

# 【トレーニング環境・本番環境利用ユーザー向け】 TradeWaltzヘルプデスクシステム 利用マニュアル



株式会社トレードワルツ



TradeWaltz



# 目次

1. 初期設定とサインイン
2. パスワードを忘れた場合
3. ホーム画面とチケット起票
4. お問い合わせ種類別のチケット記載内容と対応フロー
5. お問い合わせ内容の確認と更新
6. ヘルプデスクシステムからのメール通知受信



TradeWaltz

## 1. 初期設定とサインイン

2. パスワードを忘れた場合

3. ホーム画面とチケット起票

4. お問い合わせ種類別のチケット記載内容と対応フロー

5. お問い合わせ内容の確認と更新

6. ヘルプデスクシステムからのメール通知受信



TradeWaltz

## 1-1. ヘルプデスクシステムの利用にあたってのシステム要件

---

### Webブラウザの種類とバージョン

- Google Chrome : 最新バージョンと1つ前のバージョン
- Mozilla Firefox : 最新バージョンと1つ前のバージョン
- Apple Safari : 最新バージョンと1つ前のバージョン
- Microsoft Edge : 最新バージョンと1つ前のバージョン

### Webブラウザ設定

- ✓ JavaScriptを有効にする
- ✓ cookieを有効にする
- ✓ ローカルストレージを有効にする
- ✓ TLSバージョン1.2以上

# 1-2. 初期設定とサインイン (1/2)

## 1 初期設定メール受信

From TradeWaltzトレーニング環境・本番環境...

Help Desk for TradeWaltz Training & Production Environmentsのパスワードの作成

TradeWaltzヘルプデスクサービスのご利用ありがとうございます。  
次のリンクをクリックし、TradeWaltzヘルプデスクサービスにログインしてください。  
なお、リンクの有効期間は24時間となります。

[パスワードの作成](#)

このメールアドレスを使ってHelp Desk for TradeWaltz Training & Production Environmentsに登録していない場合は、このメールを無視してかまいません。

本メールはHelp Desk for TradeWaltz Training & Production Environmentsから送信されています。配信元: Zendesk

- 弊社によるTradeWaltzヘルプデスクシステムへのユーザー登録完了後、上記のメールが配信されます。
- メールに記載されている [パスワードの作成] リンクをクリックすると初期パスワード設定のページに遷移します。
- URLの有効期間は24時間となります。

## 2 パスワード設定

自分用のパスワードを作成してください

このパスワードを使用して、  
Help Desk for TradeWaltz Training & Production  
Environmentsにログインします。

名前

あなたのパスワード

パスワードについて

- ◀ 最低 6 文字以上お使いください
- ◀ 128文字未満で入力してください
- ◀ メールアドレスとは別にしてください
- ◀ アルファベットの大文字と小文字および数字を組み合わせてお使いください
- ◀ 記号 (! @ # % ) ^ など を必ず入れてください

パスワードの設定

- 初期パスワード設定のページに遷移後、パスワードを設定します。パスワードルールは画面を参照ください。
- URL有効期間である24時間が経過していた場合、上記画面は表示されません。次頁に従いパスワードを設定します。

## 1-2. 初期設定とサインイン (2/2)

### 1 URL有効期間 (24時間) が過ぎている場合

Help Desk for TradeWaltz Training & Production Environmentsにサインイン

エージェントサインインに切り替える >

メール

パスワード

パスワードを忘れた場合

サインイン

- メールに記載されているURLの有効期間である24時間が経過している場合、メール内のURLをクリックすると上記の画面が表示されます。
- [パスワードを忘れた場合] をクリックします。

### 2 新規パスワード設定

新規パスワードを設定して下さい

<https://tradewaltzpaiduser.zendesk.com> のパスワードをリセットするには、メールアドレスを入力してください。折り返し、手順を記載したメールをお送りします。

メール

送信

キャンセル

- 上記画面で弊社ヘルプデスクにご申請いただいたメールアドレスを入力し、[送信] をクリックします。

### 3 再設定メール受信

リセット用のリンクをメールで送信しました

受信トレイにメールが見つからない場合は、迷惑メールフォルダを確認してください。

- 既にTradeWaltzヘルプデスクで登録されているユーザーの方のみ新しいパスワードを申請できます。
- 個人によるTradeWaltzヘルプデスクへの登録はできません。御社のアカウント管理者様にご連絡ください。

閉じる

- 画面上に、上記のメッセージが表示されます。また、ユーザー宛にP.5 の初期設定メールが配信されます。メール内の [パスワードの作成] をクリック、パスワード設定を進めてください。

※パスワード再設定のメールが届かない場合、下記の宛先にご連絡ください。  
TW\_CustomerSuccess@tradewaltz.com

1. 初期設定とサインイン

2. パスワードを忘れた場合

3. ホーム画面とチケット起票

4. お問い合わせ種類別のチケット記載内容と対応フロー

5. お問い合わせ内容の確認と更新

6. ヘルプデスクシステムからのメール通知受信



TradeWaltz

## 2-1. パスワードを忘れた場合

### 1 [パスワードを忘れた場合] をクリック

Help Desk for TradeWaltz Training & Production Environmentsにサインイン

エージェントサインインに切り替える >

メール

パスワード

パスワードを忘れた場合

サインイン

- サインイン画面の下部にある、[パスワードを忘れた場合] をクリックします。

### 2 新規パスワード設定

新規パスワードを設定して下さい

<https://tradewaltzpaiduser.zendesk.com> のパスワードをリセットするには、メールアドレスを入力してください。折り返し、手順を記載したメールをお送りします。

メール

送信

キャンセル

- 登録済のメールアドレスを入力後、[送信] をクリックします。

### 3 再設定メール受信

リセット用のリンクをメールで送信しました

受信トレイにメールが見つからない場合は、迷惑メールフォルダを確認してください。

- 既にTradeWaltzヘルプデスクで登録されているユーザーの方のみ新しいパスワードを申請できます。
- 個人によるTradeWaltzヘルプデスクへの登録はできません。御社のアカウント管理者様にご連絡ください。

