

Always be Effective, Always be the best

お客様のニーズへ最適な最先端ネットワーク/セキュリティソリューションを

TERILOGY
No.1 in Quality



サポートサイトご利用開始方法および お問い合わせ方法について

2020年11月
株式会社テリロジー
コンサルティング&ソリューション技術統括部

サポートサイト



- URL
 - <https://support.terilogy.com>
- ご提供機能
 - お問い合わせ管理
(お問い合わせWebフォーム)
 - 各種お知らせ
(新バージョンリリースやEoL情報など)
 - 各種ドキュメント
(製品マニュアル、手順書など)
 - FAQ

サポートサイト と お問い合わせフォーム

The image shows two overlapping screenshots of the Terilogy support website. The background screenshot displays the 'TERILOGY S' logo and a 'Products' section with buttons for 'SevOne' and 'EzAvater'. The foreground screenshot is a contact form titled 'SevOne > リクエストを送信' (SevOne > Send Request). It contains the following fields:

- CC:
- 保守契約番号* (Maintenance Contract Number*):
弊社の保守契約番号 (Mから始まる番号) を入力してください。
- 件名* (Subject*):
- 説明* (Description*):

アカウントの作成



- サポートサイトのアカウントは弊社にて登録させていただきます
- 申請フォームをご用意しておりますので、下記URLへアクセスして申請をお願いいたします
<https://forms.gle/4dA299JnXCwGLdSYA>
- 登録されると、「support-web@terilogy.com」というメールアドレスから通知が送られますので、メールに記載されたURLへアクセスし、ご自身でパスワードを設定してください

アカウントとお問い合わせ管理



Always be Effective,
Always be the best

お客様のニーズへ最適な最先端ネットワーク/セキュリティソリューションを

- サポートサイトのお問い合わせ管理機能はアカウント単位での管理となります
- お問い合わせ情報を共有されたい場合には、1つのアカウントを共有していただくか、共有したい方のメールアドレスをお問い合わせのCC欄に記入するなど、お客様内での運用で対処くださいますようお願いいたします
 - ※CC欄に入力いただくメールアドレスは、サポートサイトのアカウントとしてあらかじめ登録されている必要がございます

お問い合わせ方法（新規）



新規お問い合わせ

1. ポータルサイトを開き、右上の「新規お問い合わせ」をクリックしてください
2. 未ログインの場合はログインを求められます
3. フォームに必要事項を記入し、「送信」ボタンをクリックしてください
 - 「*」マークがついた項目は必須項目です
 - 50MBまでのファイルを添付可能です
 - CC欄に他の方のメールアドレスを入力すると、その方もお問い合わせを参照可能となります
また、お問い合わせが更新された際の通知メールも送信されるようになります
※ただし、事前にアカウント登録されているメールアドレスである必要があります

The image shows a sequence of three screenshots illustrating the process of submitting a new inquiry on the Terilogy Support Portal. 1. The main portal page with the '新規お問い合わせ' (New Inquiry) link highlighted in the top right. 2. A 'サインイン' (Sign In) modal window where the 'サインイン' button is highlighted. 3. The 'リクエストを送信' (Submit Request) form with fields for CC, account number, name, and description.

お問い合わせ方法（更新）



お問い合わせの更新（サポートサイト経由）

- サポートサイトにログイン後、右上のお名前をクリックし、「マイアクティビティ」をクリックすると、お問い合わせのリストが表示されます
- 「マイリクエスト」はご自身が作成されたお問い合わせ
- 「私がCCに入っているリクエスト」は他の方が作成し、ご自身がCCに含まれているお問い合わせ
- 更新したいお問い合わせを開いていただき、ページ下部にある「会話に追加」をクリックし、コメントを記入してください（ファイル添付も可能）
- 「送信」をクリックするとコメントが反映されます
- お問い合わせが解決した場合は「解決済みにマーク」をクリックしてクローズ処理をお願いします

TERILOGY
In collaboration with customer

新規お問い合わせ 3 階 階次

リクエスト 投稿 フォロー中

マイリクエスト

マイリクエスト 私がCCに入っているリクエスト

検索 リクエストを検索

ステータス: 指定なし

件名	ID	作成日時	前回のアクティビティ	ステータス
テスト	#10031	2か月前	21日前	未解決
テスト2	#10032	2か月前	1か月前	未解決
テスト3	#10033	2か月前	1か月前	あなたの返信待ち

CC メールアドレスを追加

コメント入力欄

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

解決済みにマーク 送信

通知メール



• 通知メール

お問い合わせを新規作成または更新されると、ご利用のアカウントのE-mailアドレス宛に右図のような通知メールが送信されます

- 送信元 : support-web@terilogy.com
- 件名 : リクエストID + 入力いただいた件名

通知メールは、お問い合わせ作成者およびCCに追加されたユーザーに送信されます

※ただし、お問い合わせ作成者宛のメールと、CCのユーザー宛のメールは別々に送付されます

• 添付ファイルについて

お問い合わせに添付されたファイルは通知メールにファイル名 (URLリンクのみ) が記載されます

取得するためにはポータルサイトへのログインが必要となります

[受信したリクエスト] テスト 受信トレイ x

 **Terilogy SevOne Support** zendesk.com 経由
To 自分 ▼

##- 返信の際は、この行より上にご記入ください -##

お客様のリクエスト (10048) は受信され、現在弊社のサポートスタッフが調査しております。
コメントを追加するには、このメールに返信してください。

 **照 路次**
11月26日 21:54 JST

test

本メールはSevOneから送信されています。 配信元: [Zendesk](#)



Always be Effective,
Always be the best

お客様のニーズへ最適な最先端ネットワーク/セキュリティソリューションを

TERILOGY

No.1 in Quality