

circlace クイックスタート（お客様）

お客様のメールアドレスに招待メール（件名：circlace 仮パスワード）が送信されますので、メール本文に記載された URL をクリックし、ご登録のメールアドレスおよび本文に記載のパスワードを使ってログインしてください。



circlace のライセンス購入、プランの詳細については、販売元にお問い合わせください。

なお、以下ドキュメント中に記載されたアイコンやその名称、画面イメージなどは予告なく変更される場合があります。

目次

基本的な用語の定義.....	3
ログイン・ログアウト.....	4
【ログインについて】	4
【ログアウトについて】	4
ダッシュボードについて.....	5
【インサイトについて】	5
ヘッダーについて	7
顧客プロフィールの編集.....	8
言語設定.....	11
パスワードの変更.....	12

顧客メンバーの登録.....	13
【ロールの設定について】	13
プロジェクト	15
【トップ画面の表示について】	15
【プロジェクトの作成・編集について】	16
【プロジェクト詳細画面で使えるメニューについて】	16
【プロジェクト詳細について】	18
(表の挿入方法)	19
(画像の挿入方法)	19
(フローチャートの作成方法)	21
(ファイルの添付方法)	22
(PDF のダウンロード方法)	23
【タスクについて】	24
【ガントチャートについて】	25
【コメントについて】	26
【ドキュメントについて】	29
【添付ファイルについて】	29
【メンバーについて】	31
問い合わせについて.....	32
【問い合わせをする場合】	32
【お問い合わせを確認する・返答する場合】	35

基本的な用語の定義

本文中に出てくる「テナント」、「チーム」および「お客様」という名称について以下のように定義します。

- テナント：「チーム」（下記参照）が持つ、circlace 上のスペース
- チーム：circlace 購入者（企業、団体、部署、個人）
- お客様：チームの顧客

ログイン・ログアウト

circlace のログイン・ログアウトについて説明します。

【ログインについて】

1. チームから案内された circlace の URL にアクセスします。
2. 登録メールアドレスおよびパスワードを入力します。

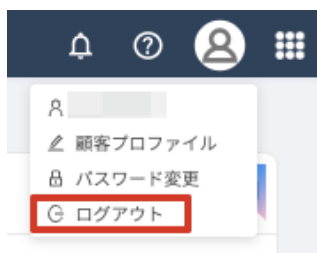
※既にお客様の登録が済んでいることが前提です。

【ログアウトについて】

1. 画面の上部、右手に表示されている、人の形のアイコン（ユーザーアイコン）にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「ログアウト」をクリックします。



ダッシュボードについて

ログインすると、ダッシュボードが表示されます。ダッシュボード画面では、お客様の会社/お客様ご自身がメンバーに含まれるプロジェクトや、これまでにした問い合わせへのショートカット、タスク一覧などが表示されます。また、使用頻度の高いプロジェクトや問い合わせ、タスクを「お気に入り」として登録しておくこともできます。



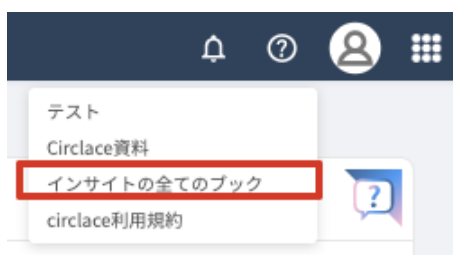
【インサイトについて】

インサイトは、テナント利用者の全員で共有するドキュメントを掲載する場所としてご利用いただけます。ドキュメントとしては、以下のような利用例があります。

- circlace の利用方法
 - 利用方法について役に立つヒント集
1. インサイトの一覧を表示するには、画面の右上に表示されるリソースアイコン（？のアイコン）にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるメニューの中の「全てのブック」をクリックします。



3. テナントに掲載された全てのドキュメントがカード形式で表示されます。

何をお探しですか？

インサイト

テスト

テスト用文書
最終更新日: 2020-05-25 10:02:12

Circlace資料

Confluenceから移行したページです。12/6～12/9まで、移行作業を行います。何かあり…
最終更新日: 2020-01-21 18:11:46

サポートサイト

サポートサイト説明
最終更新日: 2019-12-16 14:55:50

ヘッダーについて

ヘッダーとは、circlace の画面上部に表示される部分で、いくつかの機能ボタンが表示されています。ここでは、各機能ボタンについて説明します。



左より：

- ベルアイコン：自分に関わるアクションがあった場合に通知します。
- リソースアイコン：circlace のサポートサイトや、チーム側で設定したその他の情報リソースに接続します。
- ユーザーアイコン：ユーザーに関する各種設定ができます。
- メニューアイコン：9つのドットが並んだアイコンです。ここから各種メニューが開けます。

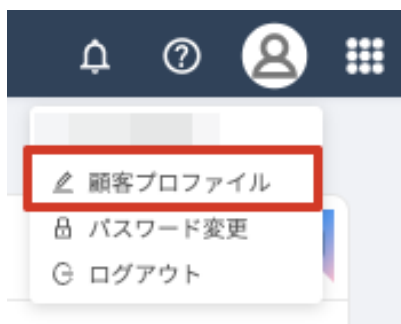
顧客プロフィールの編集

招待を受けたお客様の情報はチームによってすでに登録されていますが、ここでは、登録済みの情報を編集する方法について解説します。

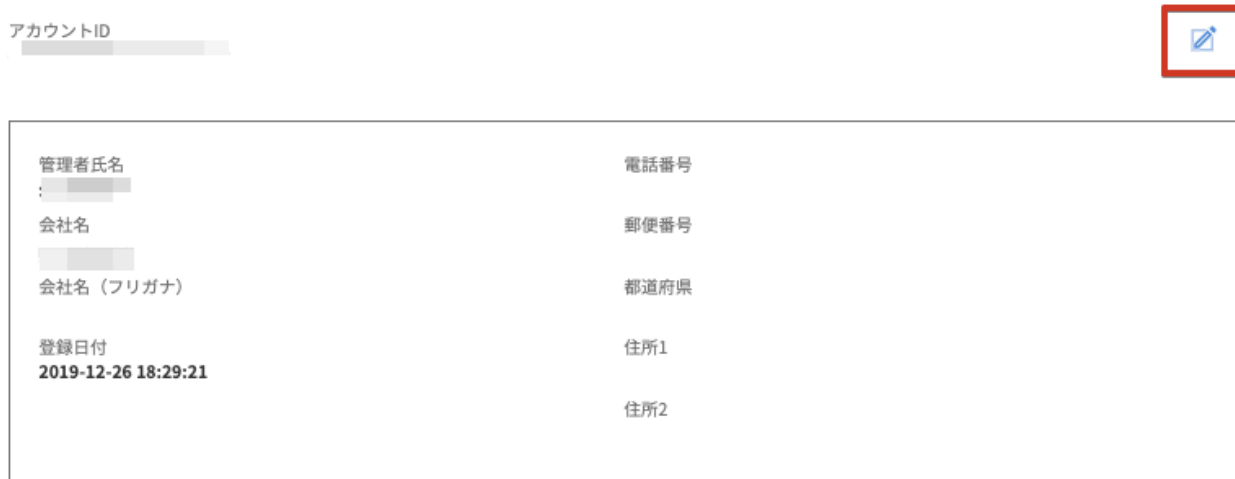
1. ユーザーアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「顧客プロフィール」をクリックします。



