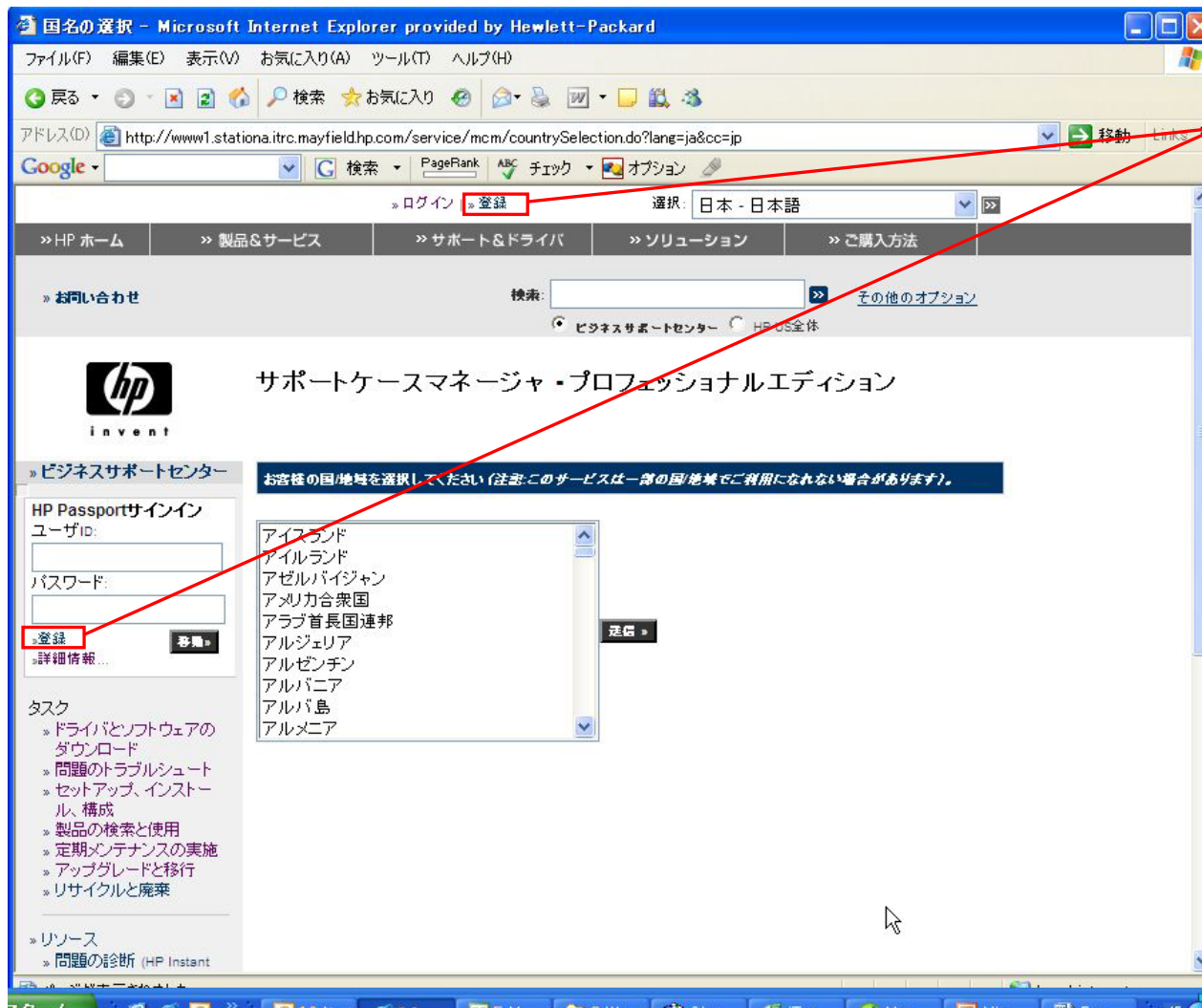


アカウントの登録方法 1



初めてSCMサービスを利用する場合、最初にお客様ご自身でHP passportへ登録しなければなりません。2回目以降はこの手順は必要ありません。

アカウントの登録方法 2 (プロフィールの編集)

