

インターネット修理受付のご紹介

2010-08-02 Rev.I



Safety Quality Speed

東芝ITサービス株式会社
TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION

◆インターネット修理受付システムのご紹介 サービスの特徴と概要について

◆ご利用までの流れ

◆操作説明

- ・ログイン方法
- ・パスワード変更方法
- ・ご登録内容の修正方法
- ・修理依頼方法
- ・履歴検索方法

◆質疑・応答

いつでも修理依頼

受付時間を気にすることなく
24時間いつでも修理のご依頼が可能となります。

※弊社受付時間(平日08:30-17:00)外の修理依頼の場合、
弊社からのご連絡は翌営業日以降となります。

受付・進捗状況の確認

ご依頼頂いた案件の受付状況・進捗状況が
いつでもインターネット修理受付システムから
ご確認頂けます。

修理依頼を簡素化

過去に依頼した内容を元に、新規に修理依頼を行なう
事が出来き、修理依頼の入力を簡略する事で可能です

履歴検索・結果出力

過去の修理依頼の履歴検索が行なえます。また、
検索結果をCSV形式で出力する事も可能です。

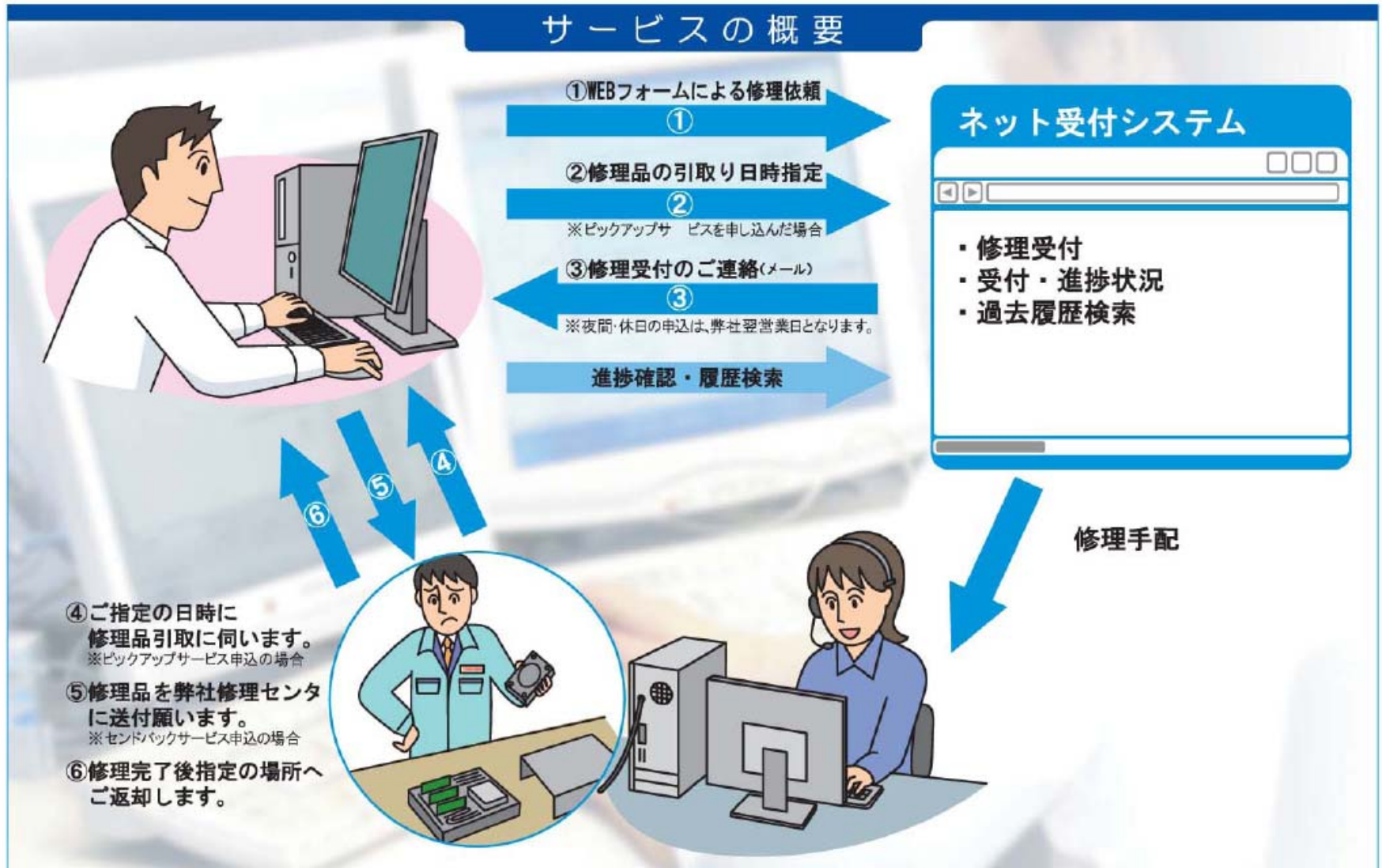
誤送信の心配なし

受付画面にて詳細情報を添付できるので
FAX等ご利用による誤送信の心配がなくなります。

セキュリティ

- ・本WEBシステムは(株)東芝の定める
所定のセキュリティ診断をクリアしています。
- ・SSLによる暗号化通信を行なっています。

サービスの概要





ご利用申請について

サービスのご利用までの流れ

■WEB受付システムをご利用頂くには、次の3ステップを行なった後にご利用頂くことが出来るようになります。

Step1 ご利用IDの申請

弊社ホームページの修理受付のご利用申請／修理受付からご登録いただけます。

Step2 弊社からユーザID／仮パスワードのご連絡

ご利用ID真性を受付、弊社よりユーザIDと仮パスワードをご担当者様のE-Mailアドレスにご連絡いたします。

Step3 インターネット修理受付システムのご利用開始

ユーザIDと仮パスワードでインターネット修理受付システムにログインします。
仮パスワードを変更する事で修理受付をご利用可能となります。

■ユーザID登録の際、以下の情報をご提供お願い致します

- 会社名
- 住所
- 部署名
- 連絡先(電話番号)
- ご担当者名
- ご担当者のE-Mailアドレス

■パスワードについて

- 英数字の組み合わせで8桁以上で設定をお願いします。
- パスワードには有効期間があります。5ヶ月に1度 更新をお願いします。

ユーザIDについて

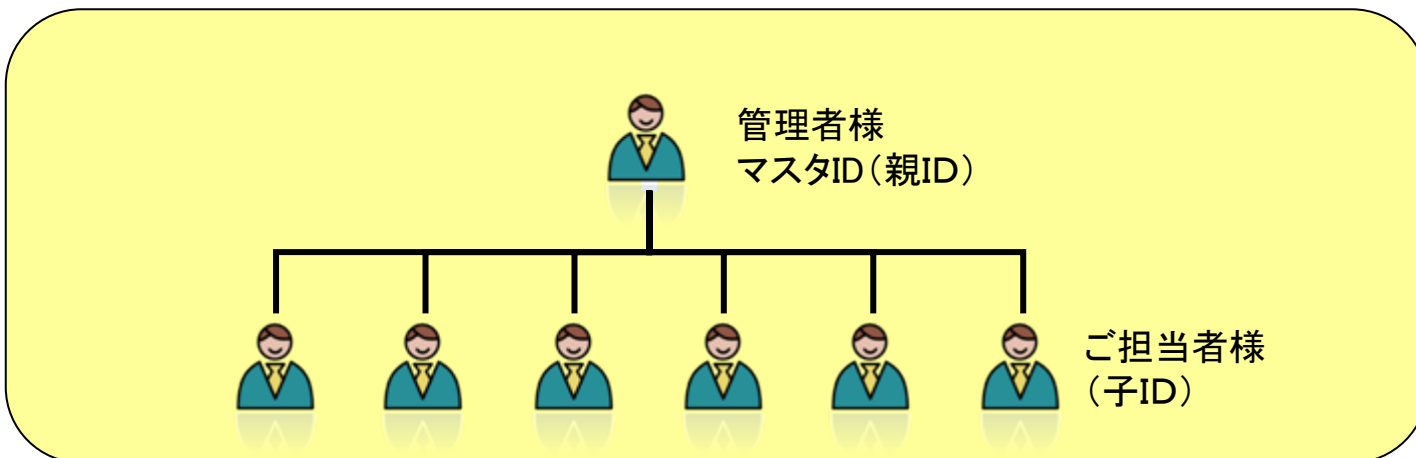
■同一企業・部課で複数のユーザIDを取得することが可能です。

マスタID(親ID)

