

中村会計だより 夏号



～TKCシステムまいサポートの利用について～

まいサポートとは？

TKCシステムまいサポートとは、システム操作(主にP×2・S×2)の問い合わせに、高い専門知識を備えたTKCスタッフがリアルタイムで回答するサービスです。
今の状況を上手く説明できなくても、画面共有しながらの対応となりますので安心してご利用いただけます。

お問合せ方法

よくある質問 (Q&A集)
よく頂戴するご質問と回答を Q&A形式で掲載

メールでのお問合せ
TKCから折り返し
電話でお問合せに回答

IP電話でのお問合せ
TKCがその場で
お問合せに回答

よくある質問 (Q&A集)
よく頂戴するご質問と回答を
Q&A形式で掲載

※各システムの画面上部の【お問合せ】からも起動できます。

☑2つの方法で、お問合せいただけます。

◎メールでのお問合せ

ご利用システムより質問を送付
⇒ TKCより折返しお電話します
サービス時間
質問の送信：24時間365日
電話での回答：平日10:00～16:00
(折返しの希望日時を指定できます)

◎IP電話でのお問合せ

IP電話にてご連絡
⇒ TKCが直接回答いたします
サービス時間
平日：9:00～18:00

※IP電話でのお問合せでは、1社・1ヶ月につき原則3件までとなっております
それ以降のご利用はメールでのお問合せとなります

IP電話の操作方法 (IP電話のご利用にはヘッドセットが必要となります)

TKCヘルプデスクへ送信

TKCへ質問が送信されます。
(折り返し、TKCから関与先にご連絡します)

TKC ヘルプデスクに電話（発信）するとき

発信はかんたん
3ステップ!

ステップ ①

ヘッドセットをパソコンに接続し、装着します。

ステップ ②

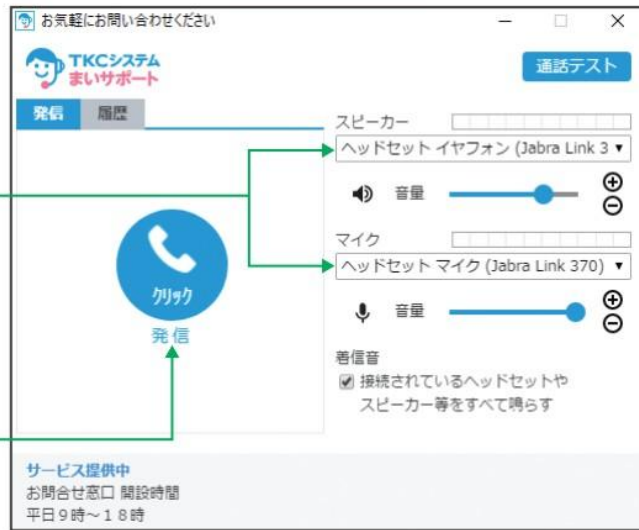
ヘッドセットイヤフォン (Jabra Link 3)
ヘッドセットイヤフォン (Jabra Link 370)
スピーカー (Realtek(R) Audio)

IP電話で使用するスピーカーとマイクが、ドロップダウンリストに表示されます。装着しているヘッドセットを選択します。

ステップ ③

準備が整いましたら、 をクリックします。


発信画面




TKC ヘルプデスクから折り返し電話（着信）があったとき

履歴 をクリックし、発着信履歴を表示します。

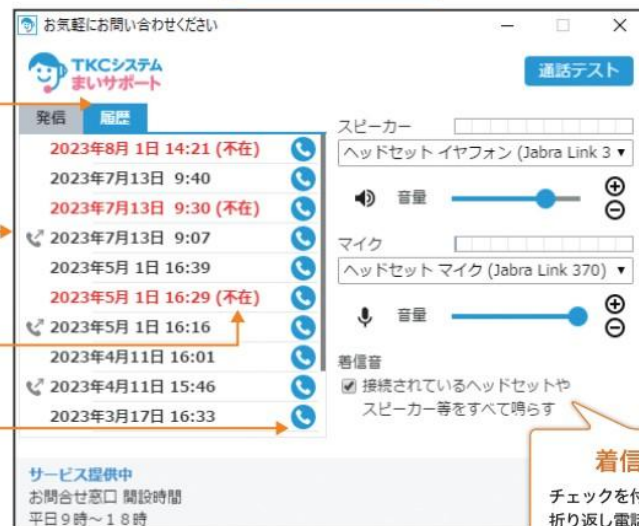
過去20件分の発着信の履歴を確認できます。

 がある履歴は、お客様からの発信履歴です。

ヘルプデスクからの折り返し着信に、お客様の応答がなかった場合、**赤字**で「(不在)」と表示されます。

 をクリックするとヘルプデスクに折り返し電話できます。

発着信履歴



PX2・SX2・クラウドシリーズをご利用の関与先様は、設定が完了していればすでに利用可能です。担当者が外出中で対応が難しい時などにぜひご利用ください。設定が完了していない場合は、すぐに担当者が対応いたしますのでご連絡ください。

～パソコン引越しソフトの使用にご注意ください～

パソコンのリプレースの際にパソコン引越しソフト（※）を使用したところ、TKCシステムが不完全な状態で移行され、正しく動作しない等のトラブルが発生しています。正しく動作しない原因は様々であり、パソコン復旧に多くの時間を要しています。場合によっては、パソコンのリカバリが必要になることもあります。パソコン引越しソフトを使用する際は、一度担当者にご相談ください。

（※）パソコンをリプレースする際に、これまで使っていたデータ、環境設定及びソフト（アプリケーション）等を新しいパソコンに移行する、データ引越し・移行ソフトを指します。