# B&R Support Portal 説明書

Last updated: 19 January, 2021

We reserve the right to change the content of this manual without prior notice. The information contained herein is believed to be accurate as of the date of publication, however, B&R makes no warranty, expressed or implied, with regards to the products or the documentation contained within this document. B&R shall not be liable in the event if incidental or consequential damages in connection with or arising from the furnishing, performance or use of these products. The software names, hardware names and trademarks used in this document are registered by the respective companies.

## I バージョン

| Version | Date | Comment | Edited by |
|---|---|---|---|
| 1.0.0 | Jul 30, 2015 | First Edition | Koji Kawamura |
| 1.0.1 | Aug 11, 2015 | Replaced captures of the screen shot | Koji Kawamura |
| 1.0.2 | Sep 3, 2015 | Updated section 4 | Koji Kawamura |
| 1.0.3 | Sep 7, 2015 | Added Subsection 4.3 | Koji Kawamura |
| 2 | April 17, 2020 | 内容を更新 | Kenichiro Ogawa |
| 3 | July 15, 2020 | Modify User Data を追記 | Kenichiro Ogawa |
| 4 | Jan 19, 2021 | 内容を更新 | Hikaru Hijikata |

Table 1: Versions

## II 配布履歴

| Name | Company, Department | Amount | Remarks |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Table 2: Distribution

Copyright © B&R - Subject to change without notice

## III Table of Contents


**1 B&R サポートポータル概要 ..... 4**
1.1 プロセスフロー ..... 4
1.2 Priority について ..... 5
1.3 情報の入力について ..... 5
1.4 添付ファイルについて ..... 5

**2 必要条件 ..... 6**
2.1 システム要件 ..... 6
2.2 B&R サポートポータルへのアクセス権 ..... 6

**3 B&R サポートポータル構成 ..... 10**

**4 使用方法 ..... 12**
4.1 B&R サポートポータル – アクセス ..... 12
4.2 B&R サポートポータル – サポートリクエストプロセス ..... 12
4.2.1.1 チケットオーバービュー - Ticket overview ..... 12
4.2.1.2 サポートリクエストの作成 ..... 14
4.2.1.3 ハードウェアの選択 ..... 17
4.2.1.3.1 シリアルナンバーの入力 ..... 18
4.2.1.3.2 マテリアルナンバーの入力 ..... 18
4.2.1.4 ソフトウェアの選択 ..... 20
4.2.2 サポートチケットの表示 ..... 21
4.2.3 サポートチケットの変更 ..... 23
4.2.4 添付ファイルの追加 ..... 23
4.2.5 B&R へのサポートチケットの送信 ..... 25
4.2.5.1 送信されたサポートチケットに追加情報を追加する ..... 26
4.2.5.2 サポートチケットのキャンセル ..... 26
4.2.5.3 サポートチケットの検索 ..... 27
4.3 チケットの状態とアクション ..... 28
4.3.1 リクエスト新規作成 ..... 29
4.3.2 リクエスト状態 – “Created” ..... 30
4.3.3 リクエスト状態 – “Sent to B&R” ..... 30
4.3.4 リクエスト状態 – “In process” ..... 31
4.3.4.1 リクエスト状態 - “Request at customer” ..... 32
4.3.4.2 リクエスト状態 - “Proposal for solution” ..... 34
4.3.4.3 リクエスト状態 - “Completed” ..... 35
4.4 E メール通知 ..... 36
4.5 プリント機能 ..... 36

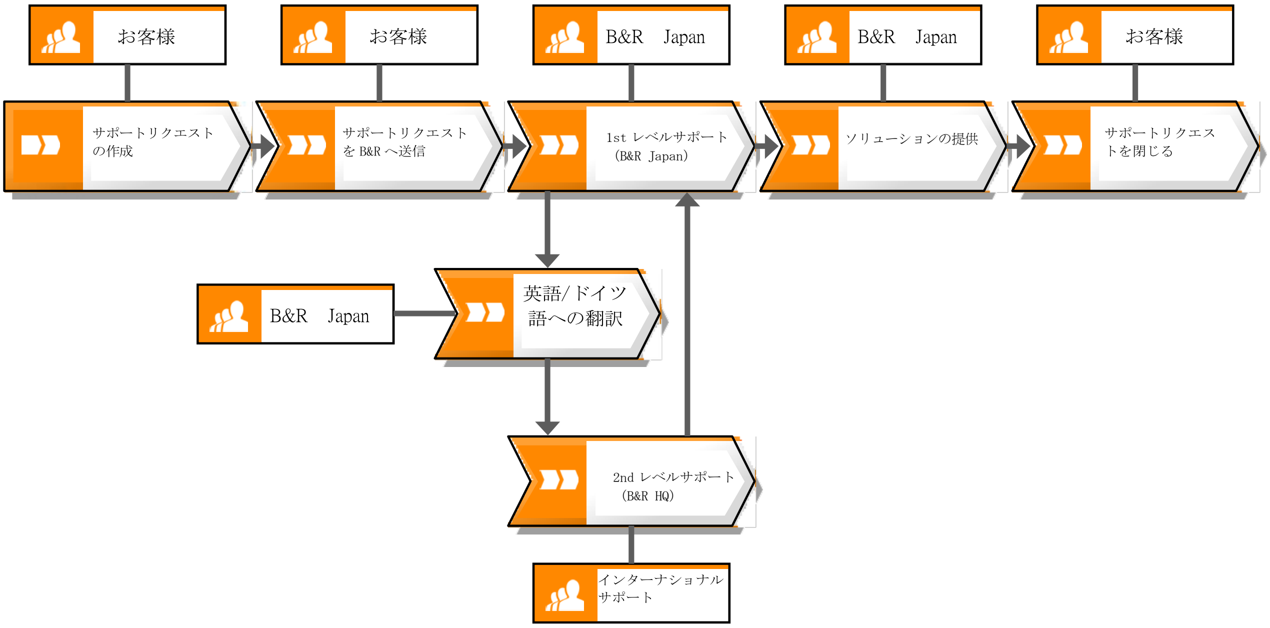
**5 お問合せ ..... 39**

# 1 B&R サポートポータル概要

B&R サポートポータルは、お客様が B&R へのサポートリクエストを入力することができ、リクエスト情報をトラッキングすることのできる Web ベースのアプリケーションです。B&R サポートポータルには、B&R ホームページ (http://www.br-automation.com/ja) からアクセスすることができます。

## 1.1 プロセスフロー

B&R のサポートプロセスフローは下記の通りです。




B&R サポートポータルを使用することで、次のようなメリットがあります。

- いつでもサポートリクエストを作成することができます。
- ソリューション提供にかかる時間は短縮されます。
- 作成して頂いたサポートリクエストの状態をログで管理できます。
- サポートポータル上で情報の追加やファイルのアップグレードをすることが出来ます。
- お客様のサポートチケットの状態が変わると自動的に通知が E メールで送信されます。

## 1.2 Priority について

Priority は 3 種類あります。

- High　　3 営業日以内に返信いたします。
  High に設定する場合は理由を常に記入するようお願いします。
  これにより、お客様の整理とサービスの向上に役立ちます。
- Middle　　5 営業日以内に返信いたします。
- Low　　10 営業日以内に返信いたします。

2nd レベルサポートでテストまたは確認する必要がある場合があります。そのような場合、上記の時間枠内に解決策を提供できない可能性があります。その場合はステータスをお客様にご連絡いたします。

## 1.3 情報の入力について

出来るだけ多くの情報を入力して下さい。（Subject と Description は全てのリクエストで必須です）

- ハードウェアトラブル
  - Hardware
  - Category
  - Material number
  - Serial number
  - Error number
- ソフトウェアトラブル
  - Software
  - Version Automation Studio
  - Version Automation Runtime
  - Error number
  - Operating System
  - mapp を使っている場合は mapp のバージョン
  - ACP10/ARNC0 を使っている場合は ACP10/ARNC0 のバージョン

## 1.4 添付ファイルについて

ソフトウェアに関するチケットの場合は以下のファイルを添付して下さい。

- Logger
- Profiler
- System dump

モーション制御に関するチケットの場合は上記に加えて以下のファイルを添付して下さい。

- Network command trace

アップロードできるファイル名はすべて半角英数字でお願いします。
一度にアップロードできるファイルの容量は 500MB が上限です。ファイルサイズが大きすぎる場合は B&R の担当者にご相談ください。

Copyright © B&R - Subject to change without notice

## 2 必要条件

この章では、B&R サポートポータルを利用するためのシステム要件と、B&R サポートポータルへのアクセス権の取得方法について説明します。

### 2.1 システム要件

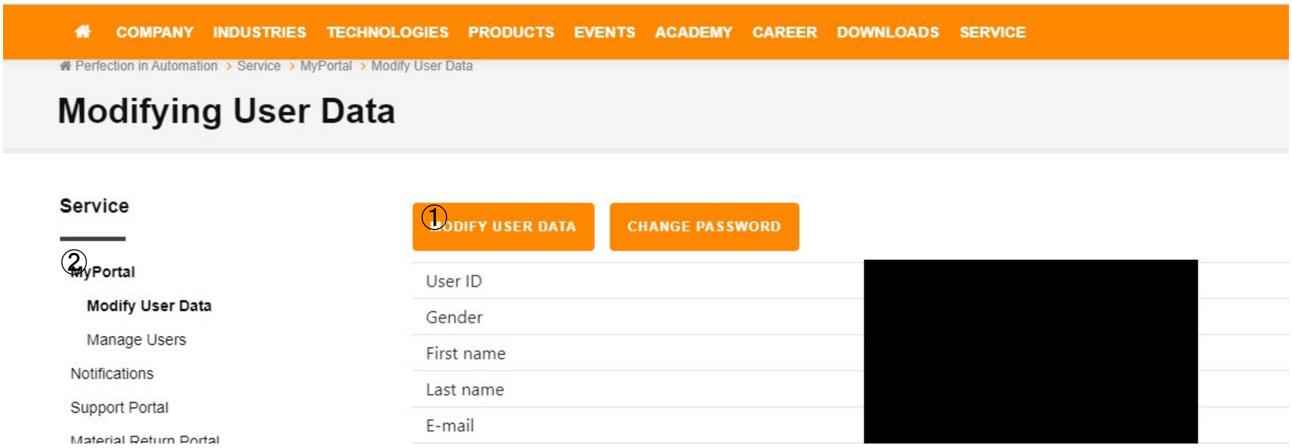
B&R サポートポータルを使用するにあたり、以下のような環境をご準備願います。

- ブラウザ – – Microsoft Internet Explorer（Ver.11 以上）、Google Chrome、Opera、Edge または Mozilla Firefox
- ブラウザセキュリティ設定 – Cookie が有効（インターネットオプション – セキュリティ）
- ユーザ名とパスワード（最初のメンバーに対する権限付与は、B&R セールス にて実行。一度誰かが権限付与されれば、その方からメンバー追加が可能）
  *B&R セールスが頂いたメールアドレスへユーザー名とパスワードが送られます。メールが来ない場合はセールスまでご連絡ください。

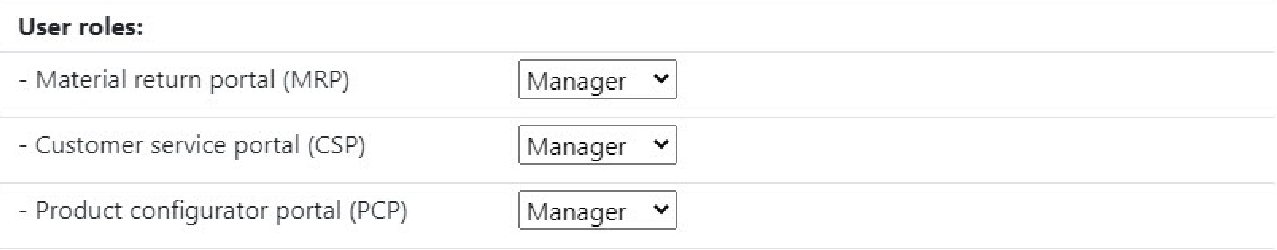
### 2.2 B&R サポートポータルへのアクセス権

サポートポータルへのアクセス権限付与は B&R マイポータルページからできます。マイポータルへのアクセスは、B&R ホームページ（[http://www.br-automation.com/ja](http://www.br-automation.com/ja)）の「ログイン」をクリックし、ユーザ名とパスワードを入力してからホームページ上のサービス=>マイポータルでアクセスすることができます。

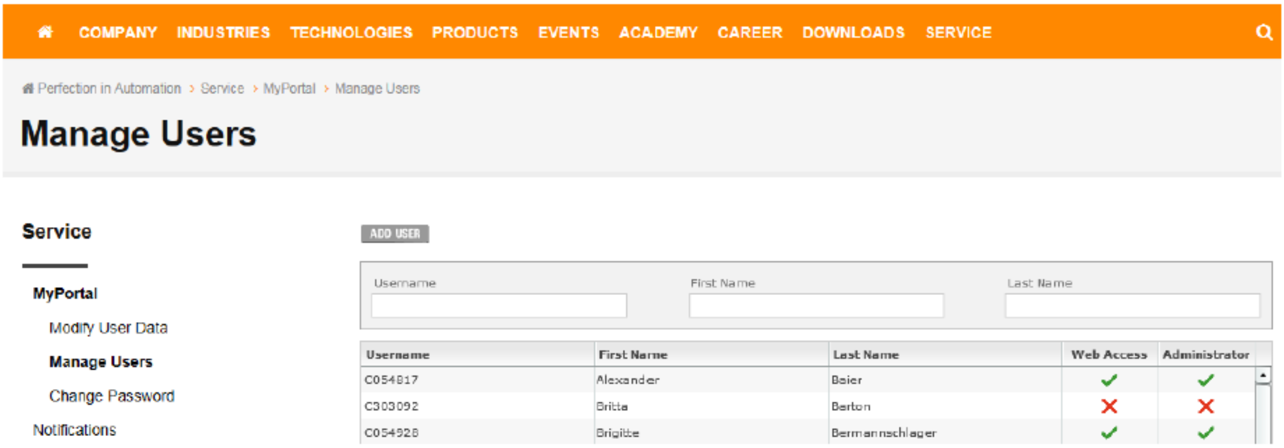
先ずはご自身のアクセス権を確認します。①画面左側の Modify User Data をクリックし、②オレンジ色の MODIFY USER DATA をクリックします。




次画面で、 Material return portal（MRP）・Customer service portal(CSP)・Product configurator portal(PCP)を Manager に変更し、保存します。




マイポータルおよびユーザ管理では管理者がユーザの追加、編集、削除および権限の管理設定を行えます。この機能を使うことで、会社のユーザーデータを保つことができます。例えば、お客様の従業員が会社を退職した場合、管理者は辞めた従業員のサポートポータルへのアクセス権限をなくすことが可能です。下記の画像はユーザ管理の見本です。

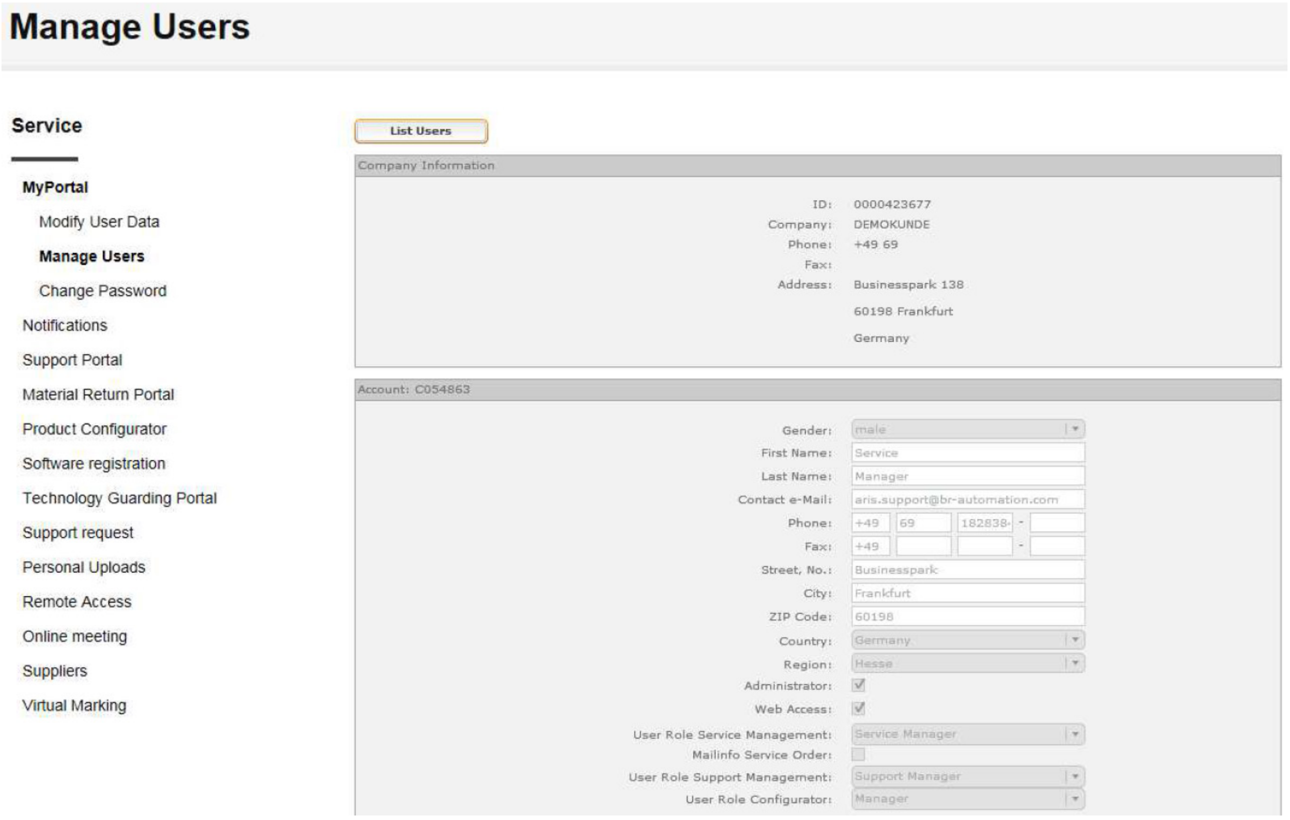



<u>ユーザの役割と権限：</u>
ユーザ管理者は、すべてのユーザに次の権限レベルを割り当てることができます：

- **サポートエンジニア（Support Engineer）**はサポートチケットを閲覧する権限を持っています。
- **サポートプロセス（Support Processing）**はサポートエンジニアと同じ権限レベルを持ちますが、顧客に存在するすべてのサポートチケットを表示して編集することもできます。
- **サポートマネージャ（Support Manager）**は現在サポートプロセスと同じ機能を持っています。サポートマネージャ向けに高度な管理機能が計画されています。

