

COTOHA Meeting Assist
Support Page
お問い合わせマニュアル

第1.1版

2020/02/26版

NTTコミュニケーションズ株式会社

目次

1.動作環境	03
1.1 各種推奨のバージョン	03
2.COTOHA Meeting Assist Support Page操作方法	04
2.1 COTOHA Meeting Assist Support Pageへのログイン	04
2.2 新規お問い合わせ	06
2.3 お問い合わせ回答/履歴確認	08
2.4 追加のお問い合わせ方法	09
2.5 ファイル添付方法	10
2.6 チケットのクローズ	12
2.7 COTOHA Meeting Assist Support Pageからのログアウト	13
3.参考情報	14
3.1 参考情報	14
3.2 ユーザーIDをお忘れの場合	14
3.3 通知メールの宛先変更	14
3.4 ログインパスワードをお忘れの場合	15
3.5 プロファイル機能について	18

本書について

マニュアル名	用途・目的
COTOHA Meeting Assist Support Page マニュアル	COTOHA Meeting Assist Support Pageから弊社サポート窓口へのお問い合わせ頂くためのマニュアルです。

改版履歴／更新履歴

版数	発行日	改訂内容
1.0	2019/08/05	初版作成
1.1	2020/02/26	1.1版作成

1. 動作環境

COTOHA Meeting Assist Support Pageの動作環境を説明いたします。

1.1 各種推奨のバージョン

ブラウザ	<ul style="list-style-type: none">- Microsoft Edge 最新版- Microsoft Internet Explorer11.0以降- Google chrome 最新版- Firefox 最新版- Safari 9.1 以上
対応言語	<ul style="list-style-type: none">・ 日本語（推奨）
添付ファイル	<ul style="list-style-type: none">・ Microsoft Excel・ Microsoft Word・ Microsoft PowerPoint・ PDF形式ファイル・ テキストファイル・ 画像ファイル（JPEG形式、PNG形式）・ 音声ファイル（wav形式）・ 圧縮ファイル（lzh形式、gz形式、tar形式、zip形式）



対応ブラウザのインストール方法や設定等、また OS に依存する設定に関しては対応いたしかねます。

2. COTOHA Meeting Assist Support Page操作方法

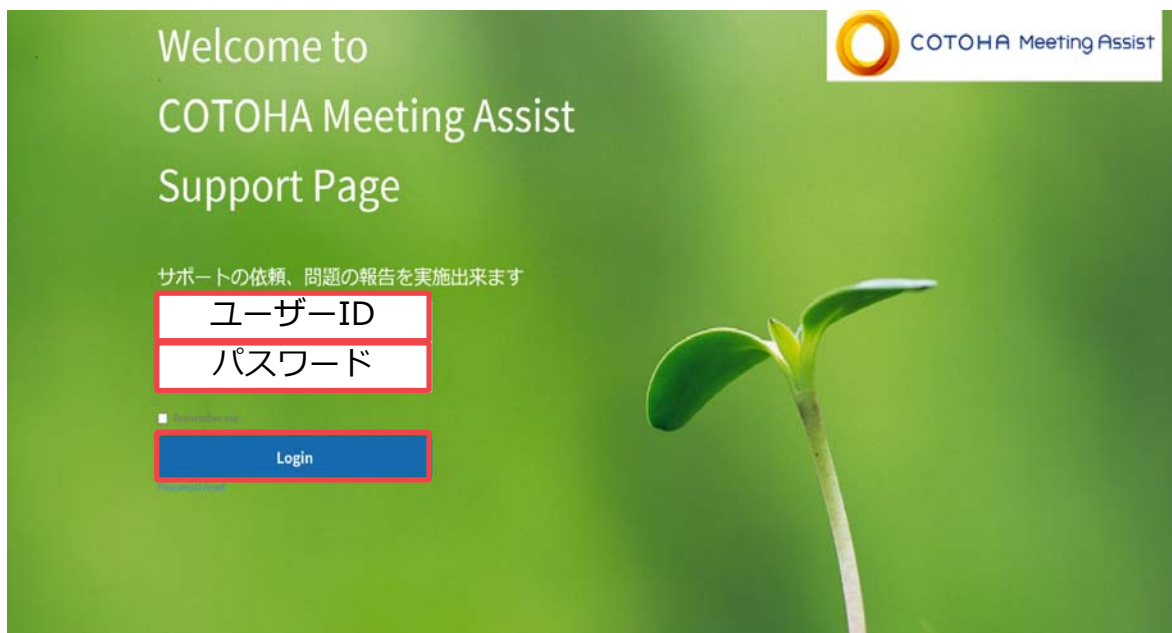
COTOHA Meeting Assist Support Pageの操作方法を説明いたします。