本WEB受付システムでご登録申請を頂いた方(管理者)に付与されるユーザIDです

子ID

マスタID(管理者)から作成されたご担当者毎のユーザIDです。

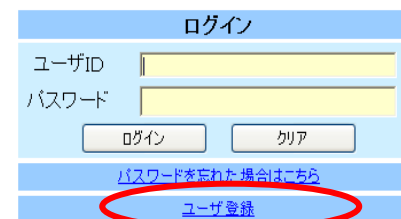


ご利用ID申請方法

■ 弊社ホームページ (<http://www.it-serve.co.jp>)より『修理受付』を選択します。



WEB受付システム



The screenshot shows the login page of the WEB reception system. It has a blue header with the word 'ログイン' (Login). Below the header, there are two input fields for 'ユーザID' (User ID) and 'パスワード' (Password). There are two buttons: 'ログイン' (Login) and 'クリア' (Clear). Below the input fields, there is a link for 'パスワードを忘れた場合はこちら' (Click here if you forgot your password). At the bottom, there is a red circle around the 'ユーザ登録' (User registration) link.

ログイン後、個人情報をフォーム送信頂く場合があります。
ご利用前にサービスをご利用頂く前の注意をお読み下さい。

・WEB受付システムのログイン画面より、「ユーザ登録」をクリックします。

ご利用ID申請方法

- 申請時のご注意画面が表示されますので、内容を確認頂き、「同意して進む」をクリックします。

申請時のご注意画面

申請時のご注意 >

ご利用いただく前に必ず、下記事項をご同意の上、申請入力画面へお進みください。

- 本サービスは法人様向けのサービスとなります。
- お客様からいただく個人情報、修理受付の為に使用させていただきます。
- 利用目的の範囲内で、お客様の個人情報を当社グループ会社や委託業者が使用することがございます。
- お客様は、お客様ご本人の個人情報について、開示、訂正、削除をご請求いただけます。その際は[お問い合わせ \(別ウィンドウで開きます\)](#)までご連絡ください。
- ご記入いただけない場合は、サービスの一部を提供できないことがあります。
- お客様の個人情報の取扱い全般に関する当社の考え方をご覧になりたい方は、[東芝ITサービス株式会社の個人情報保護方針のページ \(別ウィンドウで開きます\)](#)をご覧ください。
- 16歳未満のお客様は、保護者の同意を得た上でお問い合わせください。
- 土曜日・日曜日・祝日・年末年始ほか、当社休業日にいただくお問い合わせについては、翌営業日以降の回答となりますのでご了承ください。
- 輸送修理/セキュリティ便/引取り修理は企業使用の法人向け(パソコンコンピュータのノート型/デスクトップ型受付)に限ります。

同意しない

同意して進む

ご利用ID申請方法

- ユーザ申請入力画面が表示されます。
必要事項を入力して頂き、「次へ」をクリックします。

ユーザ申請入力画面

申請時のご注意 > ユーザ申請入力

ユーザ種別

ユーザ区分 ※ パソコン パソコン以外 ユーザ区分を選択してください。

ユーザ情報 クリア

会社名 ※	<input type="text"/>	全角で入力してください。
住所	<input type="text"/>	全角で入力してください。
部署	<input type="text"/>	全角で入力してください。
担当者名 ※	<input type="text"/>	全角で入力してください。
電話番号 ※	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>	半角数字で入力してください。
FAX番号	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>	半角数字で入力してください。
E-Mail アドレス ※	<input type="text"/>	半角英数字で入力してください。
登録住所種別 ※	<input type="checkbox"/> 連絡先 <input type="checkbox"/> 設置先 <input type="checkbox"/> 請求先 <input type="checkbox"/> 引取先 <input type="checkbox"/> 見積先 <input type="checkbox"/> 支払元	登録住所種別を選択してください。

※の付いている項目は必須項目です。

注1) ユーザ種別について

パソコンをお使いのお客様 …… パソコン を選択してください
パソコン以外をお使いのお客様 …… パソコン以外

注2) 登録住所種別について

登録住所種別欄は、登録した情報を修理依頼の際のどの項目に表示させるかを選択します。

※連絡先、請求先として使う場合には、連絡先、請求先にチェックをします。

ご利用ID申請方法

- ユーザ申請確認画面が表示されます。
登録内容を確認頂き、問題なければ「完了」をクリックします。

ユーザ申請確認画面

申請時のご注意 > ユーザ申請入力 > ユーザ申請確認

以下の内容で登録します。

よろしければ「登録」ボタンをクリックしてください。

内容を訂正する場合は、「戻る」ボタンをクリックしてください。

ユーザ種別

ユーザ区分 パソコン

ユーザ情報

会社名	東芝ITサービス株式会社
住所	東京都府中市
部署	XXXXXX
担当者名	東芝 太郎
電話番号	000-000-0000
FAX番号	111-111-1111
E-Mail アドレス	xxxx@zzz.co.jp
登録住所種別	連絡先 設置先 請求先 引取先 見積先 支払元

完了

戻る

ご利用ID申請方法

■ ユーザ申請登録完了画面が表示されます。

ユーザ申請完了画面

申請時のご注意 > ユーザ申請入力 > ユーザ申請確認 > ユーザ申請完了

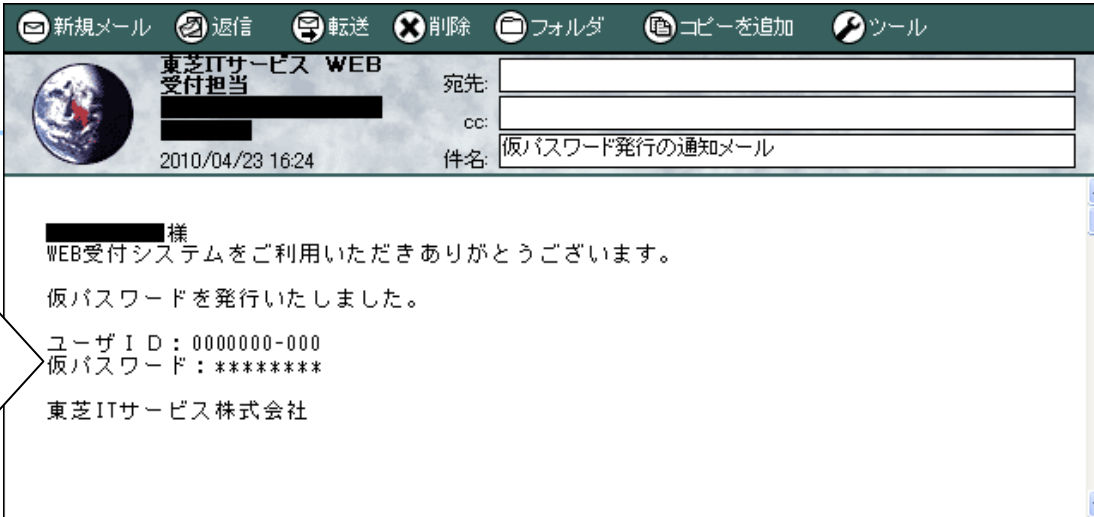
ユーザ申請が完了しました。

ユーザ種別

ユーザ区分 パソコン

ユーザ情報

会社名	東芝ITサービス株式会社
住所	東京都府中市
部署	XXXXXX
担当者名	東芝 太郎
電話番号	000-000-0000
FAX番号	111-111-1111
E-Mail アドレス	XXXXXXXXXX@XXXXXX
登録住所種別	連絡先



