せの利用フロー

	会社マスタにて、お問合せ可能ログイン NO の設定を行います。
	ダイレクトお問合せを行います。 お問合せに対して、追加お問合せを行うことも可能です。

1.「クラウド SS お問合せのログイン NO」の設定を行います。

1-1 [会社マスタ]-[システム設定]タブ-[その他]タブ-「クラウド SS お問い合わせのログイン NO」を設定します。

クラウド SS お問い合わせは、本設定を行ったログイン NO でログインした時のみ、送信が可能です。

なお、本内容を設定していないログイン NO でも問い合わせ内容の閲覧は可能です。

The screenshot shows the 'Staff Express' application window. The 'System Settings' tab is active, and the 'Other' sub-tab is selected. The 'Cloud SS Inquiry Login NO' field is highlighted with a red box. The field contains the value '031677'. Other visible fields include 'Manager NO' (000001), 'Manager' (管理 者), and 'Excel Password'. There are also checkboxes for 'Schedule reservation after login' and 'Use staff NO as login NO', and a dropdown for 'Start date' (日曜日). A 'Background color' section shows 'Function - New rule' (ファンクション・新規ラベル) with a 'Sample' button. At the bottom, there are buttons for 'Help', 'Login', 'Clear screen', and 'End'.



注意

「お問合せログイン NO」が未設定の場合、
ダイレクトお問合せを新規申請することが出来ませんので、ご注意ください。

2.ダイレクトお問合せを行います。

本項目では、以下の操作方を案内しています。

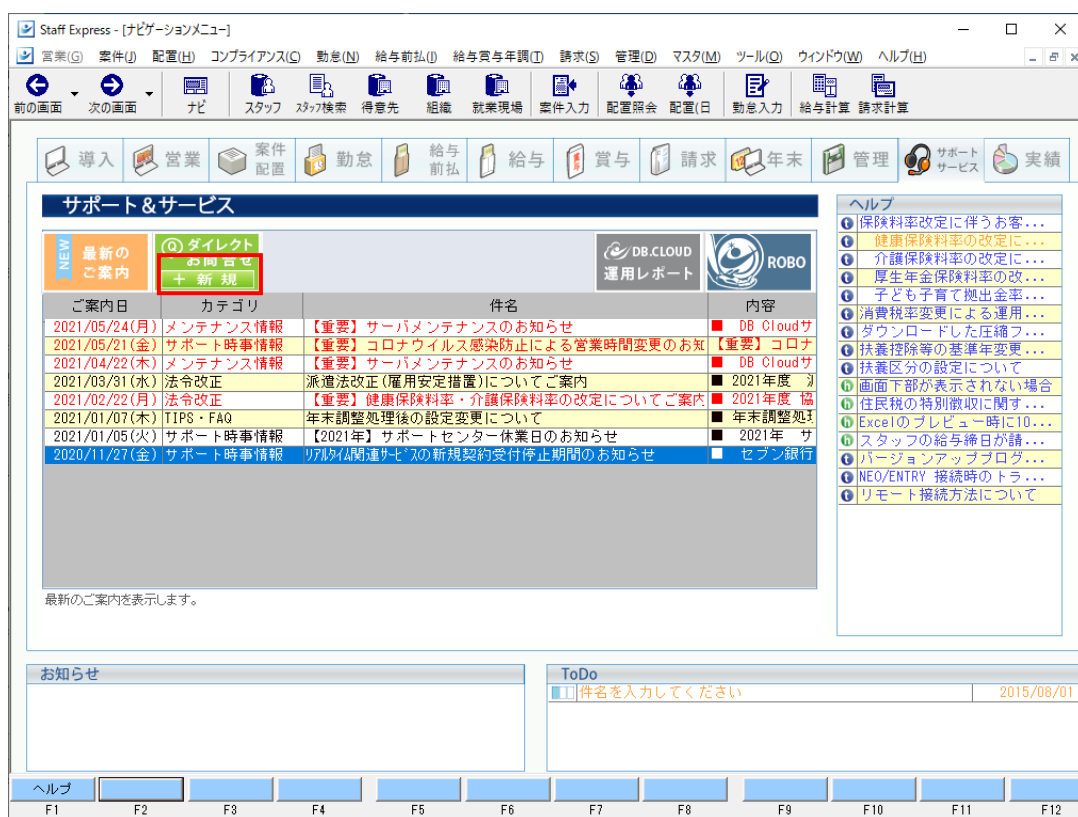
2-1 新規お問合せ方法

2-2 お問合せ回答の確認方法

2-3 追加お問合せ方法

2-1 新規でお問合せを行います。

[ナビメニュー]-[サポートサービス]タブ-[サポート&サービス]内の
「ダイレクトお問合せ」の「+新規」ボタンを押下します。



2-2 ダイレクトお問合せを入力・送信します。

「件名」、「連絡内容」を入力します。

また、添付ファイルがある場合は、下部の添付ファイルの「▼」を押下し、添付ファイルを指定します。

入力後、「新規申請」を押下します。

お問い合わせ

問合せNO 新規 連絡日 連絡者

件名
請求計算について

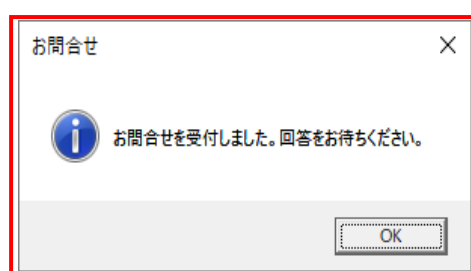
連絡内容
お世話になっております。
請求計算について、想定と違う計算になるのですが、
どこに問題があるかわからないため、調査していただけますか？
よろしくお願いいたします。

