

TEC-World 操作マニュアル

お問合せ担当者様用

第 2.1 版

2022 年 11 月

株式会社 ネットワールド



目次

1. TEC-World へのログイン	2
2. 基本操作	4
3. Q&A 一覧画面	8
4. Q&A を投稿する	10
5. 投稿した Q&A の内容を確認する	14
6. 通知メールを確認する	18
7. Q&A に追加で質問する	21
8. FAQ	23
9. 設定	25
10. TEC-World からログアウトする	29

1. TEC-World へのログイン

Web ブラウザを使って以下の URL からログインします。

<https://tec-world.networld.co.jp/login>

対応 Web ブラウザ

- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Apple Safari

※スマートフォン、タブレット端末からのアクセスは未サポートです。

[ログイン画面]

The screenshot shows the TEC-World login page. At the top right, there is a navigation bar with links for 'ご利用方法' (How to Use) and 'プライバシーポリシー' (Privacy Policy), which are highlighted by a red circle labeled '1'. The main content area is divided into two sections. On the left, the login form is highlighted by a red circle labeled '2'. It includes fields for 'ログイン ID' (Login ID) and 'パスワード' (Password), a 'ログイン' (Login) button, and links for 'ログインIDを忘れた場合はこちら' (Click here if you forgot your login ID) and 'パスワードを忘れた場合はこちら' (Click here if you forgot your password). Below these links is a note: 'お問合せご担当者様の変更についてはこちら (外部サイトへ移動します)' (Click here for changes to your contact person (moves to external site)). On the right, the 'TEC-Worldへようこそ！' (Welcome to TEC-World!) section is highlighted by a red circle labeled '3'. It contains a welcome message, a 'ヘルプデスクのお知らせ' (Help Desk Notice) section with 'Citrix製品' (Citrix Products) and 'Microsoft製品' (Microsoft Products) lists, and a 'ネットワークヘルプデスクのサポート対象製品' (Supported Products for Network World Help Desk) section. The Citrix list includes updates for XenApp & XenDesktop 7.17, Citrix Virtual Apps and Desktops 7 1906, and Citrix Hypervisor 8.0. The Microsoft list includes updates for Microsoft SQL Server 2008 / 2008 R2. Both sections have links for '過去のお知らせはこちら' (Click here for past notices) and '詳細はこちら' (Click here for details).

① リンク

- **ご利用方法**

TEC-World 操作マニュアル（本書）が参照できます。

- **プライバシーポリシー**

ネットワークの公開 Web にあるプライバシーポリシー（個人情報保護方針）のページが開きます。

② ログイン ID、パスワード

割当られたログイン ID とパスワードを入力して **ログイン** ボタンをクリックします。

TEC-World に初めて登録された際に、ログイン ID と初回の暫定パスワードをメールでお知らせしております。

もし不明な場合は、以下のリンクからご依頼ください。

- **ログイン ID を忘れた場合はこちら**

ログイン ID の再取得を依頼できます。

- **パスワードを忘れた場合はこちら**

パスワードの再取得を依頼できます。

- **お問合せ担当者様の変更についてはこちら（外部サイトへ移動します）**

お問合せ担当者様を変更されたい場合は、こちらのリンク（外部サイト）から依頼できます。

③ お知らせ欄

ネットワールドからの各種お知らせ記事を掲載します。

2. 基本操作



① メニュー

- **メニュー名**

メニュー名をクリックするとメニューの展開／折りたたみができます。

- **トップ**

トップ画面が表示されます。トップ画面には TEC-World のご案内などが掲示されています。

- **Q&A**

Q&A 一覧が表示されます。

- **FAQ**

FAQ 一覧が表示されます。

- **設定**

プロフィール情報、画面表示等の設定が変更できます。

② 会社ロゴの右の ボタン

クリックすると左側のメニューを非表示にできます。



③ 画面右上のリンク

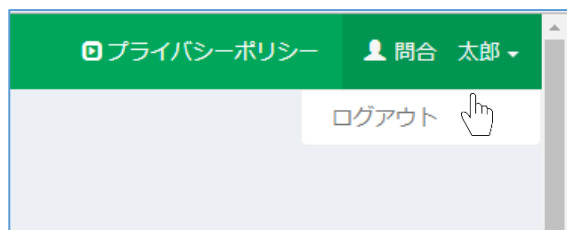
● プライバシーポリシー

ネットワークの公開 Web にあるプライバシーポリシー（個人情報保護方針）のページが開きます。

● ログインしているユーザー名

ログインしたユーザー（お問合せ担当者様）の名前が表示されています。

名前をクリックするとログアウトすることができます。



④ フォームの左上のボタン（追加質問フォーム、検索フォーム）

[追加質問フォーム]

[検索フォーム]

