

【問い合わせをする前に】

まずはマニュアルをご確認ください。

[《サポートチケット・保守バンドル製品 Web 登録マニュアル》](#)

Q: 登録の流れについて教えて欲しい

A: <https://support.allied-telesis.co.jp/> にアクセスし

ユーザー登録されていない場合はユーザー登録を行ってください。

ユーザー登録後、設置場所・障害時の連絡先・機器のシリアル等を本登録して頂き登録完了となります。

登録後は弊社システムにて内容を確認し 4 営業日までに御登録された「契約者」と「障害時連絡先」のメールアドレスに窓口の連絡先等が記載された「登録完了のご案内」が配信されます。

登録完了翌日より起算して 4 営業日後までに、登録完了のご連絡(窓口案内)を「ユーザー登録者様」および「障害時連絡先」宛にメール送信いたします。

このお知らせをもってサービスインです。

保守対応依頼やテクニカルサポートに関しましては、このメールの文中に記載しておりますコールセンター(保守専用窓口)へご連絡頂けますようお願いいたします。

詳しくは下記マニュアルをご参照ください。

[《サポートチケット・保守バンドル製品 Web 登録マニュアル》](#)

Q: ユーザーID・設置先・障害時連絡先でメールの登録を求められるが、こういった場面で使われるか教えて欲しい。

A: 各メールアドレスは下記に使用させていただきます。

【ユーザーID のメールアドレス】

*配信されるメール

・ログイン(保守更新・契約情報編集)

・「更新のご案内」送付

【障害時連絡先のメールアドレス】

*配信されるメール

- ・「登録完了メール」送付
- ・「更新のご案内」送付
- ・ファームをダウンロードする際のパスワード

【設置先のメールアドレス】

こちらのメールアドレスに弊社から何か情報を発信するという事はございません。

④: ユーザーID は代行で登録する会社のアドレス・情報でも問題ないか。

④: はい。問題ございません。

ユーザーID についてはその保守を管理される方・会社様のアドレスの方が望ましいです。

④: バンドル製品を購入したが、シリアルをどこに入力したらよいのか分からない。

④: サポートチケットと保守バンドル製品の登録画面は異なります。

チケットの場合は「新規チケット登録」

バンドル製品の場合は、「キャンペーン・バンドル登録」よりご登録ください。

詳しくは WEB 登録 URL にございます「チケット登録マニュアル」

3.本登録: <新規>サポートチケットの情報

4.保守バンドル製品の情報

以上をご参照頂ければと思います。

[《サポートチケット・保守バンドル製品 Web 登録マニュアル》](#)

④: シリアルが登録出来ない。

④: 製品シリアルナンバーは S/N: から始まる英数字混じりの 16 桁+レビジョンにて記載されており、ご登録の際は頭から 16 桁が必要となります。

(シリアル末尾にありますアルファベット部分のレビジョンは登録不要です)

④: 郵便番号を入力すると「未定義の住所が入力されました」と表示される。

④: WEB システムは大口事業所個別番号には対応しておりませんので下記でご確認をお願いします。

【郵便局・郵便番号検索】

<https://www.post.japanpost.jp/zipcode/>

こちらのサイトで確認出来るのに登録出来ない場合はお手数ですが下記までご連絡頂けます

ようか？

ss-regist@allied-telesis.co.jp

Q: 設置場所を入力後、製品の登録が出来ない。

A: 障害時連絡先は入力されましたでしょうか？

下記手順にて登録頂けますようお願いいたします。

「設置先拠点」をクリック

↓

「設置先拠点詳細」をクリック

↓

「障害時連絡先 新規登録」にて障害時連絡先を入力

ここまで登録しますと

「障害時連絡先一覧」に「チケット登録」「バンドル登録」のボタンが表示されますので
該当登録のボタンをクリックして機器のシリアルナンバーを入力ください。

Q: 解約したい

A: サポートチケットのご契約は、更新されない場合、自動的に満了解約となります。

解約に伴う書類・お手続きはございません。

また再度更新のご案内メールが送信される場合もあるかと思いますが
システムの仕様のため、読み捨てて頂ければと思います。

Q: 更新が出来ない。ログインしても更新対象の機器のデータが表示されない。

A: こちらは登録時のユーザーIDにてログインされておりますでしょうか？

更新は登録時のユーザーID と同じユーザーID からの登録でないと更新出来ませんので、今一度
ユーザーID をご確認ください。

Q: メールでなくて電話で問合せしたい。

A: お手数をお掛けしますがメールでのお問い合わせにご協力をお願いいたします。

ss-regist@allied-telesis.co.jp

Q: 5年保証の製品が登録出来ない。

A: 5年保守はWEB登録が必要ですが製品保証の5年保証は登録は不要です。

5年間保証

<https://www.allied-telesis.co.jp/products/warranty/index.html>

上記やマニュアルに記載以外ご不明な点がございましたら
下記までご連絡くださいますようお願い致します。

ss-regist@allied-telesis.co.jp