

サポートセンター・ウェブ 主な機能の使い方

2024年7月18日

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア

目次

1. [サポートセンター・ウェブとは](#)
2. [サポートセンター・ウェブの主な機能](#)
3. [サポートセンター・ウェブにログイン](#)
4. [トップページのメニュー概要](#)
 - [製品センターのタイル一覧](#)
 - [最上段メニュー](#)
 - [ブルー・バー](#)
 - [検索ボックス](#)
 - [製品互換性マトリックス](#)
 - [中段メニュー](#)
 - [下段メニュー](#)
5. [初めてご使用になる場合](#)
6. [製品のタイルを選択](#)
7. [製品センターのメニュー](#)
8. [製品ダウンロード方法](#)
9. [サポートケース\(製品の技術的な問い合わせ\)](#)
10. [製品ドキュメントの閲覧方法](#)
11. [ブックマーク機能: 保存済みアイテム](#)
12. [ライセンスファイルの入手方法](#)
13. [サイトに登録](#)
14. [WAC \(Webアクセスコード\) の確認方法](#)
15. [サイト管理者向けの機能](#)
16. [サポートセンター・ウェブのヘルプ](#)
17. [本資料の入手](#)
 - 【補足情報】
 - a. [ユーザアカウントの登録方法](#)
 - b. [パスワードの変更\(リセット\)方法](#)

サポートセンター・ウェブとは

サポートセンター・ウェブは、シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェアの全製品のサポート・ウェブ・サイトです。

日本語ページ: <https://support.sw.siemens.com/ja-JP/>

※代理店とサポート契約を締結しているお客様は、製品の技術的な問い合わせについては、代理店に直接お問い合わせください。

- サポートセンター・ウェブからは問い合わせを登録できませんので、ご注意ください。

サポートセンター・ウェブとは (続き1)

弊社サポートセンター・ウェブおよびサポートチームは以下の各賞を受賞いたしました

- 弊社サポートセンター・ウェブは米国ASP (Association of Support Professionals) の2022年および2023年の「ベスト・サポート・ウェブサイト」のAwardを受賞しました。審査の末、最高得点を獲得したサポート・ウェブサイトの1つとなりました。

- 詳細情報 (英語): <https://asponline.com/asp-announces-best-support-websites-of-2022/>
<https://asponline.com/awards/best-web-support-sites/>



- 弊社サポートチームは、SXLive 2023 Awardの顧客エクスペリエンス部門で最優秀チームに選ばれました。SXLive はサポート業界に特化した業界カンファレンスです。今回は、業界をリードするサポート・ウェブ「サポートセンター・ウェブ」と、同じく業界をリードする顧客エクスペリエンスの2つを共に提供している点が高く評価されての受賞となりました。

- 詳細情報(英語): <https://www.supportlogic.com/news/supportlogic-announces-first-support-experience-awards-winners/>



サポートセンター・ウェブの主な機能

KBアーティクルの閲覧

- KBアーティクルとは: ナレッジベースアーティクル (技術情報のFAQ - よくある質問) のことです

製品ダウンロード

- 最新・過去のソフトウェア

サポートケース(問い合わせ)

- 新規問い合わせ
- 問い合わせステータスと履歴の確認

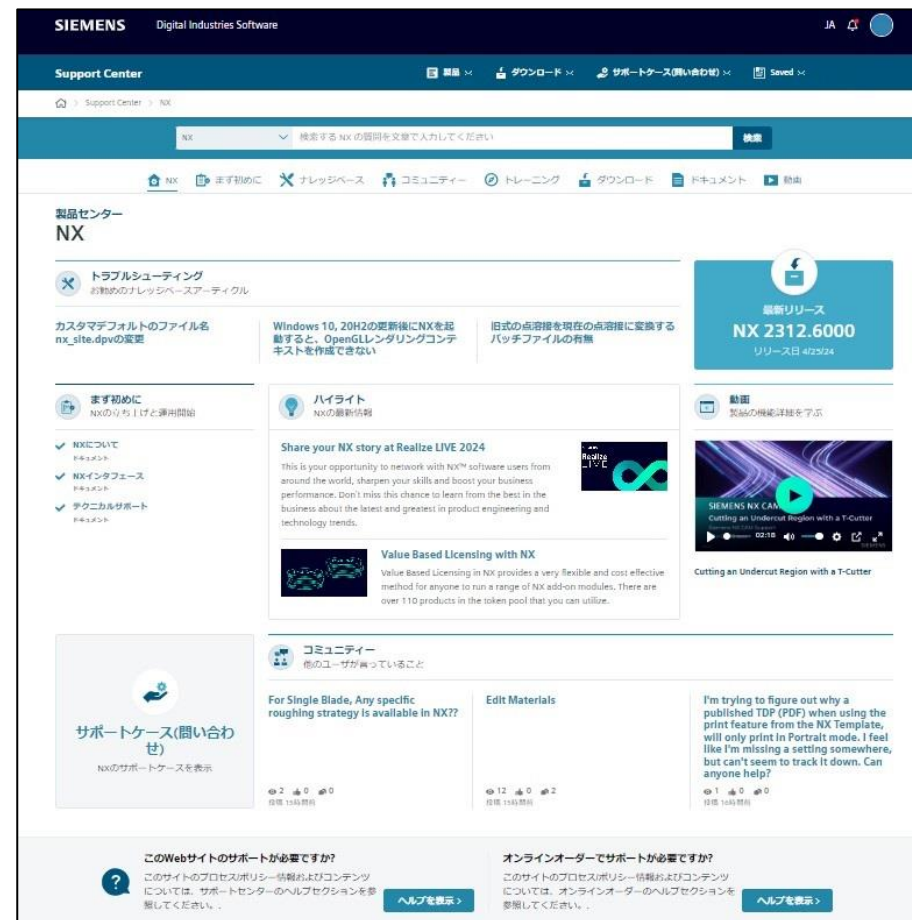
製品ドキュメントの閲覧

検索機能

- KBアーティクル、製品ドキュメント、サポートケース、コミュニティのディスカッションなど各種情報、製品ダウンロードを検索

ライセンスファイルの入手

サイト管理者向け: ユーザ管理等の機能



サポートセンター・ウェブにログイン

- サポートセンター・ウェブのログインページにアクセスします。
<https://support.sw.siemens.com/ja-JP/>
※IE11はサポートされていないのでご注意ください。
- ページ右上の「ログイン」をクリックしてください。



The screenshot shows the Siemens Digital Industries Software support center website. The top navigation bar includes the Siemens logo, the text "Digital Industries Software", and a language selector set to "JA". The "ログイン" (Login) button is highlighted with a red box, and a red arrow points to it from the text in the instructions above. Below the navigation bar, there are menu items for "Software & Products", "Industry Solutions", "Solutions & Services", and "Training & Support". The main content area features a large image of two people looking at a screen with binary code overlaid. Text on the page includes "サポートセンター" (Support Center) and "まったく新しいオンラインサポートサービスです" (It's a completely new online support service).

サポートセンター・ウェブにログイン (続き1)

- 2024年7月16日、ログイン画面が変更されました。
- お客様はセキュリティが強化された Siemens ID でログインしていただくこととなりますが、**従来と同じサポートセンター・ウェブのユーザー・アカウント(電子メールアドレス)でログインできますのでご安心ください。**
- 詳細は、KBアーティクル KB000133471_JA を参照してください。
https://support.sw.siemens.com/knowledge-base/KB000133471_JA

サポートセンター・ウェブにログイン (続き2)

- サポートセンター・アカウントの電子メールアドレスを入力し、「ログイン」をクリックしてください。
- パスワードを入力の上、「ログイン」をクリックしてください。
- 以下の各詳細は、【補足情報】を参照してください。
 - ① [ユーザアカウントの登録方法](#)
 - ② [パスワードの変更\(リセット\) 方法](#)

SIEMENS ID

メールアドレス*

ログイン

アカウントが未登録ですか? [サインアップ](#) ①

SIEMENS ID

メールアドレス [編集](#)

パスワード*

パスワードをお忘れですか? ②

ログイン

アカウントが未登録ですか? [サインアップ](#)

サポートセンター・ウェブにログイン (続き3)

- セキュリティーの強化に伴い、ログインの際、以下の追加設定が必要となりますのでご了承ください。
 - ✓ **【未設定の場合のみ】** ① Organization Type (組織タイプ)、② Organization Name (組織名)、③ Country (国) の各情報をご登録ください。

The screenshot shows a dark-themed form titled "Update your account information:". It contains three main sections: "Organization Type" with radio buttons for "Company", "University", and "Other"; "Organization Name" with a text input field containing the placeholder "Type your organization name"; and "Country" with a dropdown menu containing the placeholder "Select a country". A red "Submit" button is located at the bottom right. Red arrows point from the text annotations on the right to the corresponding form elements: the first arrow points to the "Company" radio button, the second to the "Organization Name" input field, the third to the "Country" dropdown, and the fourth to the "Submit" button.

Update your account information:

Organization Type:

Company

University

Other

Organization Name:

Type your organization name

Country:

Select a country

Submit

① 組織タイプを選択
(会社/大学/その他)

② 組織名を記入
(会社名/大学名/その他)

③ 国を選択

Submit をクリックします。

サポートセンター・ウェブにログイン (続き4)

- ✓ **【未実施の場合のみ】** Terms & Conditions (ご利用条件) に同意が必要です。

**Confirm を
クリックします。**

サポートセンター・ウェブにログイン (続き5)

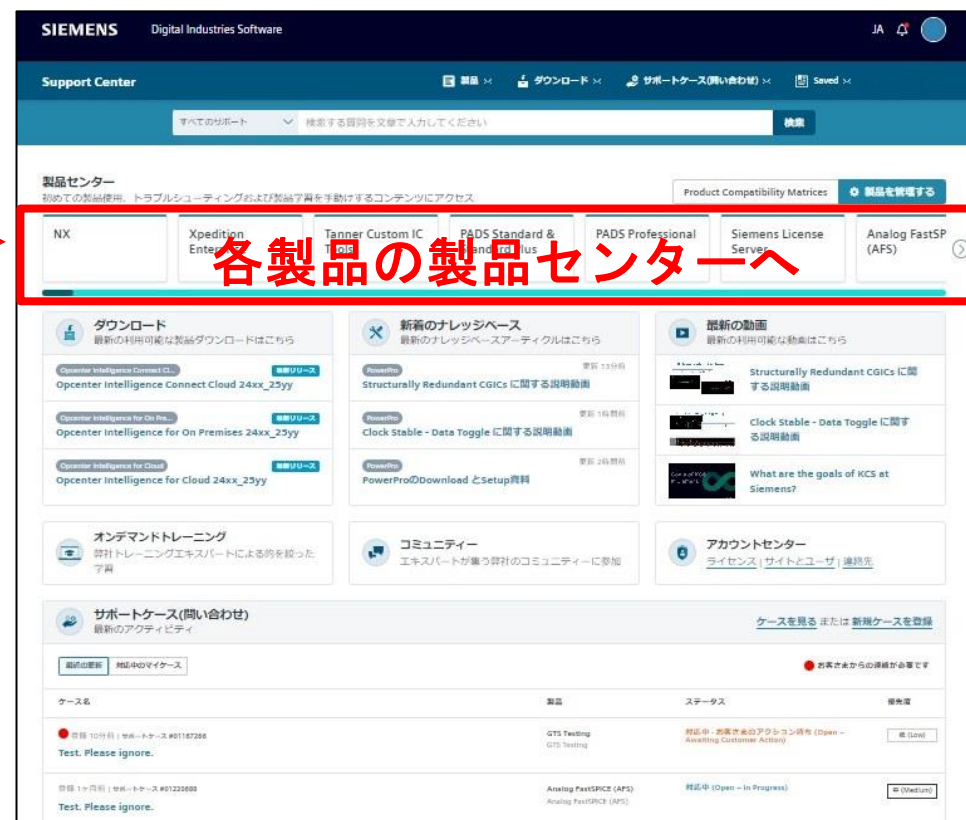
- ✓ **【システムが必要と判断した場合】** CAPTCHA認証 (私はロボットではありません) の画面が表示される場合がございます。
- ✓ **【システムが必要と判断した場合】** 二段階認証の設定・認証画面が表示される場合がございます。その場合は、お手数ですが画面のインストラクションに従って、以下のいずれかを設定してください。
 - ✓ 携帯電話のSMS (ショート・メッセージ)
 - ✓ Auth0 Guardianモバイル・アプリのTOTP (ワンタイム・パスワード)
 - ✓ その他、Google Authenticator などのモバイル・アプリのTOTP (ワンタイム・パスワード)

トップページのメニュー概要: 製品センターのタイル一覧

- ユーザアカウントの本登録が完了した後、サポートセンター・ウェブにログインすると、トップページにお客様がお持ちの製品タイルが表示されます。

製品センター

- **製品のタイルをクリックすると、各製品ごとにまとめられた、製品センターの以下の情報/機能にアクセスできます:**
 - 技術情報
 - ダウンロード
 - ドキュメント
 - コミュニティー
- ※一部の情報/機能はトップページからもアクセス可能です。
- すべての情報・機能にアクセスするには、サポート契約が必要となります。



トップページのメニュー概要: 最上段メニュー

① 言語の切り替え

- 14か国語に切り替えできます。

② 通知

- 通知を表示します。

③ 丸いアイコン

- メニューから「Your account」や「Profile」をクリックすると、アカウントセンターのページに切り替わります。
- メニューの一番下に「サインアウト」があります。



トップページのメニュー概要: ブルー・バー

① Support Center

② 製品

③ ダウンロード

④ サポートケース(問い合わせ)

⑤ Saved

Support Center

すべてのサポート

検索

製品センター

サポートケース(問い合わせ)

ケース名	製品	ステータス	優先度
09月 10日付 サポートケース #01187288 Test. Please ignore.	GTS Testing GTS Testing	検証中 - お客様からのアクション待ち (Open - Awaiting Customer Action)	Low
09月 10日付 サポートケース #01223888 Test. Please ignore.	Analog FastSPICE (AFS) Analog FastSPICE (AFS)	検証中 (Open - In Progress)	Medium

ブルー・バー

- ① Support Center: サポートセンター・ウェブのトップページへのリンク
- ② [製品](#): 製品タイルをクリックする代わりに利用可能
- ③ [ダウンロード](#): 製品のタイルをクリックせず、製品ダウンロードに直接アクセスできるショートカット
- ④ [サポートケース\(問い合わせ\)](#): 新規登録・履歴閲覧
- ⑤ [保存済み](#): ブックマーク機能

トップページのメニュー概要: 検索ボックス

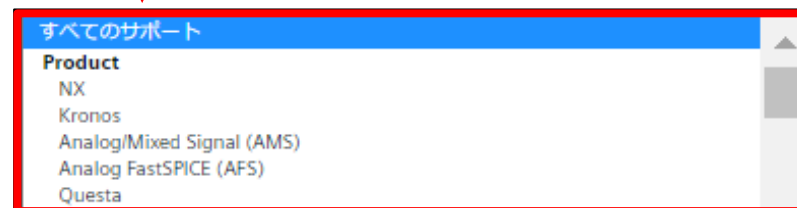
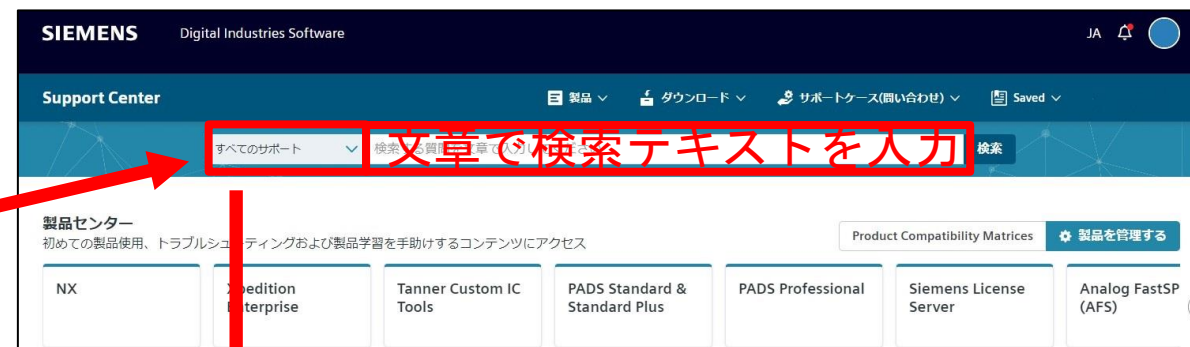
- お客様の組織のサポートケース(問い合わせ)の他、製品タイルが表示されている製品を対象に、日本語や英語のKBアーティクル、製品ドキュメント、コミュニティーのディスカッションなど各種情報、製品ダウンロードを検索できます。