2.1 COTOHA Meeting Assist Support Pageへのログイン

1. ブラウザのアドレスバーに以下URLを入力します。

<https://casemanager.servicenow.ntt.com/cma>

2. 「ご利用内容のご案内」に記載のユーザーIDとパスワードをログイン画面の「User name」と「password」欄に入力して、「Login」ボタンをクリックします。



3. ログインが成功しますと以下のメニュー画面が表示されます。



新規お問い合わせ	新規のお問い合わせはこちらから実施出来ます。
お問い合わせ回答/履歴	お問い合わせに対する回答確認や過去のお問い合わせ履歴を確認する際にご利用ください。
よくあるご質問	COTOHA Meeting AssistのFAQを掲載しているページを開きます。 お客さまから寄せられたよくあるご質問を掲載しています。 お問い合わせ前にご確認ください。
工事故障情報	COTOHA Meeting Assistの工事故障情報を掲載しているページを開きます。 お問い合わせ前にご確認ください。
お知らせ	COTOHA Meeting Assistからのお知らせを確認出来ます。 例：【掲載日：yyyy/mm/dd】お知らせ ※お知らせ掲載後、画面上部にバナーが表示されます。 ×ボタンで手動で消去するか、掲載期間が終了すると表示されなくなります。

2.2 新規お問い合わせ

1.メニュー画面の「新規お問い合わせ」をクリックしてください。



2.以下の画面が表示されます。お問い合わせ内容を選択し、クリックします。



- ・設定・ご利用方法について

各種設定やご利用に関するご質問の際にご利用ください。

営業時間：09:00～18:00（土曜・日曜・祝日・年末年始を除く）

※24時間受付しておりますが、回答は営業時間内とさせていただきます。

- ・故障について

業務支援ツールが急に使用出来なくなった、メールの送受信が出来なくなった等の故障の際にご利用ください。

営業時間：年中無休

- 3.以下の入力画面が表示されます。お問い合わせ内容を入力し、「submit」ボタンをクリックください。

設定・ご利用方法について

設定・ご利用方法についての問い合わせを行います

COTOHA Meeting Assistの設定方法、ご利用方法に関する不明点はこちらからお問い合わせください。

*ご担当者様

^ 詳細情報

ご担当者様のお名前をご記入ください

*お問い合わせ内容概要

^ 詳細情報

お問い合わせの概要をご記入ください

*事象発生日時

*お問い合わせ内容

^ 詳細情報

お問い合わせ内容の詳細をご記入ください

Submit

添付ファイルを追加

必須情報 ご担当者様 お問い合わせ内容概要 事象発生日時 お問い合わせ内容

- 4.以下の入力画面が表示されます。赤枠に表記されている番号が受付番号となります。お申込み時にご記入頂いたネットワーク技術担当者様のメールアドレスに受付通知メールが送信されますので、ご確認ください。

お問い合わせ内容概要

ここにメッセージを入力してください...

送信

CD

ご担当者名

2019-07-11 10:46:06

CMA_CASE0000102 作成時刻

開始

【受付通知メール例】

From : NTTCom Support <casemanager@servicenow.ntt.com>
件名 : 【受領連絡】 【COTOHA Meeting Assist】 お問い合わせを受け付けました[CMA_CASEXXXXXXX]
<p>平素より、NTTコミュニケーションズをご利用いただきありがとうございます。</p> <p>下記の内容にて、お問い合わせを承りました。 内容を確認のうえ、回答させていただきますので 今しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。</p> <p>CMA_CASEXXXXXXX- ○○○○○</p> <p>チケットの詳細はこちらから: COTOHA Meeting Assist Support Page</p> <p>こちらのメールアドレスは送信専用となります。 ご返信いただきましても対応致しかねますので、ご了承ください。</p>

