



トラブル対応 マニュアル

Ver3.3.1



内容

1	はじめに.....	2
1-1	EASYSALES の推奨環境.....	2
1-2	タブレット端末上でのトラブル	2
2	設定変更について.....	3
3	表示系のトラブル	3
3-1	項目〇〇が一覧画面(入力画面)に表示されない.....	3
3.1.1	各データベースの一覧画面の場合	3
3.1.2	クイックメニューをクリックして表示した一覧画面の場合	5
3-2	一覧画面(入力画面)の項目を並び替えたい.....	6
3.2.3	各データベースの一覧画面の場合	6
3.2.4	クイックメニューをクリックして表示した一覧画面の場合.....	7
4	インポート・エクスポートのトラブル.....	8
4-1	インポート時の注意ポイント	8
4-2	エクスポート時の注意ポイント.....	10
4.2.1	「0」が消えてしまう	10
4.2.2	「CSV ダウンロード」をクリックしたら、画面がフリーズしてしまった.....	11
5	項目やレコードが消えてしまった	12
6	新規作成したユーザのみ見れない項目が有る.....	13

1 はじめに

本マニュアルはよく頂くお問い合わせ(トラブル)をまとめたマニュアルとなります。
お困りになった際に、ご参考頂けると幸いです。

1-1 EasySales の推奨環境

動作推奨環境以外で発生したトラブルには対応しかねる場合がございます。
下記動作推奨環境にて EasySales をご利用頂ければと存じます。

OS	ブラウザ
Windows 10	Internet Explorer 11, Firefox, Chrome
Windows 8.1	Internet Explorer 11, Firefox, Chrome

* IE11

Internet Explorer 11 はデスクトップ版での動作確認ができております。

* Chrome では、以下の制限がございます。

- ・入力項目での全角/半角の自動切り替えがご利用いただけません。
- ・一部レイアウトが崩れる場合がございます。

1-2 タブレット端末上でのトラブル

タブレット端末で発生するトラブル例を記載いたしデータベースタブレット端末はご利用環境の都合上、安定したインターネットへの接続が確保しづらく(移動中など)、ログイン画面にもどってしまうなど現象が起きることがあります。

タブレット端末で EasySales の操作が出来なくなった際には下記を手順に沿ってご確認くださいませ。

①インターネットへ安定した接続ができていないかを確認

→安定した接続ができていなければ、接続できる環境へ移動し、EasySales へアクセスしてください。

②インターネットへ接続できていて他タブレット端末では操作ができるかを確認

→他端末では操作ができる場合、お使いのタブレットで何らかのトラブルが起きている可能性が非常に高いです。※アプリのインストール中 など。
一定時間お待ちいただき、再度 EasySales へアクセスしてみてください。
※若しくは再起動を行い、アクセスしてみてください。

上記でも解決しない場合は、お使いされている端末のメーカーへのお問合せ
くださいませ。

③他タブレット端末でも操作ができない場合

→EasySales サポートセンターまでお問合せくださいませ。

お問合せ : easysales-support@rakus.co.jp

営業時間 : 平日 9 : 30 ~ 17 : 00

2 設定変更について

EasySales で発生したトラブルを解決するケースの多くに設定変更を行う権限を付与されている必要があります。※操作ユーザ(ログインユーザ)に管理権限があるかどうかは画面上で確認ができます。

