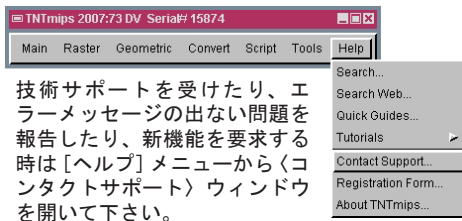


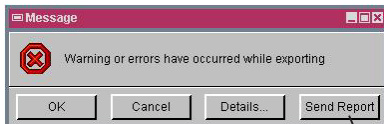
# サポートメールの送信

各 TNT 製品に組み込まれているコンタクトサポート機能は、マイクロイメージから無料の技術サポートを受ける最も効率的な方法です。TNT 製品の機能を最大限利用するためにサポートを要求したり、エラー報告するために使うことができます。また、マイクロイメージのソフトウェアサポートエンジニアが最も効率的にユーザを手助けするのに必要な様々な材料を簡単に収集して送信することができます。コンタクトサポートを使うと、サンプルデータやスクリーンショット、動画、設定、セッションのログ、ユーザの要望に関係する他の材料をまとめて送ることができます。マイクロイメージのスタッフが、ユーザの要望やユーザが何をしているかを理解して、処理方法をアドバイスしたり新機能要求を記録したり、エラーの再現や記録の手助けになります。ユーザの提供する材料は内密に扱われ、ユーザをサポートするためにだけ使われます。

- ①メニューバーから「ヘルプ>コンタクトサポート」を選択します。



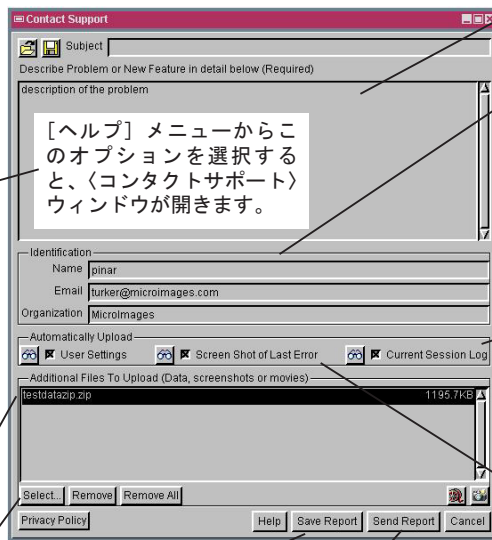
技術サポートを受けたり、エラーメッセージの出ない問題を報告したり、新機能を要求する時は「ヘルプ」メニューから「コンタクトサポート」ウィンドウを開いて下さい。



エラーメッセージが表示された場合、「報告を送る」ボタンをクリックしてサポートを要求して下さい。

選択したファイルがこのパネルに一覧表示されます。大きいデータは、選択する前に ZIP 形式に圧縮することをお勧めします。

- ⑤「選択」ボタンをクリックして、データやスクリーンショット、動画として送るファイルを探して選択します。



- ②必要なサポートやエラー内容、新機能を入力します。

- ③「認証 (Identification)」パネルに名前と電子メールアドレス、会社名を入力します。

「認証」パネルに入力した情報は、次回このフォームを使用する時のために記憶されます。

- ④「自動アップロード」パネルのデフォルト設定を確定します

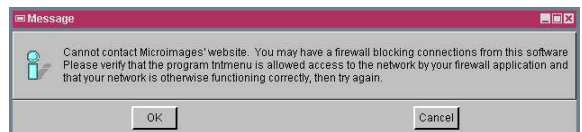
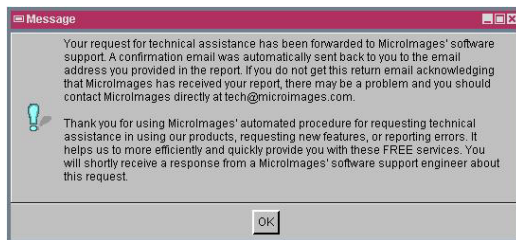
「自動アップロード」パネルのトグルボタンは全て、デフォルトではチェックが入れています。このパネルに一覧表示されたファイルを送信したくない場合、トグルのチェックをはずします。

