

Service Desk お客様用ガイド

目次

重要な利用規約.....	2
BETA CAE Systems Service Desk に登録する.....	3
カスタマーとしてログイン.....	6
プロフィールの編集.....	7
リクエストの種類.....	9
リクエストの作成.....	12
バグを報告する :Report a Bug.....	13
改善提案 :Suggest an improvement.....	14
データの共有について.....	15
組織内でのリクエストの共有.....	17
サービスデスクでの検索方法.....	20
リクエストの更新.....	23
メールでのリクエスト.....	24
ワークフロー.....	26
解決したリクエストについて.....	28
解決事例の検索.....	29
ナレッジベース(Confluence)について.....	30
補足情報.....	32
推奨ブラウザ環境.....	33
サービスデスクサイト言語の変更（日本語化）.....	34
サービスデスクアバターの変更.....	35
担当者の割り当てについて.....	36
リクエスト作成例.....	37
一定期間ログインのないアカウントについて.....	39

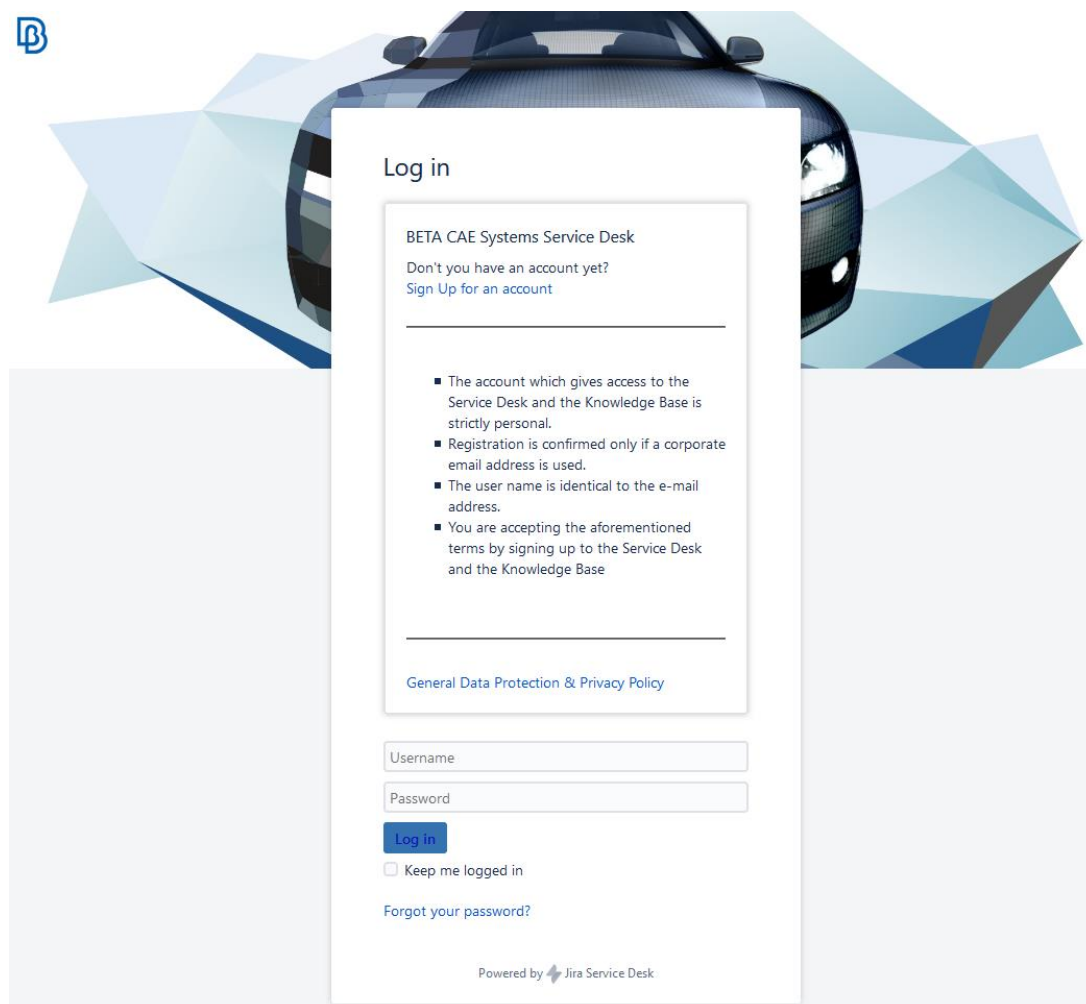
重要な利用規約

- サービスデスクと Confluence ナレッジベースにアクセスするためのアカウントは、個人ごとに作成されます。
- 登録するメールアドレスは、所属組織で発行されたメールアドレスである必要があります。
- ユーザー名はメールアドレスと同一です。
- お客様が所属する組織との取引関係が終了または変更された場合、BETA CAE Systems に通知する必要があります。
- お客様は、サービスデスクおよびナレッジベースに登録することにより、上記の条件に同意したものとみなされます。

BETA CAE Systems Service Desk に登録する

サービスデスクにアクセスすると、次のような画面が表示されます。

<https://support.beta-cae.com/servicedesk/customer/portal/4>



B

Log in

BETA CAE Systems Service Desk

Don't you have an account yet?
[Sign Up for an account](#)

- The account which gives access to the Service Desk and the Knowledge Base is strictly personal.
- Registration is confirmed only if a corporate email address is used.
- The user name is identical to the e-mail address.
- You are accepting the aforementioned terms by signing up to the Service Desk and the Knowledge Base


[General Data Protection & Privacy Policy](#)

Username

Password

Keep me logged in

[Forgot your password?](#)

Powered by  Jira Service Desk

ステップ・バイ・ステップ・ガイド

- すでにアカウントをお持ちの方は、認証情報（ユーザー名:メールアドレス）を使ってログインしてください。
- まだアカウントをお持ちでない方は、[こちら](#)からサインアップしてください。

https://www.beta-cae.com/support.htm#signup_form

Sign Up to our Service Desk

Name *

Surname *

Work E-mail *

Company *

Company Address *

Country *

Phone *

I've read and I consent to the General Data Protection & Privacy Policy

Privacy & Terms

ALRZ

Enter text from image

Powered by MTCaptcha™

Submit

サインアップ手続きをしていただくと、noreply@beta-cae.comより下記のようなメールが届きます。

Dear **Customer Name**

You submitted your data successfully.

Your application for an account to our Service Desk will be reviewed. As soon as your application is approved, you will receive an invitation to complete the Sign-Up and access our system.

BETA CAE Systems International AG, Platz 4, CH-6039 Root D4, Switzerland
tel: +41 41 545 3658 | email: ansa@beta-cae.com | url: www.beta-cae.com

The data you submitted are the following:

Firstname:
Surname:
Email:
Phone:
Company:
Address:
Country:
Accepted GDPR:

Customer Information

登録申請が承認されると、jira-noreply@beta-cae.comから下記のようなメールが届きます。

Hi,

Agent Name has invited you to the BETA CAE Systems Service Desk portal!
[Visit the portal](#) to raise requests and get help.

メール内のリンクボタン“Visit the portal”をクリックして、ポータルサイトで名前とパスワードについて設定を行います。

← → ↻ https://support.beta-cae.com/servicedesk/customer/portal/4/user/visitportal?username=prazis%40cententia.com&token=db30358dc5fcd72817814fbd67b62447a9e086d ☆

BETA

Welcome to BETA CAE Systems Service Desk!

You are almost there - we just need to grab a password so you can login later.

Username
prazis@cententia.com

Full name

Password

Show password

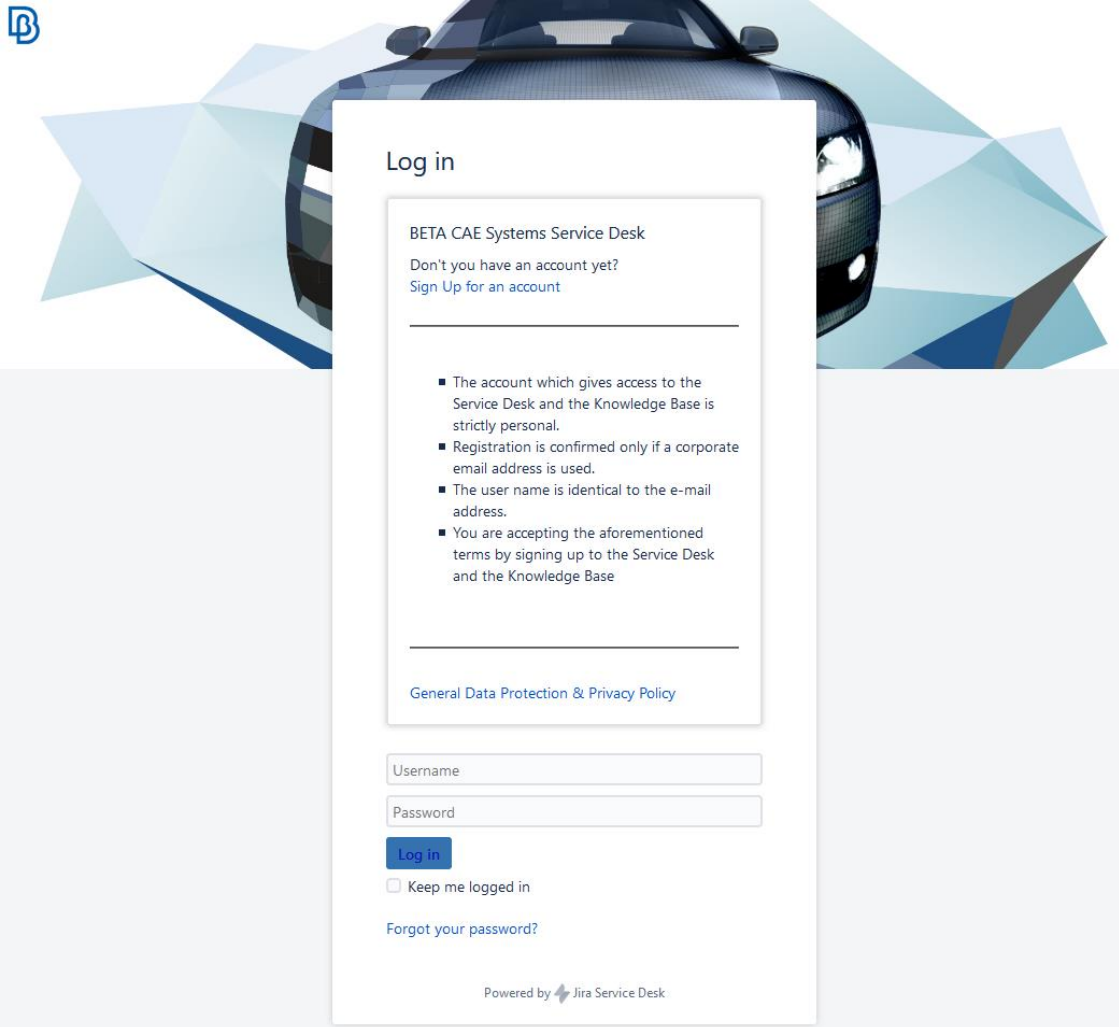
[Save and continue](#)