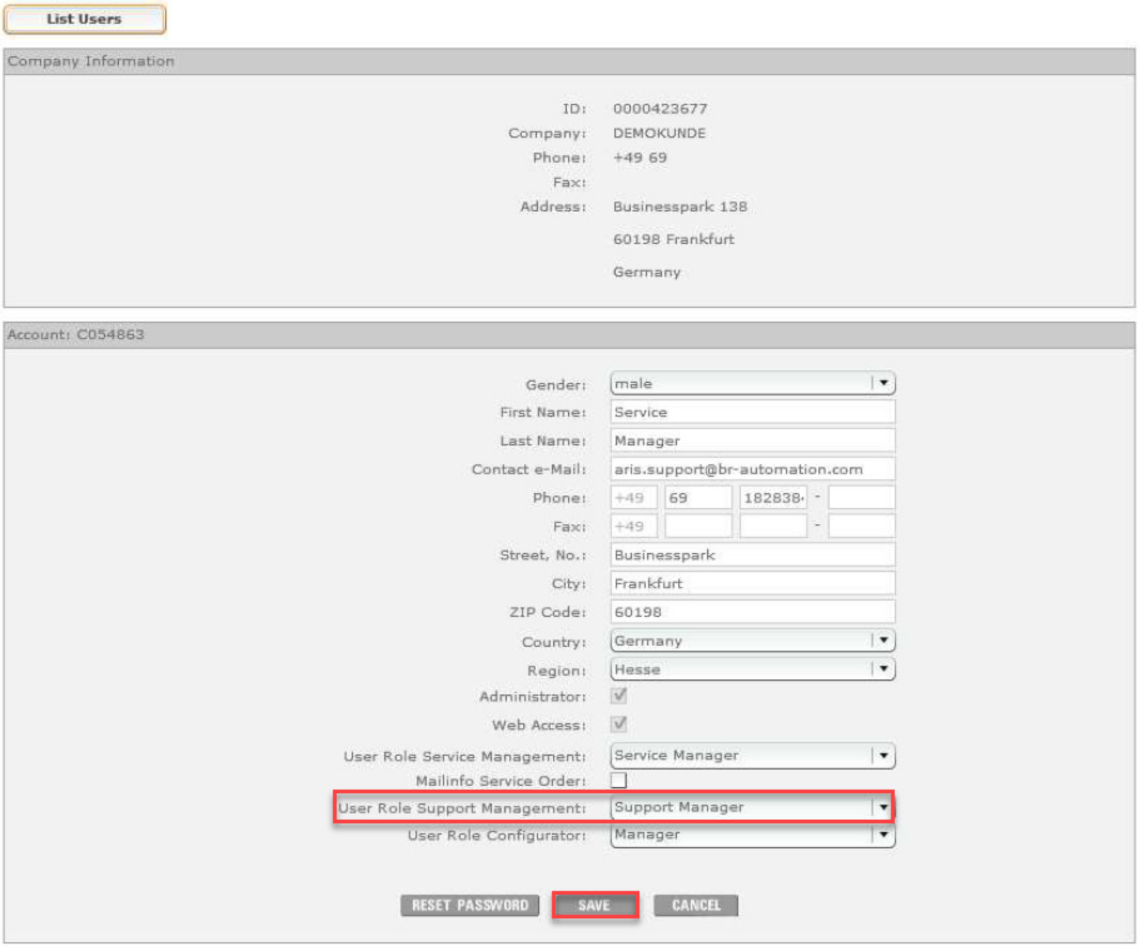
お客様の社内にユーザ管理者がいない、または B&R のホームページで MyPortal にログインするための初期アクセスが必要な場合は、B&R のセールス担当に御連絡してください。
注意：B&R サポートポータルを使用するには、上記 3 つの役割のうちの 1 つが必要です。

ユーザ管理者は、サポートポータルの役割を個々のユーザに割り当てることができます。また特定ユーザの役割変更もしくは、個人情報の変更は対象のユーザをダブルクリックしてください。下記のようなユーザのデータが表示されます。




ユーザの役割変更は、対象のユーザーデータ下部にある ボタンを押し、"User Role Support Management:"のドロップダウンメニューから新しい役割を選択してください。変更後 を押すと変更内容が保存されます。

Copyright © B&R - Subject to change without notice


List Users
Company Information
ID: 0000423677
Company: DEMOKUNDE
Phone: +49 69
Fax:
Address: Businesspark 138
60198 Frankfurt
Germany
Account: C054863
Gender: male
First Name: Service
Last Name: Manager
Contact e-Mail: aris.support@br-automation.com
Phone: +49 69 182838-
Fax: +49
Street, No.: Businesspark
City: Frankfurt
ZIP Code: 60198
Country: Germany
Region: Hesse
Administrator:
Web Access:
User Role Service Management: Service Manager
Mailinfo Service Order:
User Role Support Management: Support Manager
User Role Configurator: Manager
RESET PASSWORD
SAVE
CANCEL

# 3 B&R サポートポータル構成

B&R サポートポータルのメインウィンドウは、以下の項目によって構成されています。

- **Tickets overview** – すべてのサポートチケットが表示されます。チケットの概要は、6 つの異なる状態で構成されています。
  - ➢ **Created** – お客様が作成したサポートチケットが表示されます。
  - ➢ **Sent to B&R** – B&R に送信されたサポートチケットが表示されます。
  - ➢ **In Process** – B&R が対応中のサポートチケットが全て表示されます。
  - ➢ **Request at customer** – B&R からお客様に質問や追加情報が必要とする場合にサポートチケットが表示されます。
  - ➢ **Proposal for solution** – ソリューション提案されたサポートチケットがすべて表示されます。
  - ➢ **Completed** –解決したサポートチケットがすべて表示されます。
- **New** – 新しいサポートチケットを作成できます。
- **Search** – 特定のサポートチケットを検索することができます。

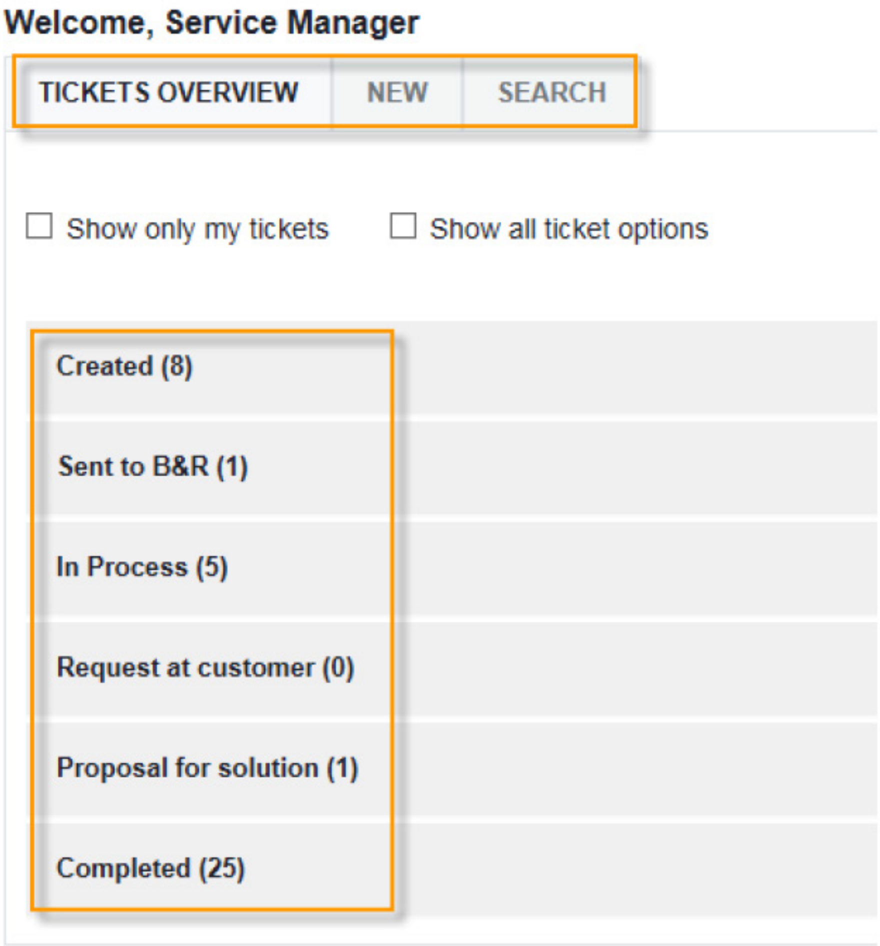
“Refresh”ボタンをクリックすることで、画面に表示されている情報の再読み込みを行うことができます。

画面を更新することで、システムからデータが再読み込みされ、サポートポータルには最新の情報が表示されます。またサポートポータルは、ログインするたびに自動的に最新の情報へと更新されます。

サポートポータルでは、マウスクリックで簡単に各ページへ移動できます。各ページは以下のエリアに分かれています。

- ○ **SUPPORT DATA** – サポートチケット内のデータが表示されます。
- ○ **ACTIONS** – ここでは、サポートチケットに適用されたすべてのアクションが表示されます。（例：B&Rからの解答内容等が表示されます。）
- ○ **CHANGELOG** – サポートチケットの変更と状態の変更がログに記録されます。（例：サポートチケットがIn ProcessやCompleteなど）

Copyright © B&R - Subject to change without notice




各項目の横に表示されている数字は、特定の状態のサポートチケット合計を示しています。またサポートポータルのヘッダーには、現在ログインしているユーザが表示されます。上のバーのLogoutボタンをクリックして、いつでもサポート・ポータル（B&R ホームページ）からログアウトできます。デフォルトでは、サポートポータルにログイン後「Tickets overview」の「Created」の内容が表示されます。

Copyright © B&R - Subject to change without notice

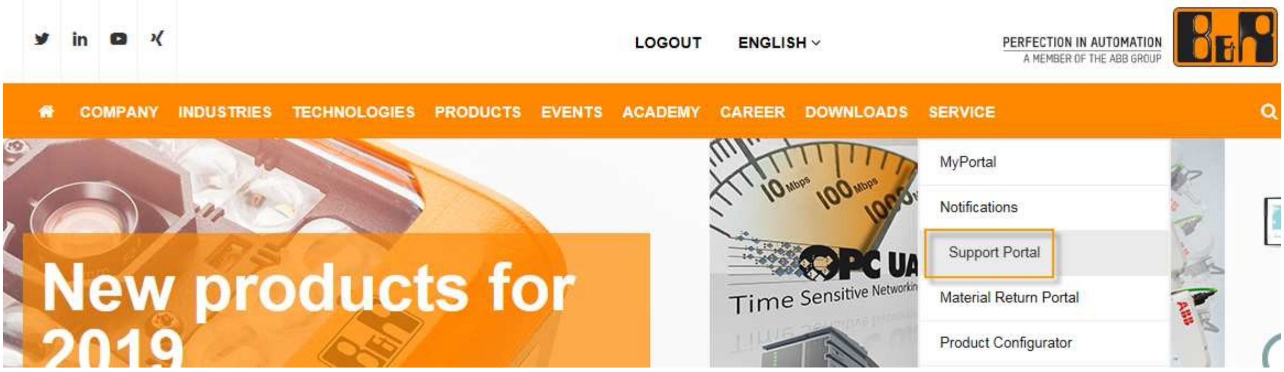
# 4 使用方法

この章では、サポートポータルリクエストの作成、編集等、使用方法について説明します。

この章では、サポートチケットの作成、編集、表示、キャンセル、検索の方法について説明します。また、サポートチケットの状態をトレースして、チケットの進行状況を取得する方法についても説明します。本章は、アクセス（ログイン）の部分、サポートチケットの処理、サポートチケットの状態のトレースの 3 つのセクションで構成されています。

## 4.1 B&R サポートポータル – アクセス

サポートポータルへのアクセスは B&R ホームページ（ http://www.br-automation.com/ja ）にアクセスし、ログインしてから Service＝＞Support Portal を選択してください。