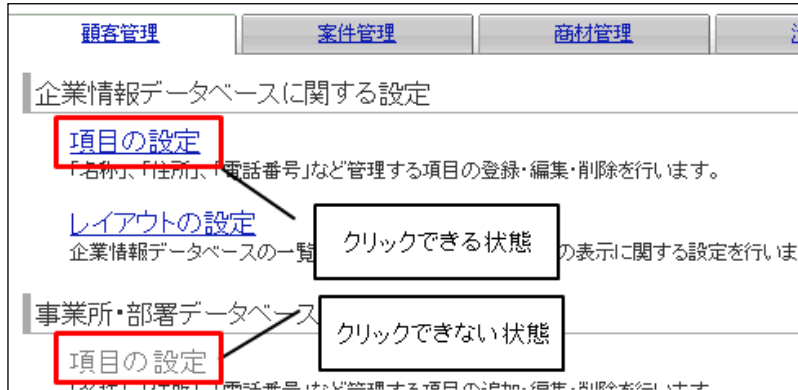
A:各データベースの設定権限

各データベースの設定権限では、主に表示系トラブル、インポートエクスポートのトラブル解決時に必要な権限です。

1・ログイン後の画面右上に「業務設定」のボタンが表示されているかどうかをご確認ください。



2・上記1の ボタンをクリックし、設定画面で各種設定ボタンがクリックできるかどうかをご確認下さい。



※クリックできない場合は、貴社システム担当の方へお問い合わせし権限付与を行ってください。

上記1、2の条件を満たしている場合のみ設定変更を行うことができます。

3 表示系のトラブル

「項目の〇〇が表示されない」というお問合せをよくいただきます。こちらはレイアウト設定、クイックメニュー設定、項目アクセス権設定が絡み、原因の特定が複雑な箇所でございます。

下記にて「項目の〇〇が表示されない」ケースの原因特定の方法と解決の方法をご案内いたします。

3-1 項目〇〇が一覧画面(入力画面)に表示されない

一覧画面(入力画面)に項目が表示されないケースでございますが、「どの一覧画面(入力画面)か」によって対応が異なります。

3.1.1 各データベースの一覧画面の場合

各データベースの一覧画面とは、グローバルメニュー(画面上部の深緑帯部分)にある、「顧客管理」「案件管理」「商材管理」をクリックしたときに表示される画面を指します。



各データベースの一覧画面で項目が表示されない場合は、下記2か所をご確認ください。

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

A:各データベースのレイアウト設定

B:項目アクセス権設定

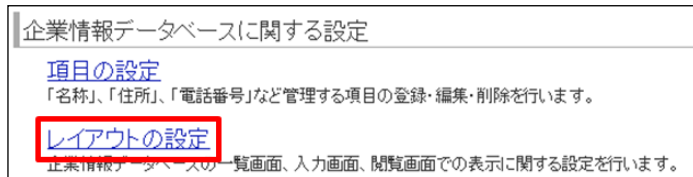
A:各種データベースのレイアウト設定の確認方法

(例:企業情報データベースの一覧画面に項目を表示したい場合)

1・画面上部の業務設定をクリック



2・企業情報データベースのレイアウト設定 をクリック



3・「一覧画面」「表示」の列で表示させたい項目にチェック

※入力画面に項目を表示させたい場合は「登録/編集/閲覧画面」「表示」の列にチェック

順	項目名	登録/編集/閲覧画面		一覧画面
		表示	必須	表示
<input type="checkbox"/>	企業コード	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	企業名	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	代表者	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	従業員数	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	資本金	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

確定

4・ をクリック

以上で完了です。

※③の「一覧画面」「表示」の列にて、すでにチェックが入っていて画面に表示されない場合は下記アクセス権設定の確認方法をご確認下さい。

B:項目アクセス権設定の確認方法

(例:企業情報データベースの一覧画面に項目を表示したい場合)

1・画面上部の「管理者設定」をクリック



2・「権限・アクセス権設定」、「アクセス権の設定」の順番でクリック



マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

- 3・▼アクセス権を設定する「データベース」を選択 (例)「企業情報データベース」
▼「設定対象ユーザグループ」に項目を表示させたいユーザが所属するユーザグループ
を選択 (例) サンプルユーザグループを選択

- 4・データベースアクセス権設定をクリック

- 5・項目アクセス権の設定をするをクリック

- 6・「項目参照」カテゴリーの表示させたい項目にチェックしてください。
※入力画面の場合は「項目参照」と「項目入力編集」の列にチェック

	データベース全体										項目参照	項目入力編集
	参照	登録	編集	削除	企業コード	企業名	代表者	従業員数	資本金	ホームページ		
ラクス太郎	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ラクス次郎	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ラクス三郎	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ラクス四郎	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ラクス五郎	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- 7・確定をクリック

以上で完了です。

3.1.2 クイックメニューをクリックして表示した示した一覧画面の場合

クイックメニューは登録されている画面を1クリックで表示することが出来る機能です。クイックメニューをクリックして表示される画面は、クイックメニューを作成した時に表示されていた項目を表示しています。