JIRA Service Desk (3.9.3) - Atlassian

- メールアドレスがユーザー名となります。

カスタマーとしてログイン

カスタマーとしてログインするには、以下のリンクをクリックしてください。



Log in

BETA CAE Systems Service Desk

Don't you have an account yet?
[Sign Up for an account](#)

- The account which gives access to the Service Desk and the Knowledge Base is strictly personal.
- Registration is confirmed only if a corporate email address is used.
- The user name is identical to the e-mail address.
- You are accepting the aforementioned terms by signing up to the Service Desk and the Knowledge Base


[General Data Protection & Privacy Policy](#)

Username

Password

Keep me logged in

[Forgot your password?](#)

Powered by  Jira Service Desk

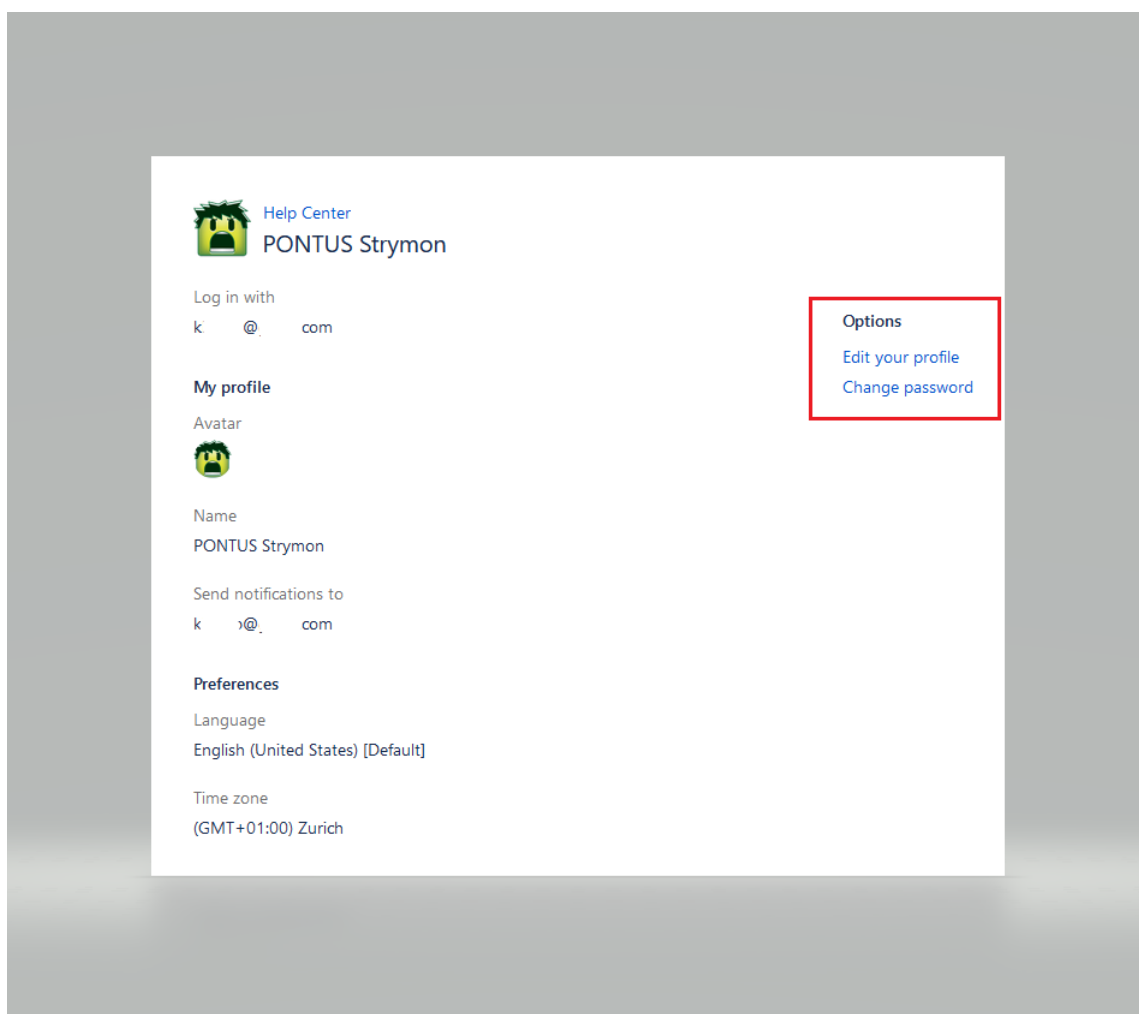
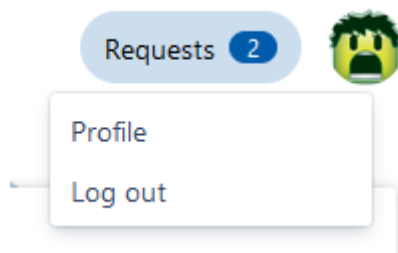
注意点

- 登録済みのユーザーだけがログインできます。カスタマーはアクセスをリクエストすることができません。
- エージェントはお客様を「サービスデスクユーザー」として登録することができます。
- パスワードを忘れた場合は、以下のリンクから再設定してください。

<https://support.beta-cae.com/servicedesk/customer/user/forgotpassword>

プロフィールの編集

アバターアイコンの下のドロップリストにある Profile オプションを選択します。

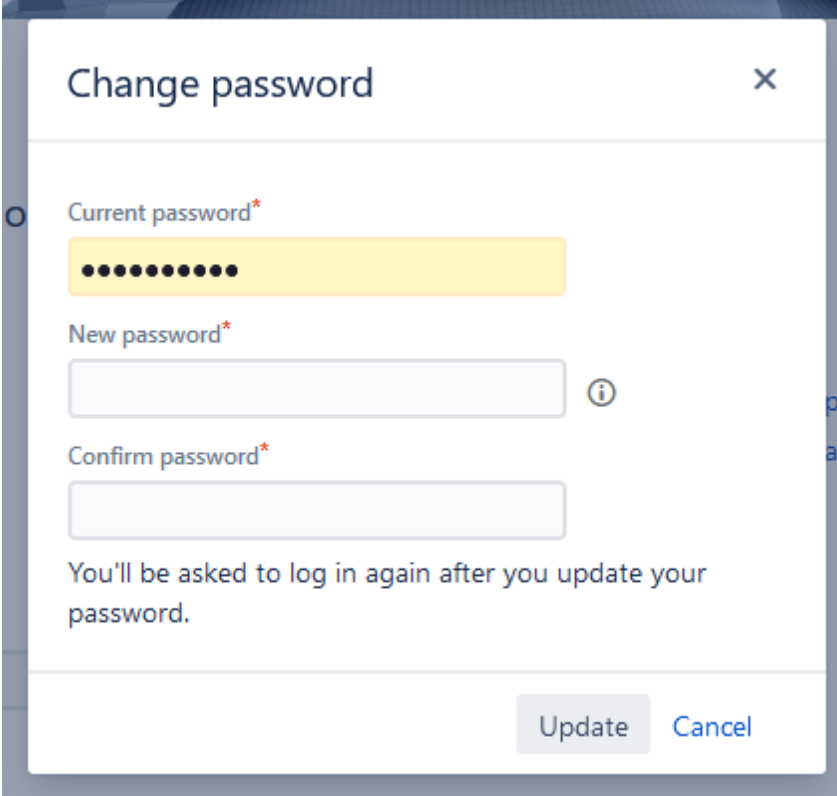


この方法で、下記を編集することができます。

ポータルサイトに表示されるあなたのフルネーム

タイムゾーンなどの環境設定

パスワードを変更することも可能です。



Change password

Current password*

.....

New password*

Confirm password*

You'll be asked to log in again after you update your password.

Update Cancel

パスワード作成について

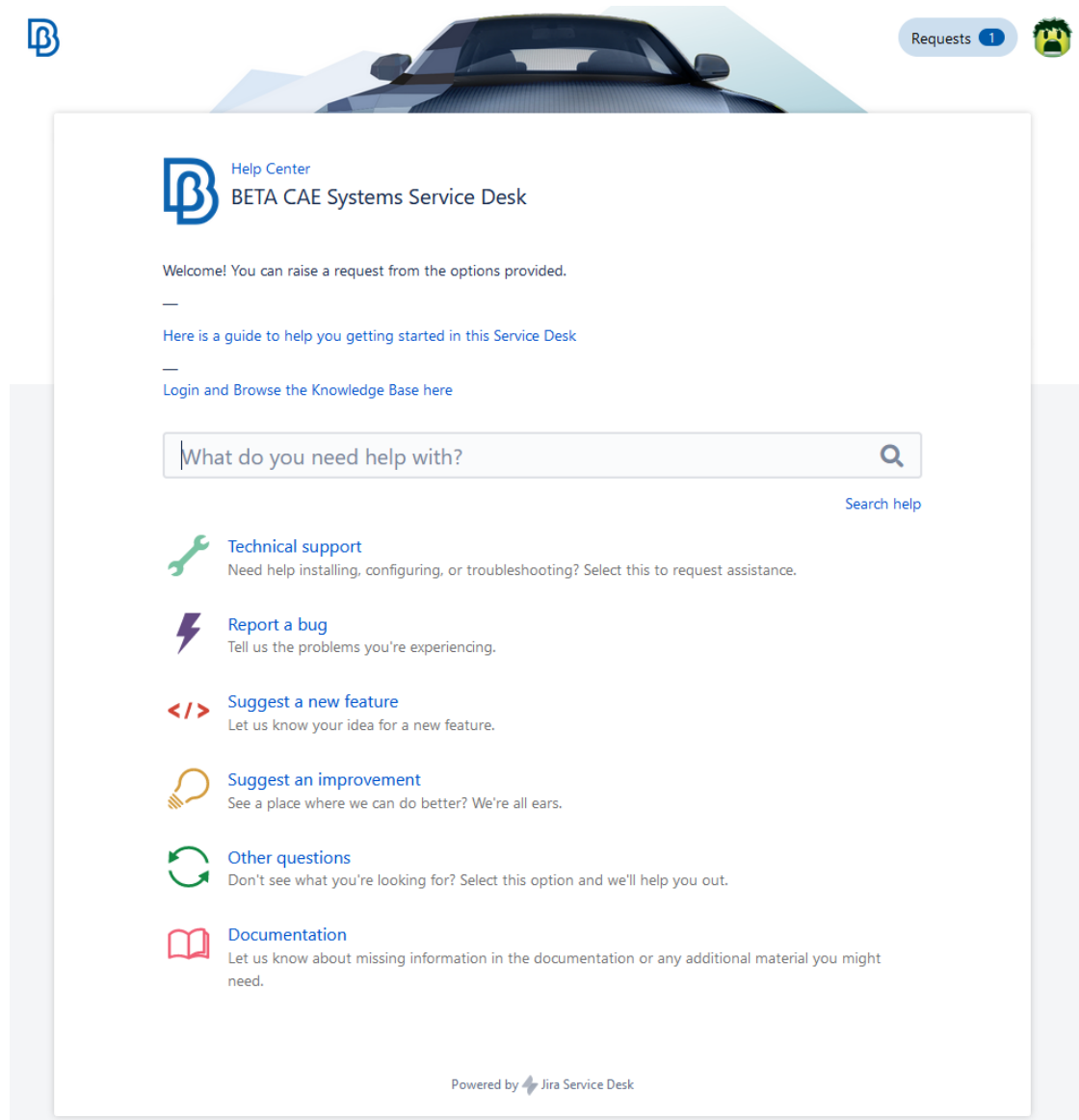
- パスワードは少なくとも 10 文字以上でなければなりません。
- パスワードは 255 文字を超えてはなりません。
- パスワードには、大文字、小文字、数字、句読点など、少なくとも 3 種類の文字が含まれていなければなりません。
- パスワードには、&、%、™、É などの特殊文字を少なくとも 1 つ含める必要があります。
- 新しいパスワードは、古いパスワードと類似してはなりません。
- パスワードは、ユーザー名やメールアドレスに類似してはなりません。