回答内容

添付ファイル

問合せ区分1 問合せ区分2

「お問合せを受付しました。回答をお待ちください。」のメッセージが出てきたら、送信完了です。





参考

内容を一時保存することもできます。

一時保存は、エスアイ・システムには配信されません。

① 「一時保存」ボタンをクリックします。

The screenshot shows a web interface with a '一時保存' (Temporary Save) button highlighted by a red rectangle. The interface includes a '添付ファイル' (Attachments) section, a '問合せ区分1' (Inquiry Category 1) dropdown, and a '問合せ区分2' (Inquiry Category 2) dropdown. Below these are buttons for '新規申請' (New Application), '追加の問合せ' (Additional Inquiry), '一時保存' (Temporary Save), and 'キャンセル' (Cancel).

② [ナビメニュー]-[サポート&サービス]タブに、保存されます。

引き続き編集したい場合は、該当行をダブルクリックすることで、送信画面を表示することができます。

一時保存の内容を、再編集し、送信する画面は 2-2 の手順をご確認ください。

The screenshot shows the 'Staff Express' application window. The 'ナビゲーションメニュー' (Navigation Menu) on the left has the 'サポート&サービス' (Support & Service) tab selected. The main area displays a table with columns: '問合せNO' (Inquiry No.), '連絡日' (Contact Date), '連絡者' (Contact Person), '件名' (Subject), '連絡内容' (Contact Content), and '回答内容' (Response Content). A row is highlighted with a red rectangle, showing '2020/11/18(水) 管理系' as the contact date and '請求計算についてお世話になっており' as the subject. The right sidebar contains a 'ヘルプ' (Help) section with various links. The bottom status bar shows 'F1' through 'F12' function keys.