- 検索ボックスの左側には、検索対象の絞り込みオプションがあります。

- AI検索とキーワード検索の両方が同時に行われます。

- AI検索について

- AI検索でよりよい結果を得るには、検索テキストを文章で入力してください。
- AI検索では、日本語で検索した場合、日本語だけでなく英語のデータベースからも検索し、検索結果が英語だった場合は日本語に自動翻訳されます。



検索範囲の指定:

- サポート全体
- 各製品

トップページのメニュー概要: 検索ボックス

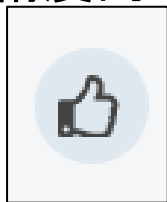
- キーワード検索では、以下の指定も可能です。
 - KBアーティクルはID番号で検索できます
 - 例: MJ602473、KB000032886_JA
 - ワイルドカード * (例: lic*)
 - この例の場合は、license や licensing などが検索されます
 - ” ” で完全一致を検索
 - 演算子 AND、OR、NOT

トップページのメニュー概要: 検索ボックス – AI検索の検索結果

検索結果ページには A) "AI検索"、
B) "キーワード検索" の順番で結果が表示されます。

A) AI検索の検索結果について

- 検索結果が不適當だった場合は、「Regenerate Answer」をクリックすると、解答を再生成します。
- AI検索の精度向上のため、「いいね」
または



「よくないね」



の

クリックをよろしくお願いいたします。



トップページのメニュー概要: 検索ボックス – キーワード検索の検索結果

B) キーワード検索の検索結果について

① 検索結果を、情報タイプで絞込み可能

- ナレッジベース (KBアークティクル)
- ドキュメント
- サポートケース(問い合わせ)
- 各種情報
- ダウンロード

② 対応バージョンで絞込み

③ さらに、ページ左側の各項目でも絞込み可能

- 情報のタイプ
- 言語
- カテゴリ
- サブ製品

④ 目のアイコンにマウスをホバーすると、リンク先のプレビューを表示

The screenshot shows the search results for the keyword 'project' in the Capital™ system. The interface includes a search bar at the top, a navigation menu, and a list of search results. Annotations 1 through 4 highlight specific features:

- ①** A red box highlights the filter options at the top of the results section, including checkboxes for 'ナレッジベース' (Knowledge Base), 'ドキュメント' (Documents), 'サポートケース(問い合わせ)' (Support Cases), '各種情報' (Various Information), and 'ダウンロード' (Download).
- ②** A red box highlights the version filter dropdown menu, which is currently set to 'Capital Harness Classic 2308'.
- ③** A red box highlights the left sidebar menu, which contains various filter categories such as '情報のタイプ' (Information Type), 'ラーニングセンターの題' (Learning Center Title), 'コミュニティ' (Community), '動画' (Videos), 'White Paper', 'Learning Path', 'E-book', and '言語タイプ' (Language Type).
- ④** Two red boxes highlight the eye icons on the right side of the search results. Arrows point from these icons to a preview window that displays the content of the selected search result, titled 'How to create a project template with default project setting?'.

トップページのメニュー概要: 製品互換性マトリックス

- 「Product Compatibility Matrices」をクリックすると、製品間の互換性マトリックスの資料一覧が表示されます。

製品センター
初めての製品使用、トラブルシューティングおよび製品学習を手助けするコンテンツにアクセス

Product Compatibility Matrices  製品を管理する

Simcenter STAR-CCM+ NX Xpedition Enterprise Tanner Custom IC Tools PADS Standard & Standard Plus PADS Professional Siemer Server



互換性マトリックス

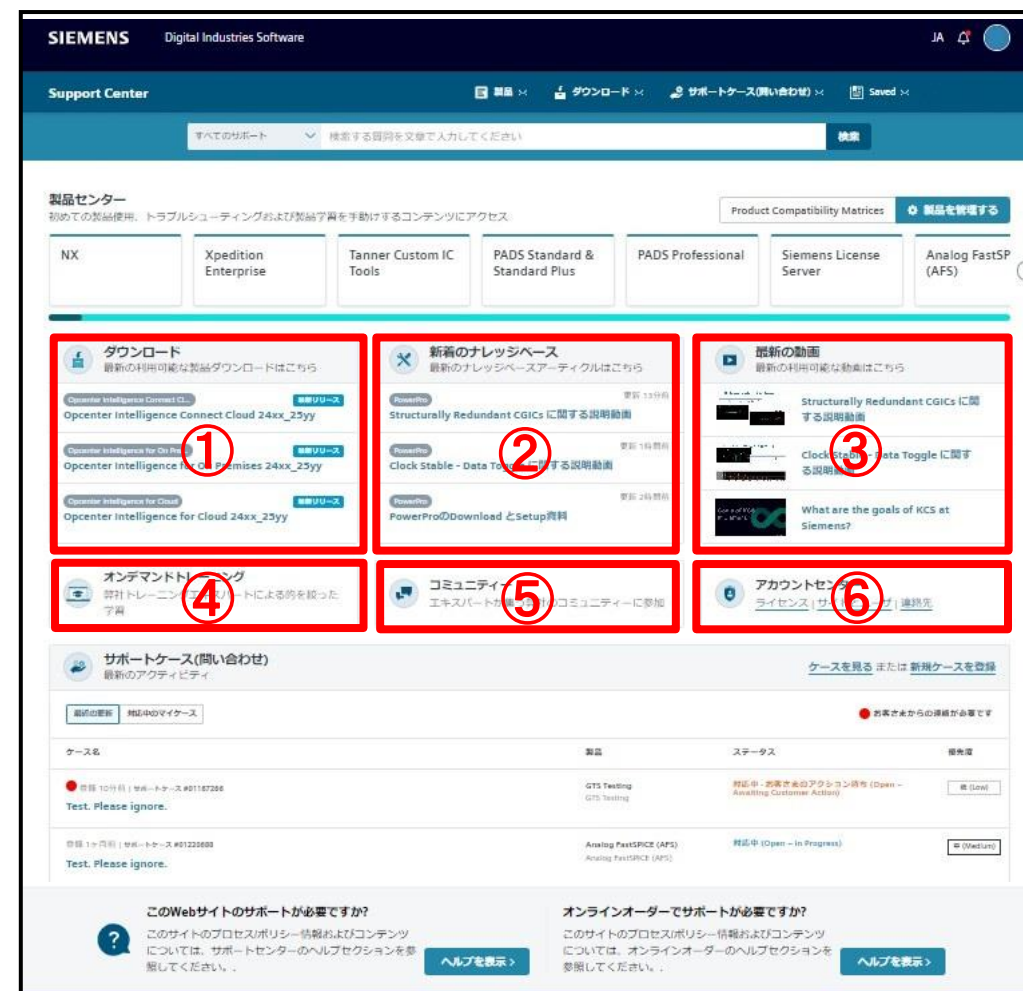
🏠

名前	サイズ
Compatibility Matrix how to.pptx	1.84 MB
DISW CATIA CM March24.xlsx	124.70 KB
DISW Capital CM March24.xlsx	82.25 KB
DISW NX CM March24.xlsx	67.46 KB
DISW Opcenter CM March24.xlsx	42.23 KB
DISW Simcenter CM March24.xlsx	267.16 KB
DISW Teamcenter Integrations CM March 24.xlsx	197.96 KB
DISW Teamcenter Microsoft CM March24.xlsx	39.86 KB
DISW Xpedition CM March24.xlsx	43.76 KB

トップページのメニュー概要: 中段メニュー

中段メニュー

- ① **ダウンロード**: 新着の製品リリース/パッチ。製品のタイルをクリックせず、製品ダウンロードに直接アクセスできるショートカット。
- ② **新着技術情報**: 製品のタイルをクリックせずに新着KBアーティクルに直接アクセスできるショートカット。
- ③ **最新の動画**: 製品のタイルをクリックせずに最新動画に直接アクセスできるショートカット。
- ④ **オンデマンドトレーニング**: オンラインで受講できる製品トレーニングへのリンク
- ⑤ **コミュニティー**: Siemens Softwareコミュニティーへのリンク
- ⑥ **アカウントセンター**: **ライセンスファイル**、サイトとユーザ、製品ごとのサポート窓口へのリンク



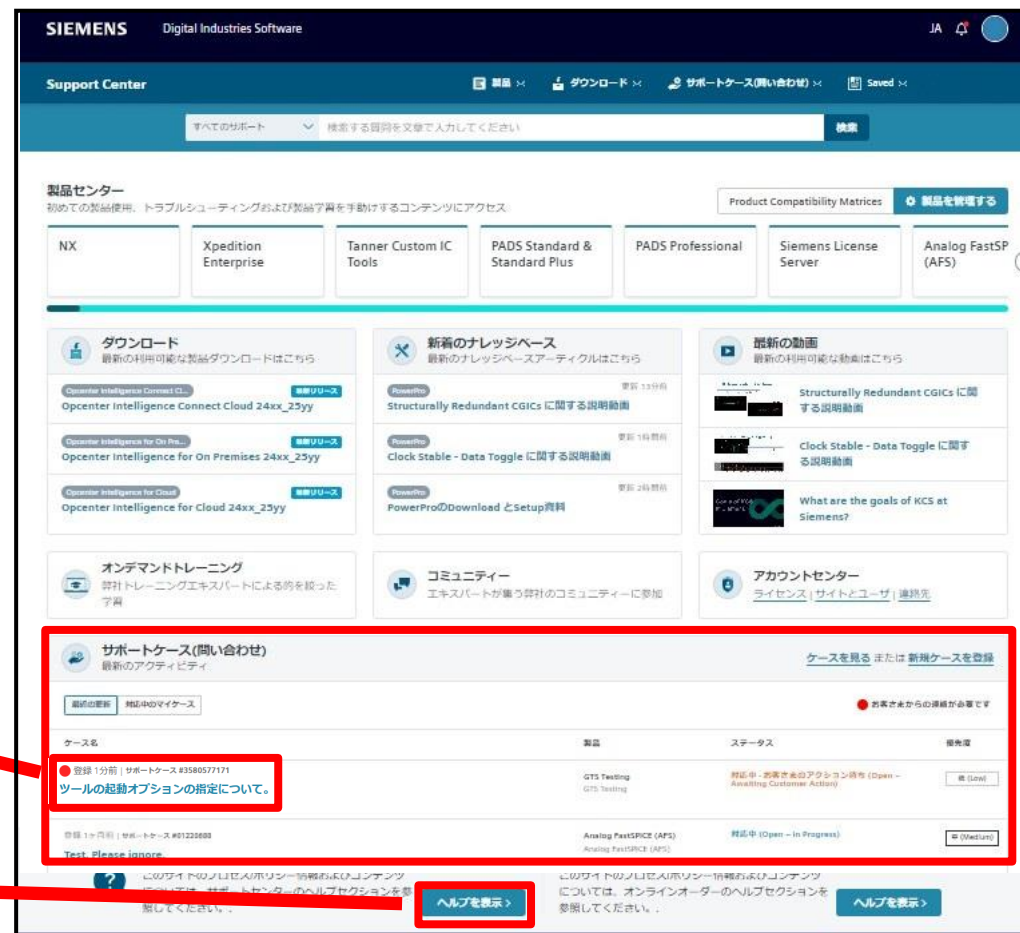
トップページのメニュー概要: 下段メニュー

下段メニュー

- サポートケース 新着アクティビティ:
最近アップデートのあったサポートケース
(問い合わせ) がリスト表示されます。
 - 赤丸●が左端に付いているサポートケース
(問い合わせ)は、お客様のアクション待ちで
あることを表します。

● 登録 1分前 | サポートケース #3580577171
ツールの起動オプションの指定について。

- ヘルプを表示: サポートセンター・ウェブの使い方
のよくある質問、ヘルプのリクエストにアクセス
できます。



初めてご使用になる場合: 製品センターのカスタマイズ

- お客様がご使用でない製品のタイルを非表示にカスタマイズできます
 - 非表示の製品は、検索ボックスから検索した際、検索結果から除外されます
- 各製品のタイルの「表示/非表示」をカスタマイズするには、「製品を管理する」をクリックします。

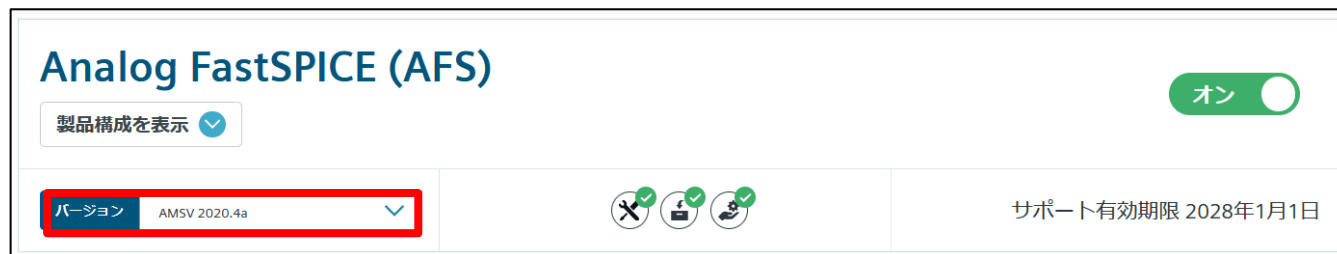


初めてご使用になる場合: 製品センターのカスタマイズ (続き1)

- 製品のタイルごとに、1クリックで、表示/非表示を切り替えられます。



- 「表示」に設定した製品のタイルの、ご使用中のバージョンを1つ選択します。



初めてご使用になる場合: 使用製品が見つからない場合

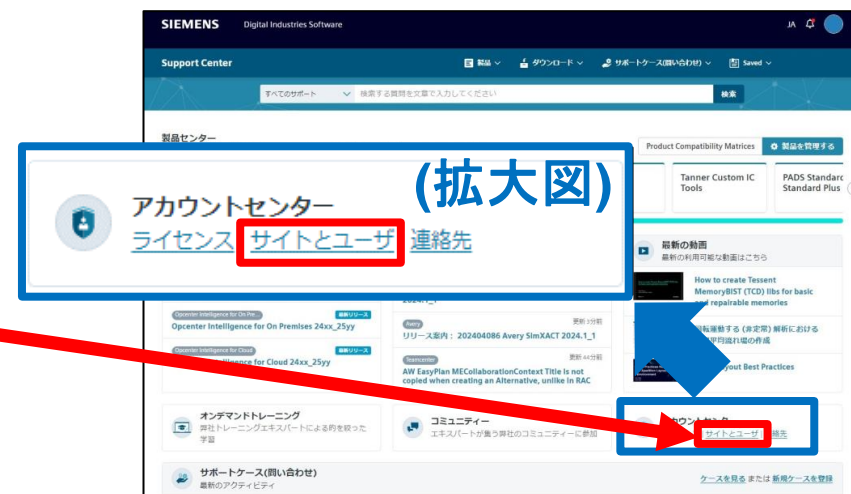
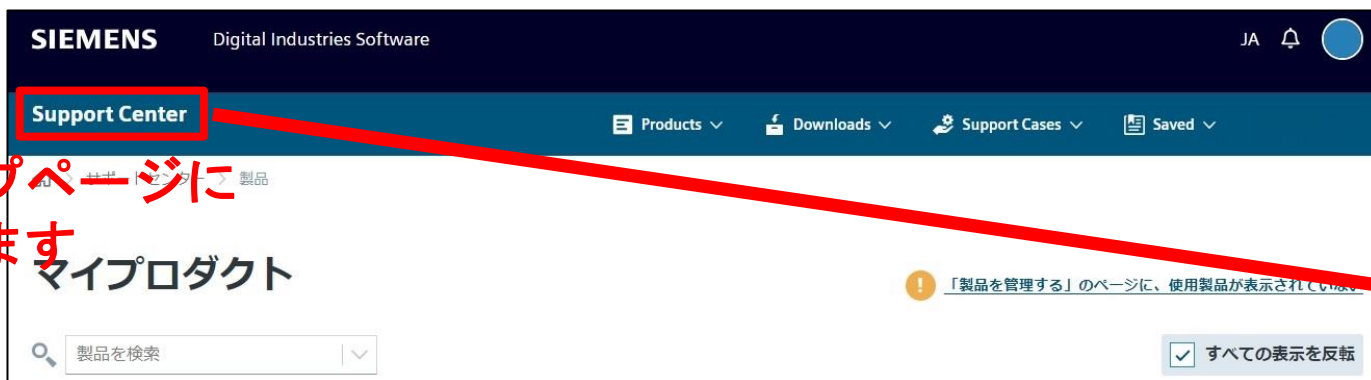
- 「[マイプロダクト\(製品を管理する\)](#)」のページより「製品構成を表示」をクリックし、それに含まれるコンポーネントを確認してください