【クイックメニュー】

クイックメニューをクリックして表示した一覧画面で、表示されない項目がある場合は前述の各データベースの一覧画面を開き、項目の参照を行うことで解決できます。

- ※随時必要であれば、クイックメニューを新たに作成する必要があります。
※クイックメニューの設定方法は[こちら](#)のマニュアルをご参照ください。

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

クイックメニューで表示される画面はパンくずリストの黒字部分をご確認いただくと、どのデータベースの一覧画面かが特定できます。

【パンくずサンプル】



パンくずリストとグローバルメニュー(画面上部の深緑部分)のマッピングリストです。下記をご参考いただき、各データベースの一覧画面を参照してください。

グローバルメニュー (画面上部の深緑部分)	パンくず
活動報告	活動報告一覧
日報	日報一覧
顧客管理	顧客一覧
案件管理	案件一覧
商材管理	商材一覧

3-2 一覧画面(入力画面)の項目を並び替えたい

3.2.3 各データベースの一覧画面の場合

各データベースの一覧画面で並び替えを行いたい場合は前述のレイアウト設定の画面で「表示順」を変更することで一覧画面の項目の並び替えを行います。

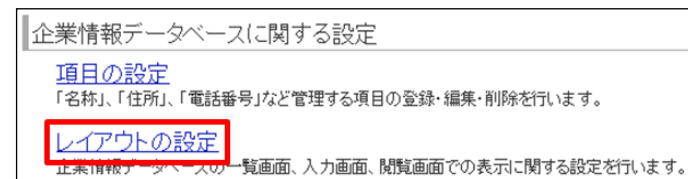
A:各種データベースのレイアウト設定の変更方法

(例:企業情報データベースの一覧画面に項目の並び順を変更する場合)

1・画面上部の業務設定をクリック



2・企業情報データベースのレイアウト設定 をクリック



3・並び替えの「表示順」の列で表示させたい項目にチェックし、左側にある並び替えアイコンをクリック

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

表示順	項目名
<input type="checkbox"/>	企業コード
<input type="checkbox"/>	企業名
<input type="checkbox"/>	代表者
<input type="checkbox"/>	従業員数
<input type="checkbox"/>	資本金
<input type="checkbox"/>	ホームページ
<input type="checkbox"/>	業種
<input type="checkbox"/>	会社概要・特色
<input type="checkbox"/>	登録ユーザ
<input type="checkbox"/>	登録日
<input type="checkbox"/>	最終更新ユーザ
<input type="checkbox"/>	最終更新日
<input type="checkbox"/>	ステータス

一覧画面では左部
入力画面では上部

一覧画面では右部
入力画面では下部

▲で最上段へ移動します
▲5で5個上に移動します
▲1で1個上に移動します
▼1で1個下に移動します
▼5で5個下に移動します
▼で最下段へ移動します

4. **確定**をクリック

以上で完了です。

3.2.4 クイックメニューをクリックして表示した一覧画面の場合

クイックメニューにはクイックメニュー登録時の表示順で登録されている為、レイアウト設定で表示順を変更しても、反映されません。

【クイックメニュー】



クイックメニューをクリックして表示される一覧画面の項目の並び順を変更したい場合は、各データベースの一覧画面を開き、新たにクイックメニューを作成する必要があります。

※クイックメニューの設定方法は[こちら](#)のマニュアルをご参照ください。

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

4 インポート・エクスポートのトラブル

インポートでは、〇〇リンク項目へのインポートができない、エクスポートでは、「0」が消えてしまったなどのお問い合わせを頂きます。

以下にてそれぞれの注意ポイントを記載いたします。

4-1 インポート時の注意ポイント

A : 〇〇リンク項目（例：企業リンク一件、ユーザリンク一件 等）の項目にインポートを行う場合

リンク先の該当レコードのコードでデータを用意する必要があります。

例) 案件データベースへインポートを行う際の「主担当者項目」にインポートを行う場合

※「主担当者」の項目タイプはユーザリンク(一件)

案件名	主担当者	活動数	案件確度	案件状態	初回問合せ日	粗利益	利益率
アイティースト案件	原 辰則	22件	B{0.4}	受注	2010/10/13	624,600円	45%
電波産業案件	山田太郎	13件	B{0.4}	進行中	2010/12/30	352,800円	28%
Iidaネットワーク案件	山田太郎	8件	S{1.0}	受注	2010/11/6	441,000円	45%
エスティティ案件	鈴木一郎	7件	A{0.8}	受注	2011/5/1	103,500円	45%

