



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 of 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

III Table of Contents

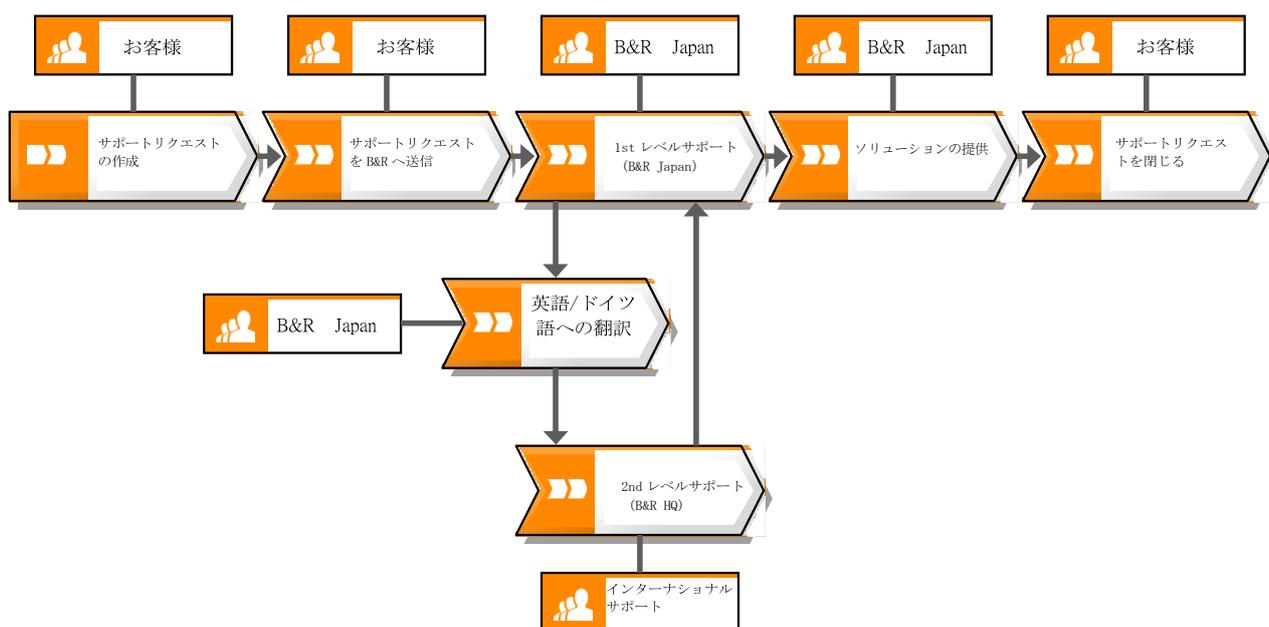
1 B&R サポートポータル概要	4
1.1 プロセスフロー.....	4
1.2 Priority について.....	5
1.3 情報の入力について.....	5
1.4 添付ファイルについて.....	5
2 必要条件	6
2.1 システム要件.....	6
2.2 B&R サポートポータルへのアクセス権.....	6
3 B&R サポートポータル構成	10
4 使用方法	12
4.1 B&R サポートポータル - アクセス.....	12
4.2 B&R サポートポータル - サポートリクエストプロセス.....	12
4.2.1 チケットオーバービュー - Ticket overview.....	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できます。
- 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いたします。
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。

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。

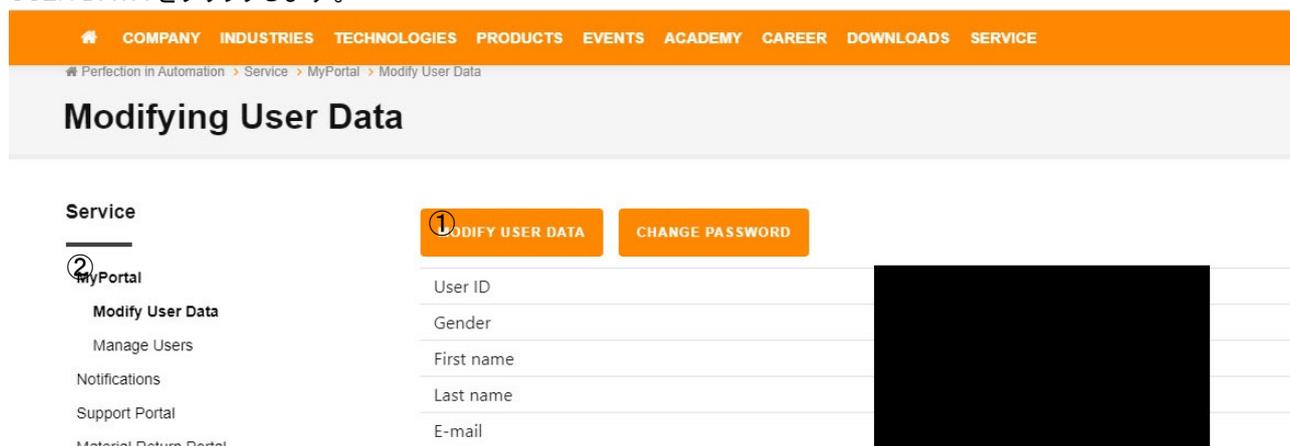
- ブラウザ – Microsoft Internet Explorer (Ver.11 以上)、Google Chrome、Opera、Edge または Mozilla Firefox
- ブラウザセキュリティ設定 – Cookie が有効 (インターネットオプション – セキュリティ)
- ユーザ名とパスワード (最初のメンバーに対する権限付与は、B&R セールスにて実行。一度誰かが権限付与されれば、その方からメンバー追加が可能)

*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>) 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。

ま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。

User roles:	
- Material return portal (MRP)	Manager ▼
- Customer service portal (CSP)	Manager ▼
- Product configurator portal (PCP)	Manager ▼

