

お問い合わせ内容のご確認方法

2020年8月版

以下では、カスタマーサポート画面からお問い合わせいただいた内容のご確認方法につい てご案内させていただきます。

 カスタマーサポート画面からお問い合わせいただきますと、以下のようなメールが配 信されます。

メール中の「照会の更新を表示する link」の link をクリックします。

※お問い合わせの際の Email 欄へ入力いただくメールアドレスに誤りがありますと このメール自体が届きません。メールアドレスの入力に際してはご注意願います。

お問い合わせありがとうございます [UiPath-Case#00]

uipathsupport@uipath.com <uipathsupport@uipath.com>

To:

様

お問い合わせありがとうございます。

お問い合わせ番号: #00 タイトル:お問い合わせ確認画面について 説明:お問い合わせ内容(インシデントまたはサービスリクエストの内容) は正常に受け付けられました。

照会の更新を表示する <u>link</u>

UiPath カスタマーサポート ref:_00D36jTL7._5001Q14OUEE:ref



 ブラウザに以下のような画面が表示されますので、赤枠に Email アドレスを記入して 「Get OTP」(青枠)ボタンをクリックします。

Ui Path [®]	Technical Support
* In order to view techn Get OTP	ical cases raised by you, please enter your Email ID

3. ワンタイムパスワードが記載された以下のようなメールが配信されます。

ワンタイ	イムパスワード
UT	Ui-Path Team <supportotp@uipath.com></supportotp@uipath.com>
To:	
これはる	あなたのワンタイムパスワードです 64309

ブラウザにワンタイムパスワードの入力を求めるダイアログが表示されますので、メールで配信されたパスワードを入力します。

		ワンター	イムパスワ	フード	
* Please enter OT	^o received in	n your Inbox a	s our security	policy	



5. 以下の様に、ご入力いただいた Email アドレスにてお問い合わせいただいた内容が、 「All cases」として画面左側に一覧表示されます。

Ji Path Technical Su	pport	Logout
All Cases	Q. Search For Cases and Knowledge Base Artic	Create New Technical Case
OO 20年 月 日水曜日 15時 お問い合わせ確認画面について OO 20年 月 日水曜日 17時 Create New Technical Case からのチケット作成 OO 20年 月 日金曜日 11時 天月 (ドキュメント作成: お問い合わせ内容のご確認方法 について) 2	Please select a case to view details	

6. case 番号をクリックしますと、該当 case のお問い合わせ内容が以下の様に表示され

ます。 (初期表示は Case Details が選択された状態となります)

Cases	Q Search For Cases and	Knowledge Base Artic		Create New Technical C
00	Case Details	ケース番号	プロダクト・コ	ンポーネント
20年 月 日水曜日 15時 お問い合わせ確認画面につい	▶ メールの詳細	00	Other	
τ		状況	優先度	
	Related Articles	Customer Action	Low	
00				
		問題が発生した環境(インシデントの場 ヘ	Studioパージョ	ン
Create New Technical Case からのチケット作成		Testing		
		Orchestratorバージョン	Product Compo	nent Version
00		タイトル	エヨーメッセー :	ジ (イント・デントの提
20年月 日金曜日 11時		お問い合わせ確認画面について	エン ハノビ · 合)	2 (1227210)
テスト用(トキュメント作成; お問い合わせ内容のご確認方法 について)2			エラーメッセー 合)	・ジ(インシデントの場
		板要		
		お問い合わせ内容(インシデントまた		
		はサービスリクエストの内容)		



※ 画面中の【状況】は、それぞれ以下の様にお問い合わせの状況を表しております。

状況 欄の表示	お問い合わせの状況	
New	お問い合わせをいただいた直後の状態です。	
In Process	弊社担当者が調査中の状態です。	
Customer Action	お客様からのご返信待ちの状態です。	
Resolved	問題が解決済みの状態です。	
	※ お客様から 5 営業日の間ご返信いただかなかった場合にも、この状態になりま	
	す。	
Closed	終了した状態です。この後のご返信は受け付けられません。追加のご質問は	
	再度 Web から行っていただく必要があります。	

7. 「Case Details」の下に表示されている「メールの詳細」をクリックしますと送受信 しましたメールの一覧が新しい順に以下の様に表示されます。

l Cases	Q Search For Cases and Kno	wledge Base Artic	Create New Technical Case
00 20年月日水曜日15時 お問い合わせ確認画面について 00 20年月日水曜日17時 Create New Technical Case からのチケット作成 00 20年月日金曜日11時 アスト用(ドキュメント作成・お問い合わせ内容のご確認方法 このいて)2	Case Details ズールの詳細 ・ Related Articles	uipathsupport@uipath.com 20年月日水曜日15時 RE:00 2時地合わせ確認 21担当者様いつもお世話になっ センク年月日水曜日15時 00 20年月日水曜日15時 00 3時い合わせ確認の面 サポートご担当者様了解致しま センジ ロック 20年月日水曜日15時 00 3時い合わせ確認の面 ウン 3時い合わせ確認の面 20年月日水曜日15時 00 シン シン ビン シン	画面について っております。 早 配について こした。急ぎません



8. 「もっと」をクリックしますと、メールの内容が以下の様に表示されます。



9. 「メールの詳細」の下に表示されている「Related Articles」をクリックしますと以下 のように表示されます。(本機能については現在は利用しておりません)

Cases	Q Search For Cases an	d Knowledge Base Artic	Create New Technical Cas
00 20年 月 日水曜日 15時 お問い合わせ確認画面につい て	Case Details Case Details メールの詳細	There are no Related Articles for th	nis case.
00 20年 月 日水曜日 17時 Create New Technical Case からのチケット作成			
20年 月 日金曜日 11時 テスト用(ドキュメント作成: お問い合わせ内容のご確認方法 について)2			



10. 画面の右上に表示されています「Create New Technical Case」(青枠)ボタンを クリックしますと新たな case の作成画面が表示されます。

Ui Path Technical Si	ıpport	Logout
All Cases	Q Search For Cases and Knowledge Base Artic	Create New Technical Case
下の各入力項目は力	スタマーサポート画面のフォームと同様とな・	っております。
Ui Path [®] Technical Su	ipport	Logout
New Technical Case	Q. Search For Cases and Knowledge Base Artic	All Cases
f any other queries please click here		
*姓		
*名		
*Email		
Eman		
お電話 +81		
*エンドカスタマー会社名		
*リクエスターの会社名		

※以降省略

11. 画面の右上に表示されています「All Cases」(青枠)ボタンをクリックしますと 直前に表示されていました各 case の画面表示に戻ります。

All Cases	Q Search For Cases and	d Knowledge Base Artic	Create New Technical Case
00	Case Details	There are no Related Articles for this	case.
20年 月 日水曜日 15時 お問い合わせ確認画面につい	▼		