案件名	主担当者	活動数	案件確度	案件状態	初回問合せ日	粗利益	利益率
アイティースト案件	00001	22件	B{0.4}	受注	2010/10/13	624,600円	45%
電波産業案件	10001	13件	B{0.4}	進行中	2010/12/30	352,800円	28%
Iidaネットワーク案件	10001	8件	S{1.0}	受注	2010/11/6	441,000円	45%
エスティティ案件	10002	7件	A{0.8}	受注	2011/5/1	103,500円	45%

主担当者(ユーザ)の名前を、Easy Sales に登録されているユーザコードに変更してインポートを行ってください。

インポート時に必要な〇〇リンク項目(ビルトイン項目)の一覧です。

事業所・部署データベースにインポートを行うとき			
NO	項目名	項目タイプ	インポート時のデータ
1	所属企業	企業リンク(一件)	企業データベースの企業コード

顧客担当者データベースにインポートを行うとき			
NO	項目名	項目タイプ	インポート時のデータ
2	所属部署	事業所・部署リンク(複数)	事業所・部署データベースの 事業所・部署コード

案件データベースにインポートを行うとき			
NO	項目名	項目タイプ	インポート時のデータ
3	企業／事業所・部署	事業所・部署リンク(一件)	事業所・部署データベースの事業所・部署コード
4	顧客担当者	顧客担当者リンク(複数)	顧客担当者データベースの担当者コード
5	主担当者	ユーザリンク(一件)	EasySalesで発行しているユーザコード
6	最終納品商材	商材リンク(複数)	商材データベースの商材コード

上記NO5の項目「主担当者」の EasySales で発行しているユーザコードの確認方法は下記に記載いたします。

1・画面上部の管理者設定をクリック



2・「ユーザ設定」「ユーザ管理」をクリック



4・ユーザー一覧の「ユーザコード」をご参考ください。

ユーザー一覧 CSVダウンロード				
[操作]	氏名	ユーザコード	フリガナ	ログイン
	ラクス五郎	10023	ラクスゴロウ	gorou
	ラクス四郎	10022	ラクスシロウ	sirou
	ラクス三郎	10021	ラクスサブロウ	sabu
	ラクス次郎	10018	ラクスジロウ	meka
	ラクス太郎	00001	ラクスタロウ	kogai

B：選択肢一件 ラジオボタン 項目にインポートを行う場合

項目に設定した「選択肢以外」のワードが存在すると、インポート時にエラーになります。

(例) 項目に設定した選択肢 : A、B、C、D、E
 CSVデータの選択肢 : A、B、C、D、E

上記の例の場合、選択肢『D』の大文字小文字が項目設定と異なるため、読み込まれません。

C：チェックボックス項目にインポートを行う場合

選択肢1件と同様に項目に設定した選択肢以外のワードが存在すると、インポート時にエラーになります。また、チェックボックスへインポートを行う場合は、『』半角カンマで区切ったデータをインポートしてください。

(例) 項目に設定した選択肢 : A、B、C、D、E
 CSVデータの選択肢 : A,B,C,D,E

社名	住所	チェックボックス
株式会社	東京都新宿区	A,B,C,D,E

D：数値計算項目、日時計算項目、日時と時間量の計算

上記項目タイプは、計算を行う専用の項目のため、インポートすることができませんが、インポートを行った(登録・更新)時点の計算結果で更新致します。

E：その他よくあるCSVデータのミスについて

◆電話番号

- ・ハイフンの有無の確認(項目設定と合わせる必要があります)。
- ・ハイフンがカッコになっている。(エラーとなります。)
- ・市外局番が無い(エラーとなります。)

◆郵便番号

- ・ハイフンの有無の確認(項目設定と合わせる必要があります)
- ・ハイフンのみ(エラーとなります。)
- ・ハイフンのみ(エラーとなります。)
- ・旧郵便番号の5ケタのままになっている(エラーとなります。)

◆フリガナ

- ・『・』 『-』などの記号はカナとみなされません。

◆住所

- ・都道府県の有無の確認
- ・番地表示の違い

例) ▲▲町5-6-6 と▲▲町5丁目6番地5号は別ものとなり、名寄せが行われません。

◆URL

- ・半角英数以外で入力されている。(エラーになります。)