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。

Username	First Name	Last Name	Web Access	Administrator
C054817	Alexander	Beier	✓	✓
C030092	Britta	Barton	✗	✗
C054928	Briqitte	Bermannschlager	✓	✓

ユーザの役割と権限:

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。

Manage Users

Service

MyPortal

Modify User Data

Manage Users

Change Password

Notifications

Support Portal

Material Return Portal

Product Configurator

Software registration

Technology Guarding Portal

Support request

Personal Uploads

Remote Access

Online meeting

Suppliers

Virtual Marking

List Users

Company Information

ID:	0000423677
Company:	DEMOKUNDE
Phone:	+49 69
Fax:	
Address:	Businesspark 138 60198 Frankfurt Germany

Account: CD54863

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:	<input checked="" type="checkbox"/>
Web Access:	<input checked="" type="checkbox"/>
User Role Service Management:	Service Manager
Mailinfo Service Order:	<input type="checkbox"/>
User Role Support Management:	Support Manager
User Role Configurator:	Manager

ユーザの役割変更は、対象のユーザーデータ下部にある **EDIT** 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 **SAVE** を押しと変更内容が保存されます。

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。

An orange rectangular button with a white circular refresh icon on the left and the word "REFRESH" in white capital letters on the right.

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)

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW	NEW	SEARCH
------------------	-----	--------

Show only my tickets Show all ticket options

Created (8)
Sent to B&R (1)
In Process (5)
Request at customer (0)
Proposal for solution (1)
Completed (25)

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。

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、**CUSTOMER SUPPORT PORTAL** 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。

TICKETS OVERVIEW
NEW
SEARCH

Show only my tickets
 Show all ticket options

REFRESH
PRINT

Created (8)
▼

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

Sent to B&R (1)
>

In Process (5)
>

Request at customer (0)
>

Proposal for solution (1)
>

Completed (25)
>

“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。

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

Show only my tickets Show all ticket options REFRESH PRINT

Created (8)

Tic...	Subject	C...	Last Ch...	Prio...	Material...	Serial n...	Software	Plan/Ver...	Custom...	Custom...	Custom...
00...	Test Softwarekomponente...	2...		m...	5CFAS...	E6FE0...	AS - C...				
00...	Testfall 045 S2M 06022019	2...		m...	5CFAS...	E6FE0...					
00...	Test Softwarekomponente...	2...		m...							

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。

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

Support ticket : New

CREATE TICKET SEND TO B&R ATTACHMENTS CANCEL

Header

Subject

Description

Support Data

Hardware ⚙️ Software ⚙️

Category Project

POSSIBLE MATERIALS: 0 🔗 Contact person Service Manager

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 카테고리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”ボタンを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ー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

 CANCEL

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。

Information

Please provide a subject!

✓ OK

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。

Information

No Equipment exists with this serial number

✓ OK

必要な情報を入力後、**CREATE TICKET** 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 **YES** 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。

Please confirm

Do you really want to create this ticket?

✓ YES ✗ NO

Information

The ticket has been successfully created!
000400277030

✓ OK

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が必要となります。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を入力する形になります。ハードウェアとカテゴリを選択した後に表示可能な機材の合計数が

POSSIBLE MATERIALS: 7 

ボタンに表示されます。Possible Materials をクリックした後

以下のよう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

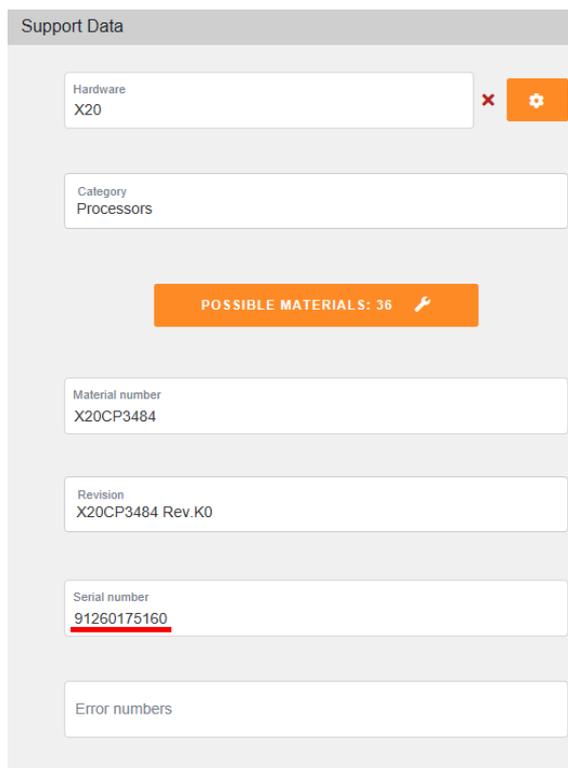
 APPLY  CANCEL

機材を選択するには  APPLY 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。

また、 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入力すると、Hardware、Category、Material number、Revision が自動的に入力されます。



The screenshot shows a 'Support Data' form with the following fields and values:

- Hardware: X20
- Category: Processors
- POSSIBLE MATERIALS: 36 (with a wrench icon)
- Material number: X20CP3484
- Revision: X20CP3484 Rev.K0
- Serial number: 91260175160 (underlined in red)
- Error numbers: (empty)

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  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。

