

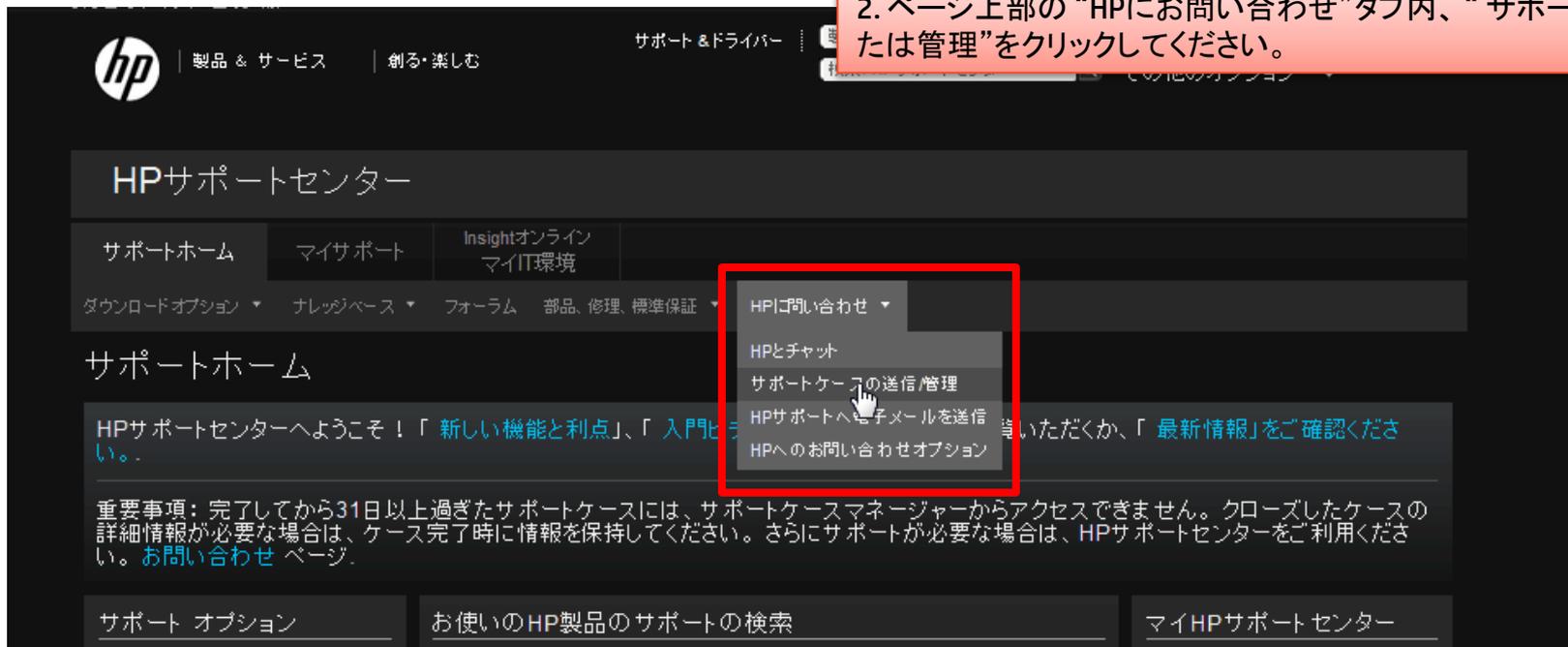
HP サポートセンターを開く

1. HP サポートセンターにアクセスします。
<http://hp.com/go/hpsc>

The screenshot shows the HP Support Center homepage. At the top, there is a navigation bar with 'サポートホーム' (Support Home), 'マイサポート' (My Support), and 'InsightオンラインマイIT環境' (Insight Online My IT Environment). Below this is a secondary navigation bar with 'ダウンロードオプション' (Download Options), 'ナレッジベース' (Knowledge Base), 'フォーラム' (Forum), '部品、修理、標準保証' (Parts, Repair, Standard Warranty), and 'HPお問い合わせ' (HP Contact Us). The main heading is 'サポートホーム' (Support Home). A welcome message says: 'HPサポートセンターへようこそ！「新しい機能と利点」、「入門ビデオ」、「ご利用方法」をご覧くださいか、「最新情報」をご確認ください。' (Welcome to the HP Support Center! Please check out 'New features and benefits', 'Introductory videos', and 'How to use'. Please check 'Latest information'). A '重要事項' (Important notice) states: '完了してから31日以上過ぎたサポートケースには、サポートケースマネージャーからアクセスできません。クローズしたケースの詳細情報が必要な場合は、ケース完了時に情報を保持してください。さらにサポートが必要な場合は、HPサポートセンターをご利用ください。お問い合わせ ページ。' (For support cases that have been closed for more than 31 days, you cannot access them from the support case manager. If you need detailed information for a closed case, please save the information when the case is closed. If you need further support, please use the HP Support Center. Contact Us page). The page is divided into three main sections: 'サポート オプション' (Support Options) with links for 'ダウンロード オプション' (Download Options), 'ナレッジベース' (Knowledge Base), and 'マイHPサポートセンター' (My HP Support Center) which includes a 'サインイン' (Sign In) button and links for 'HPパスポートに登録' (Register for HP Passport), 'サインインでお困りの場合' (If you are having trouble signing in), 'マイサポート' (My Support), '最近選択した製品' (Recently selected products), '契約と無償保証を表示' (Show contracts and free warranty), and '契約と無償保証の管理' (Manage contracts and free warranty). The middle section is 'お使いのHP製品のサポートの検索' (Search for support for your HP product) with a search box, a '実行' (Execute) button, and a dropdown menu for '製品カテゴリー' (Product category).

サポートケースマネージャーへ移動

2. ページ上部の“HPにお問い合わせ”タブ内、“サポートケースの送信または管理”をクリックしてください。



