

お客様各位

## 新サポートサイトについて

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、新サポートサイトの公開を迎えるにあたり、現行のサポートサイトからの変更点や新サポートサイトの内容についてご案内いたします。お客様によりわかりやすく、より便利にお使いいただけるサポートサイトになるよう取り組んでまいりますので、今後ともご愛顧のほどよろしくお願い申し上げます。

### ■ 新サポートサイトの特長

#### 1. 徹底したお客様目線での操作性、内容の分かりやすさ

「親しみ(使って楽しい!)」…見たい! 使いたい! と思える、明るい色合いとコンテンツの拡充



※開発中の画面です。

「便利さ(使って役立つ!)」…必要な情報が見つけやすく、読めば分かるコンテンツの掲載

よくある質問を Top 画面に表示

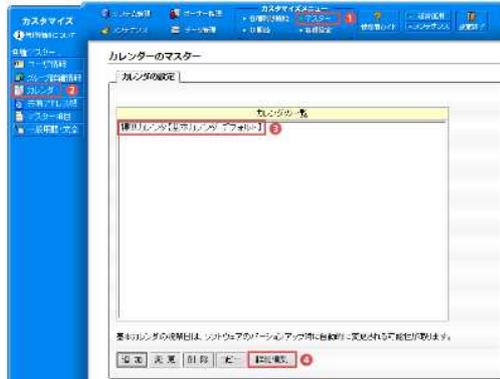
サイト内検索の利用



## 積極的に図を活用した製品説明

3. 標準カレンダーを選択

4. [詳細編集]をクリック



## 2. 能動的な情報発信、利活用促進のためのコンテンツ拡充

「情報は鮮度高く！」…製品のリリース情報はもちろん、FAQ など各コンテンツも更新し、新しい情報を発信していきます。新しいバージョンの製品でも、活用をサポートしていきます。

「情報はオープンに！」…モジュールやドキュメントのダウンロード、セキュリティ観点で公開が懸念されるもの以外の情報は、ログインを行わなくても情報を見ることができます。将来的に、ログイン不要コンテンツを拡張していく予定です！

## 3. 持続的な運用・メンテナンス

もう、更新されないコンテンツは作りません！

リリース情報は、製品リリースと同時に発信をし、FAQ などのコンテンツは決められた頻度で更新することをお約束します。

## ■ 現サポートサイトと新サポートサイトの変更点

現サポートサイトと新サポートサイトでは、掲載コンテンツ以外にも下記表でまとめたように変更点があります。

現サポートサイト	新サポートサイト				
コンテンツを閲覧するには、ログインが必要	一部ログイン不要で情報を閲覧できる 今後はエンドユーザも閲覧できるログイン不要コンテンツを拡張していく予定 <table border="1"><tr><td>ログイン コンテンツ</td><td>障害・メンテナンス情報 不具合情報 ドキュメントダウンロード モジュールダウンロード</td></tr><tr><td>ログイン不要 コンテンツ</td><td>リリース情報 サポート環境 FAQ その他お知らせ</td></tr></table>	ログイン コンテンツ	障害・メンテナンス情報 不具合情報 ドキュメントダウンロード モジュールダウンロード	ログイン不要 コンテンツ	リリース情報 サポート環境 FAQ その他お知らせ
ログイン コンテンツ	障害・メンテナンス情報 不具合情報 ドキュメントダウンロード モジュールダウンロード				
ログイン不要 コンテンツ	リリース情報 サポート環境 FAQ その他お知らせ				
契約形態により、コンテンツの公開を制限	コンテンツ公開の制限なし 全てのお客様・パートナー様が同じ情報を閲覧 INSUITEのみ導入のお客様も、Sm@rtDBの情報を閲覧可能				
サイトのTOPページは1つ	Sm@rtDB、INSUITEでTOPページが違う サイト間の移動は自由				

