



B&R ユーザードキュメント マテリアル・リターン・ポータル

Last updated: 22 March, 2021

B&R は、事前の予告無くこのマニュアルの内容を変更する権利を有します。本書に含まれる情報は発行日時点で正確ですが、B & R は本書に含まれる製品またはドキュメントに関して、明示または黙示を問わず一切の保証を行いません。B & R は、これらの製品の提供、性能、または使用に関連する、またはそれらから生じる偶発的あるいは結果的な損害が発生した場合の責任を負わないものとします。本書に記載されているソフトウェア名、ハードウェア名、商標は、各会社に登録されるものです。

I 目次

1 マテリアル・リターン・ポータルの基本.....	3
2 B&R マテリアル・リターン・ポータルの要件.....	4
2.1 B&R マテリアル・リターン・ポータルを使用するための技術要件	4
2.2 B&R マテリアル・リターン・ポータルの承認.....	4
3 B&R マテリアル・リターン・ポータルの機能.....	5
3.1 ログインとログアウト.....	5
3.2 注文のヘッダー.....	7
3.3 注文検索	8
3.4 注文.....	10
3.4.1 注文状況と機能	10
3.4.1.1 注文の保存	11
3.4.1.2 注文の実行	11
3.4.1.2.1 注文データ.....	11
3.4.1.2.2 確認.....	12
3.4.1.3 注文のキャンセル.....	14
3.4.1.4 修理費用見積もりの承認 / 拒否.....	14
3.4.1.5 表示.....	14
3.4.1.6 注文の完了.....	14
3.4.1.7 キャンセル.....	14
3.4.1.8 B&R への連絡.....	14
3.4.2 注文データ.....	15
3.4.2.1 ヘッダーデータ	15
3.4.2.2 アイテムデータ	16
3.4.3 注文書類.....	17
3.4.4 注文ログ	18
3.5 注文の変更.....	19
3.5.1 アイテムの追加	19
3.5.2 アイテムの編集.....	23
3.5.3 アイテムの削除.....	23
3.6 新規注文	24
4 B&R マテリアル・リターン・ポータルのサポート.....	25
4.1 B&R マテリアル・リターン・ポータルのお問合せボタン	25
4.2 B&R へのお問い合わせ	25

1 マテリアル・リターン・ポータルの基本

B&R のマテリアル・リターン・ポータルを使用するメリットとして、クレーム及び修理処理の作成、依頼、および追跡作業において、お客様にお手間をかけずに処理することができるという点が挙げられます。

本書は、マテリアル・リターン・ポータルの全プロセス、特に機能と使用に関して具体的に解説するものです。また、本書に記載される内容は、クレジット契約を結んでいるお客様、また、標準的な仕様で構成された B&R 製品をご利用頂いているお客様、どちらのケースにも適用されます。

2 B&R マテリアル・リターン・ポータル要件

2.1 B&R マテリアル・リターン・ポータルを使用するための技術要件

マテリアル・リターン・ポータルを使用するには、次の Web ブラウザのいずれかを使用してください。ここに掲載されている以外のブラウザを使用された場合には、何らかのエラーが発生する可能性があります。

- ・ Google Chrome23 以降
- ・ Safari6 以降
- ・ Internet Explorer9 以降
- ・ MozillaFirefox17 以降
- ・ Opera15 以降
- ・ Android2.3 以降 iOS5 以降
- ・ Windows Phone8 以降

2.2 B&R マテリアル・リターン・ポータルの承認

お客様またはパートナー（会社拠点）ごとに、1 人以上のユーザーを管理者(Administrator)として設定（登録）することができます。B&R ホームページの[サービス]タブから、新しいユーザーの追加、現ユーザーの変更または削除等、ユーザー管理をお客様ご自身で設定することが可能です。

設定はホームページにログイン後、[サービス]タブ、[マイポータル]タブより、[Manage Users]から行います。

Perfection in Automation > サービス > マイポータル

マイポータル

サービス

マイポータル

Modify User Data

Manage Users

お知らせ

サポートポータル

マテリアル・リターンポータル

プロダクト・コンフィギュレータ



ユーザー別の付与権限

ユーザー管理者は、権限が異なる下記のユーザー担当を設定することができます。

- ・ サービス技術者<Engineer>（権限：注文の作成、注文の変更、注文の印刷）
- ・ サービス管理者<Processing>（権限：注文の作成、注文の変更、注文の印刷、注文の実行決定、コスト見積もりの承認または拒否）
- ・ サービスマネージャー<Manager>（権限：注文の作成、注文の変更、注文の印刷、注文の実行決定、コスト見積もりの承認または拒否）

B&R マテリアル・リターン・ポータルを使用するには、これら 3 つの役割のいずれかが必要であり、ユーザーごとに[Web アクセス]チェックボックスにチェックを入れて設定をする必要があります。

User admin	Can be changed by your user admin
User roles:	none Manager Processing Engineer
- Material return portal (MRP)	Engineer
- Customer service portal (CSP)	Engineer
- Product configurator portal (PCP)	Engineer
E-mail information MRP	<input checked="" type="checkbox"/>
Date of operation	Can be changed by your user admin

その他の機能

[サービス注文メール情報]チェックボックスにチェックが入っている場合、マテリアル・リターン・ポータルで注文を追加する際にメールの通知が標準設定されます。その結果、関連するステータスの変更が行われると、ユーザーはメッセージを受信します(具体的には[実行中]、[承認のコスト見積もり]、または[注文完了]の場合に自動メールが送信されます)。このメール通知機能は、必要に応じて注文ごとに削除することができます。

[管理者]チェックボックスにチェックが入っている場合、ユーザーは管理者権限を持ち、他のユーザーを追加、変更、削除等、他のユーザーの権限を設定することができます。

ユーザーに設定された有効期日以降、ユーザーはポータルにアクセスすることができなくなります。ユーザーに登録されている社員が退職された場合には、マテリアル・リターン・ポータルへのアクセスは直ちに無効となります。

ユーザー管理権限がない場合、または B&R ホームページで MyPortal に初めてログインする場合は、B&R の営業担当者にお問合せください。

3 B&R マテリアル・リターン・ポータルの機能

3.1 ログインとログアウト

B&R マテリアル・リターン・ポータルにログインするには、B&R ホームページの[サービス]をクリックしてください。

B&Rについて いろいろな産業 テクノロジー 製品 イベント アカデミー キャリア ダウンロード サービス

Perfection in Automation > サービス > マテリアル・リターン・ポータル

マテリアル・リターン・ポータル

サービス

- マイ・ポータル
- お知らせ
- サポート・ポータル
- マテリアル・リターン・ポータル
- プロダクト・コンフィギュレータ
- Software registration
- テクノロジー・ゲーディング・ポータル
- サポート・リクエスト

