

# 新カスタマーサービスポータルログイン及び使用方法について

商品番号： [6024]

サービスポータル手引書

## 目次

- [eメール](#)
- [プリント](#)

- [イントロダクション: セルフサービスとは、一言で表現すると](#)
- [1. サービスポータルの登録とログイン](#)
- [2. バルコサービスポータルにおける操作](#)
- [3. ナビゲーションバーからできること](#)
  - ['Case' ケース](#)
  - ['Work orders & Projects' ワークオーダーとプロジェクト](#)
  - ['Service Contracts' サービス契約](#)
  - ['Create a Case' ケース作成](#)
    - ['Inquiry' 質問](#)
    - ['Service Request' サービスリクエスト](#)
    - ['Spare Part Sales' スペアパーツ販売](#)
- [4. ケース作成過程でのアカウント作成方法](#)
- [5. 便利なリンク](#)

Feedback

Discover Barco's new services e-portal



### イントロダクション: セルフサービスとは...一言で表現すると

卓越したカスタマーサービスを通して一流のサービスを提供すること、それはバルコが目指すものです。サービスポータルと共に提供されるナレッジベースのプラットフォーム、これらのセルフサービス形式の機能がまさにそれに該当する。

お客様に一早く、そしてもっとシンプルにサービスを提供することを目的として、バルコはこのセルフサービス機能を以下の理由で取り入れております:

- ナレッジベースプラットフォーム (質問・回答形式と有益な情報からなるオンラインライブラリー)にアクセスすることで、サービス担当者の手を借りることなく解決策につながる情報を得ることが出来ます。
- 質問、サービスリクエスト、スペアパーツ販売をはじめとするご依頼を、サービスポータルを使用して迅速且つ完全な形で登録することが可能です。これはまた、適切な優先順位付けやより早い解決につながることであります。

- バルコサポートページにアクセスすれば、お客様情報、ケース、製品等、360度方向で確認することができます。さらに、ケースのステータスや送付した荷物の最新状況についても確認可能となっております。
- チャットボットとライブエージェント（今後導入予定）と対話をすれば弊社サービス担当と直接やりとりができます。
- バーチャルリモートアシスタンス機能を使えば、すぐその場でお手持元のスマートフォンからビデオチャットによるサポートを受けることができます。
- 購入可能店舗案内を利用すれば、お客様のお近くでバルコ製品をどこで購入できるかをすぐに知ることができます。
- サービスロケーターツールを使えば、お客様のお近くにある利用可能なサービスパートナーや、修理センターの場所を確認することができます。

## 1. サービスポータル登録とログイン

サービスポータルへログインするには、一度外部のウェブサイトである弊社バルコのウェブサイトに行き、myBarcoのパートナーゾーンに入る。もしくは[こちら](#)をご利用ください。

- 前述のリンクをクリックし、ログイン/登録ページに行く。
- 以前にログインしたことのあるお客様については、ご登録済みのログイン情報の入力を行い'Continue'をクリックしてください。

### ご新規のお客様について：

- お客様の会社様でご利用になられている、ログインに使用される企業様のe-mailアドレスの入力を行う。(Fig.1)
- 内容を確認し'Continue'をクリックする。
- 新規ユーザー登録がバルコにより受理された後、ご登録いただいた企業様e-mailアドレスに認証コードが送信されます。(Fig.2)
- その受信認証コードを入力していただき、'Continue'をクリックする。
- 次のページで、要求される情報の入力を行う。名前の入力は、名前、苗字の順。(Fig.3)
- ご登録いただいた企業様として、セールスフォースのアカウントが作成される。
- 作成されたコンタクトは、既知のドメインアカウントに紐づけられる。以下に示す例では、ドメインは「mailinator」となる。(同様のメールは、すべてこの同一のアカウントに紐づけられる。)
- 12桁のパスワードの作成を行う。
- 'Continue'を押下すると、バルコサービスポータルのウェルカムページが表示される。(Fig.4)