サポートポータルページを表示するには、

ボタンをクリックするとページが移行しお客様の作成した各チケットが表示されます。

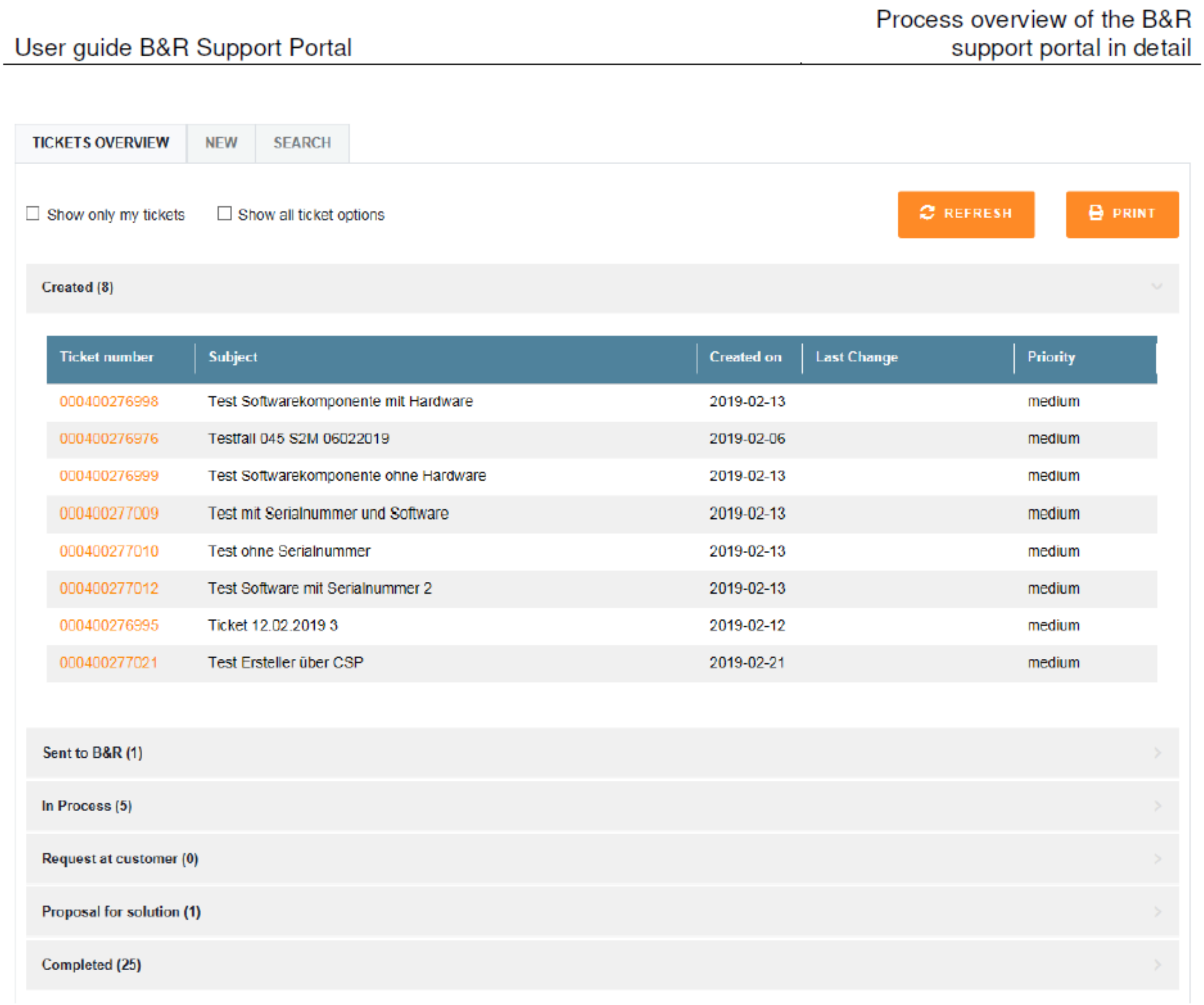
## 4.2 B&R サポートポータル – サポートリクエストプロセス

この章では、サポートリクエストの作成、B&R への送信、キャンセル、ファイル添付方法について説明します。

#### 4.2.1.1 チケットオーバービュー - Ticket overview

ログインに成功すると、お客様が作成した全てのサポートチケットが以下のように表示されます。

Copyright © B&R - Subject to change without notice

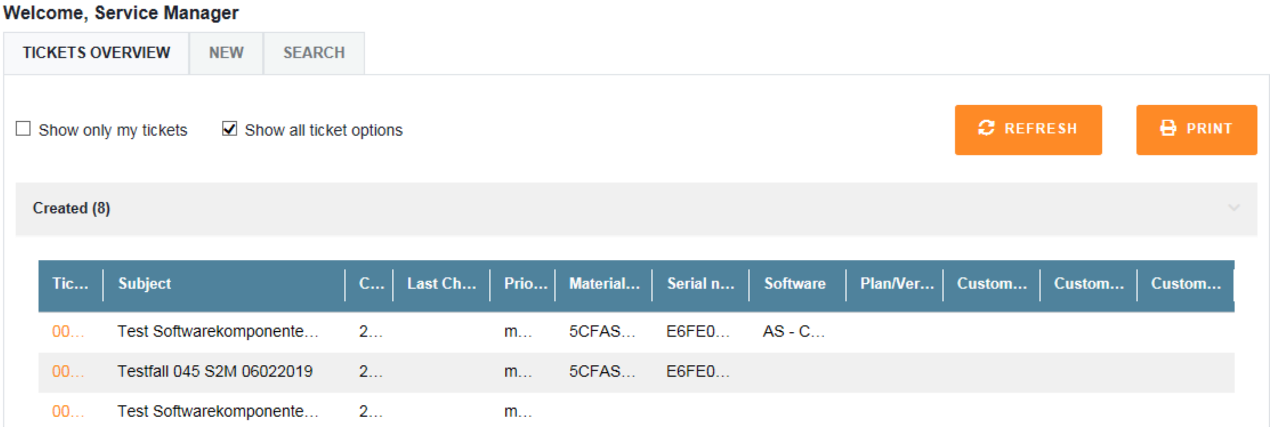



| Ticket number | Subject | Created on | Last Change | Priority |
|---|---|---|---|---|
| 000400276998 | Test Softwarekomponente mit Hardware | 2019-02-13 | | medium |
| 000400276976 | Testfall 045 S2M 06022019 | 2019-02-06 | | medium |
| 000400276999 | Test Softwarekomponente ohne Hardware | 2019-02-13 | | medium |
| 000400277009 | Test mit Serialnummer und Software | 2019-02-13 | | medium |
| 000400277010 | Test ohne Serialnummer | 2019-02-13 | | medium |
| 000400277012 | Test Software mit Serialnummer 2 | 2019-02-13 | | medium |
| 000400276995 | Ticket 12.02.2019 3 | 2019-02-12 | | medium |
| 000400277021 | Test Ersteller über CSP | 2019-02-21 | | medium |

“Last Change”は、サポートチケットが更新されると直ぐに変更時間が記録されます。

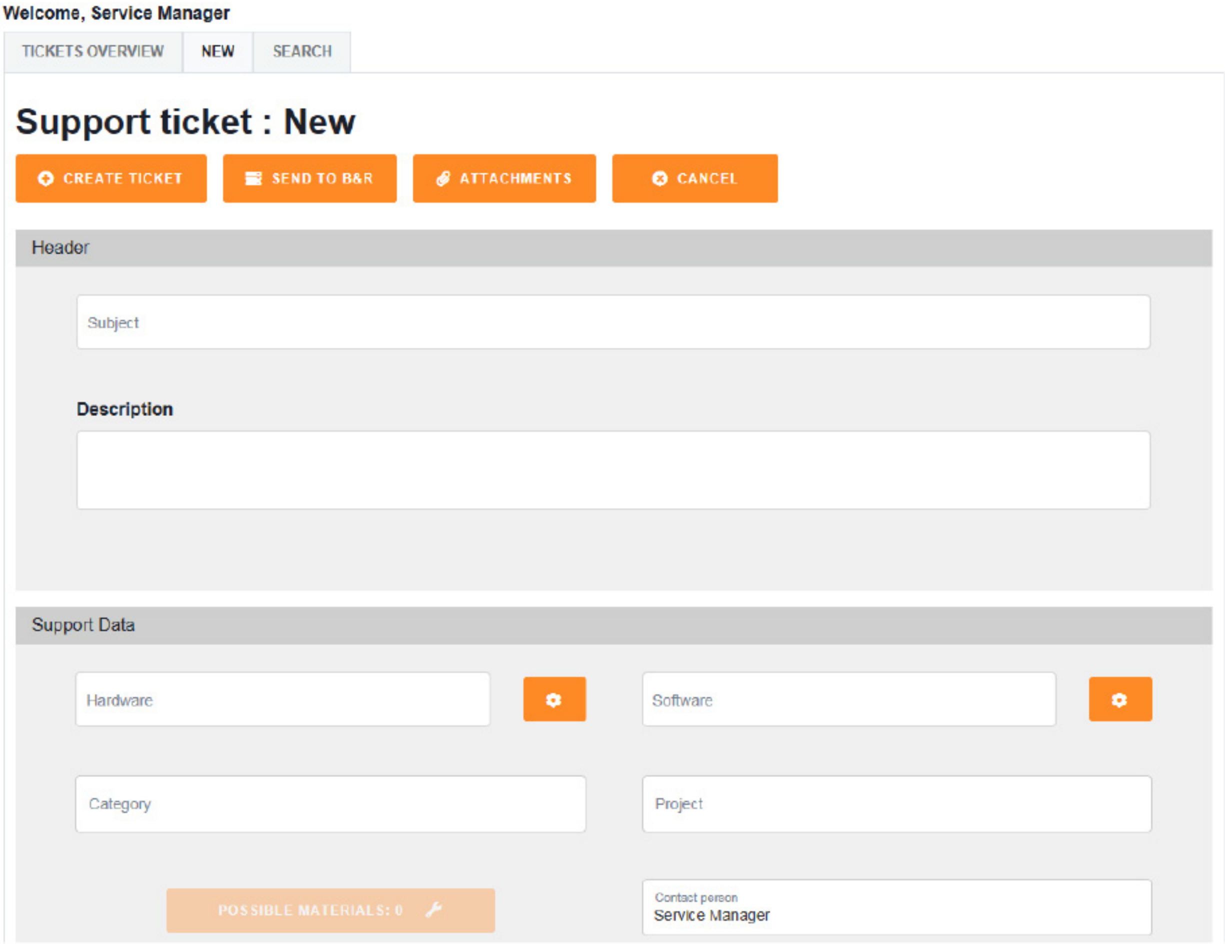
☐ Show only my ticketsフィールドを有効にすると、ログインしているユーザのみのチケットが表示されます。各チケットの状態ではチケットを見つけやすくするために、″チケット番号″、″件名″、″作成日″、″最終変更″、″優先度 ″の列のヘッダーをクリックすることで昇順(上向きの矢印で表示)または降順(下向きの矢印で表示)に並べ替えることができます。昇順と降順の切り替えは、列のヘッダーをもう 1 度クリックすることで可能です。チケットにソートは、表示中のチケット状態のみに対して有効です。

☐ Show all ticket options を有効にすると、チケットの詳細な情報が表示されます。




## 4.2.1.2 サポートリクエストの作成

“New”のタブをクリックすることで、新しいサポートチケットを作成する画面に遷移します。新規サポートチケットを開く、編集の作業はいつでも行うことができます。



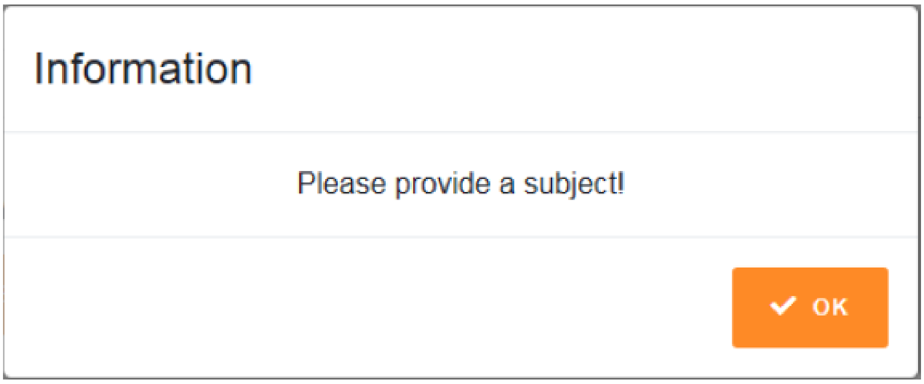

Copyright © B&R - Subject to change without notice

| 項目 | 内容 |
|---|---|
| **Header エリア** | |
| Subject | サポートチケットの件名を入力します。Subject はサポートチケットを作成する際に唯一必須の入力項目です。 |
| Description | サポートチケットの内容を入力します。内容は詳細に入力してください。 |
| **Support Data エリア** | |
| Hardware | ドロップダウンメニューから、サポートが必要なハードウェアのグループを選択します。 |
| Category | 上記で選択したハードウェアのうち、サポートが必要な機材のカテゴリーを選択します。本設定は Hardware を選択した後に設定してください。 |
| Material number | ハードウェアとカテゴリーを選択した後"Possible Material"ボタンクリックして機材を選択します。もしくは直接 Material Number を入力することも出来ます。 |
| Revision | ハードウェアリビジョン。(記載があった場合のみ) |
| Serial number | サポートが必要な機材のシリアル番号を入力することができます。シリアル番号を直接入力した場合は、「Hardware」、「Category」、「Material Number」,「Revision」の欄が自動的に入力されます。 |
| Error number | ソフト上なので表示されたエラー番号を1つ以上入力できます。 |
| Software | ソフトウェアの種類をドロップダウンメニューから選択 |
| Project | プロジェクトをドロップダウンメニューから選択(必要な場合のみ) |
| Contact person | 担当者を選択します。もし、選択されない場合は、現在ログインしているユーザがコンタクトパーソンとして自動的に設定されます。 |
| Priority | ドロップダウンメニューから、優先度を"High","Medium","Low"から選択します。もし、選択されない場合は、自動的に"Medium"が選択されます。 |
| Version Automation Studio | Automation Studio のバージョンを入力します。 |
| Version Automation Runtime | Automation Runtime のバージョンを入力します。 |
| APROL Version | APROL のバージョンを入力します。 |
| **Additional Data エリア** | |
| Operating system | オペレーションシステム |
| Onboard AR Version | Onboard でインストールされている AR バージョン |
| PVI Version | PVI バージョン |
| ACP10 Version | ACP10 バージョン |
| ACP10 / ARN0 Error numbers | ACP10/ARN0 のエラー番号 |
| ARNC0 Version | ARNC0 バージョン |
| GCC-Compiler | GCC-Compiler バージョン |
| Customer Reference 1 | 作成されたサポートチケットの検索を容易にするためのキーワード |
| Customer Reference 2 | 作成されたサポートチケットの検索を容易にするためのキーワード |
| Customer Reference 3 | 作成されたサポートチケットの検索を容易にするためのキーワード |

各項目にデータを入力した後、サポートチケットを作成やB&R にチケットを送信が出来ます。またチケット上にファイルの添付も可能となります。

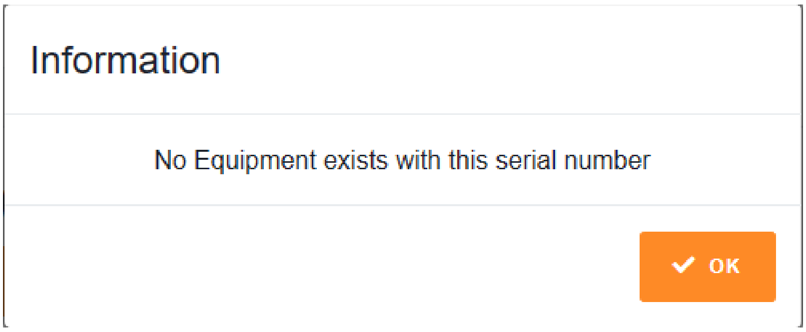
ボタンをクリックしリセットすることもできます。チケットをキャンセルした場合、チケットの内容はリセットされ自動的にOverviewタブに戻ります。

件名を入力しなかった場合、以下のメッセージが表示されます。




項目の入力に間違いがある場合には、間違いの欄が赤枠で表示されます。

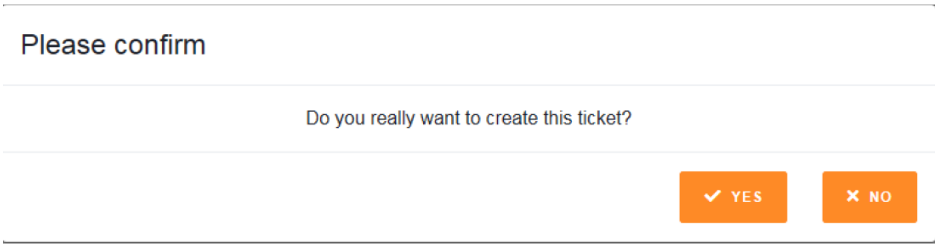
また無効なシリアル番号を入力した時などは、以下のメッセージが表示されます。

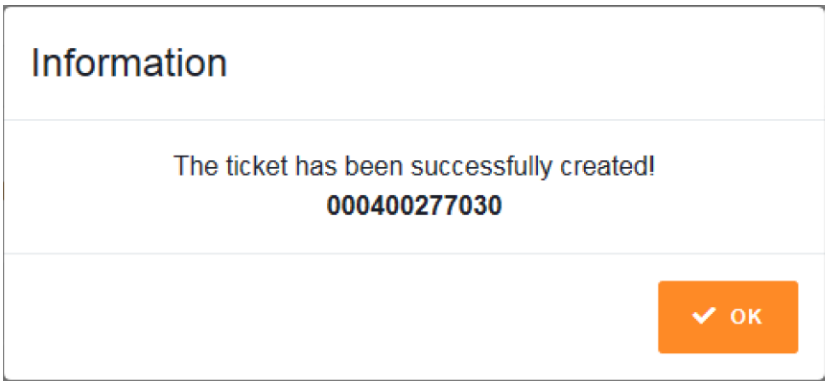



必要な情報を入力後、

をクリックすると下記ダイアログが表示されるので、その後

をクリックすることでチケットとチケットナンバーが作成されます。




Copyright © B&R - Subject to change without notice

作成されたサポートチケットは Ticket Overview タブ内にある”Created” に追加されます。Created 内にチケットが表示されない場合には Refresh ボタンを押してページの更新をしてください。またサポートチケットの内容の変更はいつでも変更可能です。

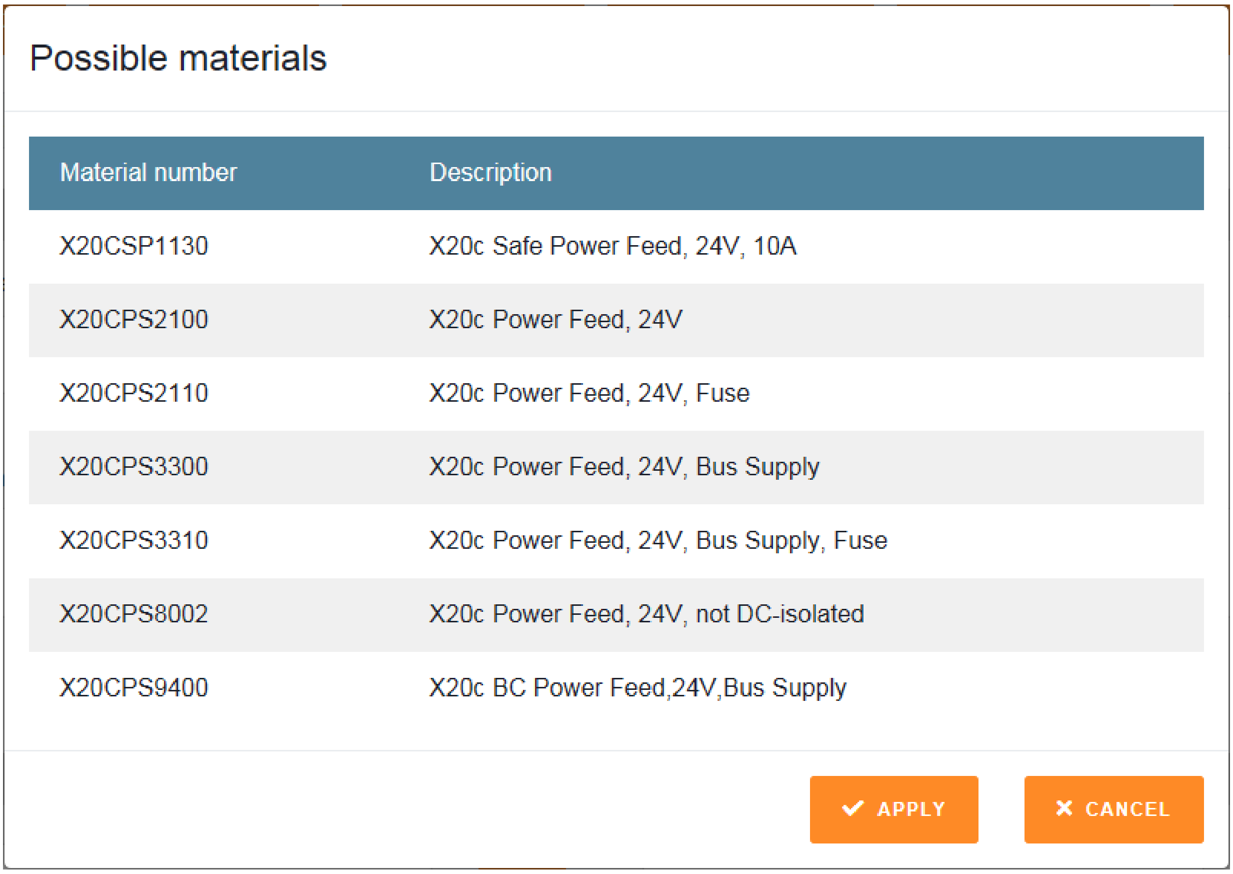
全ての情報を入力する必要はありませんが、出来るだけ多くの必要情報の入力を推奨します。一例を以下に示します。（Subject と Description は全てのリクエストで必須。）