The image displays two screenshots of the Siemens software interface. The top screenshot shows the 'Simcenter 3D Solutions' page with a '製品構成を表示' button highlighted in red. Below it, a row of product categories is shown: 'Simcenter 3D', 'Simcenter Nastran', 'Simcenter Samcef', 'Samcef Desktop', and 'BOSS Quattro'. A blue callout box points to 'Simcenter Nastran' with the text: 'この例では、NastranがSimcenter 3D Solutionsに含まれることが確認できます。'. The bottom screenshot shows the 'PLM Open' page with a '製品構成を表示' button highlighted in red. Below it, a list of 'PLM Components' is shown: 'JT2GO', 'JT Translators', 'PLM Vis Toolkit', and 'Rulestream_ETO'. A blue callout box points to 'Rulestream_ETO' with the text: 'この例では、Rulestream_ETOがPLM Openに含まれることが確認できます。'. Both screenshots have a green 'オン' toggle switch in the top right corner.

初めてご使用になる場合: 使用製品が見つからない場合 (続き1)

- 製品を持っているサイトID/Sold-Toが紐づけされていない場合、その製品は表示されません。
 - 確認するには、ページの左上にある「Support Center」をクリックしてトップページに戻り、ページ中段右側の「アカウントセンター」にある「サイトとユーザ」をクリックします。

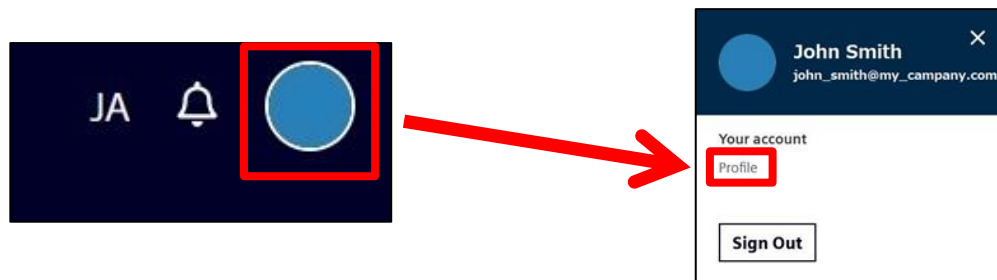
トップページに
戻ります



- 「サイトとユーザ」のページに、製品を持っているサイトID/Sold-Toが表示されない場合は、[サイトに登録](#)をご参照の上、サイトに登録してください。通常、翌営業日までに、そのサイトID/Sold-Toの紐づけが追加されます。
- 「サイトに登録」がうまくいかない場合や、その他、製品が見つからない場合は、お手数ですが[表示されない製品に関して連絡したい](#) よりご連絡ください。

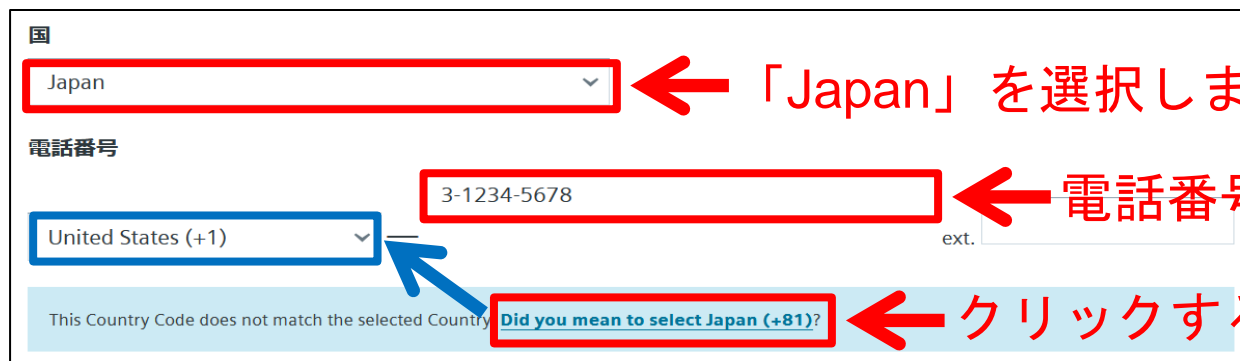
初めてご使用になる場合: プロフィール設定

- [アカウントセンター](#) > [プロフィール](#) タブに移動します。
 - 画面右上の丸いアイコンをクリックし、メニューから「プロフィール」を選択してください。



- ページをスクロールし、もしも国と電話番号の設定が間違っていたら修正し、ページ一番下の「プロフィールの変更を保存する」をクリックしてください。

【ご注意】 電話番号の国番号が未設定または間違っている場合、サポートケース（問い合わせ）の登録および製品ダウンロードができませんのでご注意ください。

A screenshot of a form for profile settings. The '国' (Country) dropdown is set to 'Japan'. The '電話番号' (Phone Number) field contains '3-1234-5678'. Below the phone number field, there is a message: 'This Country Code does not match the selected Country. Did you mean to select Japan (+81)?'. A red box highlights the 'Japan' dropdown, and another red box highlights the 'Did you mean to select Japan (+81)?' link. A blue arrow points to the 'United States (+1)' dropdown.

← 「Japan」を選択します。

← 電話番号を記入します。

← クリックすると、国番号が日本の +81 に変更されます。

初めてご使用になる場合: アカウントセンターからサポートセンターに戻る方法

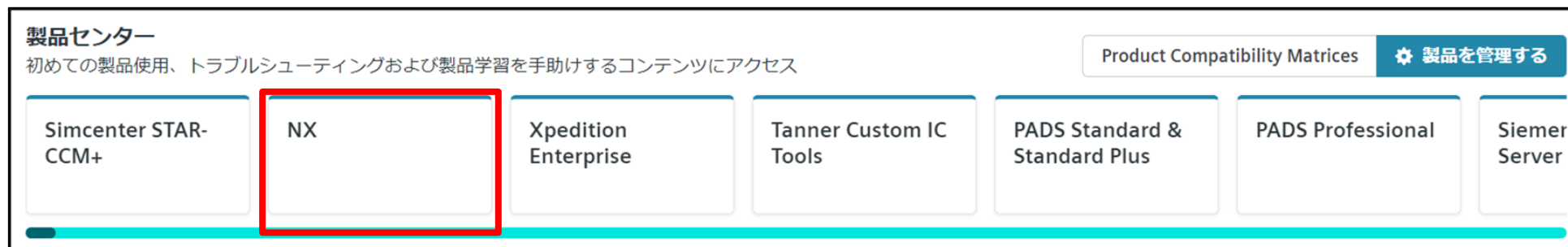
- ページの左上にある「Support Center」をクリックして、トップページに戻ります。



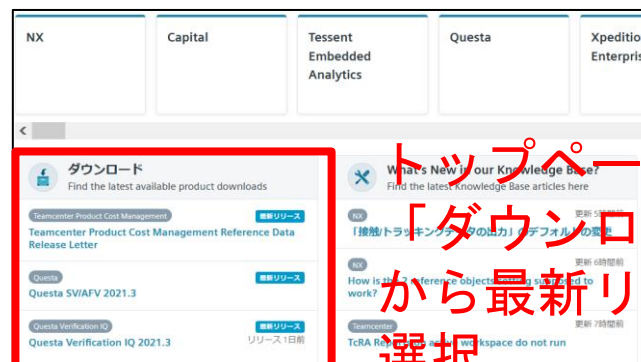
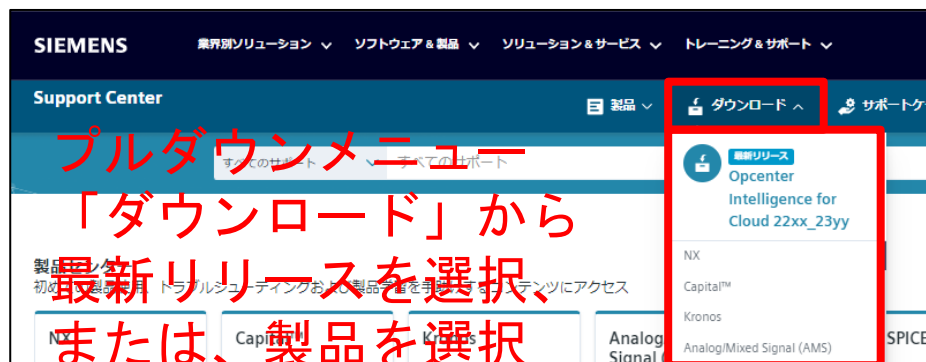
トップページに戻ります

製品のタイトルを選択

- トップページより、情報/機能にアクセスしたい製品のタイトルをクリックします。

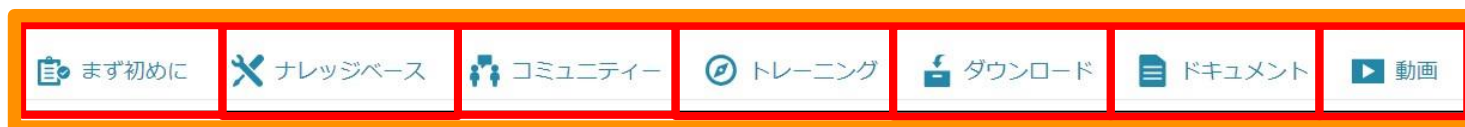


※製品ダウンロードは、以下の2種類のアクセス方法もご利用いただけます：



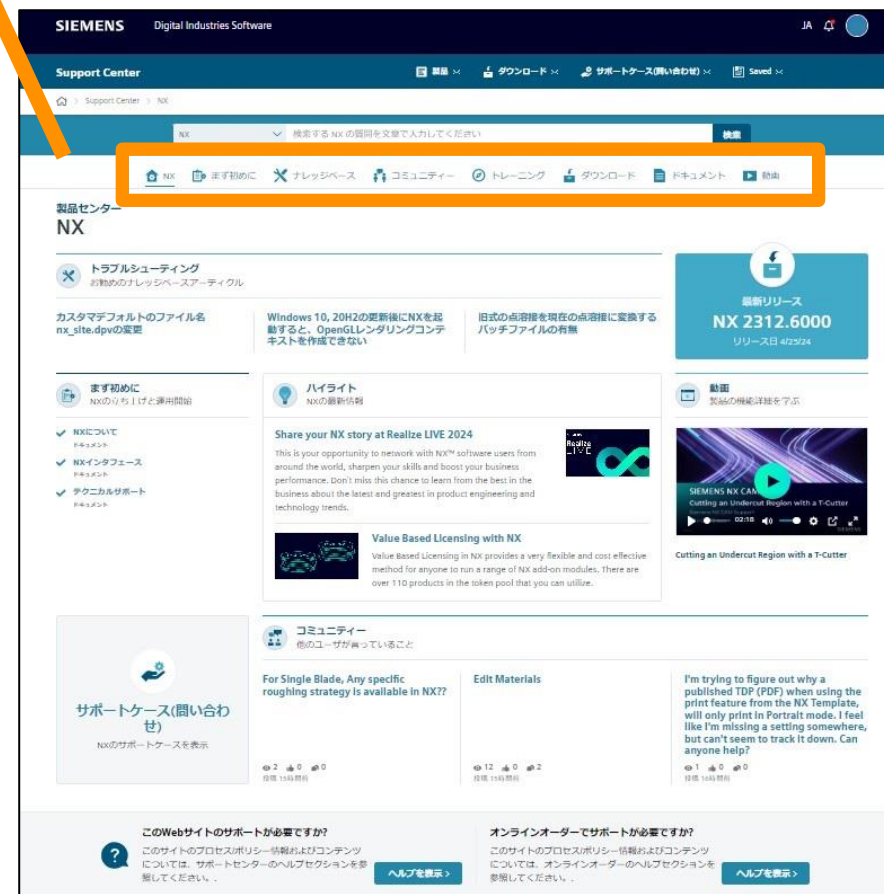
トップページ左側の
「ダウンロード」欄
から最新リリースを
選択

製品センターのメニュー



■ カテゴリごとに整理された KB アーティクル (技術情報) 等の閲覧

- ① まず初めに
- ② ナレッジベース
- ③ トレーニング
- ④ 動画付き KB アーティクル
- ⑤ コミュニティー
- ⑥ 製品ダウンロード
- ⑦ 製品ドキュメント

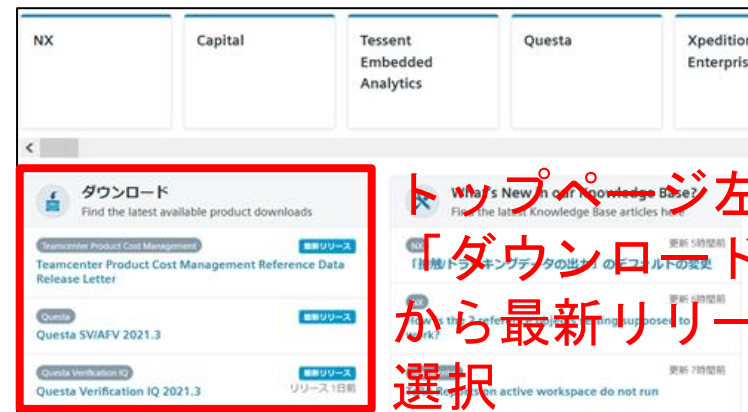
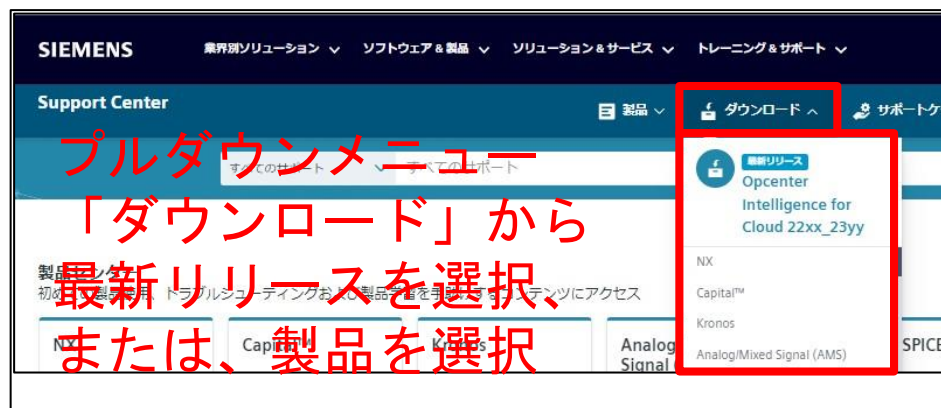