閉じる

- 画面上に、上記のメッセージが表示されます。また、ユーザー宛にP.5 の初期設定メールが配信されます。メール内の [パスワードの作成] をクリック、パスワード設定を進めてください。

※パスワード再設定のメールが届かない場合、下記の宛先にご連絡ください。  
TW\_CustomerSuccess@tradewaltz.com



## 2-2. [パスワードを忘れた場合] が表示されない場合 (1/2)

### 1 [パスワードを忘れた場合] が表示されない場合

Help Desk for TradeWaltz Training & Production Environmentsにサインイン

[エージェントサインインに切り替える >](#)

メール

パスワード

[パスワードを忘れた場合](#)

- [サインイン] ボタンの上に、[パスワードを忘れた場合] が表示されていない場合は、次の方法をお試しください。

### 2 [新しいパスワードを取得] をクリック

メールアドレスとパスワードの組み合わせが間違っています。もう一度試してみるか、[新しいパスワードを取得](#)してください。

Help Desk for TradeWaltz Training & Production Environmentsにサインイン

[エージェントサインインに切り替える >](#)

メール

パスワード

[パスワードを忘れた場合](#)

- 任意の組み合わせのメールとパスワードを入力します。メールとパスワードは間違えた入力でも問題ありません。
- メールとパスワードが正しくない場合、メッセージが表示されます。表示されたメッセージ内の [新しいパスワードを取得] をクリックします。

## 2-2. [パスワードを忘れた場合] が表示されない場合 (2/2)

### 3 新規パスワード設定

新規パスワードを設定して下さい

<https://tradewaltzpaiduser.zendesk.com> のパスワードをリセットするには、メールアドレスを入力してください。折り返し、手順を記載したメールをお送りします。

メール

**送信**

キャンセル

- 登録済のメールアドレスを入力後、[送信] をクリックします。

### 4 再設定メール受信

リセット用のリンクをメールで送信しました

受信トレイにメールが見つからない場合は、迷惑メールフォルダを確認してください。

- 既にTradeWaltzヘルプデスクで登録されているユーザーの方のみ新しいパスワードを申請できます。
- 個人によるTradeWaltzヘルプデスクへの登録はできません。御社のアカウント管理者様にご連絡ください。

閉じる

- 画面上に、上記のメッセージが表示されます。また、ユーザー宛にP.5 の初期設定メールが配信されます。メール内の [パスワードの作成] をクリック、パスワード設定を進めてください。

※パスワード再設定のメールが届かない場合、下記の宛先にご連絡ください。  
TW\_CustomerSuccess@tradewaltz.com

1. 初期設定とサインイン

2. パスワードを忘れた場合

**3. ホーム画面とチケット起票**

4. お問い合わせ種類別のチケット記載内容と対応フロー

5. お問い合わせ内容の確認と更新

6. ヘルプデスクシステムからのメール通知受信



TradeWaltz

## 3-1. ホーム画面



- ホーム画面から、各セクションのページに遷移可能です。セクションの構成は以下の通りです。

### はじめに

→ TradeWaltzの基本情報、推奨環境、初期設定方法を掲載

### リリースノート

→新機能や機能改善情報を掲載

### メンテナンス/障害情報

→メンテナンスや障害情報を掲載

### よくある質問

→TradeWaltzに関するよくある質問を掲載

### 操作方法

→ TradeWaltzの操作マニュアルを掲載

### API

→APIの登録手順、利用ガイドを掲載

### お知らせ

→各種お知らせを掲載

### ヘルプデスクシステムについて

→ヘルプデスクの稼働時間、お問合せ方法を掲載



## 3-2. ホーム画面での検索



- 検索欄にキーワードを入力することで、下記セクションに掲載済の全ての記事に対して、キーワード検索が可能です。
- 左記画像は、キーワード [動画] で検索しています。

## 3-3. チケット起票

### 1 [リクエストを送信] をクリック



- ホーム画面上部右上の [リクエストを送信] をクリックします。

### 2 お問い合わせフォームに遷移



- お問い合わせの種類を選択する画面に遷移します。

### 3 お問い合わせの種類を選択



- お問い合わせの種類をプルダウンリストより選択します。

※トレーニング環境・本番環境利用に関するお問い合わせは、[ヘルプデスクシステムに関するお問い合わせ] 以外より選択してください。

1. 初期設定とサインイン
2. パスワードを忘れた場合
3. ホーム画面とチケット起票
- 4. お問い合わせ種類別のチケット記載内容と対応フロー**
5. お問い合わせ内容の確認と更新
6. ヘルプデスクシステムからのメール通知受信

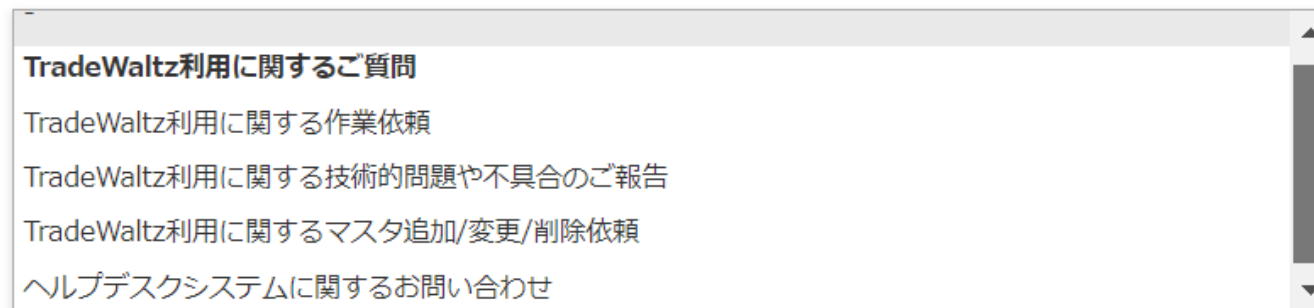


TradeWaltz

## 4-1. お問い合わせの種類概要

### リクエストを送信

お問い合わせの種類を選択してください。



A screenshot of a web interface showing a dropdown menu for selecting inquiry types. The menu is open, displaying five options: 'TradeWaltz利用に関するご質問' (selected), 'TradeWaltz利用に関する作業依頼', 'TradeWaltz利用に関する技術的問題や不具合のご報告', 'TradeWaltz利用に関するマスタ追加/変更/削除依頼', and 'ヘルプデスクシステムに関するお問い合わせ'. The menu has a scrollbar on the right side.