- ハードウェアトラブル – Hardware, Category, Material number, Serial number, Error number
- ソフトウェアトラブル – Software, Version Automation Studio, Version Automation Runtime, Error number, Operating System

### 4.2.1.3 ハードウェアの選択

このセクションでは、ハードウェア選択について説明します。ハードウェアに関するリクエストを作成する場合、ハードウェア情報の入力は必要となります。基本的には、シリアルナンバーがある場合はシリアルナンバーを記入、もしシリアルナンバーが不明であれば、マテリアルナンバーもしくはハードウェアとカテゴリーを入力する形になります。ハードウェアとカテゴリーを選択した後に表示可能な機材の合計数が

ボタンに表示されます。Possible Materials をクリックした後以下の様に選択できる機材のリストが表示されます。



Possible materials

| Material number | Description |
| --- | --- |
| X20CSP1130 | X20c Safe Power Feed, 24V, 10A |
| X20CPS2100 | X20c Power Feed, 24V |
| X20CPS2110 | X20c Power Feed, 24V, Fuse |
| X20CPS3300 | X20c Power Feed, 24V, Bus Supply |
| X20CPS3310 | X20c Power Feed, 24V, Bus Supply, Fuse |
| X20CPS8002 | X20c Power Feed, 24V, not DC-isolated |
| X20CPS9400 | X20c BC Power Feed,24V,Bus Supply |



機材を選択する際には

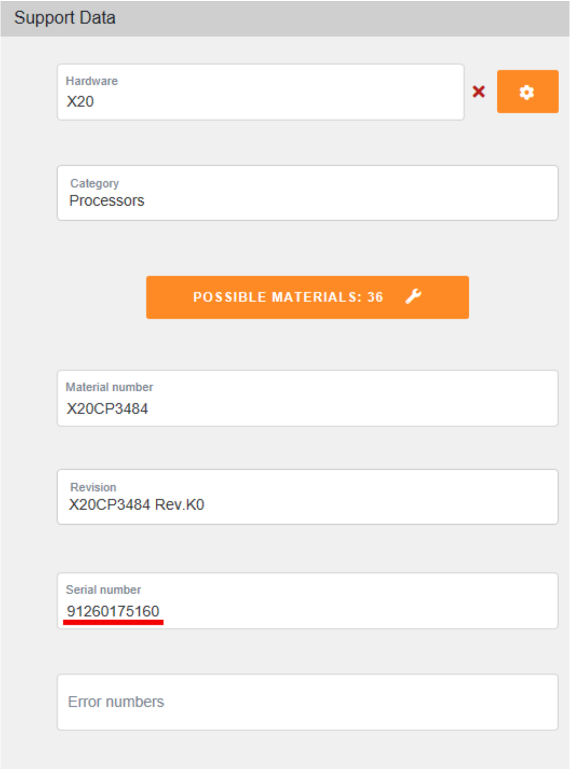
ボタンまたはダブルクリックで機材を選択し適用します。

Copyright © B&R - Subject to change without notice

また、✕ CANCELボタンをクリックして機材の選択をキャンセルすることができます。

### 4.2.1.3.1 シリアルナンバーの入力

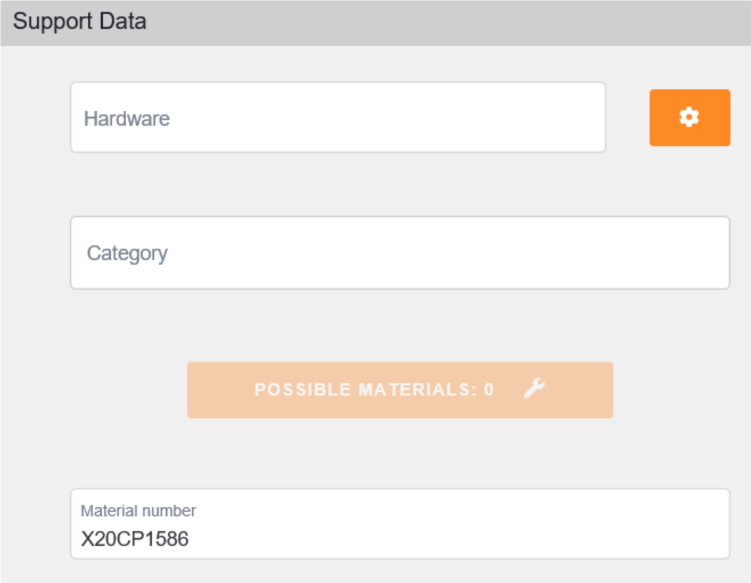
下図赤線部の箇所にシリアルナンバーを入力すると、Hardware、Category、Material number、Revision が自動的にインプットされます。



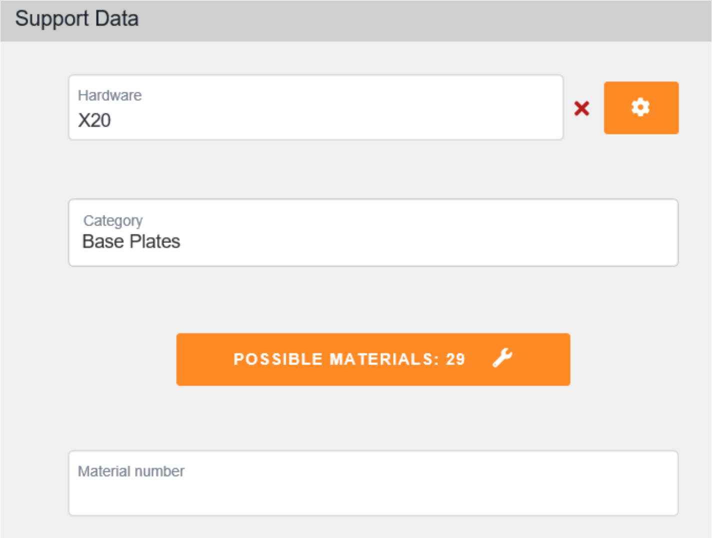

### 4.2.1.3.2 マテリアルナンバーの入力

シリアルナンバーが不明の場合は直接“Material Number”を入力していただくか、“Hardware”と“Category”を選択して製品一覧をPOSSIBLE MATERIALS: 29ボタンで表示して選択することも可能です。

直接“Material Number”を入力すると下記の画像のようになります。




“Hardware”と“Category”を選択したときは下記のようになります




“Possible Material“から対象の製品を選んで

ボタンを押してください。

Copyright © B&R - Subject to change without notice

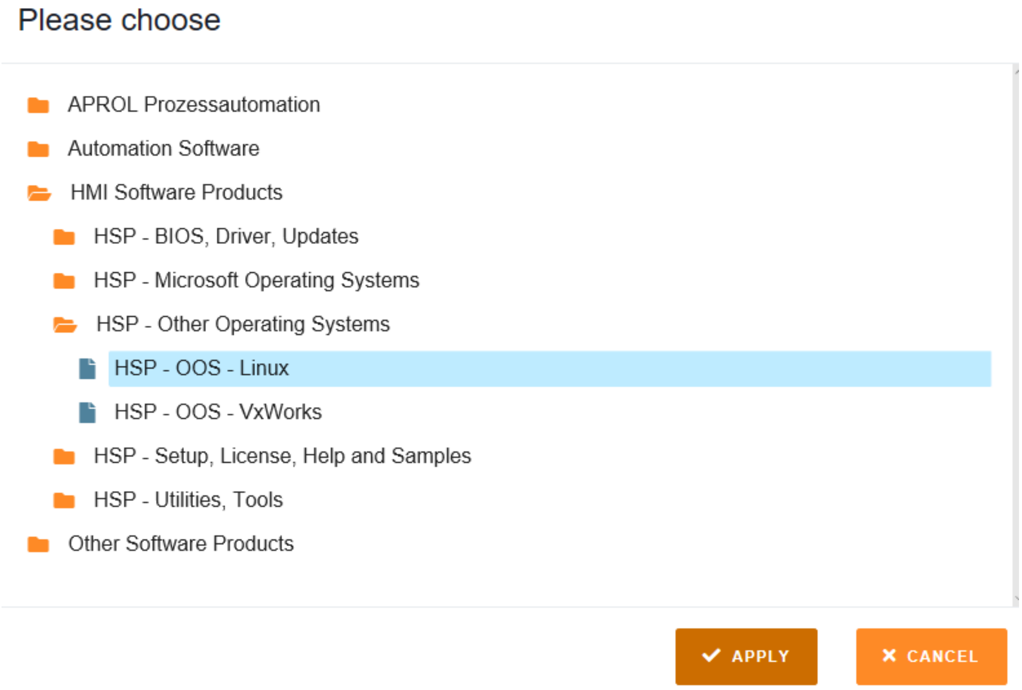
## Possible materials

| Material number | Description |
|---|---|
| X20BM26 | X20 Bus safety 25mm, Node Nr.,separation |
| X20BB22 | X20 Compact CPU Base, RS232 |
| X20BB27 | X20 compact CPU base, RS232, CAN |
| X20BB52 | X20 Compact-S CPU Base, RS232 |
| X20BB57 | X20 Compact-S CPU base, RS232, CAN |

### 4.2.1.4 ソフトウェアの選択

機材を選択する場合と同様に、ソフトウェアを直接入力することはできません。ソフトウェアを選択するには、 ボタンをクリックしますとソフトウェア階層の選択画面が表示されます。フォルダアイコンをクリックすると、特定のソフトウェアの階層を展開することができます。

また、✕ CANCELボタンをクリックしてソフトウェアの選択をキャンセルすることができます。




Copyright © B&R - Subject to change without notice

ソフトウェアを選択する際には

をクリックします。

また、

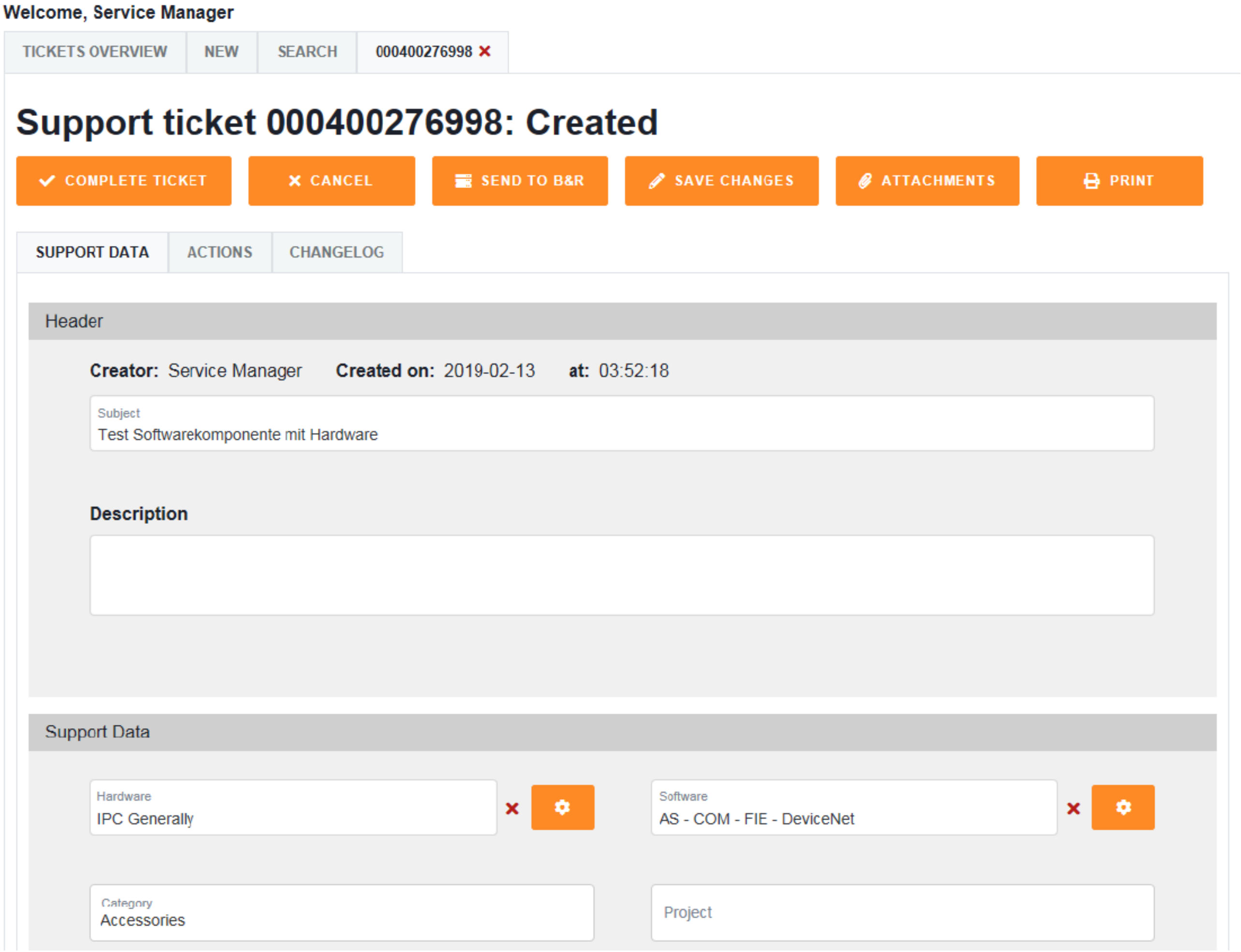
ボタンをクリックしてソフトウェアの選択をキャンセルすることができます。

## サポートチケットの表示

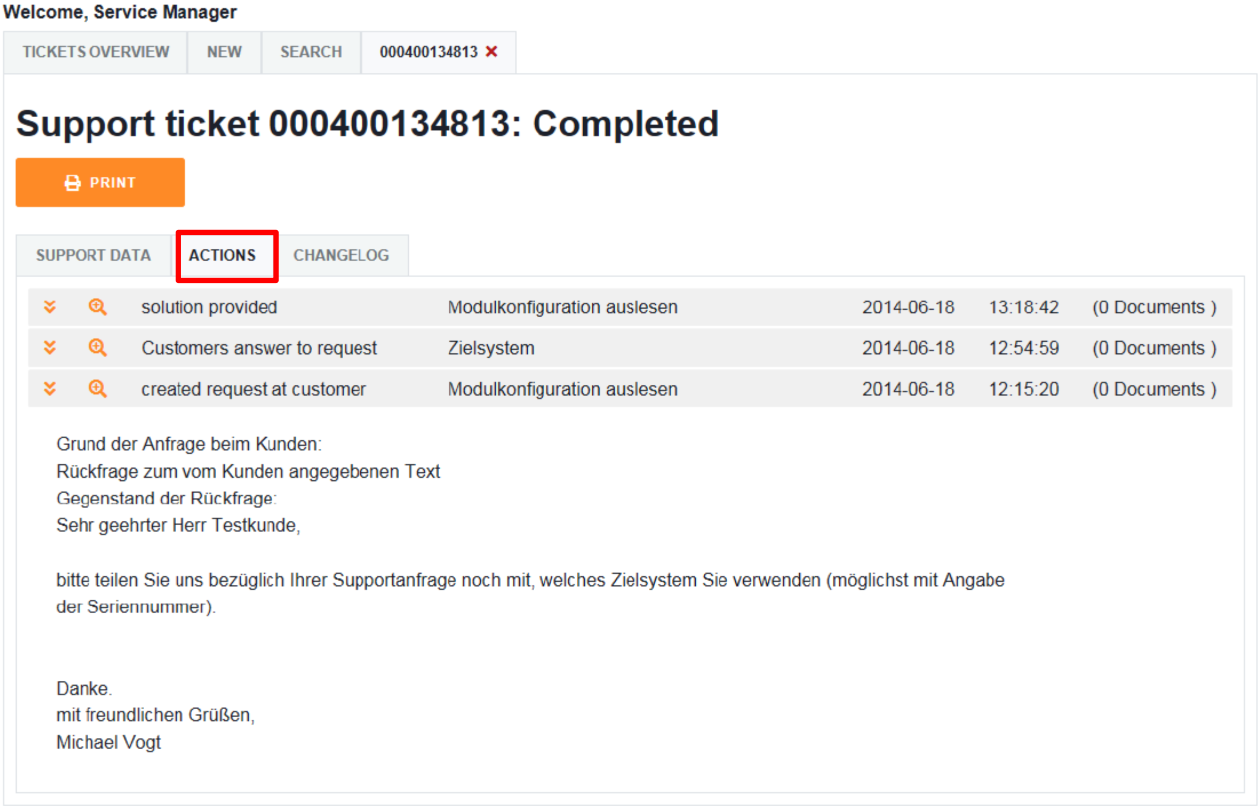
サポートチケットを表示するには、"Ticket Overview"タブに切り替える必要があります。表示したいサポートチケットを選択します。選択したサポートチケットが新しいタブに表示されます（例: チケット番号 000400277022)。複数のサポートチケットを同時に選択して、別々の「チケットタブ」を切り替えることもできます。