2.3 お問い合わせ回答/履歴確認

1. お問い合わせ回答及び履歴の確認をする際には、メニューから「お問い合わせ回答/履歴」をクリックしてください。



設定方法・確認方法に関するオープン中のチケット	設定方法・確認方法に関するお問い合わせに対する回答や追加質問は、こちらからチケットを選択してください。
設定方法・確認方法に関するクローズ済のチケット	設定方法・確認方法に関する過去のお問い合わせを確認する際は、こちらからチケットを選択してください。
故障に関するオープン中チケット	故障に関するお問い合わせに対する回答や追加質問は、こちらからチケットを選択してください。
故障に関するクローズ済チケット	故障に関する過去のお問い合わせを確認する際は、こちらからチケットを選択してください。

2.4 追加のお問い合わせ方法

- 1.以下画面の赤枠部分に追加質問を入力し、「送信」ボタンをクリックすることで追加のお問い合わせが出来ます。

お申込み時にご記入頂いた、ネットワーク技術担当者さまメールアドレスへ受付通知メールが送信されますのでご確認ください。

※既にClosedとなっているチケットは追加質問が出来ません。お手数ですが、新規でお問い合わせ下さい。

【追加のお問い合わせ受付通知メール例】

From : NTTCom Support <casemanager@servicenow.ntt.com>
件名 : 【受領連絡】 【COTOHA Meeting Assist】 追加のお問い合わせを受け付けました[CMA_CASEXXXXXXX]
<p>平素より、NTTコミュニケーションズをご利用いただきありがとうございます。 本件につきまして、チケット更新を受領いたしました。</p> <p>CMA_CASEXXXXXXX-〇〇〇〇〇</p> <p>内容を確認のうえ、回答させていただきますので 今しばらくお待ちいただきますようお願いいたします。</p> <p>チケットの詳細はこちらから: COTOHA Meeting Assist Support Page</p> <p>こちらのメールアドレスは送信専用となります。 ご返信いただきましても対応致しかねますので、ご了承ください。</p>

2.5 ファイル添付方法

1.必要に応じて画面キャプチャ等のファイルを添付することが可能となっています。

新規お問い合わせ入力フォームでは赤枠「添付ファイルを追加」ボタンをクリック

設定・ご利用方法について

設定・ご利用方法についての問い合わせを行います

COTOHA Meeting Assistの設定方法、ご利用方法に関する不明点はこちらからお問い合わせください。

*ご担当者様
▲ 詳細情報
ご担当者様のお名前をご記入ください

*お問い合わせ内容概要
▲ 詳細情報
お問い合わせの概要をご記入ください

*事象発生日時

*お問い合わせ内容
▲ 詳細情報
お問い合わせ内容の詳細をご記入ください

Submit

添付ファイルを追加

必須情報: ご担当者様, お問い合わせ内容概要, 事象発生日時, お問い合わせ内容

追加お問い合わせフォームでは赤枠「添付ファイルの追加」ボタンをクリック

お問い合わせ内容概要

ここにメッセージを入力してください...