| お問い合わせの種類                     | 用途                                  |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| TradeWaltz利用に関するご質問           | 画面仕様、API仕様、システム環境など、全般的な質問にご利用ください。 |
| TradeWaltz利用に関する作業依頼          | IT管理者様からの作業依頼時に選択ください。              |
| TradeWaltz利用に関する技術的問題や不具合のご報告 | 画面やAPIに関する技術的問題や不具合の報告時に選択ください。     |
| TradeWaltz利用に関するマスタ追加/変更/削除依頼 | 各種マスタの追加/変更設定や削除の依頼時に選択ください。        |
| ヘルプデスクシステムに関するお問い合わせ          | ヘルプデスクシステムに関する全般的な質問にご利用ください。       |

## 4-2. TradeWaltz利用に関するご質問のチケット記載内容と対応フロー（1/2）

### リクエストを送信

お問い合わせの種類を選択してください。

TradeWaltz利用に関するご質問

CC (オプション)

メールアドレスを追加

件名

環境区分

トレーニング環境

質問区分

-

内容詳細

T B I 三 三 四 五 六 七

添付ファイル (オプション)

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

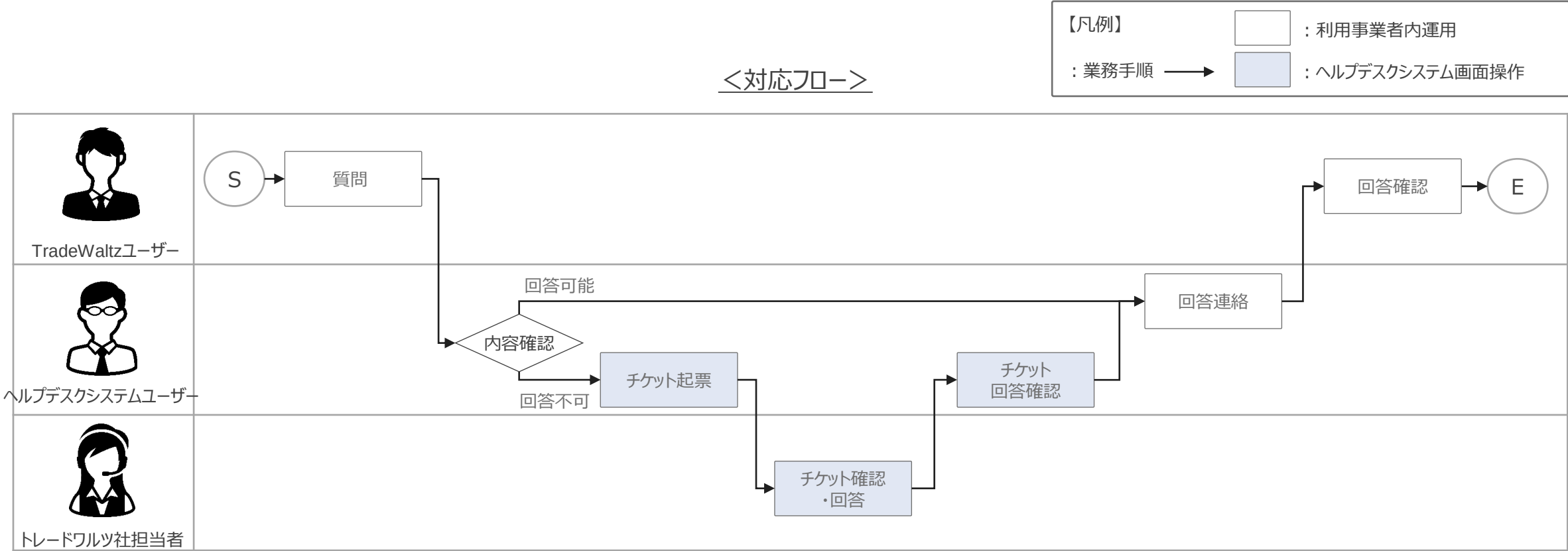
送信

### 【TradeWaltz利用に関するご質問でのチケット記載内容】

- **CC（オプション）**  
任意入力項目です。チケット起票者と同じ企業に所属するTradeWaltzヘルプデスクシステム利用ユーザーのメールアドレスが設定可能です。
- **件名**  
必須入力項目です。ご質問の件名を入力してください。
- **環境区分**  
必須入力項目です。[トレーニング環境] [本番環境] から選択可能です。
- **質問区分**  
必須入力項目です。[画面仕様] [API仕様] [システム環境] [セキュリティ] [サポート体制] [その他] から選択可能です。  
画面またはAPIの場合、対象を指定する項目が追加表示されます。
- **内容詳細**  
必須入力項目です。ご質問内容の詳細を記載してください。
- **添付ファイル（オプション）**  
任意入力項目です。お問い合わせフォーム経由でチケットに添付できるファイルの数に制限はありませんが、1つのファイルのサイズ制限は50MBになります。

## 4-2. TradeWaltz利用に関するご質問のチケット記載内容と対応フロー (2/2)

- TradeWaltz利用に関するご質問についての対応フローは以下となります。





## 4-3. TradeWaltz利用に関する作業依頼のチケット記載内容と対応フロー（1/2）

### リクエストを送信

お問い合わせの種類を選択してください。

TradeWaltz利用に関する作業依頼

CC (オプション)