## ■ 今後のコンテンツスケジュール

現在使用しているサポートサイトから、新たにオープンするサポートサイトへと、順次コンテンツの移行、新設を行っていきます。

現サポートサイトに存在するコンテンツは、下記スケジュールで移行します。新サポートサイトにて公開された時点で、現在使用されているサポートサイトからはコンテンツを参照することができなくなります。新サポートサイトへと移行されないバージョンをご希望のお客様につきましては、サポートまでお問い合わせください。

オープン時 **「新サポートサイトをオープン」協創・協育を始められる場づくり！**

**移行** リリース一覧

リリース日より5年以内のバージョンを移行  
INSUITE Ver. 3.1.0以降 Sm@rtDB Ver. 3.0.0以降

**移行** オプションリリース一覧

全てのオプションを移行

**移行** ドキュメント一覧

リリース日より5年以内のバージョンを移行  
INSUITE Ver. 3.1.0以降 Sm@rtDB Ver. 3.0.0以降  
オプションについてのドキュメントは全て移行

**移行** サポート環境

リリース日より5年以内のバージョンを移行  
INSUITE Ver. 3.1.0以降 Sm@rtDB Ver. 3.0.0以降

**移行** 連絡・通知/連絡掲示板

2016年1月以降に掲載されたものを移行

**新規** 不具合情報

情報を刷新し、新たな既知の不具合情報のみ掲載予定

**新規** FAQ

情報を刷新し、順次掲載予定

11月中旬 **「利活用コンテンツ投入」製品の利用を楽しくアシスト！**

予定

**移行** テンプレート集

既存のテンプレートと新テンプレートで掲載予定

**新規** らく楽コンテンツ

製品の使い方を分かりやすく紹介するコンテンツを掲載予定

2017年

1月初旬

予定

**「サポートの質の向上と情報発信」新たなサポートサービスによる質の向上**

**準備中** サポート問い合わせ

サポート問い合わせの機能を一新し、より円滑なサポート体制を始動  
問い合わせのやり取りは全て見えるようになり、一元管理も可能  
移行内容や詳細な方法については、鋭意準備中

**準備中** ファイル交換ライブラリ

メールだけでは交換できないファイルをやりとりのための機能  
詳細な方法については、鋭意準備中

## ■ 新サポート窓口オープンまでの問合せ方法

2017年1月初旬に予定している新サポート窓口オープンまでは、現在使用しているサポートサイトの問い合わせ機能を使用することになります。新サポートサイトから問い合わせをする流れをご説明します。

### 1. 新サポートサイトの画面の右下に表示される「お問い合わせ」ボタンをクリック

「お問い合わせ」ボタンはどの画面でも、スクロールをしても、画面の右下に常に表示されます。



※開発中の画面です

## 2. 現在使用しているサポートサイトのログイン画面が表示される

現在使用しているサポートサイトのログイン画面が表示されるので、現在使用しているユーザ ID とパスワードを利用してログインを行ってください。



## 3. 「サポート問い合わせ」から問い合わせを行う

現在使用しているサポートサイトからの問い合わせと同じ手順で、サポートへ問い合わせてください。

登録日時	ステータス	受付番号	カテゴリ	製品	
1 2016/05/26 14:20	サポート対応中	IINC-020583	質問	INSUITE	<a href="#">お問合せステータスデ</a>
2 2015/11/12 14:16	サポート対応中	IINC-019077	質問	INSUITE	<a href="#">テスト (Google Chror</a>
3 2015/11/12 14:05	サポート対応中	IINC-019076	質問	INSUITE	<a href="#">テスト</a>
4 2015/08/18 11:19	サポート対応中	IINC-018403	質問	INSUITE	<a href="#">v3.3.8で対応している</a>
5 2015/02/16 19:13	サポート受付待ち		質問	INSUITE	<a href="#">【問い合わせテスト】</a>

※開発中の画面です

## ■ 現在のサポートサイトと新サポートサイトのコンテンツ対応表

現在のサポートサイトに存在しているコンテンツは、新しいサポートサイトのコンテンツに図のように対応します。

### □ 10月オープン時点

