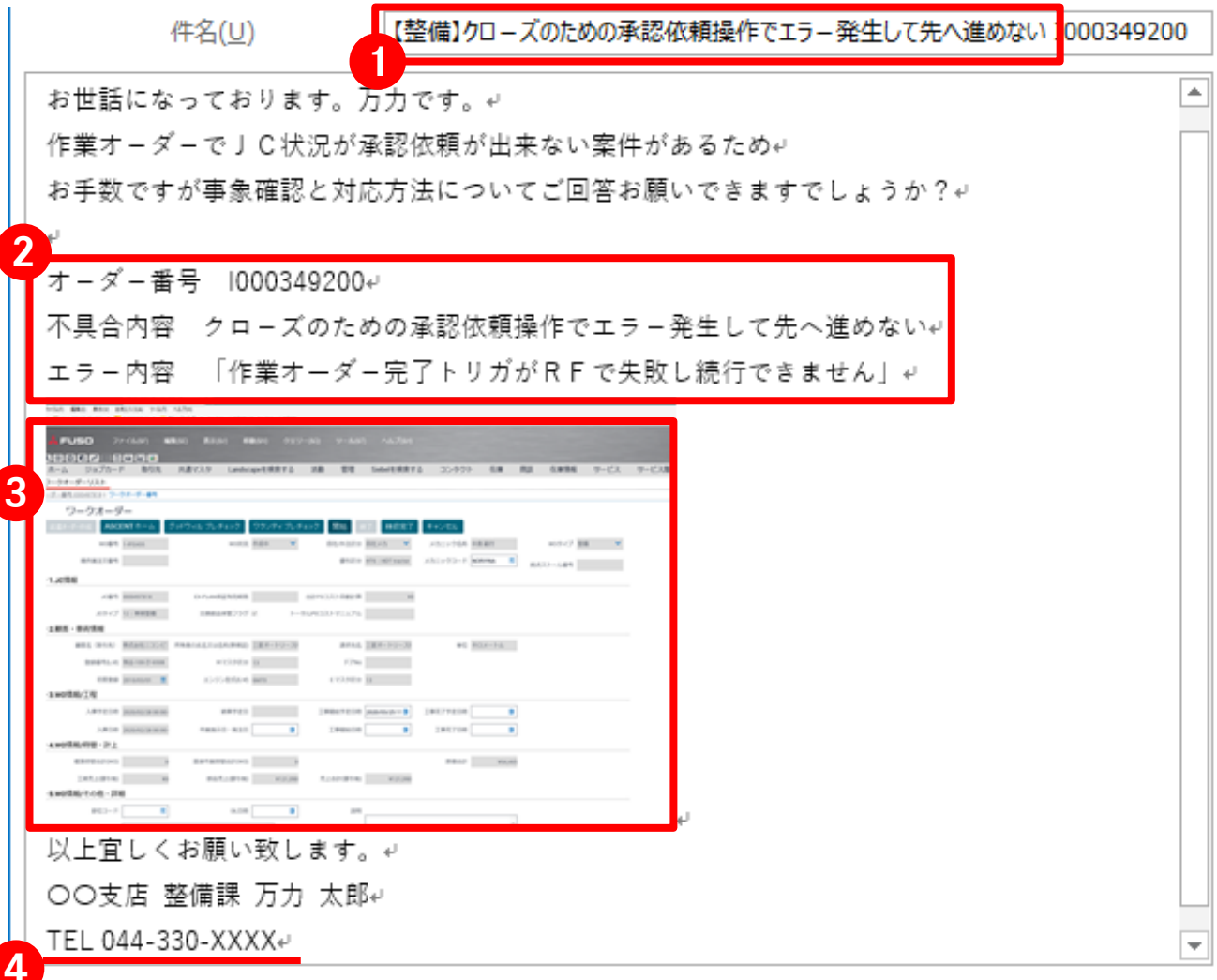


# 新型コロナウイルス感染拡大に伴い東京都へ発出されました緊急事態宣言を受け、7/12(月)からFORCEサポートデスクの運用体制を一部変更します。

<b>期間</b>	<p>7/12 (月) ~</p> <p>※リモート体制を解除する際は改めてアナウンスをいたします。</p>
<b>営業時間</b>	<p>変更ありません。 ※従来通り稼働カレンダーに則ります。</p>
<b>メール</b>	<p>変更ありません。 <b><u>mftbc_force_support@daimler.com (定型文で開く)</u></b></p> <p>※Outlookなどメールがうまく立ち上がらない方は<a href="#">こちら</a>を参照ください (FORCEポータルが開きます) 。</p>
<b>電話番号</b>	<p>変更ありません。 ※従来通りの番号へお掛け下さい。</p>
<b>お願い事項</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>電話でのお問い合わせは緊急/障害発生時用のホットラインでの運用</b>を主体とさせて頂き、<b>操作解説に関するお問い合わせについては極力メール</b>でのお問い合わせ、または<b>FORCEボットでの検索</b>をご利用下さいますようお願い申し上げます。</li> <li>• コミュニケーションを少しでも円滑にするため、お問い合わせの際に皆様にいつも必ずお伺いする内容を定型文に纏めました。上記メールアドレスをクリック頂くと定型文が表示されますのでご活用下さい。</li> <li>• 緊急/障害発生用ホットラインのためトレーニング用途のご入電についてはお断りさせて頂く場合もございますのでご了承ください。</li> <li>• 基本操作の問い合わせ等は、まずは<b>最新マニュアルやFAQ、FORCEボットをご活用ください。</b></li> </ul>