左上の **—** をクリックするとフォームを折りたたむことができます。
 折りたたまれた状態で **+** をクリックすると展開します。

このデフォルトの状態は、設定メニューの『ユーザー設定』で指定することができます。

NETWORLD

TEC-World

プライバシーポリシー 問合せ 太郎

メニュー

- トップ
- Q&A
- FAQ
- 設定
- プロフィール
- ユーザー設定**
- Q&Aメニューの表示順
- FAQメニューの表示順

ユーザー設定

トップ ~ ユーザー設定

自分が最後にQを投稿したスレッドに返信があった場合、更新情報をメールで受け取る ☒

Q&A詳細一覧を逆順に表示する ☐

追加質問フォームをデフォルトで開いた状態にする ☒

検索フォームをデフォルトで開いた状態にする ☒

Q&A 1 覧の1ページあたりの表示件数 必須 100件

FAQ 1 覧の1ページあたりの表示件数 必須 50件

Q&A詳細画面内のQ&A詳細の表示件数 必須 全て表示

更新

3. Q&A 一覧画面

左側のメニューの『Q&A』から製品をクリックすると **Q&A 一覧画面**が表示されます。

1 お知らせ欄

2 検索フォーム

3 Q&A 一覧表

受付番号	Q&A製品	タイトル	初回投稿日時	最終更新日時	担当者	状態
00001	XA	公開アプリが起動できない UP!	2017/08/29(火) 13:53:35	2017/08/29(火) 15:23:32	問合 太郎	★ [返信待] 5件
00002	XA	XenAppサーバーで予期せぬ再起動が発生 NEW!	2017/08/29(火) 14:31:58	2017/08/29(火) 14:31:58	問合 太郎	[受付] 1件

① お知らせ欄

この製品についての個別のお知らせがある場合に表示されます。

② 検索フォーム

投稿した Q&A を検索することができます。

● 全文検索

投稿内容、担当者、受付番号、タイトルが対象となります。

● 検索種別

複数のキーワードで検索する場合、『AND』または『OR』で条件を絞りこむことができます。

● 保守契約番号

保守契約番号で絞り込むことができます。

● Q&A 製品

製品で絞り込むことができます。プルダウンメニューから製品を選択します。

● 状態

Q&A の『状態』で絞り込むことができます。

③ Q&A 一覧

投稿した Q&A が一覧表示されています。

- 受付番号

新規投稿時に割り当てられた受付番号です。

- Q&A 製品

製品名の略称が表示されています。

- タイトル

投稿したタイトルが表示されています。

新規で投稿すると **NEW!**、回答があって更新されると **UP!** マークが表示されます。

- 初回投稿日時

初回の投稿を行った日時が表示されています。

- 最終更新日時

最後に更新した日時が表示されています。

- 担当者

Q&A を投稿した問合せ担当者名が表示されています。

- 状態

Q&A の現在の状態が表示されています。

受付	新規投稿を受付した状態です。未だサポート担当者からの一次回答はありません。
対応中	サポート担当者が対応を現在行っている状態です。回答をお待ちください。
追加済	追加の問合せを投稿した状態です。未だサポート担当者からの回答はありません。
返信有	サポート担当者から回答が届いている状態です。
返信待	サポート担当者が一部のみ回答した状態です。残りの回答をお待ちください。
完了	問題が解決し、クローズとなった状態です。
★	ベンダー（メーカー）に問合せして調査を行っている状態です。

4. Q&A を投稿する

新規で問合せを投稿する場合は、**Q&A 一覧画面**から **新規作成** ボタンをクリックします。

NETWORLD

TEC-World

プライバシーポリシー 問合せ 太郎

Citrix (NW-CX/HDS-CX)

Citrix リミテッドサポート (NW-CL) は、2018年6月30日をもってサポート終了となります。

検索

全文検索

※全文検索の検索対象は、投稿内容、担当者、受付番号、タイトル

検索種別 ☒ AND ☐ OR

保守契約番号

Q&A製品

状態 ☐ 受付 ☐ 対応中 ☐ 追加済 ☐ 返信有 ☐ 返信待 ☐ 完了

検索

新規作成

2件

状態: ★・・・ベンダーに問合せ中

受付番号	Q&A製品	タイトル	初回投稿日時	最終更新日時	担当者	状態
00001	XA	公開アプリが起動できない UP!	2017/08/29(火) 13:53:35	2017/08/29(火) 15:23:32	問合せ 太郎	★ [返信待] 5件
00002	XA	XenAppサーバーで予期せぬ再起動が発生 NEW!	2017/08/29(火) 14:31:58	2017/08/29(火) 14:31:58	問合せ 太郎	[受付] 1件

1 / 1

Q&A 作成画面で各項目を記入してください。

Q&A作成 トップ > Q&A一覧 > Q&A作成

Citrix (NW-CX/HDS-CX)

