Faronics Support Portal の登録方法

Faronics Support Portal から問い合わせを行う前に、ユーザー登録を行う必要があります。以下の手順に従って、ユーザー登録を行ってください。

1. https://faronics.kayako.com/ にアクセスします。

2. ［Register］アイコンをクリックします。
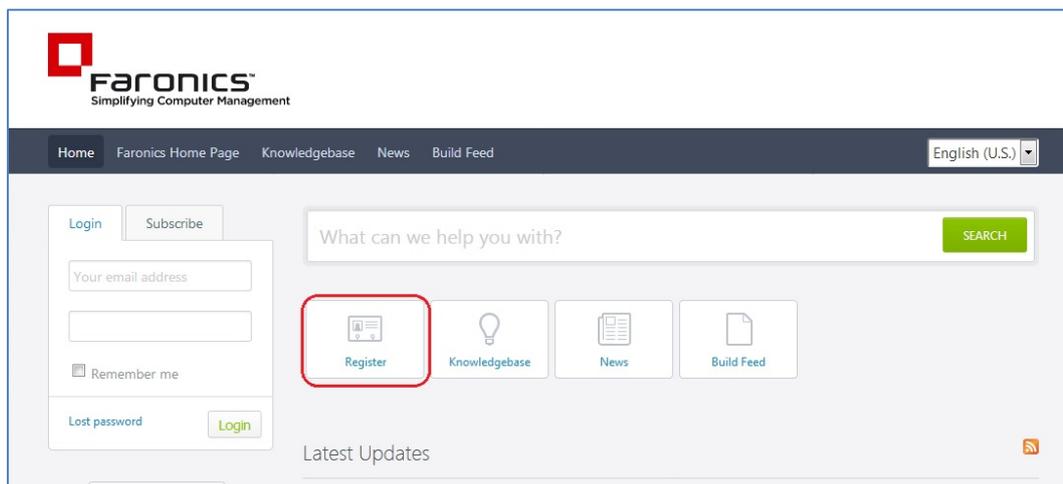
3. 「Create a new account」画面で、お名前、メールアドレス（ログイン ID）、パスワードを入力します。
    ［CAPTCHA Verification］に表示されている文字を入力して、［Register］ボタンをクリックします。

4. 以下の画面が表示され、登録したメールアドレス宛にメールが送信されます。

Email verification required

Thank you for registering. We have sent you an email message with an activation link to verify your email address. Please follow the link to verify your registration. You must complete this step before you can login.

Registration details

Full Name:	NWTest
Email:	███████████████
Password:	[Hidden]

.

5. メールが届いたら、赤枠に記載されているリンクをクリックして、アカウントのアクティベートを行います。

メール送信元アドレス： support@faronics.com

件名：Verify your Faronics helpdesk registration

本文
****

Thank you for registering at the Faronics helpdesk (https://faronics.kayako.com/).

We need to verify your email address.

To activate your account, please click the link below or copy and paste the link into your browser's location bar:

https://faronics.kayako.com/Base/UserRegistration/Validate/XXXXXXXXXXXXXXXX

If you believe you have received this message in error, you do not need to take any action to cancel the account. The account will not be activated, and you will not receive any further messages from us.

Thank you,

Faronics

Helpdesk: https://faronics.kayako.com

****

6. 登録されると[Registration Successful]画面が表示され、再度メールが送信されます。

Registration Successful

Thank you for registering! A copy of your registration details have been sent to your email address. Please use the login form beside this text to login.

Registration details

Full Name:	NWTest
Email:	███████████████
Password:	[Hidden]

7. https://faronics.kayako.com/ をクリックして、Faronics Support Portal へアクセスします。

メール送信元アドレス： support@faronics.com

件名：Welcome to Faronics helpdesk

本文
****
This email is confirmation that you are now registered at our helpdesk.

Email address: 登録したお客様のメールアドレス
Password: Hidden

You can visit the helpdesk to browse articles and contact us at any time:
  https://faronics.kayako.com/

Thank you for registering!