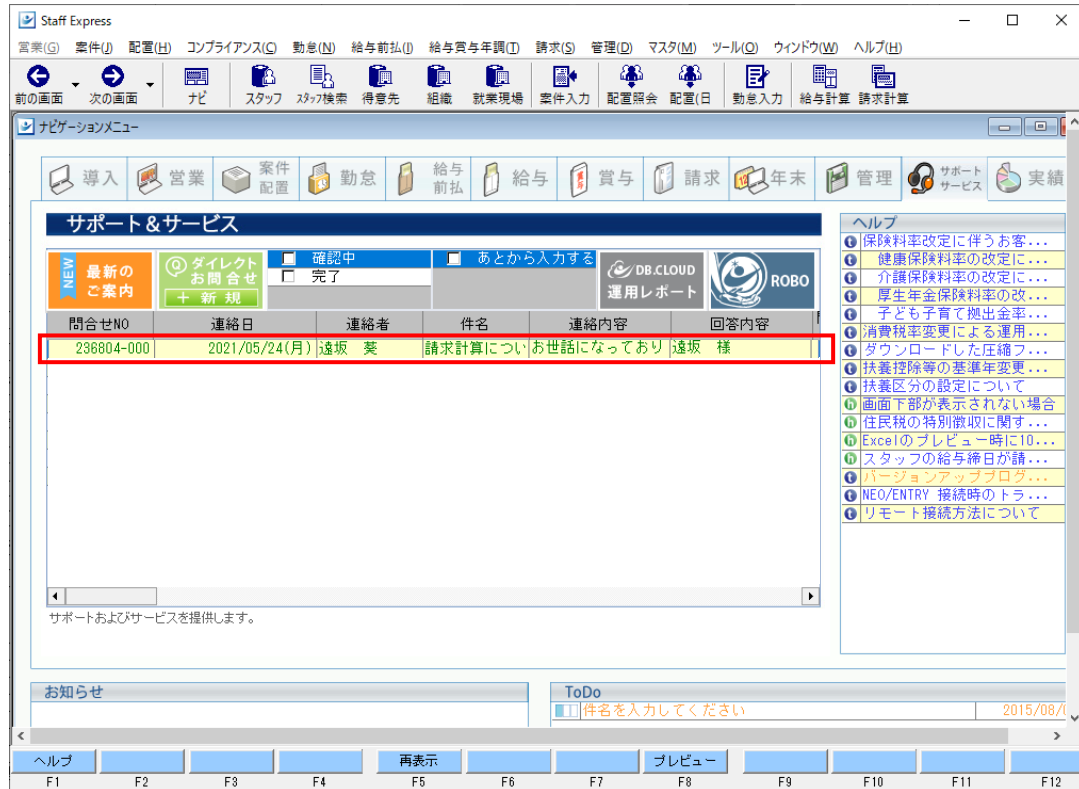
2-3 回答内容の確認をします。

お問合せの回答があると、Express 起動時に

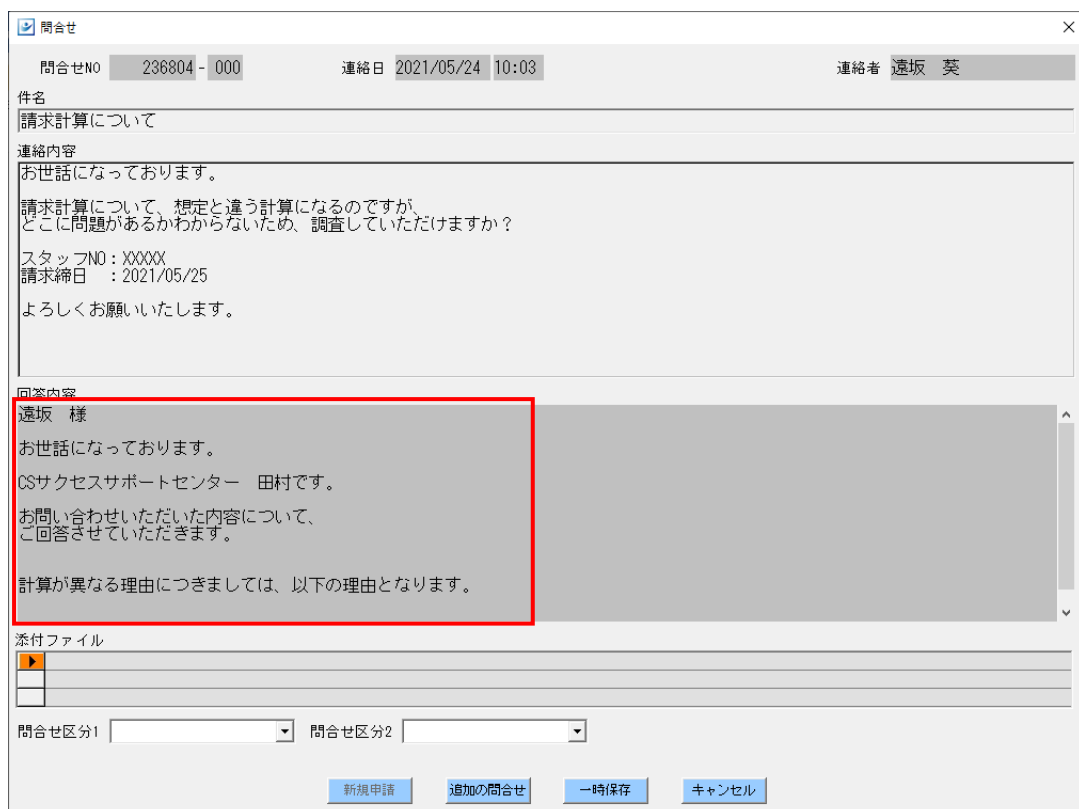
「お問い合わせした件について回答がありました」とメッセージが表示されます。

該当の内容を確認するには[ナビメニュー]-[サポート&サービス]タブより、

お問合せ内容の行をダブルクリックすることで、回答内容を表示することができます。



回答内容は、問い合わせ時の「回答内容」欄に表示されます。



2-4 追加お問合せを行います。

追加でお問合せを行う場合は、「追加の問合せ」ボタンを押下します。

お問い合わせ

問合せNO 236804 - 000 連絡日 2021/05/24 10:03 連絡者 遠坂 葵

件名
請求計算について

連絡内容
お世話になっております。
請求計算について、想定と違う計算になるのですが、どこに問題があるかわからないため、調査していただけますか？
スタッフNO : XXXXX
請求締日 : 2021/05/25
よろしくお願いいたします。

回答内容
遠坂 様
お世話になっております。
CSサクセスサポートセンター 田村です。
お問い合わせいただいた内容について、ご回答させていただきます。
計算が異なる理由につきましては、以下の理由となります。

添付ファイル

問合せ区分1 [] 問合せ区分2 []

新規申請 追加の問合せ 一時保存 キャンセル

枝番が発番し、追加でお問合せが可能となります。

連絡内容に追加のお問合せを入力し、「新規申請」ボタンを押下します。

お問い合わせ

問合せNO 236804 - 新規 連絡日 / / : 連絡者

件名
【1回目】 請求計算について

連絡内容
お世話になっております。
スタッフNO : XXXX
請求締日 : 2021/5/25
上記のスタッフも同様の状況なのですが、設定は正しいと思われます。
このスタッフは何か原因と考えられますか？
お世話になっております。

回答内容

添付ファイル

問合せ区分1 [] 問合せ区分2 []

新規申請 追加の問合せ 一時保存 キャンセル