

HCLサポートご利用への 切り替えに関する補足資料

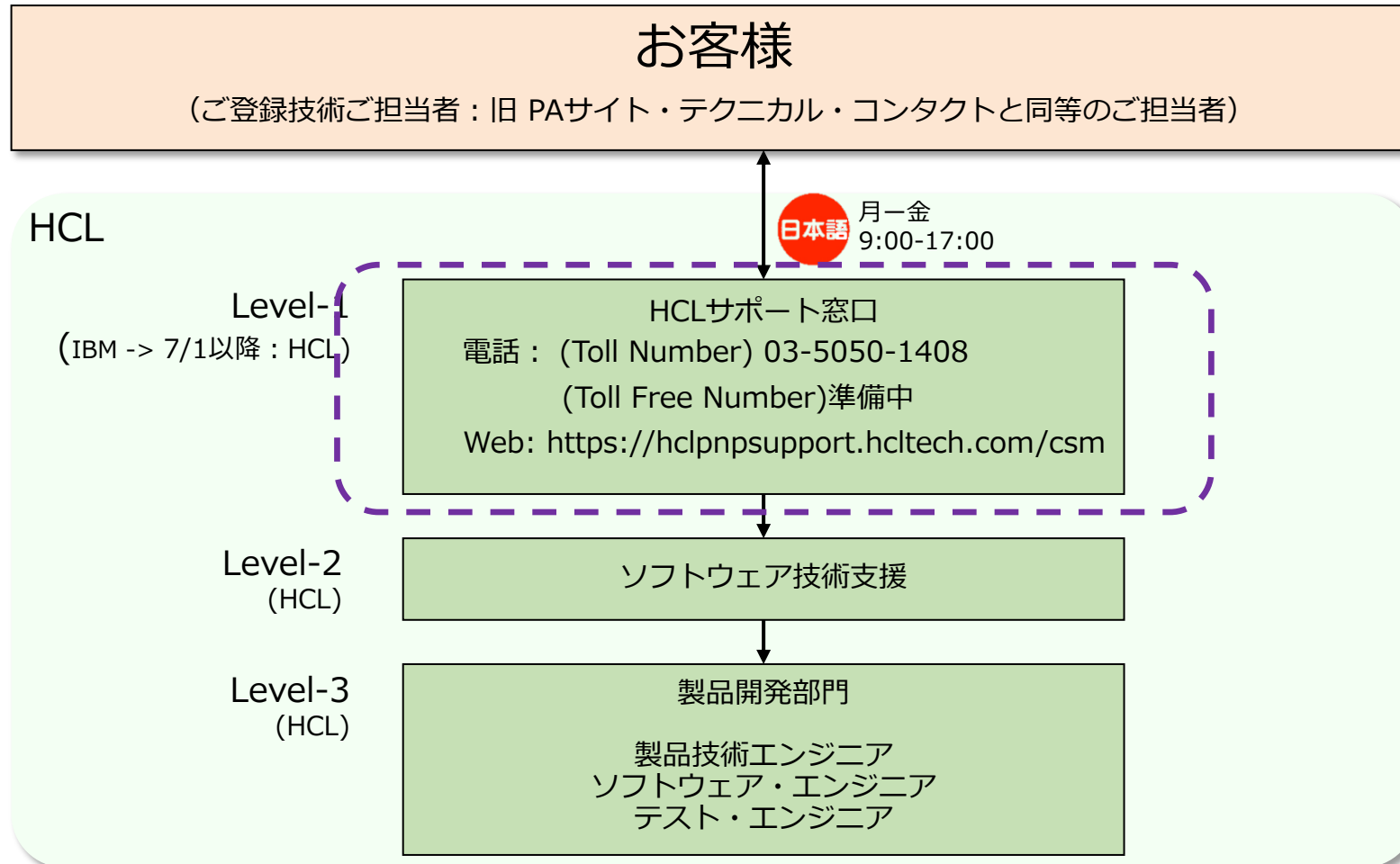
2019/07/04

株式会社エイチシーエル・ジャパン

新サポート体制

一部IBMソフトウェア製品の移管にともない、お客様のサポートご利用時における電話、Webページが変更になりました。そのため、お客様がご利用されるサポート受付・管理システムもHCL管理のシステムに変更されます。

<https://hclpnpsupport.hcltech.com/csm>



Incident Severity	Standard Support SLA's
重要度1-4	月曜 - 金曜 9:00-17:00 初回応答2時間以内 (日本語)
重要度1	24 x 7 初回応答2時間以内 (英語)

注1：一部の製品に対応言語などの例外あり

注2：Notes / Domino (オンプレミス)に関する 重要度1は、従来通りサポート窓口の日本語対応を予定

今回の切り替えのポイント

- IBM側のサポート・システムで管理されていたOPEN中のCASEは、システム上CLOSEされ、CASE起票ご担当者へ通知が送られております。
- CLOSE通知が送られていても、実際のCASEがCLOSEされたわけではなく、OPEN中のCASE情報はHCLのサポートシステムに移行されており、そちらでOPENされています。
- HCLのサポートシステムにご担当者様のユーザー情報も引き継がれておりますが、パスワード情報は引き継がれないため、ご利用にあたりパスワードの再設定（パスワード・リセット）が必要になります。
- HCL側のサポートシステムはデフォルト表示が英語となっておりますが、ログイン後のプロフィール設定で表示言語を日本語に切り替えていただくことで、その後は日本語での表示が可能になります。
- サポートご利用中のお客様に対しては、サポートが切り替わったご案内メールが送られております。

- HCL側で引き続きサポートをご利用いただくために、お客様は大きく以下の処理が必要になります。
 - 新サポートポータルにアクセスいただき、パスワード再設定（パスワードリセット）を実施
 - 日本語表示設定に切り替え
 - サポート・ポータルのご利用

HCLプロダクト&プラットフォーム サポートポータルにアクセスし、「Password reset」リンクをクリックします。

<https://hclpnpsupport.hcltech.com/csm>

Welcome to HCL Software Customer Support
The HCL Software Customer Support portal is open to all features, including creating, viewing and listing cases. Thank you for your patience during this portal work.

