

**Efficient Engineering is when a PLAN becomes EPLAN.**

## EPLAN Solution Center 登録・チケット作成方法

PROCESS CONSULTING

ENGINEERING SOFTWARE

IMPLEMENTATION

GLOBAL SUPPORT



# もくじ

- 1 EPLAN Solution Center とは**
- 2 EPLAN Solution Center 登録方法
- 3 EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center に問い合わせる方法
- 4 EPLAN Solution Center 言語切り替え
- 5 EPLAN Solution Center チケット作成方法
- 6 EPLANによく来る質問ベスト3
- 7 情報ポータルを紹介

# EPLAN Solution Center

## EPLAN Solution Centerとは

保守サービスご契約いただいているお客様限定の、EPLANのオンラインサポートシステム。

お客様はオンラインで、簡単にEPLANに関するお問い合わせができます。EPLAN Solution Centerを通してのお問い合わせでは、プロジェクトの添付など、大きなファイルも送ることができます。質問の処理状況を確認、過去の質問の履歴を確認も可能です。

## EPLAN Solution Centerでできること

- ソフトウェアについて、直接EPLANに質問やお問い合わせをする
- EPLANが提供するFAQを検索、確認できる
- 過去の質問履歴を管理できる
- 全世界設計者と意見を共有できる

# もくじ

- 1 EPLAN Solution Center とは
- 2 EPLAN Solution Center 登録方法**
- 3 EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center に問い合わせる方法
- 4 EPLAN Solution Center 言語切り替え
- 5 EPLAN Solution Center チケット作成方法
- 6 EPLANによく来る質問ベスト3
- 7 情報ポータルを紹介

# EPLAN Solution Center 登録方法

EPLAN Solution Center 用アカウントを作成



1. EPLANのホームページ [www.eplanjapan.jp](http://www.eplanjapan.jp) にアクセス
2. サービスをクリック
3. [EPLAN Solution Center](#)をクリック

# EPLAN Solution Center 登録方法

## EPLAN Solution Center 用アカウントを作成

**Login\***

Login

Please enter your username

Username

Password

[Forgot your password?](#)

[Login](#)

Haven't an account yet?

Please enter your email address for registration

Email Address

[Register](#)

1. ログインで使うEmailアドレスを入力
2. Registerボタンをクリック

# EPLAN Solution Center 登録方法

## EPLAN Solution Center 用アカウントを作成

1. Customer NumberとService Contract No.を入力  
分からない場合は[Support-JP@eplan.de](mailto:Support-JP@eplan.de)にお問い合わせ  
してください。

**EPLAN Solution Center**

弊社とソフトウェア サービス契約を締結しているお客様は、弊社の最適化されたオンライン ヘルプデスク システム "EPLAN Solution Center" によって多彩なサポートを受けることが可能です。

このヘルプデスク システムで、お客様の手続きが速やかになり、急を要するご質問に対して弊社はより早急に回答することができます。さらに、お客様はチケットの処理ステータスをいつでも追跡できます。

- ▶ [FAQ – よくあるご質問とその回答、一覧](#)
- ▶ [EPLAN Solution Center マニュアル\(pdf\)](#)
- ▶ [How it works in EPLAN: Creating a support question from the EPLAN Platform \(YouTube\)](#)

**Haven't an account yet?**

Please enter your email address for registration

Email Address:

Customer Number:

Service contract no.:

[▶ Register](#)

**Haven't an account yet?**

Please enter your email address for registration

Email Address:

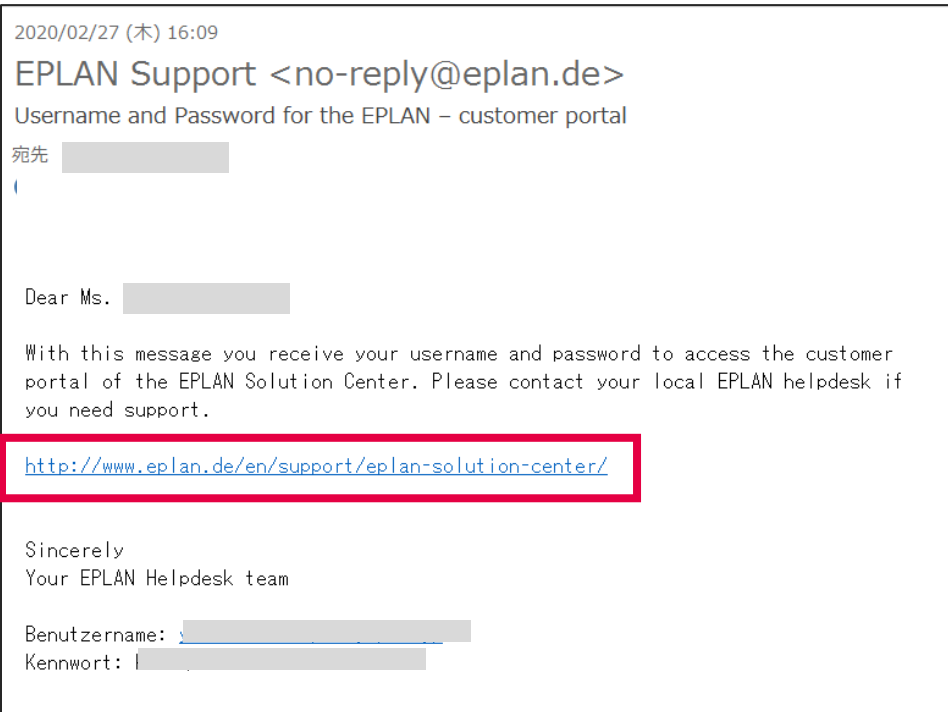
Customer Number:

Service contract no.:

[▶ Register](#)

# EPLAN Solution Center 登録方法

## EPLAN Solution Center 用アカウントを作成



1. EPLAN Supportより「Username and Password for the EPLAN – customer portal」というメールが登録したメールアドレスに届く
2. 文中のリンクをクリック

### 本文

EPLAN Solution Centerにアクセスするためのユーザー名とパスワードを送ります。サポートが必要な場合は、EPLANヘルプデスクにお問い合わせください。

### ユーザー名

: 一時的なパスワード



# EPLAN Solution Center 登録方法

## EPLAN Solution Center 用アカウントを作成

### EPLAN Solution Center

弊社とソフトウェア サービス契約を締結しているお客様は、弊社の最適化されたオンライン ヘルプデスク システム "EPLAN Solution Center" によって多彩なサポートを受けることが可能です。

このヘルプデスク システムで、お客様の手続きが速やかになり、急を要するご質問に対して弊社はより早急に回答することができます。さらに、お客様はチケットの処理ステータスをいつでも追跡できます。

- ▶ [FAQ – よくあるご質問とその回答、一覧](#)
- ▶ [EPLAN Solution Center マニュアル\(pdf\)](#)
- ▶ [How it works in EPLAN: Creating a support question from the EPLAN Platform \(YouTube\)](#)

<b>Login</b>	<b>Haven't an account yet?</b>
Please enter your username	Please enter your email address for registration
<b>Username</b> <input type="text"/>	<b>Email Address</b> <input type="text"/>
<b>Password</b> <input type="password"/>	<input type="button" value="▶ Register"/>
<input type="button" value="▶ Login"/>	
<a href="#">Forgot your password?</a>	

1. Username : ユーザー名

Password : 一時的なパスワード を使用してログイン

# EPLAN Solution Center 登録方法

## EPLAN Solution Center 用アカウントを作成

1. 新しいパスワードを設定  
※8文字、英字・数字・文字（ !#\$%-\_ =+<> ）の組み合わせが必要
2. Saveをクリック
3. EPLAN Solution Center用アカウントを作成完了！

Change My Password

**Password Information** ! = Required Information

User Name

New Password   
Strong Your password is strong. It contains a mix of uppercase and lowercase letters, numbers and at least one of these special characters: !#\$%-\_ =+<>