Faronics

Helpdesk: https://faronics.kayako.com

****

8. 赤枠部分に、Email アドレスとパスワードを入力してログインします。
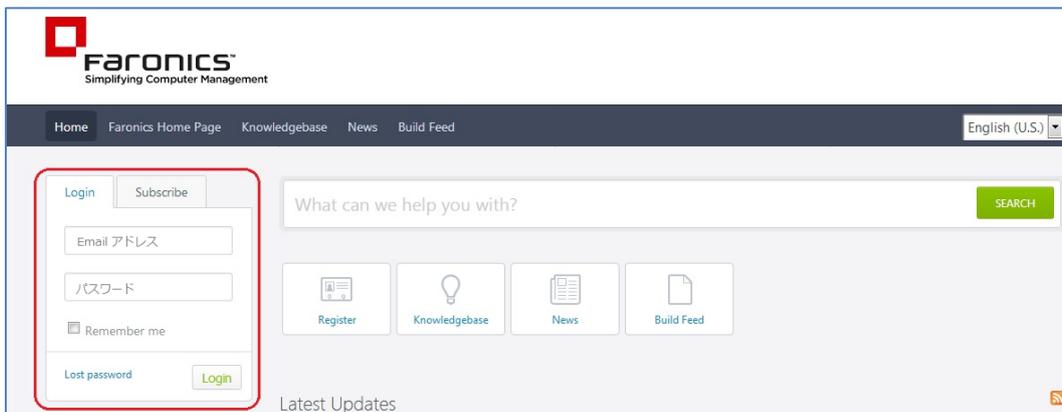
9. プロファイルの登録画面が表示されたら、必要に応じて情報を入力します。
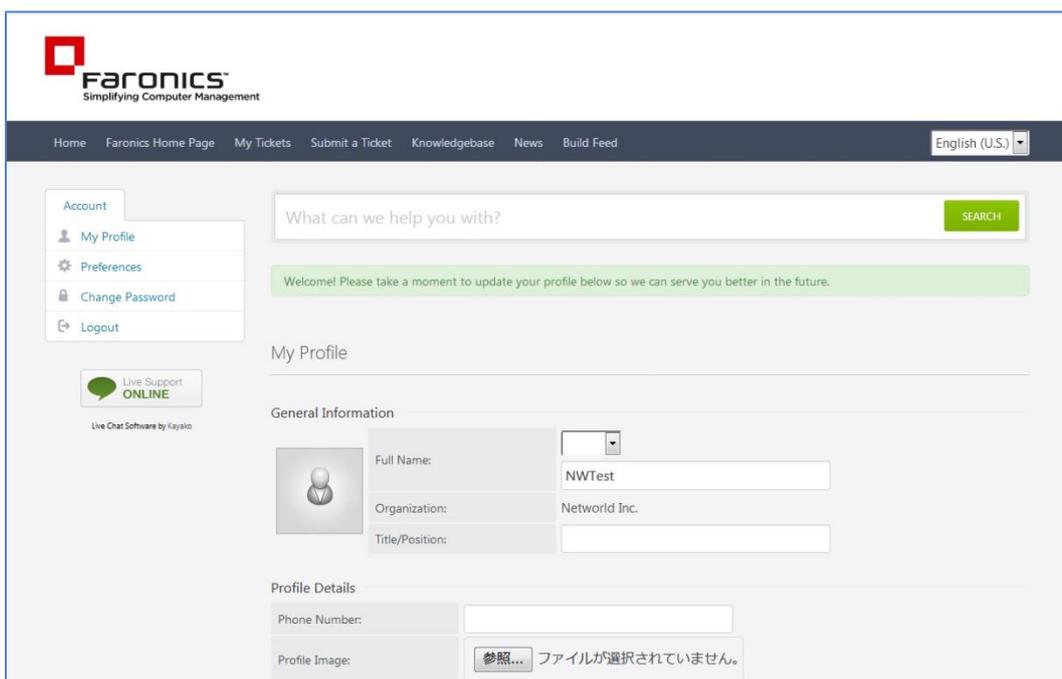
新規問い合わせ（Ticket の発行）