3. 表示された画面の右上にある鉛筆のアイコンをクリックします。



4. アカウントの編集画面が開きますので、編集を行い、「OK」をクリックします。なお、アカウント ID は編集不可です。

アカウントID
[入力欄]

管理者氏名
[入力欄]

会社名
[入力欄]

会社名 (フリガナ)
[入力欄]

郵便番号
[入力欄] - [入力欄]

都道府県
[入力欄]

電話番号
[入力欄]

住所1
[入力欄]

住所2
[入力欄]

キャンセル

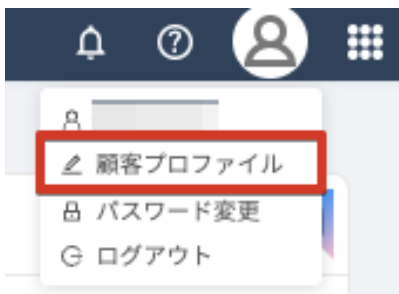
OK

チームとやりとりをする際の担当窓口については、以下の方法で編集できます。

1. ユーザーアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「顧客プロフィール」をクリックします。



3. 画面左端に表示される顧客設定アイコンをクリックします。



4. 「問い合わせ受付メールアドレス」(お問い合わせ担当窓口となる方のメールアドレス)を編集できます。編集後は、「保存」をクリックします。担当者が複数いる場合は、メールアドレスを「,」(カンマ)で区切って入力します。

言語設定

ここでは、ユーザーの言語設定方法について説明します。

1. ユーザーアイコンの上にマウスカーソルを当てます。

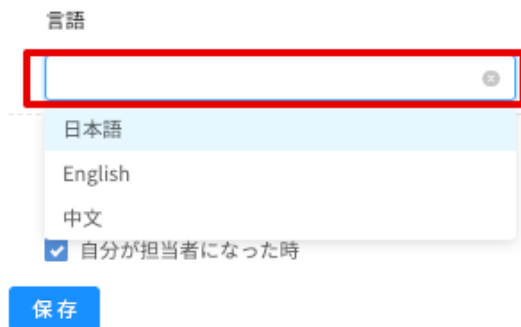


2. 表示されるドロップダウンメニューの一番上に表示される、自分の名前をクリックします。
3. 言語設定アイコンをクリックします。



4. ドロップダウンから言語を選択し、「保存」をクリックします。なお、指定できる言語は日本語・英語・中国語です。

ユーザー設定



パスワードの変更

初回ログイン時の仮パスワードから、以下の手順でパスワード変更できます。

1. ユーザーアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 表示されるドロップダウンメニューから、「パスワード変更」をクリックします。



3. 「旧パスワード」には仮パスワード、「新パスワード」「確認パスワード」には、新しいパスワードを入力します。
4. 「保存」をクリックします。

A screenshot of the 'パスワード変更' (Change Password) form. The form is white with a dark blue header containing the Circlace logo and 'パスワード変更' (Change Password). On the left, there are icons for back, home, and search. The form contains three input fields: '旧パスワード:' (Old Password), '新パスワード:' (New Password), and '確認パスワード:' (Confirm Password). Below the input fields is a blue '保存' (Save) button.

顧客メンバーの登録

自社で circlace を使って業務を行う人を「メンバー」として登録できます。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. メニューの一覧から「メンバー」をクリックします。



3. 「メンバー新規」をクリックします。

メールアドレス 氏名

検索結果: 2件

4. 必要項目を入力します。

※「必要項目」とは、メンバーのメールアドレス、氏名、電話番号です。

※「ロール」には、メンバーの役割のタイプをドロップダウンから選択します。(例:「管理者」「一般」)

ドロップダウンは、カーソルをロール欄に当てると、自動的に表示されます。

※「ロール」の設定方法については、「ロールの設定について」をご覧ください。

メンバー新規 ×

*メールアドレス

*氏名

*電話番号

ロール

5. 登録が必要な全てのメンバーについて、上記3の手順を繰り返します。

【ロールの設定について】

あらかじめロール（役割）を設定しておくことで、ユーザーの入力がスムーズになります。

代表的なロールには、新規ユーザーの登録などの管理業務を行う「管理者」、それ以外の「一般」などがあります。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。

- メニューの一覧から「ロール」をクリックします。



- 「新規」をクリックし、自社に必要なロール名とその説明を入力します。
- 入力完了したら「OK」をクリックします。

ロール新規 ×

*ロール名:

説明:

プロジェクト

チームとの間のプロジェクトについては、circlace の機能の一つである「プロジェクト」で管理されます。

1. メニューアイコンの上にマウスカーソルを当てます。



2. 「プロジェクト」をクリックします。



3. プロジェクト一覧が表示されます。

※お客様側にプロジェクトが表示されるには、チーム側でそのプロジェクトを登録しており、かつプロジェクトメンバーとしてお客様を追加している必要があります。

プロジェクト一覧

プロジェクト名: 顧客名: 開始日: 終了日:

検索結果: 2件 検索 クリア

<input type="checkbox"/>	#	プロジェクトID <small>↑↓</small>	プロジェクト名 <small>↑↓</small>	顧客名 <small>↑↓</small>	フェーズ <small>↑↓</small>	開始日 <small>↓</small>
<input type="checkbox"/>	1	PRJ000020	Test project for customer		テスト1	2020-01-
<input type="checkbox"/>	2	PRJ000024	test 20200420			

< 1 > 20 / ページ ▼

【トップ画面の表示について】

作成日の新しい順に 4 つ「最近のプロジェクト」としてカード形式で表示されます。

また、全てのプロジェクトが「プロジェクト一覧」としてリスト表示されます。プロジェクトが多い場合は検索も可能です。

最近のプロジェクト

[PRJ000020] - Test project ...