Verify New Password  ✔

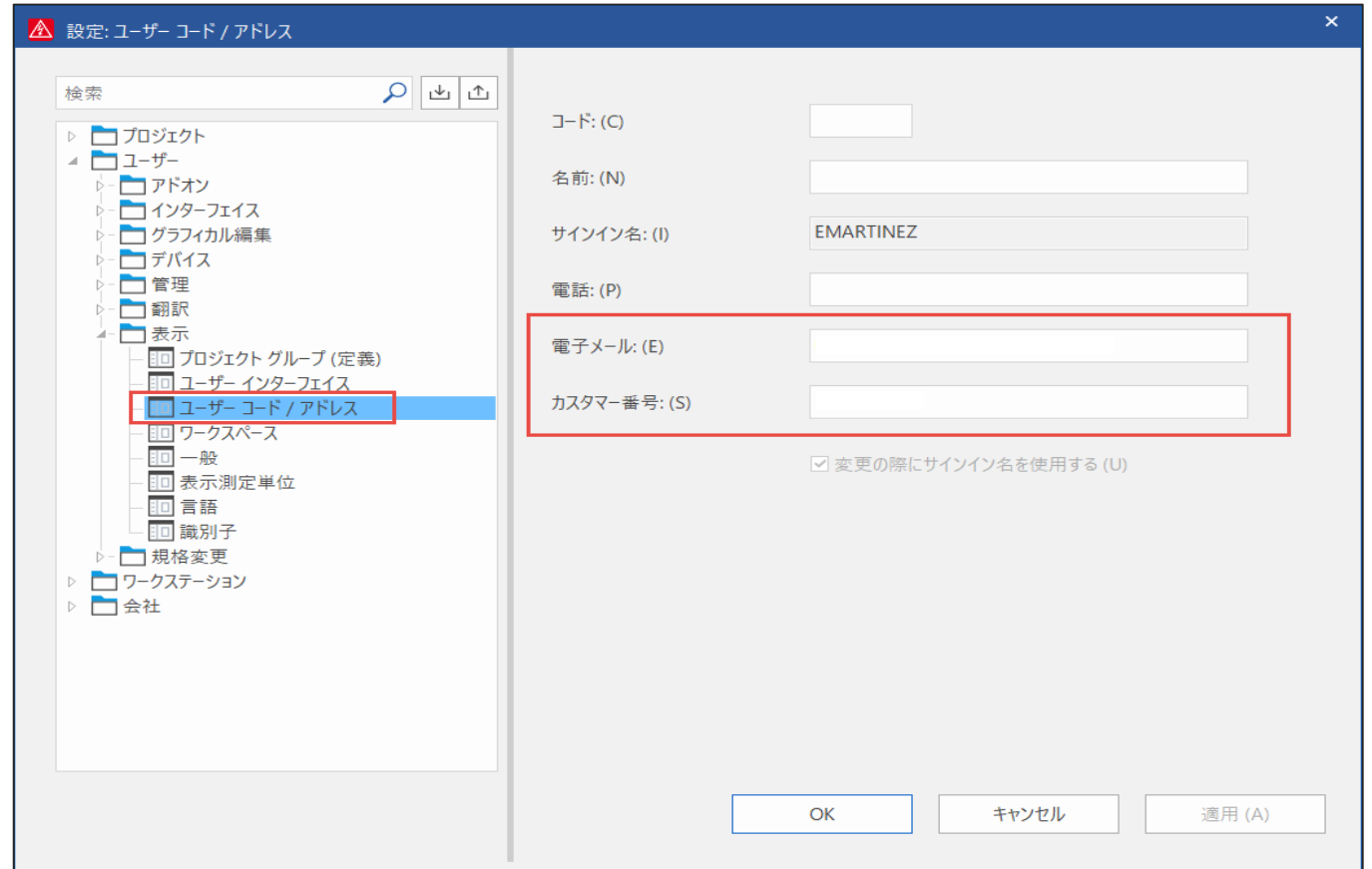
# もくじ

- 1 EPLAN Solution Center とは
- 2 EPLAN Solution Center 登録方法
- 3 EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center に問い合わせる方法**
- 4 EPLAN Solution Center 言語切り替え
- 5 EPLAN Solution Center チケット作成方法
- 6 EPLANによく来る質問ベスト3
- 7 情報ポータルを紹介

# EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center にお問い合わせする方法

## ログインの設定

1. P8を開く
2. 設定→ユーザー→表示→ユーザー/アドレス  
※必須：電子メール、カスタマー番号
3. ログインの設定完了

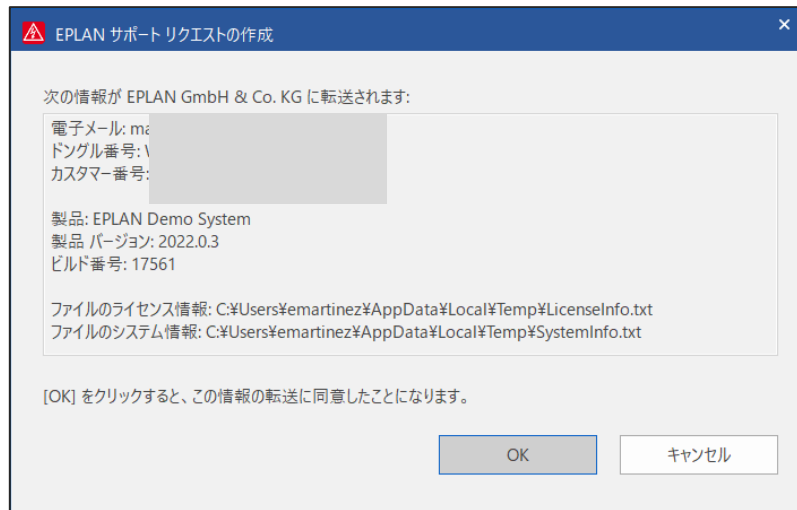


# EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center にお問い合わせする方法

## EPLANプラットフォームから問い合わせ

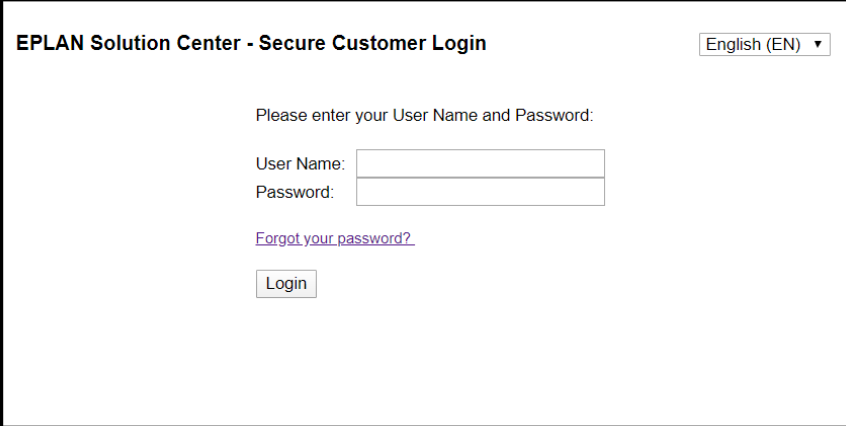


1. 「サポート」を検索したら「EPLANサポートリクエスト作成」が表示され、クリックする。
2. OKをクリックすると、EPLANに左の情報が送信されます。



# EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center に問い合わせる方法

## EPLANプラットフォームから問い合わせ



**EPLAN**  
efficient engineering.

**EPLAN Solution Center - Secure Customer Login** English (EN) ▾

Please enter your User Name and Password:

User Name:

Password:

[Forgot your password?](#)

