MyBarco アカウントの作成方法及びサービスチケットの起票方法

既に MyBarco アカウントを登録済みの場合は[ログイン]　に進む

https://www.barco.com/ja/register　にアクセスしアカウント登録を行う。

Legal notice

The information contained herein is being provided "as-is" and except for the warranties agreed to in writing by Barco NV, Healthcare Division ("Barco"), Barco makes no representations or warranties, express or implied, written or oral with respect to the information contained herein and Barco products and systems and Barco hereby disclaims any other representations or warranties (including without limitation any warranty of merchantability or of fitness for a particular purpose). The information contained in this document is subject to change without notification and is only provided by Barco for Customer's convenience and first-aid purposes and only for use in connection with Barco products and systems. The user of the information contained herein assumes all risks for its use.

Copyright © 2018 Barco NV. All rights reserved. This document, nor any part of it, may not be reproduced or copied in any form or by any means – graphical, electronic, or mechanical including photocopying, taping or information storage and retrieval systems – without written permission of Barco.

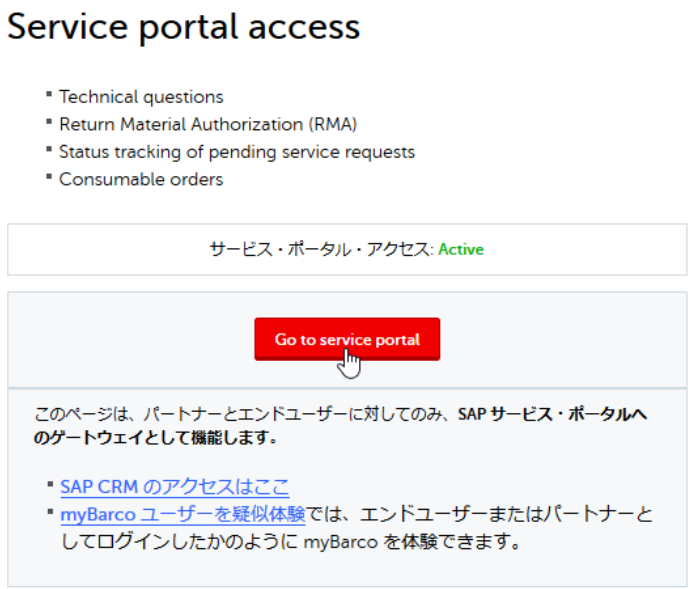
ENABLING BRIGHT OUTCOMES

Barco nv | Beneluxpark 21 | B-8500 Kortrijk | Belgium
Registered office: President Kennedypark 35 | B-8500 Kortrijk | Belgium
IBAN BE49 3850 5234 2071 BBRUBEBB | VAT BE 0473.191.041 | RPR Gent, Section Kortrijk
www.barco.com

必ず「**Barco サービス・ポータルへのアクセスを希望します。**」にチェックを入れる。

[ログイン]ログイン後、以下のリンクからサービスポータルサイトへアクセスする。
https://www.barco.com/ja/mybarco/myaccount/service-portal

「Go to service portal」をクリックする。



Legal notice

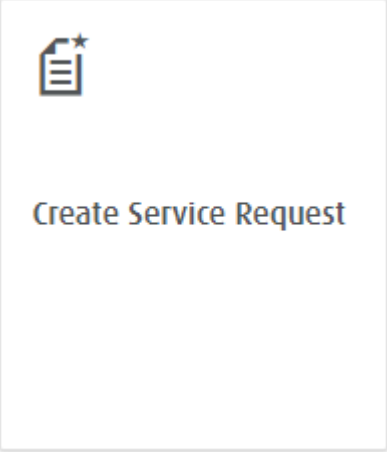
The information contained herein is being provided "as-is" and except for the warranties agreed to in writing by Barco NV, Healthcare Division ("Barco"), Barco makes no representations or warranties, express or implied, written or oral with respect to the information contained herein and Barco products and systems and Barco hereby disclaims any other representations or warranties (including without limitation any warranty of merchantability or of fitness for a particular purpose). The information contained in this document is subject to change without notification and is only provided by Barco for Customer's convenience and first-aid purposes and only for use in connection with Barco products and systems. The user of the information contained herein assumes all risks for its use.

Copyright © 2018 Barco NV. All rights reserved. This document, nor any part of it, may not be reproduced or copied in any form or by any means – graphical, electronic, or mechanical including photocopying, taping or information storage and retrieval systems – without written permission of Barco.

