

WebEx Audio

Host: OSISOFT Webinars
Event number: 663 848 144

Record End Event

Audio Connection

I Will Call In

Call Using Computer
Change settings

More Options



Share File

More Options



Invite & Remind

Copy Event URL

PCのオーディオを使用しWebセミナーの音声を聞く場合は「Call Using Computer」を選択ください。

電話で音声を聞く場合は「I Will Call In」を選択ください。

GLOBAL  WEBiNAR

OSIsort カスタマーポータル ご案内セミナー

発表者:
プロダクトサポートエンジニア 渡辺奈津美

May 30, 2019



ご参加いただきありがとうございます。

はじめに数点ご案内がございます：

- このWebセミナーは録音されています。後日録音された内容とPPTのスライドを公開します。
- セミナー中にいくつかこちらから質問する場合があります。その際は是非ご回答ください。
- ご不明な点は、WebExのQ&A機能から質問ください。
その場で回答が難しい質問は、後日PI Squareなどで回答します。



WebEx Submit Questions

Host: OSISOft Webinars

Audio connection: US TOLL FREE: +1-855-282-6330
US TOLL: +1-415-655-0003
[Show all global call-in numbers](#)

Access code: 669 892 114

Attendee ID: 6755

Event number: 669 892 114

Q&A

All (0)

クリックしてQ&A
パネルを開きます

質問を入力し「Send」
ボタンを押下します

Ask: All Panelists

Select a panelist in the Ask menu first and then type
your question here. There is a 256-character limit.

Send

ご参加の皆様に質問



カスタマーポータルサイトに
ログインしたことはありますか？

WebExの「Polls」機能から
是非ご回答ください！

myOSIsoft

お客様のデジタルサポート エクスペリエンス向上のために

OSIsoftカスタマーポータルはOSIsoftとのやり取りを管理できる場所です。OSIsoftカスタマーポータルは、OSIsoftの世界クラスのカスタマーサポートによるケースの作成から支払いおよび**サービスのスケジューリングの管理**まで、**貴社のビジネスをサポートし**、OSIsoftとのあらゆる**継続的タスク**を逐一把握しておくための最新の戦略的ツールです。

my.osisoft.com

OSIsoftカスタマーポータル機能



オンラインサポート
ケースを管理する



拡張されたナレッジ
ベースを検索する



ユニバーサル検索



ホームページを
パーソナライズする



見積りとサービスを
リクエストする



ユーザーを管理する

my.osisoft.com

サポートのご依頼方法に関する重要なお知らせ

- Eメール(techsupportjp@osisoft.com)による初回のお問い合わせ受付は7月に廃止予定
 - 以降は電話かカスタマーポータルにてお問い合わせを受付
- 初回のお問い合わせを受け付け後、Eメールでの対応をさせていただく場合もあり



ポータルサイト利用の推奨環境

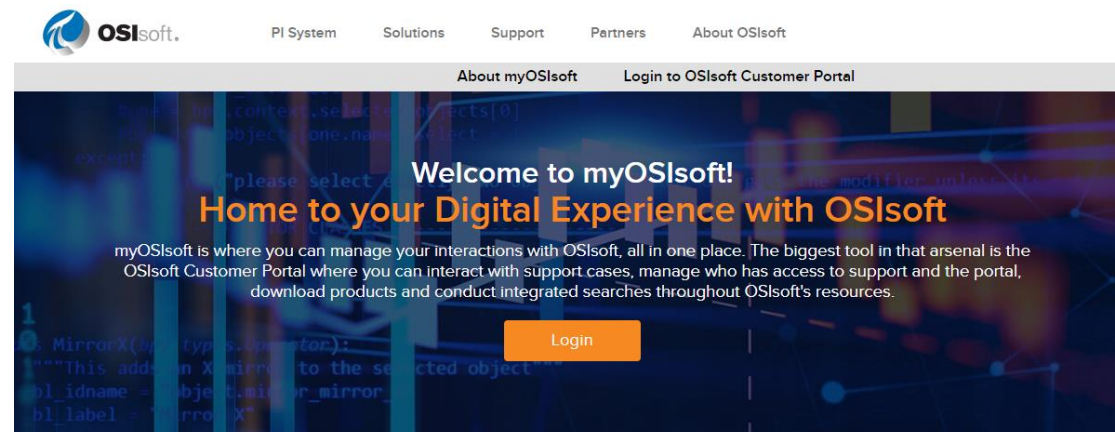
- Google Chromeでのアクセスを推奨
 - 他のWebブラウザでは一部問題が確認されている
- Webブラウザの自動翻訳機能は使用しない
 - 使用すると正しく動作しない場合あり
- カスタマーポータルサイトでのポップアップの有効化
 - ポップアップがブロックされるとダウンロードができない