EPLAN Solution Centerのログイン画面が表示されます。

User Name : 登録したメールアドレス

Password : パスワードを入力

Login をクリック

# もくじ

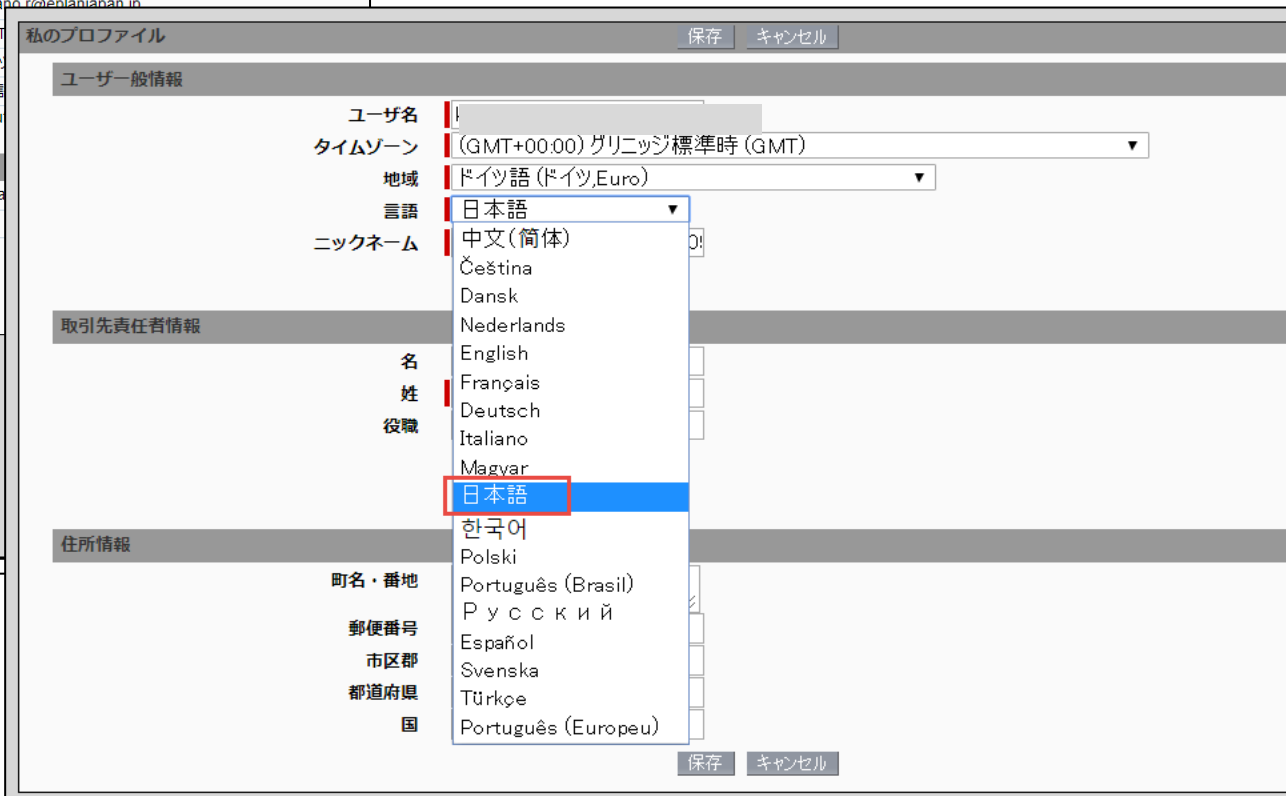
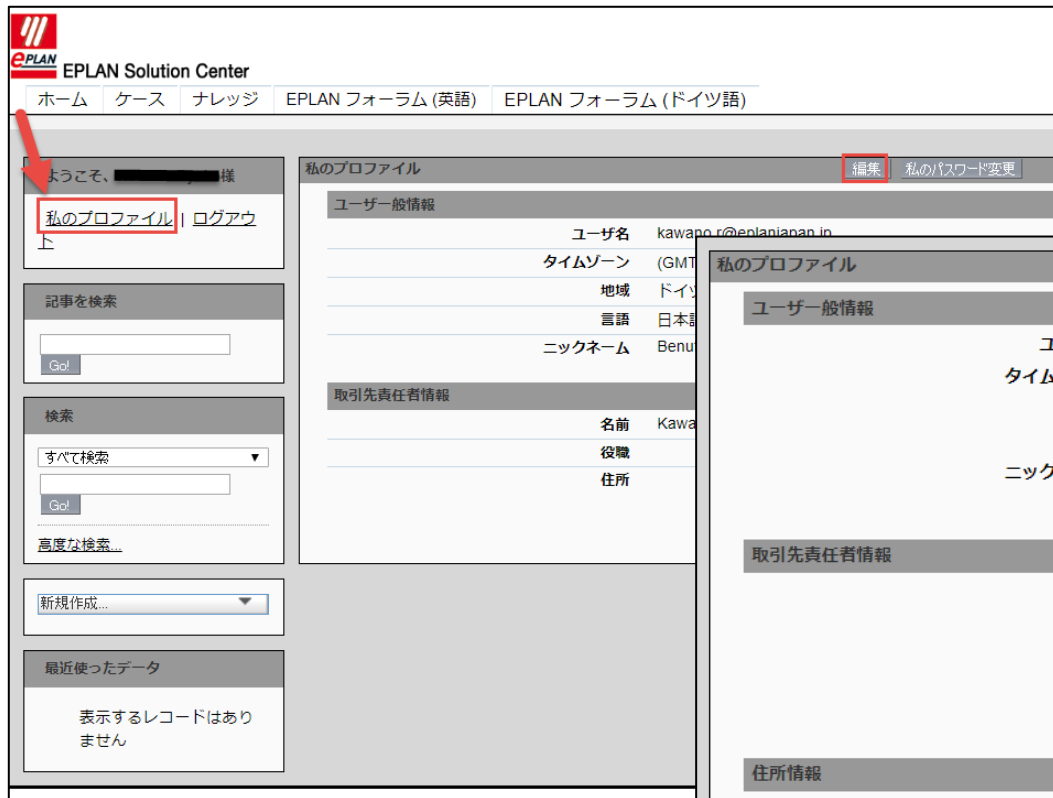
- 1 EPLAN Solution Center とは
- 2 EPLAN Solution Center 登録方法
- 3 EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center に問い合わせる方法
- 4 EPLAN Solution Center 言語切り替え**
- 5 EPLAN Solution Center チケット作成方法
- 6 EPLANによく来る質問ベスト3
- 7 情報ポータルを紹介