4-2 エクスポート時の注意ポイント

4.2.1 「0」が消えてしまう

項目に入力されているデータが「0」から始まるデータの場合、エクスポートしたデータを Microsoft Excel で開くと「0」が消えてしまいます。こちらは、Microsoft Excel の仕様によるものです。

(例)

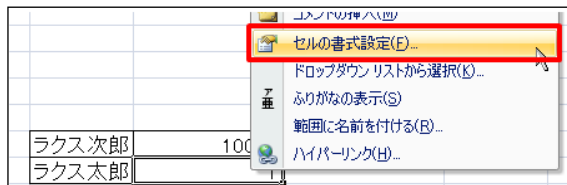
ラクス次郎	10018
ラクス太郎	00001

上記データをエクスポートすると、Microsoft Excel では下記のように表示されてしまいます。

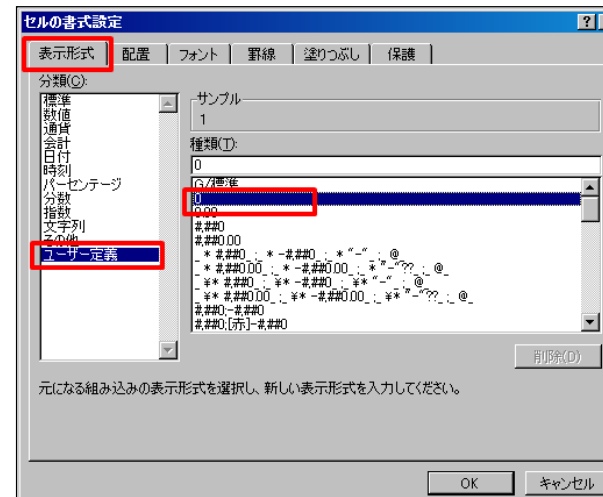
ラクス次郎	10018
ラクス太郎	1

こちらを Microsoft Excel で「0」を振る場合は、Microsoft Excel の「セルの書式設定」機能を使用してください。使用 방법은 以下です。

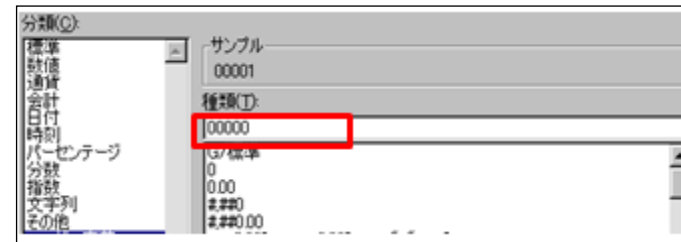
- 1・「0」が消えてしまった該当のセル(もしくは列)をクリック
- 2・右クリックを押下し、「セルの書式設定」をクリック



- 3・表示設定を選択肢し、ユーザ定義をクリック、種類の「0」をクリック



- 4・「0」の桁数を調整(今回は5ケタ)



