

HP サポートセンター - SCMplus ケース送信手順



1. はじめに
2. HP サポートセンターにログイン
3. サポートケースマネージャーへ移動
4. SCMplus PIN コードの設定
5. ケースタイトルの入力のご注意－複数台のお問い合わせ
6. 修理依頼ケースの送信

1. はじめに

本資料では HP サポートセンターでサポートケースマネージャーを使用しての修理依頼の送信手順についてご案内いたします。

2. HP サポートセンターにログイン

HP サポートセンターへ接続します。 <http://www.hp.com/go/hpsc>

SCMplus をご利用いただく場合は、マイ HP サポートセンターへのサインインが必要です。そのため HP パスポートアカウントをご登録いただく必要があります。

※既に HP パスポートアカウントをお持ちの場合はお持ちのアカウントでサインインをお願いいたします。

The screenshot shows the HP Support Center homepage. At the top, there is a navigation bar with the HP logo and 'HPサポートセンター' (HP Support Center) with a search bar and 'お問い合わせ' (Contact Us) link. Below this is a secondary navigation bar with categories like '製品 & サービス' (Products & Services), 'サポート & ドライバー' (Support & Drivers), and 'ソリューション' (Solutions). The main content area is titled 'サポートホーム' (Support Home) and includes a message: 'HPサポートセンターへようこそ！ HPサポートセンターの「新しい機能と利点」、「ご利用方法」、「最新情報」をご参照ください。' (Welcome to the HP Support Center! Please refer to the 'New features and benefits', 'Usage instructions', and 'Latest information' of the HP Support Center.)

The 'マイHPサポートセンター' (My HP Support Center) section is highlighted with a red box and contains the following fields and buttons:

- ユーザーID:
- パスワード:
- 登録 (Register)
- サインイン (Sign In)
- ユーザーIDをお忘れの場合 (If you forgot your user ID)
- パスワードをお忘れの場合 (If you forgot your password)
- サインインでお困りの場合 (If you are having trouble signing in)

3. サポートケースマネージャーへ移動

HP サポートセンターでは、上部ナビ「HP にお問い合わせ → サポートケースの送信または管理」をクリックすることでサポートケースマネージャーページが表示されます。

ようこそ、HP 太郎 様 日本語-日本語

HP サポートセンター
お問い合わせ

サインアウト
プロフィールの編集

製品 & サービス | サポート & ドライバー | ソリューション | 検索: HPサポートセンター | その他のオプション

サポートホーム | マイサポート

ダウンロードオプション | ナレッジベース | フォーラム | パーツ、修理、無償保証 | HPIお問い合わせ | サイトのヘルプ

サポートホーム

HPサポートセンターへようこそ！HPサポートセンターの「新しい機能と利点」、「ご利用方法」、「お問い合わせオプション」

HPIお問い合わせ

- HPサポートとチャット
- サポートケースの送信または管理
- メールサポート
- HPへのお問い合わせオプション

ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。

* = 必須フィールド

Please do not include Serial Number, Product Number, Product Name or Service Agreement ID in Case title field.

ケースタイトル:*

HDDの故障
(最長= 80文字)