Support Data

Hardware 

Category

POSSIBLE MATERIALS: 0 

Material number
X20CP1586

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

Support Data

Hardware X20  

Category
Base Plates

POSSIBLE MATERIALS: 29 

Material number

 APPLY

“Possible Material“から対象の製品を選んで  APPLY ボタンを押してください。

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

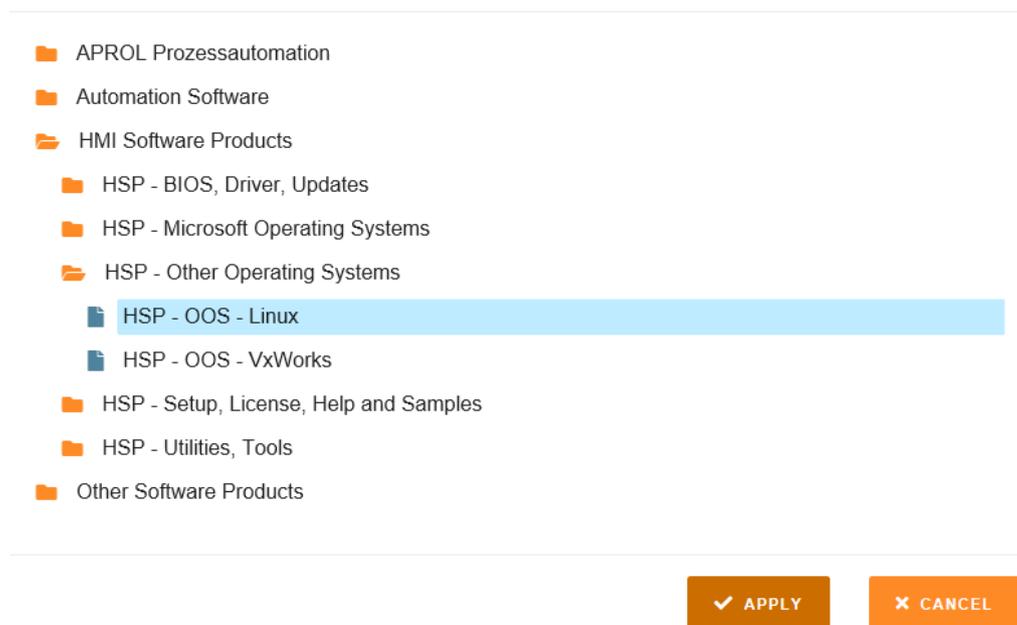
機材を選択する場合と同様に、ソフトウェアを直接入力することはできません。ソフトウェアを選択するには、



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、 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。

Please choose



The screenshot shows a software selection dialog box with the following structure:

- APROL Prozessautomation
- Automation Software
- HMI Software Products
 - HSP - BIOS, Driver, Updates
 - HSP - Microsoft Operating Systems
 - HSP - Other Operating Systems
 - HSP - OOS - Linux (highlighted)
 - HSP - OOS - VxWorks
 - HSP - Setup, License, Help and Samples
 - HSP - Utilities, Tools
- Other Software Products

At the bottom right, there are two buttons:  and .