カスタマーポータル利用のうえで重要なポイント

- <https://my.osisoft.com>に利用マニュアルあり
- 何かを探す際は検索機能を活用
- カスタマーポータルに関するよくある質問は
“Customer Portal FAQs”の記事を参照（英語のみ）
<https://customers.osisoft.com/s/knowledgearticle?knowledgeArticleUrl=Customer-Portal-FAQs>
- カスタマーポータルに関するご意見ご要望は
<https://feedback.osisoft.com>まで
- ログイン時に問題が発生した場合は、テクニカルサポートにご連絡ください

カスタマーポータルサイトのマニュアル

- <https://my.osisoft.com/> にアクセス
- Customer Portal How To'sの「日本語」をクリック



Looking for one of these?

Login to OSISOFT Customer Portal:

- See Your Downloads
- Create a New Case
- View your Cases
- Use the Enhanced Search
- See your Upcoming Services
- Manage Your Team

... and more!

OSISOFT Customer Portal How To's

- How to Get an OSISOFT Customer Portal Login
- How to Create a New Case
- How to Download Products
- How to Search for Articles
- How to Manage Users

ALL HOW TO'S

OSISOFT Partner EcoSphere Members

- OSISOFT Partner Portal Login
- OSISOFT Partner Portal How To's
- Partner Access to Customer Portal
- OSISOFT Partner Marketplace
- Partner Accreditation

OSISOFT Customer Portal How To's

Français | Deutsch | Español | Português | Русский | 中文 | **日本語** | 한국어

本セミナーでご紹介する主な機能

- 製品のダウンロードとライセンスファイルの生成方法
- テクニカルサポートの依頼方法（ケースの作成）
- カスタマーポータルへのユーザー追加方法
（ログイン権限の付与方法）

```
def mirror_x(modifier_ob):
    mirror_mod.use_x = True
    mirror_mod.use_y = False
    mirror_mod.use_z = False
elif operation == "MIRROR Y":
    mirror_mod.use_x = False
    mirror_mod.use_y = True
    mirror_mod.use_z = False
elif operation == "MIRROR Z":
    mirror_mod.use_x = False
    mirror_mod.use_y = False
    mirror_mod.use_z = True

# selection at the end, add base to selected mirror modifier object
mirror_ob.select= 1
modifier_ob.select=1
bpy.context.scene.objects.active = modifier_ob
print("Selected" + str(modifier_ob)) # modifier_ob is the active ob
mirror_ob.select= 0
# bpy.context.scene.objects.active = objects[0]
# bpy.context.scene.objects.active.name = object

except:
    print("please select exactly two objects")

# CHANGES
```

カスタマーポータルでの主な機能と使い方

製品のダウンロードと ライセンスファイルの生成

『Products』画面

- カスタマーポータルにログインし、『Products』を選択
- サイトを選択し、サイトに紐づいている製品を選択
- シリアル番号はテクニカルサポートへの問い合わせの際に必要
 - PI Data Archiveのシリアル番号の確認方法
 - PI System Management Tools > Operation > Licensing > General > InstallationID
- 用途に応じて各アイコンをクリック
 1. その製品のインストーラーやマニュアルのダウンロード
 2. アラートや既知の問題、記事などを確認
 3. システム要件の表示
 4. ライセンスの生成履歴の表示
 5. MSFファイルをアップロードしライセンスを生成