# 👉メールでのお問い合わせでは、以下明記頂くとご案内がスムーズです！ mftbc\_force\_support@daimler.com（定型文で開く）



- 1 件名は、**【業務領域】**と**【何ができないのか】**を明記頂くと、受信後スムーズに担当へお繋ぎできます
- 2 事象を速やかに特定するため**「各種オーダー番号/JC番号」「エラーメッセージ」**などを明記ください  
 画像が粗い等で情報を読みとれない場合が多いため、可能な限り本文へも明記ください
- 3 実際の見積書・請求書や操作画面のキャプチャを添付頂くと、スムーズにご案内できます
- 4 内容によってサポートデスクからお電話さしあげる可能性があるため、必ず**電話番号**を明記ください

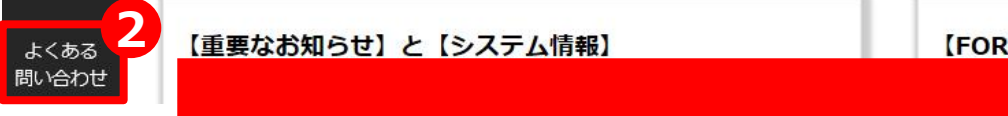
👉 基本操作の問い合わせ等は、まずは最新マニュアルやFAQ、FORCEポットをご活用ください。

FORCE Portal にて最新マニュアルやFAQ（よくある問合せ）を掲載しています！

**① 操作マニュアル、業務マニュアル、業務基準**  
常に最新版を掲載。



**② よくある問合せ**  
入電の多いユーザーのつまづきポイントや注意事項を掲載。



【FORCEポータル】  
<https://force-portal.azurewebsites.net/>  
ダイムラーIDでログイン

# FORCEボットくん使用方法

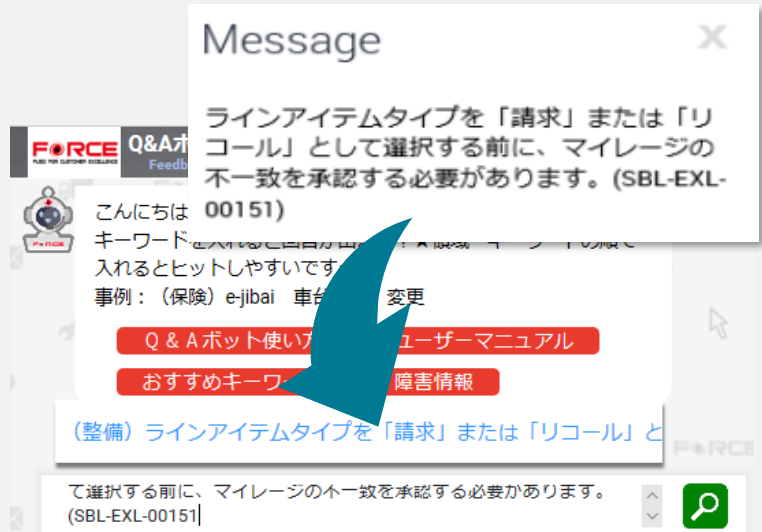
代表的な以下3つの検索方法で、お困りごとを探してみよう！



## Step 1 : エラーメッセージを貼り付けてみよう！

エラーメッセージが出た場合は、まずエラー文をFORCEボットへ貼り付けてみましょう！

操作画面でのエラーメッセージは、そのウィンドウ上でテキストのコピー&ペーストが可能です！



## Step 2 : キーワードを入力後候補から選択！

「社内工事」などキーワードを入力するとそのキーワードが入った質問が候補として表示されます。

- (新車) 社内工事のアクティビティのステータスが「見積もりが作
- (新車) 社内工事の見積回答が返ってこない
- (新車) 社内工事の工賃が反映していない
- (新車) 社内工事の金額が設定されていないため確認ができない

社内工事

候補選択の場合助詞などを入れてしまうと候補から外れる場合があるので単語一語もしくはその一部を入力欄にお願い致します

- (新車) IBOSの金額が明細に反映しない場合、どうすればよいか
- (新車) IBOSのデータが関連見積には反映されない。どうすればよいか
- (新車) IBOSのデータを明細に反映させる前にレコードを削除してしまった
- (新車) サービス見積のレコードはあるが金額が反映されていない
- (新車) 架装の金額が明細行に反映されない

反映

## ケース3 : 領域で絞込み（新車、整備、部品、中古車、保険、経理）

何度検索しても、該当事例がない場合は、「業務領域」のみ入力し、↓（矢印）入力候補例がないか順にご確認ください

- (新車) FORCE外（非連携）IBOSで取得した見積の入力
- (新車) [1]誤ったフィールド値またはタイプが期限フィ
- (新車) FORCE内の金額は税込みか税抜きか
- (新車) 下取車の査定依頼を作成したが新車見積と紐づ

新車

FAQはPortalにも掲載されているので併せてご利用ください

<https://force-portal.azurewebsites.net/>