The screenshot shows the HP Support Center website interface. At the top, there is a navigation bar with the HP logo and links for '製品 & サービス' and '創る・楽しむ'. Below this, there is a section for 'サポート & ドライバー'. The main content area is titled 'HPサポートセンター' and features a navigation menu with options like 'サポートホーム', 'マイサポート', and 'Insightオンライン マイIT環境'. A dropdown menu is open under 'HP お問い合わせ', with the option 'サポートケースの送信/管理' highlighted by a red box and a mouse cursor. Below the navigation, there is a 'サポートホーム' section with a welcome message and a '重要事項' section. At the bottom, there are three buttons: 'サポート オプション', 'お使いのHP製品のサポートの検索', and 'マイHPサポートセンター'.



修理依頼ケースの送信

3. サポートケースマネージャーのページが表示されます。
4. “契約または無償保証ID”のところに、修理をご希望の製品のシリアル番号を入力し“ケースの送信”ボタンをクリックします。

HPサポートセンター

サポートホーム マイサポート Insightオンライン
マイIT環境

ダウンロードオプション ▾ ナレッジベース ▾ フォーラム 部品、修理、標準保証 ▾ HPにお問い合わせ ▾

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 ▾

- 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

- サポート契約をリンク
- HP Care Pack をリンク
- 無償保証をリンク
- 契約と標準保証の表示

サポートケースマネージャーへようこそ

シリアル番号、有効な無償保証、HP Care Pack、またはサポート契約を使用して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。

ケースの送信

契約または無償保証ID **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 **サインイン** [ケースレポートの表示](#)



HPパスポートでサインイン

5. “ユーザー ID”、“パスワード”を入力し“サインイン”ボタンをクリックしてください。

The screenshot shows the HP Passport sign-in interface. On the left, there is a sidebar with the title "HPパスポート" and a list of links: "新しいユーザー登録", "パスワードを忘れた場合", "ユーザーIDを忘れた場合", and "HPパスポートについて". The main content area is titled "HPパスポートのサインイン" and contains the following text: "HP パスポートシングルサインインサービスで、選択した1つのユーザー ID とパスワードを使って、すべてのHP パスポートを使用可能なウェブサイトにサインインできます。" and "※入力必須フィールド". Below this is the heading "HPパスポートへのサインイン". The sign-in form consists of two input fields: "ユーザーID" and "パスワード", both highlighted with a red box. Below the fields is a checkbox labeled "このコンピュータにユーザーIDを保存する" with a link "新規ユーザー - ご登録ください". At the bottom right, there is a security notice "HPパスポートはセキュリティが確か" and a blue "サインイン" button, also highlighted with a red box.