- 5・「OK」をクリックし、完了です。

ラクス次郎	10018
ラクス太郎	00001

「0」が表示される
ようになりました。

4.2.2 「CSV ダウンロード」をクリックしたら、画面がフリーズしてしまった

エクスポートするデータ量が多いために、画面がフリーズしてしまうことがあります。

下記2点を行い、回避することができます。

A:エクスポートする項目量を減らす


B:エクスポートするレコード量を減らす

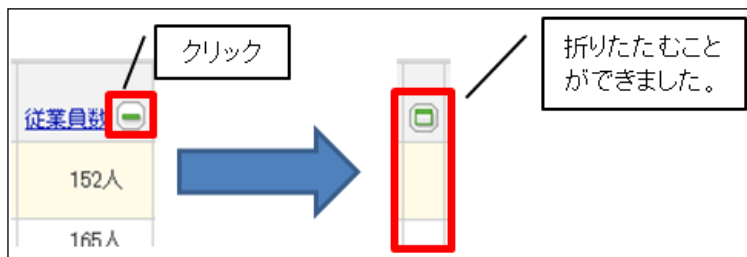
A:エクスポートする項目量を減らす場合

1・エクスポートを行いたい一覧画面を表示してください。

(例)顧客一覧画面



2・各項目の横に表示されている  をクリック頂くと、項目を折りたたむことができます。



折りたたまれた項目はエクスポートされません。以上で項目量を減らす方法のご説明を終了致します。

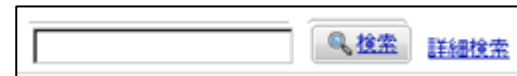
B:エクスポートするレコード量を減らす場合

1・エクスポートを行いたい一覧画面を表示してください。

(例)顧客一覧画面



2・検索を行いエクスポートしたいレコードの絞り込みを行います。



をクリック後、該当しなかったレコードはエクスポートされません。以上でレコード量を減らす方法のご説明を終了致します。

5 項目やレコードが消えてしまった

項目やレコードを消してしまった、若しくは他のユーザの方が削除してしまった場合には操作ログの参照が有効です。

※EasySales では天災などの万が一のためにバックアップを取得しておりますが、ご利用いただいている企業様「毎」の復旧は行えません。(ご利用頂いている「全ての企業様」の復旧は行えます。)

操作ログでは、どのようなレコードを登録、削除を行ったか、また、項目の作成、削除を行ったか等を保存しております。レコードを削除してしまった際には、操作ログの参照を行っていただき、各データの復旧を頂く必要がございます。操作ログの参照は管理者設定より行えます。



1・画面上部の「管理者設定」をクリック



2・「システム設定」、「操作ログ閲覧」をクリックしてください。



3・操作ログ一覧が表示されます。

日付	作業者	接続元IPアドレス	操作対象	[操作]	レコードID	影響レコード数	詳細
2012/12/26 02:40:02	ラクス太郎		案件データベース	レコード削除	10174	1	
2012/12/26 02:39:52	ラクス太郎		企業データベース	レコード削除	企業データベース：レコード削除	0	
2012/12/26 02:34:33	ラクス太郎		企業データベース	レコード編集	10139	1	

4・ 閲覧 をクリックし、登録内容、削除内容のご確認を行えます。

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

日付	2012/12/26 02:40:02
作業者	ラクス太郎
接続元IPアドレス	
操作対象	案件データベース
[操作]	レコード削除
レコードID	10174
影響レコード数	1

レコード削除対象	
案件コード	10174
ステータス	アクティブ
企業／事業所・部署	株式会社アイティーブースト / システム部
案件名	【管理者案件】株式会社アイティーブースト案件
顧客担当者	
主担当者	ラクス太郎
案件確度	
案件状態	進行中
初回問合せ日	2012年11月

以上でログの閲覧方法のご説明を終了致します。

6 新規作成したユーザのみ見れない項目が有る

EasySalesで新しく作成したユーザはアクセス権が付与されておらず、項目が表示されないことがあります。その場合は、表示されない画面にかかわらずアクセス権設定をご確認ください。

1.まず、アクセス権設定画面を開きます。

EasySales 使用容量: 8.3MB (未読のお知らせ: 2件)

管理者設定

権限・アクセス権設定

操作権限に関する設定

[操作権限の設定](#)
ユーザの操作権限を設定します。

[権限/ボタン設定](#)
ユーザの設定時に選択する権限/ボタン(例: 課長職用、一般社員)の作成や変更・削除を行います。

データベースへのアクセス権に関する設定

[アクセス権の設定](#)
各データベースへのアクセス権をユーザ毎に設定します。

[アクセス権/ボタン設定](#)
ユーザの設定時に選択するアクセス権/ボタン(例: 課長職用、一般社員)の作成や変更・削除を行います。

[高度なアクセス権設定](#)
「レコード登録者しか削除できない」などの高度なアクセス権設定を行います。

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。

2・次にアクセス権を設定するユーザを選択します。(例 ラクス太郎)

3・選択後、**データベースアクセス権設定**をクリックし、データベースアクセス権設定画面を開きます。

4・**項目アクセス権の設定をする**をクリックしますと、データベースの項目毎にアクセス権を設定することが可能になります。
各データベースの項目毎にアクセス権の設定が開きますので、表示されていない項目にチェックをつけてください。

5・**確定**をクリックし完了です。

以上で、トラブル対応についてのご説明を終了いたします。

ご不明点等がございましたら下記窓口までご連絡くださいませ

お問合せ : easysales-support@rakus.co.jp

営業時間 : 平日 9 : 30 ~ 17 : 00

マニュアル内の文字は「Ctrl」キー+「F」キーで検索できます。