フェーズ:テスト1
プロジェクト担当者名:

[PRJ000024] - test 20200420

フェーズ:
プロジェクト担当者名:

プロジェクト一覧

プロジェクト名 顧客名 開始日 終了日

プロジェクト名 顧客名 日付を選択 日付を選択 日付を選択 日付を選択

検索結果: 2件 検索 クリア

<input type="checkbox"/>	#	プロジェクトID ↑↓	プロジェクト名 ↑↓	顧客名 ↑↓	フェーズ ↑↓	開始日 ↓
<input type="checkbox"/>	1	PRJ000020	Test project for customer		テスト1	2020-01-
<input type="checkbox"/>	2	PRJ000024	test 20200420			

< 1 > 20 / ページ ↓

また、プロジェクト一覧に表示している項目は以下の方法でカスタマイズ可能です。項目の追加はできません。

新規 コピー 削除

<input type="checkbox"/>	#	プロジェクトID ↑↓	プロジェクト名 ↑↓	顧客名 ↑↓	フェーズ ↑↓	開始日 ↑↓	終了日 ↓	プロジェクト担当者名 ↑↓	最終更新日 ↓
<input type="checkbox"/>	1	PRJ000026	testtest202007						2020-07-27 18:38:50
<input type="checkbox"/>	2	PRJ000020	Test project for customer		テスト1	2020-01-24	2020-03-06		2020-05-02 11:08:03
<input type="checkbox"/>	3	PRJ000023	Test PJ for Customer 2			2020-04-15	2020-04-29		2020-04-11 11:15:43

- 一覧で表示されているプロジェクトを昇順・降順で並び替える：並び替えたい項目の右横に表示されている上下の矢印部分をクリックします。
- 項目の順番を入れ替える：移動したい項目名（例えば、「プロジェクト ID」を移動したい場合は赤枠の部分）をクリックし、入れたい場所にドラッグ&ドロップします。
- 項目が表示されている欄のサイズ（横幅）を変更する：変更したい項目と、その右横の項目の間の線（画像では緑枠の部分）にマウスカーソルを当てると、カーソルの形が変わります。その状態で右または左にドラッグします。
- 不要な項目を一時的に削除する：その項目をクリックした状態で、一覧の外のスペースにドラッグします。画面をリロードすると再度表示されるようになります。

【プロジェクトの作成・編集について】

プロジェクトの作成・編集は、チーム側からのみ可能です。

【プロジェクト詳細画面で使えるメニューについて】

circlaceの「プロジェクト」トップ画面で、カードまたは一覧表示のリンクをクリックすると、プロジェクトの詳細画面が開きます。プロジェクト詳細画面の左端には、アイコンが縦一列に表示されています。それぞれのアイコンをクリックすると、以下の内容が確認できます。



- プロジェクト詳細：そのプロジェクトの概要を表示します。また、コメントを追加できます。
- タスク：そのプロジェクト内にあるタスクを一覧表示します。
- ガントチャート：各タスクのスケジュールをガントチャートとして表示します。
- コメント：そのプロジェクト内での連絡事項をやり取りとして表示します。
- ドキュメント：そのプロジェクトに必要な画像や文書、フローチャートなどが保存されています。
- 添付ファイル：そのプロジェクトに添付されたファイルを一覧表示します。
- メンバー：そのプロジェクトに参加しているメンバーを一覧表示します。

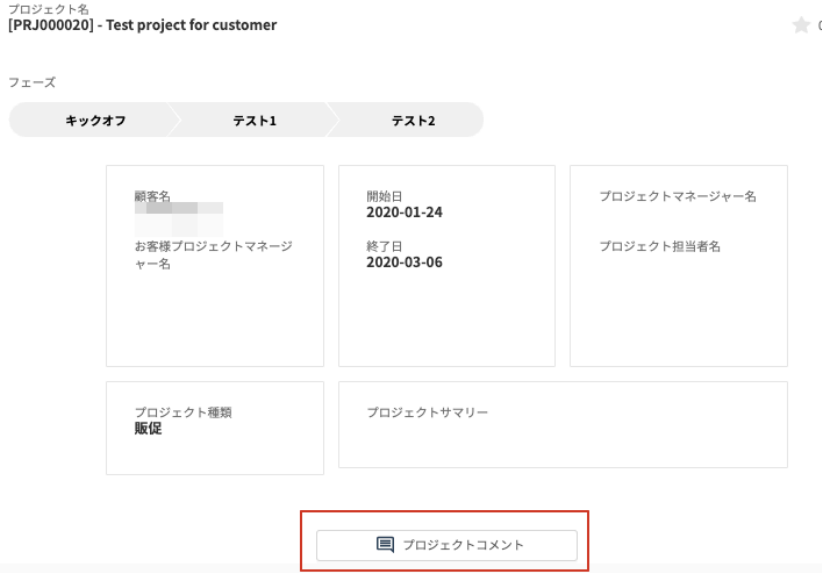
【プロジェクト詳細について】

プロジェクトの概要が表示されます。画面下部の「プロジェクトコメント」からコメントの追加が可能です。

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧のプロジェクト詳細アイコンをクリックします。



2. 画面下部の「プロジェクトコメント」をクリックします。



3. コメントを入力したら「保存」をクリックします。



コメント欄に表示される編集機能の使用方法については、以下を参照してください。

※書式設定・オブジェクト挿入バーについて



- 赤枠内のアイコンからは Word などの文書作成ソフトと同様に、フォントやインデント（字下げ）の設定やファイルの添付などができます。
- 青枠内のアイコン（その他ツール）からは、表や画像の挿入、フローチャートの作成などが可能です。

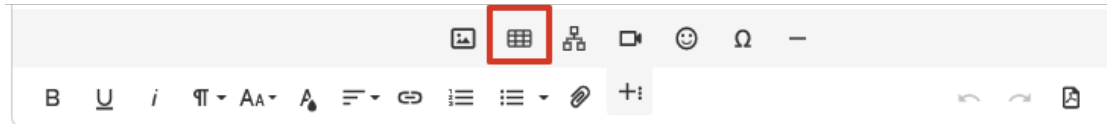
- 黄枠内のアイコンからは、アンドゥ（元に戻す）、リドゥ（繰り返す）、PDF のダウンロードが可能です。