Webケース(お問い合わせ)の作成

1. カスタマーポータルにログインし、『+Open a New Case』をクリック
2. お問い合わせ対象のサイトを選択
3. お問い合わせの種類を選択(テクニカルサポートへのお問い合わせは『Technical』)
4. お問い合わせに関連する製品名を選択
5. Subject(題名), Description(内容), Language You Prefer Support In(言語)を入力しSubmit
 - 題名と内容は日本語で可、言語はJapaneseを選択
- 複数の質問、問題がある場合は、その個数分別々にケースを作成する

ケースの管理

ケースの状況の確認

1. カスタマーポータルにログインし『Cases』を選択
2. 確認したいケースを選択
 - Feedでチャット形式でエンジニアとやり取りが可能
 - 「Answered」ステータスのケースは右上の「Keep Working」ボタンを押下してコメント
 - Attachmentsで関連するファイルをアップロード/ダウンロード
 - Linked Contentでエンジニアが紐づけた関連記事を参照
 - Bomgar Sessionでリモート接続によるサポートの履歴

ケースのステータス

1. New – ケースが新たに作成され、まだエンジニアがアサインされていない状態
2. Researching – 担当エンジニアが内容を調査している状態
3. Waiting for Customer – エンジニアが回答し、お客様の返信待ちの状態
4. Answered – エンジニアが解決策を提示した状態
5. Closed – ケースが終了した状態

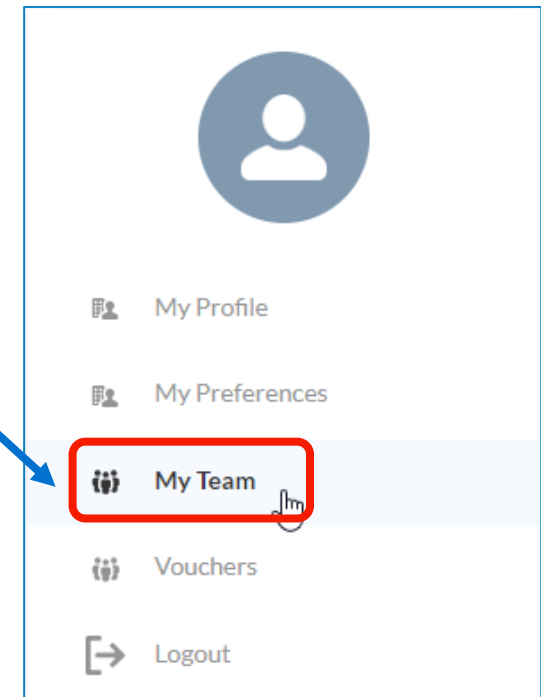
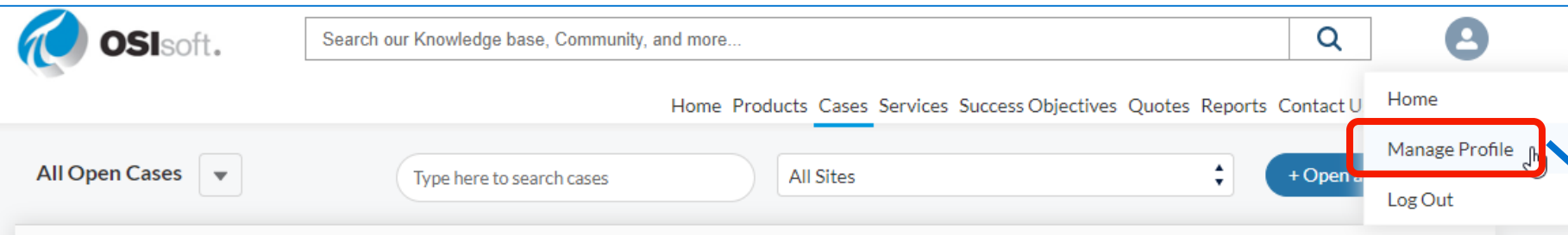
アンケートへのご協力をお願い