新規メール 返信 転送 削除 フォルダ コピーを追加 ツール

東芝ITサービス WEB 受付担当
2010/04/23 16:24

宛先: [Redacted]
cc: [Redacted]
件名: 仮パスワード発行の通知メール

様
WEB受付システムをご利用いただきありがとうございます。
仮パスワードを発行いたしました。
ユーザID: 0000000-000
仮パスワード: *****
東芝ITサービス株式会社

弊社にて承認後、ご登録頂いたE-mailアドレスにユーザIDと仮パスワードのご案内が届きます。

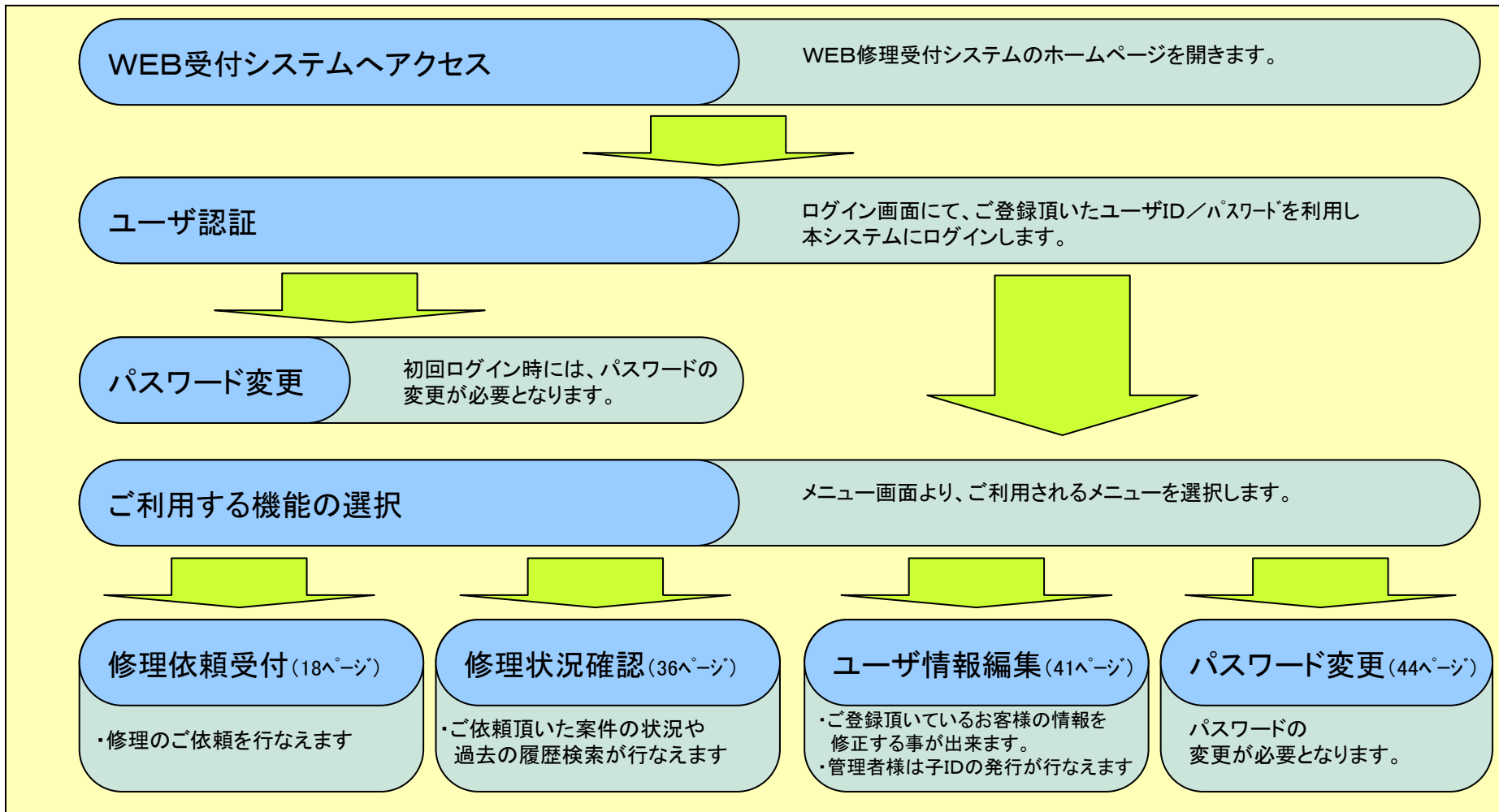


ご利用方法



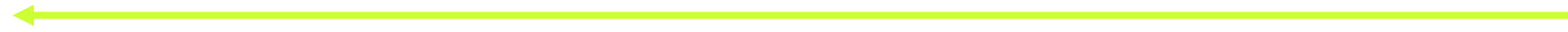
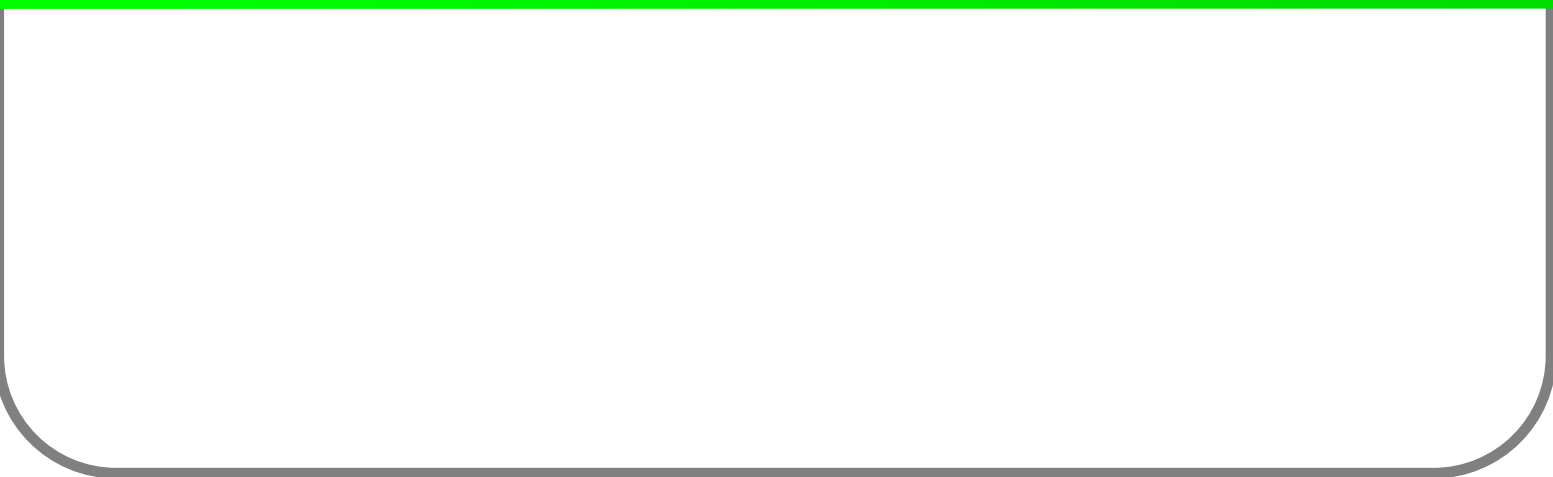
■WEB受付 ご利用の流れ

■ご利用頂く際の流れとしては、下記の図のようになります。



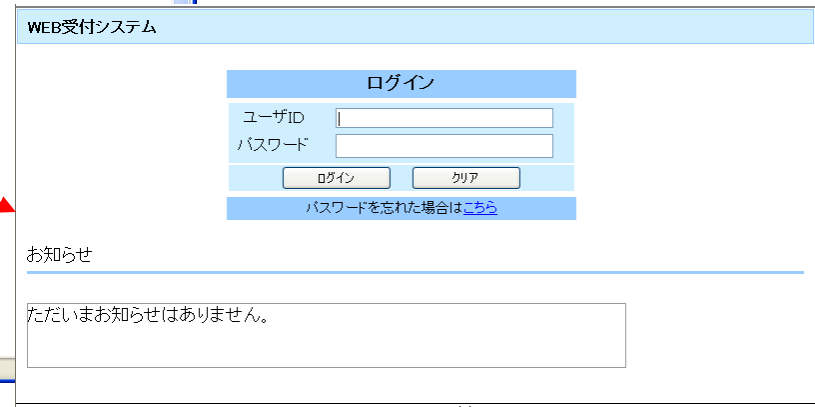


ログイン



ログイン方法

■ 弊社ホームページ (<http://www.it-serve.co.jp>) より『修理受付』を選択します。



Copyright (C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION. All Rights Reserved.