製品ダウンロード方法

- 製品センターより「ダウンロード」をクリックします。

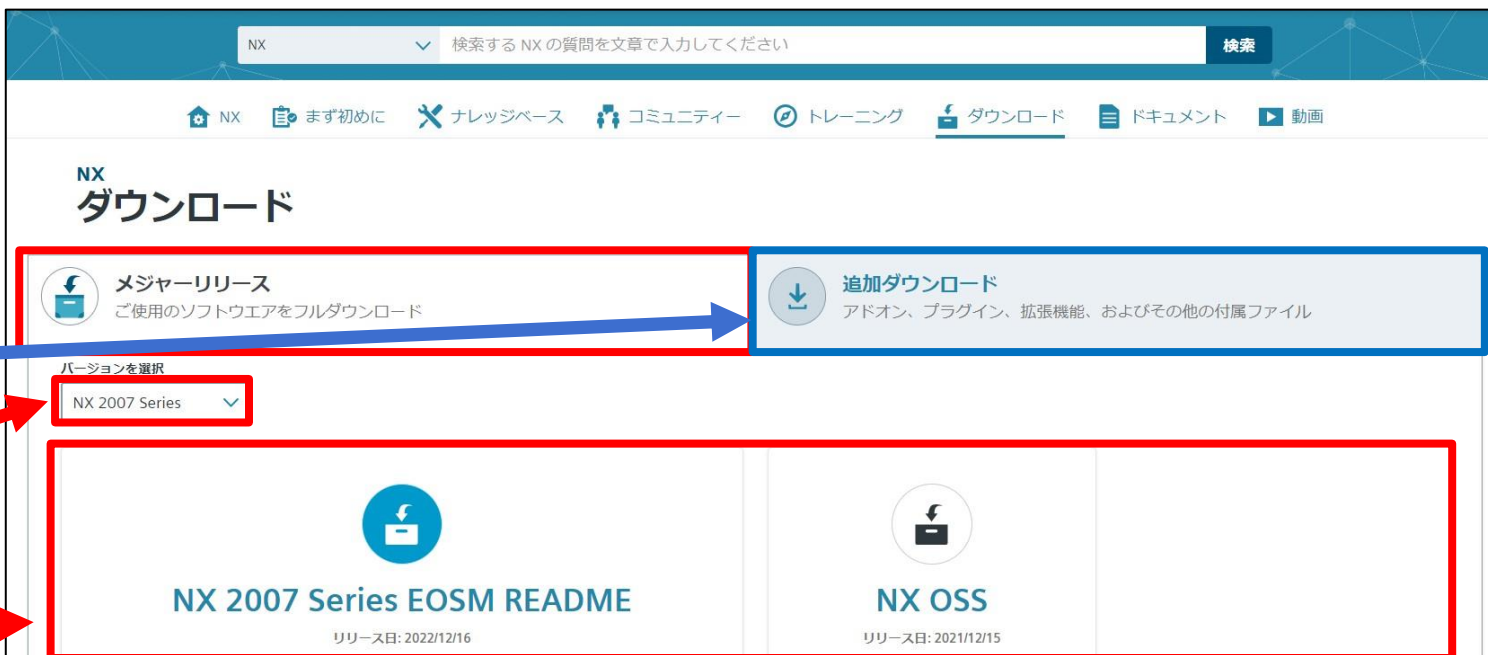


※または、以下の2種類のアクセス方法もご利用いただけます。



製品ダウンロード方法

- 「メジャーリリース」や「追加ダウンロード」の選択オプションが表示される場合があります。
- バージョンを選択します。
- ダウンロードするリリースをクリックします。

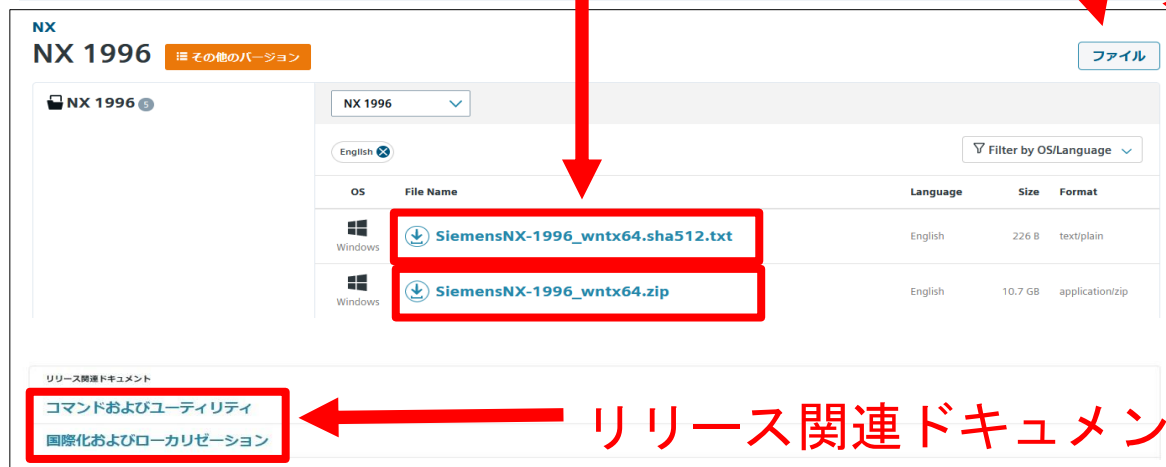


製品ダウンロード方法 (続き1)

- 「ファイル」の横に「システム要件」や「関連ファイル」が表示される場合は、クリックして確認します。
- ダウンロードのリンクをクリックします。

※リリースによっては「ファイル」以外のタブが表示されます。

ファイル システム要件 関連ファイル



リリース関連ドキュメント



- もしEnd-User License Agreementが表示された場合は、「同意します」をクリックします。

- ダウンロードが開始されます。
 - ブラウザーによっては、ポップアップを許可する必要があります。



※一部のEDA製品リリースの場合 製品ダウンロード方法

【ご参考】EDA製品のダウンロード方法は、以下のKBアーティクルにも掲載しています。

MJ599111 製品ダウンロードの方法 <https://support.sw.siemens.com/knowledge-base/MJ599111>

■ バージョンを選択します。

■ ダウンロードするリリースをクリックします。

Support Center > Calibre > ダウンロード

Calibre 検索する Calibre の質問を文章で入力してください 検索

Calibre まず初めに ナレッジベース トレーニング ダウンロード ドキュメント 動画

Calibre ダウンロード

全般: サポートセンターから Calibre リリースのダウンロードができない

How to Download And Install Calibre

バージョンを選択

Calibre 2021.4_17

Calibre 2021.4_33
リリース日: 2021/12/17

Calibre 2021.4_25
リリース日: 2021/11/11

Calibre 2021.4_17
リリース日: 2021/10/13

※一部のEDA製品リリースの場合 製品ダウンロード方法 (続き1)

- 「リリース情報」、「システム要件」、「関連ファイル」が表示されている場合は、必ずダウンロード前にクリックして内容を確認します。
- 青色のリリース/パッチ名をクリックして、製品ダウンロードページに進みます。
- リリース関連ドキュメントはこちらに掲載されます。
- DVDメディアが必要な場合、こちらからリクエストできます。

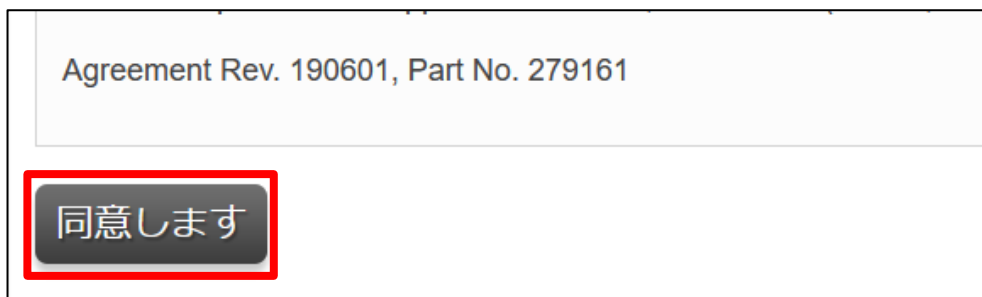
The screenshot shows the product page for Calibre 2021.4_33. At the top right, there is a blue button labeled 'このページを保存' (Save this page). Below it, a navigation bar contains four tabs: 'ファイル' (Files), 'リリース情報' (Release Information), 'システム要件' (System Requirements), and '関連ファイル' (Related Files). The 'ファイル' tab is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there are two informational boxes: '全般: サポートセンターから Calibre リリースのダウンロードができない' (General: Cannot download Calibre releases from the support center) and 'How to Download And Install Calibre'. The main content area features a large blue download icon and the text 'Calibre 2021.4_33' with a red box around it. Below this, a message states '上のリンクをクリックすると、リリースのダウンロードを開始します。' (Clicking the link above starts the download of the release). A table below lists 'リリース関連ドキュメント' (Release related documents) with two entries: 'Calibre 2021.4_17 Corrected Defects and Known Issues' and 'Calibre 2021.4_17 PDF Documentation Bookcase (zip)'. At the bottom right, there is a red box containing a question mark icon and the text 'ソフトウェアのメディアをリクエスト' (Request software media), with a sub-note '物理メディアのコピーが必要ですか?' (Do you need a physical media copy?). Red arrows from the text on the left point to these specific elements: the 'ファイル' tab, the 'Calibre 2021.4_33' download link, the document table, and the 'ソフトウェアのメディアをリクエスト' button.

※一部のEDA製品リリースの場合 製品ダウンロード方法 (続き2)

- 製品ダウンロードのページが、以下の例のように表示されます。



- 初めてそのリリースをダウンロードする場合はソフトウェア契約書が表示されるので、内容をご確認の上、スクロールダウンして「同意します」をクリックしてください。



※一部のEDA製品リリースの場合 製品ダウンロード方法 (続き3)

- ダウンロードする各ファイル名のリンクをクリックした後、ファイルの保存先を指定すると、ダウンロードが開始されます。



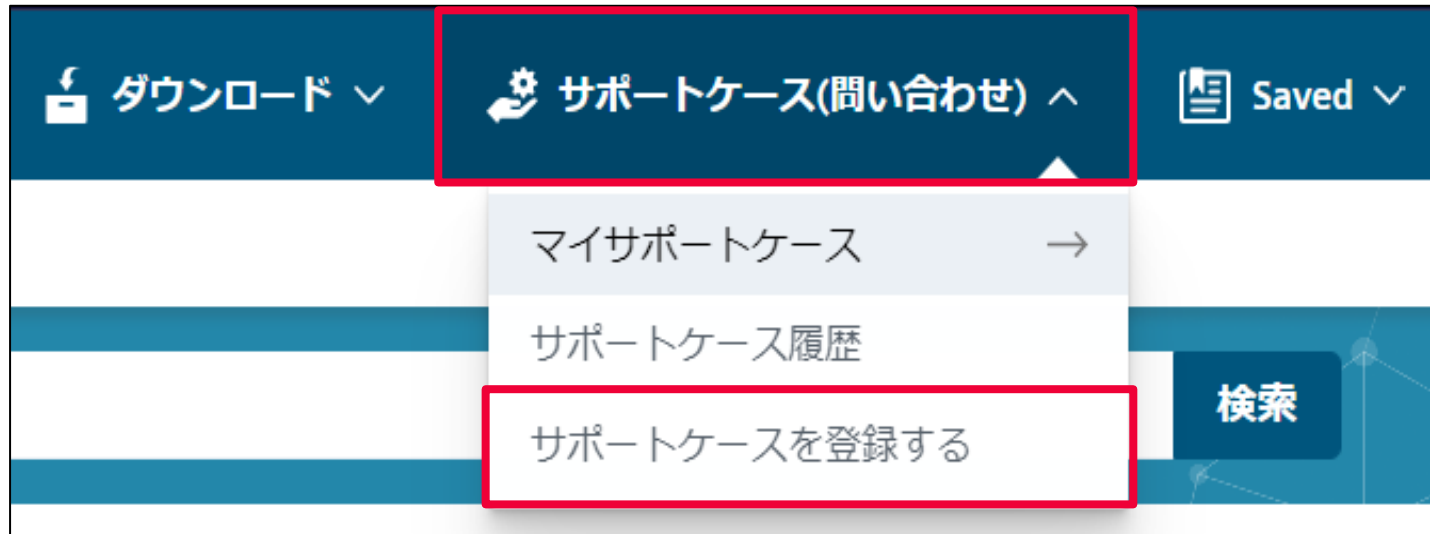
個別にダウンロードするには、各リンクをクリック

- 各「ファイルの説明」の左側にある「+」をクリックするとメニューが展開し、「その他のダウンロード方法」のオプションが表示されます。
 - 「その他のダウンロード方法」をクリックすると、コマンドラインFTPやFTPクライアント・ソフトウェアを使用したダウンロード、分割ダウンロードなどが表示されます。

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法

1. サポートセンター・ウェブの画面上部から

「サポートケース(問い合わせ) > サポートケースを登録する」を選択します。
<https://support.sw.siemens.com/ja-JP/support-case/open>



サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き1)

2. 「サポートケース登録」のページが開きます。

製品ラインを選択します。

🏠 > サポートセンター > サポートケース(問い合わせ) > サポートケースを登録する

🔍 サポートケースホーム 🔄 サポートケース履歴

解決策を検索 詳細を入力 確認

解決策の基準を選択
お客様の関心ある製品や分野に関する解決策を見つけられるよう、焦点を合わせます。

関心のある製品や分野を選択
製品や分野を選択

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き2)

3. 必要事項を選択し、問い合わせキーワードを日本語または英語で入力の上、「解決策を検索」をクリックして、解決に役立つ技術情報がないかを確認します。

解決策の基準を選択
お客様の関心ある製品や分野に関する解決策を見つけられるよう、焦点を合わせます。

関心のある製品や分野を選択
Capital™

製品バージョンを選択
Capital 2207

問題検索
お客様のエラーコードや記述内容をキーワードにして情報を検索し、最も関連性の高い解決策を見つけます。

問題タイプ
 一般/製品の使い方 ライセンス (Licensing) インストール (Installation)

オプション エラーコードはありますか?
エラーコードを入力 (例: ERR-34764)

お問い合わせキーワード
import画面について

解決策を検索

ライセンス(Licensing)を選択した場合は「必要な内容:」を選択してください。
※技術的な問い合わせの場合は、必ず「(技術的な質問)エンジニアによるサポート」を選択してください。

問題タイプ
 一般/製品の使い方 ライセンス (Licensing) インストール (Installation)

必要な内容: 問題の選択

問題の選択

- (技術的でない質問)ライセンスの追加手続き
- (技術的でない質問)ライセンス構成の変更手続き
- (技術的な質問)エンジニアによるサポート**
- (技術的でない質問)ハードウェアキー交換手続き
- (技術的でない質問)更新ライセンス送付について
- (技術的でない質問)ライセンスの再ホスト手続き

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き3)

4. 表示された個々の解決策をクリックして詳細を確認します。

お客様の問題
"Import画面について"
ほとんどの方々は、ケースを新規登録する必要がなく、オンラインで問題解決していることをご存じでしたか?
クリックして詳細を確認

- Capital LibraryのImport画面メニューの説明
KNOWLEDGE BASE
- プロジェクトUIDからプロジェクト名を調べる方法
KNOWLEDGE BASE
- Upgrade Guide for Capital v2014.1 on Oracle (Japanese Version)
DOCUMENTATION
- Upgrade Guide for Capital v2014.1 with Embedded Database (Japanese Version)
DOCUMENTATION

解決策が見つかりませんか? サポートエンジニアがご対応いたします。 [サポートケースを登録する](#)