（表の挿入方法）

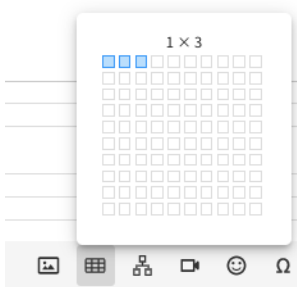
1. 「その他ツール」アイコンをクリックします。



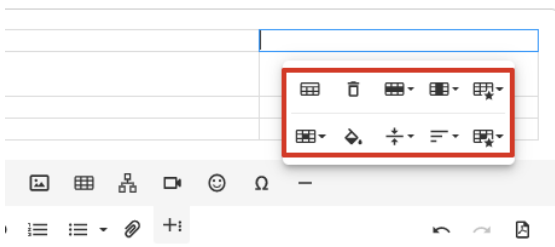
2. 「表の挿入」ボタンをクリックします。



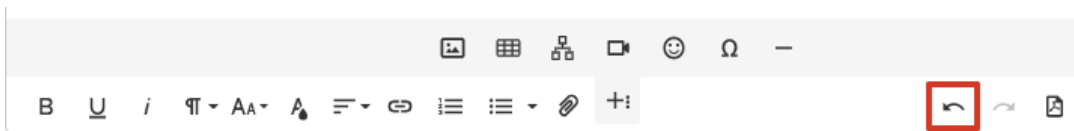
3. 挿入したい表の行数・列数に合わせて、「1（行）×3（列）」というように、セルの形状を指定します。



4. 挿入後の表を編集する場合は、セルを選択すると編集メニューが表示されます。

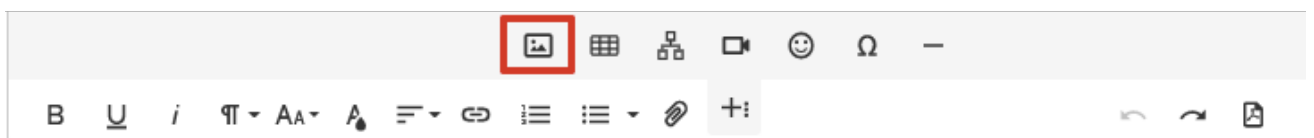


※編集を取り消す場合は、「元に戻す」ボタンをクリックします。



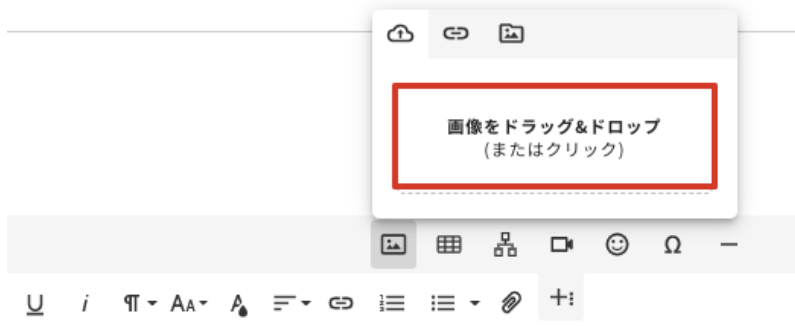
（画像の挿入方法）

1. 「画像の挿入」ボタンをクリックします。

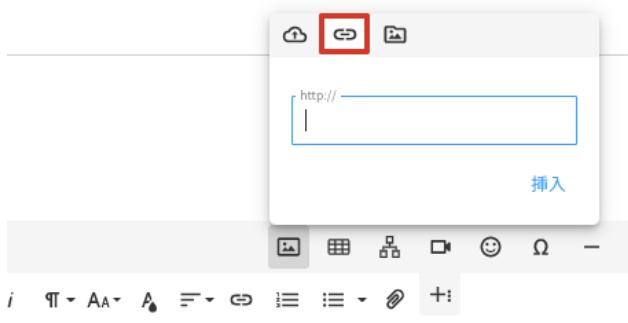


2. 画像ファイルがあらかじめコンピュータのドライブ等に保存されている場合は、点線の枠内をクリックして画像ファ

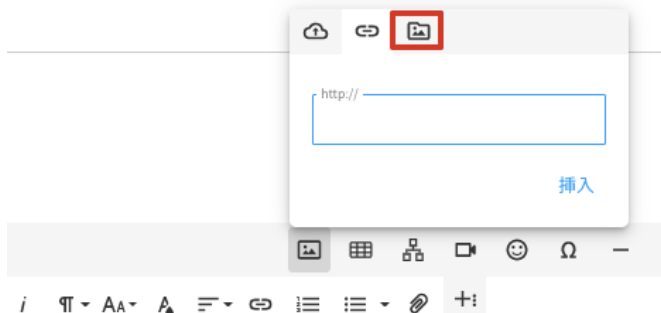
イルを指定します。



3. 画像の URL を指定する場合は、「画像の URL を入力」ボタンをクリックし、URL を指定してから「挿入」をクリックします。



4. 「参照」ボタンをクリックすると、PC のライブラリに保存されている画像を一覧表示します。

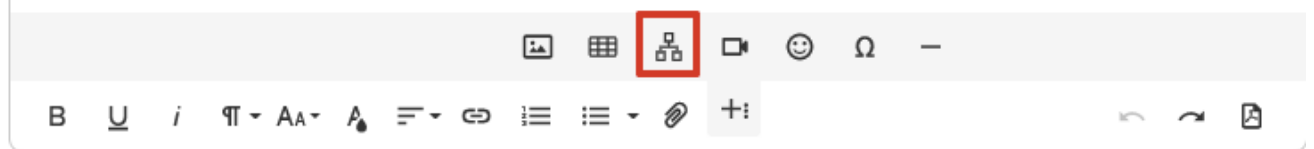


(フローチャートの作成方法)