Fig. 1

**BARCO** English

## Verify your email address

A verification code was sent to you

**Email**  
LukeWalker@mailinator.com

**Verification code**

**Continue**

Fig. 2

**BARCO** English

## Register

Tell us some more about yourself

**Email**  
LukeWalker@mailinator.com

**Company name**  
Walker Ltd.

**First name**  
Luke

**Last name**  
Walker

**Country**  
Belgium

**New password**  
.....

**Confirm password**  
...

**Continue**

Fig. 3

**BARCO** Search

Home Work Orders Support Knowledge Center

# Welcome!

A place where you can easily find solutions and ask questions

Fig.4

## 2. バルコサービスポータルにおける操作

バルコサービスポータルに正しくログインを完了すると、サービスポータルのホームページへ移動する。

以下がそのホームページ画面の例。(Fig.5)



Fig. 5

(Fig.5)のホームページ画面では以下の機能が提供される:

1. 画面上部の検索バー。この検索バーによる検索結果は、サービスポータルにあるデータに限った検索機能となる点については、注意が必要。
2. ナビゲーションバーに提供される機能は以下:
  - 'Home'ホーム
  - 'Case'ケース
  - 'Work orders' ワークオーダー
  - 'Projects' プロジェクト
  - 'Service Contracts' サービス契約
  - 'Create a Case' ケース作成
3. 'Search' 検索ボタン
4. プロフィール情報は以下
  - 'Home'ホーム:ホームスクリーンへの移動
  - 'Logout'ログアウト

- 検索結果の左側では、検索結果をさらにオブジェクト単位で絞ることができます。(Fig.6)

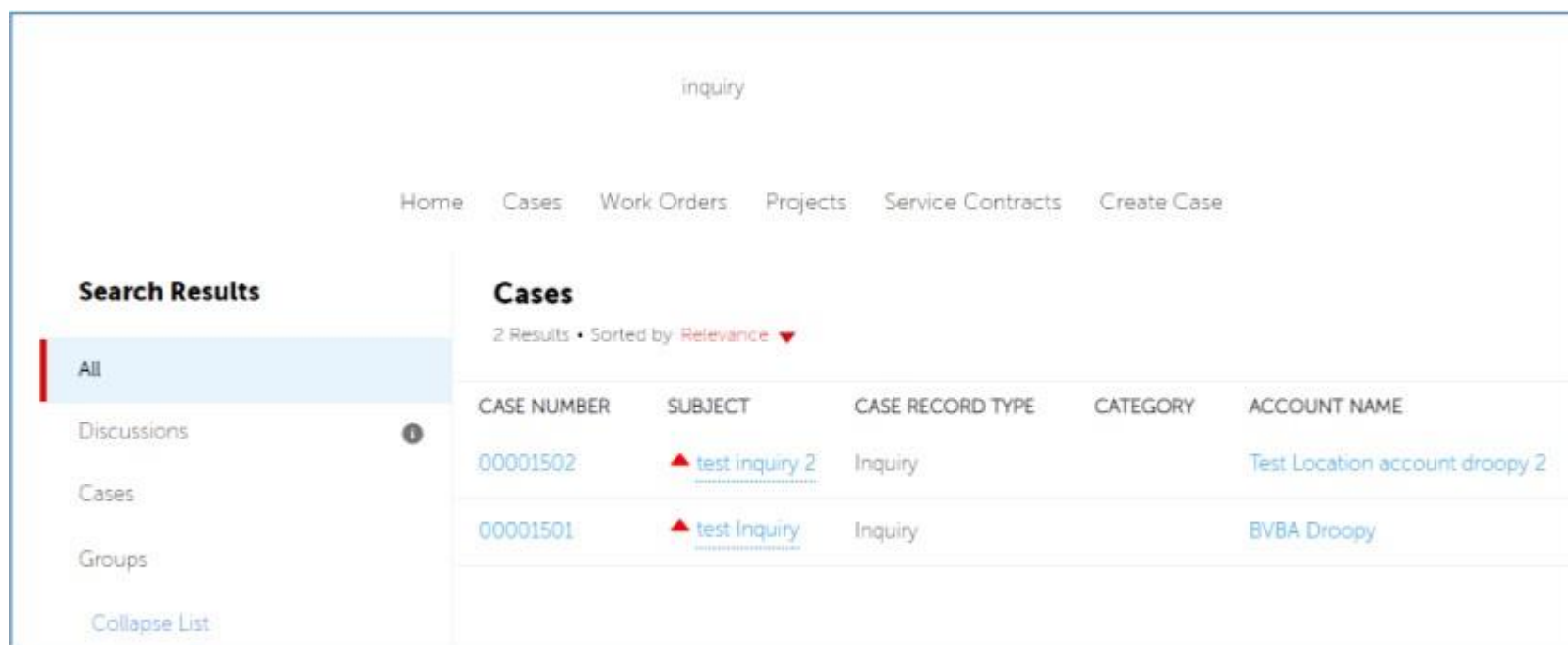


Fig. 6

- ページ最下部には、ウェブページのフッター情報の表示とライブエージェントのポップアップが表示される。(今後導入予定)(Fig.7)