ソフトウェアを選択するには  をクリックします。

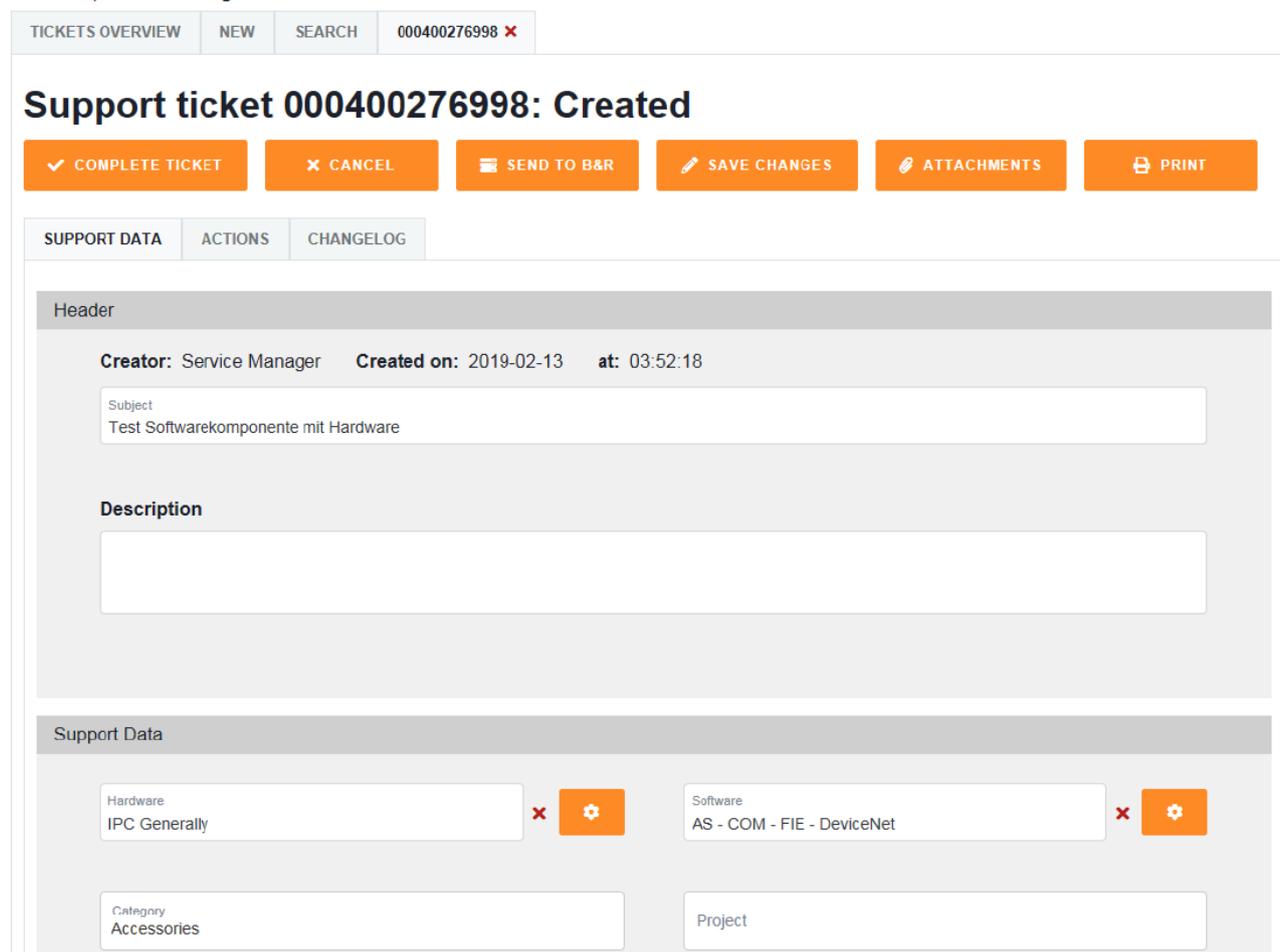
また、 ボタンをクリックしてソフトウェアの選択をキャンセルすることができます。

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。

Welcome, Service Manager



TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400276998 ✕

Support ticket 000400276998: Created

SUPPORT DATA ACTIONS CHANGELOG

Header

Creator: Service Manager Created on: 2019-02-13 at: 03:52:18

Subject
Test Softwarekomponente mit Hardware

Description

Support Data

Hardware
IPC Generally ✕ 

Software
AS - COM - FIE - DeviceNet ✕ 

Category
Accessories

Project

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ィ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

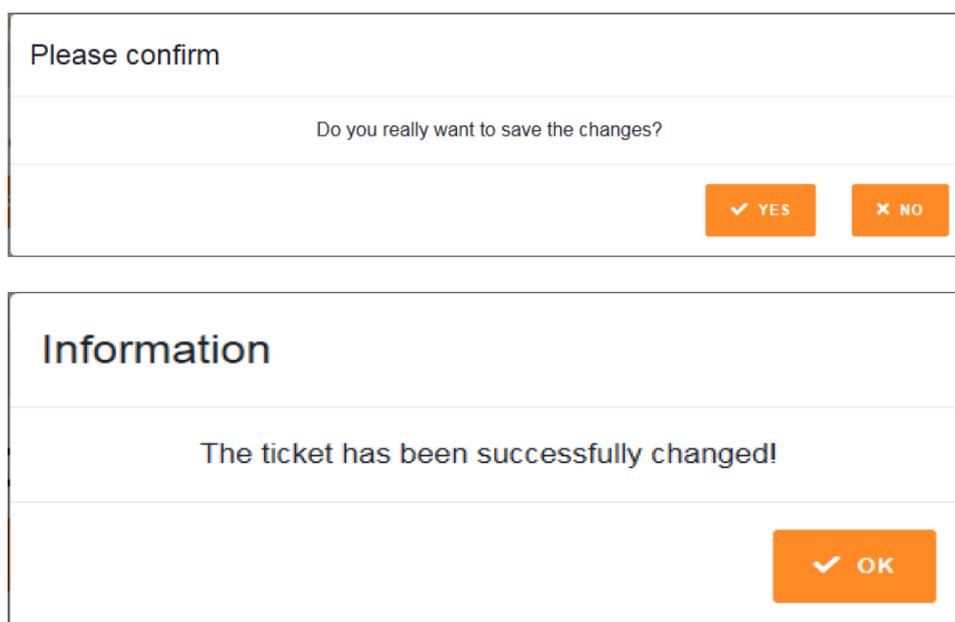
PRINT

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。



Please confirm

Do you really want to save the changes?

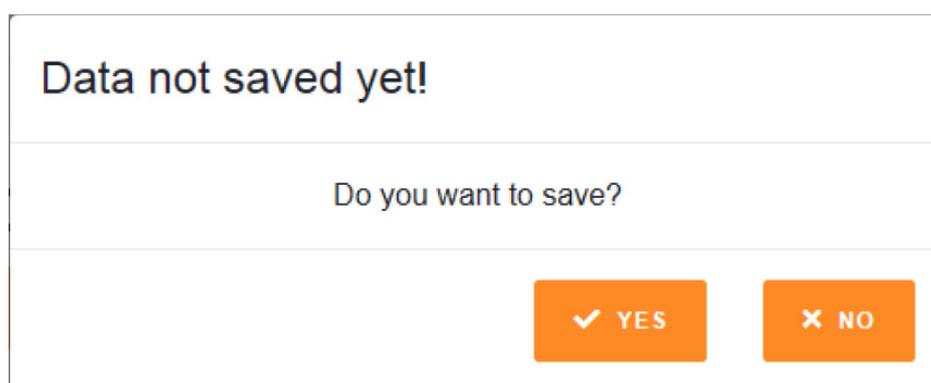
✓ YES ✗ NO

Information

The ticket has been successfully changed!

✓ OK

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。



Data not saved yet!

Do you want to save?

✓ YES ✗ NO

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。

Welcome, Service Manager

The screenshot shows the 'Support ticket 000400277030: Created' page. At the top, there are navigation tabs: 'TICKETS OVERVIEW', 'NEW', 'SEARCH', and a search box containing '000400277030'. Below the title, there are several action buttons: 'COMPLETE TICKET', 'CANCEL', 'SEND TO B&R', 'SAVE CHANGES', 'ATTACHMENTS', and 'PRINT'. Underneath, there are tabs for 'SUPPORT DATA', 'ACTIONS', and 'CHANGELOG'. The main content area is titled 'Header' and contains the following information: 'Creator: Service Manager', 'Created on: 2019-03-01 at: 09:16:47', a 'Subject' field with the value 'test', and a 'Description' field. At the bottom, there is an 'Attachments' section with a red box highlighting a file named 'SAP_Auto_Logon.docx' with a red 'X' icon next to it.