「マテリアル・リターン・ポータル」でサービス品質の向上

「マテリアル・リターン・ポータル」を使って、修理や交換を速く効率よく行うことができます。このポータルをご利用いただければ、修理状況を追跡し、お客様とB&Rの間で情報を共有し、オンラインですべてのサービスドキュメントを入手することが可能になります。

[マテリアル・リターン・ポータル](#)

ユーザー・ドキュメンテーション

- マテリアル・リターン・ポータルの概略
- B&Rマテリアル・リターン・ポータルのユーザー・ドキュメンテーション

[マテリアル・リターン・ポータル]ボタンをクリックすると、B&R マテリアル・リターン・ポータルのログインウィンドウが新しいウィンドウで開きます。

Login

Username *

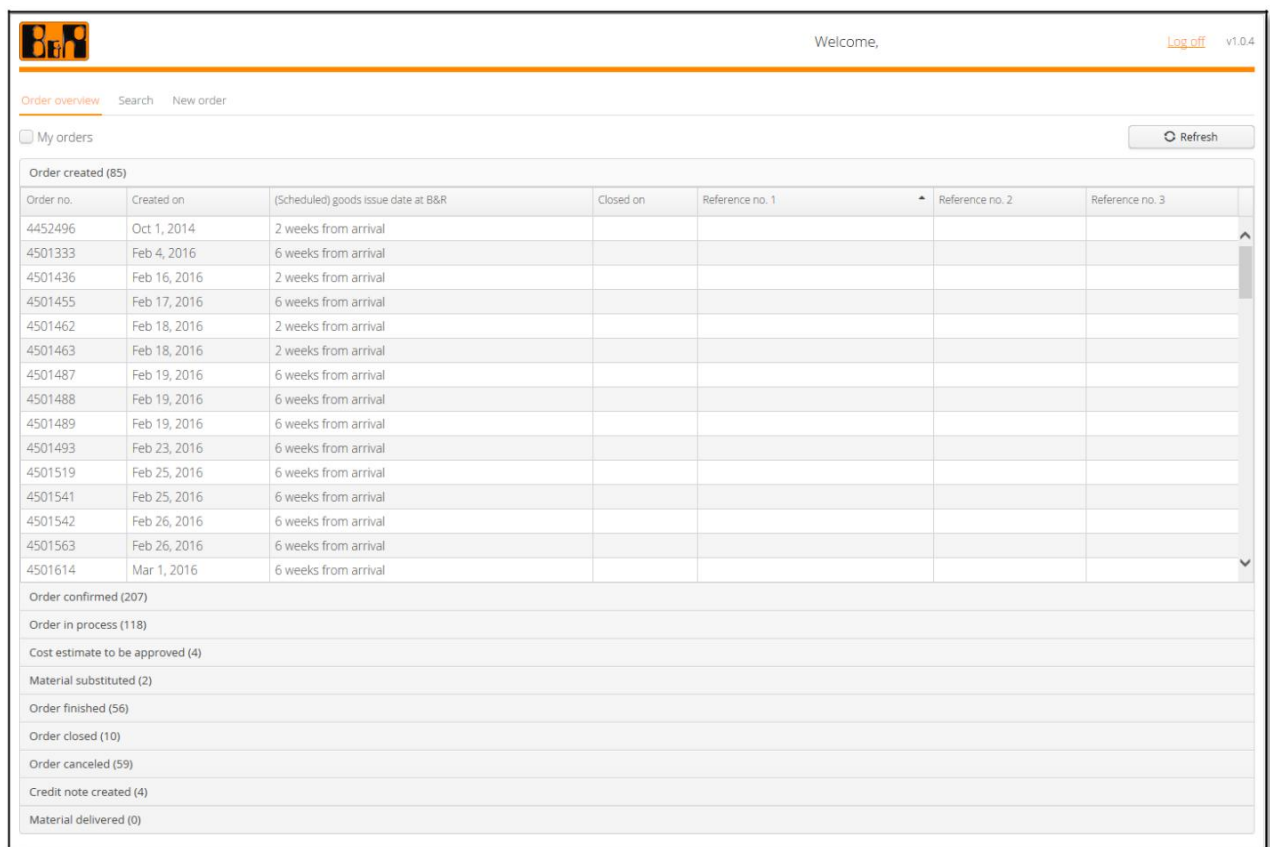
Password *

Login

B&R マテリアル・リターン・ポータルのアクセスメータは、B&R ホームページ <https://www.br-automation.com/ja/> で使用されるログインメータと同じです。

ユーザー名とパスワードを入力すると、B&R マテリアル・リターン・ポータルのスタートページが表示されます。

すでに B&R ホームページにログインしている場合は、ユーザーメータを再入力する必要はありません。この場合、B&R マテリアル・リターン・ポータルのスタートページに自動転送されます。



The screenshot shows the B&R Material Return Portal interface. At the top, there is a navigation bar with a logo on the left, the text "Welcome," in the center, and a "Log off" button on the right. Below the navigation bar, there are tabs for "Order overview", "Search", and "New order". A "My orders" section is visible, with a "Refresh" button. The main content area displays a table of orders under the heading "Order created (85)".

Order no.	Created on	(Scheduled) goods issue date at B&R	Closed on	Reference no. 1	Reference no. 2	Reference no. 3
4452496	Oct 1, 2014	2 weeks from arrival				
4501333	Feb 4, 2016	6 weeks from arrival				
4501436	Feb 16, 2016	2 weeks from arrival				
4501455	Feb 17, 2016	6 weeks from arrival				
4501462	Feb 18, 2016	2 weeks from arrival				
4501463	Feb 18, 2016	2 weeks from arrival				
4501487	Feb 19, 2016	6 weeks from arrival				
4501488	Feb 19, 2016	6 weeks from arrival				
4501489	Feb 19, 2016	6 weeks from arrival				
4501493	Feb 23, 2016	6 weeks from arrival				
4501519	Feb 25, 2016	6 weeks from arrival				
4501541	Feb 25, 2016	6 weeks from arrival				
4501542	Feb 26, 2016	6 weeks from arrival				
4501563	Feb 26, 2016	6 weeks from arrival				
4501614	Mar 1, 2016	6 weeks from arrival				

Below the table, there are several sections with counts:

- Order confirmed (207)
- Order in process (118)
- Cost estimate to be approved (4)
- Material substituted (2)
- Order finished (56)
- Order closed (10)
- Order canceled (59)
- Credit note created (4)
- Material delivered (0)

B&R マテリアル・リターン・ポータルから正しくログアウトするには、[ログオフ]ボタンをクリックしてください。 B &R ホームページのスタートページへ自動的に戻ります。

3.2 注文のヘッダー

注文のヘッダーは、個々のステータスに従って分類されます。

- ・ Order Created →作成中の注文
- ・ Order Confirmed →確定された注文
- ・ Order in process →実行中の注文
- ・ Cost estimate to be approved →承認待ちの費用見積もり
- ・ Material substituted →部品交換
- ・ Order finished →作業完了の注文
- ・ Order closed →完了済みの注文
- ・ Order cancelled →キャンセルされた注文
- ・ Credit note created →クレジットノート作成済
- ・ Material delivered →返却済みの注文