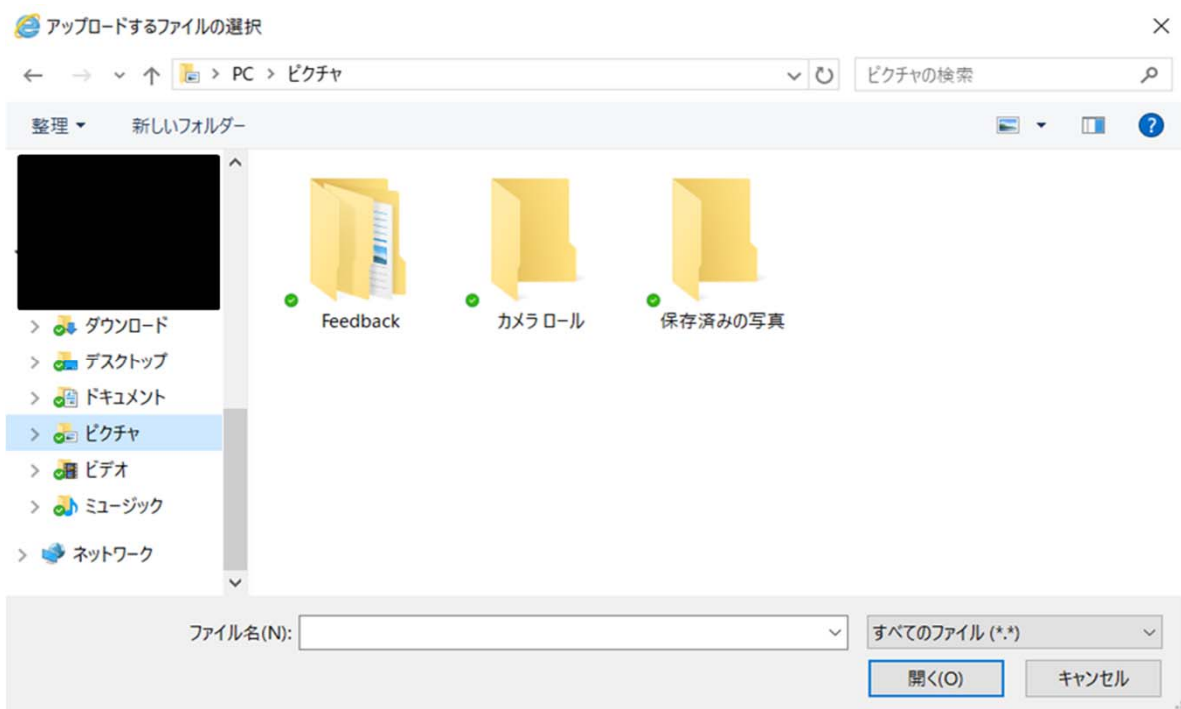
送信

CD

ご担当者名
2019-07-11 10:46:06
CMA_CASE0000102 作成時刻

開始

2. ファイルを指定するためのウィンドウが立ち上がります。添付するファイルを選択し、「開く」をクリックします。
以上でチケットへファイルの添付は完了となります。



2.6 チケットのクローズ

1. お問い合わせいただいていた内容が解決しましたら、以下画面の赤枠部分の「クローズ」ボタンをクリックしてください。お問い合わせいただいていた内容に関する対応を終了させていただきます。

お申込み時にご記入頂いた、ネットワーク技術担当者さまメールアドレスへクローズ通知メールが送信されますのでご確認ください。

※弊社回答より、14日間お客さまからの、追加のお問い合わせ、クローズ処理がされない場合、自動的にクローズさせていただきます。

The screenshot displays the ServiceNow ticket management interface. On the left, there's a 'Message' section with a text input field and a 'Send' button. Below it, a 'CD' (Case Details) section shows the assigned agent's name and the creation time. A 'Start' button is visible. On the right, a 'Solved?' section contains a 'Close' button, which is highlighted with a red rectangle. Below this, a 'Your request has been submitted' section shows the ticket number (CMA_CASE0000146) and status (Open). Further down, an 'Options' section lists details like the agent, category (Support), content, summary, and incident date.

【クローズ通知メール例】

From : NTTCom Support <casemanager@servicenow.ntt.com>
件名 : 【クローズ通知】【COTOHA Meeting Assist】お問い合わせがクローズされました[CMA_CASEXXXXXXX]
ご担当者さま 平素より、NTTコミュニケーションズをご利用いただきありがとうございます。 以下のお問い合わせはクローズされました。 CMA_CASEXXXXXXX-〇〇〇〇〇 チケットの詳細はこちらから: COTOHA Meeting Assist Support Page こちらのメールアドレスは送信専用となります。 ご返信いただきましても対応致しかねますので、ご了承ください。

2.7 COTOHA Meeting Assist Support Page からのログアウト

1. メニューの赤枠部分をクリックし、プルダウンの「ログアウト」をクリックすると COTOHA Meeting Assist Support Page からログアウトできます。



3. 参考情報

3.1 参考情報

1. よくあるご質問

FAQを掲載しております、弊社別サイトがご覧いただけます。
是非ご参考ください。
お客さまから寄せられたよくあるご質問を掲載しています。
お問い合わせ前にご確認ください。