「X」をクリックして元の検索画面に戻り、キーワードを変更して、解決策を検索し直すことが可能です。

Capital
プロジェクトUIDからプロジェクト名を調べる方法
更新日 2017年5月24日
https://support.sw.siemens.com/knowledge-base Copy to Clipboard

KBアーティクル番号: M1597716

目次
サマリ
詳細

ASSOCIATED COMPONENTS
Capital Project

サマリ
プロジェクトをインポートする時に同じUIDを持つプロジェクトが既にデータベース内に存在しているとプロジェクトをインポートすることができません。
既存のプロジェクトを削除する必要がありますが、プロジェクト名を変更してインポートしている場合、同じUIDを持つプロジェクトの名前が分からない場合があります。
その場合は、SQLにてプロジェクト名を確認することが可能です。

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き4)

5. 解決策が見つからなかった場合は、「サポートケースを登録する」をクリックします。

解決策が見つかりませんか? サポートエンジニアがご対応いたします。

サポートケースを登録する

※代理店とサポート契約を締結しているお客様の場合は、代理店のサポート連絡先が表示されます。(サポートケースは登録できませんのでご注意ください。)

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き5)

6. 情報を選択/入力します。

サイトを選択します。

サポートケース内容を同僚の方々に共有しない場合はチェックします。

製品情報や使用環境を選択します。

The screenshot shows a registration form for a support case. At the top, there is a progress bar with three steps: '解決策を検索' (Search for solution), '詳細を入力' (Enter details), and '確認' (Confirm). The '詳細を入力' step is currently active. Below the progress bar, there are several sections:

- サイト** (Site): A dropdown menu with the text 'サイトを選択' (Select site) highlighted in a red box. Below it, there is a checkbox with a red box around it and the text 'このケースの表示を自分だけに制限する' (Limit the display of this case to yourself only). Below the checkbox, there is a note: 'このケースを表示/編集することができるのは、シーメンス担当者、登録者およびアクセスを付与された人のみです' (Only Siemens staff, registrars, and those with access can display/edit this case).
- 製品** (Product): A section with a note: 'ご使用中の弊社ソフトウェアのバージョンをお知らせください。' (Please inform us of the version of our software you are currently using). It contains two dropdown menus: '製品' (Product) with 'Capital™' selected, and 'バージョン' (Version) with 'Capital 2207' selected.
- 詳細な製品名/コンポーネント** (Detailed product name/component): A dropdown menu with 'コンポーネントを選択' (Select component) highlighted in a red box.
- 詳細な製品名/コンポーネントバージョン** (Detailed product name/component version): A dropdown menu with 'コンポーネントバージョンを選択' (Select component version) highlighted in a red box.
- 環境** (Environment): A section with a note: 'お客様のシステムについてお知らせください。' (Please inform us about your system). It contains two dropdown menus: 'オペレーティングシステム' (Operating system) with 'OSを選択' (Select OS) highlighted in a red box, and 'OSバージョン' (OS version) with 'OSバージョンを選択' (Select OS version) highlighted in a red box.

Red arrows point from the text on the left to the corresponding fields in the form: one arrow points to the 'サイト' dropdown, another to the checkbox, and a third to the 'オペレーティングシステム' dropdown.

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き6)

7. 問い合わせ内容を記述します。

お問い合わせキーワード
お客さまの参照用にタイトルを入力していただき、また、問題解決のために問い合わせ内容を記述してください。問題についてたくさんの情報をいただけますと、より解決しやすくなります。

サポートケースタイトル
import画面について
今後の参照用にタイトルを入力します。

問題の内容と再現手順 ヒント スクリーンショットのアップロードや貼付けが可能です

Normal | B | I | U | | | |

**テキスト入力の外、
画像ファイルをここにドロップして
貼り付けできます。**

問題解決しやすいよう、再現手順やその他の情報を含めて、できる限り詳細に記述してください。

オプション
このサポートケースに関するエラーメッセージはありますか?

※エラーメッセージがある場合は、
クリックし、表示されたテキスト欄に
貼り付けてください。

オプション
このサポートケースに関するエラーメッセージはありますか?

エラーメッセージを以下に貼付けてください

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き7)

8. さらに詳細を選択/入力します。

さらに詳細
最適なチームに連絡して、最適なタイミングで問題解決できるよう、もう少し情報を提供してください。

問題タイプ
 一般/製品の使い方 ライセンス (Licensing) インストール (Installation)

ケース優先度 優先度とは
 緊急 (Critical) 高 (High) 中 (Medium) 低 (Low)

ビジネス上緊急 (Critical) な理由
「優先度 = 緊急 (Critical)」をリクエストしている
ビジネス上の理由

オプション
参照タグ
お客さまのプロジェクトやラベル名で、ケース(問い合わせ)を簡単にトラックできます。ケースに参照タグを追加することで、サポートケース履歴の表示を絞り込みできます。

タグを入力 | | 例: 関連ケースをグループ化するための製品コード名

(一部の製品のみ)

← 緊急(Critical)を選択する場合は理由をご記入ください。

(一部の製品のみ)

オプションで、参照タグを追加できます。

- ・例1: 各サポートケースにお客様独自の管理番号を付けることができます。
- ・例2: 複数のサポートケースに同じタグを付けて、プロジェクトやカテゴリごとに分類できます。

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き8)

9. さらに詳細を選択/入力します。

The screenshot shows a web form with two sections. The first section, titled '言語の設定' (Language Settings), contains a question: '英語を話すサポートエンジニアからの回答を希望されますか?' (Do you want to receive answers from support engineers who speak English?). Below the question is a radio button labeled 'はい' (Yes), which is selected and highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the right. The second section, titled '外部通知' (External Notification), contains a label 'メールアドレスを入力' (Enter email address) and a text input field with the placeholder 'メールアドレスを入力' and a dropdown arrow. This input field is also highlighted with a red box, and a red arrow points from it downwards.

(一部の製品のみ)
回答時の言語を はい/いいえ
で選択します。

(一部の製品のみ)

オプションで、ここに入力した社外のメールアドレス、または、
社内のサポートセンター登録ユーザ以外のメールアドレス宛に、
サポートケースの更新情報を自動通知できます。

※なお、社内の登録ユーザには、サポートケース登録完了後に、
「ウォッチャー追加」機能で自動通知を設定できます。

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き9)

10. 問題解決に役立つファイルがある場合は添付します。

「このケースにファイルを添付します」を ✓ します

(一部の製品のみ) アップロード元の国 を指定します

データ分類を選択します
(製品や国により、選択肢が異なります。)

データ分類を選択
データ分類を選択
米国ITAR/防衛技術データ
商用 (輸出規制対象)
商用 (規制対象外)
管理された非格付け (米国CUI/CDI)

ファイルを添付 このケースにファイルを添付します。すべてのデータは、機密情報として取り扱われます。
ファイルの取り扱い、輸出規制および顧客データ要件に準じます (該当する場合のみ)。 [詳細表示](#)

ファイルのアップロードに先立ち、必要な情報があります

アップロード元の国
JAPAN

データ分類
商用 (規制対象外)

データ輸出の法的規制の対象外であることを同意します [同意内容を表示](#)

ファイルを添付

Select Files

Drop files here

アップロードするファイルをここにドロップします

同意してチェックし、アップロードを進めます。

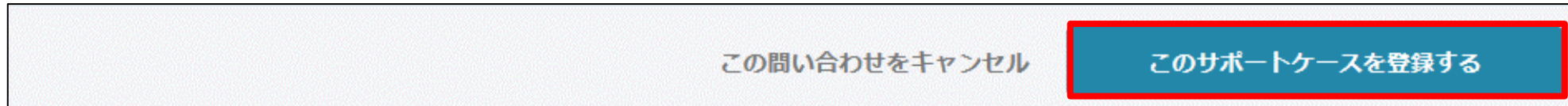
【ご参考: EDA製品の場合】

機密データや日本国外への輸出が規制されているデータを弊社に送付する場合は、MSTもご利用いただけます。詳細は、担当のサポートエンジニアまでご連絡ください。

ご参考: [MJ601924: ファイルをMSTで弊社に送信するには?](#)

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ):登録方法 (続き10)

11. 「このサポートケースを登録する」をクリックしてケースを登録します。



12. 登録完了すると、以下の画面が表示されます。



タイトルのリンクをクリックすると、
ケースの詳細ページが表示されます。

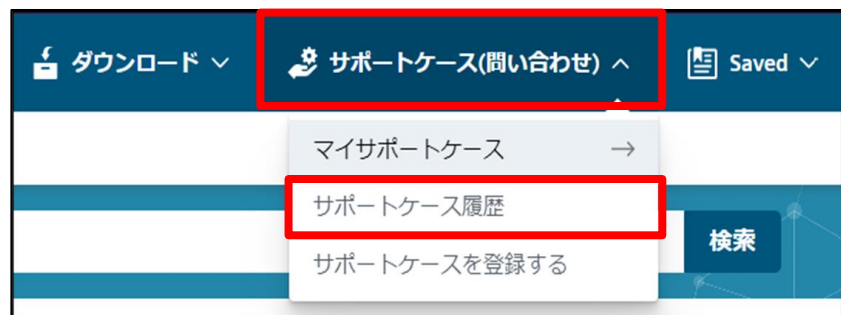
【便利な機能:ウォッチャー追加】

このサポートケースの進捗情報を自動通知したいユーザがいる場合は「ウォッチャー追加」をクリックしてユーザを選択します。

■ 弊社サポート時間内に、担当者よりご連絡させていただきます。

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ) : 問い合わせ履歴

- サポートケースの履歴を確認するには、サポートセンターの画面上部から「サポートケース(問い合わせ) > サポートケース履歴」を選択します。



- サポートケース履歴のページが表示されます。

サポートケースのExcelリストを生成できます

サポートケース履歴

日付で絞込み → 05/23/2017 - 05/23/2022

自分の分のみに絞込み → マイケースのみを表示

ウォッチ中の分のみに絞込み → ウォッチ中のケースのみを表示

↓ Export

代理店のお客さまサイト | サイト | ステータス | 登録者 | 優先度 | ● 製品 | 詳細な製品名/コンポーネント | タグ | 詳細なステータス | タイプ | PR/ERステータス

224 個の絞り込みが適用中

Search 製品

- すべてをチェック
- A2B® Solutions
- Accusim Analog

テキストを直接入力して絞込むこともできます

リストを各項目で絞込み ※製品等により表示項目は異なります。

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ) : 問い合わせ履歴 (続き1)

■ 「マイサポートケース」や「サポートケース履歴」のページより各ケースをクリックすると、ケースの詳細ページが表示されます。

- ケースの登録直後は、サポートケース番号が保留中となります。

The screenshot shows a support case detail page for a case titled "test". The page includes a header with the case name, a status bar with "NX" and "4th Generation Design", and a location field for "SIEMENS PRODUCT LIFECYCLE". The main content area contains the case description "test. please ignore this." and a timestamp "が 2020/3/10 16:10 に登録". The right sidebar shows the case status as "対応中 (Open - In Progress)", the type as "ISSUE", and a checkbox labeled "このケースの表示を自分のみに制限する".

Annotations with red arrows point to the following elements:

- ウォッチャー追加**: Points to the "ウォッチャー追加" button in the top right.
- ウォッチ/ウォッチ解除**: Points to the "ウォッチする" button in the top right.
- (一部の製品のみ) 社外メールアドレス宛や社内の登録ユーザ以外のメールアドレス宛の自動通知設定**: Points to the "管理する" button in the top right.
- チェックすると、同僚の方々に共有されません**: Points to the checkbox "このケースの表示を自分のみに制限する" in the right sidebar.

サポートケース(製品の技術的な問い合わせ) :コメントを追加

- サポートケースには、いつでもコメントを追加できます。
- サポートケースの詳細ページより、「このサポートケースを更新」欄にコメントを入力の上、「情報を追加」をクリックします。

※サポートケースの終了や再開希望のリクエストを担当エンジニアに連絡する場合にも、ぜひご利用ください。



The screenshot shows a web interface for updating a support case. At the top, it says 'サポートケースに情報を追加する' (Add information to support case) with a green tip: 'ヒント スクリーンショットのアップロードや貼付けが可能です' (Tip: You can upload or paste screenshots). Below this is a rich text editor toolbar with options for 'Normal', bold (B), italic (I), underline (U), link, list, and link removal. A large red-bordered text area contains the placeholder text 'コメントを追加' (Add comment). At the bottom of the form is a blue button with the text '情報を追加' (Add information).

製品ドキュメントの閲覧方法

- 製品センターより「ドキュメント」をクリックします。



製品ドキュメントの閲覧方法 (続き1)

- ① 「対応バージョン」から、閲覧したいドキュメントのバージョンを選択します。
 - ② 「カテゴリ」、「タイプ」、「言語」、「バージョン」で絞り込みが可能です。
 - ③ ドキュメント名で絞り込みできます。
- ドキュメントは、PDF版やHTML版でご提供しています。

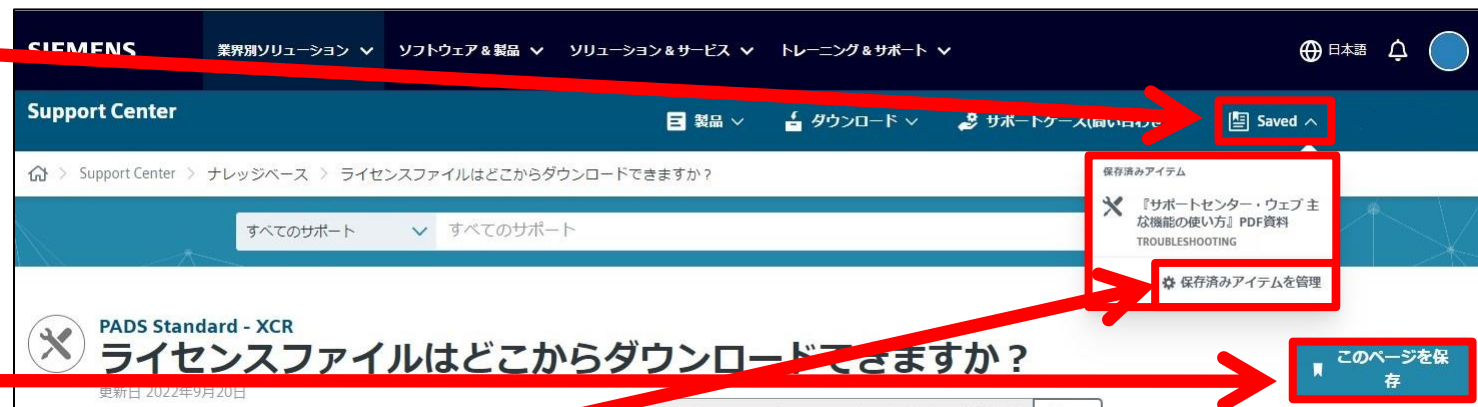
The screenshot displays the NX Document portal interface. On the left, a sidebar menu is highlighted with a red box and labeled with a circled '2'. This menu includes sections for 'カテゴリ' (Categories) with sub-items like 'NX for Design (138)', 'NX for Manufacturing (30)', 'NX Design Translators (22)', 'NX System Administration (13)', 'Getting Started (12)', 'Jack (10)', 'Licensing (9)', and 'NX Open (9)'; 'ドキュメントのタイプ' (Document Type) with '製品ドキュメント (138)', 'まず初めに (12)', 'インストールとライセンス (5)', and 'リリース情報 (4)'; '言語' (Language) with 'English (158)'; and 'リリースバージョン' (Release Version) with 'NX 1847 Series (158)'. On the right, the main content area shows a list of documents. At the top right, a dropdown menu is highlighted with a red box and labeled with a circled '1', showing 'NX 1847 Series'. Below it, a search filter box is highlighted with a red box and labeled with a circled '3', containing the text 'ドキュメントタイトルの' and a 'Filter' button. The document list includes items like '2D Exchange translator', '4th Generation Design', 'ACIS translator', 'Acoustics User's Guide', 'Additive Manufacturing', 'Admin', 'Advanced Dynamic Analysis User's Guide', 'Aeroelastic Analysis User's Guide', and 'Animation Designer', each with a '製品ドキュメント' button.