Order no.	Created on	(Scheduled) goods issue date at B&R	Closed on	Reference no. 1	Reference no. 2	Reference no. 3
4452496	Oct 1, 2014	2 weeks from arrival				
4501333	Feb 4, 2016	6 weeks from arrival				
4501436	Feb 16, 2016	2 weeks from arrival				
4501455	Feb 17, 2016	6 weeks from arrival				
4501462	Feb 18, 2016	2 weeks from arrival				
4501463	Feb 18, 2016	2 weeks from arrival				
4501487	Feb 19, 2016	6 weeks from arrival				
4501488	Feb 19, 2016	6 weeks from arrival				
4501489	Feb 19, 2016	6 weeks from arrival				
4501493	Feb 23, 2016	6 weeks from arrival				
4501519	Feb 25, 2016	6 weeks from arrival				
4501541	Feb 25, 2016	6 weeks from arrival				
4501542	Feb 26, 2016	6 weeks from arrival				
4501563	Feb 26, 2016	6 weeks from arrival				
4501614	Mar 1, 2016	6 weeks from arrival				

Order confirmed (207)

Order in process (118)

Cost estimate to be approved (4)

Material substituted (2)

Order finished (56)

Order closed (10)

Order canceled (59)

Credit note created (4)

Material delivered (0)

例えば[Order in Process(118)]と表記されたグループをクリックすると、現在 B & R で実行中のすべての注文が表示されます。

列の見出しをクリックすると、昇順と降順の並べ替えを変更することができます。

[My Orders] チェックボックスを有効にすると、ユーザーが追加したすべてのオーダーが表示されます。

注文の表示または変更は、注文の行をクリックしてください。

注文のヘッダーには、未処理または実行中を含めすべての注文が表示されます。完了またはキャンセルされた注文は、クローズまたはキャンセルされてから 6 か月間のみ表示されます。ただし必要に応じて、検索ツールを使用して過去 3 年間のすべての注文を検索することができます。

3.3 注文検索

B & R マテリアル・リターン・ポータルの[Search]検索機能を使用すれば、特定の検索基準に基づいた注文検索を簡単に行うことができます。

The screenshot displays the search interface of the B & R portal. At the top, there is a navigation bar with 'Order overview', 'Search', and 'New order' tabs. The 'Search' tab is active. Below the navigation bar, there is a 'Search criteria' section with several input fields: 'Customer number' (containing '423677'), 'Order number', 'Article number', 'Customer model number', 'Serial number', 'Reference no. 1', 'Reference no. 2', 'Reference no. 3', 'Search all reference fields', and 'Creation date from' to 'Creation date to'. There are 'Reset' and 'Search' buttons at the bottom of the search criteria section. Below the search criteria section, there is a 'Search results' section with a table. The table has the following columns: 'Order no.', 'Created on', '(Scheduled) goods issue date at B&R', 'Closed on', 'Reference no. 1', 'Reference no. 2', 'Reference no. 3', 'B&R article no.', 'Customer article no.', 'Serial number', and 'Handling'. The table is currently empty.

以下の詳細基準に基づいて検索することができます。

- ・ 注文番号
- ・ 製品番号
- ・ 顧客モデル番号
- ・ シリアルナンバー
- ・ リファレンス番号 1
- ・ リファレンス番号 2
- ・ リファレンス番号 3
- ・ すべての参照フィールドを検索
- ・ 作成日

検索はワイルドカード[*]を使用して実行できます。たとえば、[X20]で始まる製品コードを検索する場合、B & R 製品番号の項目として [X20*] を入力します。

完了日が3年以上前のオーダーについては、注文検索を使用しても検索することができません。
→完了日から3年以上が経過しているオーダーは、注文検索からの検索が不可となります。

検索を開始するには、[Search]ボタンをクリックしてください。結果は検索条件の下に表示されます。
列見出しをクリックすると、昇順と降順の並べ替えを変更できます。

The screenshot shows the B&R portal search interface. At the top, there is a logo and a 'Welcome,' message with a 'Log off' link and version 'v0.9.9'. Below this are navigation tabs: 'Order overview', 'Search' (active), and 'New order'. The 'Search criteria' section contains several input fields: 'Customer number' (423677), 'Order number', 'Article number' (X20*), 'Customer model number', 'Serial number', 'Reference no. 1', 'Reference no. 2', 'Reference no. 3', 'Search all reference fields', and 'Creation date from' (with a date range selector). There are 'Reset' and 'Search' buttons. Below the search criteria is the 'Search results' section, which is a table with 11 columns: Order no., Created on, (Scheduled) goods issue date at B&R, Closed on, Reference no. 1, Reference no. 2, Reference no. 3, B&R article no., Customer article no., Serial number, and Handling. The table contains 15 rows of search results.

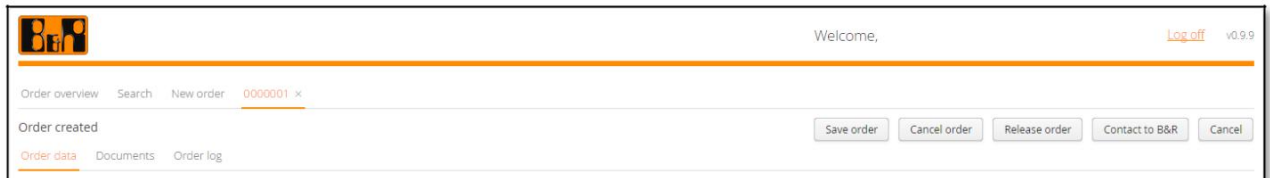
Order no.	Created on	(Scheduled) goods issue date at B&R	Closed on	Reference no. 1	Reference no. 2	Reference no. 3	B&R article no.	Customer article no.	Serial number	Handling
4501023	Jan 11, 2016			Referenz 011	Referenz 022	Referenz 033	X20BM01	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72450183925	Reparation
4501029	Jan 11, 2016						X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82655	Reparation
4501033	Jan 11, 2016						X20BB81	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	80780187493	Substitution
4501036	Jan 11, 2016						X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72464074904	Modification
4501037	Jan 12, 2016			Bestellnummer KD(Ref	test test	KD-Ref3	X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82655	Reparation
4501038	Jan 12, 2016						X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82656	Reparation
4501039	Jan 12, 2016						X20CP1484	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	91250281437	Reparation
4501040	Jan 12, 2016			Bestellnummer KD(Ref	KD-Ref2 test test	KD-Ref3	X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82656	Reparation
4501041	Jan 12, 2016			Bestellnummer KD(Ref	KD-Ref2	KD-Ref3	X20BC80G3	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	AEC20168424	Substitution
4501045	Jan 13, 2016			Referenz 1	Referenz 2	Referenz 3	X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82651	Reparation
4501046	Jan 13, 2016			Referenz 1	Referenz 2	Referenz 3	X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82652	Reparation
4501047	Jan 13, 2016			Referenz 1	Referenz 2	Referenz 3	X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82650	Reparation
4501048	Jan 13, 2016			Referenz 1	Referenz 2	Referenz 3	X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82650	Reparation
4501049	Jan 13, 2016			Bestellnummer KD(Ref	KD-Ref2	KD-Ref3	X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82650	Reparation
4501050	Jan 13, 2016			Referenz 1	Referenz 2	Referenz 3	X20BM11	KUNDENMATERIALNUMMER阿 ><	72468E82650	Reparation