2. 工事故障情報

工事故障情報を掲載しております弊社別サイトがご覧いただけます。
是非ご参考ください。
お問い合わせ前にご確認ください。



3.2 ユーザーIDをお忘れの場合

ご契約時に当社より発行している「ご利用内容のご案内」に記載の「ユーザーID」をご確認ください。

「ご利用内容のご案内」を紛失した場合は、担当営業までお問い合わせください。

3.3 通知メールの宛先変更

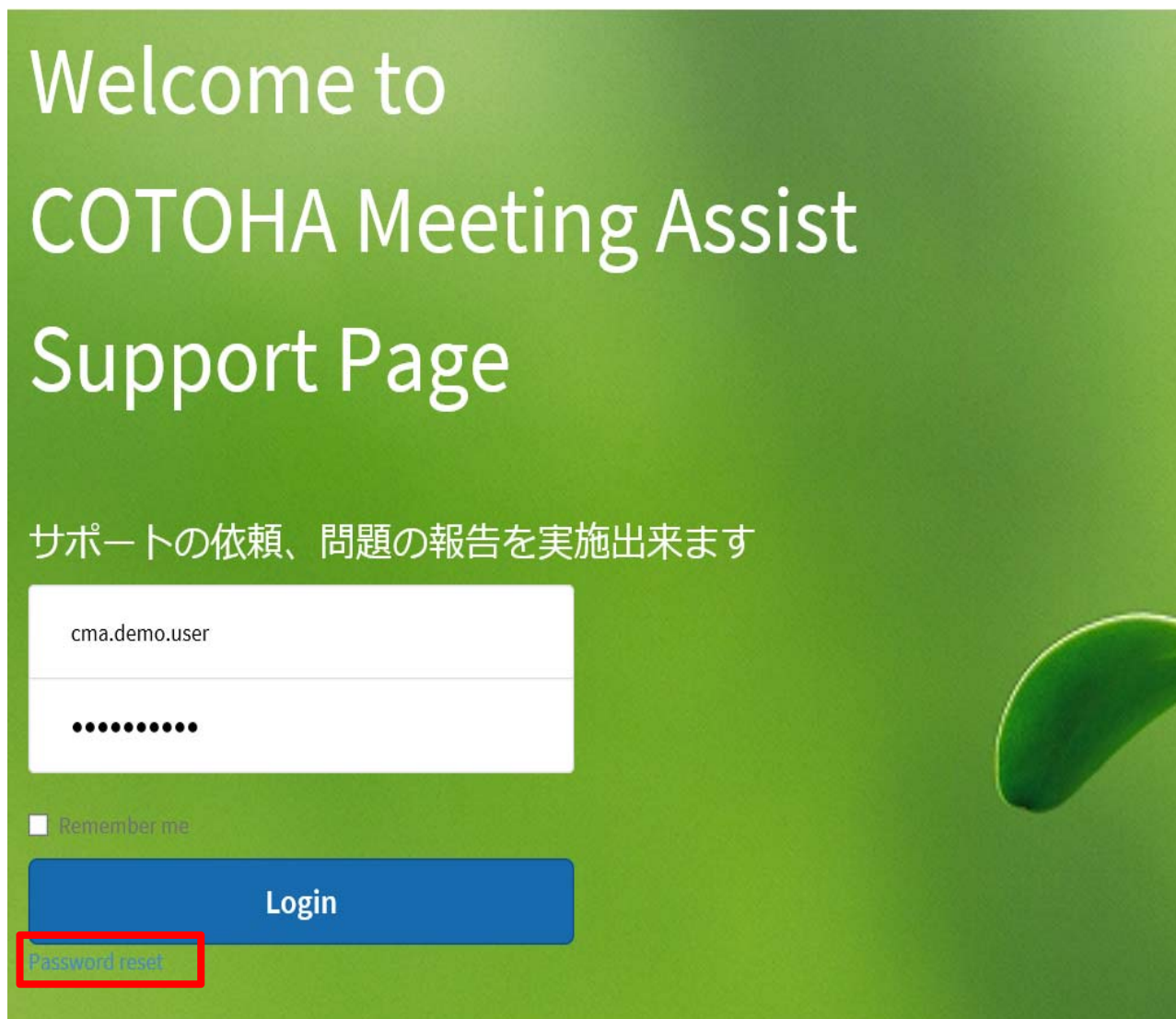
Support Pageからの通知メールは、ご契約時に新規申込書に記入いただいたネットワーク技術担当者さまのメールアドレス宛に送信されます。