パスワードを忘れた場合は、以下のリンクから再設定してください。

<https://support.beta-cae.com/servicedesk/customer/user/forgotpassword>

リクエストの種類

ポータルサイトへログインが完了すると、リクエストを上げることが可能になります。



The screenshot shows the BETA CAE Systems Service Desk Help Center interface. At the top left is the BETA logo. At the top right, there is a 'Requests' button with a notification icon and a user profile icon. The main content area features the BETA logo and the text 'Help Center BETA CAE Systems Service Desk'. Below this, there is a welcome message: 'Welcome! You can raise a request from the options provided.' followed by a horizontal line and a link: 'Here is a guide to help you getting started in this Service Desk'. Another horizontal line is followed by a link: 'Login and Browse the Knowledge Base here'. A search bar is present with the placeholder text 'What do you need help with?' and a magnifying glass icon. To the right of the search bar is a 'Search help' link. Below the search bar, there are six categories of requests, each with an icon and a brief description:

- Technical support** (wrench icon): Need help installing, configuring, or troubleshooting? Select this to request assistance.
- Report a bug** (lightning bolt icon): Tell us the problems you're experiencing.
- Suggest a new feature** (code icon): Let us know your idea for a new feature.
- Suggest an improvement** (lightbulb icon): See a place where we can do better? We're all ears.
- Other questions** (circular arrows icon): Don't see what you're looking for? Select this option and we'll help you out.
- Documentation** (book icon): Let us know about missing information in the documentation or any additional material you might need.

At the bottom of the page, it says 'Powered by Jira Service Desk'.

カスタマーとして、問題や質問、要望を報告することができます。

この環境では、報告されたものはすべて「リクエスト」または「チケット」と呼ばれます。

この画面では、利用可能な「カスタマーリクエストタイプ」が表示されます。
リクエストを出すには、「リクエストタイプ」のいずれかを選択します。



Technical support

Need help installing, configuring, or troubleshooting? Select this to request assistance.



Report a bug

Tell us the problems you're experiencing.



Suggest a new feature

Let us know your idea for a new feature.



Suggest an improvement

See a place where we can do better? We're all ears.



Other questions

Don't see what you're looking for? Select this option and we'll help you out.



Documentation

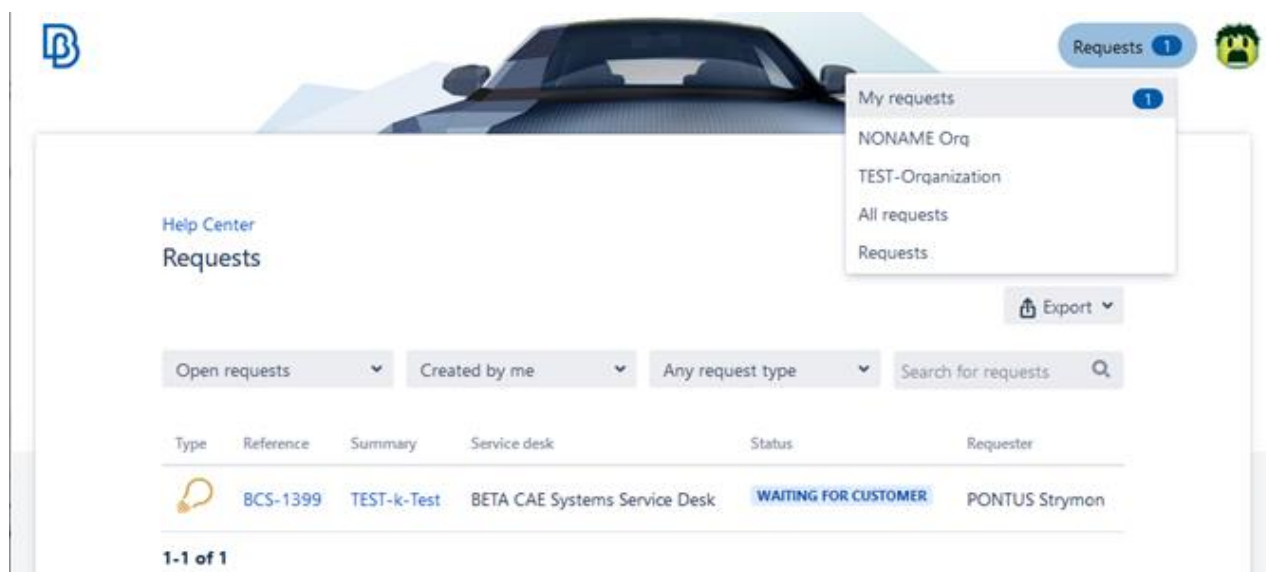
Let us know about missing information in the documentation or any additional material you might need.

検索を使用して、ナレッジベースの利用可能な記事から回答を検索できます。



[Search help](#)

お客様がアクセスできる記事、つまりお客様またはお客様の組織の他のメンバーによって報告されたリクエストにご案内いたします。



追加情報

- ナレッジベースは Confluence 上に構築されており、BETA CAE Systems によって選択・投稿された記事が含まれています

リクエストの作成

ポータルサイトでリクエストを上げる方法

リクエスト例：

- バグを報告する :Report a Bug
- 改善提案 :Suggest an improvement

登録済みのユーザーであれば、helpdesk@beta-cae.com へメールを送信することで、リクエストを作成することも可能です。

リクエスト時に項目の選択がありますが、どの項目に該当するか不明な時は **Technical support** を選択してください。

バグを報告する :Report a Bug

BETA 製品のツール、機能に関して発見したバグ動作については下記のフィールドから情報をお寄せください。

The screenshot shows the 'Report a bug' form in the BETA Help Center. The form is titled 'Report a bug' and is part of the 'Help Center / Customer Service' section. It contains the following fields and instructions:

- Summary:** A text input field with the instruction 'Summarize the bug briefly.'
- Product:** A dropdown menu currently set to 'None' with the instruction 'Select the affected product.'
- Affects Version/s:** A text input field with the instruction 'Specify the version where you have encountered the problem.'
- Description:** A large text area with the instruction 'Provide details of the problems you are having.'
- Attachment (optional):** A dashed box containing the instruction 'Drag and drop files, paste screenshots, or browse'. To the right, it says 'Size limit = 10MB. For larger files request link to upload the related data'.
- Request to share a file (optional):** A checkbox labeled 'Yes' with the instruction 'Would you like to share a sample file? Activate this checkbox to receive a link to upload the related data'.
- Private request:** A checkbox labeled 'Private request'.
- Buttons:** 'Create' and 'Cancel' buttons at the bottom.

リクエストについては、可能な限り詳細な情報をご提供いただけますと幸いです。

- 問題点
- 目的（何故この機能が必要なのか）
- 目標（望んでいる結果）
- 起こった現象

その他の有用な情報

- 製品名
- バージョン(s)
- プロセスで使用されたすべての関連関数
- Help>About function から参照できる ANSA や META のバージョン、ハードウェアの情報

可能であれば、サンプルデータについてご提供いただけますと幸いです。

改善提案 :Suggest an improvement

BETA 製品のツール、機能に関して改善点がございましたら、下記のフィールドから情報をお寄せください

The screenshot shows a web form titled "Suggest an improvement" within the BETA Help Center. The form is structured as follows:

- Summary:** A single-line text input field.
- Product:** A dropdown menu currently set to "None". A note to the right says "Choose the product to be improved".
- Description:** A large text area for the user to describe the issue. A note to the right asks "What function needs improvement? Why?".
- Attachment (optional):** A dashed box containing a file upload icon and the text "Drag and drop files, paste screenshots, or browse". A note to the right states: "Please provide helpful material about the improvement. Size limit = 10MB. For larger files request link to upload the related data".
- Request to share a file (optional):** A checkbox labeled "Yes". A note to the right says: "Would you like to share a sample file? Activate this checkbox to receive a link to upload the related data".
- Private request:** A red lock icon followed by the text "Private request" and a dropdown arrow.
- Buttons:** "Create" (blue) and "Cancel" (grey) buttons at the bottom left.

リクエストについては、可能な限り詳細な情報をご提供いただけますと幸いです。

- 問題点
- 目的（何故この機能が必要なのか）
- 目標（望んでいる結果）
- 起こった現象

その他の有用な情報

- 製品名
- バージョン(s)
- プロセスで使用されたすべての関連関数
- Help>About function から参照できる ANSA や META のバージョン、ハードウェアの情報

可能であれば、サンプルデータについてご提供いただけますと幸いです。

データの共有について

リクエスト作成時に共有するデータのサイズが 10 MB 以上だった場合、データ共有サービスをご利用いただけます。

リクエスト作成画面で“Request to share a file (optional)”について“Yes”のチェックボックスをチェックした状態でリクエストを作成します。

Size limit = 10MB. For larger files request link to upload the related data

Request to share a file (optional)

Yes

Would you like to share a sample file? Activate this checkbox to receive a link to upload the related data.

Private request ▾

Create Cancel

リクエストを作成後に、noreply@beta-cae.com から下図のようなファイル共有用のリンクが送付されます。

Dear BETA CAE Systems partner,

BETA CAE JAPAN Customer Service (ansa@beta-cae.com) from BETA CAE Systems Japan has requested a file transfer job for you.

