

IT管理サポート移行手順書



移行の前に

1 移行対象端末の確認

旧アプリケーションをインストール済みのパソコンは、右頁[移行手順]に沿ってアプリケーションの入れ替えを実施してください。



デスクトップまたは右下タスクトレイ上にこのアイコンがあるパソコンはインストール済です。

2 フレッツサービスお申し込み内容のご案内の確認

設定を開始する前に、本サービスのID/パスワード等が記載された「**フレッツサービスお申し込み内容のご案内**」をご準備ください

■紛失された場合 下記フリーアクセスにて再発行のお手続きが可能です。

NTT西日本IPコールセンター

0800-2002116



※受付時間:午前9時~午後5時 土曜、日曜、祝日も受付中です。(年末年始 12/29~1/3を除きます。) ※NTT西日本エリア(北陸・東海・関西・中国・四国・九州地区)以外からはご利用になれません。 ※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。電話番号をお確かめの上、お間違えのないようお願いいたします。

ご不明点やご質問などは、弊社サポートセンターにて承ります。

【オフィスネットおまかせサポートセンター】

0120-138912



※受付時間:午前9時~午後9時 土曜、日曜、祝日も受付中です。(年末年始12/29~1/3を除きます。) ※NTT西日本エリア(北陸・東海・関西・中国・四国・九州地区)以外からはご利用になれません。NTT東日本エリアからは06-4797-1468(通話料有料)におかけください。 ※携帯電話・PHSからもご利用いただけます。電話番号をお確かめの上、お間違えのないようお願いいたします。

移行手順

1 ダウンロード

オフィス安心パック公式ホームページから、**移行ツール**をダウンロードしてください。

ダウンロード先URL

<http://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/support/>



2 保存

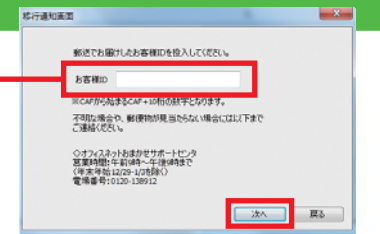
デスクトップに**移行ツール**を保存してください。



3 認証~確認

移行ツールを立ち上げ、**2「フレッツサービスお申し込み内容のご案内」**で確認した情報を入力し、認証をクリックしてください。

「クライアントエージェント移行セットアップウィザードを完了しました。」と**表示が出たら、OKを選択**して下さい。



お客さまID「CAF+数字10桁のコード」

4 完了

デスクトップ右下に**右記アイコン**が表示されていたら、**移行は完了**です。



アイコンに「！」が表示されて消えない場合は、裏面トラブルシューティングをご参照ください。

5 ログイン

オフィス安心パック公式ホームページから契約者専用サイトにアクセスし、**2「フレッツサービスお申し込み内容のご案内」**で確認した情報を入力し、ログインしてください。

契約者専用サイト

URL:<http://flets-w.com/solution/maintenance/anshin/login-portal/index.html>

- ①企業コード:お客さまID「CAF+数字10桁のコード」
- ②ユーザIDまたはメールアドレス:ユーザID(英数字9桁)
- ③パスワード:ユーザID(英数字9桁)





CASE 1

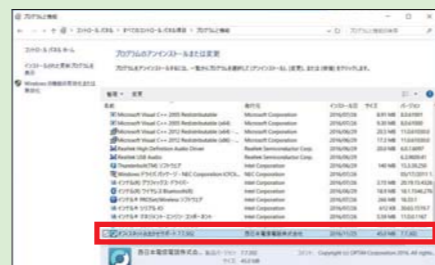
移行作業完了後もタスクトレイのアイコンに赤い「!」が表示されて消えない

ご利用のパソコンがインターネットに接続されているか確認してください。

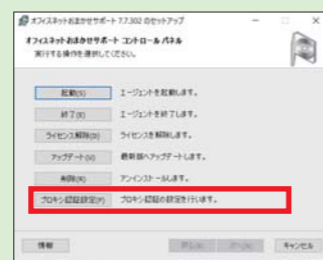
※プロキシ認証を利用している場合は、以下の設定を実施して下さい。



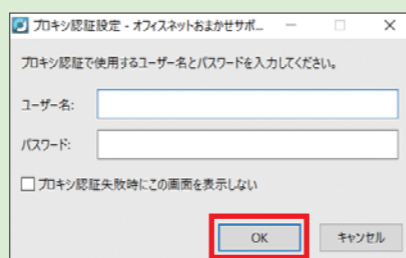
- Windows スタートボタン ▶ コントロールパネル ▶ プログラムと機能 ▶ 「オフィスネットおまかせサポート 7.7.300」を選択して、「変更」をクリックします。



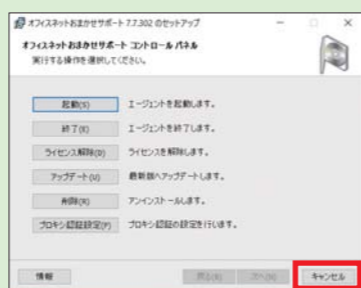
- セットアップ画面の「プロキシ認証設定」をクリックします。



- プロキシ認証に使うユーザ名・パスワードを入力し、「OK」をクリックしてください。



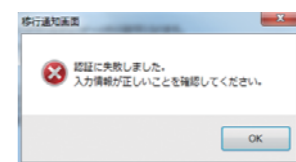
- 設定が終わりましたら、「キャンセル」を押してセットアップを完了してください。以上で設定は完了です。



CASE 2

認証時にエラーメッセージが表示される

エラーメッセージごとの対処を実施してください。



表示されるエラーメッセージ

対処方法

- | | |
|--|--|
| 1 重複起動時
すでにツールが起動しています。 | 移行ツールの実行を1つにしてください。 |
| 2 サポート対象外
サポートされていないOSです。サポート内容をお確かめください。 | 対象OSは以下となります。
Windows Vista、Windows 7、Windows 8、Windows 10 |
| 3 インストール済み
既にエージェントがインストールされています。 | 移行は不要です。旧アプリケーションが残っている場合は、アンインストールを実施願います。 |
| 4 コードの値が入っていない時
コードが間違っています。再度ご確認ください。 | お客さまID(CAF+数字10桁のコード)をご確認の上、再度入力してください。 |
| 5 インストールエラー
インストール中にエラーが発生しました。 | 旧アプリケーションのアンインストールを実施後に、「新たにアプリケーションをインストールする場合の手順書」に沿ってインストールを実施してください。 |
| 6 ネットワークエラー
サーバーとの接続に失敗しました。 | インターネット接続、プロキシ設定等を確認してください。 |
| 7 認証エラー
認証に失敗しました。入力情報が正しいことを確認してください。 | お客さまID(CAF+数字10桁のコード)を確認して、再度入力してください。 |
| 8 アンインストール中のエラー
アンインストール中にエラーが発生しました。 | 旧アプリケーションのアンインストールを実施後に、「新たにアプリケーションをインストールする場合の手順書」に沿ってインストールを実施してください。 |
| 9 認証不許可時
この機器での認証は許可されていません。 | 利用ライセンス数をご契約数の上限に達していないかご確認ください。 |
| 10 詳細不明のエラーが起きたとき
詳細不明のエラーが発生しました。 | オフィスネットおまかせサポートセンターまでお問い合わせください。 |