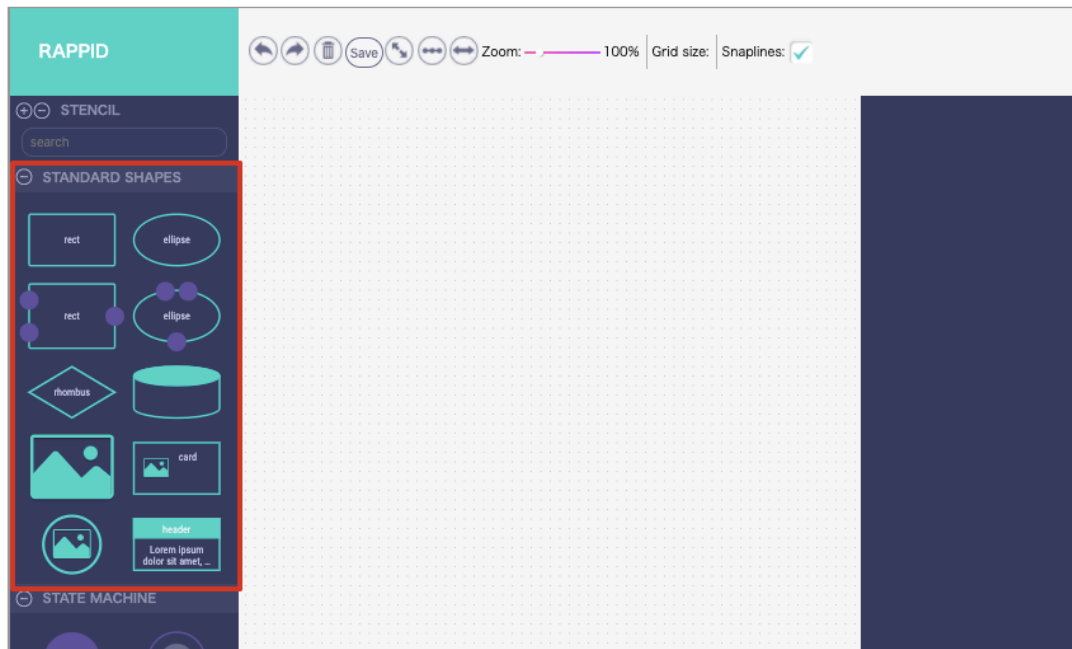
1. 「その他ツール」アイコンをクリックします。



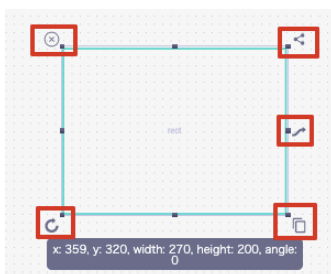
2. 「Insert Rappid」ボタンをクリックします。



3. フローチャート作成画面が開くので、左側のパネルから必要なオブジェクトを選んでドラッグアンドドロップします。



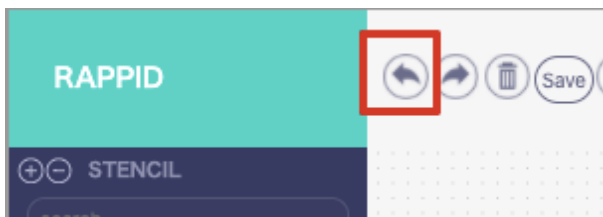
4. 挿入されたオブジェクトの四隅と右端中央には操作ハンドルがついています。



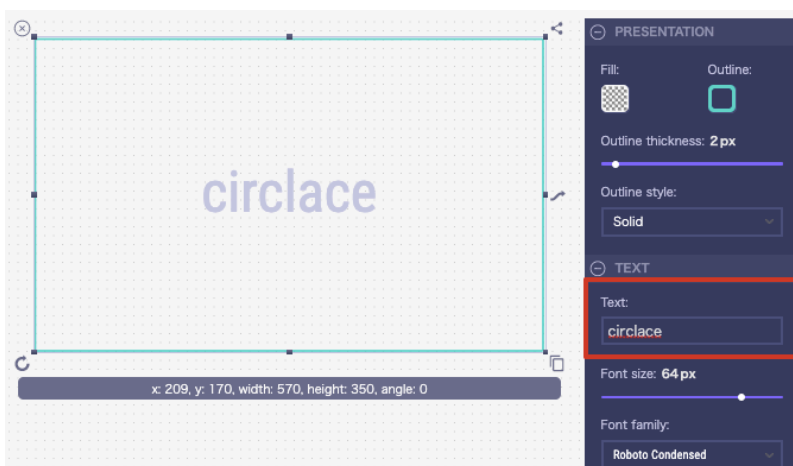
操作ハンドルについて、左上から時計回りに：

- オブジェクトを削除します。
- すでに挿入されているオブジェクトをコピー&ペーストし、矢印でつなげます。
- クリック&ドラッグすると双方向の矢印が描画されます。
- オブジェクトをコピー&ペーストします (矢印はありません)。
- クリック&ドラッグでオブジェクトを回転させます。回転率は自由に設定できます。

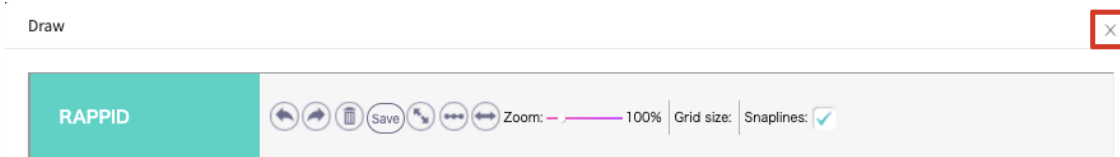
操作をやり直す場合は、「Undo」ボタンで前の操作を取り消せます。



5. 図形中にテキストを入れる場合は、画面右側のパネル中、「Text」のボックス内に入力します。フォントの種類やサイズもここから指定できます。



6. フローチャート編集画面を閉じる場合は、スクリーン右上の x 印をクリックします。

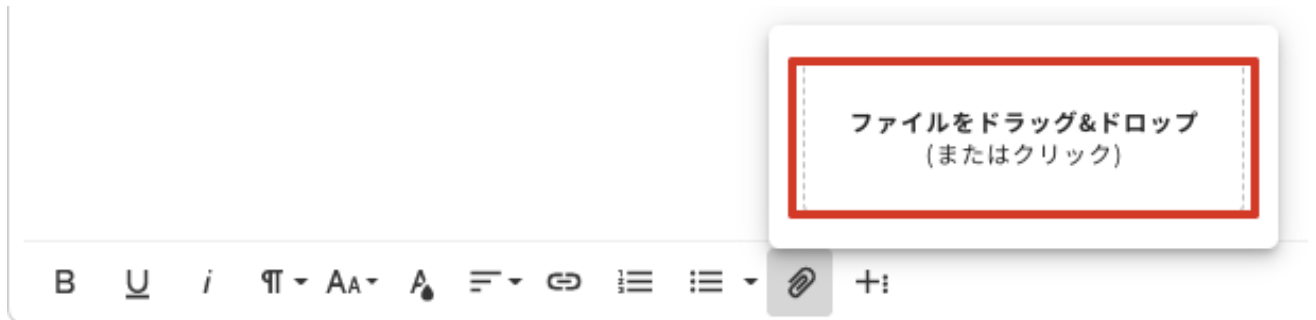


(ファイルの添付方法)

1. 「ファイルのアップロード」ボタンをクリックします。



2. ファイルを所定のボックスにドラッグするか、ボックスをクリックして参照先のファイルを検索し、挿入します。

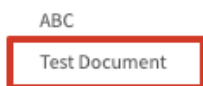


- アップロード直後の状態は「未保存」です。保存する場合は「公開」をクリックしてください。



(PDF のダウンロード方法)