サポートケースマネージャー

サポートケースマネージャーへようこそ

有効な無償保証、HP Care Pack、またはサポート契約があるハードウェアおよびソフトウェアのサポートケースを送信および管理します。

サポートケースマネージャー

- ケースの送信
- ケースレポートの表示
- 設定の編集
- ヘルプ

契約と無償保証の管理

- サポート契約のリンク
- HP Care Packのリンク
- 無償保証のリンク
- 契約と無償保証の表示

ケースの送信

契約または無償保証ID: **ケースの送信** リンクされている契約の中から対象製品を選択する場合はこちら

(シリアル番号、サービス契約ID、システム管理番号、ニックネーム) **!**

ケースステータスの確認

ケースIDを入力します。

ケースレポートの表示

チャットサポート
お使いの製品のちょっとした疑問を今すぐ解決します！

4. PIN コードの設定(初回のみご確認をお願いします)

PIN が正しく設定されているかどうかを確認するため、左ナビ「設定の編集」をクリックします。

サポートケースマネージャー

サポートケースマネージャーへようこそ

有効な無償保証、HP Care Pack、またはサポート契約があるハードウェアおよびソフトウェアのサポートケースを送信および管理します。

サポートケースマネージャー

- ケースの送信
- ケースレポートの表示
- 設定の編集
- ヘルプ

契約と無償保証の管理

- サポート契約のリンク
- HP Care Packのリンク
- 無償保証のリンク
- 契約と無償保証の表示

ケースの送信

契約または無償保証ID: **ケースの送信** リンクされている契約の中から対象製品を選択する場合はこちら

(シリアル番号、サービス契約ID、システム管理番号、ニックネーム) **!**

SCM設定の編集

サポートケースマネージャを最大限にご利用いただくため、設定を確認・変更してください。

連絡先のドロップダウンの事前入力値

ケースを送信する際に連絡先リストを事前入力する方法を指定してください。 **i**

サポート契約のデータを使用
 すべての連絡先を使用 (ロードに時間がかかります)

希望する連絡先の事前入力オプション

ケースを送信する際に連絡先情報を事前入力する方法を指定してください。 **i**

事前入力しない
 HP/サポートプロフィール (HPP) から事前入力
 最終入力データを使用
 サポート契約のデータを使用

希望する納入先住所データの事前入力オプション

ケースを送信する際に住所情報を事前入力する方法を指定してください。 **i**

事前入力しない
 HP/サポートプロフィール (HPP) から事前入力
 最終入力データを使用
 サポート契約のデータを使用

サポートケースマネージャ PIN (限定的利用のみ)

サポートケースマネージャ PIN を指定して、PINコードの転送を可能にしてください。 **i**

サポートケースマネージャ PIN: (最長= 15文字)

画面下部「サポートケースマネージャ PIN」のところに“JP2SCMPlus”が入力されていることをご確認ください。何も入力されていない場合は scmplus.japan@hp.com までお問い合わせください。

5. ケースタイトルの入力のご注意

- ① 複数台のお問い合わせの場合
 複数台のお問い合わせは、問題の詳細+問い合わせ順番/合計台数をご入力ください
 例(3 台同時で 1 台目の場合): HDD の故障 1/3

ケースの詳細

HPサポートセンターがおお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。
 *= 必須フィールド


Please do not include Serial Number, Product Number, Product Name or Service Agreement ID in Case title field.

ケースタイトル:* (最長= 80文字)

6. 修理依頼ケースの送信

- ① 「契約または無償保証 ID」のところに、シリアル番号を入力して「ケースの送信」ボタンを押します。

サポートケースマネージャー

サポートケースマネージャー	サポートケースマネージャーへようこそ
<ul style="list-style-type: none">» ケースの送信» ケースレポートの表示» 設定の編集» ヘルプ	有効な無償保証、HP Care Pack、またはサポート契約があるハードウェアおよびソフトウェアのサポートケースを送信および管理します。
契約と無償保証の管理	ケースの送信
<ul style="list-style-type: none">» サポート契約のリンク» HP Care Packのリンク» 無償保証のリンク» 契約と無償保証の表示	契約または無償保証ID: <input type="text" value="XXXXXXXXXXXX"/> ケースの送信» <small>» リンクされている契約の中から対象製品を選択する場合はこちら</small>
	<small>(シリアル番号、サービス契約ID、システム管理番号、ニックネーム) </small>

注記: Carepack 製品に対して、シリアル番号を入力してケースの送信を行っていただく場合、次のようなメッセージが表示されます。

ケースの送信

契約または無償保証ID: **XXXXXXXXXX**

エラー: 契約または無償保証が無効です。

弊社の記録では、お客様の製品は技術サポートの適用対象期間ではありません。技術サポートは、無償保証、HP Care Pack、またはサポート契約の有効期間中にアクセスできます。対象期間外の技術サポートにつきましては有償となる可能性があります。ケースの送信を続行する場合は、[\[続行する\]](#)をクリックしてください。