ENABLING BRIGHT OUTCOMES

Barco nv | Beneluxpark 21 | B-8500 Kortrijk | Belgium
Registered office: President Kennedypark 35 | B-8500 Kortrijk | Belgium
IBAN BE49 3850 5234 2071 BBRUBEBB | VAT BE 0473.191.041 | RPR Gent, Section Kortrijk
www.barco.com

「Create Service Request」をクリックする。



問題を適切に解決にするためには、最低限の情報がヘルプデスクに共有される必要があります。必要な情報は、事象や機器によって異なるものの大分して以下が挙げられます。※状況に応じて以下以外の情報も必要となる場合あり。

- Project/system ID　（プロジェクト/システム ID）
  - 該当する場合は必ずプルダウンメニューから選択。
  - 該当の値がプルダウンメニューにない場合は、事象内容に必ず記載。
  - **正しい ID の指定により保守契約情報の特定につながり、応答時間短縮へつながります。**
- Device serial number （機器のシリアル情報）
  - 該当機器のシリアル番号情報は、該当機器の種別の特定だけではなく、該当機器の過去の履歴や Barco との過去のやり取り等の有益な情報の確認に役立ちます。
  - **代替え機が必要となる場合には、このシリアル番号の情報から保証期間、保守契約の有無等の情報の特定至り、さらには機器の送付時に必要となる送付先や送付方法の特定にも結び付きます。**
- Clear description of the problem （正確な事象報告）
  - 問題の正確で詳細な報告内は、実際に事象確認した方の目線でかかれることが重要となります。
- Log files （ログファイル）
  - ログファイルは該当機器の状態の情報を含む情報源となり、また事象発生に実際に何が起きていたのかを知るための貴重な情報源になります。
- Date and time of the issue （事象発生日及び時刻）
  - 発生日及び時刻は、利用可能なログファイル全体から確認すべき箇所の特定に至るまでにかかる時間を飛躍的に短縮させます。ログファイル全体を、くまなく一行一行確認しながら行う調査による、事象原因の特定に要する時間との差は、大きいものとなります。可能な限り含めるべき情報と言えます。
- Photo/Video （写真/動画）
  - 事象が静的且つ視覚によって確認できる場合（機器の損傷、表示画像の色味の違い等）は写真。また、動的あるいは聴覚的な事象の場合（瞬く画像、異音等）は動画が非常な有益な情報源となります。文字による事象の説明とは比べるとその情報量の差は歴然となります。
- Steps to reproduce the problem （事象の再現手順）

Legal notice

The information contained herein is being provided "as-is" and except for the warranties agreed to in writing by Barco NV, Healthcare Division ("Barco"), Barco makes no representations or warranties, express or implied, written or oral with respect to the information contained herein and Barco products and systems and Barco hereby disclaims any other representations or warranties (including without limitation any warranty of merchantability or of fitness for a particular purpose). The information contained in this document is subject to change without notification and is only provided by Barco for Customer's convenience and first-aid purposes and only for use in connection with Barco products and systems. The user of the information contained herein assumes all risks for its use.

Copyright © 2018 Barco NV. All rights reserved. This document, nor any part of it, may not be reproduced or copied in any form or by any means – graphical, electronic, or mechanical including photocopying, taping or information storage and retrieval systems – without written permission of Barco.

ENABLING BRIGHT OUTCOMES

Barco nv | Beneluxpark 21 | B-8500 Kortrijk | Belgium
Registered office: President Kennedypark 35 | B-8500 Kortrijk | Belgium
IBAN BE49 3850 5234 2071 BBRUBEBB | VAT BE 0473.191.041 | RPR Gent, Section Kortrijk
www.barco.com

- 早く、正確な事象の再現には、事象の再現手順が必要となります。この再現手順の情報提供によりソフトウェア等のバグである場合は修正版のリリース、あるいは再現手順の中の特定の手順の後のみに発生しうる事象である等の判別が可能となります。

- Troubleshooting steps which are already taken and their results（対応済みトラブルシューティング対応内容と結果）
  - 既に行われたトラブルシューティング対応がある場合は、その内容詳細及び手順が必要となります。（ファームウェアのアップグレードやダウングレード、パーツ交換実施済みの場合は交換パーツ情報）トラブルシューティング対応の結果は事象発生後に変化した機器の状態を理解するために必要となり、その内容が、共有されていない場合。その後のトラブル対応や、機器の状況の正しい理解に影響を与える可能性があります。

Legal notice

The information contained herein is being provided "as-is" and except for the warranties agreed to in writing by Barco NV, Healthcare Division ("Barco"), Barco makes no representations or warranties, express or implied, written or oral with respect to the information contained herein and Barco products and systems and Barco hereby disclaims any other representations or warranties (including without limitation any warranty of merchantability or of fitness for a particular purpose). The information contained in this document is subject to change without notification and is only provided by Barco for Customer's convenience and first-aid purposes and only for use in connection with Barco products and systems. The user of the information contained herein assumes all risks for its use.

Copyright © 2018 Barco NV. All rights reserved. This document, nor any part of it, may not be reproduced or copied in any form or by any means – graphical, electronic, or mechanical including photocopying, taping or information storage and retrieval systems – without written permission of Barco.

ENABLING BRIGHT OUTCOMES

Barco nv | Beneluxpark 21 | B-8500 Kortrijk | Belgium
Registered office: President Kennedypark 35 | B-8500 Kortrijk | Belgium
IBAN BE49 3850 5234 2071 BBRUBEBB | VAT BE 0473.191.041 | RPR Gent, Section Kortrijk
www.barco.com