- ・ご登録完了時にご案内したユーザIDとパスワードを入力致します。
- ・初めてご利用になられる場合、パスワードの変更が必要となります。
次ページ以降の『パスワードの変更』手順を参照し変更をお願いいたします。

■ログインすると下記のメニュー画面が表示されます。

[ログアウト](#)

メニュー画面

メニュー

メニュー

● 修理依頼を登録する	>>	修理依頼受付
● 修理依頼中または過去に登録した修理依頼を確認する	>>	修理状況確認
● 登録されているユーザ情報を確認・変更する	>>	ユーザ情報編集
● パスワードを変更する	>>	パスワード変更

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.

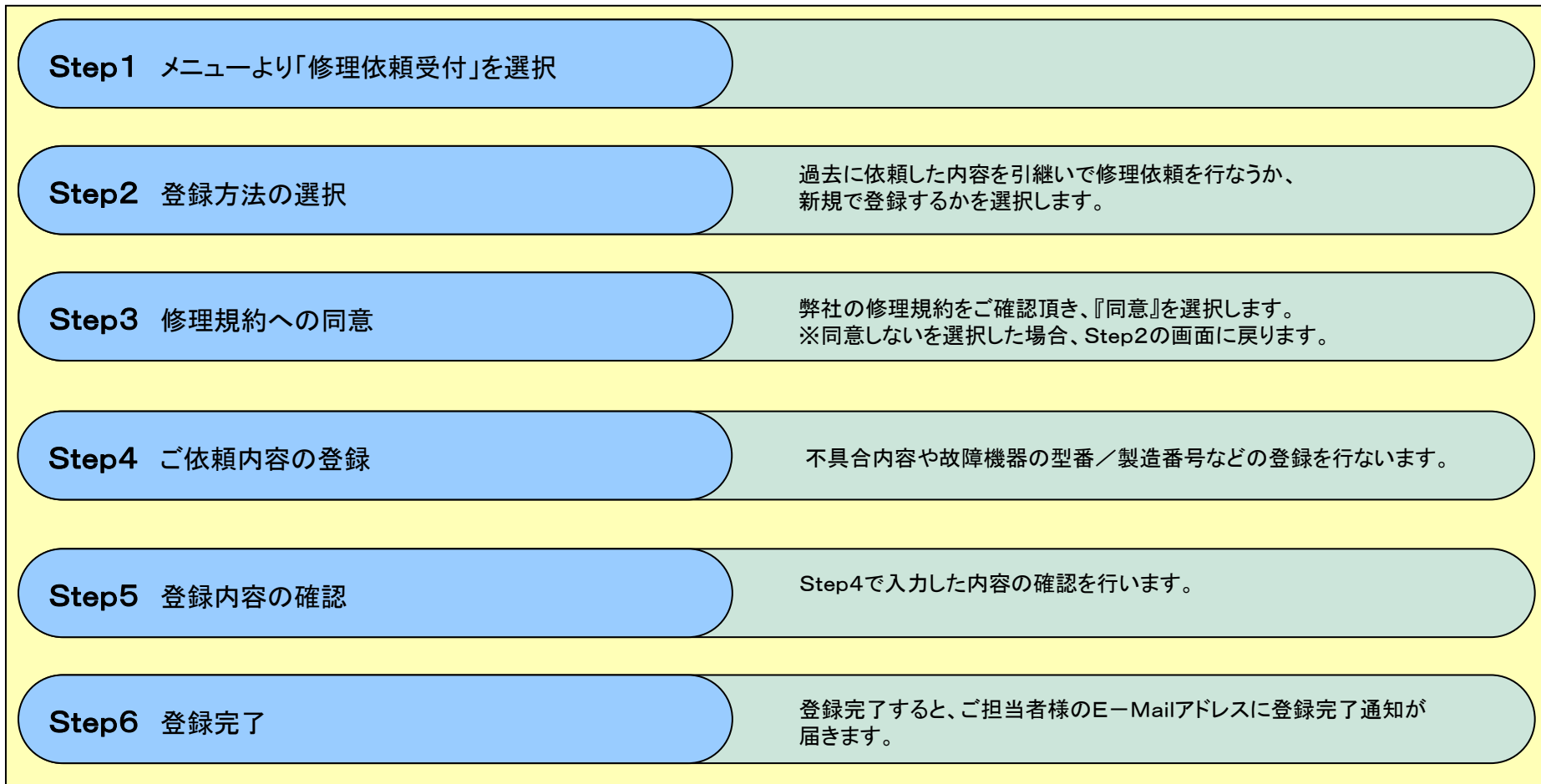
・初めてご利用になられる場合、『パスワードの変更』のメニューしか表示されません。



修理依頼手順

WEB受付 ご依頼の流れ

■修理のご依頼から登録完了までのステップは下記の6ステップとなります。



■メニュー画面より『修理依頼受付』を選択します。

[ログアウト](#)

メニュー画面

メニュー

メニュー

●修理依頼を登録する >>

修理依頼受付

●修理依頼中または過去に登録した修理依頼を確認する >>

修理状況確認

●登録されているユーザ情報を確認・変更する >>

ユーザ情報編集

●パスワードを変更する >>

パスワード変更

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.

■ 検索画面にて『新規修理受付』または『類似修理受付』を選択します。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

修理依頼受付 過去履歴検索画面

メニュー > 過去履歴検索

ユーザID

検索条件

状況 処理待ち 受付処理中 日程調整中 スケジュール完了 完了
 修理品待ち 診断中 お客様回答待ち 部品入手待ち 長期診断中
 修理作業中 出荷処理中 完了処理中

受付日 ~

受付番号

3件中 1 ~ 3 件を表示しています。

No	受付番号	受付日	型番	製造番号	状況	完了日	不具合状況
1	SR3-000419	2009/08/17	sdf	sadfsdfa	処理待ち		さfdさdf
2	SR3-000257	2009/05/22	kata1	seizo1	完了	2009/05/22	二件目の症状
3	SR3-000256	2009/05/22	kata1	seizo1	処理待ち		一回目の症状

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.