- 対応の完了後、お客様のEメールアドレスにアンケートのお願いが送信されます
 - テクニカルサポートの品質向上のため是非ご協力ください

ユーザーとプロフィール

チームメンバーの一覧表示

- 右上のアバターアイコンをクリック > Manage Profile > My Team

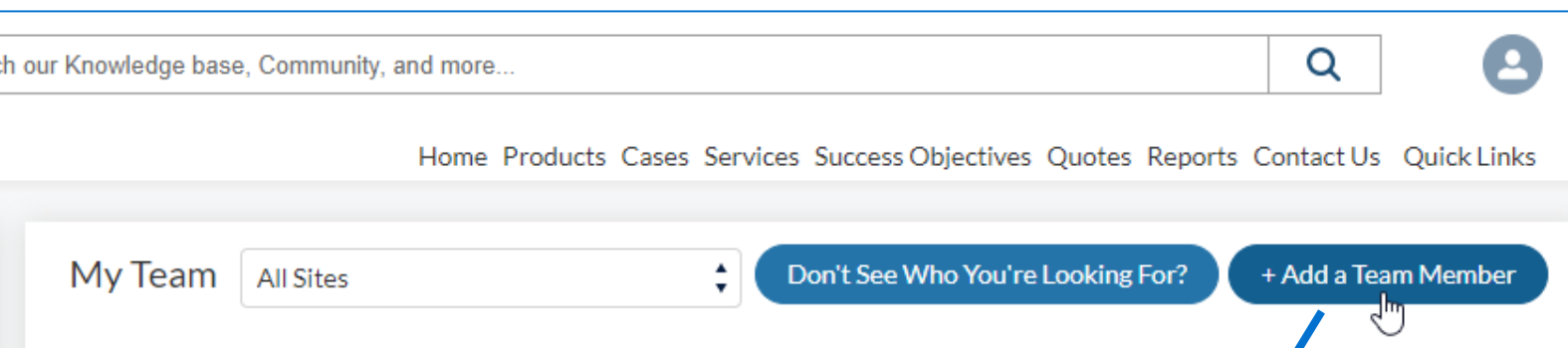


ログイン権限を付与する流れ

1. Admin Userがポータルサイトよりチームメンバーを追加
2. 既にSSOアカウントの登録がある場合
 - ログイン情報を知らせるメールが届き、ポータルサイトへのアクセスが可能に
3. SSOアカウントが無い場合
 - ① SSOアカウントの登録を求めるメールが届く
 - ② SSOアカウントを作成する
 - ③ メールアドレスを確認するメールがsecurityzone@osisoft.comから届く
 - ④ メール内のリンクをクリックし、メールアドレスを確認する

新しいメンバーの追加 (Admin Userが実施)

- 「+Add a Team Member」 > 名前などの入力
> サイトの選択



Add a Team Member

First Name	Last Name
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Title	Phone
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email	Preferred Language
<input type="text"/>	Japanese
Working Hours	Profile What is this?
(GMT+09:00) Japan Standard Time (Asia/	Super User
Primary Site	
---None---	

Next

Add a Team Member

Select Sites

Available	Selected
India	Test
Generic Site	

Profile

Super User

☒ I confirm and agree that this user will have access to company data and permission to access OSIssoft software, documentation, and other downloaded information (if allowed by profile) for the Customer Sites listed above through myOSIssoft.com. The user will act exclusively on our behalf and under the terms and conditions of our current Software License and Services Agreement (SLA) with OSIssoft.

Back Save

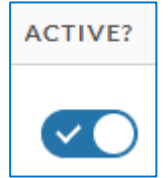
プロファイルの種類と付随する権限

	ケースを作成、表示、変更する	成功目標を表示、変更する	製品を表示する	コンテンツを検索およびダウンロードする	インストールキットをダウンロードする	ライセンスを作成する	サービスをリクエストする	バウチャーを表示および消費する	見積りを表示してPOを送信する*	非管理者ユーザーをプロビジョニングする
サポートユーザー	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✗
ダウンロードユーザー	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗
スーパーユーザー	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
管理者ユーザー	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*どのユーザープロファイルも見積りを表示し、POを送信できますが、ユーザーが見積りとPOを表示するには、OSIsoftによって元の見積りがそのユーザーにリンクされている必要があります。