メールアドレスを追加

件名

環境区分

トレーニング環境

作業依頼区分

-

内容詳細

T B I | | | | | | |

添付ファイル (オプション)

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

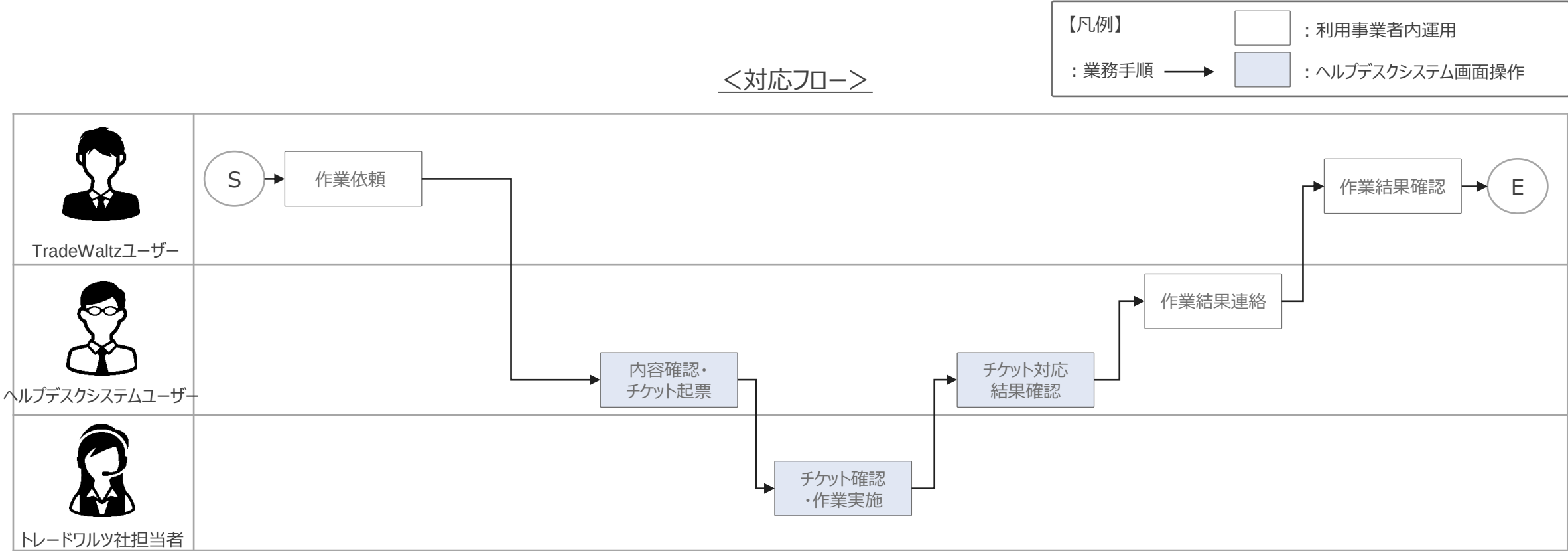
送信

### 【TradeWaltz利用に関する作業依頼でのチケット記載内容】

- **CC（オプション）**  
任意入力項目です。チケット起票者と同じ企業に所属するTradeWaltzヘルプデスクシステム利用ユーザーのメールアドレスが設定可能です。
- **件名**  
必須入力項目です。作業依頼の件名を入力してください。
- **環境区分**  
必須入力項目です。[トレーニング環境] [本番環境] から選択可能です。
- **作業依頼区分**  
必須入力項目です。[IT管理者パスワード初期化依頼] [API連携用固定IPアドレスの追加/変更/削除依頼] [その他] から選択可能です。
- **内容詳細**  
必須入力項目です。お問い合わせ内容の詳細を記載してください。
- **添付ファイル（オプション）**  
任意入力項目です。お問い合わせフォーム経由でチケットに添付できるファイルの数に制限はありませんが、1つのファイルのサイズ制限は50MBになります。

# 4-3. TradeWaltz利用に関する作業依頼のチケット記載内容と対応フロー (2/2)

- TradeWaltz利用に関する作業依頼についての対応フローは以下となります。



## 4-4. TradeWaltz利用に関する技術的問題や不具合のチケット記載内容と対応フロー（1/3）

### リクエストを送信

お問い合わせの種類を選択してください。

TradeWaltz利用に関する技術的問題や不具合のご報告

CC (オプション)

メールアドレスを追加

件名

環境区分

トレーニング環境

検出対象分類

-

内容詳細

T B I 目 目 目 目 目 目

添付ファイル (オプション)

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

### 【TradeWaltz利用に関する技術的問題や不具合でのチケット記載内容】

- **CC (オプション)**  
任意入力項目です。チケット起票者と同じ企業に所属するTradeWaltzヘルプデスクシステム利用ユーザーのメールアドレスが設定可能です。
- **件名**  
必須入力項目です。技術的問題や不具合の件名を入力してください。
- **環境区分**  
必須入力項目です。[トレーニング環境] [本番環境] から選択可能です。
- **検出対象分類**  
必須入力項目です。[画面に関する技術的問題や不具合] [APIに関する技術的問題や不具合] [その他の技術的問題や不具合] から選択可能です。画面またはAPIの場合、対象を指定する項目が追加表示されます。
- **内容詳細**  
必須入力項目です。お問い合わせ内容の詳細を記載してください。
- **添付ファイル (オプション)**  
任意入力項目です。お問い合わせフォーム経由でチケットに添付できるファイルの数に制限はありませんが、1つのファイルのサイズ制限は50MBになります。