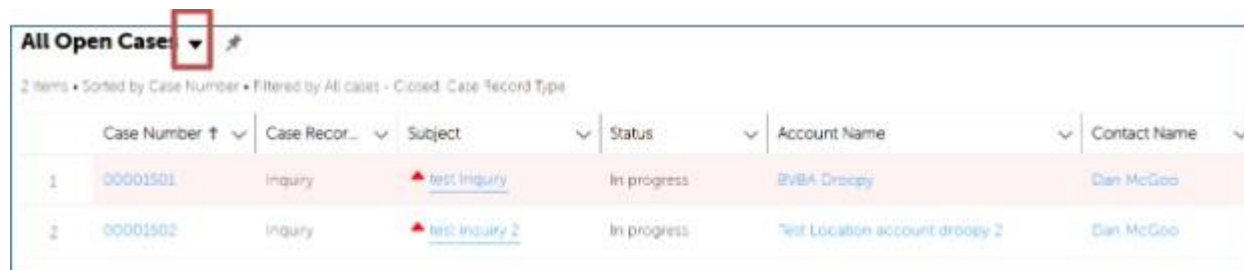
Fig. 7

### 3. ナビゲーションバーからできること

#### 'Cases'ケース

'Cases'ケースをクリックすることでケースの基本情報の確認を行えます。

この画面から、リストビューの種別の選択をすることができます。手順はリスト名の横にある小さい下向きの矢印をクリックし、表示させたいリスト種別の選択を行います。(Fig. 8.& 9)



Case Number	Case Record	Subject	Status	Account Name	Contact Name
00001501	Inquiry	test inquiry	In progress	BVBA Droopy	Dan McGoo
00001502	Inquiry	test inquiry 2	In progress	Test Location account droopy 2	Dan McGoo

Fig. 8



Fig. 9

#### 'Work Orders & Project' ワークオーダー及びプロジェクト

ケースの場合と同様に、'Work Orders' ワークオーダーもしくは'Projects'プロジェクトを選択後、リストビューを選択すると該当のワークオーダーとプロジェクトの概要を閲覧することができます。

プロジェクトに関しては2種類のみリストビューが用意されている：

- 'All' 全表示 or 'Recently viewed' 直近に表示したもの

#### 'Service Contracts' サービス契約

'Service Contracts'サービス契約 をクリックすることでサービス契約内容の概要を確認することができます。概要では、保有するサービス契約の基本的な情報を網羅しており、素早く容易に確認することが可能となっています。(Fig.10)

以下のリストビューを利用可能：

- 'All Open Service Contracts' 全サービス契約の内、ステータスがオープンのもの; ステータスが'Open'オープンであるサービス契約についてはここでは、見ることができない仕様となっております。理由としては、サービス契約期間に入っていない状態であるため、'Case'等や'Entitlement'では使用されないステータスのサービス契約であるため。
- 'All Released Service Contracts' 発行済みサービス契約; 発行済みサービス契約とは、現在有効なサービス契約になります。



- 'All Service Contracts' 全サービス契約
- 'Recently Viewed' 直近の閲覧

Co.	Contract Name	Additional Info	Account Name
1	000000	Test 15-11	NOT APPLICABLE
2	00000053	BJN Contract 1	Test20
3	00000054	my test contract	Test20
4	00000097	Test CN	Subscription DEP

Fig. 10

## 'Create a Case' ケース作成

バルコサービスポータルにおいて一番重要な機能は、お客様ご自身によるケース作成が可能であるという点になります。

'Create Case' ケース作成をクリックすることで作成を開始します。(Fig.11)

画面上部に表示されている'path' (進路) とはケース作成に必要なプロセスの概要になります。(Fig.11) では現在、'Basic Information'基本情報のステージにいることが判ります。

'path' (進路) の下には入力の必要な項目がいくつかあります。:

- 'Subject' 件名:  
簡潔にまとめられた概要
- 'Type' 種別は以下:
  - **'Inquiry' 問い合わせ:** 大抵の場合、製品には関わらない質問となります。製品に関する問題等は' Type' 種別で' Service Request' サービスリクエストを選択してください。
  - **'Service Request' サービスリクエスト:** 製品に関する問題についての種別。
    - サービスリクエストは作成の'path' (進路) が一番要求される種別となり、登録には製品型式、製品資産情報、エンタイトルメントID, シリアル番号などが必要となります。
  - **'Spare Part Sales' スペアパーツ販売:**  
ここではお客様ご自身で製品型式を指定することで、ケース登録をすることができます。

それぞれのケース種別によって異なるケース作成プロセスをたどるため、以下にそれらについて説明します。

## 'Inquiry' 問い合わせ

'Inquiry' 質問のケース作成を開始するにはまず:

- 'Subject' 件名の入力を行う。
- 'Inquiry' 質問を種別として選択する。
- 'Description' 概要 の欄に質問の内容について記入を行う。

Basic Information Case Details Account & Contact Det... Finished

Please follow the instructions for each step. we will guide you through the process of submitting your case.

\* Type ⓘ  
Inquiry

\* Priority  
Medium

\* Subject  
[Empty field]

Complete this field.

\* Description ⓘ

Fig. 11

- 'Next' (次へ) をクリックすると、関連するナレッジベースの情報が表示される 'Articles Found'(Fig.12) 関連記事のページへ遷移する。

Articles Found

✓ **ClickShare CX-20 info**

**ClickShare CX-20**

Easy wireless conferencing for small meeting rooms and huddle spaces

- Full BYOD support
- Remote collaboration with Button or Desktop App
- Works with your device, conferencing platform & a wide range of AV peripherals
- Enhanced security, connected and cloud managed

Fig. 12

- 表示された記事が役に立ったかどうかを回答してください。お客様が'Yes'役に立った を選択した場合は'Inquiry'質問登録のプロセスは終了します。その際、表示されるメッセージは(Fig.13)。

We are glad to have helped you out. Feel free to come back to this support portal when you have new inquiries, questions or need support.

Finish

Fig. 13

- 表示される記事にお客様のご質問に該当するものが含まれていなかった場合は、'No'を選択してください。選択後(Fig 14)の様にお客様の企業様情報の入力をする 'Account'アカウント 情報画面に遷移します。

Please select your company. If your company is not found, you can click 'Next' and you will be asked for your company details in the next steps.

Accounts

Account Name	Billing Street	Billing Zip/Po...	Billing City	Billing Country
Abdul Communit...		201301		India
BVBA Demo Prep 2	Ledebergstraat 63	9050	Gentbrugge	Belgium
Demo prep 3 Loc...	Stationsstraat 30	9000	Gent	Belgium

Fig. 14

- 次の画面(Fig.15)で、製品型式を選択してください。製品の型式を選択しなかった場合は、お客様の質問に最善な形で対応できない可能性があります。:

Fig. 15

- もう一度'Next'(次へ) をクリックすると、添付ファイルのアップロードや追加コメントを入力できる画面に遷移します。
- その後に再度'Next' (次へ) をクリックすることで、システムから登録したケース番号が表示され登録が問題なく完了したことが通知されます。(Fig.16) :

Fig. 16

ここで、新規に作成されたケースのページに移動します。また、移動したページでは、ケースに関連するあらゆる情報を確認できるとともに、追加の添付ファイルやコメントを'Related' (関連) や'Chatter'もしくは'Feed' チャッターもしくはフィード を使用して追加できます。(Fig.17-18-19)

ケース情報 :