アクセス権限の変更

- 「Active?」がオンの場合、アカウントは有効
 - Inactiveの場合、ポータルサイトへのアクセス不可
- ユーザーの削除およびAdmin User権限の追加
 - カスタマーポータル上またはテクニカルサポートでは実施不可
 - 「+ Open a New Case」 > 「Customer Portal」より依頼が必要
- 設定したプロフィールの変更
 - My Teamのユーザー一覧からユーザー名をクリック
 - ユーザープロフィール画面 右上の「EDIT」をクリック



複数の組織に登録する場合の注意点

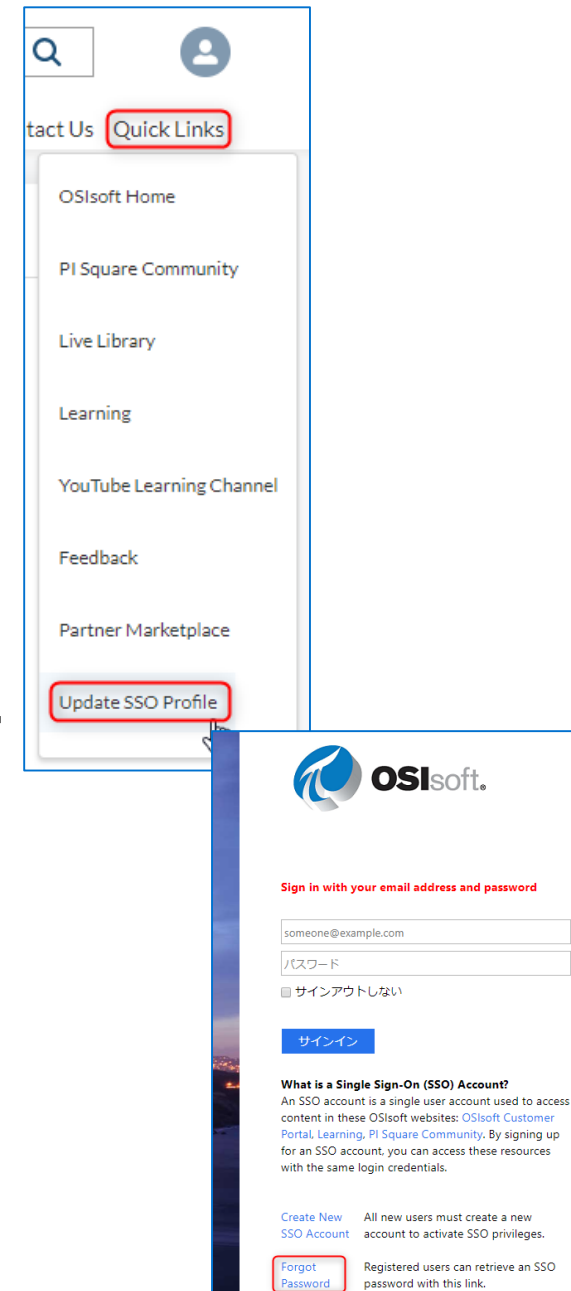
- 既に別の組織に登録されているEメールアドレスを使用して、別の組織に登録することはできない
 - 登録しようとするとうE101のエラーが発生
 - まだ登録されていない別のEメールアドレスを使用する

アカウントはテクニカルサポートへの問合せに必要

- 電話でのお問い合わせでもカスタマーポータル上での問い合わせでも、有効なコンタクトとSSOアカウントが必要
 - コンタクト登録されていない方はご自身のサイトのAdmin Userに連絡して追加していただく

アカウントに関するよくある質問

- アカウントに登録されたメールアドレスを変更したい
 - メールアドレスを変更したい本人がポータルサイトにログインし、Quick Links > Update SSO Profileから変更
- パスワードを忘れてしまった
 - ログイン画面下部の Forgot Password からパスワードのリセットが可能