## 4-4. TradeWaltz利用に関する技術的問題や不具合のチケット記載内容と対応フロー（2/3）

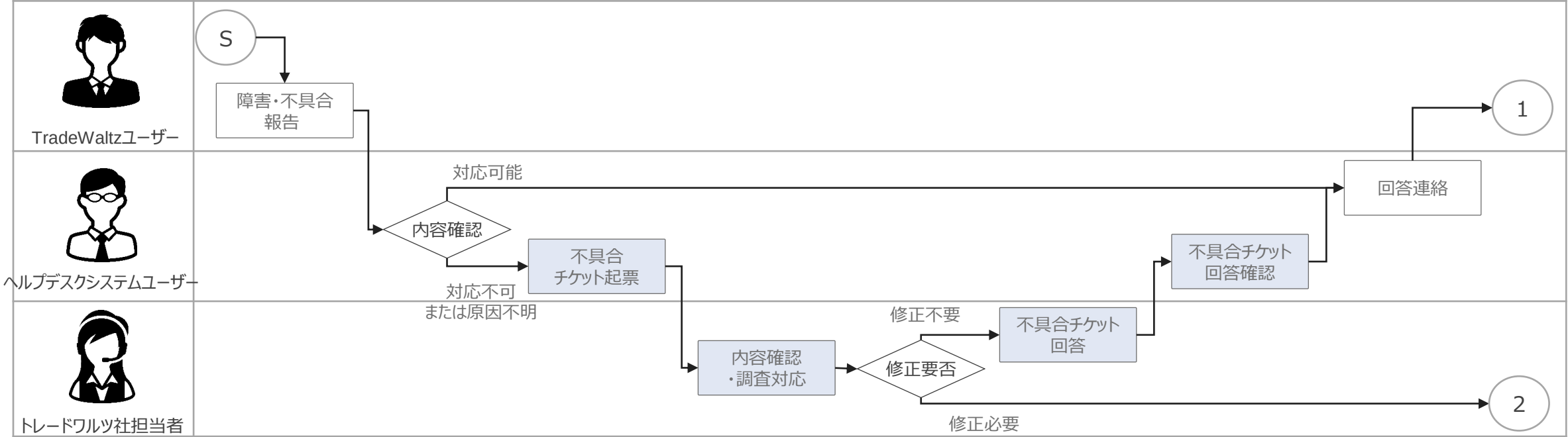
- TradeWaltz利用に関する技術的問題や不具合のご報告についての対応フローは以下となります。

＜対応フロー（1/2）＞

【凡例】

：利用事業者内運用

：業務手順 → ：ヘルプデスクシステム画面操作



# 4-4. TradeWaltz利用に関する技術的問題や不具合のチケット記載内容と対応フロー (3/3)

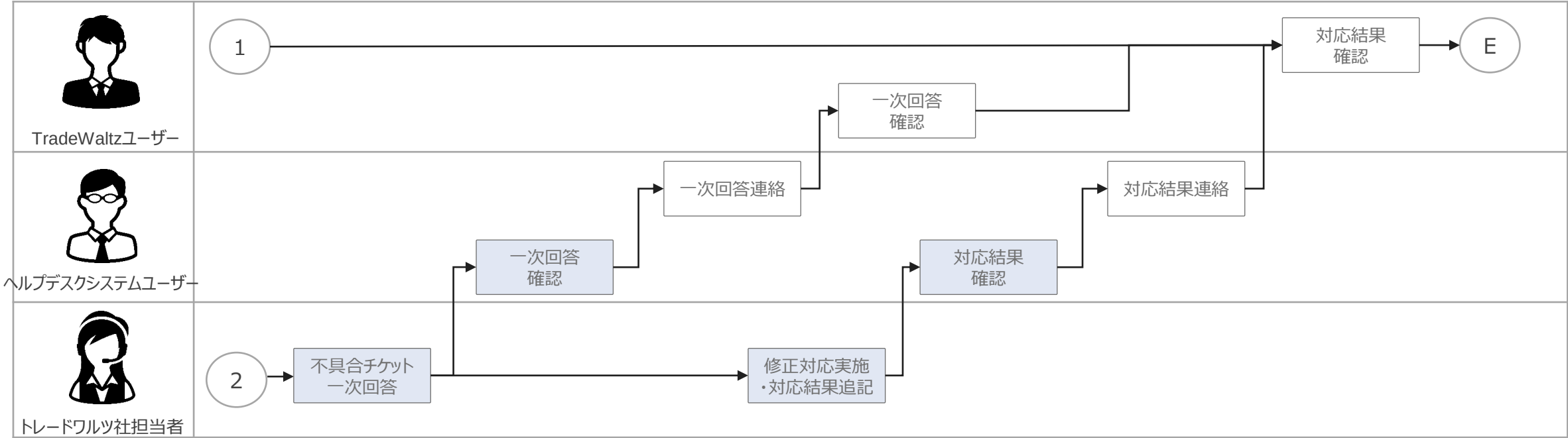
- 前頁の続き

＜対応フロー（2/2）＞

【凡例】

: 利用事業者内運用

: 業務手順 →  : ヘルプデスクシステム画面操作



## 4-5. TradeWaltz利用に関するマスタ追加/変更/削除依頼のチケット記載内容と対応フロー（1/2）

### リクエストを送信

お問い合わせの種類を選択してください。

TradeWaltz利用に関するマスタ追加/変更/削除依頼

CC (オプション)

メールアドレスを追加

件名

環境区分

トレーニング環境

マスタ種類

内容詳細

T B I 三 三 四 五 六 七 八 九

添付ファイル (オプション)

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

### 【TradeWaltz利用に関するマスタ追加/変更/削除依頼でのチケット記載内容】

- **CC（オプション）**

任意入力項目です。チケット起票者と同じ企業に所属するTradeWaltzヘルプデスクシステム利用ユーザーのメールアドレスが設定可能です。

- **件名**

必須入力項目です。マスタ追加/変更/削除依頼の件名を入力してください。

- **環境区分**

必須入力項目です。[トレーニング環境] [本番環境] から選択してください。複数選択が可能です。

- **マスタ種類**

必須入力項目です。[会社] [組織] [セクション] [組織・セクション紐づけ] [取引パターン] [取引先] [商品] [ユーザー] [銀行取引先] から選択してください。複数選択が可能です。