サポートチケットのタブにある赤いアイコンを押

すことで、再度このタブを閉じることができます。変更内容を保存しないでタブを閉じる場合は、変更内容も消去されますのでご注意ください。




サポートチケットのヘッダーから「Action」をクリックしてタブを切り替えるとサポートチケットのアクションを表示することが出来ます。Action とは、サポートチケットに適用されたアクティビティのことです。（例えば、ソリューション提案やお客様から追加情報のリクエスト）



Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW | NEW | SEARCH | 000400134813 ✕

## Support ticket 000400134813: Completed

PRINT

SUPPORT DATA | ACTIONS | CHANGELOG

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | solution provided | Modulkonfiguration auslesen | 2014-06-18 | 13:18:42 | (0 Documents ) |
| | | Customers answer to request | Zielsystem | 2014-06-18 | 12:54:59 | (0 Documents ) |
| | | created request at customer | Modulkonfiguration auslesen | 2014-06-18 | 12:15:20 | (0 Documents ) |

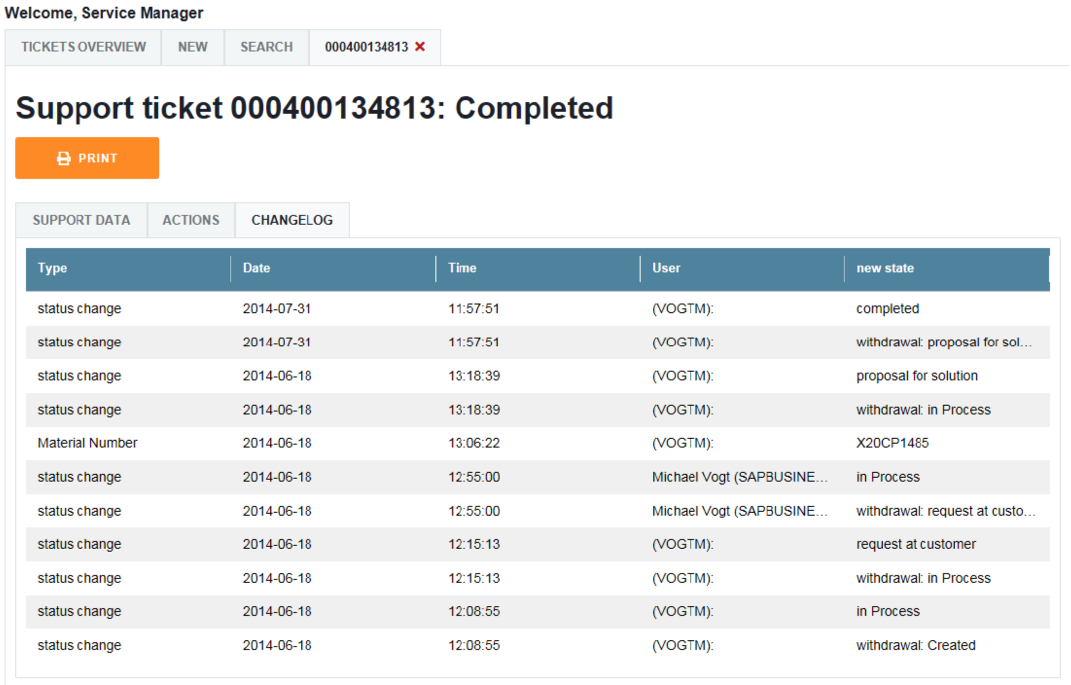
Grund der Anfrage beim Kunden:
Rückfrage zum vom Kunden angegebenen Text
Gegenstand der Rückfrage:
Sehr geehrter Herr Testkunde,

bitte teilen Sie uns bezüglich Ihrer Supportanfrage noch mit, welches Zielsystem Sie verwenden (möglichst mit Angabe der Seriennummer).

Danke.
mit freundlichen Grüßen,
Michael Vogt

を押すことで、実行されたそれぞれのアクションの詳細を確認できます。またでアクションの詳細を別ウインドウで表示することも可能です。

“Change log”をクリックすることで、選択しているチケットのログが確認できます。



Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW | NEW | SEARCH | 000400134813 ✕

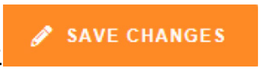
## Support ticket 000400134813: Completed

PRINT

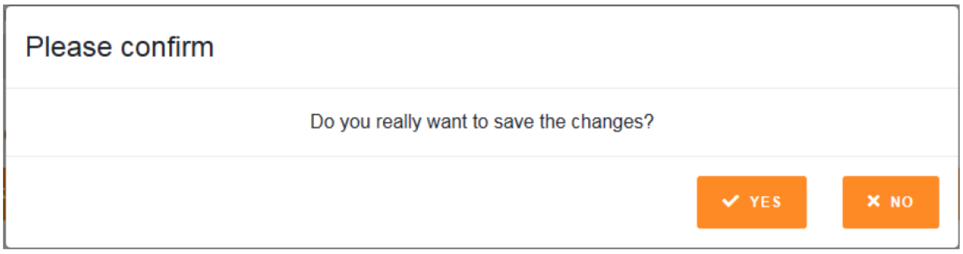
SUPPORT DATA | ACTIONS | CHANGELOG

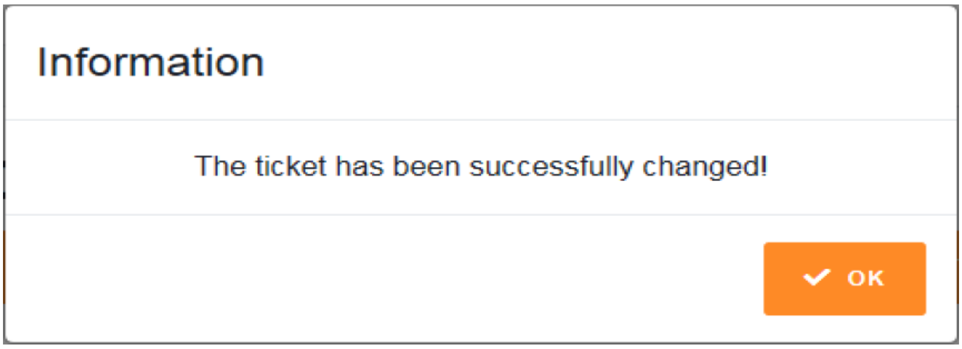
| Type | Date | Time | User | new state |
|---|---|---|---|---|
| status change | 2014-07-31 | 11:57:51 | (VOGTM): | completed |
| status change | 2014-07-31 | 11:57:51 | (VOGTM): | withdrawal: proposal for sol… |
| status change | 2014-06-18 | 13:18:39 | (VOGTM): | proposal for solution |
| status change | 2014-06-18 | 13:18:39 | (VOGTM): | withdrawal: in Process |
| Material Number | 2014-06-18 | 13:06:22 | (VOGTM): | X20CP1485 |
| status change | 2014-06-18 | 12:55:00 | Michael Vogt (SAPBUSINE… | in Process |
| status change | 2014-06-18 | 12:55:00 | Michael Vogt (SAPBUSINE… | withdrawal: request at custo… |
| status change | 2014-06-18 | 12:15:13 | (VOGTM): | request at customer |
| status change | 2014-06-18 | 12:15:13 | (VOGTM): | withdrawal: in Process |
| status change | 2014-06-18 | 12:08:55 | (VOGTM): | in Process |
| status change | 2014-06-18 | 12:08:55 | (VOGTM): | withdrawal: Created |

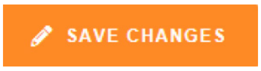
### 4.2.3 サポートチケットの変更

サポートチケットの内容変更はチケットの状態によって異なります。サポートチケットが Ticket Overview タブ内の Created であればいつでも変更が可能です。作成したサポートチケットの変更は、対象のチケットをクリックし、内容の変更をした後に

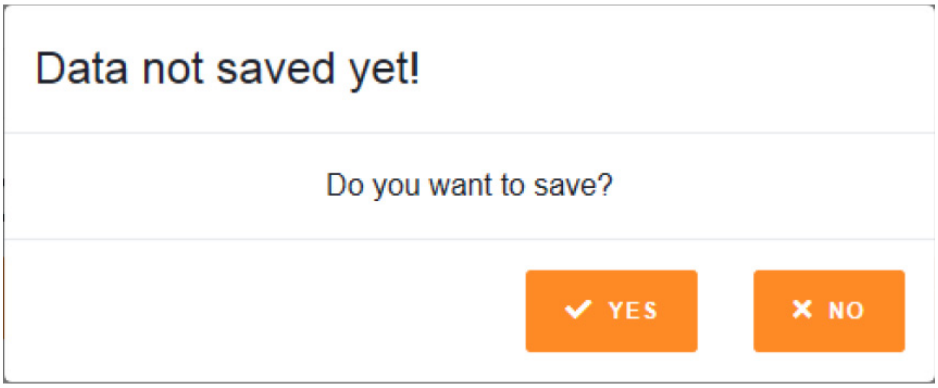
を押してください。クリック後、以下のダイアログが表示されるので、確認後、”Yes”をクリックすることで、情報の変更が反映されます。




チケットタブ右側にある ボタンでチケット画面を閉じることができます。万が一変更した内容を

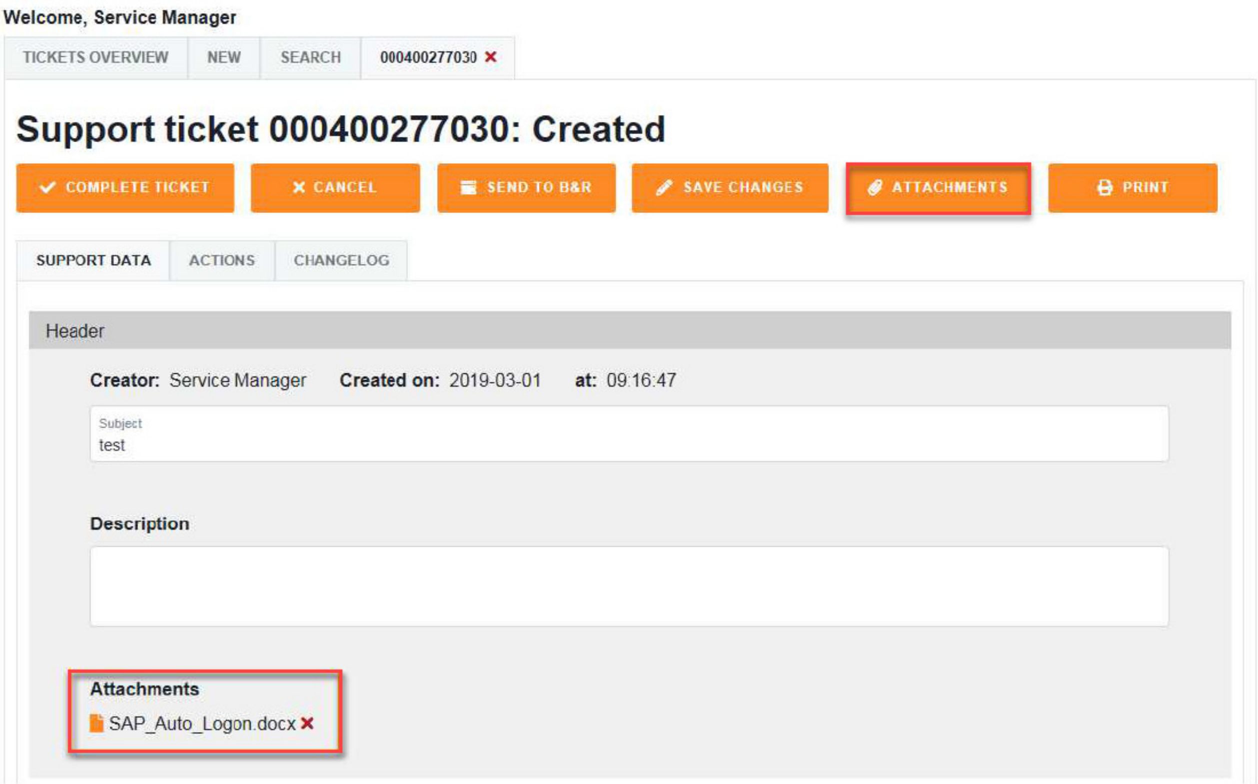
保存せずチケットを閉じるときには、以下のダイアログが表示されます。YES を押すと変更内容が自動的に保存され、No を押すと変更前のチケット内容が残ります。




### 4.2.4 添付ファイルの追加

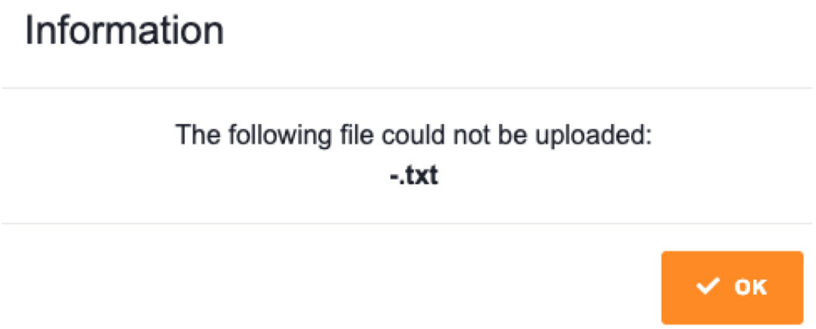
“Attachment”をクリックすることで、いつでもサポートチケットに対して、ファイルを添付することができます。(例：エラーログなど)アップロードされたファイルは以下のように表示されます。また添付ファイルをクリックして開くことが可能です。

Copyright © B&R - Subject to change without notice

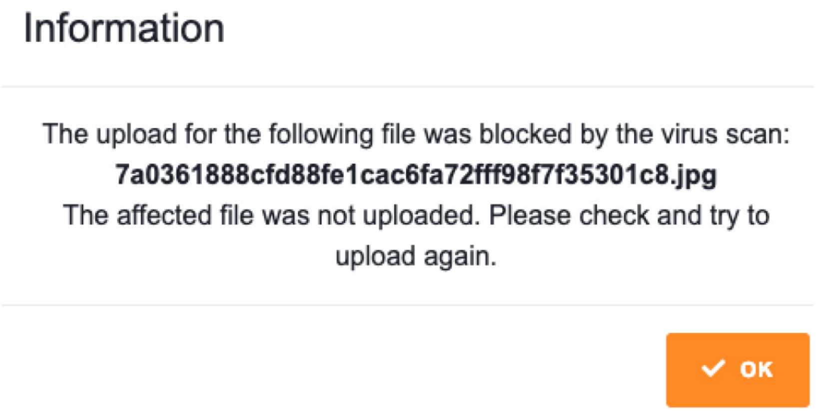



添付ファイルは アイコンをクリックすると削除することができます。なお、サポートチケットを作成・変更した場合、既に添付されたファイルの削除や変更はできません。
添付ファイルが正常にアップロードされた場合、以下のようなメッセージが表示されます

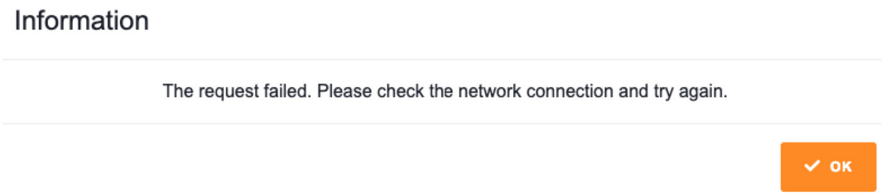
添付ファイルをアップロードする際に、エラーが発生した場合、以下のようなメッセージが表示されます。
※一度にアップロードできるファイルの容量は 500MB が上限です。ファイルサイズが大きすぎる場合は B&R の担当者にご相談ください。またアップロードできるファイル名はすべて半角英数字でお願いします。