# EPLAN Solution Center 言語切り替え

## EPLAN Solution Center を日本語設定に変更する

私のプロフィール をクリック

ユーザー一般情報 > 言語 > 日本語 > 保存





# もくじ

- 1 EPLAN Solution Center とは
- 2 EPLAN Solution Center 登録方法
- 3 EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center に問い合わせる方法
- 4 EPLAN Solution Center 言語切り替え
- 5 EPLAN Solution Center チケット作成方法**
- 6 EPLANによく来る質問ベスト3
- 7 情報ポータルを紹介

# EPLAN Solution Center チケット作成

## チケットを作る (EPLANについて問い合わせをする)

The screenshot shows the EPLAN Solution Center interface. At the top, there is a navigation bar with 'ホーム' (Home), 'ケース' (Cases), 'ナレッジ' (Knowledge), 'EPLAN フォーラム (英語)' (EPLAN Forum (English)), and 'EPLAN フォーラム (ドイツ語)' (EPLAN Forum (German)). The 'ケース' menu item is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a user profile section with 'ようこそ、[ユーザー名]様' (Welcome, [User Name]!) and links for '私のプロフィール | ログアウト' (My Profile | Logout). There is also a search bar for articles and a search section with a dropdown menu set to 'すべて検索' (Search All) and a 'Go!' button. A '新規作成...' (Create New...) dropdown menu is visible. The main content area shows a 'ケース ホーム' (Cases Home) section with a message: 'ドロップダウンリストから参照するケースを選択します。' (Select a case to reference from the dropdown list). Below this, there is a 'ビュー:' (View:) section with a dropdown menu set to 'All Closed Beta Tickets (Portal)' and a 'Go!' button. The '最近使ったケース' (Recently Used Cases) section shows a message: '最近使ったレコードはありません。[Go] をクリックするか、ドロップダウンリストからビューを選択してレコードを表示します。' (No records used recently. Click [Go] or select a view from the dropdown list to display records). A 'ケースを新規作成' (Create New Case) button is highlighted with a red box.