製品属性が表示されます

6.ご入力いただいたシリアル番号を元に、製品番号および、製品シリーズ名が表示されます。
※画面はHP ProLiant DLです。

HPサポートセンター

サポートホーム

マイサポート

Insightオンライン
マイIT環境

ダウンロードオプション ▾

ナレッジベース ▾

フォーラム

部品、修理、標準保証 ▾

HPに問い合わせ ▾

ケースの送信

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

サポート契約をリンク

HP Care Pack をリンク

無償保証をリンク

契約と標準保証の表示

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:

[REDACTED]

製品番号:

356819-291

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*

オペレーティングシステムバージョン

製品

HP ProLiant DL



ケースタイトルの入力

7. ケースタイトルには障害の症状を簡単にご記入ください。

例: ハードディスク故障、パワーサプライ障害

※オペレーティングシステム/バージョンは必須ではありませんのでご記入は不要です。

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*

オペレーティングシステム/バージョン

製品

HP ProLiant DL

問題の詳細*

確認した症状に関する詳細な説明、発生したエラーメッセージ、および関連するプログラム、コマンド、デバイスを入力してください。

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て、契約または無償保証がプロファイルにリンクするオプションを利用できるようになります。



問題の詳細の入力

8. 問題の詳細にお手元のテンプレートコピー&ペーストして問題の詳細をご入力ください。

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*

オペレーティングシステム/バージョン

製品 **HP ProLiant DL**

問題の詳細* 

確認した症状に関する詳細な説明、発生したエラーメッセージ、および関連するプログラム、コマンド、デバイスを入力してください。
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て、契約または無償保証がプロフィールにリンクするオプションを利用できるようになります。

1. 訪問先/部品送付先

会社名	:	
郵便番号	:	
住所	:	
部署名	:	





SCMテンプレートについて

9. 弊社エンジニアとのやり取りを簡略するためにテンプレートを準備いたしております。 こちらのテンプレートをご利用いただけますようお願い申し上げます。

SCMplus テンプレート

HP 担当者への注意事項(入稿申請等)

1. 訪問先/部品送付先

会社名 :
郵便番号 :
住所 :
部署名 :
ご担当者 :
電話番号 :

2. ご依頼者(訪問先ご担当者となる場合にご記入ください)

会社名 :
お名前 :
電話番号 :

3. 日程連絡/コールバック必要時のご確認先

() 訪問先ご担当者
() ご依頼者

4. 英語対応について

() 英語での対応を希望する
() 英語での対応を希望しない

5. 製品保証状況

() 保証あり (購入日: 20 年 月 日)
() 契約あり (ID/番号)
() 不明

6. 故障状況

問題の詳細:
エラーメッセージ:
発生するタイミング(電源投入時/POST時/BIOSの画面/OS起動時/アプリケーション実行時/ネットワーク使用時/不定期 など):
ピーブ音のありなし、長さ、回数など具体的に:
使用した診断プログラム(DPS, BIOS Mem Test, Offline Diag など)と結果(エラーコード):
いつから発生したか:
過去に同じ障害が発生したか:
そのときの受付番号:
問題の対処のため実施したこと:

7. 交換を希望される部品名称(パーツ送付対応をご希望される場合)

8. 部品受け取りについて(出張修理対応をご希望される場合)

[ア] 部品送付先

() 1. の訪問先と同じ
() それ以外(不良品を引き上げた場合等)

会社名 :
郵便番号 :
住所 :
部署名 :
ご担当者 :
電話番号 :