アップロードしたファイルが B&R の内部ウイルスチェックプログラムによって不正なソフトウェアとして検出された場合、以下のメッセージが表示されます。



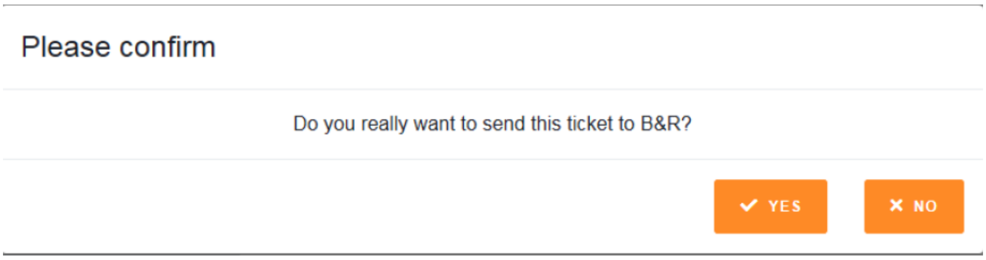

アップロードの進行中に接続の問題が発生した場合は、次のメッセージが表示されます。

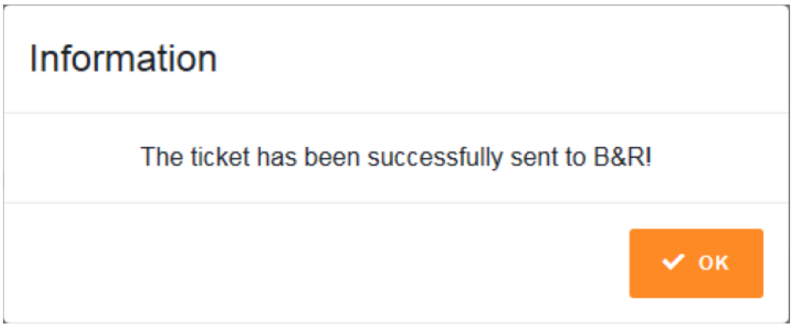



### 4.2.5 B&R へのサポートチケットの送信

チケットに必要な情報の記入が完了した後、サポートリクエストを B&R に送信願います。送信方法としては、

をクリックすることで、サポートリクエストを B&R に送信することができます。(注意:リクエストを作成した直後のステータスは"Created"になっています。この状態では、B&R からこのリクエストを見ることはできません。作成後に必ずこの作業を行い、ステータスが"Sent to B&R"となっていることをご認ください。)

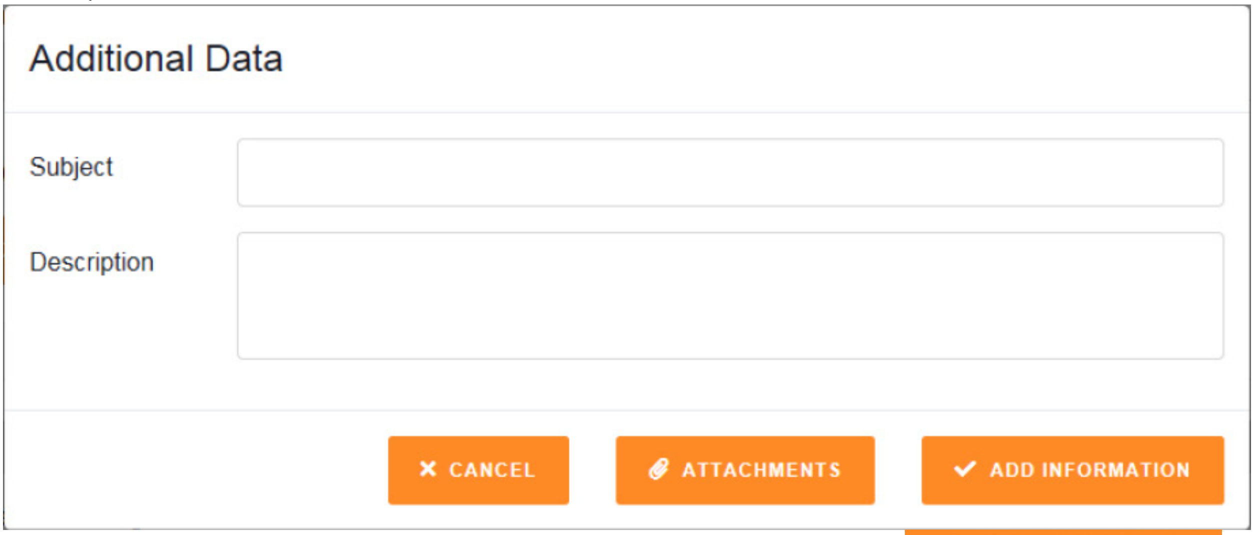





“Send to B＆R”が完了後、リクエストのステータスが”Sent to B&R”になっていることを“Ticket Overview”タブから確認することができます。

### 4.2.5.1 送信されたサポートチケットに追加情報を追加する

サポートチケットの ADD INFORMATION ボタンを押して、送信されたサポートチケットに追加情報の記入が可能となります。 ADD INFORMATION クリック後、新しいウインドウ “Additional Data”が表示され、件名（Subject）と内容（Description）の追加が可能とります。また ATTACHMENTS をクリックすることで、ファイルの添付も可能です。



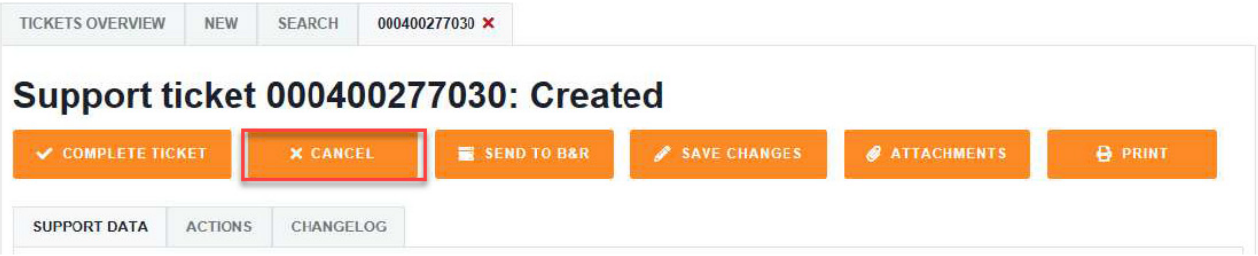

Subject と Description は必須入力項目となっています。追加情報を記入した後に ADD INFORMATION を押してチケットに情報を追加します。

追加された情報は”Ticket Overview”内の Action に追加されます。

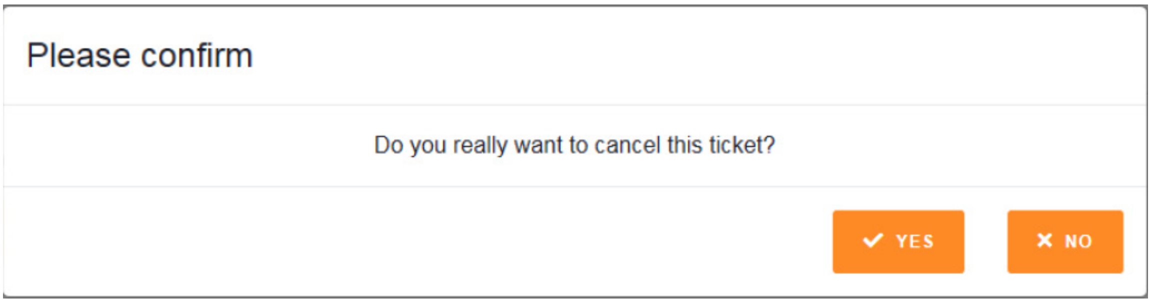
### 4.2.5.2 サポートチケットのキャンセル

サポートチケットの状態が“Completed”でない限り、いつでもサポートのキャンセルが可能です。サポートチケットをキャンセルするには、対象のサポートチケット画面内の CANCEL を押すことで出来ます。

Copyright © B&R - Subject to change without notice



ボタンをクリックした後、以下のような確認ダイアログが作成されます。サポートのキャンセルの場合は“Yes” を押してください。




注意：一度キャンセルしたチケットの復活できないので、意図せず消してしまった場合には再度チケット作成をお願いします。

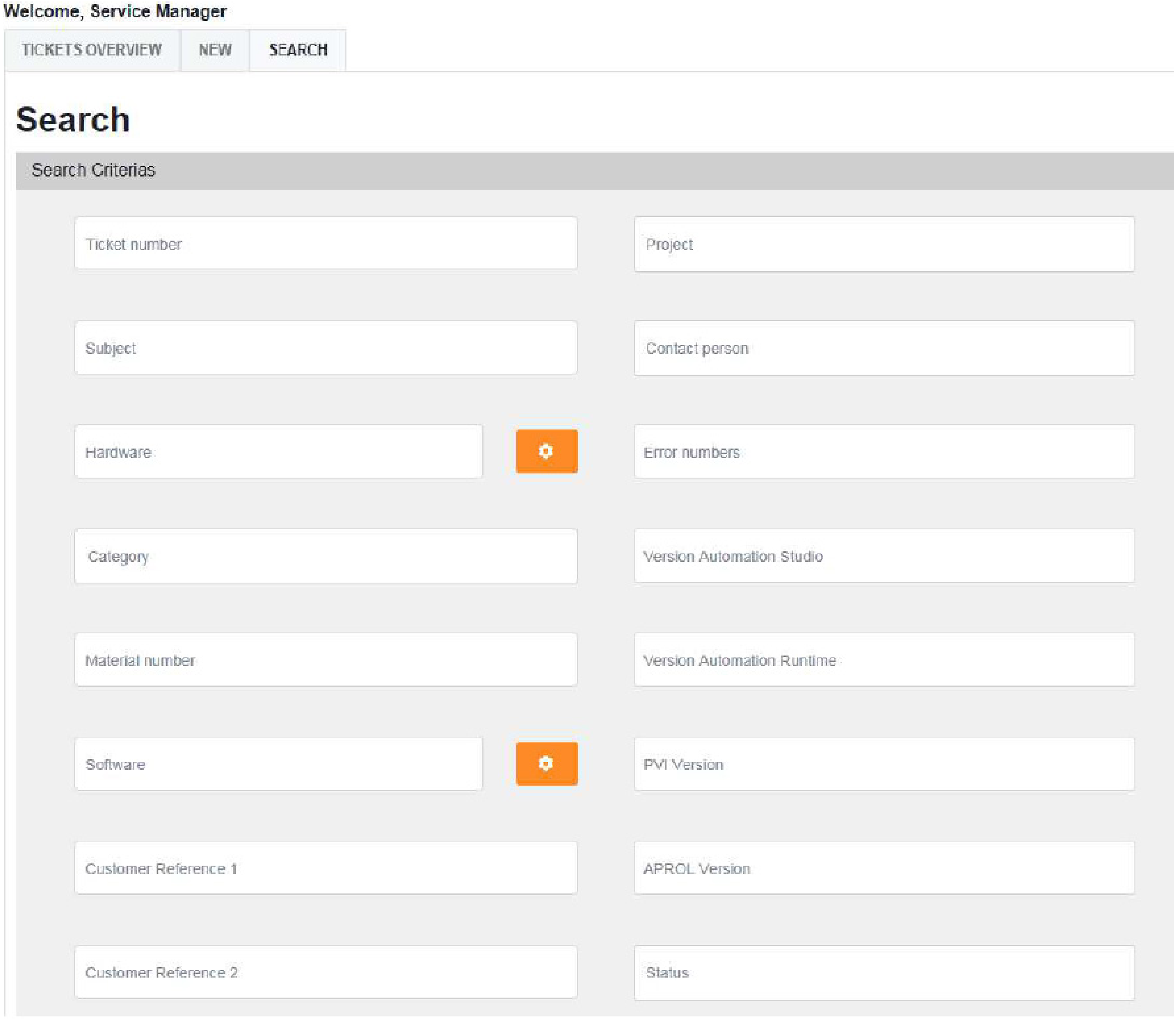
### 4.2.5.3 サポートチケットの検索

“Ticker Overview”タブの横にある“Search”タブを使って、お客様ご自身のサポートチケットの検索が可能です。検索条件を付けて効率的に対象のサポートチケットを検索できます。
検索条件は以下の通りです：

- Ticket number
- Subject
- Hardware
- Category
- Material number
- Software
- Customer Reference 1
- Customer Reference 2
- Customer Reference 3
- Plan/Version
- Project
- Contact person
- Error numbers
- Version Automation Studio
- Version Automation Runtime
- PVI Version
- APROL Version
- Status
- Creation period

Copyright © B&R - Subject to change without notice

またハードウェアとソフトウェアは ボタンを使ってより詳細検索も可能です。サポートチケットの特定の日付を検索するには、カレンダー機能が ボタンを押すと使用できます。アイコンをクリックしてから、必要な特定の日をクリックしてください。選択した日付が項目 ″ Creation period″に自動的に書き込まれます。“Subject”などの記入できるボックスには「故障」などのキーワードを入れて検索が出来ます。




特定の検索条件を入力したら、

ボタンで検索を開始できます。内容のリセットをする時は

ボタンで入力した内容を消すことができます。

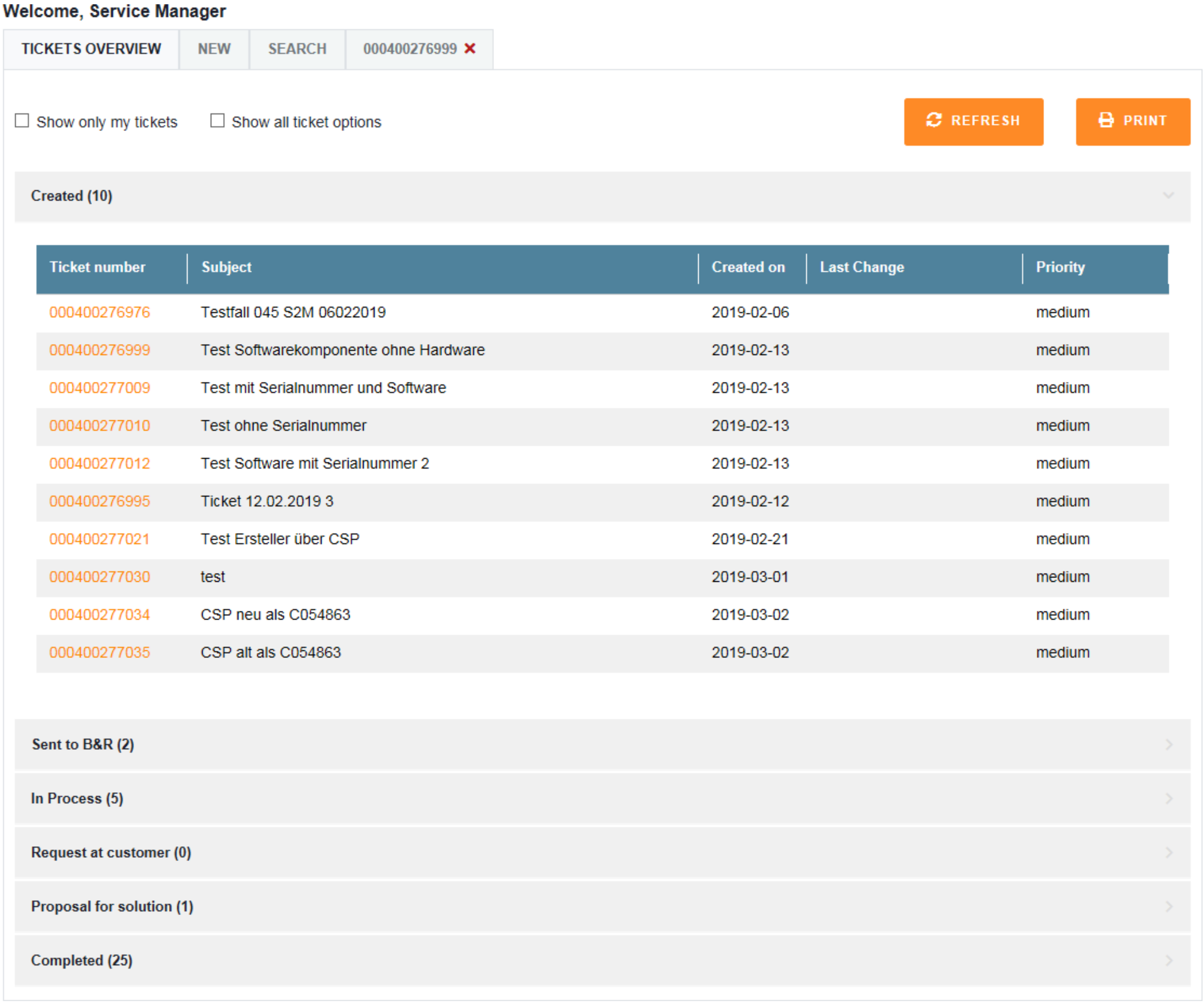
## 4.3 チケットの状態とアクション

この章では、それぞれのリクエストステータスで可能な操作とチケットの状態一覧ついて説明します。

## 4.3.1 リクエスト新規作成

リクエストを作成る場合、選択できるアクションは下記の通りになります。
″Created ″状態になっているすべてのサポートチケットが一覧に表示されます。サポート・チケットは、

″New ″タブ CREATE TICKET の ボタンでサポート・チケットを作成され、ｽﾃｰﾀｽは″Created ″の状態になります。“Created”状態のサポート・チケットから「Send to B&R」状態に転送することができます。
「Created」状態のチケットについては、以下のことができます



Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW | NEW | SEARCH | 000400276999 ✕