- ⑥「報告を送る」ボタンをクリックします。

レポートを再び使うために、送信前に保存することができます。

2つの必須フィールド（問題の説明とユーザの電子メールアドレス）を埋めると、「報告を送る」ボタンと「報告を保存する」ボタンがアクティブになることに注意して下さい。また、インターネットの接続がアクティブである必要があり、ファイアウォールがあれば、ユーザがこのフォームを送信できるようにインターネットへのプログラムアクセスを許可する必要があります。何らかの通信問題でこのフォームを送信できない場合、エラー報告を保存してメールに添付して送信することができます。

「報告を送る」ボタンを使うと、このメッセージウィンドウが現れ、報告がマイクロイメージに送信されたことが確認されます。




「送信」ボタンをクリックした時にこのエラーメッセージが表示される場合、コンタクトサポート処理で報告がマイクロイメージに送信されていません。これは様々な原因が考えられます：インターネット接続がアクティブでない、ファイアウォールが TNT 製品へのアクセスをブロックしている、本処理内部の問題、または他の通信エラーなど。

ユーザの説明やアイデア、スクリーンショット、動画、現在ご使用の TNT 製品に関する情報が、「報告を送る (Send Report)」ボタンを押すとマイクロイメージのソフトウェアサポートのスタッフに自動的に電子メールで送られます。一時的にインターネットから離れた環境で作業していたり、セキュリティによって報告を直接送信できない場合、「報告を保存 (Save Report)」ボタンを使って下さい。保存した報告は「開く (Open)」アイコンを使ってリロードされ、インターネットに接続している時に「報告を送る」ボタンを使って送信することができます。この方法で再開した報告は、新規報告のテンプレートとしても使うことができます。ユーザの要望やサポートのための材料をマイクロイメージにうまく送信できると、確認の電子メールが届きます。折り返しメールが届かない場合、マイクロイメージは報告を受け取っていないこととなります。記録や将来の参照のため、リターンメールにはユーザが送信した内容の記録やユーザのシステムのパラメータが記載されています。その後、ユーザの新機能の要望やエラー報告に対するトラックナンバーが記載された電子メールがサポートエンジニアから届きます。

動画やスクリーンショットは、ユーザが何をしようとしているのかを図で示したり、説明する場合に非常に役に立ちます。「1枚の静止画は100の言葉に値する」と言いますが、動画はそれ以上の効果があります。これらの図や動画は、アドバイスをリクエストしたり、エラーが起きた時にユーザが何をしようとしていたのかを説明してくれます。〈コンタクトサポート〉ウィンドウの「スクリーンをキャプチャする」や「動画をキャプチャする」アイコンを使うと、自動送信のための材料を準備することができます。例えば、デスクトップのスクリーンショットは、エラーメッセージの中の「エラーを送る」ボタンを押すと自動的にキャプチャされます。新しいエラーメッセージのスクリーンショットは前のものを上書きするため、最後に撮ったものだけが送信されます。これにより、ユーザの報告に最後のエラーメッセージの文章全てが含まれます。ユーザが保存する全ての追加のスクリーンショットや動画には、新しい名前が付けられて、Windowsの場合はマイドキュメント>MicroImages フォルダ、マックの場合は library/logs/MicroImages フォルダに保存されます。

クリックして、テンプレートとして使うために前に保存したファイルを開きます。以前送った情報とデータを再利用できるように〈コンタクトサポート〉ウィンドウに自動的に書き込まれます。

 [プレビュー] アイコン

[プレビュー] アイコンをクリックすると、ユーザの tntproc.ini や tnthost.ini、DirectoryListing.txt ファイルを表示することができます。これらのファイルを自動的に送る場合、[ユーザ設定 (User Settings)] トグルボタンにチェックを入れます。

クリックして〈コンタクトサポート〉ウィンドウに書き込んだ情報を保存します。将来テンプレートとして使うことができます。

スクリーンや動画のキャプチャ機能によって作成されたファイルがここに自動的に表示され、アップロードされます。他には何も入力する必要はありません。

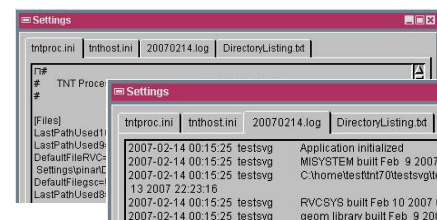
ブラウズして選択した追加ファイルがここに追加されます。

このボタンをクリックして、アップロードするファイルを選択します。

クリックすると、このフォームと一緒にあなたが送信する情報やデータについてのマイクロイメージ社の守秘義務を読むことができます。

クリックして、アップロードしたファイルの一覧から、全てまたは選択したファイルを取り除きます。

[動画をキャプチャする] アイコンをクリックするとレコーディングのためのウィンドウや動画キャプチャフレームが開き、動画キャプチャエリアのサイズや位置の調整をすることができます。