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

The dialog box has a title 'Information' and a message 'Upload was successfully completed!'. At the bottom right, there is an orange button with a checkmark and the text 'OK'.

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。

Information

The following file could not be uploaded:
-txt

✓ OK

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。

Information

The upload for the following file was blocked by the virus scan:
7a0361888cfd88fe1cac6fa72fff98f7f35301c8.jpg
The affected file was not uploaded. Please check and try to upload again.

✓ OK

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。

Information

The request failed. Please check the network connection and try again.

✓ OK

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、

 SEND TO B&R

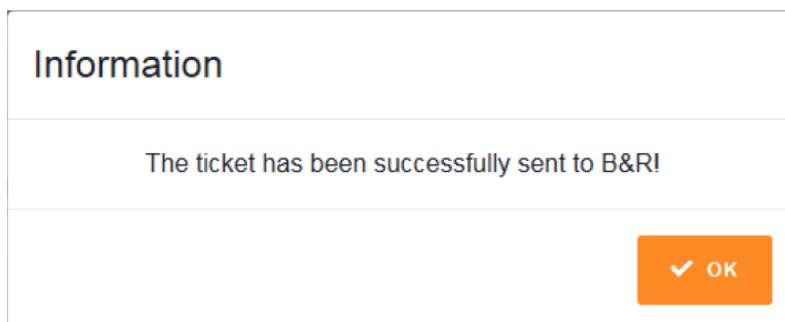
をクリックすることで、サポートリクエストを B&R に送信することができます。(注意:リクエストを作成した直後のステータスは”Created”になっています。この状態では、B&R からこのリクエストを見ることはできません。作成後に必ずこの作業を行い、ステータスが”Sent to B&R”となっていることをご確認ください。)

Please confirm

Do you really want to send this ticket to B&R?

✓ YES

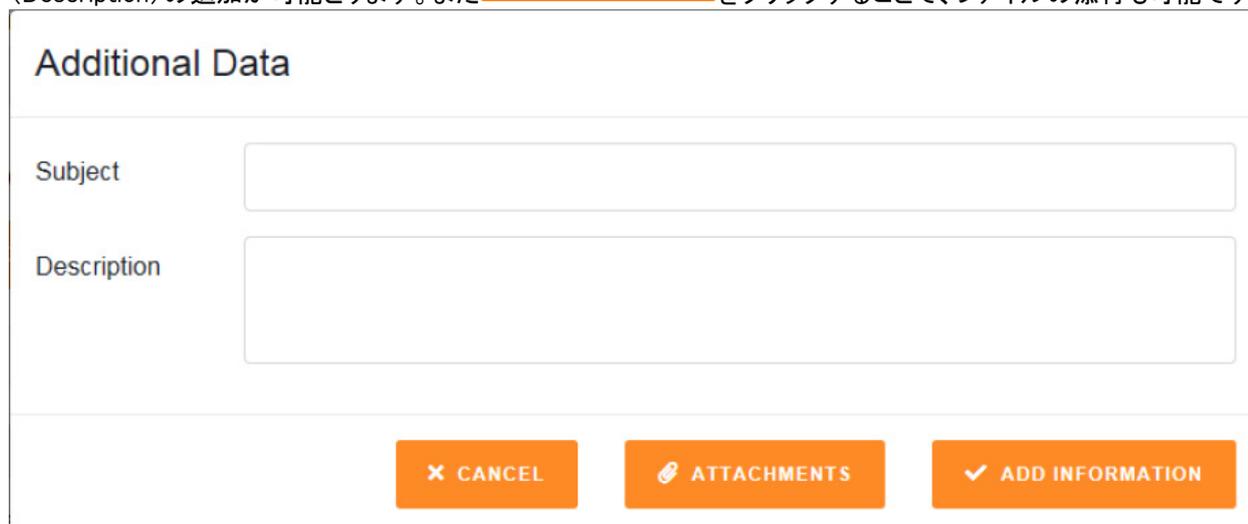
✗ NO



“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  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。  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) の追加が可能となります。また  をクリックすることで、ファイルの添付も可能です。

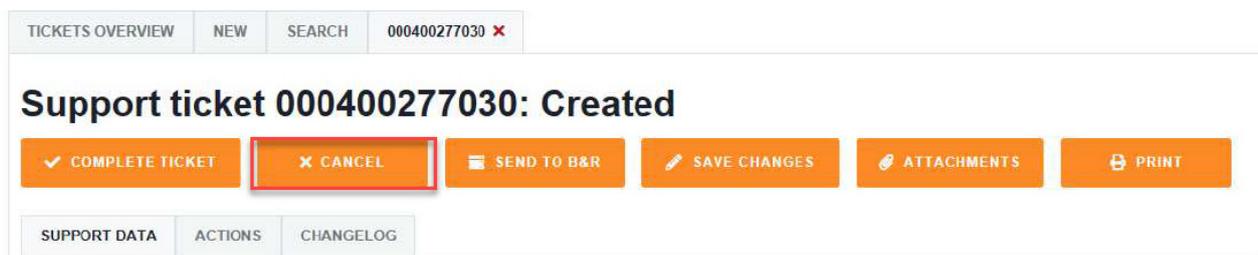
A white rectangular form titled "Additional Data" in bold dark grey font. It contains two input fields: "Subject" and "Description", each with a light grey border. At the bottom of the form, there are three orange buttons: "CANCEL" with a white 'X' icon, "ATTACHMENTS" with a white paperclip icon, and "ADD INFORMATION" with a white checkmark icon.