- ダウンロードしたいドキュメントを開きます (ドキュメントは公開・下書きを問いません)。



- 「PDF をダウンロード」 ボタンをクリックすると、ダウンロードフォルダにドキュメントの内容が PDF ファイルとしてダウンロードされます。



【タスクについて】

プロジェクトに必要な各作業を「タスク」として、プロジェクトの中に作成できます。作成手順は以下の通りです。

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧のタスクアイコンをクリックします。



2. 「新規タスク」をクリックします。



3. タスク名等、必要な情報を入力し、「OK」をクリックします。

新規タスク

<input type="text" value="タスク名"/>	<input type="checkbox"/> プライベート	開始日	<input type="text"/>
親タスク名	親タスク情報	終了日	<input type="text"/>
<input type="text"/>	開始日: 担当者:	終了日:	
カテゴリ	優先度	見積作業時間	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	実績時間	<input type="text"/>
ステータス	担当者		<input type="text"/>
<input type="text"/>			
タスクカスタム項目	タグ		
<input type="text"/>	<input type="text"/>		

タスク内容

B U I A A A ☺ ☹ ☰ ☷ ☹ ☺

キャンセル OK

4. また、タスクの中に子タスクを作りたい場合は、上のタスク設定画面の「親タスク名」で親タスクを指定します（あらかじめ親タスクが作成されていることが前提です）。タスク一覧では、子タスクは親タスクの左横にある+ボタンをクリックすると表示されます。

<input type="checkbox"/>	#	タスク名
<input type="checkbox"/>	1	タスクその2
<input type="checkbox"/>	2	タスクその1
<input type="checkbox"/>	3	子タスクその1

【ガントチャートについて】

ガントチャートを使って、各タスクの開始日・終了日といった工程管理の情報を可視化できます。工期に応じて、表示を半日単位、一日単位、一週単位などに変更できます。また、工期の変更に応じて、この画面上から短縮・延長することも可能です。その場合は各タスクの工期（グレーで表示されている部分）の開始日または終了日部分にマウスカーソルを合わせ、ドラッグして調整します。



ガントチャートを表示させるには、ガントチャートアイコンをクリックします。



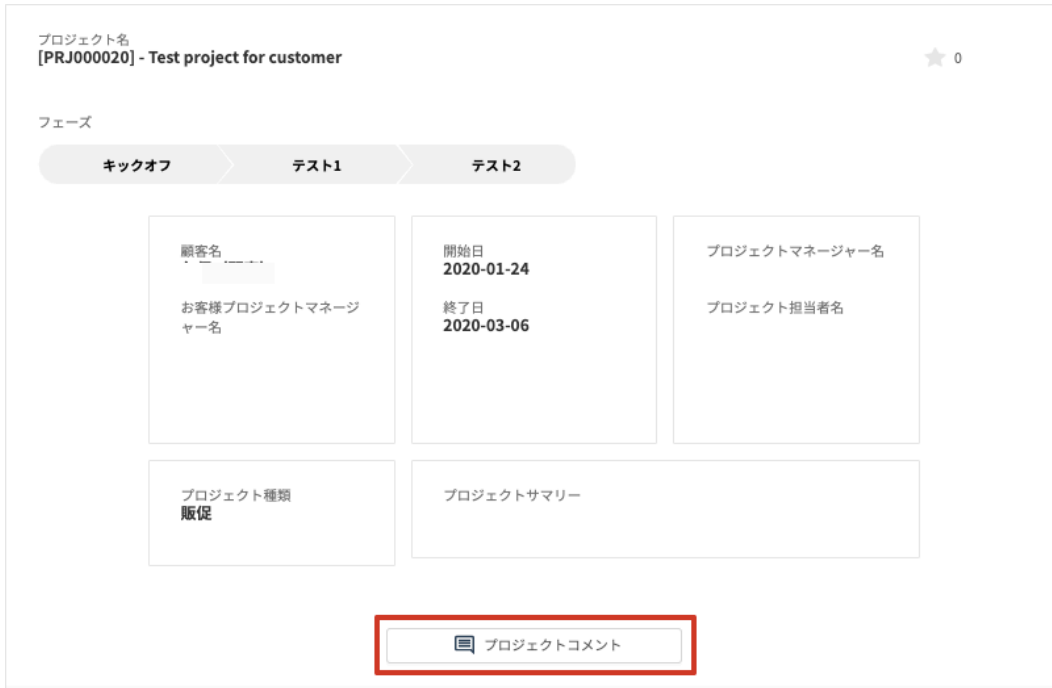
なお、①あらかじめタスクが設定されていること ②そのタスクに開始日および終了日の情報が入力されていること が前提です。このボタンから新たにガントチャートの作成はできません。

【コメントについて】

この機能を使って、プロジェクト全体および個別のタスクに対してコメントできます。コメントを行うには3通りの方法があります。

① 「プロジェクトコメント」からプロジェクト全体に対してコメントする場合

プロジェクト詳細画面を開き、最下部にある「プロジェクトコメント」をクリックして入力します。



② 「タスクコメント」から個別のタスクに対してコメントする場合

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧でタスクアイコンをクリックします。



2. タスク一覧が開くので、コメントしたいタスク名をダブルクリックします。



3. 開いた画面の最下部にある「コメント」に入力します。

タスクID
443150939319177216

タスク名
テストタスク

プライベート

親タスク情報

親タスク名:

開始日: 終了日: 担当者:

カテゴリー
要望

優先度
高

ステータス
未着手

担当者

登録者
[ユーザー名]

登録日時 更新日時
2020-01-31 17:11:45 2020-01-31 17:11:45

開始日
2020-01-31

終了日
2020-02-14

見積作業時間
10

実績時間
0

タスクカスタム項目

タグ

タスク内容

販促用の小冊子作りをお願いします。

コメント

2020-04-18 土曜日

 [ユーザー名] 09:55
テストテスト

 0

Rich text editor toolbar with icons for Bold (B), Underline (U), Italic (i), Text Color (A), Background Color (A), Bulleted List, Numbered List, Link, Unlink, and other editing tools.