① **タイトル** 必須
全角40文字以内でご記入ください。

② **保守契約番号** 必須 ▼

③ **Q&A製品** ▼

④ **Q&A製品バージョン** 参照

⑤ **障害の発生頻度**

⑥ **本文** 必須

ログやスクリーンショットなどは添付ファイルとしてください。

⑦ **添付ファイル1** 選択されていません ☐ このファイルを画像として掲載する

添付ファイル2 選択されていません ☐ このファイルを画像として掲載する

添付ファイル3 選択されていません ☐ このファイルを画像として掲載する

合計ファイルサイズは最大30MBまでです。画像掲載できるファイルは[jpeg/jpg/gif/png]のみです。

テンプレート参照 投稿する

⑧

① **タイトル** 必須

全角 40 文字以内でご記入ください。

② **保守契約番号** 必須

プルダウンメニューから契約番号を選択してください。

保守契約番号 必須 ▼

Q&A製品 ▼

Q&A製品バージョン

③ Q&A 製品

プルダウンメニューから問合せをしたい製品を選択してください。

④ Q&A 製品バージョン

参照 ボタンをクリックし、製品のバージョンを選択してください。

製品によってはバージョンが設定されていない場合があります。選択肢が無ければ、直接入力してください。

⑤ 追加の環境情報

製品に特化した質問事項です。製品毎に内容が異なり、何も設定されていない場合もあります。

⑥ 本文 **必須**

問合せしたい内容を記入してください。

Q&A 製品を選択した際に、テンプレートが設定されていると自動的にテンプレートの内容が記載されます。

再度テンプレートを読み込みたい場合は、下方にある **テンプレート参照** ボタンをクリックしてください。

⑦ 添付ファイル

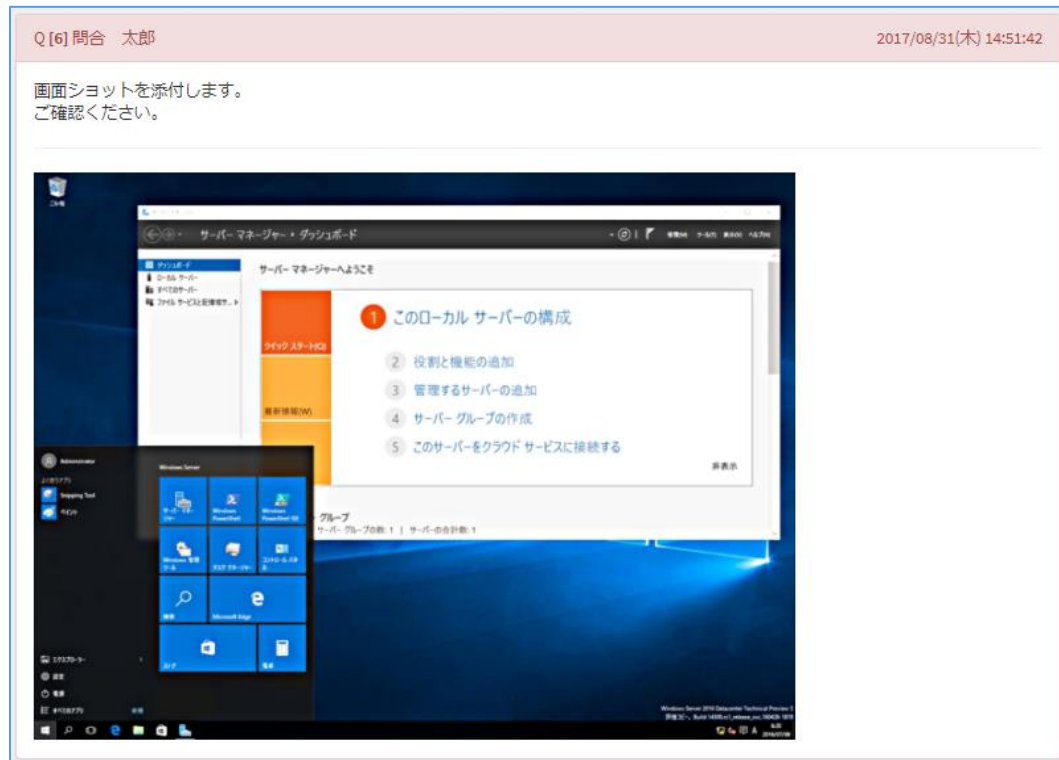
ログやスクリーンショットなどは添付ファイルとしてください。

一度に添付できるファイルは最大 3 個で、ファイルサイズは合計で最大 30MB までです。

画像ファイルの場合は、『このファイルを画像として掲載する』をチェックすると画像として掲載できます。

画像掲載できるファイルは [jpeg / jpg / gif / png] です。

[画像として掲載した場合の Q&A 詳細画面]



⑧ 投稿する

全て記入が完了しましたら、このボタンをクリックすると投稿されます。

5. 投稿した Q&A の内容を確認する

投稿した Q&A の内容を確認するには、[Q&A 一覧画面](#)から Q&A のタイトルをクリックします。

NETWORLD

TEC-World

プライバシーポリシー 問合 太郎

メニュー

- トップ
- Q&A
 - Citrix (XenApp 6.x以前)
 - Citrix (NW-CX/HDS-CX)
 - Citrix英語版 (XenApp 6.x以前)
 - Microsoft
- FAQ
- 設定

Citrix (NW-CX/HDS-CX)

Citrix リミテッドサポート (NW-CL) は、2018年6月30日をもってサポート終了となります。

検索

全文検索

検索種別 ☒ AND ☐ OR

※全文検索の検索対象は、投稿内容、担当者、受付番号、タイトル

保守契約番号

Q&A製品 選択してください。

状態 ☐ 受付 ☐ 対応中 ☐ 追加済 ☐ 返信有 ☐ 返信待 ☐ 完了

検索

新規作成

2 件

状態: ★...ベンダーに問合せ中

受付番号	Q&A製品	タイトル	初回投稿日時	最終更新日時	担当者	状態
00001	XA	公開アプリが起動できない UP!	2017/08/29(火) 13:53:35	2017/08/29(火) 15:23:32	問合 太郎	★[返信待] 5件
00002	XA	XenAppサーバーで予期せぬ再起動が発生 NEW!	2017/08/29(火) 14:31:58	2017/08/29(火) 14:31:58	問合 太郎	[受付] 1件