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  を押してチケットに情報を追加します。

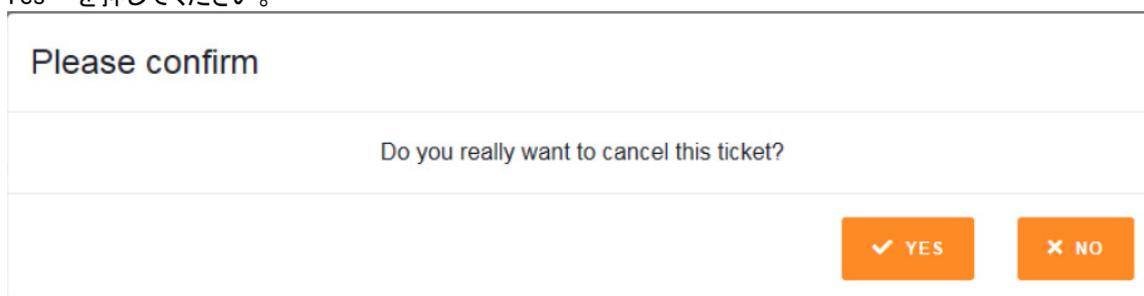
追加された情報は”Ticket Overview”内の Action に追加されます。

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  を押すことで出来ます。



CANCEL 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

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。

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

Search

Search Criterias

<input type="text" value="Ticket number"/>	<input type="text" value="Project"/>
<input type="text" value="Subject"/>	<input type="text" value="Contact person"/>
<input type="text" value="Hardware"/> 	<input type="text" value="Error numbers"/>
<input type="text" value="Category"/>	<input type="text" value="Version Automation Studio"/>
<input type="text" value="Material number"/>	<input type="text" value="Version Automation Runtime"/>
<input type="text" value="Software"/> 	<input type="text" value="PVI Version"/>
<input type="text" value="Customer Reference 1"/>	<input type="text" value="APROL Version"/>
<input type="text" value="Customer Reference 2"/>	<input type="text" value="Status"/>

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

 CANCEL

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について説明します。

4.3.1 リクエスト新規作成

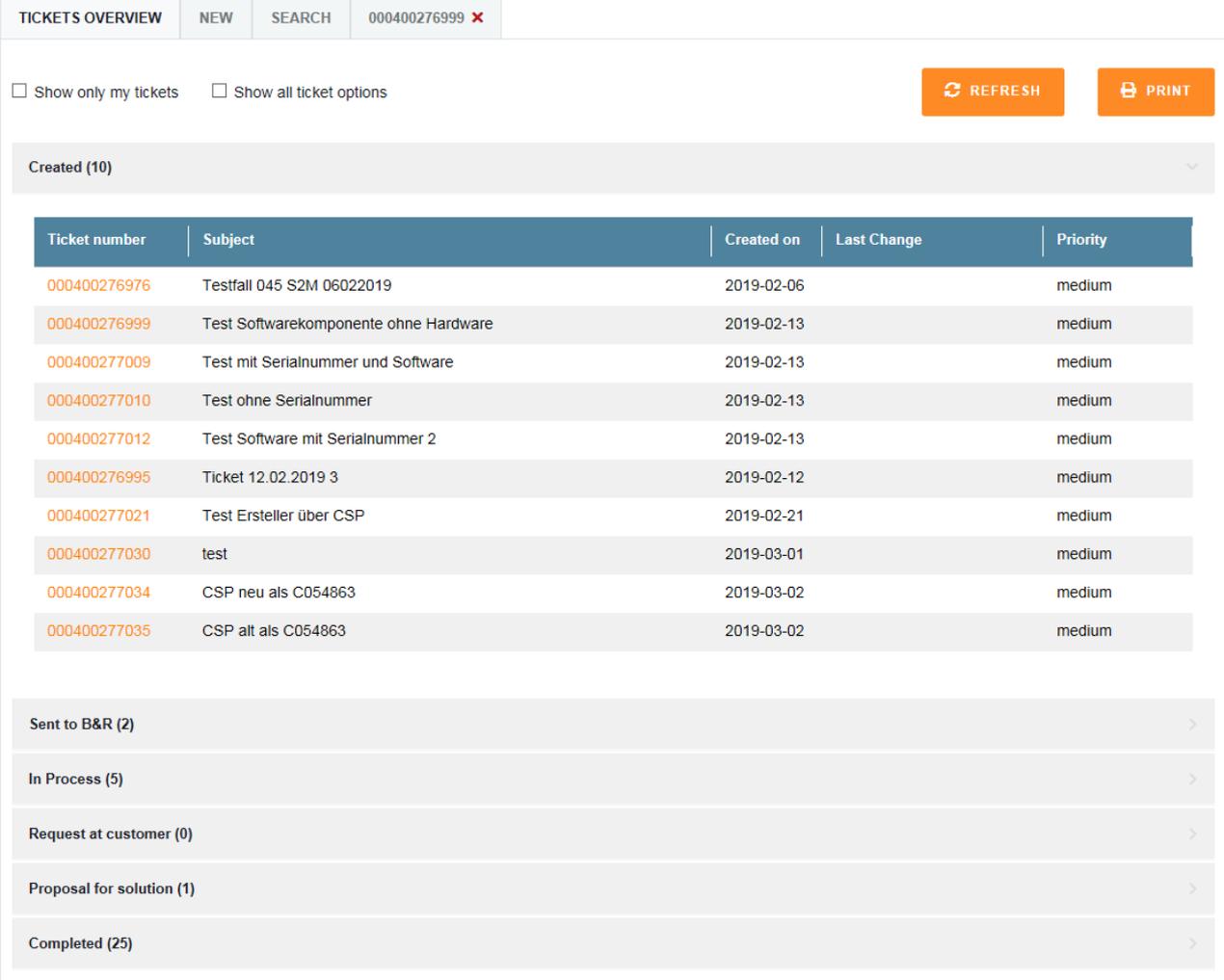
リクエストを作成する場合、選択できるアクションは下記の通りになります。

“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  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



The screenshot shows the 'TICKETS OVERVIEW' page with a search bar containing '000400276999'. Below the search bar are checkboxes for 'Show only my tickets' and 'Show all ticket options', and buttons for 'REFRESH' and 'PRINT'. A dropdown menu is open, showing the 'Created (10)' status with a list of tickets. The list has columns for Ticket number, Subject, Created on, Last Change, and Priority.