[イ] 受け取り可能時間帯

() 全日可能 8:00-17:00
() 午前
() 午後

[ウ] 受け取りにあたっての注意事項

9. 訪問希望日 20 年 月 日

10. 同梱事項

下記3点をご確認の上すべて○をご記入ください。

() 部品送付対応ではお客様自身で保守部品の取り付け、取り外しをしていただきます。
() HDD 交換が発生する場合には OS リストアが必要となり、作業はお客様にて実施いただきます。
() 交換後の部品は HP へ返却していただく必要があります(一部対象外)。返却方法と対象外製品については、送付された部品に同梱されている、取扱書をご確認ください。

お問い合わせ先

日本ヒューレット・パッカー株式会社
SCM+プログラム事務局
scmplx.jp@hp.com

October 2012



※テンプレートの詳細はテンプレートサンプル集をご参照ください



HPパスポート登録情報

- 10.画面下部“連絡先および納入先住所情報”にHPパスポートの登録情報が表示されます。
- 11.“送信”ボタンをクリックしてください。

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。契約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
連絡先

連絡先の選択 ▼

名*

[Redacted]

姓*

[Redacted]

電話番号*

03-5628-1101

Ext

電子メールアドレス*

[Redacted]

納入先住所

会社名*

日本ヒューレット・パッカーード

住所1*

大島2丁目2番1号

住所2

[Redacted]

メールストップ

[Redacted]

市区町村*

江東区

都道府県

東京都

郵便番号*

136-8711

国または地域*

日本 ▼

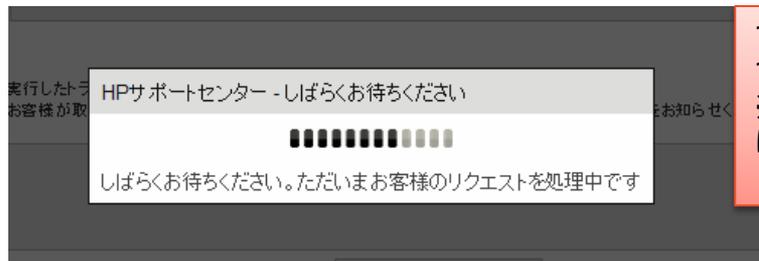
キャンセル

リセット

送信



修理ケース送信完了



12. 修理依頼送信中画面が表示されます。
13. 送信完了後に46から始まる受付IDが発行されます。
※現在本サービスでは添付ファイルの送信はできませんので、添付ファイルの送信は行わないようにお願いします。

ケースへの添付ファイルの追加: 

このリンクをクリックして、添付ファイルを以下に送信します hpsupport_global@hp.com(最大サイズは5MBです)

ケース情報

ケースID:	46 
ケースタイトル:	テストケース送信
製品のシリアル番号:	
製品番号:	356819-291
送信日:	2012/10/31 8:50:04
最終更新日:	2012/10/31 8:50:04
ソース:	Web
ケースステータス:	HP受信済み



まとめ

STEP 01



STEP 02



STEP 03



STEP 04

HPパスポートのご登録

Webで受付

HPから電話のご連絡

- ・テンプレートに不備があった場合
 - ・有償の場合
- (上記以外のお客様にはHPから電話のご連絡はございません)

修理

お使いの製品、ご契約内容により異なります。

ご覧の通り、SCMをご利用いただければ、簡単に修理の受付ができます。
ご不明点がございましたら下記までお気軽にお問い合わせください。

お問い合わせ窓口：**scmplus.japan@hp.com**

日本HPではSCM以外にも様々なオンラインツールをご用意しております。
是非ご活用ください。

HP オンラインサポート **<http://www.hp.com/jp/onlinesupport>**

訪問修理



お客様



お客様サイトにて修理



製品の設置場所でエンジニアが修理を行うサービスです。

カスタマーセルフリペア



お客様



部品交換で解決できる場合は部品をお送りし、お客様ご自身で解決していただくサービスです。

引き取り修理



お客様



修理したハードウェア



HPの指定業者がハードウェアをお客様の希望される場所へ引き取りに伺い、修理後にお届けするサービスです。