1 / 1

Q&A 詳細画面で内容を確認できます。

Citrix (NW-CX/HDS-CX)
[トップ](#) > [Q&A一覧](#) > [Q&A詳細](#)

00001 公開アプリが起動できない

作成者名

問合せ 太郎

エンドユーザー名

株式会社テックワールドシステム

残インシデント数

5

保守契約番号

NW1234567890

サポート期間

2017/08/25(金) ~ 2018/08/24(金)

消費インシデント数

1

環境情報

Q&A製品

Citrix XenApp

Q&A製品バージョン

7.9

障害の発生頻度

PDF出力

表示順序を変更

この問題を完了する

Q [1] 問合せ 太郎

2017/08/29(火) 13:53:35

クライアントから公開アプリを実行したが、起動できませんでした。
XenAppサーバーを再起動したら起動できるようになりましたが、何か考えられる原因はありますか？

A [2] ネットワールドサポート担当

2017/08/29(火) 14:45:42

お問い合わせありがとうございます。
ネットワークサポート担当です。

まずは状況確認ですが、何かメッセージが表示されますでしょうか。

合わせてシステム情報とイベントログを採取してお送りいただくことは可能でしょうか。

よろしくお願いいたします。

Q [3] 問合せ 太郎

2017/08/29(火) 14:51:48

ご連絡ありがとうございます。
取り急ぎ画面に表示されるメッセージをお送りします。

システム情報とイベントログは採取次第、お送りします。

よろしくお願いいたします。

投稿された内容が **Q[x]** となり、**赤枠**で掲載されます。

ネットワークのサポート担当者からの返信は **A[x]** となり、**青枠**で掲載されます。

[]の中の数字は通し番号となります。

① 情報欄

Q&A のタイトル、お客様情報、環境情報が表示されます。

② PDF 出力

この Q&A の内容を PDF 形式で出力することができます。

③ 表示順序を変更

Q&A 詳細の表示順序を逆順（降順）に変更することができます。

逆順にした場合は、『追加質問フォーム』が先頭に来て、以降最新の投稿から順に表示します。

[逆順での表示]

Citrix (NW-CX/HDS-CX)
[トップ](#) > [Q&A一覧](#) > [Q&A詳細](#)

00001 公開アプリが起動できない

お客様情報

作成者名	問合 太郎	保守契約番号	NW1234567890
エンドユーザー名	株式会社テックワールドシステム	サポート期間	2017/08/25(金) ~ 2018/08/24(金)
残インシデント数	5	消費インシデント数	1

環境情報

Q&A製品	Citrix XenApp	Q&A製品バージョン	7.9
障害の発生頻度			

[PDF出力](#)
[表示順序を変更](#)
[この問題を完了する](#)

[+ 追加質問フォーム](#)

A [5] ネットワールドサポート担当
2017/08/29(火) 15:23:32

ネットワールドサポート担当です。
 情報のご提供ありがとうございました。
 お送りいただいたファイルを確認いたしました。
 メーカーにもエスカレーションして調査を行いますのでお待ちください。
 よろしく願いいたします。

Q [4] 問合 太郎
2017/08/29(火) 15:14:02

システム情報とイベントログを採取しましたのでお送りします。
 内容のご確認をよろしくお願いいたします。

[log-20170829.zip \(320.6 KB\)](#)

Q [3] 問合 太郎
2017/08/29(火) 14:51:48

ご連絡ありがとうございます。
 取り急ぎ画面に表示されるメッセージをお送りします。

このデフォルトの状態は、設定メニューの『ユーザー設定』で指定することができます。

④ この問題を完了する

このボタンをクリックすると **Q&A がクローズ** となります。

Q&A 一覧画面では状態が [完了] になります。

受付番号	Q&A製品	タイトル	初回投稿日時	最終更新日時	担当者	状態
00002	Win2016	名前解決に失敗 UP!	2017/08/29(火) 11:40:59	2017/08/30(水) 20:15:26	問合 太郎	★ [完了] 5件
00003	Win2016	PrintSpoolerサービスが異常終了となる NEW!	2017/08/29(火) 14:02:08	2017/08/29(火) 14:02:08	問合 太郎	[受付] 1件

クローズとなるとアンケート回答作成画面が表示されます。

6. 通知メールを確認する

ネットワークからお客様のご登録アドレス宛に、次のような通知メールが送信されます。

※通知メールは、TEC-World システムより自動送信しているメールとなります。本メールにご返信頂いても回答できませんので、ご了承ください。

● サポートサービス回答のお知らせメール

ネットワークのサポート担当者から回答があると、以下の通知メールが送信されます。

タイトル：【TEC-World】メッセージ回答のお知らせ：〇〇〇製品 -00091

差出人：tec-world-admin@networld.co.jp

本文：

サポートサービス回答のお知らせ

問合 太郎 様

問合 太郎様よりお問合せ頂きました内容に対して
回答させて頂いた事をお知らせする自動配信メールです。

こちらは TEC-World システムより自動送信していますので
本メールにご返信頂いても、回答できませんのでご了承ください。

【QA 情報】

スレッド ID : 00091
タイトル : XXX の障害について
製品名 : 〇〇〇製品
追加日時 : 2018/09/21 10:45:51

【投稿者情報】

会社名 : 株式会社ネットワーク
担当者名 : ネットワールドサポート担当

投稿内容を確認するには、以下の URL よりアクセスしてください。
<<https://tec-world.networld.co.jp/questionAndAnswer/show/XXXX>>