☐ Show only my tickets ☐ Show all ticket options REFRESH PRINT

Created (10)

| Ticket number | Subject | Created on | Last Change | Priority |
|---|---|---|---|---|
| 000400276976 | Testfall 045 S2M 06022019 | 2019-02-06 | | medium |
| 000400276999 | Test Softwarekomponente ohne Hardware | 2019-02-13 | | medium |
| 000400277009 | Test mit Serialnummer und Software | 2019-02-13 | | medium |
| 000400277010 | Test ohne Serialnummer | 2019-02-13 | | medium |
| 000400277012 | Test Software mit Serialnummer 2 | 2019-02-13 | | medium |
| 000400276995 | Ticket 12.02.2019 3 | 2019-02-12 | | medium |
| 000400277021 | Test Ersteller über CSP | 2019-02-21 | | medium |
| 000400277030 | test | 2019-03-01 | | medium |
| 000400277034 | CSP neu als C054863 | 2019-03-02 | | medium |
| 000400277035 | CSP alt als C054863 | 2019-03-02 | | medium |

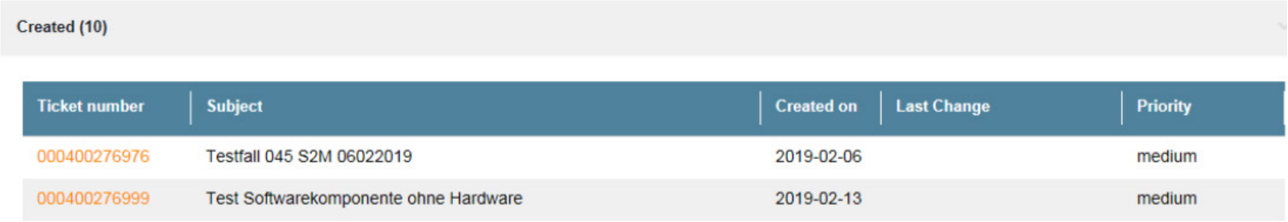
Sent to B&R (2)
In Process (5)
Request at customer (0)
Proposal for solution (1)
Completed (25)

- Complete
- Cancel
- Send to B&R
- Change
- Add file-attachments
- Print

“Create request”を選択すると、サポート・チケット状態は”Created”に遷移し、”Sent to B&R”を選択すると、”Sent to B&R”にチケットの状態は遷移します。

Copyright © B&R - Subject to change without notice

## 4.3.2 リクエスト状態 – “Created”



Created (10)

| Ticket number | Subject | Created on | Last Change | Priority |
|---|---|---|---|---|
| 000400276976 | Testfall 045 S2M 06022019 | 2019-02-06 | | medium |
| 000400276999 | Test Softwarekomponente ohne Hardware | 2019-02-13 | | medium |

作成された全てのリクエストは、”Sent to B&R”を選択された場合を除き、始めに”Created”に分類されます。”Created”状態のリクエストに対して、ステータスに影響するアクションは下記の通りです。

- Complete Request
- Cancel
- Send to B&R
- Change
- Add file-attachments
- Print

“Complete Ticket”を選択すると、リクエスト状態は”Created”に遷移し、”Sent to B&R”を選択すると、”Sent to B&R”に遷移します。

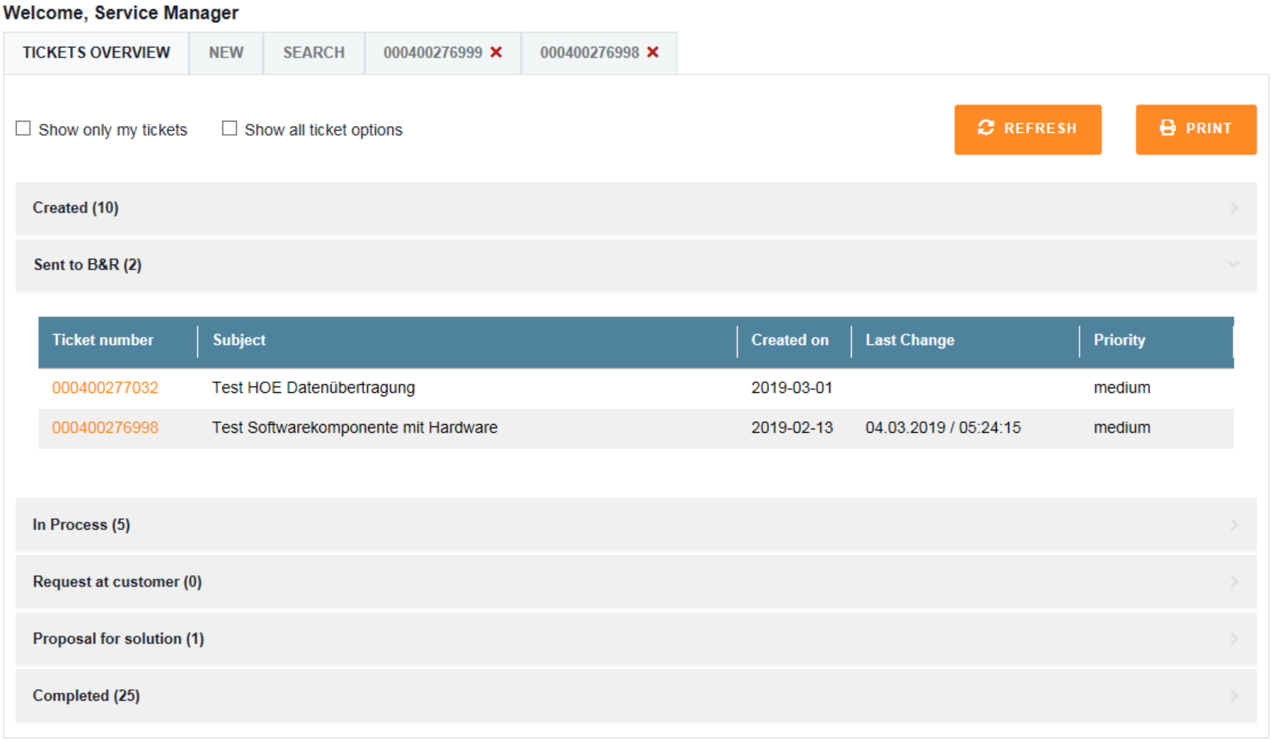
## 4.3.3 リクエスト状態 – “Sent to B&R”

リクエストが“Sent to B&R”の状態になることで、B&R 側は初めてチケットを確認することができます。この状態では、リクエストは既に B&R にわたっていますので、情報の追記等無ければ、お客様で行っていただく操作は以上です。“Sent to B&R”状態で実行可能なアクションは下記の通りです。

- Completed Request
- Cancel
- Change
- Add additional information
- Add file-attachments to the additional information
- Print

“Complete request”を選択すると、リクエスト状態は”Completed”にチケットが移動します。

Copyright © B&R - Subject to change without notice

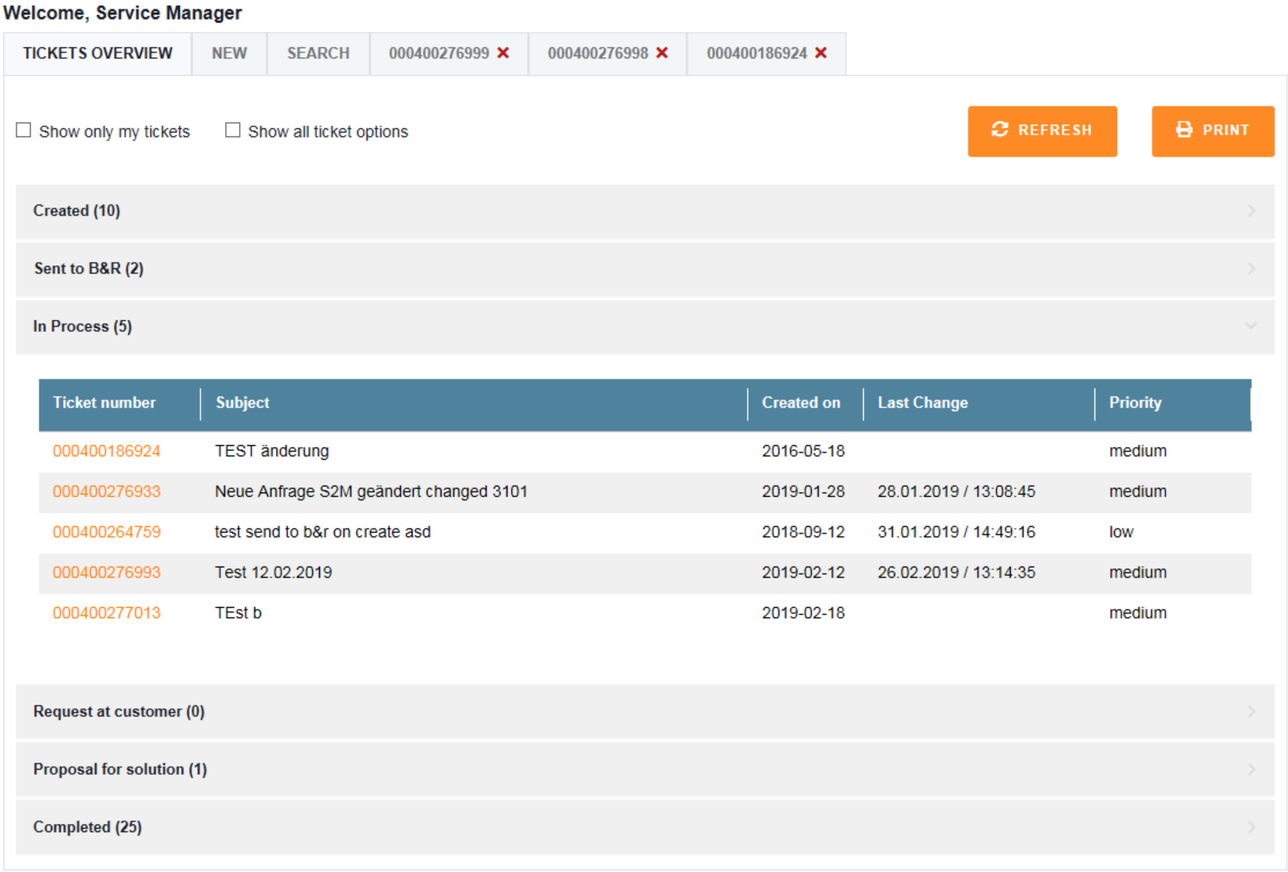



## 4.3.4 リクエスト状態 – “In process”

“In process”は、B&R がチケットの対応を行っている状態です。”Sent to B&R”と同じように、この状態でも基本的にお客様が行っていただく操作はありません。弊社からソリューションの提示がある際はチケットが”Proposal Solution”へ状態が遷移します。。またお客様から追加情報が必要な場合には”Request at Customer”へとチケットが移行します。
In Process 状態のチケットについては、以下のことができます。

- Completed Request
- Cancel
- Change
- Add additional information
- Add file-attachments to the additional information
- Print

“Complete request”を選択すると、リクエスト状態は”Completed”に遷移し、”Sent to B&R”を選択すると、”Sent to B&R”に遷移します。




## 4.3.4.1 リクエスト状態 - “Request at customer”

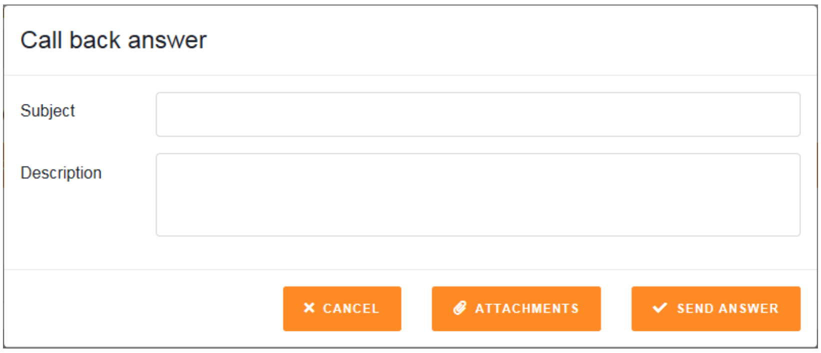
B&R側がサポート・チケットにこの状態を設定すると、サポート・チケットは「Request at Customer」の状態になります。“Request at customer”のチケットは、お客様から追加情報を記入（Call Back）していただくと、チケットは自動的に“In Process”へ移動します。

「Request at customer」状態のチケットについては、以下のことができます

- Complete
- Cancel
- Change
- Add additional information
- Add file-attachments to the additional data
- Enter and send an answer to the call back
- Add file-attachments to the answer to the call back
- Print

CALL BACK ANSWER を選択すると、下記ダイアログが表示されるので、文書タイトルと説明を入力後”Send answer”を押すことで、”In process”に遷移します。

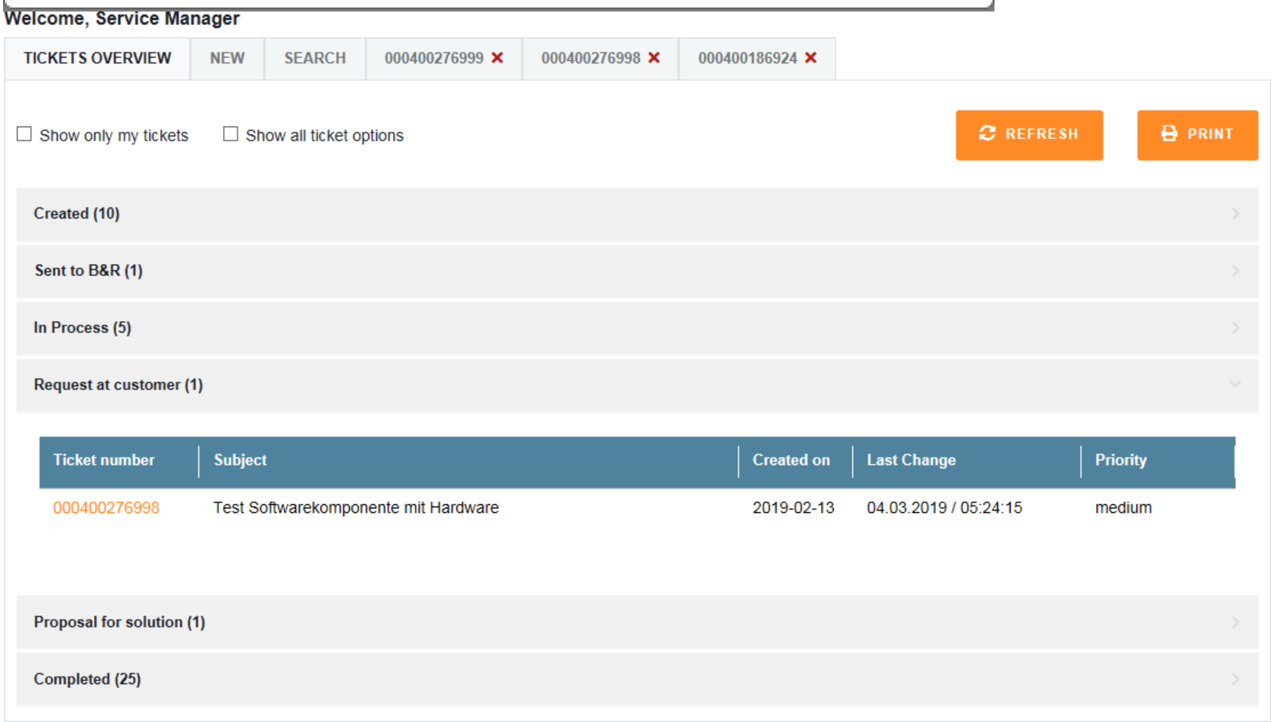
Copyright © B&R - Subject to change without notice




Call Back は Additional Information と同様に Subject と Description は必須入力項目となっています。追加情報を記入後、

をクリックすることで B&R に回答を送信することが出来ます。また

をクリックすることでファイルの添付を可能となります。



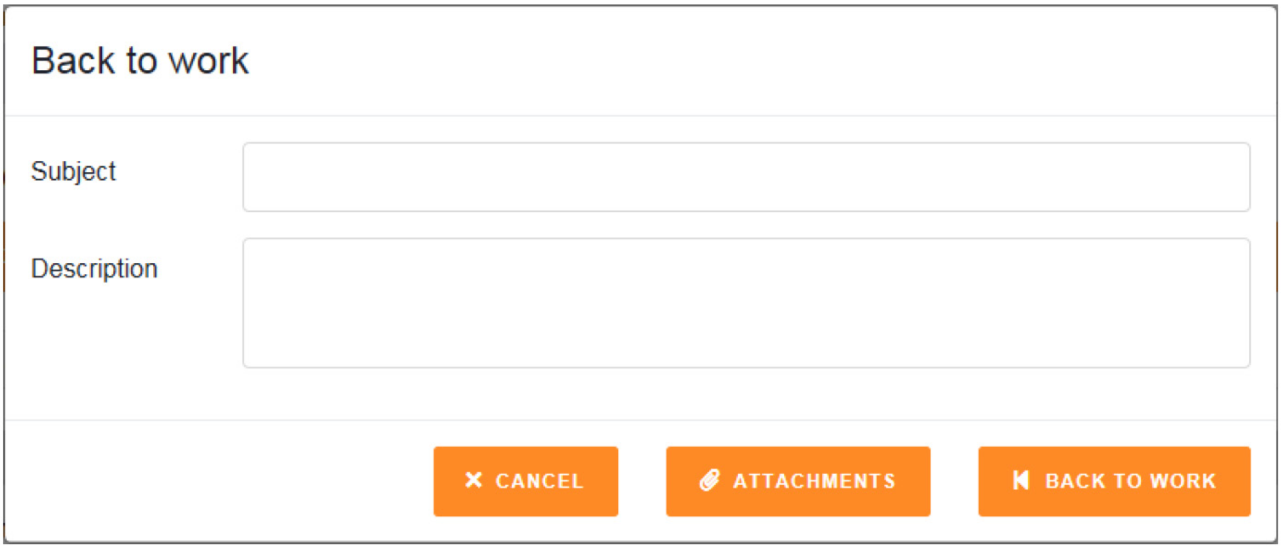
## 4.3.4.2 リクエスト状態 - “Proposal for solution”