- **内容詳細**

必須入力項目です。マスタ追加/変更/削除依頼の詳細を記載してください。

- **添付ファイル（オプション）**

任意入力項目です。お問い合わせフォーム経由でチケットに添付できるファイルの数に制限はありませんが、1つのファイルのサイズ制限は50MBになります。

## 4-5. TradeWaltz利用に関するマスタ追加/変更/削除依頼のチケット記載内容と対応フロー (2/2)

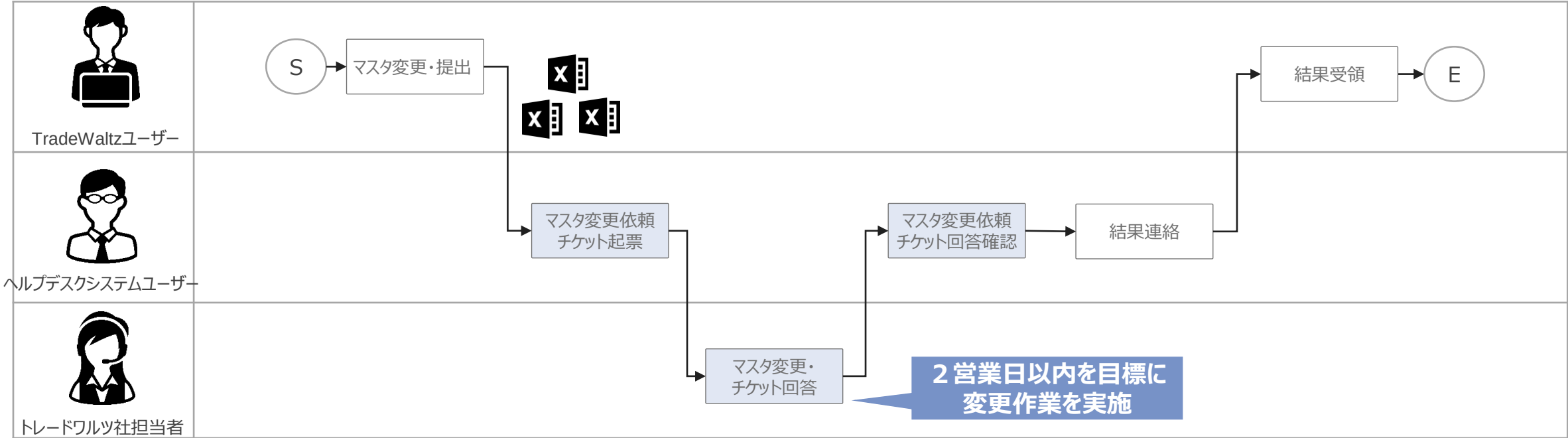
- TradeWaltz利用に関するマスタ追加/変更/削除依頼についての対応フローは以下となります。  
マスタの初回登録・提出も本フローと同様となります。
- マスタ作成フォーマットは、マスタの種類別にExcelファイルで提供いたします。記載方法は、Excelファイル内の[記入例シート]を参照ください。Excelファイルは、作成ができたものから順次弊社へ提出ください。
- 変更については、内容に依存しますが、2営業日以内を目標として変更作業を実施いたします。

＜マスタ変更対応フロー＞

【凡例】

: 利用事業者内運用

: 業務手順 →  : ヘルプデスクシステム画面操作





## 4-6. ヘルプデスクシステムに関するお問い合わせのチケット記載内容と対応フロー（1/2）

### リクエストを送信

お問い合わせの種類を選択してください。

ヘルプデスクシステムに関するお問い合わせ

CC (オプション)

メールアドレスを追加

件名

問合せ分類

-

内容詳細

T B / ☰ ☷ 📎 🔗 📎 99

添付ファイル (オプション)