上記 URL リンクを選択すると、一旦ログイン画面が表示されます。
そのログイン画面にて、ご利用のログイン ID、パスワードを入力すると
サポート担当より回答致しましたスレッドまで自動的に進みます。

よろしくお願い申し上げます。

本文概要(本文の先頭から 1000 文字)：

いつもお世話になっております。
ネットワークテクニカルサポートです。

お問合せありがとうございます。

本件につきまして、……

⋮
⋮

● オートクローズ予定通知メール

ネットワークのサポート担当者からの回答に対し、20 日返信をされなかった場合には、以下のオートクローズ予定通知メールが送信されます。

タイトル：【TEC-World】メッセージ回答のお知らせ：XXX の障害について

差出人：tec-world-admin@networld.co.jp

本文：

サポートサービス回答のお知らせ

問合 太郎 様

問合 太郎様よりお問い合わせ頂きました内容に対して
回答させて頂いた事をお知らせする自動配信メールです。

こちらは TEC-World システムより自動送信していますので
本メールにご返信頂いても、回答できませんのでご了承ください。

【QA 情報】

スレッド ID：00091

タイトル： XXX の障害について

製品名： ○○○製品

追加日時： 2018/10/12 00:45:51

【投稿者情報】

会社名： 株式会社ネットワーク

担当者名： ネットワールドサポート担当

投稿内容を確認するには、以下の URL よりアクセスしてください。

<<https://tec-world.networld.co.jp/questionAndAnswer/show/XXXX>>

上記 URL リンクを選択すると、一旦ログイン画面が表示されます。
そのログイン画面にて、ご利用のログイン ID、パスワードを入力すると
サポート担当より回答致しましたスレッドまで自動的に進みます。

よろしくお願い申し上げます。

本文概要(本文の先頭から 1000 文字)：

いつもお世話になっております。
ネットワークテクニカルサポートです。

本件につきましては、前回のご案内より時間が経過しておりますが、その後いかがでしょうか。
このままご連絡を頂けない場合には大変恐縮ではございますが、本日より 10 日後に弊社にて
本件のクローズ処理をさせて頂きますので、何卒ご容赦頂けますようお願い致します。

本件への追加のお問い合わせがございましたら、再度ご投稿頂けましたら幸いです。
また、本件の継続ではない新しいお問い合わせについては、新規にご投稿頂けますようお願い申し上げます。

より充実したサービスのご提供のために参考にさせていただきますので、
アンケートのご記入にご協力頂けましたら幸いです。
よろしくお願い致します。

(本件は TEC-World システムにて自動で投稿しています。)

● オートクローズ通知メール

オートクローズ予定通知メール受信後、さらに 10 日（最終投稿後 30 日）返信をされなかった場合には、オートクローズ通知メールが送信され、スレッドが完了ステータスに変更されます。

タイトル：【TEC-World】メッセージ回答のお知らせ：XXX の障害について

差出人：tec-world-admin@networld.co.jp

本文：

サポートサービス回答のお知らせ

問合 太郎 様

問合 太郎様よりお問い合わせ頂きました内容に対して
回答させて頂いた事をお知らせする自動配信メールです。

こちらは TEC-World システムより自動送信していますので
本メールにご返信頂いても、回答できませんのでご了承ください。

【QA 情報】

スレッド ID : 00091

タイトル : XXX の障害について

製品名 : ○○○製品

追加日時 : 2018/10/22 00:45:15

【投稿者情報】

会社名 : 株式会社ネットワールド

担当者名 : ネットワールドサポート担当

投稿内容を確認するには、以下の URL よりアクセスしてください。

<<https://tec-world.networld.co.jp/questionAndAnswer/show/XXXX>>

上記 URL リンクを選択すると、一旦ログイン画面が表示されます。
そのログイン画面にて、ご利用のログイン ID、パスワードを入力すると
サポート担当より回答致しましたスレッドまで自動的に進みます。

よろしくお願い申し上げます。

本文概要(本文の先頭から 1000 文字)：

いつもお世話になっております。
ネットワールドテクニカルサポートです。

本件につきましてご連絡を頂けていないようですが、その後はいかがでしょうか。
追加でのご質問がないということでしたら、大変恐縮ではございますが、
本件につきましてはクローズをさせていただきます。

クローズ後の追加のお問い合わせにつきましては、お手数ではございますが、
新規にご投稿頂けますようお願い申し上げます。
その際、お問い合わせ本文中に本件と関連する旨を記述して頂けたら幸いです。

より充実したサービスのご提供のために参考にさせていただきますので、
是非アンケートのご記入にご協力頂けますようお願い申し上げます。

(本件は TEC-World システムにて自動で投稿しています。)

7. Q&A に追加で質問する

Q&A に追加で質問するには [Q&A 詳細画面](#) の『追加質問フォーム』から行います。

The screenshot shows the '追加質問フォーム' (Add Question Form) interface. It includes a large text area for the question body, a section for attaching files with a '引用' (Quote) button, and a '送信する' (Send) button at the bottom. Red numbered circles 1 through 5 highlight specific elements: 1 points to the '本文' (Body) label and '必須' (Required) tag; 2 points to the '引用' (Quote) button; 3 points to the file selection buttons; 4 points to the 'この問題は解決した' (This problem is solved) checkbox; and 5 points to the '送信する' (Send) button.