- 新規修理受付・・・新たな修理依頼を作成します。
- 類似修理受付・・・過去の依頼内容を検索を行い、選択した依頼内容を引き継いで新たな修理依頼を行ないます。

■修理方式のご案内画面にて希望する修理形態を選択します。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

修理依頼受付 新規受付修理案内画面

メニュー > 修理依頼受付 検索 > 新規受付修理案内

はじめにお読みください。



東芝パソコンの修理申し込みをされるお客様へ

1. 依頼シートに必要な項目をご記入の上、修理依頼ボタンを押すことにより修理申し込みが行えます。
2. 申し込みが完了した時点でお客様にeメールでWEB受付番号を発行いたします。

戻る

輸送修理を依頼する

引き取り修理を依頼する

セキュリティ便修理を依頼する

➤輸送修理

宅配便にて弊社PC修理センターへお送り頂き修理を行なう方法です。

➤引取り修理

弊社指定の輸送業者がお客様の元にお伺いし故障品の引取り、PC修理センターにて修理を行なう方法です。

➤セキュリティ便修理

セキュリティ便(宅配便)を使い、修理センターへお送り頂き修理を行なう方法です

■修理規約をご確認頂き、『同意する』を選択します。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

修理依頼受付 修理規約画面

メニュー > 修理依頼受付 検索 > 新規受付修理案内 > 修理規約

ご利用いただく前に必ず、東芝ITサービス株式会社「修理規約」をお読みになり、同意した上で修理依頼受付へお進みください。

2008年6月16日改定

東芝ITサービス株式会社「PC修理規約」

本規約は、東芝製パソコン本体（以下本書では「PC」といいます）ご購入者（以下本書では「お客様」といいます）が、東芝ITサービス株式会社（以下本書では「当社」といいます）へ、センドバック方式で修理を依頼される場合の基本条件を定めたものです。本規約は予告なく見直すことがあります。あらかじめご了承ください。

なお、当社と保守サービスの個別契約を締結いただいているお客様は個別契約が優先されます。

1. 修理の目的
当社は、日本国内においてお客様のPCが故障した場合、PCの機能・性能の修復・維持を目的として、修理をさせていただきます。
2. 修理対象機器
当社の修理対象機器は、国内仕様PCに限ります。
3. 修理の形態
当社は、日本国内においてお客様からPCの修理依頼を受けた場合、次の形態で修理を実施します。
 - ・ 当社の修理形態

同意しない

同意して進む

『同意しない』を選択した場合、16ページの過去履歴検索画面に戻ります。

■ 修理依頼受付画面にて必要事項の入力を行ないます。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

修理依頼新規受付画面 引き取り修理

メニュー > 修理依頼受付 検索 > 新規受付修理案内 > 修理規約 > 修理依頼新規受付

ユーザID 0000000-000

連絡者情報(ユーザ情報)

会社名	東芝 IT サービス株式会社
住所	東京都府中市
部署名	×××××
担当者名	東芝 太郎
電話番号	000-000-0000
FAX番号	111-111-1111
E-Mail アドレス	xxxx@zzzz.co.jp

お引き取り先情報

お引き取り先 ※	<input type="radio"/> 連絡者情報(ユーザ情報)と同じ <input checked="" type="radio"/> その他 <input type="button" value="登録住所参照"/>
会社名 ※	<input type="text"/> 全角で入力してください。
住所	<input type="text"/> 全角で入力してください。
部署名	<input type="text"/> 全角で入力してください。
担当者名 ※	<input type="text"/> 全角で入力してください。
電話番号 ※	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> 半角数字で入力してください。
FAX番号	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> 半角数字で入力してください。
引取り希望日時 ※	<input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 <input type="radio"/> 午前 <input type="radio"/> 午後 半角数字で入力してください。

ご利用者の情報を表示します。

- ・機器の引取りに伺う、引取り先の情報を登録します。
- ・その他を選ぶと会社名や住所などの入力が可能となります。また、登録住所参照ボタンをクリックすると、予め登録してある設置先住所の一覧から選択が可能です。
- ・引取り希望日時の指定が可能です。

※の付いている項目は必須項目です。

- 設置先情報、連絡先情報などで『登録住所参照』を選択した場合、予め設置先等で使用すると登録した情報の一覧から選択する事が可能です。

登録住所参照画面

ユーザID 00000000-000

検索条件

登録住所種別 お支払元

電話番号

閉じる **設定**

3件中 1 ~ 3 件を表示しています。

No	会社名	部署	担当者名	電話番号	登録住所種別
<input checked="" type="radio"/> 1	あああああ	ああああ	vvvv	03-1111-1111	連絡先 / 設置先 / 請求先 / 引取先 / 見積先 / 支払元

一覧より該当の項目を選択し、『設定』をクリックすると修理依頼画面に選択した内容が設定されます。

■修理依頼受付画面にて必要事項の入力を行ないます。

お支払い元情報	
お支払い元 ※	<input type="radio"/> 連絡者情報(ユーザ情報)と同じ <input type="radio"/> その他 <input type="button" value="登録住所参照"/>
会社名 ※	<input type="text"/> 全角で入力してください。
住所	<input type="text"/> 全角で入力してください。
部署名	<input type="text"/> 全角で入力してください。
担当者名 ※	<input type="text"/> 全角で入力してください。
電話番号 ※	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> 半角数字で入力してください。
FAX番号	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> 半角数字で入力してください。

契約情報	
お客様コード	<input type="button" value="▼"/> お客様コードを選択してください。
保守契約 ※	<input type="button" value="▼"/> 保守契約を選択してください。
型番 ※	<input type="text"/> 半角英数字で入力してください。
製造番号 ※	<input type="text"/> 半角英数字で入力してください。
御社依頼番号	<input type="text"/> 半角英数字で入力してください。
機器管理番号	<input type="text"/> 半角英数字で入力してください。

不具合状況	
不具合状況 ※	<input type="checkbox"/> 画面液晶表示不具合 <input type="checkbox"/> 電源が入らない <input type="checkbox"/> キーボード入力不可 <input type="checkbox"/> マウス故障 <input type="checkbox"/> OS起動不具合 <input type="checkbox"/> CD/FD/DVD使用不可 <input type="checkbox"/> 落下/破損 その他 <input type="text"/> 不具合箇所を選択してください。 (複数回答可)
不具合状況の詳細 や要望事項等	<input type="text"/> 全角で入力してください。
添付ファイル	<input type="button" value="削除"/> <input type="button" value="参照..."/> 添付ファイルを選択してください。

- ・費用のお支払い先を登録します。
- ・その他を選ぶと会社名や住所などの入力が可能となります。また、登録住所参照ボタンをクリックすると、予め登録してある設置先住所の一覧から選択が可能です。

- ・修理依頼を頂く機器の契約状況や型番、製造番号の登録を行います。
- ・御社依頼番号、機器管理番号欄には、御社で管理している番号などあれば登録します。

- ・不具合状況の登録を行ないます。
- ・エラーログが画面コピーなどがある場合は添付ファイルに貼り付ける事が可能です。

※の付いている項目は必須項目です。

■ 修理依頼受付画面にて必要事項の入力を行ない、『次へ』進みます。

お見積先情報	
見積提示 ※	<input checked="" type="radio"/> 必要 <input type="radio"/> 不要
提示方法 ※	<input checked="" type="radio"/> 口頭 <input type="radio"/> FAX <input type="radio"/> メール
お見積先 ※	<input checked="" type="radio"/> 連絡者情報(ユーザ情報)と同じ <input type="radio"/> その他

請求書送付先情報 ※未契約の場合は選択して下さい	
請求書送付先	<input type="radio"/> 連絡者情報(ユーザ情報)と同じ <input checked="" type="radio"/> その他 <input type="button" value="登録住所参照"/>
会社名 ※	<input type="text"/> 全角で入力してください。
住所	<input type="text"/> 全角で入力してください。
部署名	<input type="text"/> 全角で入力してください。
担当者名 ※	<input type="text"/> 全角で入力してください。
電話番号 ※	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> 半角数字で入力してください。
FAX番号	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> 半角数字で入力してください。

修理品送付先情報	
修理品送付先 ※	<input type="radio"/> 連絡者情報(ユーザ情報)と同じ <input checked="" type="radio"/> その他 <input type="button" value="登録住所参照"/>
会社名 ※	<input type="text"/> 全角で入力してください。
住所	<input type="text"/> 全角で入力してください。
部署名	<input type="text"/> 全角で入力してください。
担当者名 ※	<input type="text"/> 全角で入力してください。
電話番号 ※	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> 半角数字で入力してください。
FAX番号	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> 半角数字で入力してください。