ブックマーク機能: 保存済みアイテム

- ページ右上の「保存済み」はブックマーク機能です。
- KBアーティクル、サポートケース等のページで「このページを保存」をクリックすると、ブックマークが追加されます。

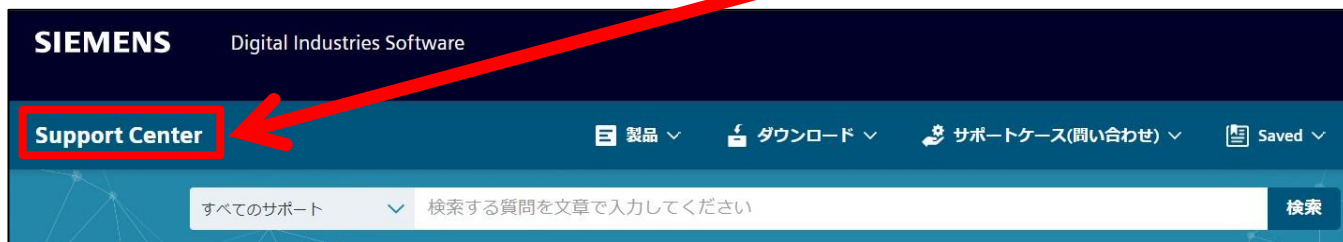
- 「保存済みアイテムを管理 >」から、フォルダを活用してブックマークを管理できます。

<https://account.sw.siemens.com/ja-JP/saved-items>

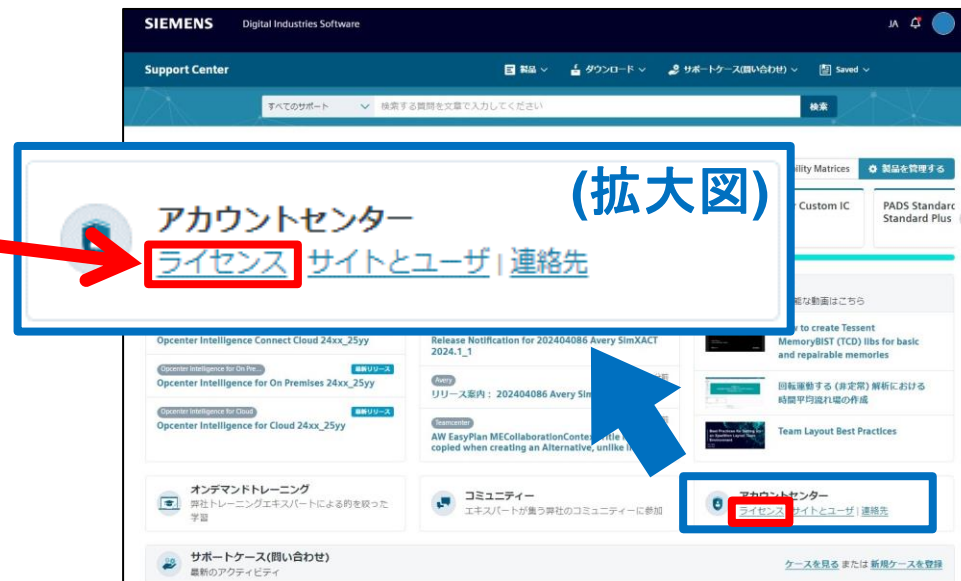


ライセンスファイルの入手方法

- ページの左上にある「Support Center」をクリックしてトップページに戻ります。



- ページ中段右側の「アカウントセンター」にある「ライセンス」を選択してください。

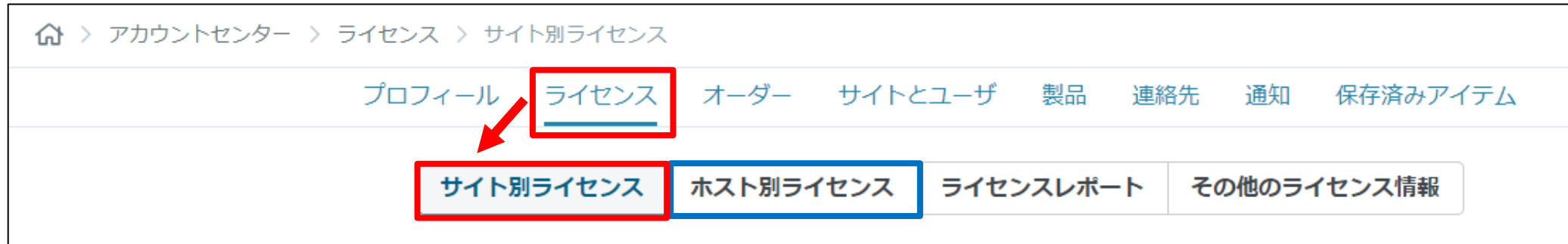


ライセンスファイルの入手方法 (続き1)

- 「アカウントセンター > ライセンス > サイト別ライセンス」のページが表示されます。

<https://account.sw.siemens.com/ja-JP/licenses/site>

- 「ホスト別ライセンス」タブに切り替えて閲覧していただくことも可能です。



※EDA製品の場合 ライセンスファイルの入手方法

- ページ右側の①「表示」または②「ダウンロード」をクリックして、ライセンスファイル入手します。



【サーバー/ホスト別にライセンスを表示・ダウンロードする場合】

- 「ホスト別ライセンス」タブに切り替えます。
- 表示されたページで、各サーバー/ホスト番号の行の右側にある「表示」または「ダウンロード」をクリックします。

《ご注意》

もしも複数のサイトで同一のサーバー/ホストを使用している場合は、次ページの【複数のサーバー/ホスト分を一括で表示・ダウンロードする場合】の手順でライセンスファイルを表示・ダウンロードしてください。



※EDA製品の場合 ライセンスファイルの入手方法 (続き1)

【複数のサーバー/ホスト分を一括で表示・ダウンロードする場合】

- ① 「[ホスト別ライセンス](#)」タブに切り替えます。
- ② 表示されたページで、まとめて表示・ダウンロードするサーバー/ホストをすべて ✓ します。

《ご注意》 もしも複数のサイトで同一のサーバー/ホストを使用している場合は、そのサーバー/ホストが重複して表示されるので、それらをすべて ✓ します。

- ③ 左上の「一括操作」メニューをクリックし、選択肢より以下のいずれかを選びます。
 - ライセンスキーを表示
 - ライセンスキーをダウンロード – すべて (1つのライセンスファイルにまとめます。)
 - ライセンスキーをダウンロード – サーバー/ホストで分割 (サーバー/ホストごとにライセンスファイルを分割します。)

アカウントセンター > ライセンス > ホスト別ライセンス

プロフィール **ライセンス** オーダー サイトとユーザ 製品 連絡先 通知 保存済みアイテム

サイト別ライセンス **ホスト別ライセンス** ライセンスレポート その他のライセンス情報

1817 件中 1-25 を表示 表示件数: 25

1 2 3 4 5 ...

全て サーバのみ ホストのみ

一括操作

Bulk Action provides options to download a single file for all selected or split file(s) per server/host.

一括操作

- ライセンスキーを表示
- ライセンスキーをダウンロード - すべて
- ライセンスキーをダウンロード - サーバー/ホストで分割

③の拡大図

※PL製品/Simcenter製品の場合 ライセンスファイルの入手方法

- 「このサイトのライセンス」をクリックします。

このサイトのライセンス>

- 「ライセンスの詳細」をクリックします。
製品リストが展開します。

サーバ/ホストID ホストで検索

000012345678

ライセンスの詳細 ▾ / サーバを編集

- 各製品の「ライセンスを表示」をクリックして、ライセンス情報にアクセスします。

FloEFD for NX	2019年3月15日	2021年4月30日	ライセンスを表示 ▶
---------------	------------	------------	------------

- ライセンスマネージメントのページが表示されます。

Sold-To/Install:

TAPPING THE POWER OF PLM

License Management

Quick Links

Home

Emergency License

※Simcenter製品の場合ライセンスファイルの入手方法: PODライセンスの情報表示

- POD(Power On Demand)ライセンスをご利用の場合は、ライセンスのページに「PODライセンス」タブが表示されます。
- 「PODライセンスを表示」をクリックすると、詳細情報にアクセスできます。

Home > アカウントセンター > ライセンス > PODライセンス

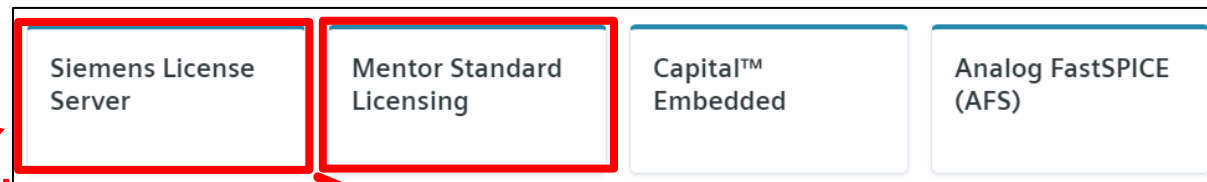
プロフィール **ライセンス** オーダー サイトとユーザ 製品 連絡先 通知 Saved Items

サイト別ライセンス ホスト別ライセンス **PODライセンス** ライセンスレポート その他のライセンス情報

製品	開始日	終了日	購入ユニット
Simcenter STAR-CCM+ Power on Demand	2021年4月1日	2022年3月31日	PODライセンスを表示

※EDA製品の場合 ライセンス・ソフトウェア(FlexNet)の入手方法

- サポートセンター・ウェブのトップページより、ご使用の製品/リリースがサポートしている「Siemens License Server」**または**「Mentor Standard Licensing」の製品タイルをクリックします。



- 「ダウンロード」タブをクリックします。



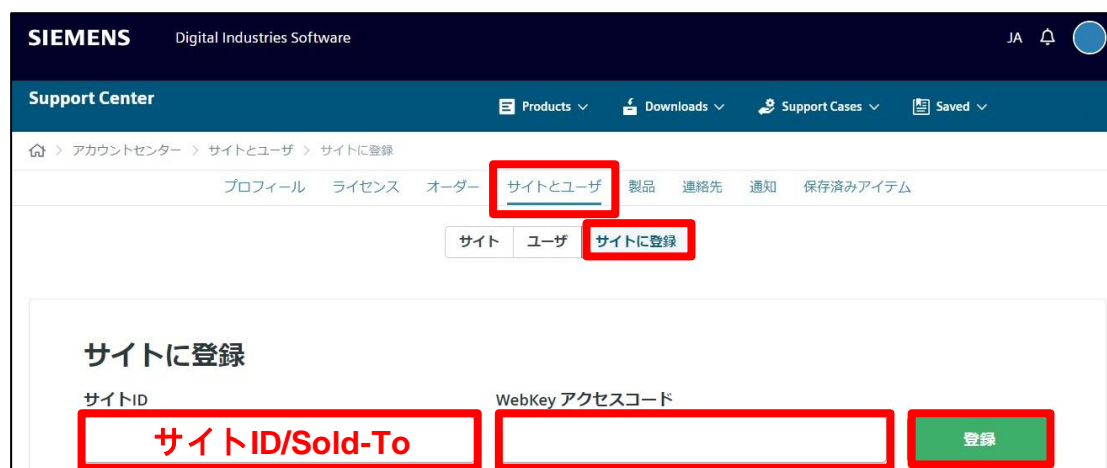
- 直リンク: Siemens License Server <https://support.sw.siemens.com/ja-JP/product/1586485382/downloads>
Mentor Standard Licensing <https://support.sw.siemens.com/ja-JP/product/905395197/downloads>

- バージョンを選択の上、ダウンロードするリリースをクリックして、FlexNetのダウンロードを行ないます。



サイトに登録

- お客様のユーザアカウントに紐づけするサイトを追加できます。
 1. 「[アカウントセンター](#) > [サイトとユーザ](#) > [サイトに登録](#)」にアクセスします。
 2. 追加したいサイトID/Sold-ToとWebアクセスコード(WAC)を入力の上、「登録」をクリックします。
※サイトID/Sold-ToとWebアクセスコード(WAC)がご不明な場合は、御社のサイト管理者様やプライマリサイト(マイサイト)として登録済みのユーザ様(または代理店)にご確認ください。詳細は、以下のページをご参照ください。
 - [WACの確認方法](#)
 - [サイト管理者向けの機能 \(続き1\)](#)



「登録」をクリックすると、以下のように表示されます。



WAC (Webアクセスコード) の確認方法

- すでにユーザアカウントをお持ちの方は、「アカウントセンター > サイトとユーザ > サイト」で、マイサイト(ユーザ・アカウントに紐づけされたプライマリサイト)のWAC (Webアクセスコード)を確認できます。
 - サイト管理者以外の方もご確認いただけます。

<https://account.sw.siemens.com/ja-JP/sites/sites>



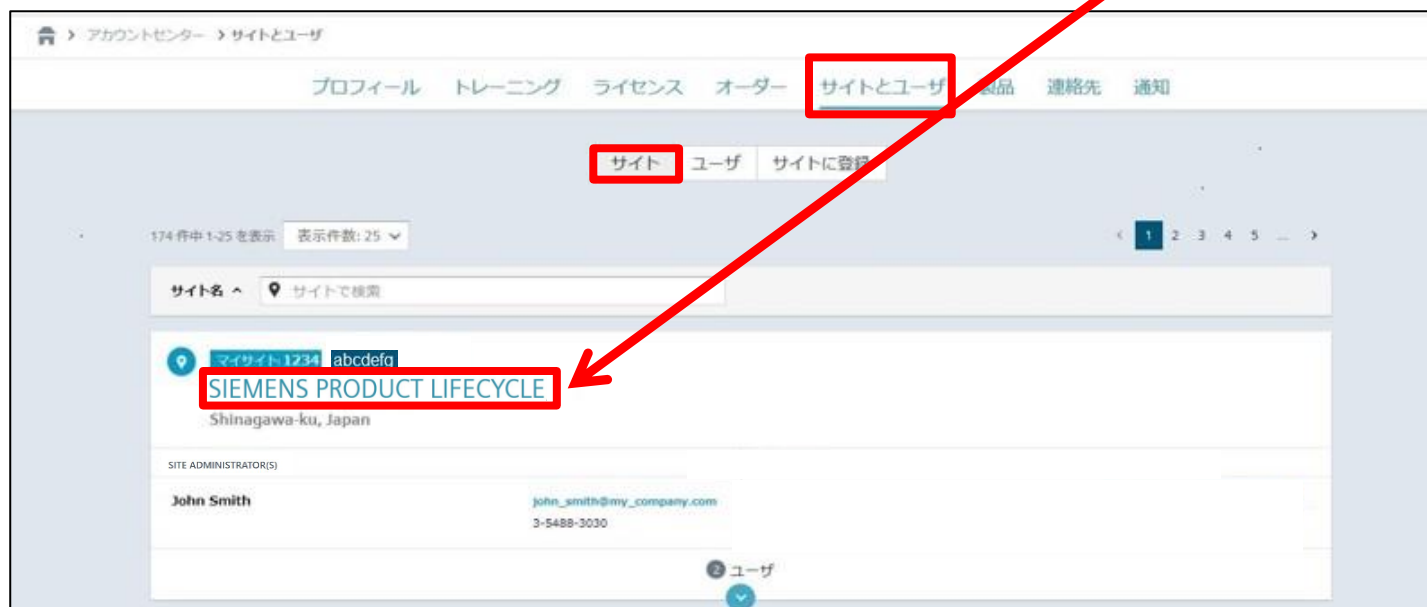
WAC (Webアクセスコード)