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

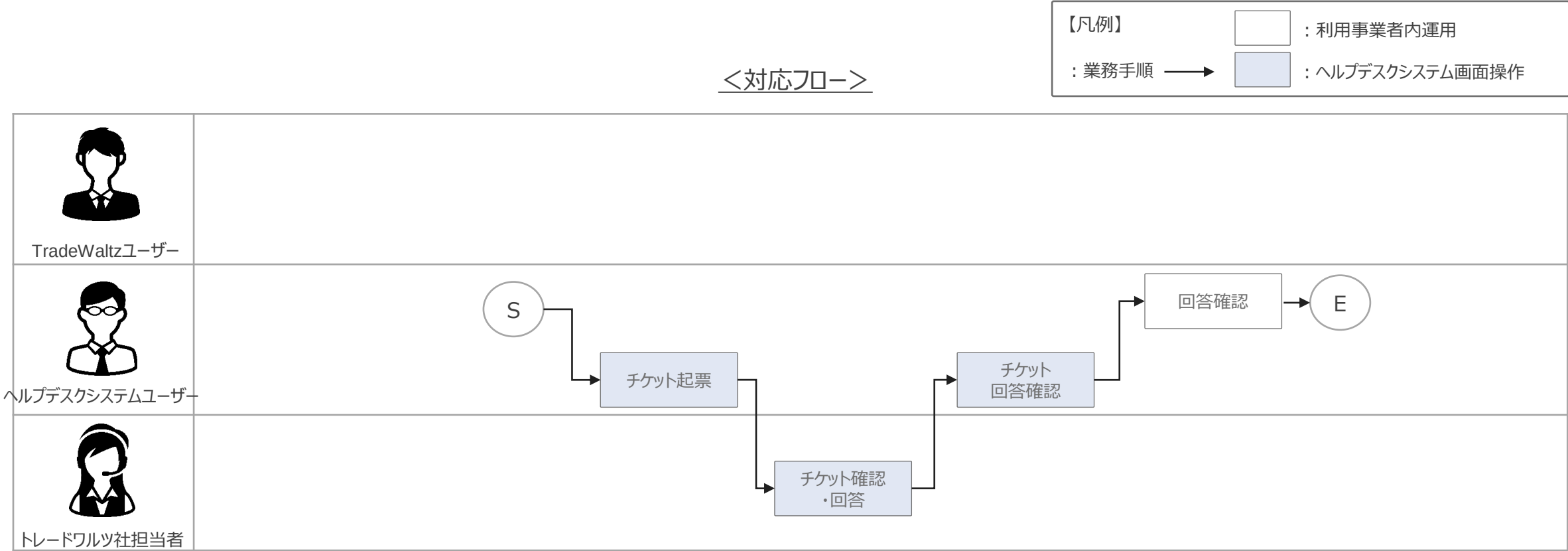
送信

### 【ヘルプデスクシステムに関するお問い合わせでのチケット記載内容】

- **CC（オプション）**  
任意入力項目です。チケット起票者と同じ企業に所属するTradeWaltzヘルプデスクシステム利用ユーザーのメールアドレスが設定可能です。
- **件名**  
必須入力項目です。お問い合わせの件名を入力してください。
- **問い合わせ分類**  
必須入力項目です。[質問] [作業依頼] [その他のお問い合わせ]から選択してください。
- **内容詳細**  
必須入力項目です。お問い合わせ内容の詳細を記載してください。
- **添付ファイル（オプション）**  
任意入力項目です。お問い合わせフォーム経由でチケットに添付できるファイルの数に制限はありませんが、1つのファイルのサイズ制限は50MBになります。

# 4-6. ヘルプデスクシステムに関するお問い合わせのチケット記載内容と対応フロー (2/2)

- ヘルプデスクシステムに関するお問い合わせについての対応フローは以下となります。



1. 初期設定とサインイン
2. パスワードを忘れた場合
3. ホーム画面とチケット起票
4. お問い合わせ種類別のチケット記載内容と対応フロー
- 5. お問い合わせ内容の確認と更新**
6. ヘルプデスクシステムからのメール通知受信



TradeWaltz

# 5-1. お問い合わせ内容の確認 (1/3)

- 1 ユーザー名をクリック後、[リクエスト] をクリック
- 2 [マイリクエスト] に遷移



- 画面右上のユーザー名をクリックし、[リクエスト] をクリックします。



- [マイリクエスト] には、これまでの問い合わせ内容が一覧で表示されます。

# 5-1. お問い合わせ内容の確認 (2/3)

マイリクエスト

マイリクエスト

私がCCに入っているリクエスト

組織のリクエスト

🔍 リクエストを検索

ステータス:  
指定なし

| 件名         | ID  | 作成日時 | 前回のアクティビティ ▼ | ステータス    |
|------------|-----|------|--------------|----------|
| ██████████ | #26 | 1か月前 | 3分前          | あなたの返信待ち |
| ██████████ | #31 | 1か月前 | 1か月前         | 解決済み     |
| ██████████ | #25 | 1か月前 | 1か月前         | オープン     |
| ██████████ | #23 | 4か月前 | 3分前          | 解決済み     |

- [マイリクエスト] では、タブ毎に表示されるチケットが異なります。

| タブ名             | 一覧表示されるチケットの説明                                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------|
| マイリクエスト         | ユーザー自身が起票者となったチケット                                     |
| 私がCCに入っているリクエスト | ユーザー自身がチケットのCCとして設定されたチケット                             |
| 組織のリクエスト        | ユーザーと同じ企業に所属する他のTradeWaltzヘルプデスクシステム利用ユーザーが起票者となったチケット |

- トライアル環境におけるお問い合わせは、トレーニング環境・本番環境用ヘルプデスクシステムでは確認できません。トライアル環境用ヘルプデスクシステムをご確認ください。

# 5-1. お問い合わせ内容の確認 (3/3)



- [マイリクエスト] では、3種類のチケットのステータスにより、表示対象をフィルタすることが可能です。
- チケット詳細を確認したい場合、または回答を追記したい場合、対象のチケットをクリックすると詳細画面に遷移します。

| ステータス名   | ステータスの意味                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| オープン     | ヘルプデスクからの返信待ちの状態です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| あなたの返信待ち | ユーザーからの返信待ちの状態です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 解決済み     | <p>下記、2つの状態が含まれます。</p> <p>1. コメント欄への入力が可能</p> <p>ヘルプデスクからの回答が行われ、問い合わせ内容が解決したとみなされた状態です。ヘルプデスクからの回答が行われてから7日間、ユーザーから返信がなかった際に、[あなたの返信待ち] ステータスから、自動的に変更されます。</p> <p>再度更新することで、ステータスが [オープン] へ変更され、やり取りが継続可能です。</p> <p>2. コメント欄の表示の代わりに以下が表示</p> <p>「終了しているため、コメントの追加を受け付けていません。補足コメントを送信できません。」</p> <p>ヘルプデスクからの回答が行われ、問い合わせ内容が解決した状態です。[解決済み] ステータスになってから28日後に自動的に変更されます。</p> <p>チケット更新が不可となるため、お問い合わせを継続できません。コメント欄に表示されている文章の中のリンク ([補足コメントを送信]) をクリックし、新規でお問い合わせください。</p> |

## 5-2. お問い合わせ内容の更新

### 1 回答内容に対する返信を送信

仕様に関する質問 (サンプル)