注文を表示または変更するためには、注文の行をクリックします。
 検索条件をリセットし結果リストを削除するには、[Reset]ボタンをクリックしてください。

3.4 注文

B & R マテリアル・リターン・ポータルの注文ページでは以下の内容を確認することができます。

- ・ 注文状況
- ・ 注文機能(例えば、注文の保存)
- ・ 注文データ
 - ヘッダーデータ
 - アイテムデータ
- ・ 注文書類
- ・ 注文ログ



3.4.1 注文状況と機能

各々の注文に関するステータスと使用できる機能は詳細ビューに表示されます。

以下の機能は個々の注文のステータスに基づき適用(表示)されます。

	注文の保存	注文の実行	注文をキャンセル	書類のプリント	費用見積の承認	費用見積の拒否	キャンセル	注文を完了	B&R へ問い合わせ
新規注文		S/A					T/S/A		T/S/A
注文の作成	T/S/A	S/A	S/A						
注文の確認				T/S/A					
実行中の注文									
承認待ちの費用見積もり					S/A	S/A			
部品交換									
作成されたクレジットノート									
クレジットノート作成済									
注文の終了								S/A	
完了済みの注文									
キャンセルされた注文									

略称:

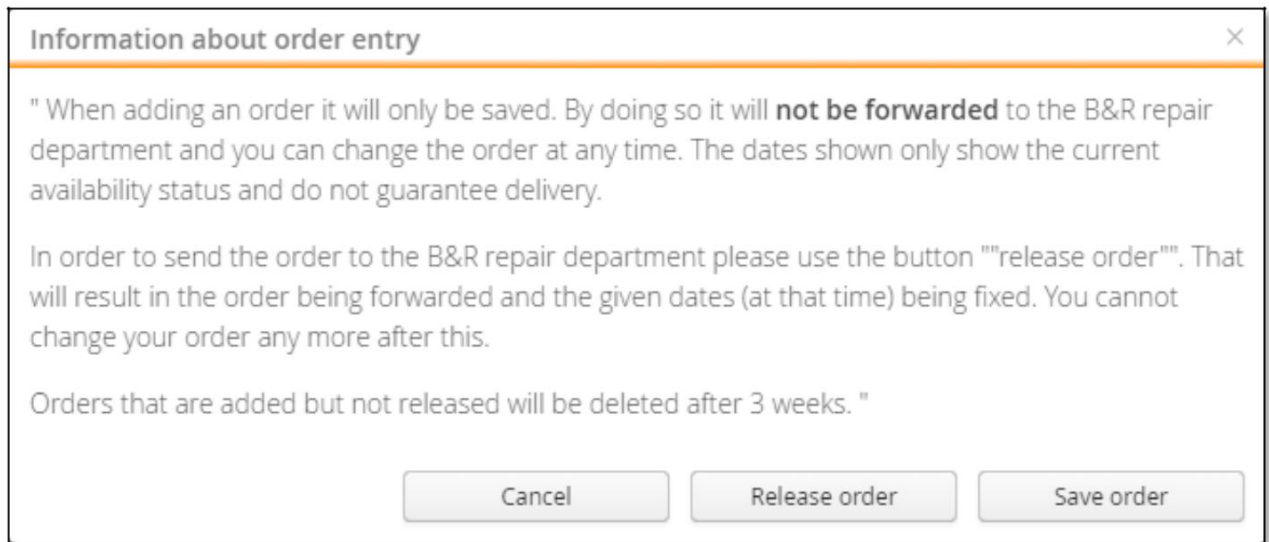
- T=サービス技術者 (プロファイル=[T])
- S=サービス管理者 (プロファイル=[S])
- A=サービスマネージャ (プロファイル=[A])

各機能の詳細は次の頁で詳しく説明します。

3.4.1.1 注文の保存

ヘッダーまたはアイテムデータを入力/変更した後、新しい注文を追加または保存することができます。[Save Order 注文を保存]ボタンをクリックすると、作成されたすべてのエントリが保存されます。ただし、この時点では注文は B & R リペアセンターに送信されません。[Release Order 注文の実行]ボタンをクリックしたときのみ、注文は確定し、B & R 修理センターにデータが送信されます。

注文の最初のステップのみを保存する場合は、[Save Order 注文を保存]ボタンをクリックし、そこで表示される内容をご確認ください。



注: 入力されたご希望の日付や記載されているデータなど、ご希望通りにご注文を完了することを保証できない場合もございますので、ご了承いただいた場合のみ、製品を修理にお出しください。

3.4.1.2 注文の実行

お客様は新規または既存の注文を発行できます。ここでの発行とは、B & R 修理センターに注文データが送信され、B & R が次の処理が開始されることを意味します。

既存または新規の注文を発行するには、[Release Order 注文の実行]ボタンをクリックします。

注: 注文がすでに実行に移っている場合は、変更できなくなります。

[注文の実行]ボタンをクリックすると、注文のヘッダーに戻ります。ここで入力されたデータを確認または修正することができます。

3.4.1.2.1 注文データ

注文のヘッダーは[データの注文]タブで開始されます。ここでは以下のオプションがあります。

- ・ 配送オプションを選択する
- ・ 追加オプション
- ・ アイテムを編集する

The screenshot displays the 'Order summary' page in the B&R portal. At the top, there is a navigation bar with 'Order overview', 'Search', and 'New order' (0000002 x). Below this, the 'Order created' section includes buttons for 'Cancel order', 'Release order', 'Cancel', 'Save order', and 'Contact to B&R'. The 'Order data' tab is active, showing 'Confirmation' details. Under 'Choose delivery options', the first option is selected: 'The article can be handled in several consignments (return delivery as fast as possible)'. Under 'Additional options', 'Create cost estimate for the necessary repairs and modification measures' is checked. Two orders are listed:

Item #	Customer model number	B&R article number	Serial number	Handling
00100		3AM001_0	010101011	Reparation
		X20A.000000.001_00	010101012	
		X20B00	010101013	
		X20HB08G0	010101014	
		X20HB00G0	010101015	
00200		X20PS0000	010101016	Reparation
Order 2 - Date for exchange delivery / handling time : 7 weeks				
Item #	Customer model number	B&R article number	Serial number	Handling
00100		X20A.000000.001_00	010101017	Modification
00200		X20A.000000.001_00	010101018	Modification reconditioning as new