サポートが切れていますか？

[HPサポート契約マネージャー](#) - HPサポート契約を確認、改正、更新します。

[Care Pack Central](#) - HP Care Packサービスを購入、改正、更新します。

[無償保証チェック](#) - 製品の無償保証の詳細を表示します。

このツールは、Pavilion、Presario、およびその他の消費者製品には適用されません。[ホームおよびホームオフィス]の [\[サービスと無償保証\]](#) を参照してください。

[戻る](#) [契約と無償保証の対象製品を表示](#) [続行する](#)

「契約または無償保証が無効です」と表示がされますが、担当者側では Carepack 製品としての対応をいたしますので、そのまま【**続行する**】ボタンをクリックして続けてくださいますようお願いいたします。

- ② シリアル番号から判別された製品番号と製品名が表示されますのでご確認ください。

お客様のケースは以下を使用して、送信されます。

製品のシリアル番号: ██████████

製品番号:

[製品の変更 »](#)

ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。
* = 必須フィールド

ケースタイトル欄には、シリアル番号、製品番号、製品名、およびサービスIDは入力しないでください

ケースタイトル:*
(最長= 80文字)

オペレーティングシステムバージョン:

製品:

問題の詳細:* (最長= 20,000文字)

見られる症状、表示されたエラーメッセージ、および使用されているプログラム、コマンド、デバイスについて、詳細な情報を記入してください。

注記:このケースを送信すると、添付ファイルを電子メールで送信し、契約または無償保証をプロフィールにリンクできるようになります。

- ③ ケースタイトルの入力

例:HDD 障害

ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。
* = 必須フィールド

Please do not include Serial Number, Product Number, Product Name or Service Agreement ID in Case title field.

ケースタイトル:*
(最長= 80文字)

※複数台のお問い合わせの場合

複数台のお問い合わせは、問題の詳細+問い合わせ順番/合計台数をご入力ください
例(3 台同時で 1 台目の場合): HDD の故障 1/3

ケースの詳細

HPサポートセンターがお客様のケースの解決に役立つように、可能な限り多くの詳細をお伝えください。
* = 必須フィールド

Please do not include Serial Number, Product Number, Product Name or Service Agreement ID in Case title field.

ケースタイトル:*
(最長= 80文字)

- ④ 「問題の詳細」のところに、ご案内済みの修理依頼用テンプレートをコピー＆ペーストして障害の状況をご記入ください。

(「実行したトラブルシューティングの手順」、「お客様トラッキング番号」は必須ではありませんのでご記入は不要です。)

問題の詳細 (最長= 20,000文字)

見られる症状、表示されたエラーメッセージ、および使用されていたプログラム、コマンド、デバイスについて、詳細な情報を記入してください。

注記:このケースを送信すると、添付ファイルを電子メールで送信し、契約または無償保証をプロフィールにリンクできるようになります。

実行したトラブルシューティングの手順 (最長= 10,000文字)

お客様が取った是正措置、措置の結果、および問題が発生する条件または発生しない条件をお知らせください。

- ⑤ 画面下部「連絡先および納入先住所情報」にて連絡先住所についてご確認ください。最下段「サポートケースマネージャーPIN」に設定がされていることをご確認ください。

連絡先および納入先住所情報

以下に情報を入力するか、またはドロップダウンリストから事前入力を選択します。連絡先情報を変更できます。ここでの変更は、このケースにのみ効力があります。恒久的に変更するには、HPカスタマサポートサービスのマニュアルに記載された当社の営業担当に連絡してください。[ケースの詳細]の下にある [問題の詳細] に追加の連絡先情報を入力します。

連絡先	納入先住所
連絡先:	会社名:*
姓:*	住所1:*
名:*	住所2:
電話番号:*	メールストップ:
電子メールアドレス:*	市区町村:*
サポートケースマネージャーPIN: JP2SCMPlus (最長= 15文字)	都道府県:
	郵便番号:*
	国または地域:*

キャンセル > リセット > 送信 >

- ⑥ 「送信」ボタンを押してケースの送信は完了します。

お問い合わせ先

日本ヒューレット・パッカード株式会社
e サポート・サービス
scmplus.japan@hp.com

July 2011