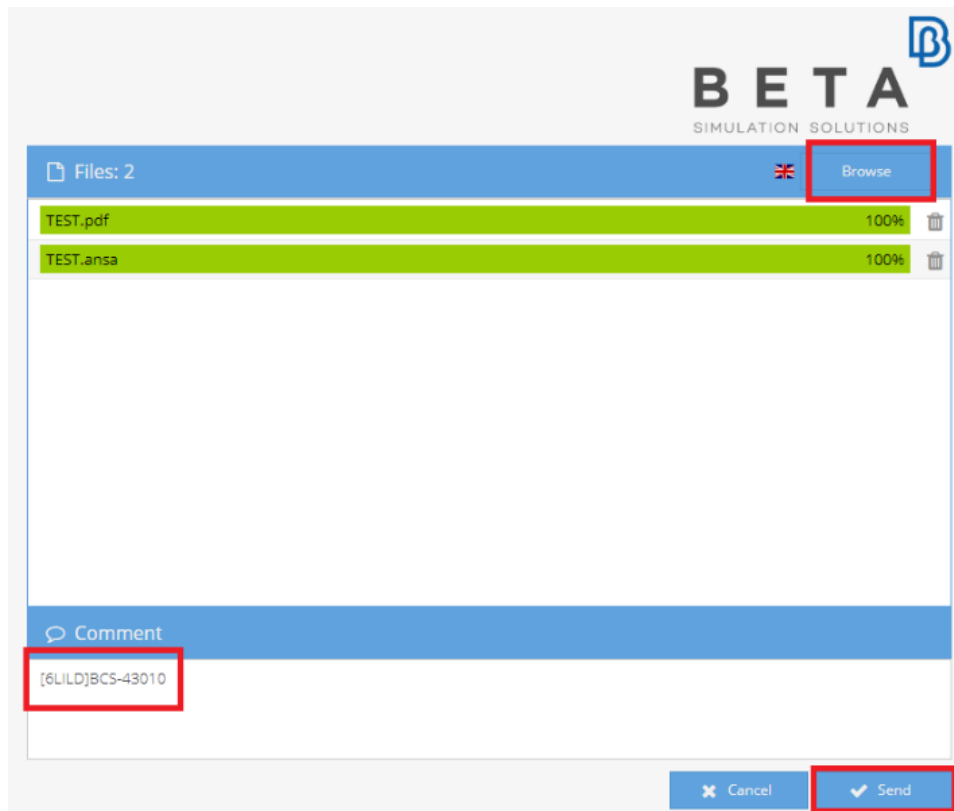
In case you are invited for a file upload, please do not forget to click on “Send” button after the file upload finishes, or else the transfer will be aborted.

Please click the link below to initiate the transfer:

<https://files.beta-cae.com/>

下図のファイル共有ページで“Browse”から共有するデータを選択していただき、“Send”を押していただくことで共有が完了いたします。

※**Comment** 欄の番号は **Agent** への通知に必要なため、消去しないようご注意ください。



- 2回目以降のデータ共有につきましては、対応している **Agent** から共有リンクを送付させていただきますので、**Agent** までご連絡下さい。
- **BETA Japan** にのみデータ共有をしたい場合も対応可能ですので、その旨を **Agent** までご連絡下さい。

組織内でのリクエストの共有

組織のすべてのメンバーは、リクエストに移動して"Get notifications"というボタンを押すことで、通知を受けられることを選択できます。

Help Center / Customer Service
Suggest an improvement

Summary
Additional options in ...

Product
ANSA
Choose the product to be improved

Description
Need to have an additional option in function
What function needs improvement? Why?

Attachment (optional)
Drag and drop files, paste screenshots, or browse
Please provide helpful material about the improvement. Size limit = 10MB. For larger files request link to upload the related data

Request to share a file (optional)
 Yes
Would you like to share a sample file? Activate this checkbox to receive a link to upload the related data

Get notifications
Share
Resolve this issue
Cancel request

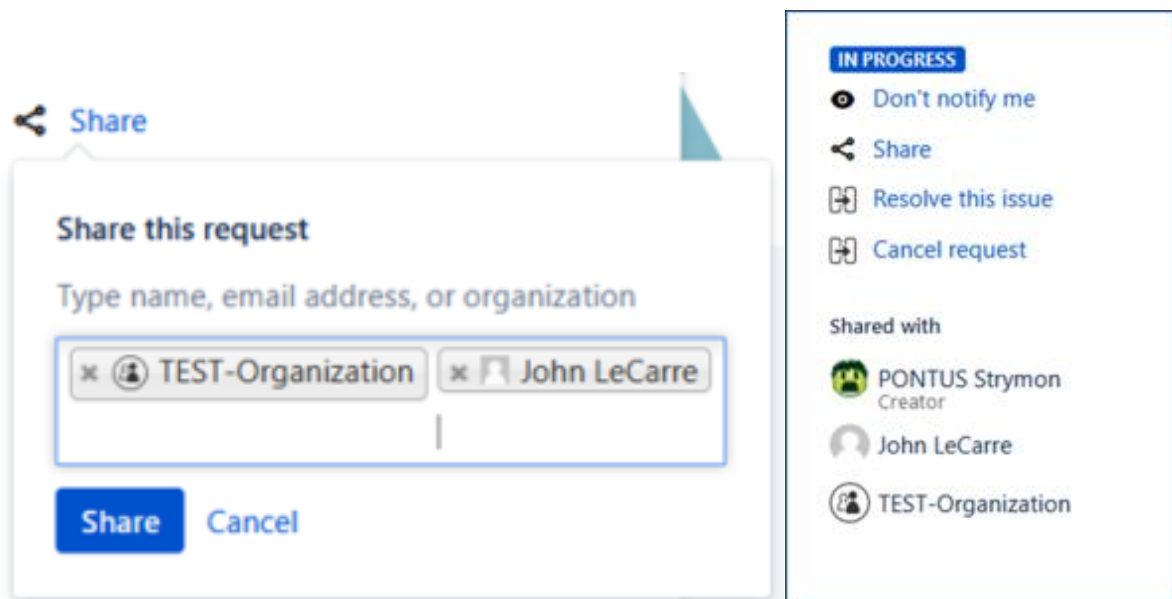
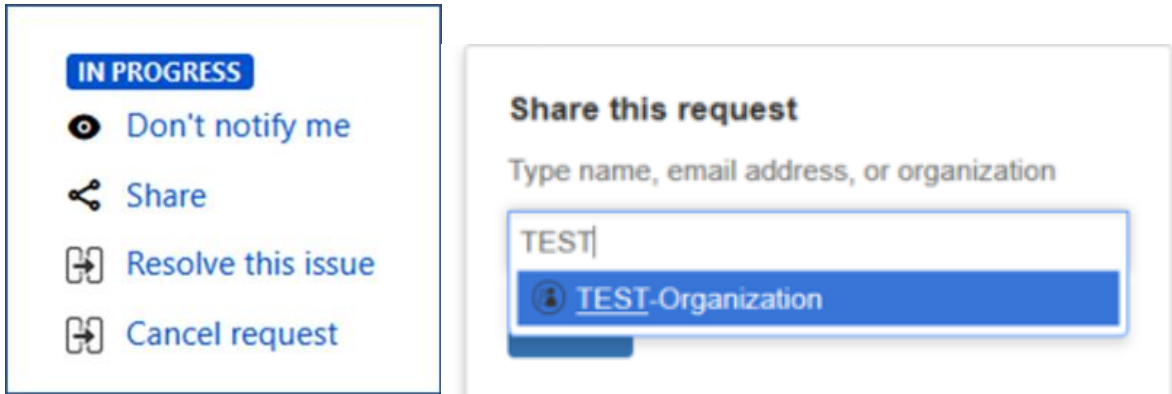
helpdesk@beta-cae.com にメールを送信してチケットを発行すると、リクエストは組織と共有された状態で作成されます。

サービスデスクでリクエストを作成する際は、“**Private Request**”(リクエスト内容が組織と共有されない状態)がデフォルトとなっています。

このリクエストを組織と共有するオプションは、ポータルでリクエストを作成する際に、上記の赤枠の様に設定していただくか、作成後に共有アイコンを押していただくことで利用可能です。

また、組織の特定のメンバーの名前またはユーザーID (Eメール) を追加することで、そのメンバーとのみリクエストを共有することができます。

上記の方法で共有されたメンバーはステータスの変更やコメント追加の通知を受けることができます。



※一度 Share した組織・メンバーを外すことは出来ませんのでご注意ください。

お客様、またはお客様の組織内の誰かが共有したリクエストは以下の様に表示され、閲覧していただくことが可能です。

Help Center
Requests

Open requests Created by me Any request type Search for requests

Type	Reference	Summary	Service desk	Status	Requester
	BCS-759	another	Customer Service	WAITING FOR CUSTOMER	Kostis
	BCS-756	one more	Customer Service	IN PROGRESS	Kostis
	BCS-104	new test	Customer Service	IN PROGRESS	Kostis
	BCS-62	TEST> SCRIPT	Customer Service	IN PROGRESS	Kostis

1-4 of 4

Help Center
Requests

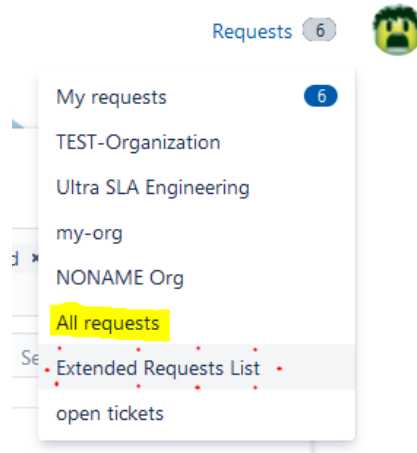
Any status Shared with my organization... Any request type Search for requests Export

Type	Reference	Summary	Service desk	Status	Requester
	BCS-55	Show only nodes with Field 10	Customer Service	IN PROGRESS	Milton-Eduardo Pena
	BCS-43	TEST>Improvement request	Customer Service	RESOLVED	Kostis Kioup
	BCS-42	TEST >> How to test the testing?	Customer Service	IN PROGRESS	Kostis Kioup
	BCS-41	gtk BCLineEditSelectionMode	Customer Service	RESOLVED	Emmanouil Doulgerakis
	BCS-40	abaqus fastener	Customer Service	RESOLVED	Emmanouil Doulgerakis
	BCS-22	RES.MAP issues when mapping two sources to one target surface	Customer Service	IN PROGRESS	Marco Di Nonno
	BCS-8	Python command for Isolate>Exterior>Normal to screen	Customer Service	IN PROGRESS	Marco Di Nonno