製品が複数ある場合、[製品は複数回に分けて処理] (可能な限り迅速な返送方法) という出荷オプションを選択すると、可能な限り迅速な出荷をするために、必要に応じて複数回の納品として処理されます。

[注文は1つの注文として処理し、単独で出荷する] という出荷オプションを選択すると、注文は可能な限り少ない出荷分 (単独に近い出荷) として処理されます。

追加のオプションを使用して、修理および初期化の作業見積もりを要求することも可能です。修理前調査を行い、修理または初期化に関する費用の見積もりを提示します。

見積もり提示後、修理または初期化を希望されない場合は、その見積もりをキャンセルし、処理を無効とすることができます。製品の修理・初期化を行わずお客様のもとへ返送をご希望の場合には修理前調査費用に関する請求書が発行されます。見積もりをキャンセルし、製品をそのまま廃棄することをご希望の場合は、修理前調査費用は無償となり、そのまま弊社にて製品の廃棄を行います。

注文データ領域にアイテムのステータスが表示されます。アイテム番号をクリックしてアイテムを再度編集することも可能です。作成可能性な注文は事前に確認することができます。上記の例では、注文を実行した後、2つの新しい注文が作成されます。

3.4.1.2.2 確認

[Confirmation 確認] タブには、注文に関するお客様データのヘッダーが表示されます。製品の出荷先を再度変更する場合は、注文のヘッダーデータに戻ってデータを変更することができます。

The screenshot shows the B&R portal interface for order confirmation. At the top, there is a navigation bar with the B&R logo, a 'Welcome,' message, and a 'Log off' link. Below the navigation bar, there are tabs for 'Order overview', 'Search', and 'New order'. The 'Order overview' tab is active, showing the order number '000001'. Below the tabs, there are buttons for 'Cancel order', 'Release order', 'Cancel', 'Save order', and 'Contact to B&R'. The main content area is divided into three columns: 'Customer information', 'Bill-to party', and 'The delivery will be sent to the following address:'. Each column contains the same address information: '423677 DEMO Hagenower Str. 138 60198 Frankfurt Germany'. Below the address information, there are 'Payment terms: Within 14 days Due net' and 'Delivery terms: Ex works'. At the bottom, there is a 'Repair terms:' section with a checkbox for 'I agree to the repair terms *' and a 'Release binding order' button. A note at the bottom left states '* obligatory fields'.

すべての注文データを確認し、必要に応じて変更した場合は、修理条件を熟読された上で、内容及び注意事項をご承諾頂けますようお願いいたします。ご承諾を頂いた場合に限り、注文は確定し、実行処理に移ります。

[Release binding order 注文を実行する] ボタンをクリックした後、場合によっては個別の注文に分割して保存され B &R 修理センターに送信されます。注文ヘッダーのすべてのデータを含む PDF ファイルは、引き続き追加されたすべての注文に添付され、[Documents ドキュメント] タブに表示されます。

実行後、注文は[Confirmed Order 確定された注文] グループに表示されます。

3.4.1.3 注文のキャンセル

注文をキャンセルする必要がある場合は、[Cancel order オーダーをキャンセル]ボタンをクリックしてください。

キャンセルボタンを使って注文がキャンセルされた場合、キャンセルの理由を追記するようお願いします。理由のご記入後、注文はクローズとなり、その後の変更はできません。注文の記録は文書管理のため保存され、[Order Cancelled キャンセルされた注文]グループの下でヘッダーを確認することができます。

注: ステータスが記録されている注文のみキャンセルが可能です。ステータスがすでに実行済みで、B&R にデータが送信されているオーダーは、キャンセルすることはできません。

3.4.1.4 修理費用見積もりの承認 / 拒否

修理のための費用見積もりが必要な場合、B & R 修理センターによって見積もりが作成され次第、注文は[承認待ちの費用見積もり]グループに表示されます。

[費用見積もりを承認する]と[費用見積もりを拒否する]ボタンにより、見積もりを受け入れて修理処理を行うか、見積もりを拒否して修理を行わないかを選択します。

費用見積もりの作成から 4 週間以内に返信がない場合、修理注文は自動的に受け入れられたものとみなされ、修理および請求処理が行われます。

[費用見積もりの拒否]ボタンから修理注文が拒否された場合は、拒否の理由を追記してください。理由を入力すると、[注文がキャンセルされました]グループの注文ヘッダーに注文が表示され、編集できなくなります。ご依頼の製品を修理せず返送の場合、修理前調査費用見積もり料金の請求書が発行されます。または、製品を返却せず B & R 修理センターでそのまま廃棄をご希望される場合、その調査費用は無料です。

[費用見積もりを承認する]ボタンより注文を選ぶと、注文のヘッダーの[実行中の注文]グループに表示され、B & R 修理センターによって次の処理に進みます。この場合、現時点で見積もり費用は請求されません。

3.4.1.5 表示

注文([Release Order 注文の実行]ボタンから送信)が B & R 修理センターに確定済として送信されると、すぐに出荷の納品書が表示されます。

この書類は必ず出荷品にも同封されて送られます。これはロジスティクスプロセスだけでなく、B & R 注文処理部門にとってもより明確な流れとなります。

3.4.1.6 注文の完了

B & R 修理センターでクローズしたと判断した注文は、[Order Finished 作業完了の注文]グループの下の注文ヘッダーに表示されます。

[Complete Order 注文を完了する]ボタンをクリックすると、B & R に注文が完了したことを通知します。その場合、注文は[Order Closed 完了済の注文]グループの下に表示され、編集できなくなります。

3.4.1.7 キャンセル

[Cancel キャンセル]ボタンをクリックすると、注文の表示や変更を停止することができます。この場合、この注文に加えられた変更は保存されません。

3.4.1.8 B & R への連絡

B & R マテリアル・リターン・ポータルの使用時に技術的な問題が発生した場合は、[Contact to B&R B & R へのお問い合わせ]ボタンをクリックしてください。

このボタンをクリックすると、E メールアカウントが開き、メールを入力して B & R に送信できます。注文のデータは自動的に E メール本文にコピーされます。このデータは電子メール本文から削除しないでください。

3.4.2 注文データ

3.4.2.1 ヘッダーデータ

ヘッダーデータには注文全体に有効なデータが含まれています。

The screenshot shows the 'Order created' page in the B&R portal. The page includes a header with the B&R logo, 'Welcome,' message, and 'Log off v0.9.9' link. Below the header, there are navigation tabs: 'Order overview', 'Search', 'New order', and '000001 x'. The main content area is titled 'Order created' and contains several sections:

- Order data:** Includes buttons for 'Cancel order', 'Release order', 'Cancel', 'Save order', and 'Contact to B&R'.
- Header data:** A form with various fields:
 - Customer: DEMO
 - Contact person at customer: CONTACT PERSON
 - Ship-to-party: SHIP-TO-PARTY
 - Reference no. 1: Reference 1
 - Reference no. 3: Reference 3
 - Order reason: Failure in period 2
 - B&R Service center: AT - Eggelsberg
 - Name of end customer: Endcustomer
 - Reference no. 2: Reference 2
 - E-Mail notification:
 - Information for order: Information for order
- Items:** A table with columns: Item #, Customer model number, B&R article number, Serial number, Amount, B&R delivery date, Handling, Status. One item is listed:

Item #	Customer model number	B&R article number	Serial number	Amount	B&R delivery date	Handling	Status
00100		X20A000000001-00	01010101010	1	Dec 12, 2012	Reparation	In process

お客様側のご担当者

お客様側の管理者は、修理の際の窓口、責任者となる従業員様を指します。この方は、電子メールアドレスが入力され、メール通知がアクティブ化されていると仮定して、Eメールを介して情報を受け取ります。管理者および電子メールアドレスなどの他のデータは、ユーザー管理者が管理できます。

出荷先

製品は修理完了後、入力された販売先のアドレスに送信されます。

レファレンス No. 1 - 3:

これらのフィールドには、お客様ご自身で設定された参照項目を入力できます。お客様の参照項目は、すべてのドキュメント(コスト見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

Reference No.1: 注文または修理番号

Reference No.2: ユーザー客先名

Reference No.3: 任意

注文情報

このフィールドには、注文に製品の不具合や故障状況の説明またはコメントを追加することができます(例:どのような環境下でエラーが発生したか等)。

注文理由

注文を作成するためのトリガー/理由はこの項目で記録することができます。次のオプションから選択できます。

- ・ Transport damage (輸送中の損傷): 輸送中に製品が損傷した
- ・ Warranty claim during installation (インストール中に発生): 製品のインストール中に動作が停止した
- ・ Warranty claim item operating in field (作業現場で運用中に発生): 製品が稼働中に故障した
- ・ Repair of item operating in the field (作業現場で運用中に発生): 製品が稼働中に故障 (保証期間外)
- ・ Unknown (不明): その他の理由によるクレーム/修理

B&R サービスセンター

B&R 日本の各拠点に製品をお送りください。

最終顧客(エンドユーザ)の名前

このフィールドには、対象製品の修理を申し立てた最終顧客(エンドユーザ)の名前を入力できます。

電子メール通知

このチェックボックスにチェックを入れると、注文状況が以下のように変更され次第、担当者宛に電子メールが自動的に送信されます。

- ・ 注文を実行中(B&R 修理センターにて製品を受け取りました)
- ・ 承認待ちの費用見積もり(B&R 修理センターにて費用見積もりを作成しました)
- ・ 注文が終了しました(B&R 修理センターより修理完了品を発送しました)

記述のように、メール通知はユーザー設定で事前に設定された内容に沿って実行されます。

3.4.2.2 アイテムデータ

アイテムデータで、特定の事柄、問い合わせに関連する情報を確認することができます。

アイテム番号

残りのプロセスに適用される B&R アイテム番号を表示します。アイテム番号は、すべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

お客様モデル番号

アイテムの製品番号を表示します。お客様の製品番号は、すべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

B&R の製品番号

B&R で適用されるアイテムの製品番号を表示します。B&R の製品番号は、すべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

シリアル番号

アイテムのシリアル番号を表示します。シリアル番号は、すべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

数量(項目)

アイテムの数量を分割して表示します。数量はすべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

B&R 納期

シリアル番号から確認できる B&R の元々の納期を表示します。

取り扱い

アイテムに選択された取り扱いタイプを示します。

ステータス

アイテムのステータスを表示します。それは以下のように区別されます:

- ・ Open: 製品は実行中です
- ・ Closed: 処理が完了しました
- ・ Irreparable: 製品は修理不能です

3.4.3 注文書類

注文の際に利用できる以下のドキュメントは、[Documents ドキュメント]タブで注文ごとに PDF 形式でご覧になれます。

- ・ Report 報告書
- ・ Cost estimate 費用見積もり
- ・ Order Confirmation 注文確認
- ・ Delivery Notes 納品書
- ・ Invoice 請求書

The screenshot shows the 'Order in Process' page in the B&R portal. At the top, there is a navigation bar with the B&R logo, 'Welcome,' text, and a 'Log off v0.9.9' link. Below the navigation bar, there are tabs for 'Order overview', 'Search', and 'New order' with a search value of '0000003 x'. The main content area is titled 'Order in Process' and includes buttons for 'Print', 'Cancel', and 'Contact to B&R'. Underneath, there are sub-tabs for 'Order data', 'Documents', and 'Order log'. The 'Documents' tab is active, displaying a table of document details.

Document type	Description	Created on	Filename	
Report		Jan 11, 2016	ServiceReport.pdf	
Cost Estimate	Cost estimate no. 0001636060	Mar 21, 2016	Cost Estimate Service.pdf	
Order Confirmation	Order Confirmation 0001636055	Jan 11, 2016	Order confirmation exchange.pdf	
Order Confirmation	Order Confirmation 0060108003	Mar 21, 2016	Order confirmation returns.pdf	
Delivery Note	Delivery note no. 0082217030	Jan 11, 2016	Delivery note exchange.pdf	
Invoice	Invoice no. 0093882431	Jan 11, 2016	Invoice exchange.pdf	

3.4.4 注文ログ

注文のすべてのステップをフォローできるよう、お客様あるいは B & R 側で操作、設定されたすべての変更は、[Order Log 注文ログ]でご確認いただけます。

The screenshot displays the 'Order Log' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Order overview', 'Search', and 'New order' (with a count of 0000004). Below this, the 'Order in Process' section is active, showing 'Order data', 'Documents', and 'Order log'. A table lists the following actions:

Action	Date	Creator
Order created on	Jan 11, 2016	First Name Last Name
Order released on	Jan 11, 2016	First Name Last Name
Order in progress since	Jan 11, 2016	Max Mustermann, Abt.AT - Eggelsberg - Service
Cost estimate created on	Jan 11, 2016	Max Mustermann, Abt.AT - Eggelsberg - Service
Cost estimate accepted on	Jan 11, 2016	First Name Last Name
Cost estimate rejected on	Jan 11, 2016	First Name Last Name
Material substituted on	Jan 11, 2016	Max Mustermann, Abt.AT - Eggelsberg - Service
Credit note created on	Jan 11, 2016	Max Mustermann, Abt.AT - Eggelsberg - Service