通知メールアドレスを変更したい場合には、ご登録いただいているネットワーク技術担当者さまのメールアドレスの変更が必要です。

ご登録情報の変更方法につきましては、担当営業までお問い合わせください。

3.4 ログインパスワードをお忘れの場合

- 1.COTOHA Meeting Assist Support Pageのログイン画面下部の「Password reset」をクリックします。



Welcome to
COTOHA Meeting Assist
Support Page

サポートの依頼、問題の報告を実施出来ます

cma.demo.user

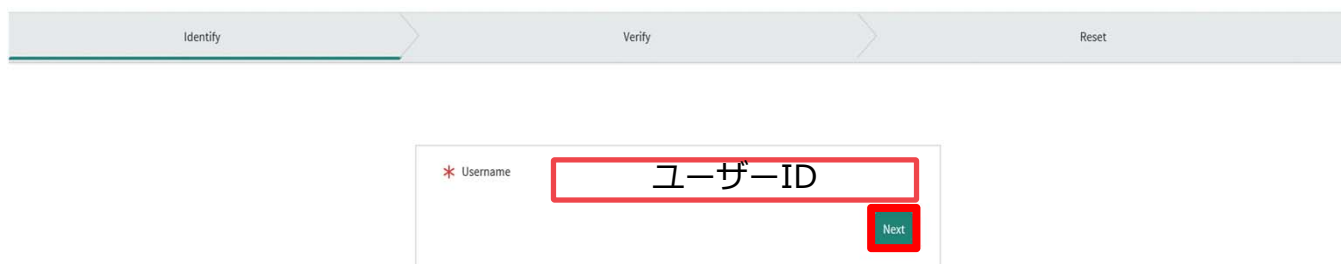
.....

☐ Remember me

Login

Password reset

- 2.以下の画面が表示されます。
ご利用内容のご案内」に記載のユーザーIDを「User name」欄に入力して、「Next」ボタンをクリックします。



Identify Verify Reset

* Username

ユーザーID

Next

3.以下の画面が表示されます。

「Email」欄にSupport Pageへご登録の通知メールアドレスを入力して「Next」ボタンをクリックします。

（初期設定は、ご契約時に新規申込書に記入いただいたネットワーク技術担当者様のメールアドレスとなります。）

Identify ✓ Verify Reset

Personal Data Verification

* Email

Next

4.ネットワーク技術担当者様のメールアドレスにパスワード変更のご案内メールが送信されます。

メール本文に記載されている、[Click here to reset your password](#)をクリックするとパスワード変更画面が表示されます。

【パスワードリセットのご案内メール例】

From : NTTCom Support <casemanager@servicenow.ntt.com>
subject : Password Reset
<p>Hello ユーザーID</p> <p>A password reset was requested for your user account on NTTCom Support https://casemanager.servicenow.ntt.com/.</p> <p>Click here to reset your password.</p> <p>If you do not want to reset your password, please disregard this email. The link will expire in 12 hours. If you did not request this password reset, please notify your company's ServiceNow administrator.</p>

5.下記画面が表示されます。

「New password」「Retype password」に新しいパスワードを入力し、
「Reset Password」ボタンをクリックします。

※8文字以上、1文字以上の英大文字、1文字以上の英小文字、1文字以上の数字を含む組み合わせとなります。

Identify ✓

Verify ✓

Reset

Reset Password

Account is not locked

- At least 8 characters
- At least one uppercase and one lower case letter
- At least one number

* New password

* Retype password

Reset Password

🔒

6.パスワード変更が完了しますと、以下の画面が表示されます。

「Done」ボタンをクリックすると、COTOHA Meeting Assist Support Pageの
ログイン画面が表示されますので、変更後のパスワードを入力し、ログインください。

Identify ✓

Verify ✓

Reset ✓

✓

Password Reset Success

Done

🔒

3.5 プロファイル機能について

1. メニューの赤枠部分をクリックし、プルダウンの「プロフィール」をクリックするとプロフィール画面が表示されます。プロフィール画像をアップロード可能です。