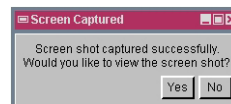


[ユーザ設定] か [現在のセッションログ (Current Session Log)] の [プレビュー] アイコンをクリックすると、〈設定 (Settings)〉ウィンドウが開きます。

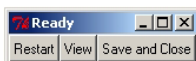
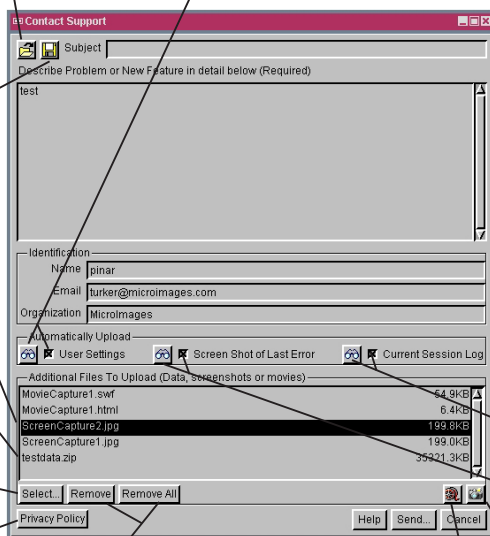
[プレビュー] アイコンをクリックすると、現在のセッションログファイルを表示することができます。このログファイルを自動的に送る場合、[現在のセッションログ] トグルボタンにチェックを入れます。

[プレビュー] アイコンをクリックすると、最後に起きたエラーのスクリーンショットを表示することができます。このスクリーンショットを自動的に送る場合、[最後に起きたエラーのスクリーンショット] トグルボタンにチェックを入れます。

[スクリーンをキャプチャする] アイコンをクリックすると、デスクトップのスクリーンショットを撮ることができます。スクリーンショットを表示するかのメッセージが表示されます。



クリックすると、デフォルトのイメージビューでスクリーンショットを表示します。

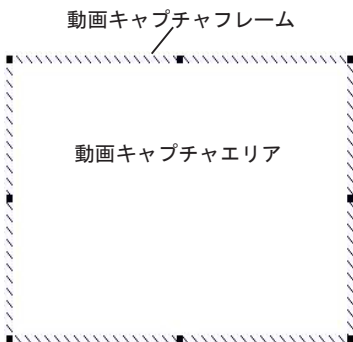


①クリックして、問題を示す動画のレコーディングを開始します。

②問題を再生したら、クリックしてレコーディングをストップします。

③クリックして、レコーディング内容を保存してウィンドウを閉じます。

デフォルトでは、動画キャプチャエリアはデスクトップ全体に設定されています。エリアのサイズを変更するには、動画キャプチャフレームの角や辺の中心にカーソルを置きます。両向きの矢印カーソルが現れたら、クリックしてマウスを上下左右にドラッグし、サイズを調整します。フレームの位置を変更するには、フレームをクリックして希望する位置にマウスをドラッグします。動画キャプチャエリアのサイズ変更はWindowsでのみ可能です。



コンタクトサポート処理の中の「報告を送る」ボタンを使う度にマイクロイメージのウェブサイト上にフォルダが作成され、ユーザが収集を許可したり、自ら追加したファイル全てが転送されます。電子メールに添付するファイルを作成したり、これらがある場所を伝える必要はありません。処理が自動でマイクロイメージに送る電子メールには、ソフトウェアサポートエンジニアがこれらの材料にアクセスするのに使われるリンク情報が含まれています。オペレーティングシステムや TNT 製品のバージョン、プログラム作成とパッチの日付、コンピュータのコアの数などの他の重要な診断情報は、この報告に自動的に含まれます。この処理で収集、マイクロイメージに送られる情報は、コンタクトサポート処理によってユーザが要求した技術サポートを提供し、解決方法を通知する以外の目的では使用されません。