1. Faronics Support Portal にログイン後、上部の ［Submit a Ticket］ をクリックします。
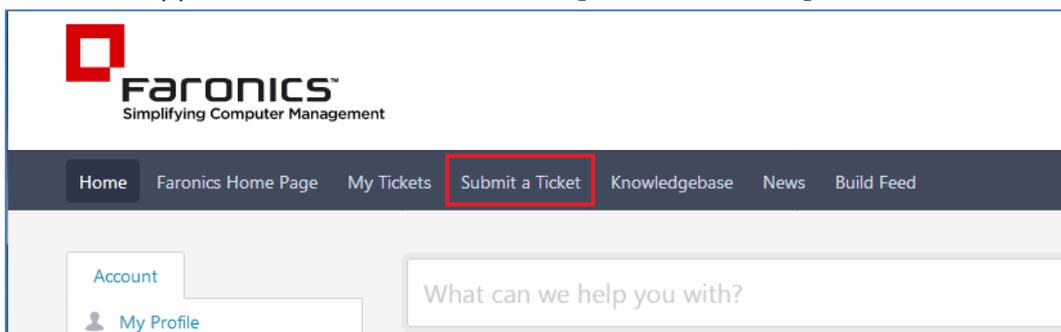
2. ［Technical Support］ を選択して、［Next］ をクリックします。
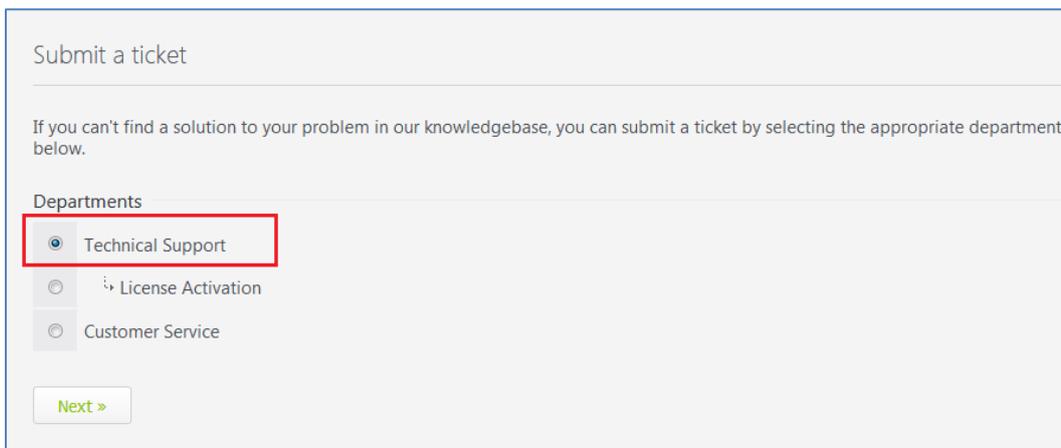
3. 「Your ticket details」画面で、タイトル、概要、添付ファイルなど必要事項を入力し、［Submit］ ボタンをクリックします。
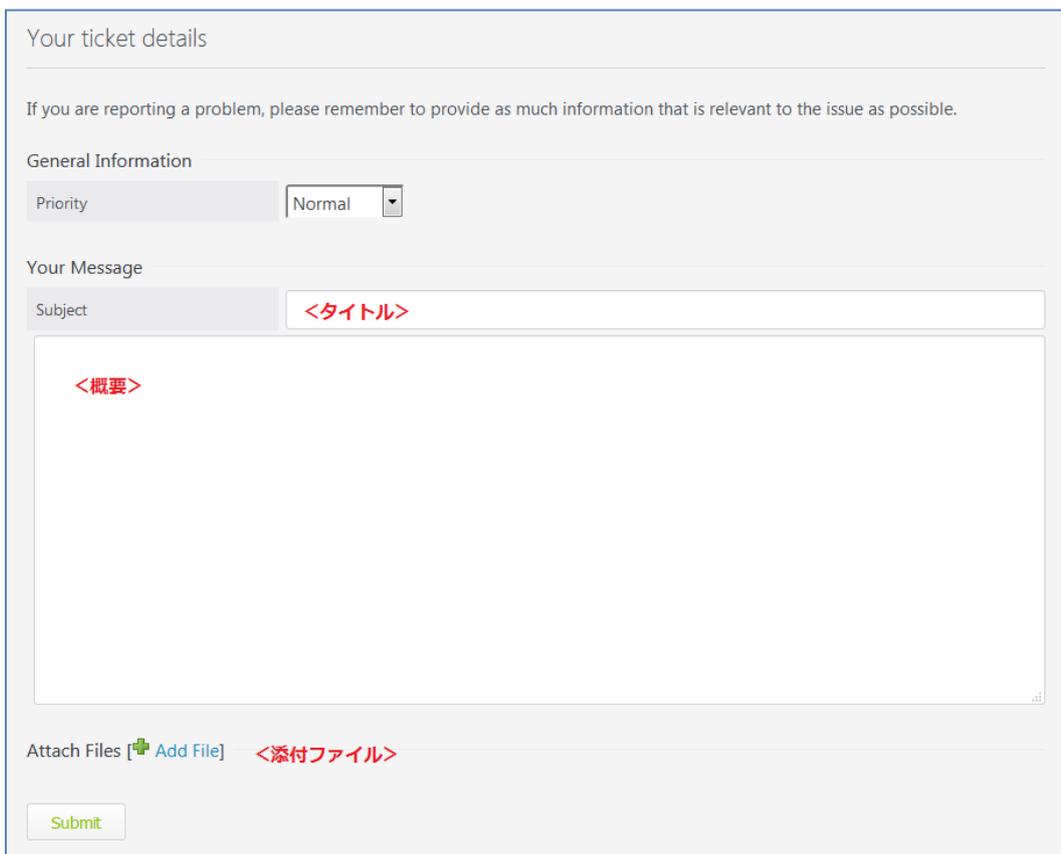
4. Ticket が登録され、登録のメールアドレス宛に Ticket ID の記載されたメールが送信されます。

メール送信元アドレス： support@faronics.com

件名：[#AAA-123-45678]: タイトル

本文
****
お客様のお名前,

Thank you for contacting us. This is an automated response confirming the receipt of your ticket.
Our team will get back to you as soon as possible. When replying, please make sure that the ticket
ID is kept in the subject so that we can track your replies.

        Ticket ID: AAA-123-45678
        Subject: タイトル
        Department: Technical Support
        Type: Issue
        Status: Open
        Priority: Normal

You can check the status of or update this ticket online at:
https://faronics.kayako.com/Tickets/Ticket/View/<Ticket ID>
Kind regards,
Faronics

****

登録された Ticket は、Faronics Support Portal の上部 [My Tickets] から確認できます。