サイト管理者向けの機能

■ サイト管理者向けの機能へのアクセス方法

1. 「アカウントセンター > サイトとユーザ > サイト」にアクセスします。
<https://account.sw.siemens.com/ja-JP/sites/sites>
2. お客様がサイト管理者になっているサイトの、ブルーの会社名をクリックします。



サイト管理者向けの機能 (続き1)

3. サイト管理者向けのページが表示されます。以下の各機能がご利用いただけます。

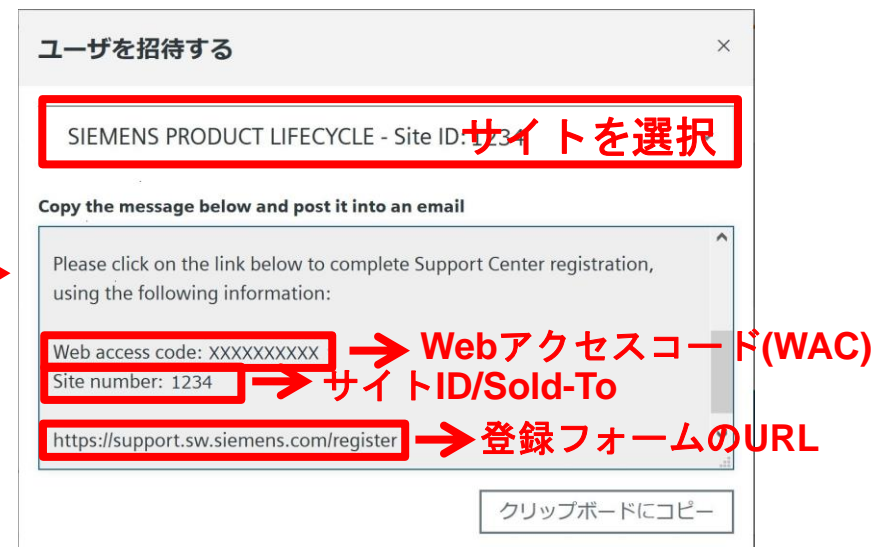
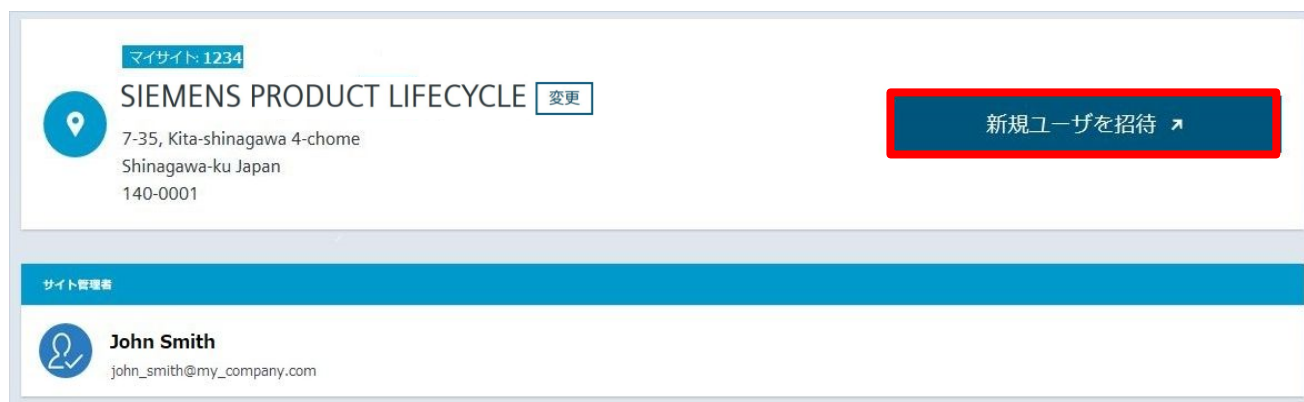
- 新規ユーザを招待
- 歯車のメニュー（「ユーザを取り消す」および「管理者権限」）

■ 新規ユーザを招待

- 「新規ユーザを招待」をクリックすると新しいウィンドウが開き、その一番下にWeb access code (WAC)、Site number(サイトID/Sold-To)、登録フォームのURLが表示されます。
- 新規ユーザがアカウントを登録する際、これらの情報があると、通常、登録完了までの時間が大幅に短縮されるので便利です。ぜひ、新規ユーザにお知らせください。

※詳細は「[ユーザアカウントの登録方法\(続き3\)](#)」参照。

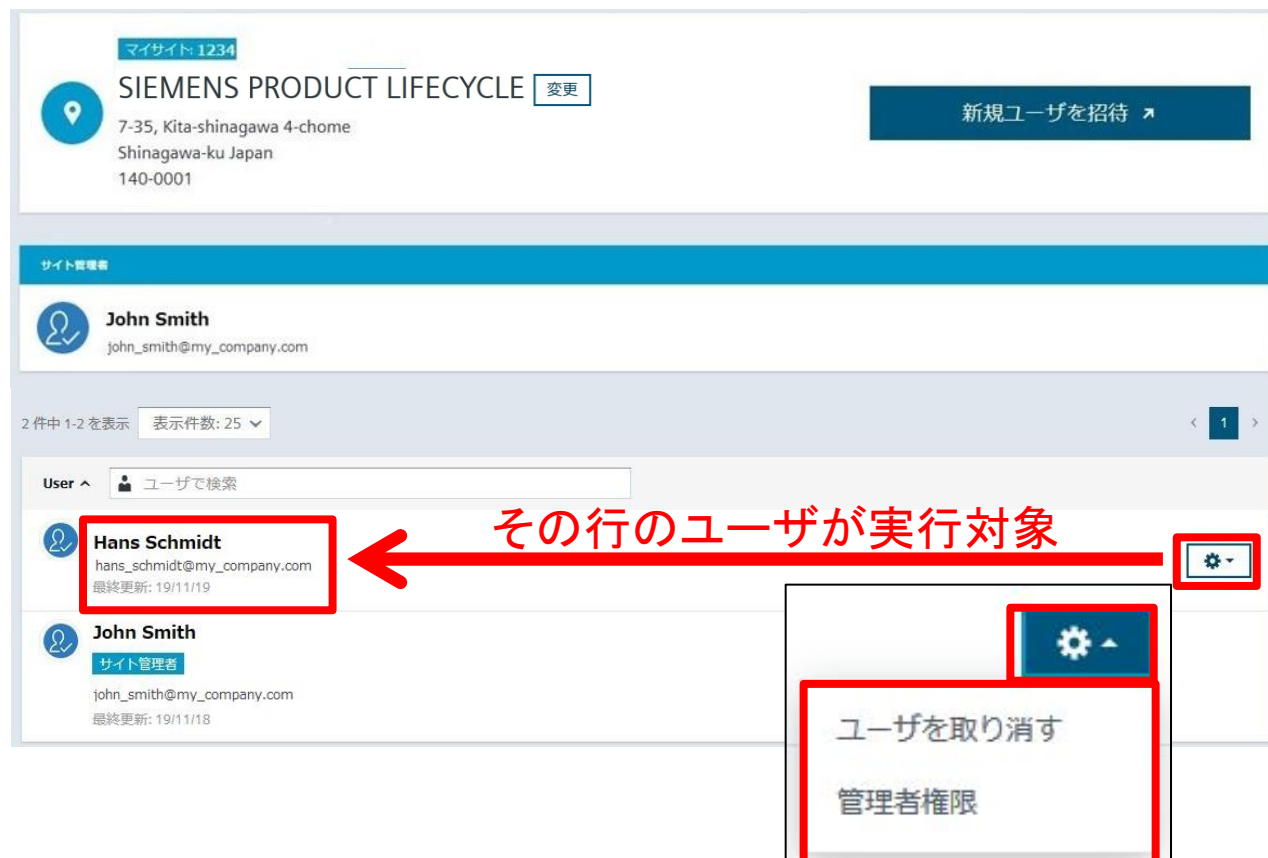
- 「[サイトに登録](#)」にもサイトID/Sold-ToとWACが必要です。




サイト管理者向けの機能 (続き2)

■ 歯車のメニュー について


- ユーザを取り消す
サイトのユーザアカウントを無効化するための、ウェブフォームが開きます。
- 管理者権限
他のユーザに管理者権限を付与して、サイト管理者を複数名に増やすことができます。



マイサイト: 1234

SIEMENS PRODUCT LIFECYCLE 


7-35, Kita-shinagawa 4-chome
Shinagawa-ku Japan
140-0001


新規ユーザを招待 


サイト管理者


John Smith
john_smith@my_company.com

2件中 1-2 を表示 表示件数: 25

User  ユーザで検索

 Hans Schmidt
hans_schmidt@my_company.com
最終更新: 19/11/19

 John Smith
サイト管理者
john_smith@my_company.com
最終更新: 19/11/18



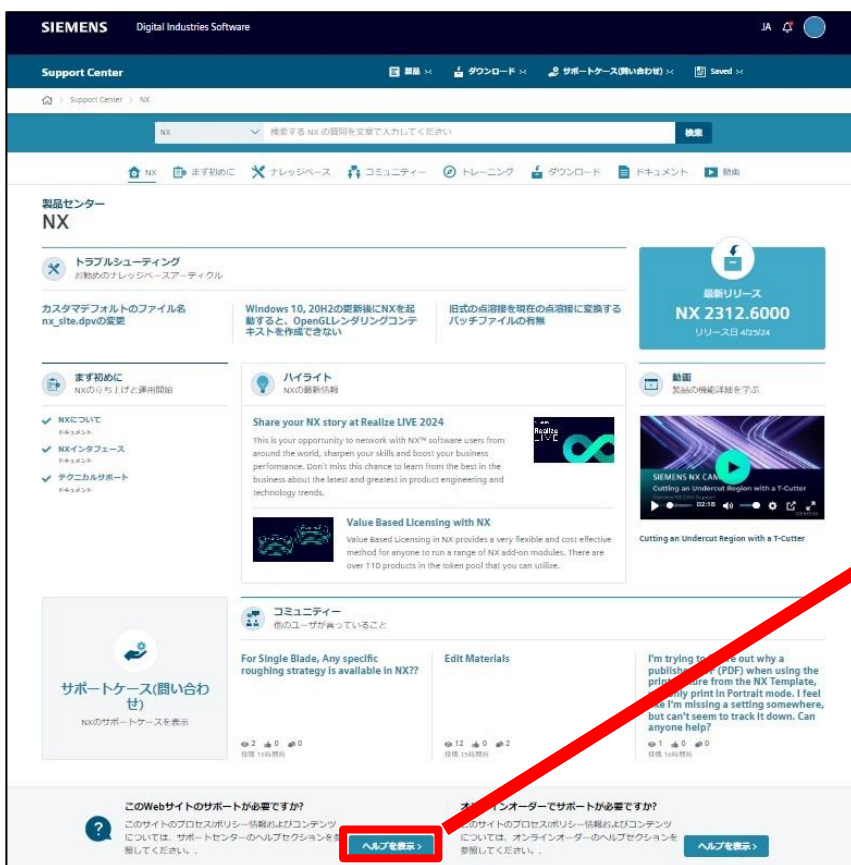
ユーザを取り消す
管理者権限

その行のユーザが実行対象

サポートセンター・ウェブのヘルプ: 「よくある質問」へのアクセス方法

① ページの一番下にある「ヘルプを表示」をクリックします。

② [サポートセンター・ウェブのヘルプページ](#)より、「よくある質問」など各タブをクリックします。



サポートセンター・ウェブのヘルプ: ウェブサイト関連のヘルプのリクエスト

- ウェブサイトの使い方やユーザアカウントについてのご質問は「[ウェブサイト関連のヘルプのリクエスト](#)」をクリックしてください。

ホーム > アカウントセンター > サポートヘルプ

サポートセンター・ウェブのヘルプ

サポートケース(問い合わせ)、トラブルシューティング、ライセンスなど、サポート・ウェブサイトの使い方についての疑問に答えます。

概要 よくある質問 サポートケース(問い合わせ) トラブルシューティング ダウンロード アカウント

サポートケース(問い合わせ)
いつでも、お客さまのお力に。弊社の知識豊富なエンジニアからサポートを受けるときに役立つよ
くある質問はこちらです。

トラブルシューティング
サポートセンター・ウェブではすぐに解決策が見
つかります。ナレッジベースをフル活用するた
めのガイドはこちらです。

ダウンロード
ソフトウェアのダウンロードは大変重要です。フ
ァイルの圧縮、システム要件、複数のファイルの
ダウンロード方法などの情報ははこちらです。

[ウェブサイト関連のヘルプのリクエスト](#) > 製品の技術的な問題の場合は、[サポートケースを登録してください。](#)

- 横並びのメニュー(①)より分野を選択の上、左メニュー(②)よりヘルプの内容を選択してください。
※以下はリクエスト内容の例:
 - アカウント > メールアドレスの変更
 - サイト/製品 > 間違ったサイトが関連付けされている

ウェブサイト関連のヘルプのリクエスト

サポートセンター・ウェブに関連した、製品の技術サポート以外の窓口です。

製品のテクニカルサポートに関しては、[サポートケース\(問い合わせ\)をご登録ください。](#)

ヘルプをリクエストしたい分野

① [アカウント](#) | [サイト/製品](#) | [サポートケース\(問い合わせ\)](#) | [ソフトウェアのダウンロード](#) | [その他](#)

②

新しいユーザのアカウント登録

ユーザアカウントの削除

メールアドレスの変更

複数のユーザアカウントの統合

メールアドレスを変更したい

どのような変更ですか？

- 御社内の別のアドレスに変更するには、下の入力欄にご記入ください。
- 社名が変わる場合は、下の入力欄は使わないでください。 **新しいメールアドレスのリクエスト**
- 個人のメールアドレスに変更するには、登録申請紙が必要になります。詳細はサポート窓口 support_jp@mentor.com にお問い合わせください。 [登録申請用紙](#)。

次の情報をフォームにご記入ください。

- 新しいメールアドレス
- 変更する理由

[メールアドレスを変更したい](#)

本資料の入手

本資料の最新版は以下のKBアーティクルより入手できます。

<https://support.sw.siemens.com/knowledge-base/MJ602473>

【補足情報】

- ・ ユーザーアカウントの登録方法
- ・ パスワードの変更(リセット)方法

ユーザアカウントの登録方法

まだアカウントをお持ちでない場合は、以下の要領でユーザアカウント登録をお願いします。

- サポートセンター・ウェブのログインページにアクセスします。

<https://support.sw.siemens.com/ja-JP/>

- 「今すぐ始める」をクリックします。



ユーザアカウントの登録方法 (続き1)

- フォームが表示されます。必要事項を記入・選択・✓して「サインアップ」をクリックしてください。
 - 半角アルファベットで各記入欄に記入してください。
- パスワードを設定し「サインアップ」をクリックします。

SIEMENS ID

メールアドレス 編集

パスワード **パスワード** 👁

パスワードには次の文字が必要です。

- 長さ 12 文字以上
- 次のうち少なくとも 3 種類：
 - 小文字 (a-z)
 - 大文字 (A-Z)
 - 数字 (0-9)
 - 特別文字 (例 1@#\$%^&*)
- 同じ文字の連続は 2 回まで

サインアップ

アカウントをお持ちですか? [ログイン](#)

拡大図

以下はパスワード要件です。

パスワードには次の文字が必要です。

- 長さ 12 文字以上
- 次のうち少なくとも 3 種類：
 - 小文字 (a-z)
 - 大文字 (A-Z)
 - 数字 (0-9)
 - 特別文字 (例 1@#\$%^&*)
- 同じ文字の連続は 2 回まで

SIEMENS ID

名* **ファーストネーム**

姓* **ラストネーム**

組織 **組織タイプを選択** ▼

国* **国名** ▼

組織名* **会社名/大学名**

メールアドレス **メールアドレス**

私は以下を読み、同意します。 [利用規約](#)、また、以下にさらに記載されているように個人データの処理に同意します [こちら](#)。

サインアップ

アカウントをお持ちですか? [ログイン](#)