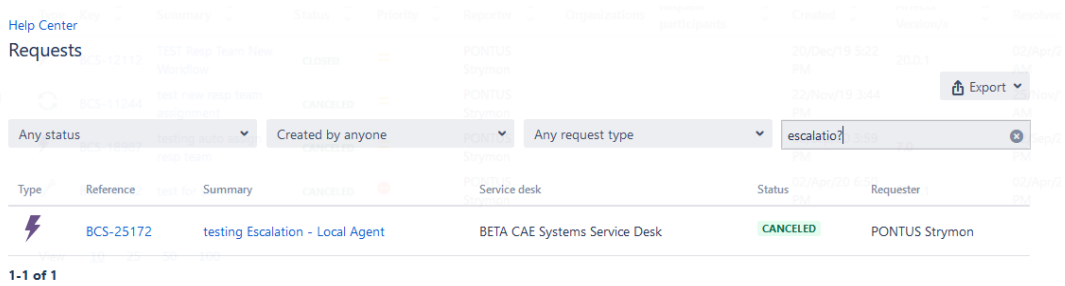
1-7 of 7

サービスデスクでの検索方法

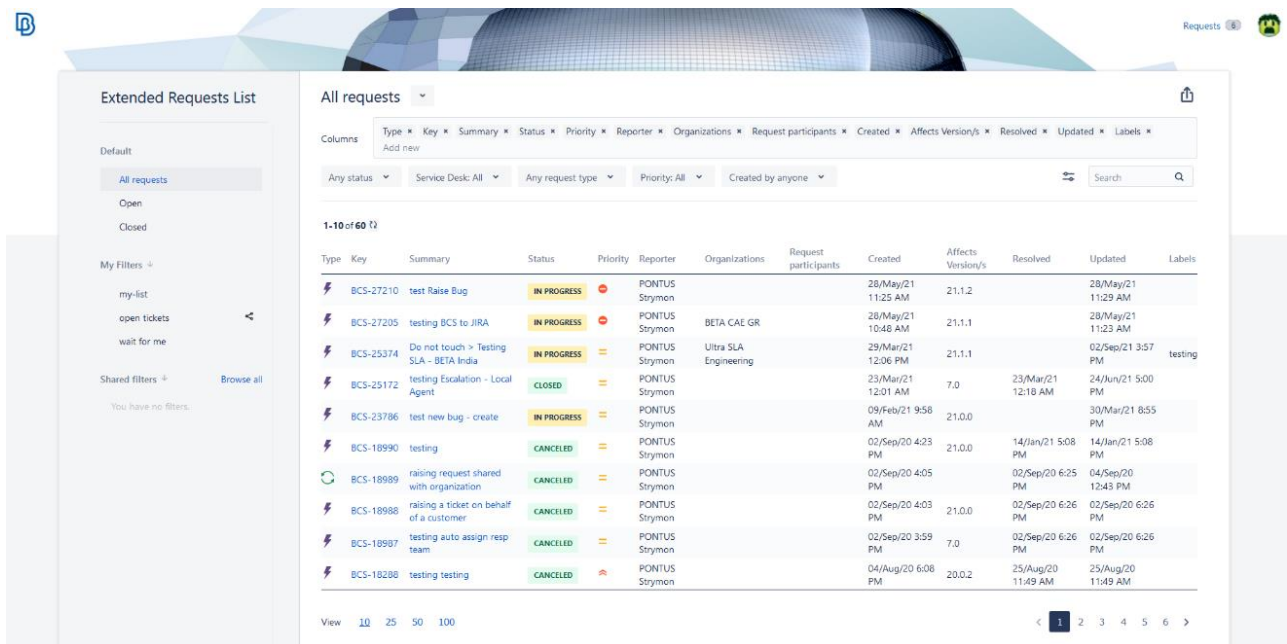
自分が上げたリクエストや組織で共有しているリクエストを検索する方法



リクエストオプション :All Requests




拡張リクエストリストオプション :Extended Request List





リクエスト BCS-123456 を検索する場合、検索フィールドにチケット ID を正確に入力する必要があります（例：BCS-123456


“123456”や“*123456”を入力した場合は検索されません。

All requests ↓ 

Columns: Type × Key × Summary × Status × Priority × Reporter × Request participants × Created ×
Affects Version/s × Resolved × Updated × Add new

Any status ↓ Service project: All ↓ Any request type ↓ Priority: All ↓  bcs-31664 ×

1-1 of 1 

Type	Key	Summary	Status	Priority	Reporter	Request participants	Created	Affects Version/s	Resolved	Updated
	BCS-31664	test	IN PROGRESS	=	PONTUS Strymon		04/Nov/21 2:59 PM			03/Aug/22 8:34 PM

View [10](#) [25](#) [50](#) [100](#)

ワイルドカード検索

ワイルドカード検索では“?”と“*”を使用します。

1文字および複数文字のワイルドカード検索が可能です。

1文字のワイルドカード検索を行うには、“?”記号を使用します。

複数文字のワイルドカード検索を行うには、“*”記号を使用します。

ナレッジベースを検索する

サービスデスクの最初のページに、以下の検索ヘルプが表示されます。

What do you need help with?



[Search help](#)

フレーズ検索

"chalk and cheese"という正確なフレーズを含むコンテンツを検索する場合。

[`"chalk and cheese"`]

OR 検索

"chalk"または"cheese"のどちらかを含むコンテンツを検索する場合。

[`chalk OR cheese`]

AND 検索

"chalk" "cheese"の両方を含むコンテンツを検索する場合。

[`chalk AND cheese`]

NOT 検索

"chalk"を含むが"cheese"を含まないコンテンツを検索する場合。

[`chalk NOT cheese`]

除外語検索

NOT 検索と同様に、"chalk"と "butter"を含み、"cheese"を含まないコンテンツを検索する場合。

[`chalk butter -cheese`]

グループ化検索

"chalk"を必ず含み、"cheese"または "butter"を含むコンテンツを検索する場合

[`(cheese OR butter) AND chalk`]

タイトル検索

タイトルに "chalk"を含むコンテンツを検索するには、title をフィールドキーワードとして入力します。

[`title:chalk`]

あいまい検索

似たようなスペルの単語を探す検索です。

octagon と検索する際にスペルに自信がない場合、octogan~と入力すると、正しく「octagon」が入力されます。

リクエストの更新

お客様の報告したリクエストは以下のようになります。

The screenshot displays a user interface for a request titled "another test" with a status of "IN PROGRESS". The page includes a "Comment on this request" input field, an "Activity" section showing a status change to "In Progress" on 13/Jun/18 at 2:44 PM, and a "Details" section with the following information:

- Product: ANSA
- Affects Version/s: 18.1.1
- Description: testing the workflow
 - auto-assignment of JIRA issue
 - update of BCS when JIRA issue is fixed

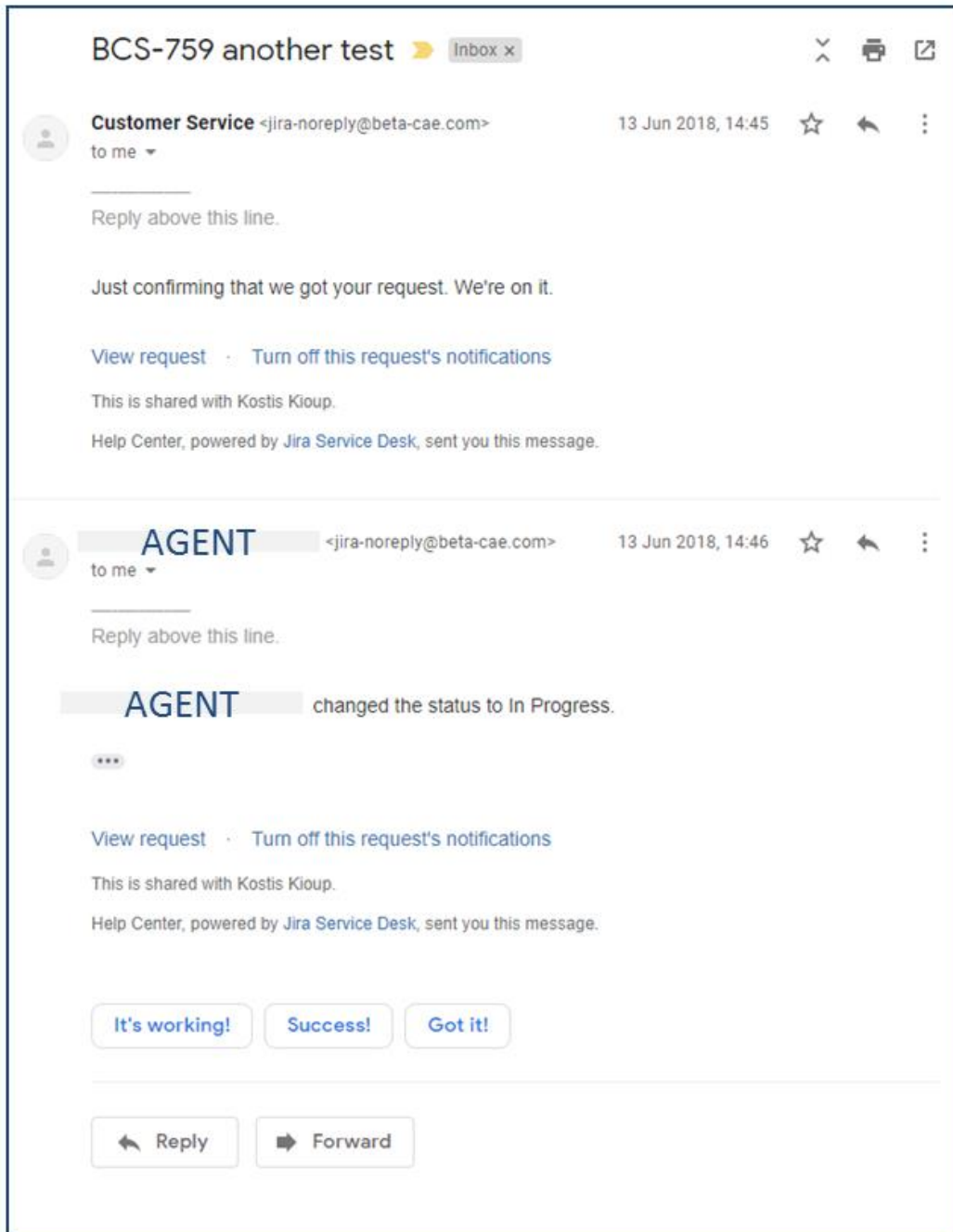
On the right sidebar, a red box highlights four action options: "Don't notify me", "Share", "Resolve this issue", and "Cancel request". A blue callout box labeled "Add comments here" points to the comment input field.