HPパスワードとはユーザーが個別に専用のユーザーIDとパスワードを使って、一度ログインするだけでHPパスワードに対応したWebサイトに登録できるようになるサービスです。

*=必須フィールド

サインイン情報

ユーザーID*
<英数字と特殊文字で構成される最後の文字の文字列>

パスワード*
<最低8桁の文字、数字および特殊文字>

パスワードの確認*

個人情報

敬称 (Mr., Ms.)

姓*

名*

emailアドレス*
<各ユーザーに対して、異なるemailアドレスを指定してください。>

言語設定*

お住まいの国地域*

各項目へ入力します。
 *の印が付いている項目は最低限必要な情報です。
 必ず入力してください。
 E-Mailアドレスを利用しサポートケースに関連する情報をやり取りする場合がありますので、E-Mailアドレスが正しく入力されていることを確認してください。
 全ての入力完了後に**”継続”**ボタンをクリックします。

HPプライバシーポリシー

HPでは、製品、サービス、サポートに関する情報をご案内させていただくことがあります。この情報には、新製品情報、特別キャンペーン、市場調査への参加のご案内なども含まれます。

はい いいえ

はい いいえ

はい いいえ

プライバシーポリシー

は、製品、サービス、サポートに関する情報をご案内させていただくことがあります。この情報には、新製品情報、特別キャンペーン、市場調査への参加のご案内なども含まれます。

ら指定の方法でご案内を差し上げても良い場合は「はい」をクリックしてください。この方法での連絡を希望されない場合は「いいえ」をクリックしてください。

はい いいえ

はい いいえ

はい いいえ

機密保護

継続

アカウントの登録方法 3(プロフィールの編集)

“サインイン情報”、“個人情報”の入力完了後、次にオプション情報の登録を行います。このオプション情報はSCMサービスが適切に動作するために必要な情報となります。

対象となる機器の**設置先のご住所**を記載してください。

*の印が付いている項目は最低限必要な情報です。必ず入力してください。

各項目の入力後に“送信”ボタンをクリックします。

HPパスポート用連絡先のオプション

会社の連絡先

会社名*

ビル名

メールボックス

番地 1*

番地 2

地区/村

市区町村*

都道府県

郵便番号

国/地域*

電話番号* 市外局番 番号 内線

ファックス 市外局番 番号 内線

タイムゾーン

ご自宅の連絡先

番地 1

ファックス 市外局番
タイムゾーン

ご自宅の連絡先

番地 1
番地 2
地区/村
市区町村
都道府県
郵便番号
国/地域
電話番号 市外局番

日本

03 番号 内線

03 番号 内線

日本標準時

機密保護

送信

アカウントの登録方法 4

- 全ての項目が正しく入力され登録が正常に完了すると、下記の確認画面が表示されます。入力された情報が正しい場合は“**継続**”ボタンをクリックします。誤りがある場合は“**戻る**”ボタンをクリックし修正してください。

下記に、更新済みの連絡先を表示しています。この情報に修正を加えるには、「戻る」をクリック

個人情報	敬称 (Mr., Ms.) 姓 名 emailアドレス 言語設定 お住まいの国/地域	日本語 日本
会社の連絡先	会社名 ビル名 メールボックス 番地 1 番地 2 地区/村 市区町村 都道府県 郵便番号 国/地域	日本ヒューレット・パッカード 日本
ご自宅の連絡先	番地 1 番地 2 地区/村 市区町村 都道府県 郵便番号 国/地域 電話番号	日本
IPプライバシーポリシー	電子メール 郵便 電話番号	はい はい はい