保存

③コメントアイコンからプロジェクト全体または個別のタスクに対してコメントする場合

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧でコメントアイコンをクリックします。

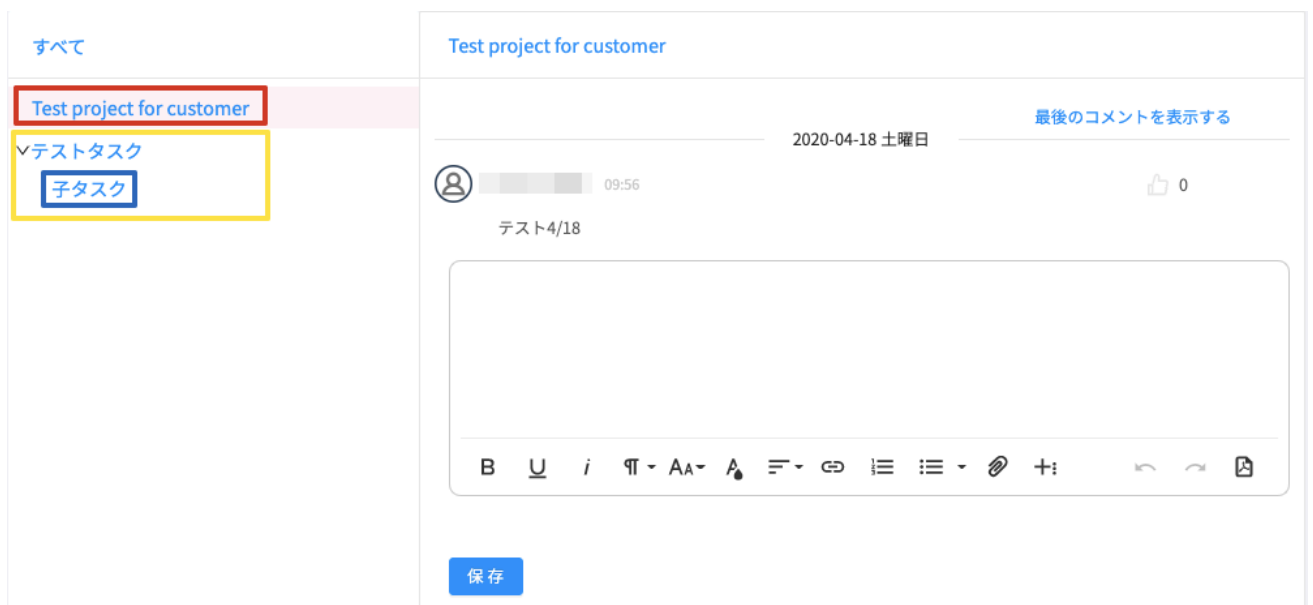


2. プロジェクト全体に対してコメントをする場合は、左のプロジェクト/タスク名の一覧でプロジェクト名が選択されていることを確認してからコメントを記入します。(下の画像の赤枠部分)

タスクに対してコメントをする場合は、左のプロジェクト/タスク名の一覧でタスク名が選択されていることを確認してからコメントを記入します。(下の画像の黄枠部分)

子タスクに対してコメントをする場合も、同様に子タスク名が選択されていることを確認してからコメントを記入します。(下の画像の青枠部分)

なお、「すべて」をクリックすると、そのプロジェクト・タスクすべてに入っているコメントが時系列で表示されます。

A screenshot of a web application interface for commenting on a project. On the left is a sidebar with a list of items: 'すべて' (All), 'Test project for customer' (highlighted with a red box), '▼テストタスク' (Test tasks), and '子タスク' (Sub-tasks, highlighted with a yellow box). The main area is titled 'Test project for customer' and shows a comment from a user at 09:56 on 2020-04-18 (Saturday). The comment text is 'テスト4/18'. There is a '最後のコメントを表示する' (Show last comment) link and a thumbs-up icon with '0'. Below the comment is a rich text editor with various formatting tools (bold, underline, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, insert link, insert image) and a '保存' (Save) button.

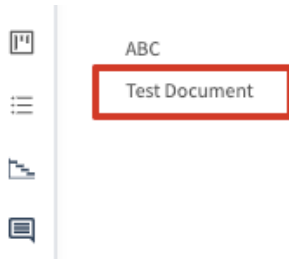
【ドキュメントについて】

プロジェクトに必要なフローチャートや文書などのドキュメントが保存されています。なお、ドキュメントの作成はチーム側からのみ可能なため、ここではドキュメントの閲覧方法を説明しています。

1. ドキュメントアイコンをクリックします。



2. 保存されたドキュメントのタイトル一覧が表示されるので、閲覧したいドキュメントのタイトルをクリックします。



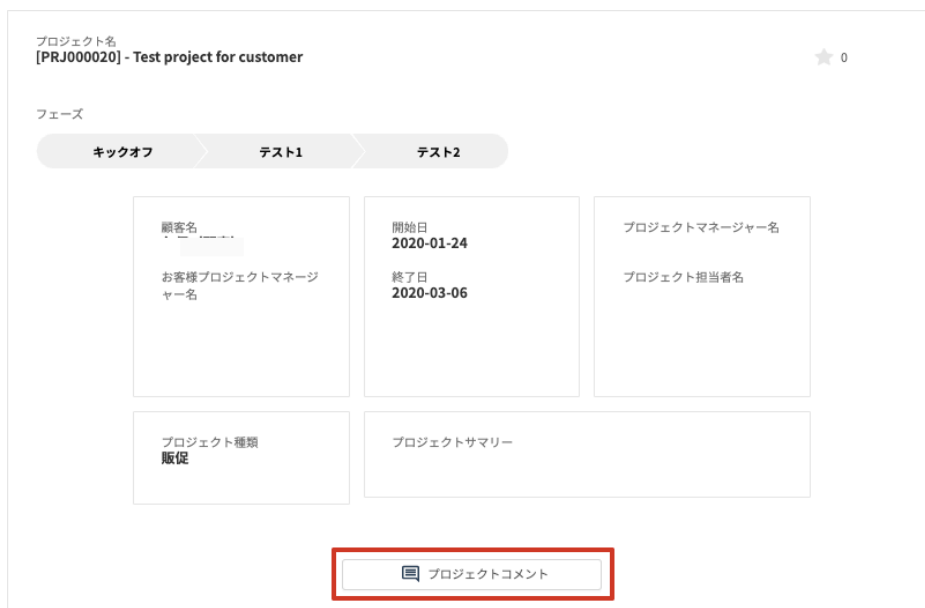
【添付ファイルについて】

添付ファイルボタンをクリックすると、プロジェクトや各タスクに添付されているファイルが一覧で表示されます。



このボタンからファイルをアップロードすることはできません。ファイルをアップロードする方法は以下のとおりです。

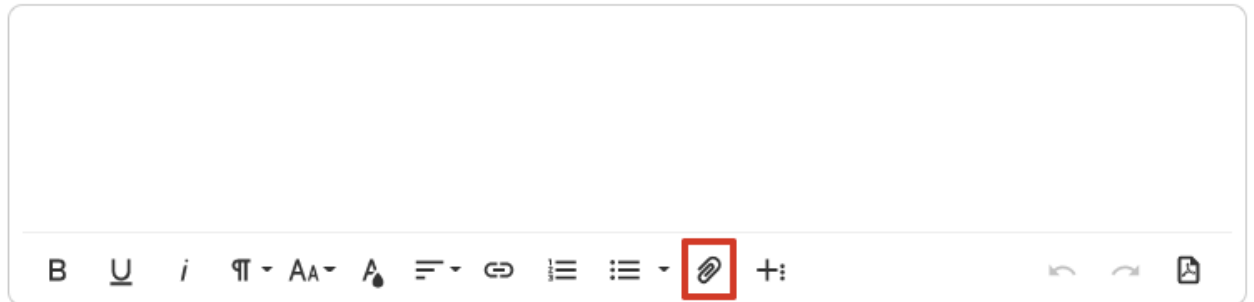
1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、プロジェクト詳細の編集画面で、「プロジェクトコメント」をクリックします。