Fig. 17

'Related' 関連 セクション





Fig. 18

画面右側には'Chatter'や'Feed'チャッターやフィードがあります：

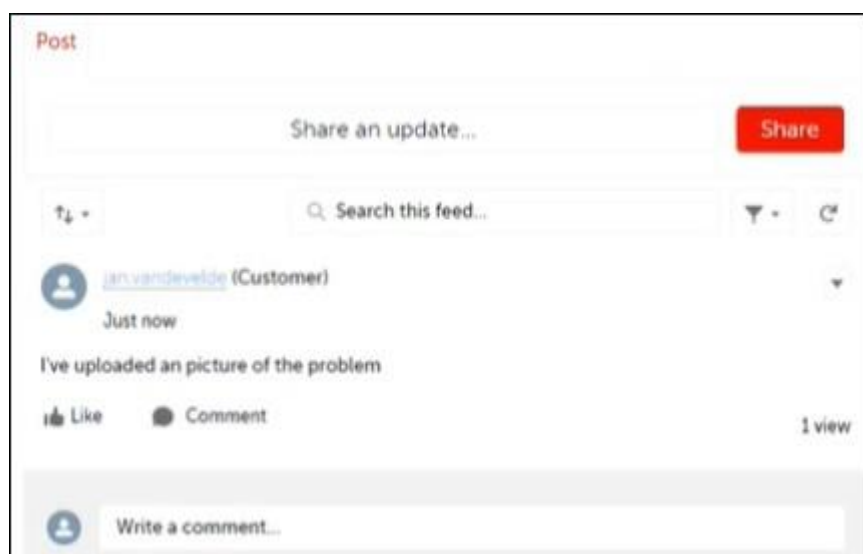


Fig. 19

### 'Service Request' サービスリクエスト

サービスリクエストの作成を開始するにはまず：

- 'Type'種別に'Service Request'サービスリクエスト を選択。(Fig.20)
- 'Subject' 件名 を入力。
- 'Next'次へ をクリックすることで、関連するナレッジベース情報が表示される 'Articles Found'関連記事 のページへ遷移する。

Fig. 20


- 'Inquiry'質問の登録処理と同様に、表示された記事が役に立ったかどうか、あるいは関連していなかったかを問われます。関連していなかった場合は、'Next'(次へ) をクリックすることで会社名の入力画面に遷移し引き続きケース作成ウィザードを続ける。
- 'Next'(次へ) をクリックしサービスリクエストの'Case Details'ケース詳細 のステージに遷移する。このタイミングで、ソフトウェアに関する問い合わせか、ハードウェアに関する問い合わせかの選択を行う。：

Fig. 21

- ハードウェアを選択した場合は、'Manufacturing Serial Number' (シリアル番号)の入力を求められる。
- ソフトウェアを選択した場合は、'Entitlement ID'エンタイトルメントID の入力を求められる。

仮にハードウェアを選択して、登録処理を進めるとした場合で説明をします。

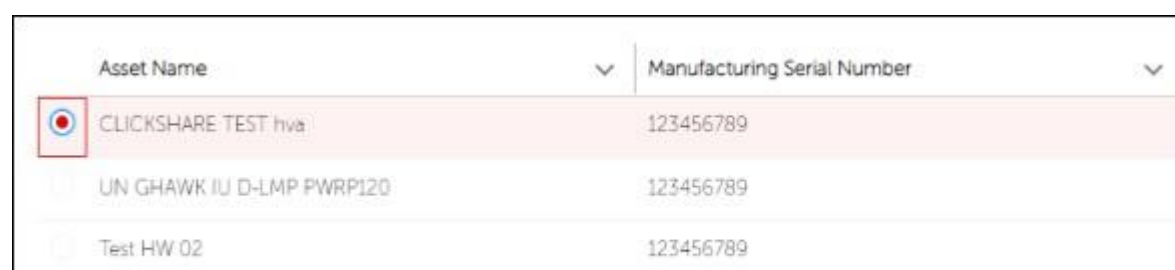
- Hardware'ハードウェア'を選択する。
- 'Manufacturing Serial Number'シリアル番号 入力を行う。(Fig.22)



The screenshot shows a web form with three tabs: 'Basic Information', 'Case Details', and 'Account & Contact Details'. The 'Case Details' tab is active. Below the tabs, it says 'This is a service request'. There is a dropdown menu for 'Asset Type' with 'Hardware' selected. Below that is a text input field for 'Manufacturing Serial Number' containing the value '123456789'. A red 'Next' button is located at the bottom right of the form.