コメントを追加したり、提起されたリクエストを更新するために、それぞれのセクションフィールドに入力または編集することができます。

上記の赤枠のアイコンが、リクエストに関する利用可能なオプションとなります。

メールでのリクエスト

リクエストを送信（作成）するとすぐに、サービスデスクから確認メールが送信されます。その後も、リクエストを担当する各エージェントがステータスを更新したり、コメントを追加するたびに、通知メールが届きます。



上記のリクエストに関する通知はいつでも解除することが可能です。

メールソフトから直接、エージェントに返信することができます。
 メールの件名を変更せずに返信していただくことで、メッセージは画像のようにコメントとして追加されます。

E-mailer

Service-Desk

AGENT -jira-noreply@beta-cae.c 13 Jun 2018, 14:46

Reply above this line.

Konstantinos Kiouptsidis changed the status to In Progress.

View request - Turn off this request's notifications

This is shared with Kostis Kioup.

Help Center, powered by Jira Service Desk, sent you this message.

Kostis Kioup 12:28 (2 minutes ago)

I am adding here some useful information.

System info	
System name	Windows
System version	8
Window manager	Aero
Kernel name	NT
Kernel version	6.2
Architecture name	x86_64
System type	Windows
Architecture type	X86_64
Total number of cores	8

ANSA info	
Version	19.0.0
Compiled	Jul 19 2018, 21:23:59
Build ID	64-bit, 40637aba88c3
Platform	Windows 8664 6 2 9200 little-endian
Company	BETA CAE Systems International AG

Graphics	
Vendor	NVIDIA Corporation
Renderer	Quadro M1000M/PCIe/SSE2
OpenGL version	4.5.0 NVIDIA 384.77 NVIDIA Corporation 384.77
Performance mode	0

Reply

Reply Forward

Activity

Kostis Kioup Today 12:29 PM [LATEST]

I am adding here some useful information.

System info	
System name	Windows
System version	8
Window manager	Aero
Kernel name	NT
Kernel version	6.2
Architecture name	x86_64
System type	Windows
Architecture type	X86_64
Total number of cores	8

ANSA info	
Version	19.0.0
Compiled	Jul 19 2018, 21:23:59
Build ID	64-bit, 40637aba88c3
Platform	Windows 8664 6 2 9200 little-endian
Company	BETA CAE Systems International AG

Graphics	
Vendor	NVIDIA Corporation
Renderer	Quadro M1000M/PCIe/SSE2
OpenGL version	4.5.0 NVIDIA 384.77 NVIDIA Corporation 384.77
Performance mode	0

Comment

Your request status changed to **In Progress**. 13/Jun/18 2:44 PM

Details 13/Jun/18 2:44 PM

Product
ANSA

Affects Version/s
18.1.1

Description
testing the workflow
- auto-assignment of JIRA issue
- update of BCS when JIRA issue is fixed

ワークフロー

サービスデスクで推奨されるワークフローについてご説明いたします。

ステップバイステップガイド

1. リクエストに対して担当者が割り当てられます。
2. 担当者がレポーター(お客様)からの追加入力を必要とする場合、リクエストのステータスを“WAITING FOR CUSTOMER”に切り替えます。

Help Center / Customer Service / BCS-759
another test **WAITING FOR CUSTOMER**

Comment on this request...

Activity

Kostis Kioup Today 1:20 PM **LATEST**
On Mon, 13 Aug 2018 at 13:18, AGENT <jira-noreply@beta-cae.com> wrote:

Reply above this line.

Get notifications
Share
Resolve this issue
Cancel request
Respond to support

Shared with
Kostis Kioup

3. レポーターは、"Respond to support" ボタンを使って、要求されたフィードバックを提供し、ステータスを"WAITING FOR SUPPORT"に変更することができます。

Customer Service / BCS-759
WAITING FOR CUSTOMER

Respond to support

Please comment with any additional information

Here is my feedback
----The customer

Respond to support Cancel

Help Center / Customer Service / BCS-759
another test **WAITING FOR SUPPORT**

Comment on this request...

Activity

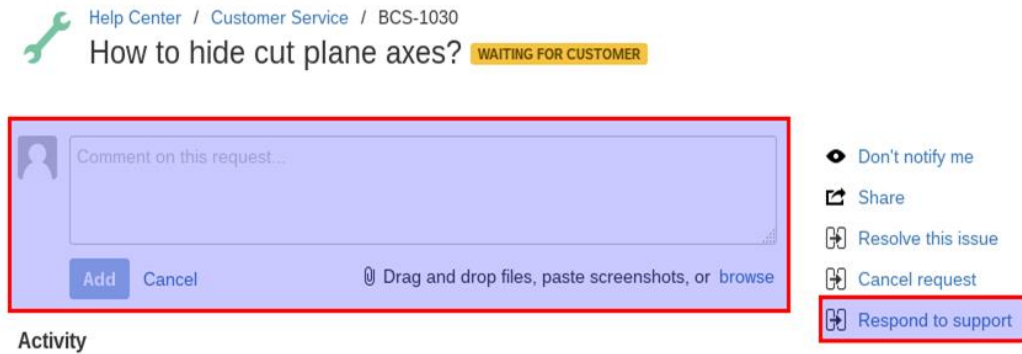
Kostis Kioup Today 3:16 PM **LATEST**
Here is my feedback
----The customer

Your request status changed to **Waiting for support**. Today 3:16 PM

Kostis Kioup Today 1:20 PM
On Mon, 13 Aug 2018 at 13:18, AGENT <jira-noreply@beta-cae.com> wrote:

4. レポーターは、“Commenting on the request”(リクエストにコメントする)またはヘルプデスクから送信されたメールに返信することによって、要求されたフィードバックを提供することも可能です。これらの操作はステータスを変更するものではありません。

ステータスを“WAITING FOR SUPPORT”に変更するには、“Respond to support”から、テキストまたは画像を利用可能なフィールドに追加していただく必要があります。

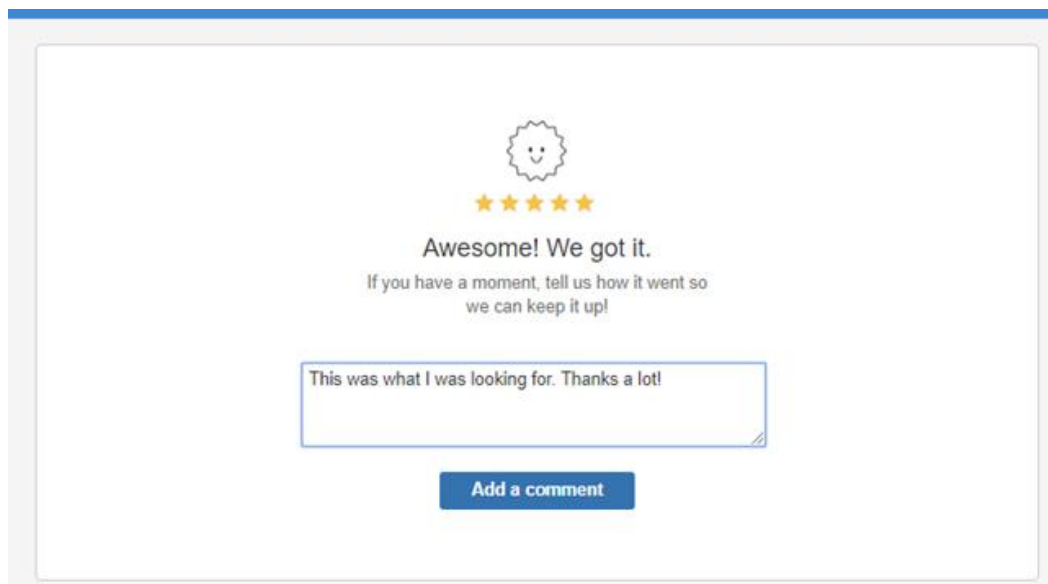


注意点

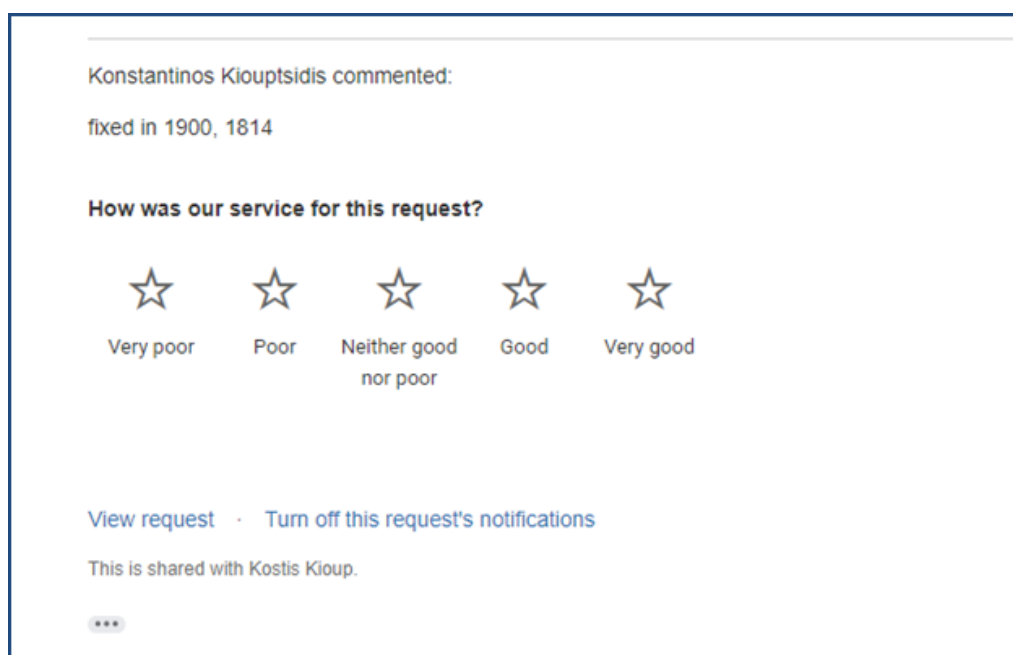
- エージェントまたは開発チームがリクエストに取り組んでいる間、そのステータスは“IN PROGRESS (進行中)”です。
- エージェントがリクエストに対する最終回答または解決策を提供すると、Status を “RESOLVED(解決済み)” に切り替えます。
- リクエストは、エージェントが提供した解決策によって解決されるか、ソフトのアップデートにより解決される可能性があります。
- 解決済みステータスに関する通知が届き、その中に評価オプションも表示されます。
- その後、リクエストを終了することができます。