① 本文 **必須**

追加の質問を記入してください。

② 直前の内容を引用する

一つ前の投稿内容が、文書の先頭に” > “が付与された形で引用されます。

This screenshot shows the '追加質問フォーム' (Add Question Form) with an example of a quoted response. The text area contains a list of bullet points, each preceded by a right-pointing chevron (>), representing a quote from a previous post.

③ 添付ファイル

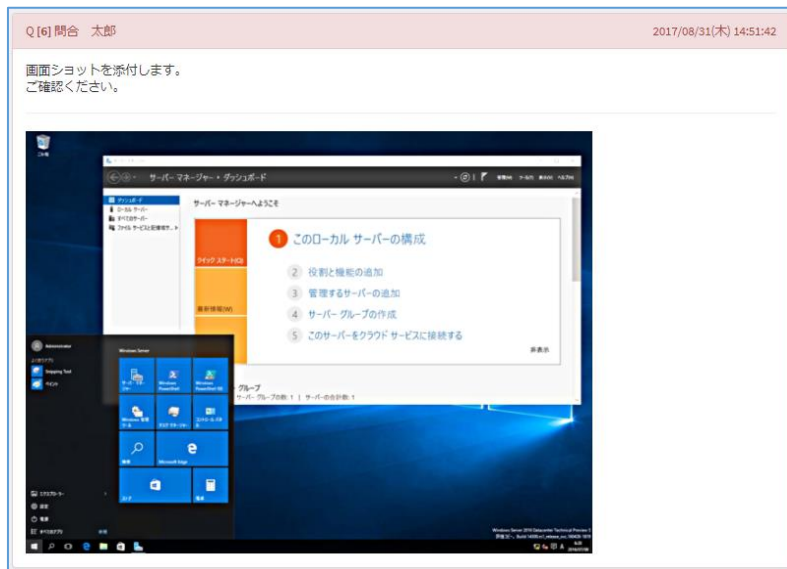
ログやスクリーンショットなどは添付ファイルとしてください。

一度に添付できるファイルは最大 3 個で、ファイルサイズは合計で最大 30MB までです。

画像ファイルの場合は、『このファイルを画像として掲載する』をチェックすると画像として掲載できます。

画像掲載できるファイルは [jpeg / jpg / gif / png] です。

[画像として掲載した場合の Q&A 詳細画面]



④ この問題は解決した

問題が解決し、これで最終の返信となる場合はここにチェックして送信してください。

⑤ 送信する

質問の記入が完了しましたら、このボタンをクリックして送信します。

『この問題は解決した』をチェックして送信した場合は、Q&A がクローズとなり、アンケート回答作成画面が表示されます。

アンケート回答作成

より充実したサポートをお客様に提供するために、アンケート記入にご協力ください。

対応全般についてはご満足できましたか？	非常に不満 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	非常に満足
回答内容については分かり難かったですか？	非常に不満 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	非常に満足
サポート担当者の技術スキルについてはご満足できましたか？	非常に不満 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	非常に満足
回答時期についてはご満足できましたか？	非常に不満 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	非常に満足
今回のサポートサービスを他の方に薦めたいと思いますか？	そう思わない 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	そう思う

ご意見やご要望がありましたら記入してください。

アンケートに回答する アンケートに回答しない

8. FAQ

TEC-World FAQ のご利用に際して

TEC-World FAQ の記載内容は、当社サポート対応の中で出てきた物を掲載しております。その内容につきましては一切の保障を致しません。TEC-World FAQ の情報は、使用者の責任において使用されるべきものであることを予めご了解ください。

掲載情報は不定期に変更される場合があります。また、他のメディア等に無断で転載する事はご遠慮ください。

記載された社名および製品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。本 FAQ の著作権は株式会社ネットワールドにあります。

左側のメニューの『FAQ』から製品をクリックすると **FAQ 一覧画面**が表示されます。

[FAQ 一覧画面]

5 件

ID	タイトル	カテゴリ	作成日時	更新日時
10106	InstallShield の複数署名 (dual signing) への対応について	test	2017/09/01 14:32:10	2017/09/01 14:32:59
10012	InstallShield 2015 SP2 リリース	リリース情報	2017/08/29 10:58:01	2017/08/29 10:58:01
10005	再配布可能ファイルの移行・再配布について	再配布可能ファイル	2017/08/23 17:28:14	2017/08/29 10:56:38
10011	【お問い合わせ時に】プロジェクトタイプを明記してください	はじめに	2017/08/29 10:53:44	2017/08/29 10:53:44

① メニューに表示されている製品

左側の FAQ メニューには、一般公開用 FAQ が用意されている製品と、ご契約いただいている製品が表示されます。製品によっては、FAQ が用意されていない場合があります。

② 検索フォーム

● 全文検索

Q の内容、A の内容、フリーキーワード、タイトル、FAQ の ID が対象となります。

● 検索種別

複数のキーワードで検索する場合、『AND』または『OR』で条件を絞りこむことができます。

● 対象 FAQ 製品

製品で絞り込む場合は、検索したい製品にチェックを付けます。

● FAQ カテゴリ

カテゴリで絞り込む場合は、プルダウンメニューから FAQ カテゴリを選択します。

③ FAQ 一覧

FAQ のタイトル名をクリックすると、その内容が表示されます。

[FAQ 詳細画面]