HCL | Customer Support Q Login

Home Register **Password reset**

Find answers faster

Expert assistance, right when you need it!

How can we help? Q

Knowledge
Browse and search for articles, rate or submit feedback.

Create product case
Submit a request or report a concern.

Contact us

- > HCL support phone numbers
- > HCL guest entry form
- > How to create a HCL support case

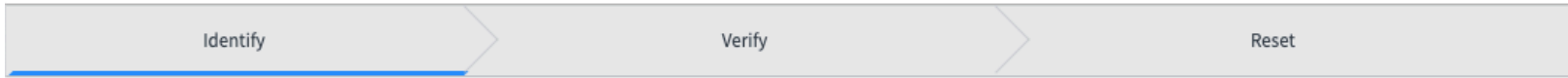
Support

- > Support guide
- > How to create a new contact
- > How to register on the HCL Support portal
- > Upload/Download large files using sFTP

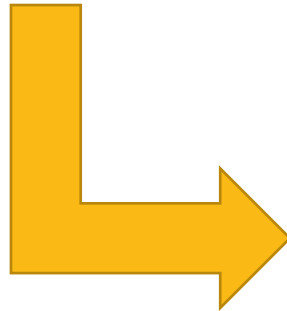
Copyright © 2019 HCL Technologies Limited [Disclaimer](#) / [Privacy](#) / [Terms of use](#)

パスワードリセット

Username（基本的に従来ご利用いただいていたメールアドレス）を入力し、処理をすすめます。その後送られてくるメールの「Click here to reset your password」リンクにアクセスし、パスワード再設定処理を行います。UsernameはHCL Support (hcl_pnp_support@hcl.com)から送られた英語のメール内にて「Your User name is: xxxxx@xx.xx.xx」のような形で案内されております。



* Username



More

 HCL Support to: ochiaim
Please respond to HCL Support

Hello MOTOI,

A password reset was requested for your user account on the ServiceNow instance <https://hclpnpsupport.hcltech.com/>.

[Click here to reset your password.](#)

If you do not want to reset your password, please disregard this email.

The link will expire in 12 hours.

If you did not request this password reset, please notify your company's ServiceNow administrator.

Ref:MSG0729485_ZyiPBa5ytC9DZLe1d0nC

サポートポータルに再度アクセスし、右上のアイコンをクリックし、「Profile」リンクをクリックします。
(ログイン名が表示されていない場合には、右上に表示される「Login」リンクからログインください)

<https://hclpnpsupport.hcltech.com/csm>



Knowledge

Browse and search for articles, rate or submit feedback.



Create product case

Submit a request or report a concern.



Contact us

- > HCL support phone numbers
- > HCL auest entrv form

Support

- > Support guide
- > How to create a new contact

プロフィール設定画面の下部にある「User preferences」の「Language」欄で「Japanese」を選択し、「Refresh to see changes」ボタンをクリックし、各種表示が日本語に切り替わることを確認します。

The screenshot displays the 'User preferences' section of the HCL Customer Support user profile. The 'Language' dropdown menu is set to 'Japanese' and is highlighted with a red box. Below it, the 'Refresh to see changes' button is also highlighted with a red box. The page header includes the HCL logo and 'Customer Support' text, along with navigation links for 'Support', 'New cases', and 'View cases'. The breadcrumb trail shows 'Home > User Profile' and a search bar is visible on the right.

ナビゲーター部分の「新規問い合わせ」「問い合わせ一覧」リンクより、今後のお問い合わせ関連処理が可能です。



技術情報

技術情報の検索、参照、評価、フィードバックを行います。



製品についての問い合わせを作成

問題報告やご不明な点はサポートへお問い合わせください。



お問い合わせ

- > HCLサポートお電話でのお問い合わせ
- > HCL guest entry form
- > HCLサポートチケットの作成手順

サポート

- > サポート提供
- > 新規連絡先を作成する方法
- > How to register on the HCL Support portal
- > sFTPで大きなファイルをアップロード/ダウン

適宜以下の情報もご参照ください。

- HCL サポートへの問い合わせ方法
https://hclpnpsupport.hcltech.com/csm?id=kb_article&sysparm_article=KB0012497
- HCL サポート電話番号
https://hclpnpsupport.hcltech.com/csm?id=kb_article&sysparm_article=KB0042070

パスワード再設定処理がうまくいかない場合には以下の情報をご参照ください。

- お問い合わせフォーム（ゲストフォーム）
https://hclpnpsupport.hcltech.com/csm?id=guest_csm_creation
- ゲストフォームを利用した問い合わせ方法について
https://hclpnpsupport.hcltech.com/csm?id=kb_article&sys_id=3f2384ef1b9effc0c48197d58d4bcb61