解決したリクエストについて

エージェントがお客様のリクエストを解決すると、その旨が通知され、お客様にはそのサービスを「評価」し、リクエストを「終了」していただきます。



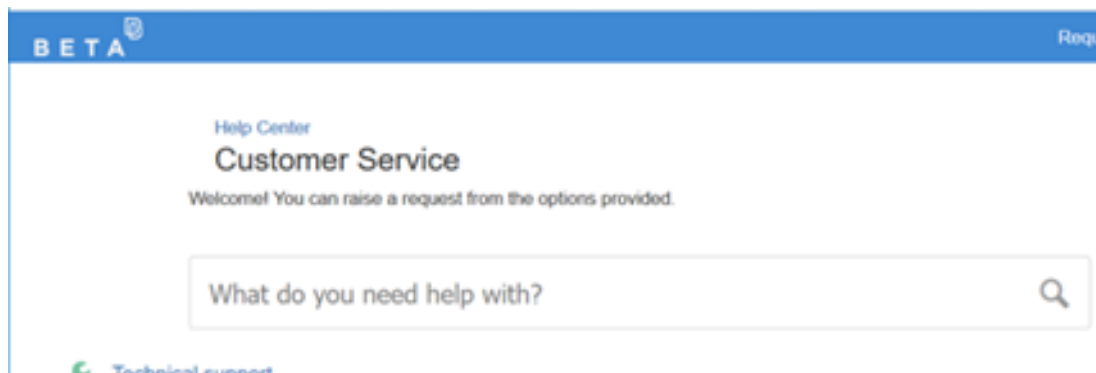
また、通知メールには以下のような評価オプションがあります。



リクエストを終了しない限り、解決済みのリクエストについて再開することができます。

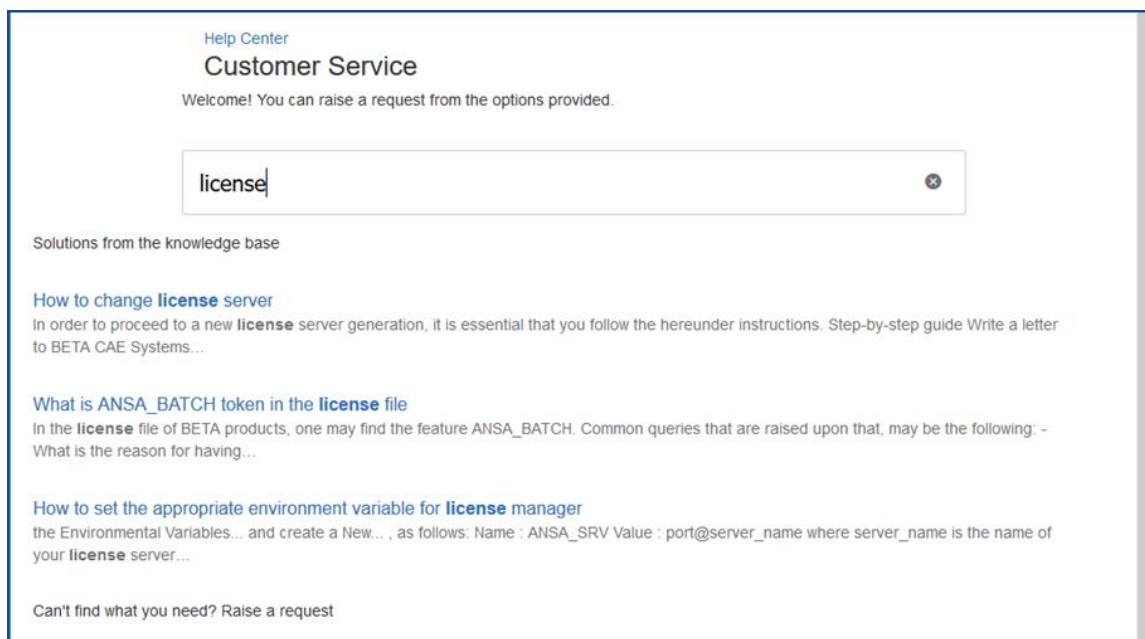
解決事例の検索

ポータルサイトでは過去の解決事例を参照いただくことも可能です。



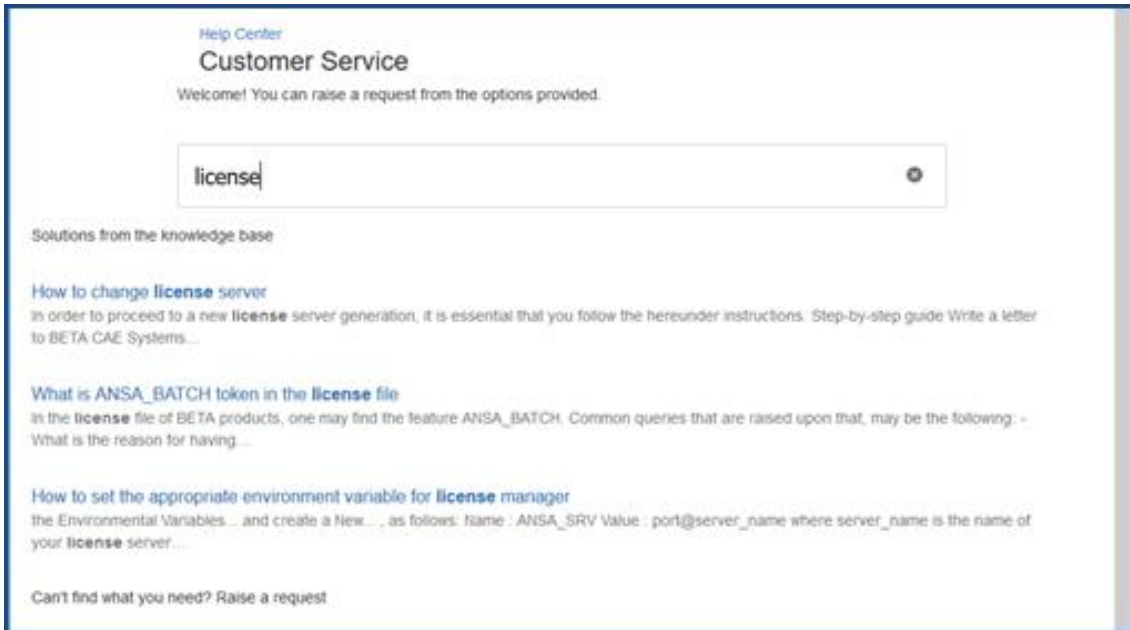
リクエストを上げていただく前に、ナレッジベースの利用可能な記事の中から解決策を見つけることが出来るかもしれません。

キーワードや質問を入力すると、サービスデスクが自動的に解決策を提案します。

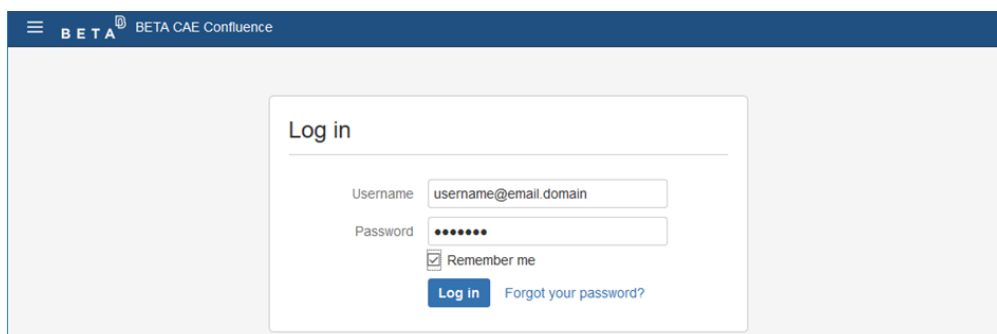
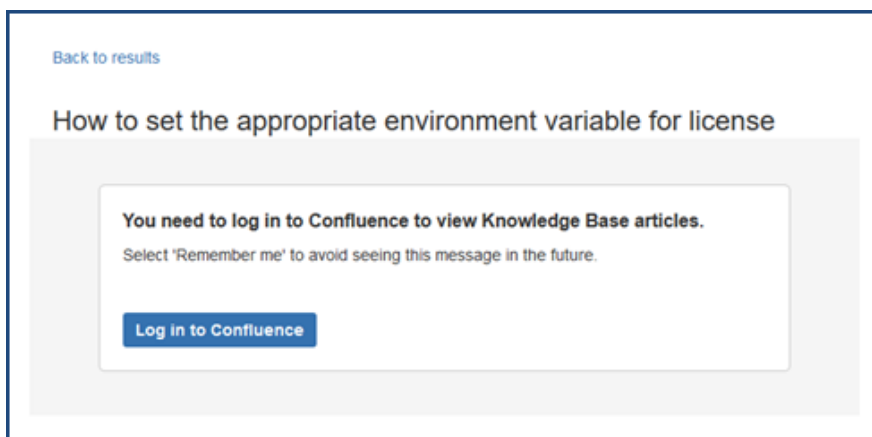


ナレッジベース(Confluence)について

提案された記事のオートコンプリート機能は別に、ナレッジベース内の利用可能な記事を自由に閲覧することができます。 <https://kb.beta-cae.com/pages/viewpage.action?spaceKey=BCSK&title=Home+Page>



この操作を行うには、BETA CAE Confluence に再度ログインする必要があります。



ナレッジベースプラットフォームの利用可能な記事のプレビューは以下の通りです。

The screenshot shows a Confluence page from the 'BETA CAE Confluence' site. The page title is 'How to set the appropriate environment variable for license manager', created by Chryssa Sferidou on Jun 05, 2018. The page content includes:

- An introduction stating that a licensed application needs to know where the ANSA_SRV environment variable points to.
- A note that ANSA_SRV should point to the server or servers used by the current scheme (Single server scheme or Redundant server scheme), as listed in the license.dat file.
- A description of a usual case scenario.
- A confirmation step: 'Although beta_lm service is up and running - an action that can be confirmed via execution of `beta_lm_stat -h server_name` command in the respective beta_lm installation directory, as below.'
- A terminal screenshot showing the command `beta_lm_stat -h DP26488` and its output, which is a license status report table.
- A note that ANSA or META may not be running, with a terminal screenshot showing the command `echo off` and the output `Trying 6007@ansa_srv.localdomain`.