その他

検索機能

- 何かを探す際は検索機能を活用ください

The screenshot shows the OSISOFT website's search results for the keyword 'kb00265'. The search bar at the top is highlighted with a red rectangle. Below the search bar, the navigation menu includes Home, Products, Cases, Services, Success Objectives, Quotes, Reports, Contact Us, and Quick Links. On the left side, there are two filter sections: 'Content Type' and 'Product'. The 'Content Type' section lists PI Square (29), KB Articles (23), Downloads (4), Product Feedback (1), and Videos (1). The 'Product' section lists PI DataLink (21) and PI BatchView Individual user (1). The main content area displays three search results for 'kb00265' in 0.55 seconds. The results are sorted by relevance. The first result is titled 'PI DataLink Ribbon does not show up - Load Behavior: Not Loaded. The user selected to disable macros' and is dated 2019-04-19. The second result is titled 'PI Datalink and PI BatchView addin not showing up on the excel ribbon (PI BatchView Individual user)' and is dated 2019-04-23. The third result is titled 'Could not load file or assembly 'Microsoft.Office.Interop.Excel, Version=12.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=71e9bce111e9429c' or one of its dependencies.' and is dated 2019-03-01.

OSISOFT

kb00265

Home Products Cases Services Success Objectives Quotes Reports Contact Us Quick Links

Content Type

- ☐ PI Square 29
- ☐ KB Articles 23
- ☐ Downloads 4
- ☐ Product Feedback 1
- ☐ Videos 1

Product

- ☐ PI DataLink 21
- ☐ PI BatchView Individual user 1

Results 1-10 of 58 for kb00265 in 0.55 seconds

RELEVANCE DATE

PI DataLink Ribbon does not show up - Load Behavior: Not Loaded. The user selected to disable macros 2019-04-19

... from <https://customers.osisoft.com/s/knowledgearticle?knowledgeArticleUrl=KB00265> target="_blank">KB00265 have been verified and are already configured correctly.

In the ...

PI Datalink and PI BatchView addin not showing up on the excel ribbon (PI BatchView Individual user) 2019-04-23

... "https://customers.osisoft.com/s/knowledgearticle?knowledgeArticleUrl=KB00265" style="font-size: 14px; ...>https://customers.osisoft.com/s/knowledgearticle?knowledgeArticleUrl=KB00265</p>

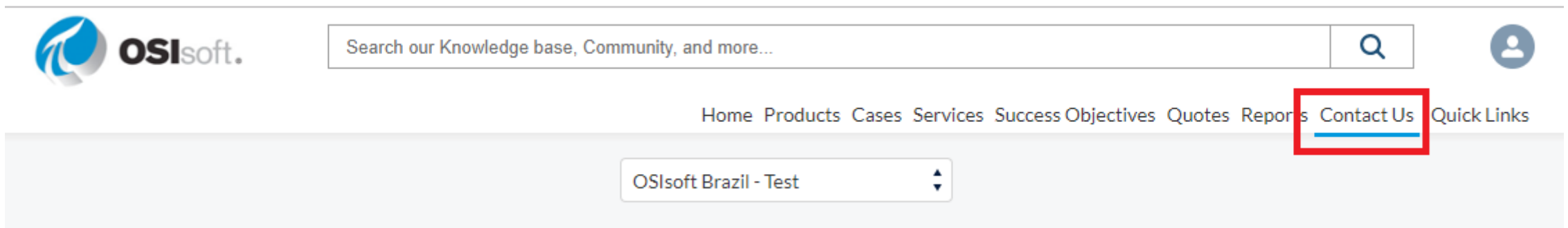
Could not load file or assembly 'Microsoft.Office.Interop.Excel, Version=12.0.0.0, Culture=neutral, PublicKeyToken=71e9bce111e9429c' or one of its dependencies. 2019-03-01

... .com/s/knowledgearticle?knowledgeArticleUrl=KB00265" target="_blank">PI DataLink or PI ... does not appear in the Ribbon in Excel (originally KB00265).

When checking the PI DataLink ...