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 Seriennummer und Software	2019-02-13		medium
000400277010	Test ohne Seriennummer	2019-02-13		medium
000400277012	Test Software mit Seriennummer 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

Below the list, there are more status filters: Sent to B&R (2), In Process (5), Request at customer (0), Proposal for solution (1), and 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。

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。

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW
NEW
SEARCH
000400276999 ✖
000400276998 ✖

Show only my tickets
 Show all ticket options

REFRESH
PRINT

Created (10) >

Sent to B&R (2) v

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400277032	Test HOE Datenübertragung	2019-03-01		medium
000400276998	Test Softwarekomponente mit Hardware	2019-02-13	04.03.2019 / 05:24:15	medium

In Process (5) >

Request at customer (0) >

Proposal for solution (1) >

Completed (25) >

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。

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW
NEW
SEARCH
000400276999 ✖
000400276998 ✖
000400186924 ✖

Show only my tickets
 Show all ticket options

REFRESH
PRINT

Created (10)
>

Sent to B&R (2)
>

In Process (5)
>

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400186924	TEST änderung	2016-05-18		medium
000400276933	Neue Anfrage S2M geändert changed 3101	2019-01-28	28.01.2019 / 13:08:45	medium
000400264759	test send to b&r on create asd	2018-09-12	31.01.2019 / 14:49:16	low
000400276993	Test 12.02.2019	2019-02-12	26.02.2019 / 13:14:35	medium
000400277013	TESt b	2019-02-18		medium

Request at customer (0)
>

Proposal for solution (1)
>

Completed (25)
>

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。

Call back answer

Subject

Description

✕ CANCEL
📎 ATTACHMENTS
✓ SEND ANSWER

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

✓ SEND ANSWER

入後、✓ SEND ANSWER をクリックすることで B&R に回答を送信することができます。また

📎 ATTACHMENTS

📎 ATTACHMENTS 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。

Information

The ticket has been successfully put back in process!

✓ OK

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH 000400276999 ✕ 000400276998 ✕ 000400186924 ✕

Show only my tickets
 Show all ticket options

🔄 REFRESH
🖨️ PRINT

- Created (10) >
- Sent to B&R (1) >
- In Process (5) >
- Request at customer (1) ▾

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400276998	Test Softwarekomponente mit Hardware	2019-02-13	04.03.2019 / 05:24:15	medium

- Proposal for solution (1) >
- Completed (25) >

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

Subject

Description

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 Progress” へ自動的に移動します。

Information

The ticket has been successfully put back in process!

✓ OK

Welcome, Service Manager

TICKETS OVERVIEW NEW SEARCH

Show only my tickets Show all ticket options REFRESH PRINT

- Created (10) >
- Sent to B&R (1) >
- In Process (6) >
- Request at customer (0) >
- Proposal for solution (1) v

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400276997	Test ticket Struber Lukas	2019-02-12	26.02.2019 / 13:20:48	medium

Completed (25) >

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。

- Request at customer (0) >
- Proposal for solution (0) >
- Completed (25) v

Ticket number	Subject	Created on	Last Change	Priority
000400264958	test	2018-09-13		medium

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

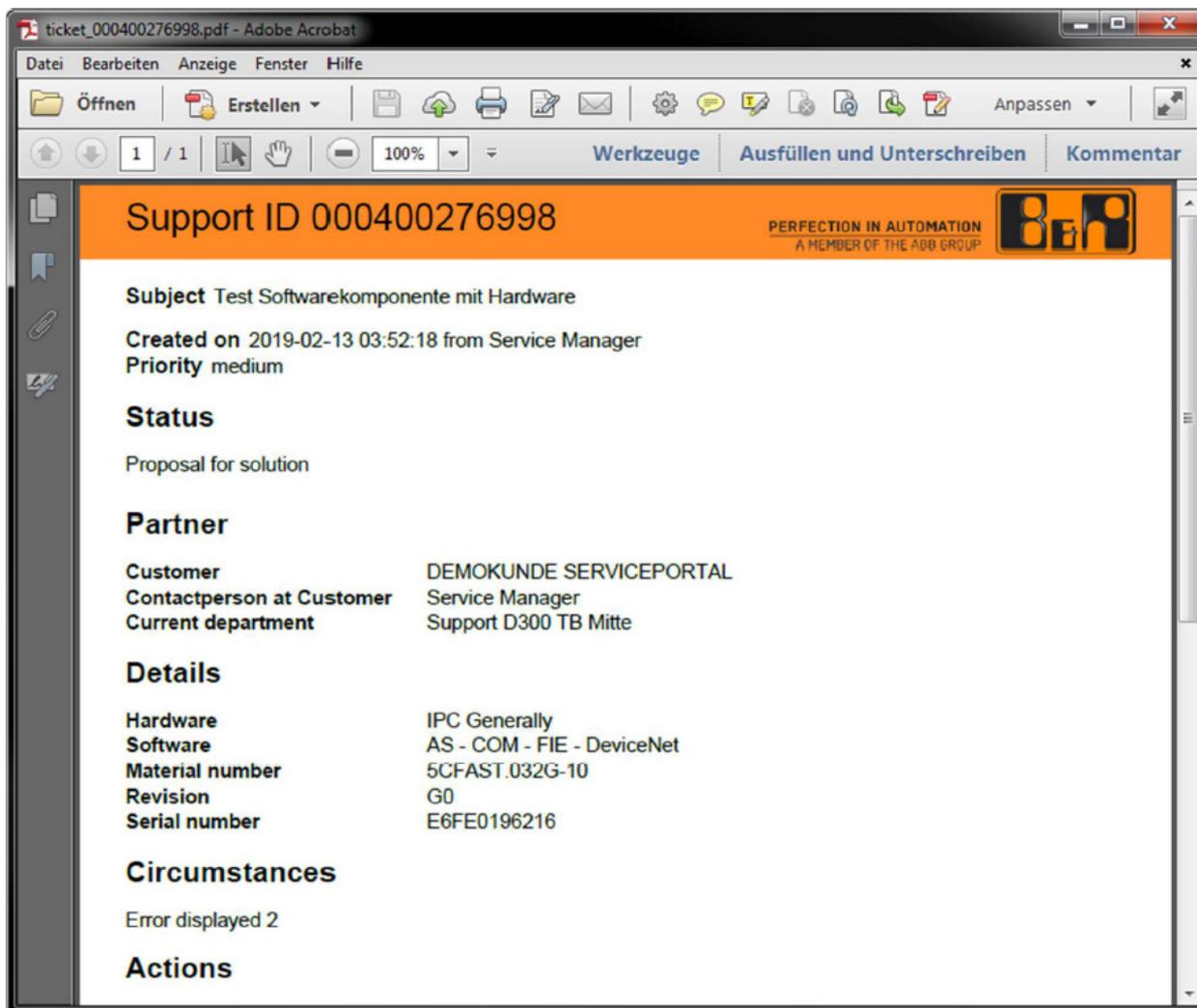
Please, note that this is an e-mail which is automatically generated by the system. Therefore, answering this e-mail with the reply function of your e-mail program is not possible.