- ・見積りの可否、提示方法の登録を行います。
- ・その他を選ぶと会社名や住所などの入力が可能となります。また、登録住所参照ボタンをクリックすると、予め登録してある設置先住所の一覧から選択が可能です。

- ・ご請求書の送付先の情報を登録します。
※契約情報で『保守契約あり』を選択した場合は選択できません。
- ・その他を選ぶと会社名や住所などの入力が可能となります。また、登録住所参照ボタンをクリックすると、予め登録してある設置先住所の一覧から選択が可能です。

- ・修理品の送付先の情報を登録します。
- ・その他を選ぶと会社名や住所などの入力が可能となります。また、登録住所参照ボタンをクリックすると、予め登録してある設置先住所の一覧から選択が可能です。

前へ

次へ

※の付いている項目は必須項目です。

■ 修理依頼内容の確認を行います。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

修理依頼確認画面 引き取り修理

メニュー > 修理依頼受付 検索 > 新規受付修理案内 > 修理規約 > 修理依頼新規受付 > 修理依頼確認

以下の内容で登録します。

よろしければ「登録」ボタンをクリックしてください。

内容を訂正する場合は、「戻る」ボタンをクリックしてください。

ユーザID 0000000-000

連絡者情報(ユーザ情報)

会社名 東芝ITサービス株式会社
住所 東京都府中市武蔵台
部署名 ×××××
担当者名 東芝 太郎
電話番号 000-000-0000
FAX番号 111-111-1111
E-Mail アドレス xxx@zzzz.zz.zz

お引き取り先情報

お引き取り先 連絡者情報(ユーザ情報)と同じ
会社名 東芝ITサービス株式会社
住所 東京都府中市武蔵台
部署名 ×××××
担当者名 東芝 太郎
電話番号 000-000-0000
FAX番号 111-111-1111
引取希望日時 2010年7月1日 午前

修理品送付先情報

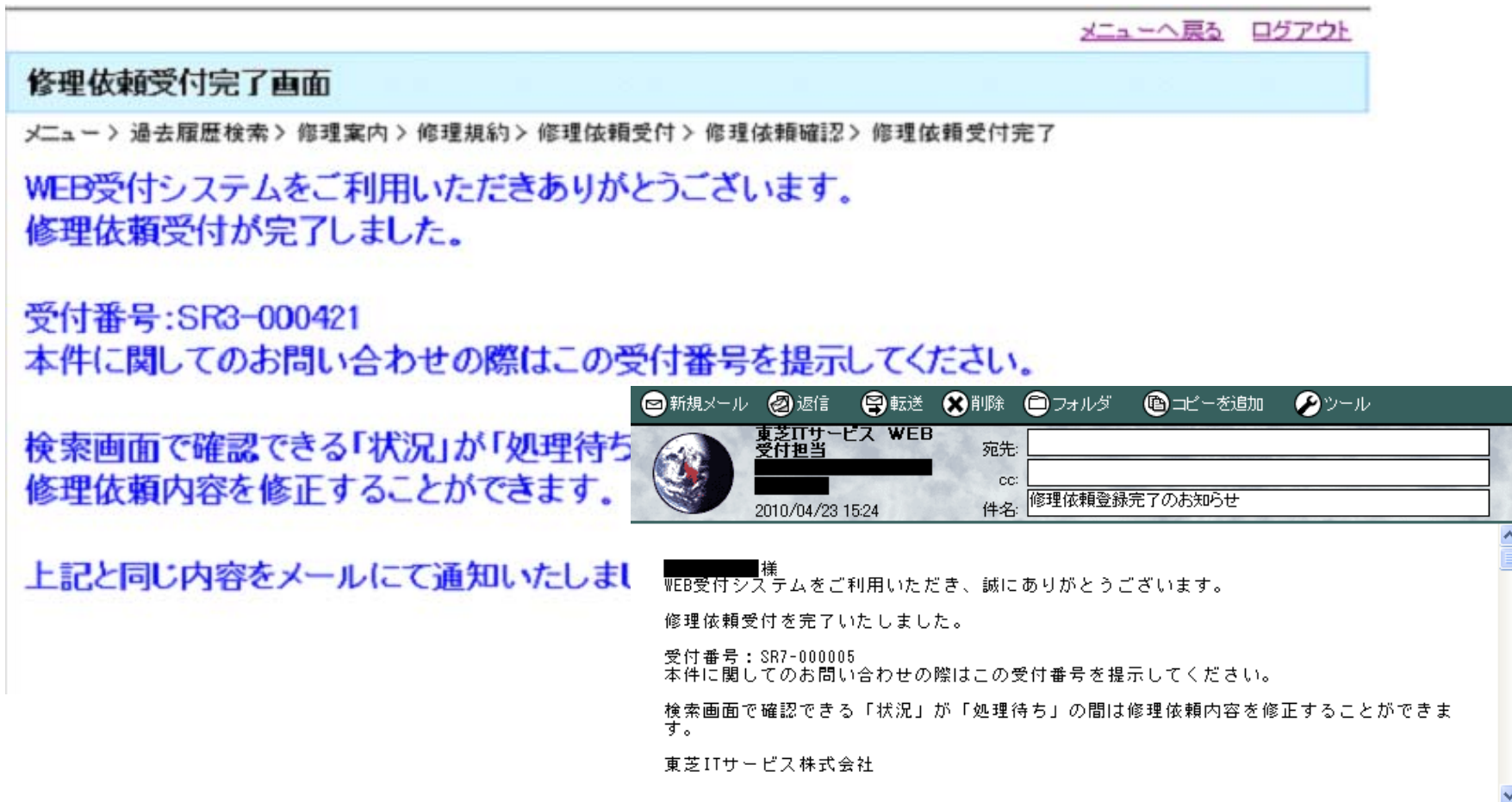
修理品送付先 連絡者情報(ユーザ情報)と同じ
会社名 東芝ITサービス株式会社
住所 東京都府中市武蔵台
部署名 ×××××
担当者名 東芝 太郎
電話番号 000-000-0000
FAX番号 111-111-1111

登録

戻る

入力内容に問題なければ
『登録』をクリックします。

- 修理依頼受付完了画面が表示されます。
合わせて修理受付完了メールがメールで送信されます。



The screenshot shows the 'Repair Request Received' screen in a web browser. At the top right, there are links for 'メニューへ戻る' and 'ログアウト'. The main content area has a light blue header with the title '修理依頼受付完了画面'. Below it is a breadcrumb trail: 'メニュー > 過去履歴検索 > 修理案内 > 修理規約 > 修理依頼受付 > 修理依頼確認 > 修理依頼受付完了'. The main message is in blue text: 'WEB受付システムをご利用いただきありがとうございます。修理依頼受付が完了しました。' Below this, the '受付番号: SR3-000421' is displayed, followed by the instruction: '本件に関してのお問い合わせの際はこの受付番号を提示してください。' A green box highlights the text: '検索画面で確認できる「状況」が「処理待ち」の間に修理依頼内容を修正することができます。' Below this, another green box highlights: '上記と同じ内容をメールにて通知いたします。' To the right, an email notification preview is shown with a toolbar (New, Reply, Forward, Delete, Folder, Copy, Tools) and a header '東芝ITサービス WEB 受付担当'. The email body text is: '■■■■様 WEB受付システムをご利用いただき、誠にありがとうございます。修理依頼受付を完了いたしました。 受付番号：SR7-000005 本件に関してのお問い合わせの際はこの受付番号を提示してください。 検索画面で確認できる「状況」が「処理待ち」の間は修理依頼内容を修正することができます。 東芝ITサービス株式会社'.