「戻る」

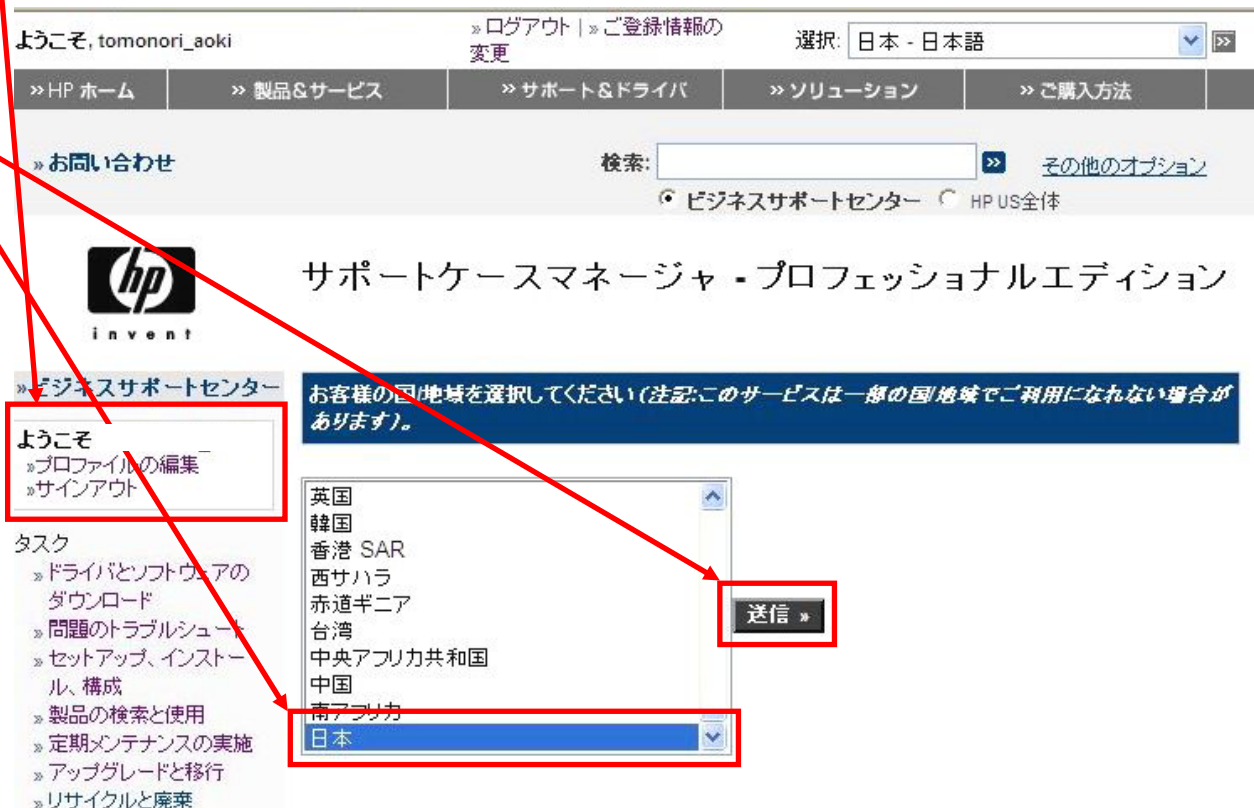
自 機密保護

「継続」

サポートケースの作成 1(国の選択)

HP Passportで登録したユーザーIDが表示されていることをご確認ください。

国名の一覧から“日本”を選択し“送信”ボタンをクリックします。




ようこそ, tomonori_aoki » ログアウト | » ご登録情報の変更 選択: 日本 - 日本語

» HP ホーム » 製品&サービス » サポート&ドライバ » ソリューション » ご購入方法

» お問い合わせ 検索: » その他のオプション

◦ ビジネスサポートセンター ◦ HP US全体

 サポートケースマネージャ - プロフェッショナルエディション

» ビジネスサポートセンター

ようこそ
» プロファイルの編集
» サインアウト

タスク
» ドライバとソフトウェアのダウンロード
» 問題のトラブルシューティング
» セットアップ、インストール、構成
» 製品の検索と使用
» 定期メンテナンスの実施
» アップグレードと移行
» リサイクルと廃棄