InstallShield

10011: 【お問い合わせ時に】プロジェクトタイプを明記してください

Q InstallShield 製品のプロジェクトタイプについて

A InstallShield では、プロジェクトタイプによりインストーラの作成方法が大きく異なってきます。誤差が発生しているプロジェクトタイプによって確認していただく項目が異なるため、お問い合わせの際は必ず使用しているプロジェクトタイプを記載してください。

プロジェクトタイプは、プロジェクトを開くと左上のタイトル部分に表示されます。

<InstallShield 製品のプロジェクトタイプとエンジンの対応表>

製品	Windows Installer エンジン	Windows Installer エンジン InstallScript エンジン	InstallScript エンジン
InstallShield 2008 以降	基本の MSI プロジェクト	InstallScript MSI プロジェクト	InstallScript プロジェクト
InstallShield 12	基本の MSI プロジェクト	InstallScript MSI プロジェクト	InstallScript プロジェクト
InstallShield 11.5	基本の MSI プロジェクト	InstallScript MSI プロジェクト	InstallScript プロジェクト
InstallShield 4.4	基本の MSI プロジェクト	InstallScript MSI プロジェクト	InstallScript プロジェクト

9. 設定

設定メニューでは、個人の環境設定を行うことができます。

① プロフィール編集

ログイン ID やパスワード、ご担当者様の登録情報の設定ができます。

情報を変更したら **更新** ボタンをクリックすると反映されます。

この画面で情報を変更すると、ご担当者様が保有するすべてのご契約に対して変更が反映されます。保有している契約は、[設定] - [保有保守契約一覧] でご確認ください。

NETWORLD TEC-World プライバシーポリシー 問合 太郎

メニュー

- トップ
- Q&A
- FAQ
- 設定
- **プロフィール**
- ユーザー設定
- Q&Aメニューの表示順
- FAQメニューの表示順
- 保有保守契約一覧

プロフィール編集

本画面より情報を変更すると、保有する保守契約の全てについて更新されます。
変更前に[設定] - [保有保守契約一覧]にてご確認ください。

ログインID 必須 toiwasetaro
半角英数6文字以上で入力してください。

会社名 必須 NW システム株式会社
全角50文字以内

名前 必須 問合 太郎
全角20文字以内

所属 情報システム部
全角75文字以内

メールアドレス 必須 toiwase@xyz.co.jp
半角英数字100文字以内 入力できるメールアドレスは1つだけです。複数入力すると無効になります。

電話番号
半角英数15文字以内、-(ハイフン) 必須

現在のパスワード
現在お使いのログインパスワードを入力してください。

新しいパスワード
新しく使用するパスワードを入力してください。(半角英数8文字以上)

新しいパスワード(確認用)
パスワード記入ミス防止のため再度入力してください。(半角英数8文字以上)

更新

② ユーザー設定

メール通知、Q&A 詳細の表示順、各フォームのデフォルトの状態等の設定ができます。

設定を変更したら **更新** ボタンをクリックすると反映されます。

The screenshot shows the 'ユーザー設定' (User Settings) page. The left sidebar has a menu with 'プロフィール' (Profile) and 'ユーザー設定' (User Settings) highlighted with a red box. The main content area has a title 'ユーザー設定' and a breadcrumb 'トップ > ユーザー設定'. The settings include:

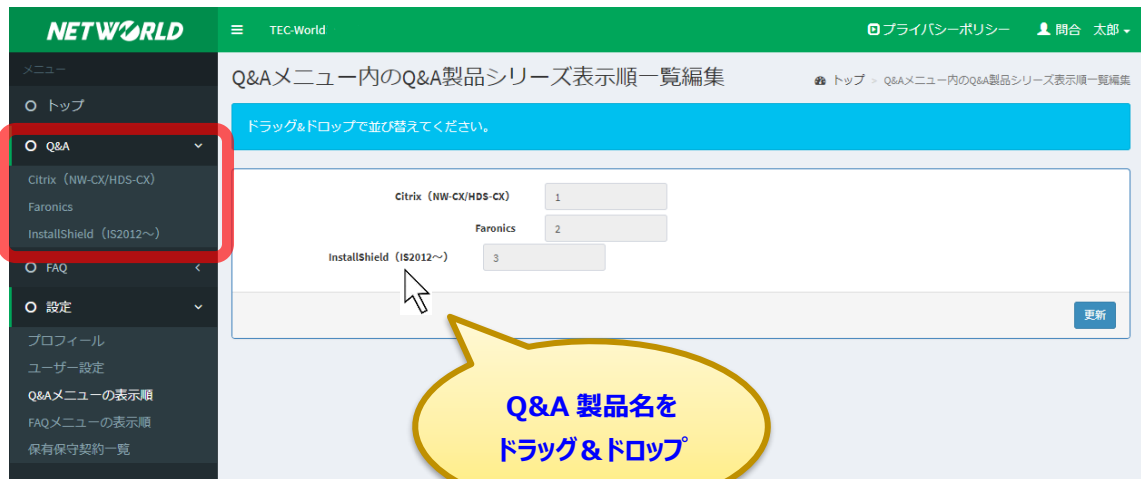
- 自分が最後に Q を投稿したスレッドに返信があった場合、更新情報をメールで受け取る ☒
- Q&A 詳細一覧を逆順に表示する ☐
- 追加質問フォームをデフォルトで開いた状態にする ☒
- 検索フォームをデフォルトで開いた状態にする ☒
- Q&A 一覧の 1 ページあたりの表示件数 **必須** 100件
- FAQ 一覧の 1 ページあたりの表示件数 **必須** 50件
- Q&A 詳細画面内の Q&A 詳細の表示件数 **必須** 全て表示

A red box highlights the '更新' (Update) button at the bottom right.