Fig. 22

Next'次へ'をクリックすると、システムがセールスフォース内のデータ検索を行う。そして、その該当結果である製品資産情報を表示する。このデータ検索が複数の結果表示となることもある。その場合は、該当する方を選択する。この場合では、システムは3つの検索結果を製品資産として表示している。(Fig.23)



Asset Name	Manufacturing Serial Number
<input checked="" type="radio"/> CLICKSHARE TEST hva	123456789
<input type="radio"/> UN GHAWK IU D-LMP PWRP120	123456789
<input type="radio"/> Test HW 02	123456789

Fig. 23

- 'Next'次へ を再度クリックする。

次の画面で'Warranties' 保証、'Service Contracts'保守契約、'Contract Line Items' 保守契約内容 について、選択した製品に該当し現在有効な情報が表示される。以下の例では、'Warranties' 保証 'Service Contracts' サービス契約、共にまだ有効である状態であることを示している。この表示により、お客様資産が保証対象であるかの確認をすることができる。(Fig.24)

Please find below which Warranties and Service Contracts are currently covering your chosen asset.

Asset Warranties				
Asset Warranty Nbr	Start Date	End Date	Warranty Type	Active
AW-0002	Nov 28, 2021		Repair	Yes

Contract Line Items				
Contract Number	Start Date	End Date	Status	
00000003	Oct 16, 2021	Oct 15, 2022	Active	

Fig. 24

次に続く画面では、追加情報入力を求められる最終段階のステップとなる:

- **'Bill-To/Sold-To Account' 請求先/販売先アカウント:**

ここでお客様により、'Bill-To/Sold-To Account' 請求先/販売先アカウント の選択をする。請求先に該当情報がない場合については、バルコは'Work Order' (ワークオーダー) を処理できない。

- **'Ship-To Account' 送付先住所:**

(パーツが必要となる場合の) パーツ等の送付に使用する、送付先アドレスの指定をここで行う。その他には、修理後の製品の送付先等にも使用される。新規に送付先アカウントを作成する場合は、ここで送付先を選択せずに'Next'次へ をクリックする。

- **'Ship-To-Contact'送付先コンタクト:**

ここで、一つ前で選択した送付先アカウントに紐づくコンタクトの選択を行う。新規に送付先コンタクトの作成を行う場合は、単純に入力を行わず'Next'次へ を押下することで新規送付先コンタクトの作成画面へ遷移する。

'Next'次へ を最終的にクリックすると、'Thank you' (ありがとうございます) というメッセージが表示される画面へ遷移する。この画面で追加したい添付ファイルやコメントがある場合は追加入力を行うことができる。(Fig.25)

**Thank you!**

Your case with case number **00001194** has been successfully submitted and assigned to the appropriate teams.

[Click here to view your case details.](#)

Do you want to include specific attachments to your case?

Upload Attachments

Or drop files

Additional Comments

Fig. 25

## 'Spare Part Sales' スペアパーツ販売

スペアパーツ販売のケース作成するには(Fig.26)

- 'Subject' 件名の入力を行う。
- 適切なアカウントを選択する。
- 前出の 'Inquiry'質問/ 'Service Request' サービスリクエスト種別と同様の登録手順を行う。

Basic Information Case Details Account & Contact Details

Please follow the instructions for each step, we will guide you through the process of submitting your case.

\* Subject  
Test Spare Part Sales

\* Type  
Spare Part Sales

Next

Fig. 26

#### 4. ケース作成過程でのアカウント作成方法(Fig.27)

仮にケース作成過程で使用できるアカウントがなかった場合があったとします。その場合、新規にアカウントの作成を行います。新規にアカウント作成を行う場合は、アカウント選択画面で選択を行わず空白のまま'Next'次へを選択する。遷移後の画面から、新規アカウント作成が可能となり必要とされる情報の入力が必要とされます。

Basic Information Case Details Account & Contact Details

\* Reported By Company Name

Company Address

Country  
--None--

Street

City State/Province  
--None--

Zip/Postal Code

Previous Next

Fig. 27

#### 5. 便利なリンク

バルコ製品購入はどこで購入可能ですか？

バルコ製品を購入できる場所についての情報は、[こちら](#)から。

サービスロケーター (バルコ)

弊社の国毎のサービスパートナー情報は、[こちら](#)から。

ナレッジベース記事

弊社製品に関するナレッジベース記事については[こちら](#)から。

#### プロパティ

最後の更新 Sep 13 2022

この情報は役立ちましたか？

あり

いいえ

---

[プライバシー方針](#) | [Cookie 方針 \(Cookie preferences\)](#) | © 2022, Barco. All rights reserved.

 Feedback