## GO-Globalをご利用の際によくあるご質問を記載しております。 ご不明点がございましたら、お気軽に下記サポートセンターまでご連絡くださいませ。

## <棚POWERサポートセンター>

電話番号:0120-963-510

メールアドレス:tp-support@cyber-l.co.jp (棚POWER)

質問	文	讨処法
Q1. Citrix ReceiverとGo-globalの違いについて	ATWサービスログオン画面、棚POWER起動時、終了時 詳細につきましては新旧対照表をご覧ください。	テでの違いをまとめています。
	ATWサービスログオンURL Citrix ReceiverからログオンURLが変更になっていま GO-Globalをご利用の際は下記URLよりログオンを ■GO-Globalの方向けATWサービスログオンURL https://atw.tanapower.net/	ます。 お願いします。
	Citrix Receiver	GO-Global
	ATWサービスログオン画面 ATWサービス	ATWサービス(Go-Global版)
	ログオン       ようこそ         ユーザー名:       ・◆はじめてご利用される方へ◆◆         バスワード:       ハWサービスをご利用いただく際は、初回にクライアント連倡ソフトウェアをオーンストールいただく必要があります。 アシペラジルクライアント通信ソフトウェアのダウンロード、インストールにただく必要があります。 トttps://www.tanapower.com/user/beginner.htm         ログオン       ATWサービスにログオンするには、ユーザー各、パスワードを入力して「ログオン」ボタンをクリックします。 ご利用環境については以下をご覧ください。 https://www.tanapower.com/tpower/system_requirements.htm         当サイトでは、SSL増与いご値以下をご覧ください。 ・ ・                	ログオン ユーザー名(ID): パスワード: ログオン



Q2. 使用中に「The client was disconnected	棚POWERを長時間操作されていないときやネットワーク接続の一時的な切断により		
from the session by the host.」が表示する	セッションが切断された際に発生します。		
	メッセージの後に表示される「Connection」画面「Cancel」ボタンをクリックし、		
<エラーメッセージ>	再度ATWサービスにログオンいただくようお願いします。		
GO-Global Message ×	Connection	- 🗆 X	
The client was disconnected from the session by the host.	Host Address: atw-go.tanapower.net	Connect	
ОК	Create desktop shortcut to this host	Cancel	

質問	対処法	
Q3. アプリケーション起動時に「you are already running as many sessions as you are allowed」が表示される	既にログオンされているIDと同一IDで棚POWERを起動されようとした場合や、 棚POWERを起動した状態でモデルコンバージョン等の別のアプリを同時に起動しようとした場合に発生します。	
	他のPC等からすでに同じIDでログオンされていないか、 別のアプリケーションを起動されようとしていないか確認してください。 PCを再起動いただき、再度ATWサービスへログイン、棚POWERを起動してください。	
	上記をわ武しいたたいてもエノーが光生する場合にはリホートセノターへと理給くたさい。	
Q4. サービスを強制的に切断する方法はあるか	Citrix Receiverとは異なり、ユーザー側でサービスの切断はいただけません。 恐れ入りますが、サポートセンターまでご連絡くださいませ。	
Q5. パソコンを変更したら棚POWERが起動できなくなった	た GO-Globalがインストールされておらず、起動できない場合がございます。 恐れ入りますが下記よりGO-Globalをインストールいただくようお願いします。	
	■はじめてご利用される方へ(GO-Globalアプリケーションをご利用の皆様) https://www.tanapower.com/user/installgg.htm	
Q6. ファイル保存時の注意点について	Citrix Receiverと同様、ファイル保存時に「デスクトップ」を選択すると サーバー上のデスクトップへ保存されます。 お使いのPCのデスクトップへ保存される場合は、「ClientC(F:)」を選択し、 「ユーザー(もしくはUsers)」-「WindowsログオンID」フォルダと辿り、 ご自身のPC内のデスクトップを選択します。	
	▲ 合前       ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	
Q7. ファイル保存時に「F¥(ファイル名)にアクセス できません」が表示される <エラーメッセージ> 場所が利用できません アクセスが拒否されました。 OK	指定されたフォルダにファイル保存をする権限がない場合に表示されます。 お使いのパソコンでフォルダーの保存(書き込み)権限があるか確認してください。	
Q8. フォルダを指定しているのにインポートができない	インポート時に「未登録情報のみ」を選択している場合や、 デスクトップ上のフォルダ等、階層が深い場所にデータがある場合に発生します。	
	<ul> <li>①インポート時の条件で「未登録情報のみ」を選択している場合</li> <li>インポート時の条件設定を「登録済情報のみ」とするか、</li> <li>「未登録情報のみ」,「登録済情報のみ」のチェックを両方外してください。</li> <li>※両方外した場合は、インポートするデータをすべて取り込みます。</li> </ul>	
	②デスクトップ上のフォルダ等、階層が深い場所にデータがある場合、 Cドライブ直下など階層の浅い場所にデータを保存し、再度インポートしてください。 Cドライブの直下であれば「ClientC (F:)」内に表示します。	
	※デスクトップ上のフォルダ(Windows10の場合)は下記となります。 「ClientC (F:)」 →「ユーザー(またはUser)」 →「Windowsログオンユーザー名フォルダ」	
	→「デスクトップ」→「デスクトップ上フォルダ」	