PACKAGE	ISSUED	EXPIRE	CREDIT
PRE_POST:ANS_A	Thu Apr 26 2018	Fri May 18 2018	100
PRE_POST:ANS_BATCH	100	0	0<> 10
PRE_POST:ANS_CATIA_U4	100	0	0<> 10
PRE_POST:ANS_OLD	100	0	0<> 10
PRE_POST:ANS_TOSCA	100	0	0<> 10
PRE_POST:ANS_UG	100	0	0<> 10
PRE_POST:EPILWSIS	100	0	0<> 10
PRE_POST:META_POST	100	0	0<> 10
PRE_POST:META_POST_BATCH	100	0	0<> 10
PRE_POST:META_POST_OLD	100	0	0<> 10

補足情報

- ・ 推奨ブラウザ環境
- ・ サービスデスクサイト言語の変更（日本語化）
- ・ アバターの変更
- ・ 担当者の割り当てについて
- ・ リクエスト作成例
- ・ 一定期間ログインのないアカウントについて

推奨ブラウザ環境

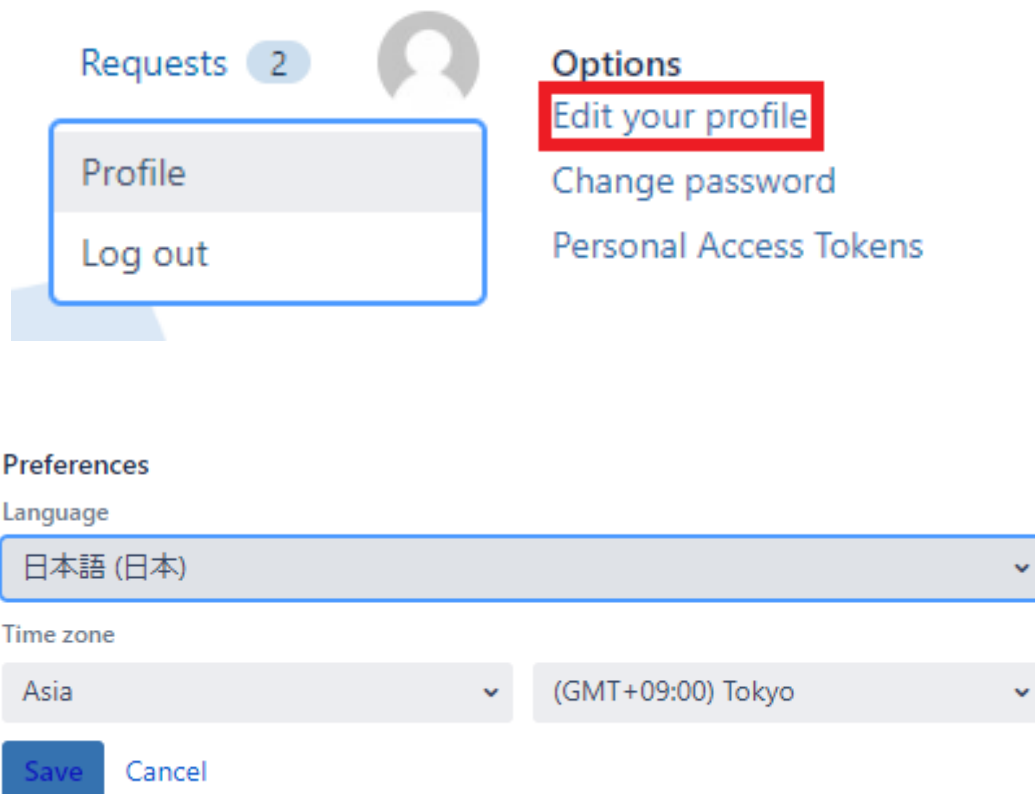
推奨ブラウザは **Google Chrome** の最新版となります。

下記に稼働が確認されたブラウザについて記載いたします。

デスクトップ	
Microsoft ⁽¹⁾ Edge	最新の安定バージョンをサポート
Mozilla Firefox (すべてのプラットフォーム)	最新の安定バージョンをサポート
Google Chrome (Windows および Mac) (2)	最新の安定バージョンをサポート
Safari (Mac)	最新の OS リリース上での最新の安定バージョンをサポート
モバイル	
Mobile Safari (iOS) ⁽³⁾	最新の安定バージョンをサポート
Chrome (Android および iOS) ⁽⁴⁾	最新の安定バージョンをサポート

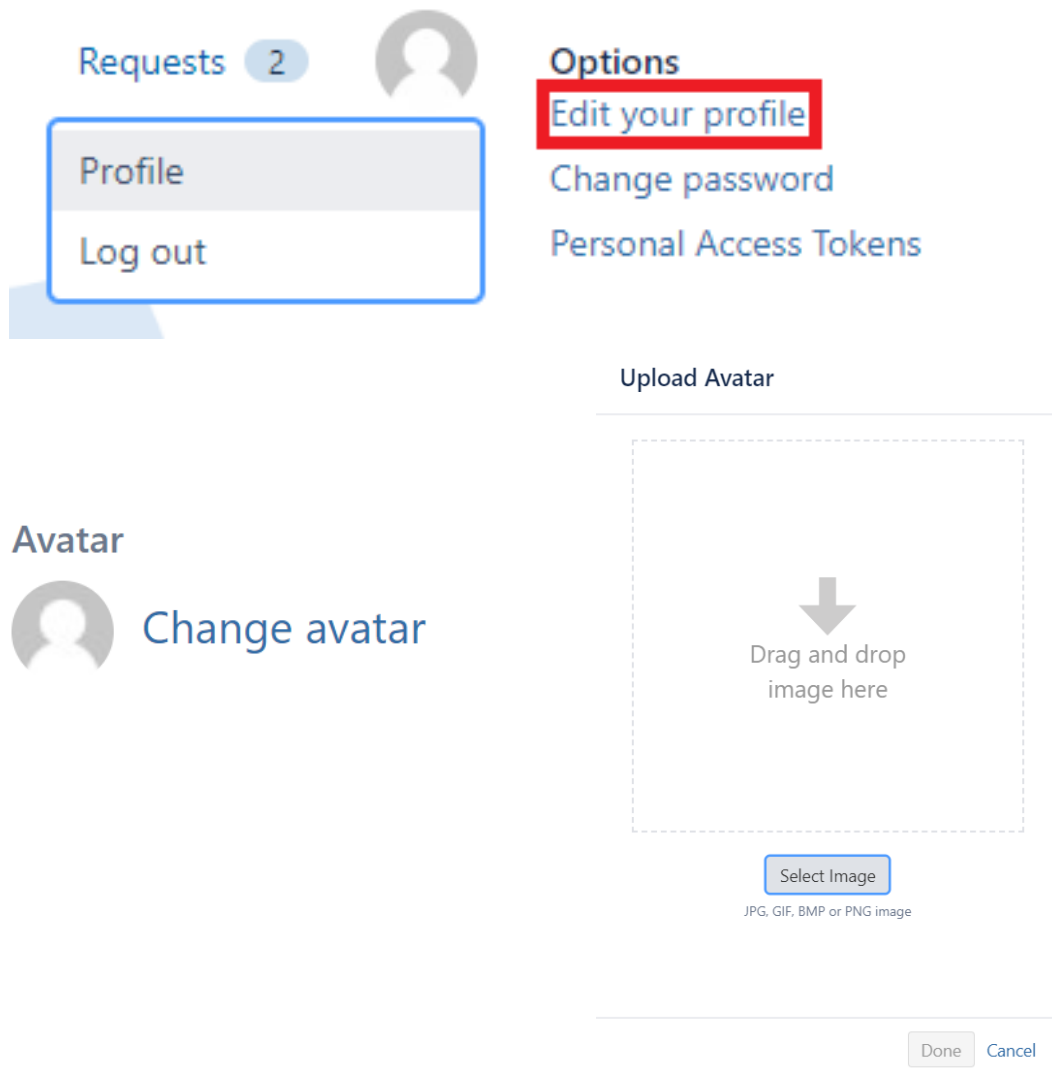
サービスデスクサイト言語の変更（日本語化）

- Profile 内の”Edit your Profile”オプションからサイト内の言語を変更することが可能です。
- Preferences>Language を日本語に変更して”Save”します。



サービスデスクアバターの変更

- Profile 内の”Edit your Profile”オプションからアバターを変更することが可能です。
- Change avatar をクリックします。
- アバターにしたい画像をドラッグ&ドロップ、または”Select Image”でフォルダからアップロードし、”Done”を押す。
- ”Save”で変更内容を保存すると、プロフィールに適用されます。



担当者の割り当てについて

Service Desk は宛先を Email のように個別の宛先に質問する仕様ではございません。

組織全体として適切な担当をアサインさせていただきますが、従来のように個別の宛先をご希望される場合は、リクエスト作成時の Description 欄に「個人名 宛」とはじめに記載いただければご考慮させていただきます。

内容によっては更に適切だと判断された担当者を割り当てることもございますので、ご了承をお願いいたします。

Description

Aa ▾ | B I ... | ☰ ▾ | 🔗 <> + ▾

BETA CAE Systems Japan 個人名 宛

ANSA v23.0.0を起動しようとする時添付した画像の様に[License not found]と表示され、起動することが出来ません。

Provide here all the necessary details to make your issue clear.

Attachment (optional)

📎 Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Size limit = 10MB. For larger files request link to upload the related data

Request to share a file (optional)

Yes

Would you like to share a sample file? Activate this checkbox to receive a link to upload the related data.

🔒 Private request ▾

Create Cancel

リクエスト作成例

- ・ サービスデスクでリクエストを作成する場合

Help Center / BETA CAE Systems Service ...

Technical support

Summary

ANSA v23.0.0について起動できない

How can we help? Summarize briefly the issue.

Product

ANSA

Select the product related to your question. Leave it blank if more than one and mention this in the Description field.

Affects Version/s

23.0.0

Priority (optional)

Urgent

Urgent : This problem will block progress.
High : Serious problem that could block progress.
Normal : Has the potential to affect progress.
Low : Minor problem or easily worked around.

Description

Aa | B I ... | ☰ | 🔗 <> +

ANSA v23.0.0を起動しようとする、添付した画像の様に「Licence not found」と表示され、起動することが出来ません。

Provide here all the necessary details to make your issue clear.

Attachment (optional)

📎 Drag and drop files, paste screenshots, or browse

 image.png - 14.39 k...

Size limit = 10MB. For larger files request link to upload the related data

Request to share a file (optional)

Yes

Would you like to share a sample file? Activate this checkbox to receive a link to upload the related data.

🔒 Private request

Create Cancel

・メールからリクエストを作成する場合

helpdesk@beta-cae.com 宛にメールを送信してチケットを発行すると、下図のようにメールタイトルが”Summary”、メール本文が”Description”として登録されます。


この際、リクエストの情報は以下のようになります。


Request Type(リクエストの種類) : Other Question

Priority(優先度) : Normal

Product(ソフトの種類) : 無記入

Version(ソフトのバージョン) : 無記入

Help Center / BETA CAE Systems Service ... / |
 (TEST) ANSA v23.0.0について起動できない ← メールタイトル

 Comment on this request...

Details 2 minutes ago

Priority
Normal

Description ← メール本文
(TEST)

ANSA v23.0.0を起動しようとすると添付した画像の様に[License not found]と表示され、起動することが出来ません。



<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<

一定期間ログインのないアカウントについて

退職者等のサービスデスク利用権限を制御するために、6ヶ月以上ポータルにログインしていないサービスデスクのユーザーについては、自動的にアカウントのパスワードが変更されます。

アカウントのパスワードが変更された場合、サービスデスクに登録している会社等の団体ドメインのメールアドレスにメールが送付され、添付のリンクからパスワードのリセットを行う必要があります。

上記の通知メールが届かない(メールアドレスが既に無い)場合、該当アカウントは停止されます。