4.5 プリント機能

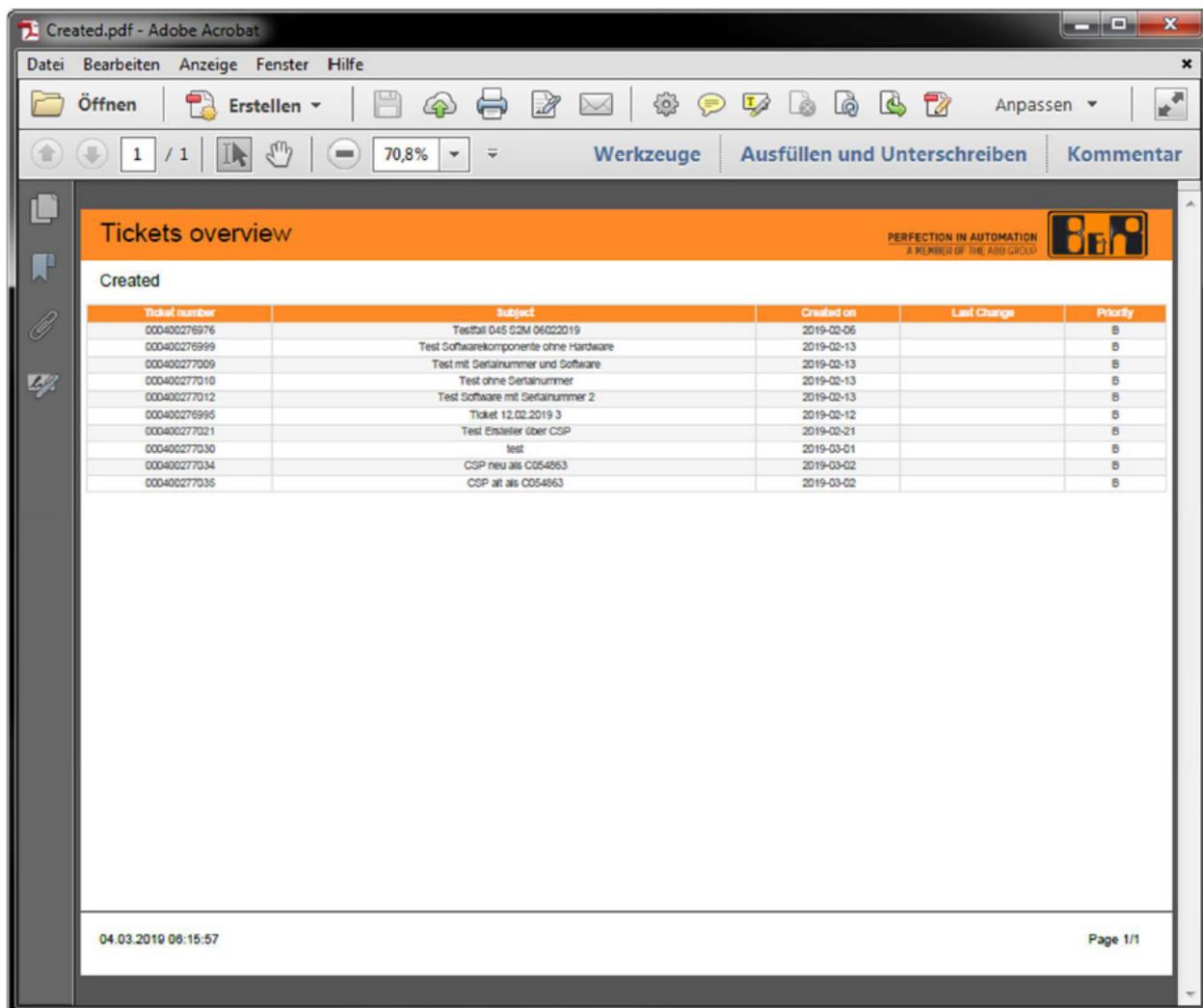
サポートチケットの詳細を PDF 形式で作成しプリントすることができます。対象のサポートチケット内にある

 PRINT

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。



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。



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。