1. ケース>ケースを新規作成 をクリック

# EPLAN Solution Center チケット作成

チケットを作る（EPLANについて問い合わせをする）

The screenshot shows a web form for creating a ticket. It is divided into several sections:

- チケットの内容** (Ticket Content):
  - 件名** (Subject): A text input field.
  - 説明** (Description): A large text area for the question content.
  - Solution Comment**: A smaller text input field.
- 満杯チケット番号** (Full Ticket Number):
  - ドングル** (Dongle): A dropdown menu with a search icon and an information icon.
- 分類** (Classification):
  - 製品** (Product): A dropdown menu with 'EPLAN Electric P8' selected, including search and info icons.
  - 製品バージョン** (Product Version): A text input field with '2.9.3' entered, including search and info icons.
  - ビルド番号** (Build Number): An empty text input field.
  - 状況** (Status): A dropdown menu with 'new' selected.
- 追加情報** (Additional Information): An empty section.
- システム情報** (System Information): An empty section.

## 入力項目

1. 件名（日本語でOK）
2. 説明：質問内容（日本語でOK）
3. ドングル：ライセンス番号
4. 使用製品名
5. 使用製品のバージョン
6. 状況

# EPLAN Solution Center チケット作成

チケットを作る (EPLANについて問い合わせをする)

The screenshot shows the EPLAN Solution Center interface. On the left, there is a sidebar with navigation links: ホーム, ケース, ナレッジ, EPLAN フォーラム (英語), and EPLAN フォー... Below these are sections for user profile, article search, and search filters. The main content area displays the 'About' page for the EPLAN Demo System (64 ビット). The page includes the EPLAN logo, version information (バージョン: 2.8 HF4), build number (ビルド番号: 12830), and serial number (シリアル番号: 76). The serial number is highlighted with a red box. Below this, contact information for EPLAN Software & Service GmbH & Co. KG is provided, including address, phone, fax, and website. A '閉じる' (Close) button is located at the bottom right of the dialog box.

ライセンス番号の確認方法  
メニューバー>ヘルプ>About  
シリアル番号がライセンス番号です。

# EPLAN Solution Center チケット作成

チケットを作る（EPLANについて問い合わせをする）

チケットの内容

件名

説明

Solution Comment

満杯チケット番号

ドングル

分類

製品 EPLAN Electric P8

製品バージョン 2.9.3

ビルド番号

状況 new

追加情報

システム情報

## ■ 製品名検索方法 ■

1. eplan と入力
2. 虫メガネアイコンをクリック
3. Go!をクリック
4. リストより選択

Choose Product EPLAN

戻る 製品のバージョンを検索

選択	Product Name
<input type="checkbox"/>	EPLAN Electric P8

戻る 製品のバージョンを検索

# EPLAN Solution Center チケット作成

チケットを作る（EPLANについて問い合わせをする）

チケットの内容

件名

説明

Solution Comment

満杯チケット番号

ドングル

分類

製品 EPLAN Electric P8

製品バージョン 2.9.3

ビルド番号

状況 new

追加情報

システム情報

## ■ 製品バージョン検索方法 ■

1. 2 と入力
2. 虫メガネアイコンをクリック
3. Go!をクリック
4. リストより選択

# EPLAN Solution Center チケット作成

チケットを作る（EPLANについて問い合わせをする）

ご不明点等ございましたらお気軽にお問い合わせください。

ヘルプデスク電話番号	メールアドレス
 <b>0120-926-644</b>	 <b>Support-JP@eplan.de</b>
 <b>パスワード: 37526</b> ※「パスワードをダイヤルしてください。」というアナウンスに続いて入力してください。	

# もくじ

- 1 EPLAN Solution Center とは
- 2 EPLAN Solution Center 登録方法
- 3 EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center に問い合わせる方法
- 4 EPLAN Solution Center 言語切り替え
- 5 EPLAN Solution Center チケット作成方法
- 6 EPLANによく来る質問ベスト3**
- 7 情報ポータルを紹介