TradeWaltz Users  
数秒前

画面操作を一定時間行わなければ自動的にログアウトされる機能はありますか？

リクエスト TradeWaltz Users  
作成日時 今日 09:56  
前回のアクティビティ 今日 09:56

ID #35  
ステータス **オープン**  
質問区分 画面仕様に関する質問  
対象画面 取引・取引一覧  
対象API —

CC メールアドレスを追加

本件についてアップデート情報はありますか？

送信

- 回答内容に対する返信が必要な場合、コメントを追記後、ページ下部の [送信] ボタンを押下してください。

### 2 当初の問い合わせが解決された場合

以下、補足事項になります。

リクエスト#32  
TradeWaltz Users  
作成日時 今日 10:18  
前回のアクティビティ 今日 10:18

ID #36  
ステータス **解決済みにマーク**  
質問区分 画面仕様に関する質問  
対象画面 サインイン  
対象API —

CC メールアドレスを追加

ご提示いただいた内容でサインインできました。

解決済みにマーク 送信

- 弊社からの回答内容によって、当初の問い合わせが解決された場合、[解決済みにマーク] を押下してください。
- [解決済みにマーク] ボタンを押下すると、ステータスが解決済みへ変更されます。

1. 初期設定とサインイン
2. パスワードを忘れた場合
3. ホーム画面とチケット起票
4. お問い合わせ種類別のチケット記載内容と対応フロー
5. お問い合わせ内容の確認と更新
6. ヘルプデスクシステムからのメール通知受信



TradeWaltz



## 6-1. フォロー機能のご紹介 (1/2)

[メンテナンス/障害情報] 定期メンテナンスのお知らせ – 2023年8月19日（土） – | TradeWaltz トレーニング環境・本番環境 Inbox x



TradeWaltz トレーニング環境・本番環境用ヘルプデスク <noreply@tradewaltzpaiduser.zendesk.com>



「[メンテナンス/障害情報](#)」のセクションに記事が追加されました。

「定期メンテナンスのお知らせ – 2023年8月19日（土） – | TradeWaltz トレーニング環境・本番環境」投稿者:

この記事の表示権限は制限されています。このリンクをクリックしてアクセスできます。

[記事を表示](#)

お客様はセクション「メンテナンス/障害情報」のアップデートに関するお知らせを希望されているため、この記事の通知を送りしております。

このメッセージには返信しないでください。メールの返信によりヘルプセンターの内容が更新されることはありません。

これらの通知を停止する場合は、[ここをクリック](#)してください。

- ヘルプデスクシステムからのメール通知受信のためには、[フォロー機能] を利用します。
- フォロー機能により、FAQの追加や更新など、セクションや記事の追加・更新があると、ユーザー側でメールによる更新通知を受信することが可能となります。

※ [フォロー機能] は、ユーザー自身で設定することにより利用可能になります。

※ メンテナンスのお知らせやリリースノートの更新案内などについて、弊社からは、その都度メール配信を実施いたしません。

## 6-1. フォロー機能のご紹介 (2/2)



- セクションとは、[はじめに] や [メンテナンス/障害情報] のように、複数の記事について、カテゴリ分けしてまとめた単位を指します。
- 記事とは、セクションの中にある、それぞれの内容別のコンテンツの単位を指します。

## 6-2. フォロー機能を利用して、セクション単位でメール通知を受信

### 1 セクションを選択



- フォローしたいセクションを開きます。

### 2 フォロー対象セクションを選択



- 画面右上の [フォローする] ボタンを押下し、[新しい記事] を選択します。

### 3 メール通知受信の開始と停止



- 青く [フォロー中] と表示されていれば、セクションをフォローできています。
- セクションフォローを止めたい場合は、[フォロー中] を押して、[フォローを止める] を選択ください。

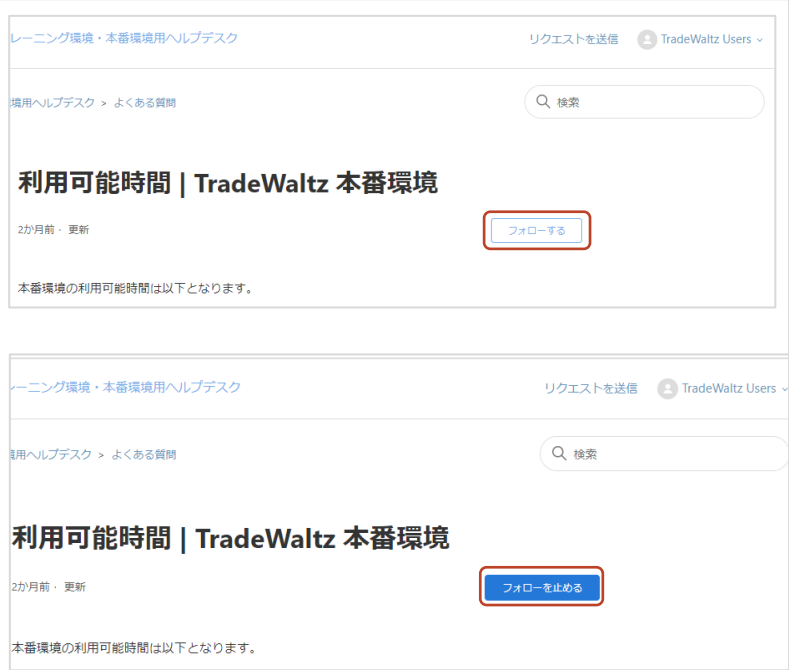
# 6-3. フォロー機能を利用して、記事単位でメール通知を受信



- セクションを開きます。



- フォローしたい記事を開きます。



- 画面右上の [フォローする] を押下します。
- 青く [フォローを止める] と表示されていれば、記事をフォローできています。
- 記事フォローを止めたい場合は、[フォローを止める] を押下ください。

## 6-4. フォロー対象一覧の確認

### 1 [アクティビティ] を選択



- 画面右上のユーザー名をクリックし、[アクティビティ] を選択します。

### 2 [フォロー中] タブを選択



- [フォロー中] タブを押すと、フォローしているセクションと記事の一覧を確認できます。

### 3 メール通知受信の停止



- 上記のフォロー対象一覧画面で、フォロー中のセクションや記事の [フォローを止める] を設定することも可能です。

# Create the Future of Trade

貿易の未来をつくる



# TradeWaltz