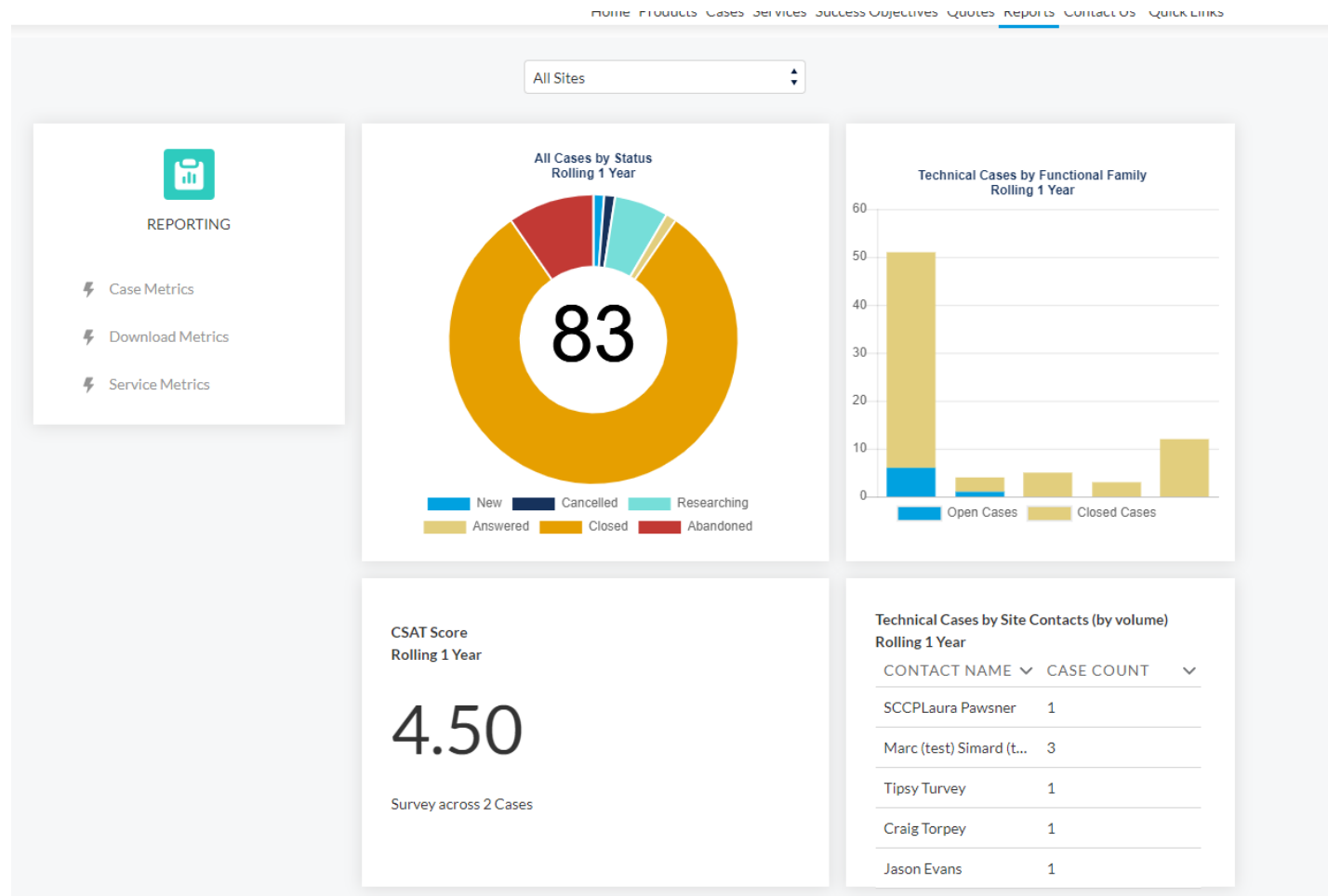
「Contact Us」

- お問い合わせ先を表示
 - 担当アカウントマネージャーやカスタマーサクセスマネージャーなど
 - 電話のアイコンをクリックすると日本や全世界のテクニカルサポートの電話番号を表示