# EPLANによく来る質問ベスト3

## ナレッジの紹介



EPLANのよくある質問集(翻訳済み)  
スクリーンショットと詳細な説明が書いてあります。

困ったことがあったらまず検索してみてください。

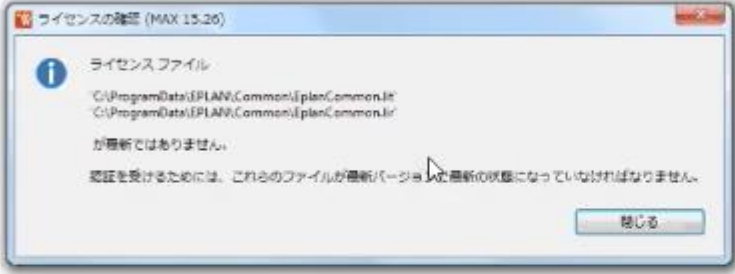


# EPLANによく来る質問ベスト3

## EPLANによく来る質問 1 つめ : MAX 15.26

検証状況 Validated  
タイトル EIDを認証したらエラーが表示されます「MAX 15.26」  
URL 名 MAX-15-26-during-activation-of-EID  
Solution

**問題:**  
EIDを認証したら下記エラーが表示されます。



**解決方法(シングルユーザーライセンスの場合):**

- ダウンロードページに移動します。 <https://www.eplan-software.com/services/downloads/eplan-license-client/>
- ドングル番号とカスタマーIDでログインします。
- License Clientをダウンロードします。
- Win32 x64 License Clientをインストールします。インストールする方法はsetup.exeファイルを右クリックし、「管理者として実行」をクリックします。
- 必ずお読みください、ライセンスを認証します。

**解決方法(ネットワークライセンスの場合):**

- ダウンロードページに移動します。 <https://www.eplan-software.com/services/downloads/eplan-license-client/>
- ドングル番号とカスタマーIDでログインします。
- License Managerをダウンロードします。

**ソリューション (ライセンス備用に推奨しません)**  
EPLAN License ManagerにインストールされているサーバーにElnDataUpdate.exeを実行してください。

**推奨ソリューション:**

エラー : MAX 15.26

「EIDを認証したらエラーが表示されます。」

# EPLANによく来る質問ベスト3

## EPLANによく来る質問 2 つめ：フリーズ



入力したらEPLANがフリーズします：日本語/中国語  
→ Windowsの設定を見直します

# EPLANによく来る質問ベスト3

## EPLANによく来る質問 3 つめ：EPLAN 起動できない

The screenshot shows the EPLAN forum interface. At the top, there are navigation tabs for 'ホーム', 'ケース', 'ナレッジ', 'EPLAN フォーラム (英語)', and 'EPLAN フォーラム (ドイツ語)'. A search bar contains the text 'EPLAN 起動'. Below the search bar, there are filters for '日本語', 'Product', and 'リセット'. A list of search results is displayed, with the top result being 'インストールした後、EPLANが起動しない' (After installation, EPLAN does not start). This result is highlighted, and a detailed view of the post is shown below. The post title is 'インストールした後、EPLANが起動しない'. The post content includes a '問題:' (Problem) section stating that EPLAN does not start after installation and a '解決方法:' (Solution) section with four steps: 1) Windows 'コントロールパネル' -> 'プログラムと機能' is opened; 2) 'EPLAN Electric P8/ProPanel/PanelBuilder' is selected; 3) '変更' is clicked to open 'EPLAN Setup Manager'; 4) The language is selected.

EPLANが起動できない原因はいろいろあるので、もし起動できないことがあったらナレッジを一度検索してみてください。

例えば「インストールした後起動できない」場合  
→言語がうまくインストールされていない可能性があります。



# もくじ

- 1 EPLAN Solution Center とは
- 2 EPLAN Solution Center 登録方法
- 3 EPLAN Electric P8から EPLAN Solution Center に問い合わせる方法
- 4 EPLAN Solution Center 言語切り替え
- 5 EPLAN Solution Center チケット作成方法
- 6 EPLANによく来る質問ベスト3
- 7 情報ポータルを紹介**

# 情報ポータル



ヘルプ：機能のガイド

例えば接続定義ポイントをどう使うのかな？と思ったらヘルプから調べると、機能の細かい説明が書いてあります。

ソフトウェアの承認

Windowsアップデートするときに確認してほしい情報です。Windows の現在サポートされているバージョンがかいてあります。

**!** EPLAN情報ポータルはこちらからアクセスできます。