- **自分が最後に Q を投稿したスレッドに返信があった場合、更新情報をメールで受け取る**
Q&A で、投稿した質問に対しサポート担当者から返信があった際、その旨をメールにてお知らせします。このチェックを外すと、メールの送信はいたしません。
- **Q&A 詳細一覧を逆順に表示する**
Q&A 詳細を逆順（降順）に表示する場合にチェックします。
表示順は、Q&A 詳細画面の **表示順序を変更** ボタンでも操作できます。ボタンで設定を変更すると、こちらの画面上の設定も連動して変更されます。
- **追加質問フォームをデフォルトで開いた状態にする**
Q&A の追加質問フォームのデフォルト状態を設定します。
- **検索フォームをデフォルトで開いた状態にする**
Q&A 一覧画面、FAQ 一覧画面にある検索フォームのデフォルト状態を設定します。
- **Q&A 一覧の 1 ページあたりの表示件数 **必須****
Q&A 一覧画面の 1 ページあたりの表示件数を設定します。
デフォルトは最大 100 件まで表示されます。
- **FAQ 一覧の 1 ページあたりの表示件数 **必須****
FAQ 一覧画面の 1 ページあたりの表示件数を設定します。
デフォルトは最大 50 件まで表示されます。
- **Q&A 詳細画面内の Q&A 詳細の表示件数 **必須****
Q&A 詳細画面内に表示されている Q&A の件数を設定します。
デフォルトは『全て表示』です。件数を指定すると、最新の投稿からその数だけ表示されます。

③ Q&A メニューの表示順

左側の Q&A メニューの表示順を変更することができます。
変更するには Q&A 製品名をドラッグ&ドロップします。
最後に **更新** ボタンをクリックすると変更されます。



④ FAQ メニューの表示順

左側の FAQ メニューの表示順を変更することができます。
変更するには FAQ 製品名をドラッグ&ドロップします。
最後に **更新** ボタンをクリックすると変更されます。



⑤ 保有保守契約一覧

ご担当者様が保有している契約の一覧を確認できます。

保有保守契約一覧

• 全ての契約についてお問合せご担当者様の登録変更を希望される場合は[\[プロフィール編集\]](#)よりお客様ご自身で変更が可能です。

• 保有保守契約のうち**一部の契約についてのみ**お問合せご担当者様の変更を希望される場合、**複数のアカウント統合**を希望される場合は、[\[お問合せご担当者様変更依頼WEBフォーム\]](#)(外部サイトへ接続されます)からのご申請が必要となります。

• TEC-Worldご利用に関する[\[FAQ\]](#)をご用意しておりますので、ご不明な点がございましたらご参照ください。

※ご契約内容の詳細につきましては「[サービス開始案内](#)」にてご確認ください。

保守契約番号	エンドユーザー様名	インシデント数	契約開始日	契約終了日
FARO1234567890	神保町大学	10	2019/09/15	2020/09/14
NW11111111	神田市役所	10	2019/09/06	2020/09/05
IS2233445566	株式会社ABC	15	2018/11/10	2019/11/09

10. TEC-World からログアウトする

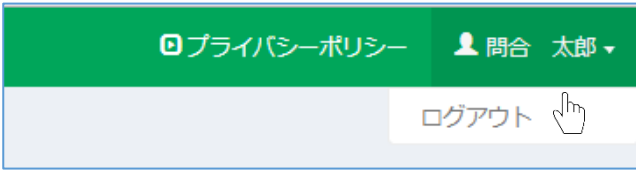
ログアウトするには、画面右上に表示されているユーザー名（お問合せ担当者様名）をクリックします。



The screenshot shows the TEC-World interface. In the top right corner, the user name '問合せ 太郎' is displayed next to a dropdown arrow, highlighted by a red box. The main content area shows a search page for Citrix (NW-CX/HDS-CX) with a search bar and filters. The search results table is as follows:

受付番号	Q&A製品	タイトル	初回投稿日時	最終更新日時	担当者	状態
00001	XA	公開アプリが起動できない UP!	2017/08/29(火) 13:53:35	2017/08/29(火) 15:23:32	問合せ 太郎	★[返信待] 5件
00002	XA	XenAppサーバーで予期せぬ再起動が発生 NEW!	2017/08/29(火) 14:31:58	2017/08/29(火) 14:31:58	問合せ 太郎	[受付] 1件

ログアウトメニューが表示されますので『ログアウト』をクリックします。



This close-up shows the user menu with the 'ログアウト' (Logout) option highlighted by a hand cursor.

『TEC-World 操作マニュアル お問合せ担当者様用』

第 2.1 版

発行： 2022 年 11 月

製作： 株式会社ネットワーク

<https://www.networld.co.jp/>

- 本書の内容の一部または全部を無断で複写、転載することは固くお断りします。
- 本書の内容については、予告無しに変更することがあります。