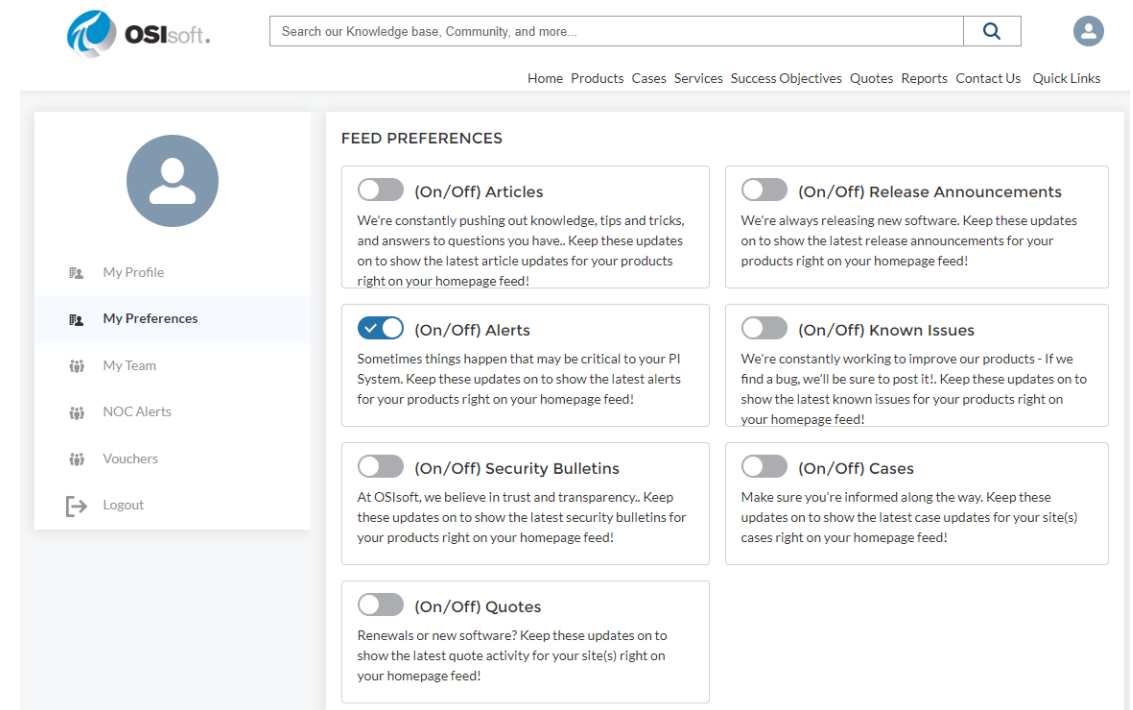
「Reports」

- お問い合わせの統計
- ダウンロードの履歴



Homeの『MY FEED』

- ユーザーの検索履歴や、『Manage Profile』で設定した表示したい内容に応じて、自動的に関連する記事、ケース、情報などを表示



現在ご利用いただけない機能

- 『Services』 『Success Objectives』 『Quotes』 の機能は、現在日本では使用できない
 - お使いいただけるようになり次第、メールや記事等でお知らせします

質疑応答



THANK YOU

OSIsoft®

謝謝 KEA LEBONA
TAPADH LEIBH 고맙습니다
БАЯРЛАЛАА MISAOTRA ANAO
OBRIGADO شكرا
DANKON TANK TAPADH LEAT SALAMAT
DZIĘKUJĘ CI
NGIYABONGA
TEŞEKKÜR EDERİM
DANKIE TERIMA KASIH
СПАСИБО
РАКМЕТ СИЗГЕ
GO RAIBH MAITH AGAT
БЛАГОДАРЯ GRACIAS
ТИ БЛАГОДАРАМ
TAK DANKE
РАҲМАТ
HATUR NUHUN
CẢM ƠN BẠN
WAZVIITA
GRACIES
DANK JE
AČIŮ SALAMAT MAHALO IĀ 'OE TAKK SKAL DU HA
GRAZZI PAKKA PÉR
PAXMAT CAҒA
FALEMINDERIT
EΥΧΑΡΙΣΤΩ GRATIAS TIBI
MAHALO IĀ 'OE TAKK SKAL DU HA
ありがとうございました
SIPAS JI WERE TERIMA KASIH
UA TSAUG RAU KOJ
ТИ БЛАГОДАРАМ
СИПОС
KÖSZÖNÖM
HVALA
HVALA ХВАЛА ВАМ
TEŞEKKÜR EDERİM
GRAZIE
DI OU MÈSI
ĐAKUJEM
MATUR NUWUN
MULŢUMESC
FAAFETAI
ESKERRIK ASKO
HVALA