受付完了メールのイメージ



依頼内容の修正方法

依頼内容の修正

■ 検索結果画面の状況が『処理待ち』の間は、依頼内容の修正が可能です。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

修理依頼受付 過去履歴検索画面

メニュー > 過去履歴検索

ユーザID

検索条件

状況 処理待ち 受付処理中 日程調整中 スケジュール完了 完了
 修理品待ち 診断中 お客様回答待ち 部品入手待ち 長期診断中
 修理作業中 出荷処理中 完了処理中

受付日 ~

受付番号

3件中 1 ~ 3 件を表示しています。

No	受付番号	受付日	型番	製造番号	状況	完了日	不具合状況	
<input type="radio"/>	1	SR3-000419	2009/08/17	sdf	sadfsdfa	処理待ち	完了日	さfdさdf
<input type="radio"/>	2	SR3-000257	2009/05/22	kata1	seizo1	完了	2009/05/22	二件目の症状
<input type="radio"/>	3	SR3-000256	2009/05/22	kata1	seizo1	処理待ち		一回目の症状

修正したい項目を選択し、画面上の『修正』をクリックすると、修理依頼画面に切り替わり、依頼内容の修正を行なう事が可能です。

依頼内容の修正

- 状況が『処理待ち』以外となっている案件で、追加連絡をしたい場合は『追加連絡』ボタンを使って追加の情報を登録する事が可能です。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

修理依頼受付 過去履歴検索画面

メニュー > 過去履歴検索

ユーザID

検索条件

状況 処理待ち 受付処理中 日程調整中 スケジュール完了 完了
 修理品待ち 診断中 お客様回答待ち 部品入手待ち 長期診断中
 修理作業中 出荷処理中 完了処理中

受付日 ~

受付番号

3件中 1 ~ 3 件を表示しています。

No	受付番号	受付日	型番	製造番号	状況	完了日	不具合状況
1	SR3-000419	2009/08/17	sdf	sedfedfa	処理待ち		さfdさdf
2	SR3-000257	2009/05/22	kata1	seizo1	完了	2009/05/22	二件目の症状
3	SR3-000256	2009/05/22	kata1	seizo1	受付処理中		一回目の症状

依頼内容の修正

- 追加連絡用の項目が表示されますので、内容を入力し、『次へ』進みます



メニューへ戻る ログアウト

修理依頼追加連絡画面

メニュー > 過去履歴検索 > 修理依頼追加連絡

ユーザID 0000000-000

ご請求先情報

ご請求先 連絡者へ

追加連絡

連絡事項

連絡事項等を全角で入力してください。

前へ 次へ

依頼内容の修正

- 登録内容の確認画面が表示されますので、内容を確認の上、『次へ』進みます。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

修理依頼追加連絡画面

メニュー > 過去履歴検索 > 修理依頼追加連絡

ユーザID 0000000-000

ご請求先情報

ご請求先 連絡者へ

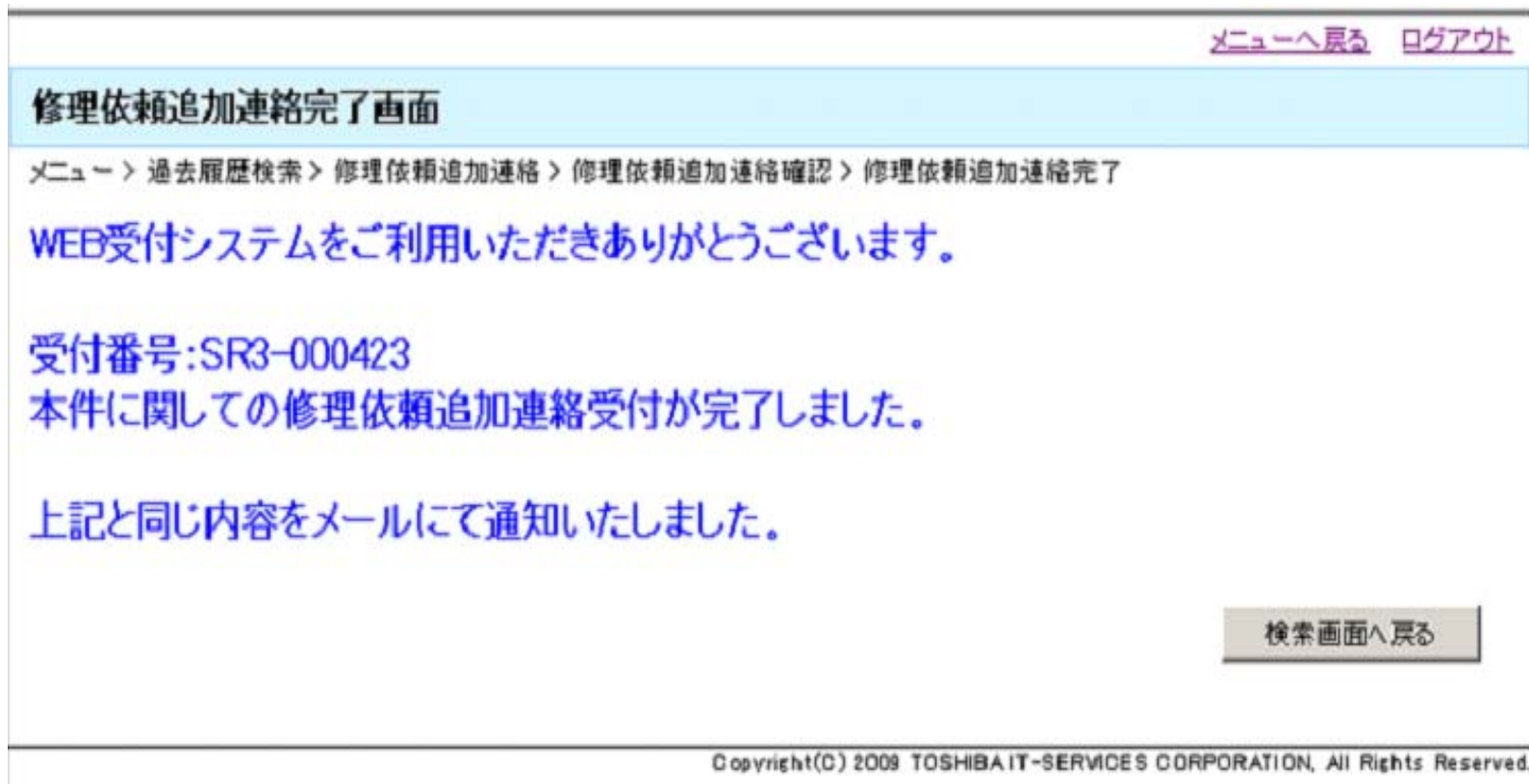
追加連絡

連絡事項 追加連絡事項

前へ 次へ

[↑このページのトップへ](#)

- 正常に登録が完了すると、登録完了画面が表示されます。



メニューへ戻る ログアウト

修理依頼追加連絡完了画面

メニュー > 過去履歴検索 > 修理依頼追加連絡 > 修理依頼追加連絡確認 > 修理依頼追加連絡完了

WEB受付システムをご利用いただきありがとうございます。

受付番号:SR3-000423
本件に関する修理依頼追加連絡受付が完了しました。

上記と同じ内容をメールにて通知いたしました。

検索画面へ戻る

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.



依頼状況の確認方法

■メニュー画面より『修理状況確認』を選択します。

[ログアウト](#)

メニュー画面

メニュー

メニュー

●修理依頼を登録する >>

修理依頼受付

●修理依頼中または過去に登録した修理依頼を確認する >>

修理状況確認

●登録されているユーザ情報を確認・変更する >>

ユーザ情報編集

●パスワードを変更する >>

パスワード変更

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.