3.5 注文の変更

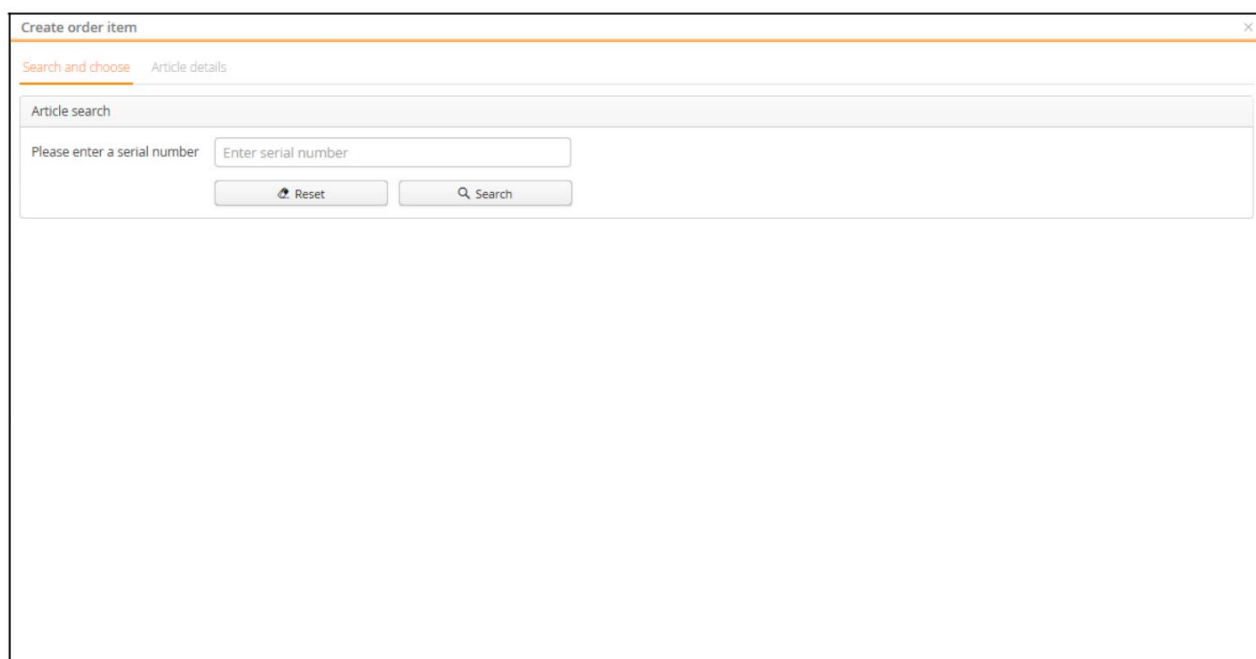
注文が開始されているもののまだ発行されていない限り(注文が作成された後、発行に至っていない間は)、注文の編集と変更を続けることができます。

注文が発行されると直ちに B&R 修理センターに確定注文として送信され、その後変更することができなくなります。

3.5.1 アイテムの追加

[Create Item アイテムの作成] ボタンを使用すると、注文のアイテムをさらに作成することができます。

ボタンをクリックするとウィンドウが開きますのでシリアル番号を入力してください。



The screenshot shows a web application window titled "Create order item". At the top, there are two tabs: "Search and choose" (which is active) and "Article details". Below the tabs is a section titled "Article search". Inside this section, there is a text input field with the placeholder text "Enter serial number" and a label "Please enter a serial number" to its left. Below the input field are two buttons: "Reset" with a circular arrow icon and "Search" with a magnifying glass icon.

入力したシリアル番号は[Search 検索] ボタンを使用して確認してください。

入力された製品が PC など構造化された組み立て品または組み立て品の一部である場合、含まれている製品のヘッダーが表示されます。

組み立て品の場合は、返却したいコンポーネントだけを選択することができます。

Create order item
✕

Search and choose
Article details

Article search

Please enter a serial number

Serial number entered is part of an assembly

Item #	Article included	Serial number	B&R article number	Customer model number	B&R delivery date
▼ 00100	<input checked="" type="checkbox"/>	01010101010	X20A000000.001-00		Jan 30, 2013
	<input type="checkbox"/>	01010101015	X20BB00		
	<input checked="" type="checkbox"/>	01010101014	X20HB00G0		
	<input checked="" type="checkbox"/>	01010101013	X20HB00G0		
	<input checked="" type="checkbox"/>	01010101012	X20PS0000		

型番を選択して[Save 保存]ボタンをクリックすると製品の詳細に移動します。

製品の詳細では次のデータが表示されます。

Search and choose Article details

Item detail X20A:000000.001-00

Add File Files already uploaded: 0
 emergency repair

Item #	Article included	Customer model number	B&R article number	Serial number	Amount (item)	B&R delivery d	Info	Expected delivery	Handling
▼ 00100			X20A:000000.001-00	01010101010	1.0	Jan 30, 2013	YQ		Reparation
	<input type="checkbox"/>		X20BB00	01010101015	1.0				
	<input checked="" type="checkbox"/>		X20HB00G0	01010101014	1.0				
	<input checked="" type="checkbox"/>		X20HB00G0	01010101013	1.0				
	<input checked="" type="checkbox"/>		X20PS0000	01010101012	1.0				

Note

<p>Note</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	<p>Information</p> <p>When choosing a Reparation your goods will be inspected and, if required and desired, repaired and subsequently sent back to you.</p>
--	---

Customer

<p>Description</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	<p>Additional requirements / information</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>
---	---

B&R

<p>Report</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>	<p>Comments</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; width: 100%;"></div>
--	--

Details

Claim recognized
 Attachment Files 0

Cancel Save

Item # アイテム番号

本修理の注文に適用されるアイテム番号を表示します。アイテム番号は、すべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

Article included 対象品目

選択された対象製品を表示します。

Customer model number お客様特定型番

アイテムにお客様特定型番が付与されている場合はここに表示されます。この番号は、すべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

B&R article number B & R 製品型番

B & R で適用されるアイテムの製品型番を表示します。この番号はすべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

Serial number シリアル番号

各アイテムのシリアル番号を表示します。シリアル番号は、すべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

Amount (item) 数量

アイテムの数量を分割して表示します。数量はすべてのドキュメント(費用見積もり、注文、レポート、納品書、請求書)に表示されます。

B&R delivery date 予定納期

B&R サービスセンターへお送りいただいた後の予定納期が表示されます。

Info 情報

保証に関する情報など、製品に関する詳細の情報を確認します。確認できる情報は、処理の可能性を制限することができます。たとえば B & R サービスセンターでは、製造中止の製品を交換することはできません。この場合現品修理作業のみ提供可能となります。オレンジ色の下線付きのコンテンツをクリックすると、フィールド上のコンテンツが更に詳細に表示されます。