ユーザアカウントの登録方法 (続き2)

- 「ご本人確認」が表示されたら、自動メールで届くコードを入力し、「続ける」をクリックします。

ご本人確認

コードを記載したメールを
mgjsaposen5@gmail.com 宛てに送信しました

メールアドレス

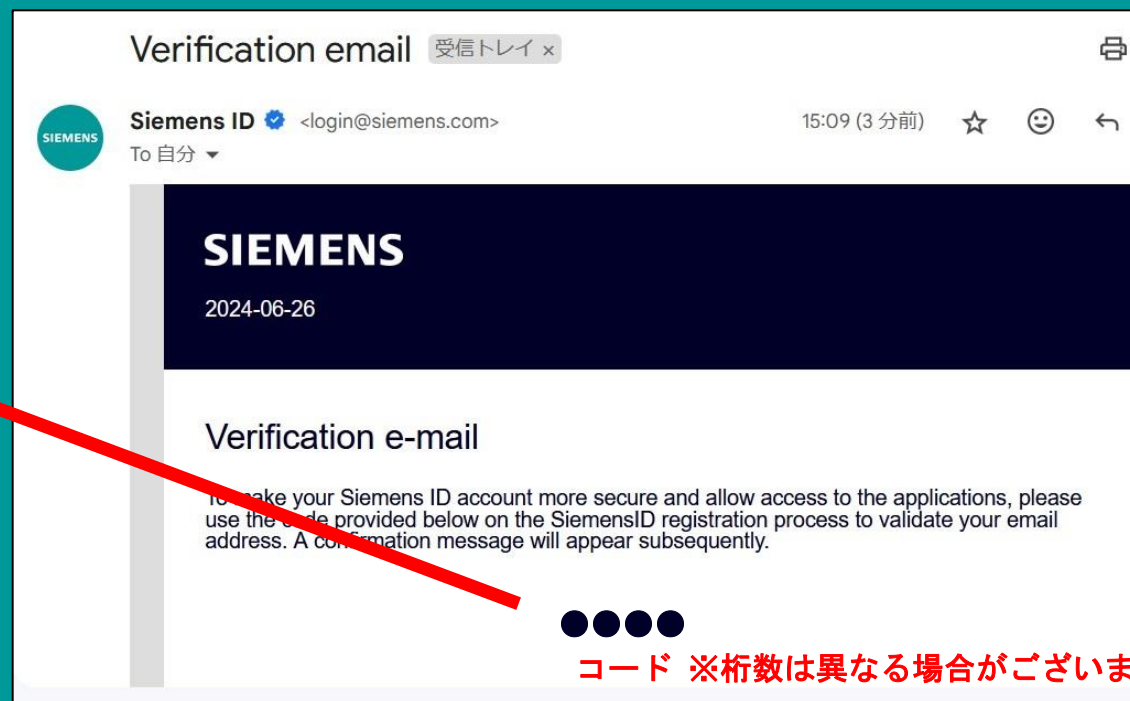
コードの入力 **コードを入力**

続ける

メールが届いていませんか? [再送信](#)

以下は自動メールの例です：

※メール送信元: login@siemens.com



ユーザアカウントの登録方法 (続き3)

PLM製品をご使用の場合。または、EDA製品をご使用で サイトIDとWebアクセスコード(WAC)をご存じの場合:

「WAC/サイトIDを知っています」タブより、サイトID/Sold-toとWACを入力し、
「次のステップ」をクリックしてください。

- PLM製品をご使用の場合は、サイトID欄にSold-To(Install ID)を入力してください。
- サイトID/Sold-Toを複数お持ちの場合は、本作業の完了後、「[サイトに登録](#)」より2つ目以降の分を追加してください。
- サイトID/Sold-ToとWACがご不明な場合は、御社のサイト/Sold-To管理者様(または代理店)にご確認ください。
以下のページも併せてご参照ください。
 - [WACの確認方法](#)
 - [サイト管理者向けの機能 \(続き1\)](#)
- サイトID/Sold-ToとWACを入力した場合、通常、24時間以内に自動登録により登録完了します。

Support Center

ユーザ登録

WAC/サイトIDを知っています
登録は自動で処理されます

WAC/サイトIDが不明です
登録は翌営業日以内に処理されます

サイトID
Webアクセスコード

サイトID/Sold-To
Webアクセスコード

サイトIDとWACを探すには?

次のステップ >

ユーザアカウントの登録方法 (続き4)

- サイトID/Sold-ToとWAC等が入力済みの登録フォームが表示されるので、残りの各欄を記入・選択の上「ユーザ登録」をクリックします。
 - 半角アルファベットで記入してください。

The screenshot shows the 'ユーザ登録' (User Registration) form in the Support Center. The form is titled 'ユーザ登録' and has a 'Support Center' header. The form fields are as follows:

- サイトID** (Site ID): Labeled 'サイトID/Sold-To', contains 'Test', and has a green checkmark.
- Webアクセスコード** (Web Access Code): Labeled 'Webアクセスコード', contains 'Kawai', and has a green checkmark.
- ファーストネーム** (First Name): Labeled 'ファーストネーム', contains 'Test'.
- ラストネーム** (Last Name): Labeled 'ラストネーム', contains 'Kawai'.
- 住所** (Address): Two empty text input fields.
- 市区町村群** (City/Town/Village): Labeled '市区町村群', contains '市区町村群'.
- 郵便番号** (Postal Code): Labeled '郵便番号', contains '郵便番号'.
- 国** (Country): Labeled '国を選択', contains 'Japan'.
- 都道府県** (Prefecture): Labeled '都道府県', contains 'N/A'.
- 電話番号** (Phone Number): Labeled '電話番号', contains '81' in a dropdown, followed by '電話番号' and '内線' in separate input fields. An example number '例: 81-3-5488-2030 内線x 123 (81は日本の国番号)' is shown.
- 会社** (Company): Labeled '会社名', contains '会社名'.
- 役職** (Position): Labeled '部署名', contains '部署名'.

A 'ユーザ登録 >' button is located at the bottom right of the form. On the right side of the page, there are three links: 'オンデマンドトレーニング' (On-demand training), 'コミュニティ' (Community), and 'アカウントセンター' (Account center).

ユーザアカウントの登録方法 (続き5)

サイトID/Sold-ToとWACが不明な場合:

「WAC/サイトIDが不明です」タブに移動してください。

- 詳細な登録フォームが表示されるので、ご使用の製品等、各欄を記入・選択してください。
 - 半角アルファベットで記入してください。
- 「ユーザ登録」をクリックします。

ユーザアカウントの登録方法 (続き6)

- 登録内容が保存されます。アカウントの本登録は：
 - サイトID/Sold-ToとWACを指定した場合：通常、24時間以内に自動登録で完了します
 - サイトID/Sold-ToとWACを指定しなかった場合：翌営業日までに対応を開始いたします
- 本登録が完了するまでの間は、以下の「保留中」のメッセージが表示されます。

お客様のサポートセンターへの登録は保留中です

お手数ですが、後ほど再度確認してください。登録には、最大で24時間かかる場合があります。

お客様が登録をご希望のサイト番号とWebアクセスコードをご存じの場合、[ここをクリック](#)から今すぐサイトに登録できます。

注記: もしも、24時間以上経過しても登録が完了しない場合は調査致しますので、恐れ入りますが global_support.sisw@siemens.com 宛にメールでご連絡ください。

もしも、24時間以上経っても「保留中」のままの場合は、恐れ入りますが日本のサポートセンター窓口 support_jp.disw@siemens.com 宛にご連絡ください。

パスワードの変更(リセット)方法

- ログイン画面よりメールアドレスを記入して「ログイン」をクリックします。

SIEMENS ID

メールアドレス*

ログイン

アカウントが未登録ですか? [サインアップ](#)

【ご注意】

正しいユーザアカウント（電子メールアドレス）でログインしようとしても、「メールアドレスまたはパスワードが不正です。」のエラーが表示される場合は、パスワードの変更（リセット）が必要です。

- 「パスワードをお忘れですか?」をクリックします。

SIEMENS ID

メールアドレス [編集](#)

パスワード*

パスワードをお忘れですか?

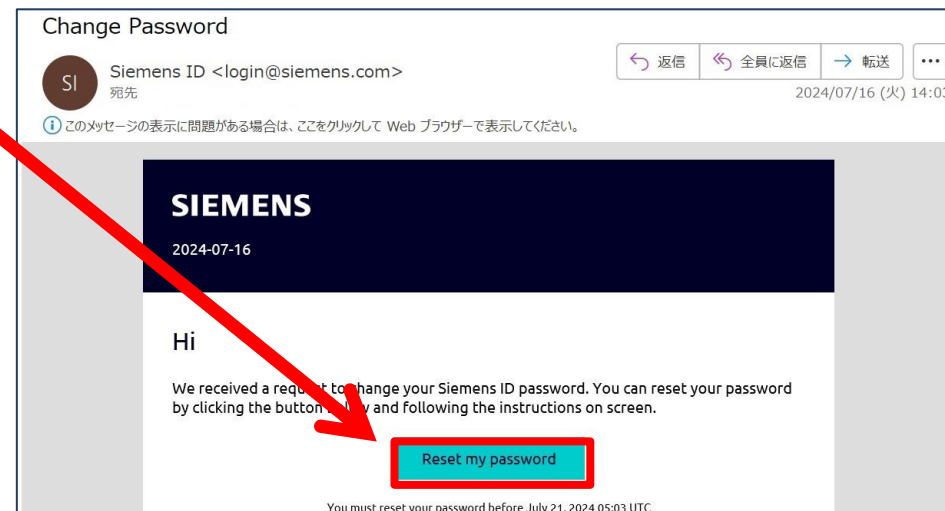
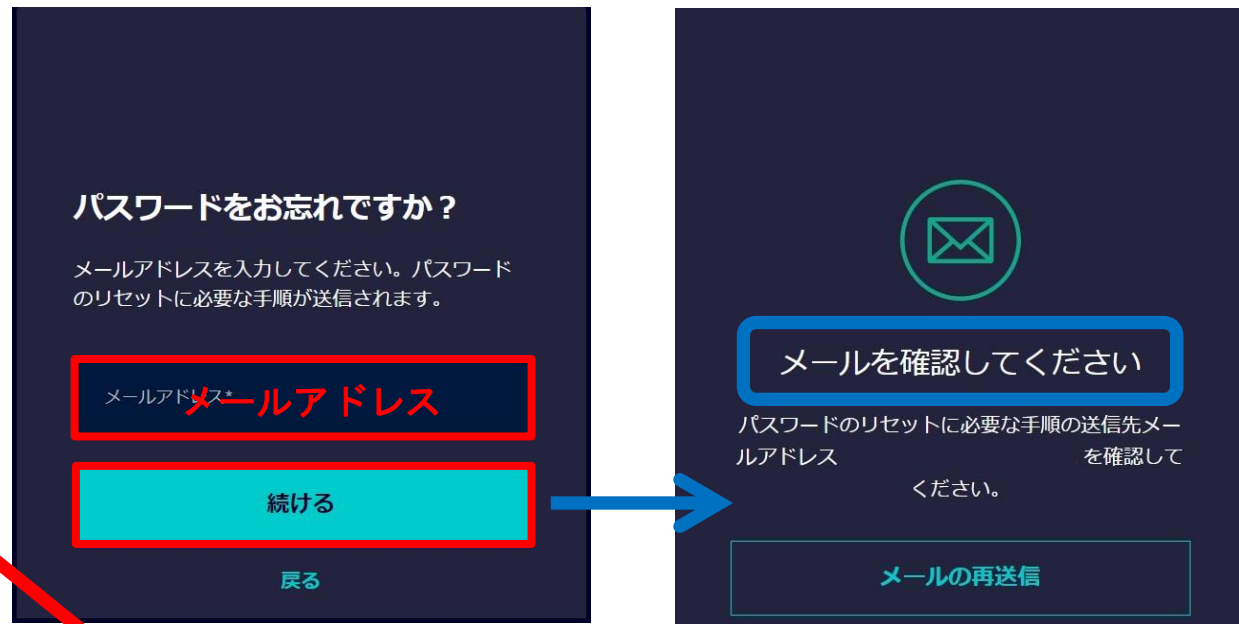
ログイン

アカウントが未登録ですか? [サインアップ](#)

パスワードの変更(リセット)方法 (続き1)

- お客様の電子メールアドレスを入力の上、「続ける」をクリックしてください。
 - 「メールを確認してください」のメッセージが表示されます。
- 自動メールが届いたら、「Reset my password」をクリックします。
 - メール送信元: login@siemens.com
 - 御社のセキュリティ設定により、メールが届かない場合や、スパムフォルダに届いている場合がございます。
 - 自動メールが届かない場合は、弊社側でパスワードを変更させていただきますので、弊社日本のサポートセンター窓口までご連絡ください。

support_jp.disw@siemens.com



パスワードの変更(リセット)方法 (続き2)

- 新しいパスワードを入力してください。

パスワードの変更

パスワードを変更するには新しいパスワードを以下に入力してください。

新しいパスワード*

新しいパスワードの再入力*

パスワードのリセット

【入力中に、パスワードの条件が表示されます】

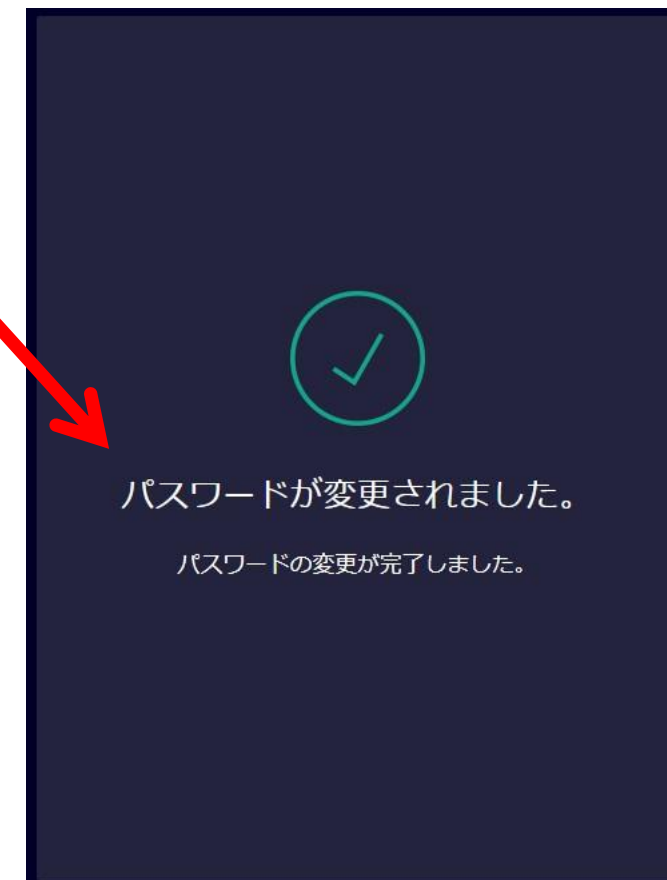
パスワードには次の文字が必要です。

- 長さ 12 文字以上
- 次のうち少なくとも 3 種類：
 - 小文字 (a-z)
 - 大文字 (A-Z)
 - 数字 (0-9)
 - 特別文字 (例 !@#\$%^&*)
- 同じ文字の連続は 2 回まで

- 照合のため、再度パスワードを入力してください。
- 「パスワードのリセット」をクリックします。

パスワードの変更(リセット)方法 (続き3)

- パスワード変更が完了すると、「パスワードが変更されました」と表示されます。
- ログインページに戻り、変更後のパスワードでログインします:
<https://support.sw.siemens.com/ja-JP/>



サポートセンター・ウェブをご利用くださり
誠にありがとうございます。

シーメンスデジタルインダストリーズソフトウェア