依頼状況の確認

- 検索条件を指定し、『検索』を実行します。
検索条件には、状況／受付日／受付番号を指定する事が可能です。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

過去履歴検索画面

メニュー > 過去履歴検索

ユーザID 0000000-000

検索条件

状況	<input type="checkbox"/> 処理待ち <input type="checkbox"/> 受付処理中 <input type="checkbox"/> 日程調整中 <input type="checkbox"/> スケジュール完了 <input type="checkbox"/> 完了 <input type="checkbox"/> 修理品待ち <input type="checkbox"/> 診断中 <input type="checkbox"/> お客様回答待ち <input type="checkbox"/> 部品入手待ち <input type="checkbox"/> 長期診断中 <input type="checkbox"/> 修理作業中 <input type="checkbox"/> 出荷処理中 <input type="checkbox"/> 完了処理中
受付日	<input type="text"/> ~ <input type="text"/>
受付番号	<input type="text"/>

■ 検索条件及び、検索結果の『状況』について

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

過去履歴検索画面

メニュー > 過去履歴検索

ユーザID 0000000-000

検索条件

状況 処理待ち 受付処理中 日程調整中 スケジュール完了 完了
 修理品待ち 診断中 お客様回答待ち 部品入手待ち 長期診断中
 修理作業中 出荷処理中 完了処理中

受付日 [] ~ []

受付番号 []

検索

戻る

4件中 1 ~ 4 件を表示しています。

No	受付番号	受付日	型番	製造番号	御社依頼番号	状況
1	SR3-000421	2009/08/18	1111	2222		処理待ち
2	SR3-000419	2009/08/17	sdf	sadfsdfa		処理待ち
3	SR3-000257	2009/05/22	katal	seizo1		完了
4	SR3-000256	2009/05/22	katal	seizo1		処理待ち

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION

状況	意味
処理待ち	ご登録頂いた直後の時の状況です。
受付処理中	弊社にて受付処理を行なっている時の状況です。
日程調整中	お客様と日程の調整を行なっている時の状況です。
スケジュール完了	お客様との修理日程が確定した時の状況です。
完了	修理が完了した時の状況です。
修理品待ち	修理センターにて修理依頼品が届くのを待っている時の状況です。
診断中	修理センターにて修理依頼品の診断を行なっている時の状況です。
お客様回答待ち	修理センターでお客様からの回答を待っている時の状況です。
部品入荷待ち	修理センターにて手配した部品の入荷を待っている時の状況です。
長期診断中	修理センターにて長期的な診断が必要と判断した場合の状況です。
修理作業中	修理センターにて修理を行なっている時の状況です。
出荷処理中	修理センターにて修理完了し、お客様への返却準備を行なっている時の状況です。
完了処理中	修理センターにて返却処理が完了し、修理完了の処理を行なっている時の状況です。

過去履歴の検索

- 検索結果が表示されますので、詳細を確認する場合には『受付番号』をクリックすると詳細画面が表示されます。
- 検索結果の一覧をCSV出力する場合には『CSV出力』をクリックします。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

過去履歴検索画面

メニュー > 過去履歴検索

ユーザID

検索条件

状況

 処理待ち 受付処理中 日程調整中 スケジュール完了 完了
 修理品待ち 診断中 お客様回答待ち 部品入手待ち 長期診断中
 修理作業中 出荷処理中 完了処理中

~

4件中 1 ~ 4 件を表示しています。

No	受付番号	受付日	型番	製造番号	御社依頼番号	状況	完了日	不具合状況
1	SR3-000421	2009/08/18	1111	2222		処理待ち		不具合状況
2	SR3-000419	2009/08/17	sdf	sadfsdia		処理待ち		不具合状況
3	SR3-000257	2009/05/22	kata1	seizo1		完了	2009/05/22	二件目の症状
4	SR3-000256	2009/05/22	kata1	seizo1		処理待ち		一回目の症状

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION. All Rights Reserved.

修理依頼確認画面

ユーザID

連絡先情報(ユーザ情報)

会社名
住所
部署名
担当者名
電話番号
E-Mailアドレス

設置先情報

設置先

連絡先情報

連絡先

契約情報

お客様コード
保守契約
型番
製造番号
御社依頼番号
機器管理番号



お客様登録情報の変更手順

お客様情報の変更

■メニュー画面より『ユーザ情報編集』を選択します。

[ログアウト](#)

メニュー画面

メニュー

メニュー

- | | | |
|---------------------------|----|---------|
| ●修理依頼を登録する | >> | 修理依頼受付 |
| ●修理依頼中または過去に登録した修理依頼を確認する | >> | 修理状況確認 |
| ●登録されているユーザ情報を確認・変更する | >> | ユーザ情報編集 |
| ●パスワードを変更する | >> | パスワード変更 |

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.

お客様情報の変更

■ご登録頂いているお客様の情報を修正します。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

ユーザ情報編集画面

メニュー > ユーザ情報編集

ユーザID

ユーザ種別

ユーザ権限 ※ 一般ユーザ
ユーザ区分 ※ パソコン以外

お客様コード

お客様コード1 半角英数字で入力してください。

ユーザ情報(登録住所1)

会社名 ※	<input type="text" value="会社名"/>	<small>全角で入力してください。</small>
住所	<input type="text" value="登録住所"/>	<small>全角で入力してください。</small>
部署	<input type="text" value="部署"/>	<small>全角で入力してください。</small>
担当者名 ※	<input type="text" value="担当者名"/>	<small>全角で入力してください。</small>
電話番号 ※	<input type="text" value="111"/> - <input type="text" value="1111"/> - <input type="text" value="1111"/>	<small>半角英数字で入力してください。</small>
FAX番号	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>	<small>半角英数字で入力してください。</small>
E-Mail アドレス ※	<input type="text" value=""/>	<small>半角英数字で入力してください。</small>
登録住所種別 ※	<input checked="" type="checkbox"/> 連絡先 <input checked="" type="checkbox"/> 設置先 <input checked="" type="checkbox"/> 請求先 <input type="checkbox"/> 引取先 <input type="checkbox"/> 見積先 <input type="checkbox"/> 支払元	<small>登録住所種別を選択してください。</small>

- ・ご使用頂いている機器のお客様コードが分かる場合には登録をお願いいたします。
- ・複数登録する場合には、『お客様コードの追加』ボタンをクリックする事で、複数登録が可能となります。

- ・ご登録頂いている会社名等の情報の変更が行なえます。
- ・登録住所種別欄は、登録した情報を修理依頼の際のどの項目に表示させるかを選択します。
- ・ユーザ情報(登録住所)を複数登録する場合には、『登録住所の追加』をクリックし、会社名等の情報を追加します。



パスワード変更手順



パスワードの変更

■メニュー画面より『パスワード変更』を選択します。

[ログアウト](#)

メニュー画面

メニュー

メニュー

●修理依頼を登録する >>

修理依頼受付

●修理依頼中または過去に登録した修理依頼を確認する >>

修理状況確認

●登録されているユーザ情報を確認・変更する >>

ユーザ情報編集

●パスワードを変更する >>

パスワード変更

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.

・初めてご利用になられる場合、『パスワードの変更』のメニューしか表示されません。

[メニューへ戻る](#) [ログアウト](#)

パスワード変更画面

メニュー > パスワード変更

パスワード

現在のパスワード	<input type="password"/>	半角英数字で入力してください。
新パスワード	<input type="password"/>	半角英数字で入力してください。
新パスワード(確認)	<input type="password"/>	確認のため、新パスワードを再度入力してください。

変更

戻る

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.

- ・現在のパスワード欄・・・現在使用しているパスワードを入力します。
 - ・新パスワード欄・・・新たに設定するパスワードを入力します。
- 注:パスワードは英数を含め8桁以上で設定願います。**

パスワードの変更

- パスワード変更が完了すると下記画面に切り替わります。
『ログインへ戻る』ボタンをクリックし、新しいパスワードで再ログイン願います。

パスワード変更完了画面

メニュー > パスワード変更 > パスワード変更完了

パスワード変更が完了しました。
新しいパスワードでログインなおしてください。

ログインへ戻る

Copyright(C) 2009 TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION, All Rights Reserved.

TOSHIBA

Leading Innovation >>>



Safety Quality Speed

東芝ITサービス株式会社
TOSHIBA IT-SERVICES CORPORATION