Expected delivery 配達予定

B & R への配達後、製品の配達予定日が表示されます。

Handling 取り扱い

製品とお客様タイプ(標準のお客様あるいはクレジットのお客様)に応じて、利用可能な取り扱いのサービスが異なります。

Note ノート

[Repair 修理]または[recondition 再生]が選択された場合、該当製品の今後の作業予定が表示されます。

Information 情報

選択した処理タイプの詳細情報が表示されます。

Description 注釈

修理からの納期を早めるため、可能な限り詳細にエラーに関する情報を入力していただくためのフィールド。

Additional requirements/ information 追加の要件/情報

修理作業の速度を上げるために、可能な限り詳細にエラーの説明を入力していただくためのフィールド。

Report レポート

B & R がエラーに関する情報と注文を受領した後、B & R 側が判断したエラーの原因が表示されるフィールド

Comments コメント

B & R がエラーを受領した後、エラーに関するコメントを表示します

Details 詳細

B & R がエラーを受領した後、B & R によって特定されたエラー箇所を示します

Claim recognized クレームの認識

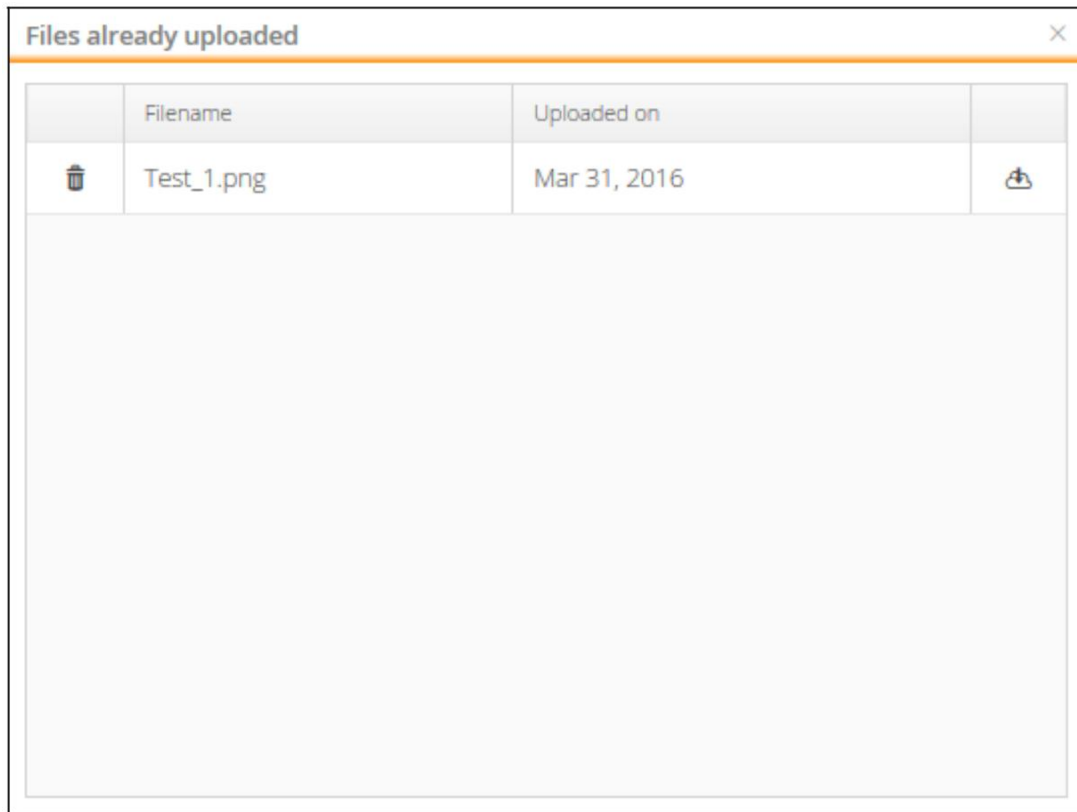
このチェックボックスがオンになっている場合、クレームは B & R によって認識されています。

Add File ファイルの追加

このボタンを使用すると、アイテムにファイルを追加できます。

[ファイルの追加]ボタンをクリックすると、ファイルを選択するためのウィンドウが開きます。ファイルを選択してメッセージを確認すると、ファイルが添付されます。

[Files already uploaded アップロード済みファイル]の表示には、添付済みのファイルが表示されます。アイテムの添付ファイルをクリックすると、添付ファイルが表示され、必要に応じて削除できます。




ファイルが正常に追加されると注文のアイテムデータに表示されます。

必要なデータをすべて入力し[保存]ボタンをクリックすると、アイテムを注文に追加できます。

3.5.2 アイテムの編集

アイテムデータの行をクリックするだけで、アイテムを編集または表示することができます。ウィンドウを編集するには、[Show Item アイテムの表示]を開きます。利用できる機能は、新規アイテム追加時と同じです。詳細については、3.5.1 章の各項目を参照してください。

3.5.3 アイテムの削除

 ボタンをクリックするだけで、既存のアイテムを削除することができます。必要に応じて、削除したアイテムをいつでも元に戻すことができます。

3.6 新規注文

[New Order 新規注文]タブを使用して、新しい注文を追加することができます。
 ヘッダーデータのいくつかのフィールドはすでに入力されており、必要に応じて変更できます。
 新しい注文では、既存の注文を編集したときと同じオプションがあります。
 詳細については、“3.5 注文の変更”を参照してください。

The screenshot shows the 'New Order' form in the B&R portal. The form is divided into several sections:

- Header data:** This section contains various input fields and dropdown menus.
 - Customer: DEMO
 - Contact person at customer: CONTACT PERSON
 - Ship-to-party: SHIP-TO-PARTY
 - Order reason: Failure in period 2
 - B&R Service center: AT - Eggelsberg
 - Name of end customer: (empty field)
 - Reference no. 1: (empty field)
 - Reference no. 2: (empty field)
 - Reference no. 3: (empty field)
 - E-Mail notification:
- Buttons:** Release order, Cancel, Save order, Contact to B&R
- Information for order:** A large text area for additional notes.
- Items:** A table with the following columns: Item #, Customer model number, B&R article number, Serial number, Amount, B&R delivery date, Handling, Status.

4 B&R マテリアル・リターン・ポータルをサポート

4.1 B&R マテリアル・リターン・ポータルのお問合せボタン

B&R マテリアル・リターン・ポータルの使用中に技術的な問題が発生した場合は、注文ヘッダーの右上にある [Contact to B&R お問合せ] をクリックしてください。

このボタンをクリックすると E メールアカウントが開き、メールを入力して B&R に送信できます。注文のデータは自動的に電子メールの本文にコピーされます。このデータを電子メール本文から削除しないでください。

4.2 B&R へのお問い合わせ

技術的な問題が発生した場合は、[B&R へのお問い合わせ] ボタンをご利用ください。何らかの理由でサポートボタンがないか使用できない場合、このドキュメントをご覧になった上でも、プロセスについて質問やアプリケーションに問題がある場合は、office.jp@br-automation.com に電子メールを送信してください。

リクエストは B&R に送信され、ポータルのサポート担当者がお客様のリクエストをお取り扱いします。