2. コメント編集画面が表示されるので、「ファイルのアップロード」ボタンをクリックして添付します。



3. 同様に、各タスクの編集画面の「タスクコメント」中、「ファイルのアップロード」ボタンからも可能です。



保存

【メンバーについて】

プロジェクトに参加するメンバー情報を閲覧できます。

メンバー閲覧の手順は以下の通りです。

1. まずプロジェクト詳細画面を開いてから、左端のアイコン一覧で「メンバー」アイコンをクリックします。



2. メンバー一覧が開きます。

[PRJ000020] - Test project for customer

<input type="checkbox"/>	#	氏名	役割	メールアドレス	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	1		一般	@gma...	
<input type="checkbox"/>	2		管理		
<input type="checkbox"/>	3		管理		

3. メンバーの編集・削除は、そのプロジェクトの管理者として登録されている場合のみ可能です。

[PRJ000024] - test 20200420

メンバー新規 削除

<input type="checkbox"/>	#	氏名	役割	メールアドレス	操作
<input type="checkbox"/>	1		管理		編集 削除
<input type="checkbox"/>	2		管理		編集 削除

< 1 > 20 / ページ

4. 「編集」をクリックすると、メンバーの情報編集画面が開きます。編集後は「OK」をクリックして保存します。

メンバー編集

氏名

メールアドレス

役割

管理

キャンセル OK

5. 個別のメンバーを削除する場合は、右端にある「削除」リンクをクリックします。複数のメンバーを削除する場合は、メンバーの名前の左横にあるチェックボックスにチェックを入れ、上の「削除」ボタンをクリックします。

[PRJ000024] - test 20200420

メンバー新規 削除

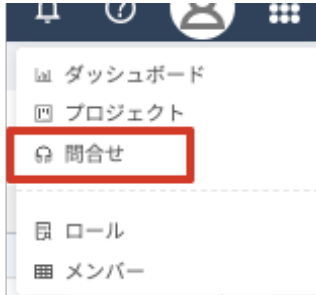
<input type="checkbox"/>	#	氏名
<input checked="" type="checkbox"/>	1	
<input type="checkbox"/>	2	

問い合わせについて

circlece からチームに問い合わせを行うことができます。

【問い合わせをする場合】

1. メニューアイコンから、「問い合わせ」をクリックします。



2. 「問い合わせ」画面が表示されるので、「新規」をクリックします。



3. お問い合わせフォームが表示されるので、以下の項目を入力し、最後に「保存」をクリックします。下書きのままで保持しておきたい場合は、「下書き」をクリックします。

- 問い合わせタイトル
- CTI (下記「CTIについて」参照)
- 問い合わせ内容
(「カスタム項目」に含まれる内容はチームによって異なります)

※CTIについて

CTIとは、Category (カテゴリー)、Type (タイプ)、Item (アイテム) の頭文字を取ったもので、問い合わせフォームから問い合わせの際に選択する問い合わせ内容の分類のことを差します。お問い合わせをすると、CTIで設定されている担当者に通知が届き、お問い合わせにスムーズに対応できます。

CTIを選択する際は、以下の手順で行います。

1. 入力欄の下向きの三角をクリックします。

2. カテゴリーのリストが表示されます。「給与」のように左に三角がついているお問い合わせ種類は、その下にタイプ・カテゴリーが含まれます。「一般」のように左に三角がついていないお問い合わせ種類は、カテゴリーのみです。ここでは「給与」を選択します。

問合せフォーム

問合せタイトル

CTI

CTIの説明

問合せ内容

給与

- 「給与」の左の三角をクリックすると、タイプが表示されます。ここでは「給与明細」を選択します。

問合せフォーム

問合せタイトル

CTI

CTIの説明

問合せ内容

給与明細

- 「給与明細」の左の三角をクリックすると、アイテムが表示されます。ここでは、「給与明細誤り」を選択します。

問合せフォーム

問合せタイトル

CTI

CTIの説明

問合せ内容

給与明細誤り

- 「給与明細誤り」がお問い合わせフォーム上に表示されました。

問合せフォーム

問合せタイトル

CTI

CTIの説明

給与明細誤り

給与明細の記載事項に関する誤りはこちらまで

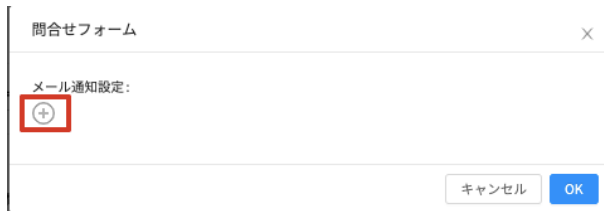
※メール通知設定について

お問い合わせの返答をタイムリーに受け取るためのメール設定もできます。設定方法は以下のとおりです。

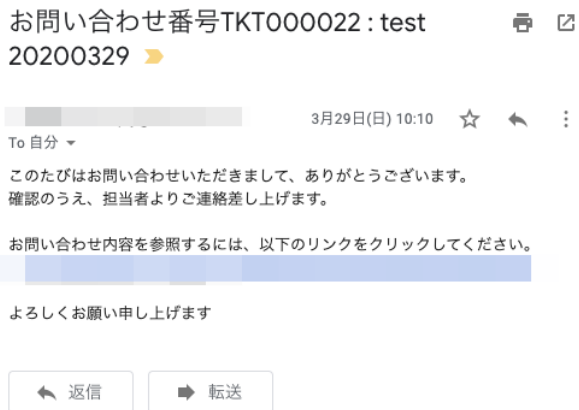
- 「保存」ボタンの上にあるリンク「メール通知設定」をクリックします。



- 出てきた画面で「+」をクリックしてメール通知が必要な人のメールアドレスを入力します。



3. お問い合わせが保存されると、問い合わせ者およびメール通知設定で指定されたユーザーには以下のメールが送信されます。



【お問い合わせを確認する・返答する場合】

1. お問い合わせを確認するには、メニューアイコンから「問い合わせ」をクリックし、表示されているお問い合わせの「問い合わせ ID」をクリックします。

<input type="checkbox"/>	#	問合せID ↓↑	タイトル ↓↑
<input type="checkbox"/>	1	TKT000022	test 20200329

2. お問い合わせ画面が開くので、「コミュニケーション」タブをクリックします。



3. 文字入力画面に返答文を入力し、「保存」をクリックします。

ロードすると再度表示されるようになります。