“Proposal for solution”は、B&R からお客様にリクエストに対する解決案が提示された状態です。“Proposal for solution”状態で実行可能なアクションは下記の通りです。

- Complete
- Cancel
- Change
- Add additional information
- Add file-attachments to the additional data
- Set in work again
- Print

解決策に希望する結果が含まれてない、または解決策に不明な箇所がある場合は

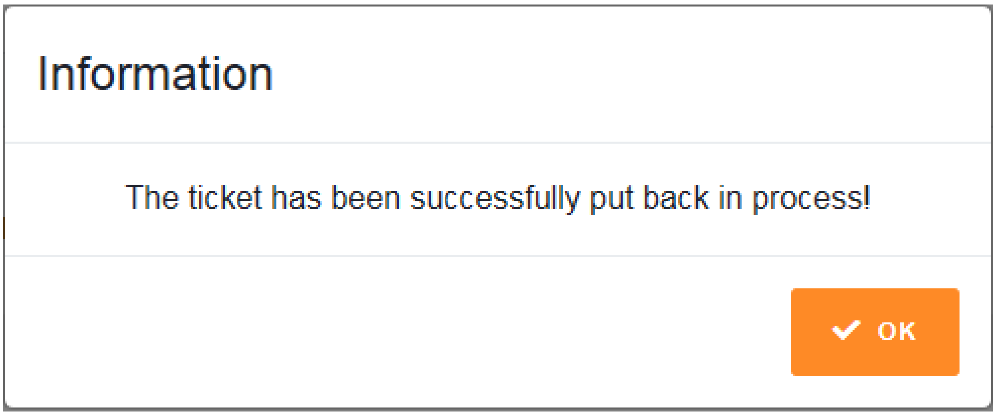
ボタンを押して、サポートチケットを “In Progress”に再設定することができます。

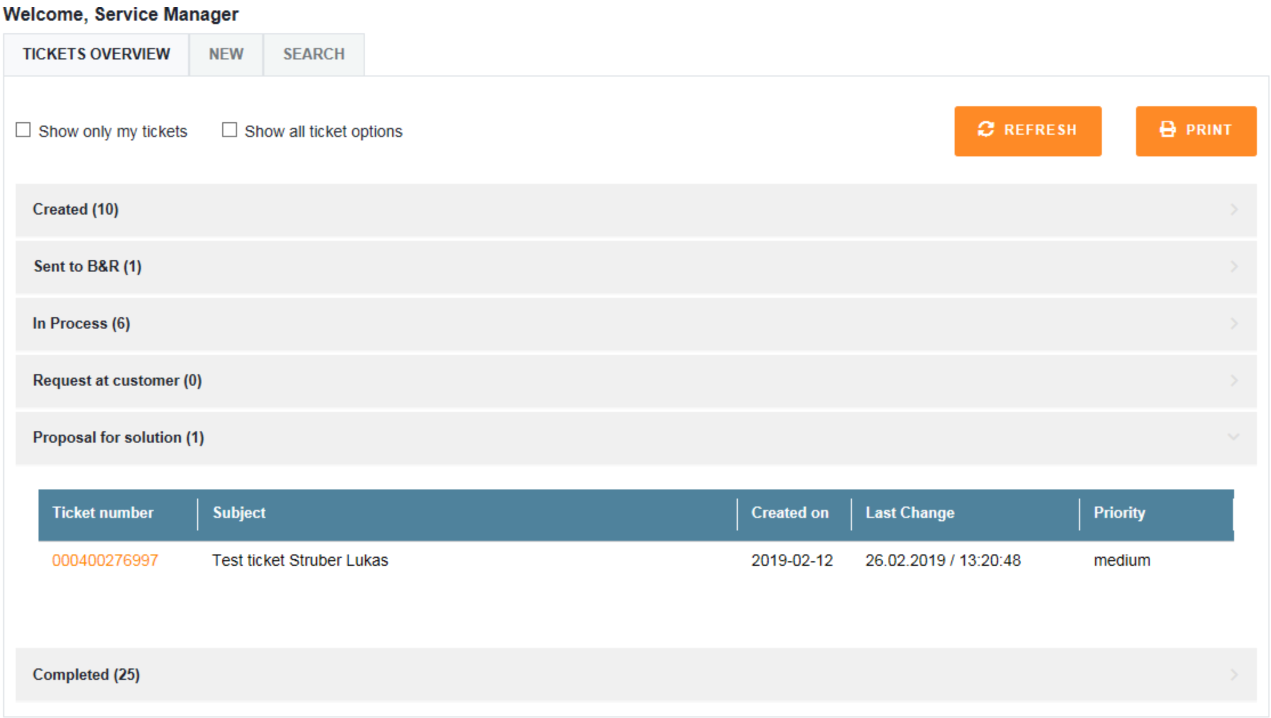



Back to Work も Additional Information と同様に Subject と Description は必須入力項目となっています。追加情報を記入後、

をクリックすることで B&R に再度質問することが可能です。また

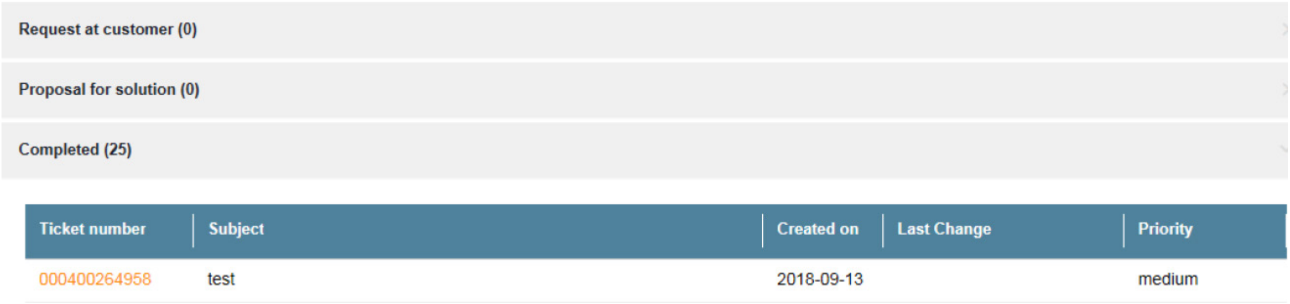
をクリックすることでファイルの添付も可能です。チケットが無事処理されますと以下の画像が表示されチケットは“In Process”へ自動的に移動します。




### 4.3.4.3 リクエスト状態 - “Completed”

全ての解決済リクエストは”Completed”となります。この状態で実行可能なアクションはありません。




Copyright © B&R - Subject to change without notice

## 4.4 E メール通知

サポートチケットが"In Process", "Request at customer"、または"Proposal for solution"の状態になると、B&R から自動的に生成された E メール通知が送信されます。(E メールアドレス: support.portal@brautomation.com)
E メールにはサポートチケット番号、チケットの状態、およびサポートチケットへのリンクが含まれています。下記の画像は自動作成されるメールの見本です。

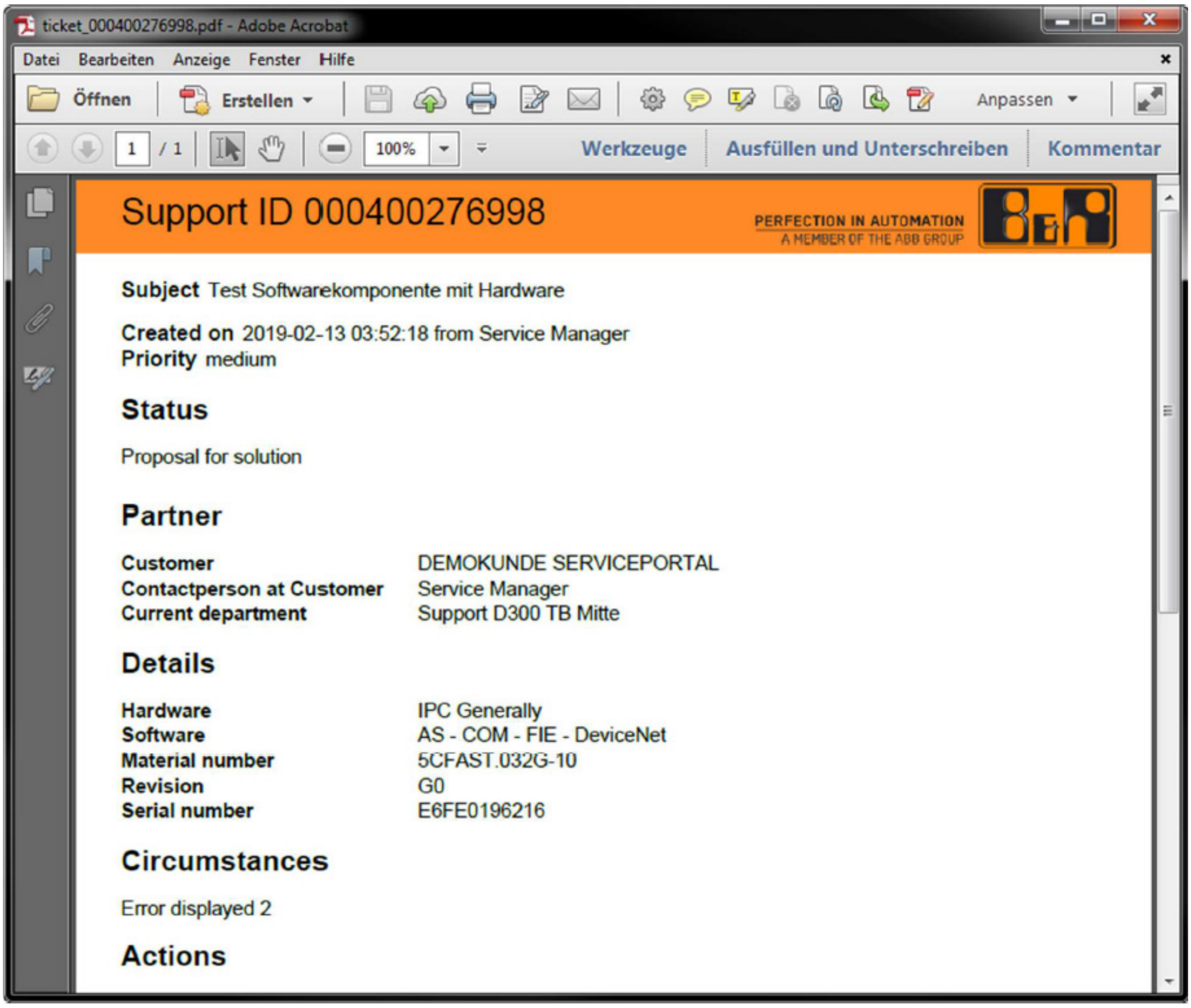
> Dear Ladies and Gentlemen,
>
> a question concerning support-notification 400000204 has occurred. You can
> access the notification directly with the link stated below.
>
> http://service.br-automation.com/supportPortal-
> dev/index.jsp?language=DE&supportTicketNumber=000400000204
>
> Best regards
>
> Your
>
> B&R - Supportteam
>
> Please, note that this is an e-mail which is automatically generated by the system.
> Therefore, answering this e-mail with the reply function of your e-mail program is not possible.

## 4.5 プリント機能

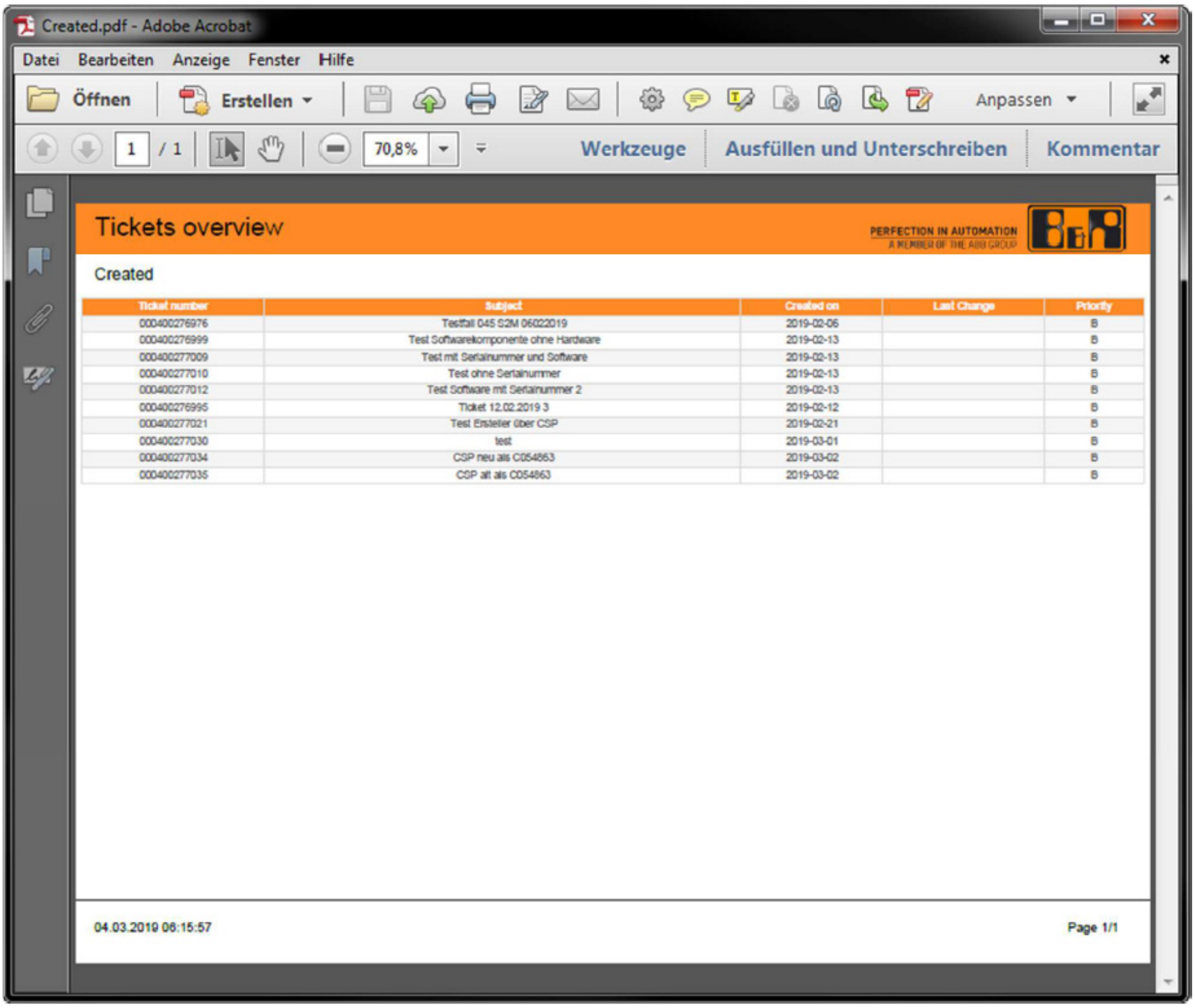
サポートチケットの詳細を PDF 形式で作成しプリントすることができます。対象のサポートチケット内にある

ボタンを使い PDF 形式のサポートチケットを作成してください。ウェブブラウザーの仕様では一度 PDF をお客様の PC にダウンロードしてからプリントする可能性もあります。

Copyright © B&R - Subject to change without notice




プリント機能は“Ticket Overview”タブ内にもあります。“Ticket Overview”内のプリント機能は各チケット状態にあるサポートチケットのリストを作成することが可能です。




| Ticket number | Subject | Created on | Last Change | Priority |
|---|---|---|---|---|
| 000400276976 | Testfall 045 S2M 06022019 | 2019-02-06 | | B |
| 000400276999 | Test Softwarekomponente ohne Hardware | 2019-02-13 | | B |
| 000400277009 | Test mit Serialnummer und Software | 2019-02-13 | | B |
| 000400277010 | Test ohne Serialnummer | 2019-02-13 | | B |
| 000400277012 | Test Software mit Serialnummer 2 | 2019-02-13 | | B |
| 000400276995 | Ticket 12.02.2019 3 | 2019-02-12 | | B |
| 000400277021 | Test Ersteller über CSP | 2019-02-21 | | B |
| 000400277030 | test | 2019-03-01 | | B |
| 000400277034 | CSP neu als C054863 | 2019-03-02 | | B |
| 000400277035 | CSP alt als C054863 | 2019-03-02 | | B |

Copyright © B&R - Subject to change without notice

# 5 お問合せ

B&R カスタマーサポートに関するトラブル等ございましたら、担当のセールスエンジニアまで御連絡下さい。

Copyright © B&R - Subject to change without notice