お客様の国/地域を選択してください(注:このサービスは一部の国/地域でご利用になれない場合があります)。

英国
韓国
香港 SAR
西サハラ
赤道ギニア
台湾
中央アフリカ共和国
中国
南アフリカ
日本

送信 »

サポートケースの作成 2

ケースの送信をクリックします。

サポートケースマネージャ - プロフェッショナルエディション

HPサポートケースマネージャ - プロフェッショナル エディションへようこそ。これを使用してお使いの製品のハードウェアケースを管理できます。無償保証ケースを送信する前に、迅速な問題解決のためにお使いの製品と問題に関するできるだけ詳しい情報を提供してください。パーツまたはサービスの提供を決める前に、別なトラブルシューティングが必要な場合があります。お客様のケースのステータスを下の [ケース一覧を表示] でよく確認し、ステータス情報が最新であるかどうかを確認してください。ケースの詳細をブラウザでブックマークしておく、あとで簡単にアクセスできます。

注記: サポート契約の内容に基づきオンラインでケースを送信する場合は、www.itrc.hp.comにアクセスし、[サポートケースマネージャ - エンタープライズエディション] をクリックします。

タスクを選択します

» ケースの送信

» ケース一覧を表示

» ケースを直接表示する:

» 設定変更

» FAQ、連絡先

サポートケースマネージャに関するご意見、ご質問または問題の送信は、[HPへお問い合わせください](#)。

サポートケースの作成 3

“製品番号”、“シリアル番号”がお分かりになる場合は、対象のフィールドに入力し“次へ”ボタンをクリックします。

“製品番号”、“シリアル番号”が不明で“HP Care Pack ID”がお分かりになる場合はこちらのフィールドに入力し“次へ”ボタンをクリックします。手順は20ページ以降をご参照ください。

ケースの送信

以下のオプションのいずれかを選択し、HPIにケースを送信してください。

製品をシリアル/製品番号で指定

下に製品番号とシリアル番号を入力し、[次へ]ボタンをクリックします。

製品番号:*

シリアル番号:*

*このオプションでは、両方のフィールドが必須です。

次へ »

HP Care Pack識別子を使用して製品を検索

下にHP Care Packと入力し、[次へ]をクリックします。

次へ »

サイト識別子を使用して製品を検索

以下のリストからサイトを選択し、[次へ]をクリックします。

OTHERS ▼

次へ »

サポートケースマネージャオプション

- » ケースの送信
- » ケース一覧を表示
- » 設定変更
- » FAQ、連絡先
- » サポートケースマネージャホーム

サポートケースの作成 4

ケースの送信 - 詳細

入力された“製品番号”“シリアル番号”が表示されます。
本ケースで対象となっている**機器の設置先住所**が記載されていることをご確認ください。
異なる場合は、お手数ですが**機器の設置先の住所**を入力してください。

お客様のケースは、製品番号: およびシリアル番号: を使用して送信されます。
* 必須フィールドを示します。

連絡先の確認/変更

* 名:

* 姓:

* 電話番号:

* email:

機器の設置場所の確認/編集

* 会社名:

* 住所 1:

住所 2:

メールストップ:

* 市区町村:

サポートケースの作成 5

連絡先等の項目が正しく入力されていることの確認後に本ケースの詳細を入力します。

下記の各項目を選択、または入力してください。

“プラットフォーム”

“問題のカテゴリ”

“OSおよびバージョン”

“問題の件名”

“問題の詳細”

*の印が付いている項目は最低限必要な情報です。必ず入力してください。

各項目の入力後に“送信”ボタンをクリックします。

都道府県:

郵便番号:

*国/地域:

ケースの詳細

*プラットフォーム:

*問題のカテゴリ:

OSおよびバージョン:

*問題の件名:
(最大60文字まで)

*問題の詳細 (ヘルプが必要な場合は、[問題の詳細の書き方ヒント](#)を参照してください。)

起動中に動作がおそいので困っている。機器のメモリは256MBだがタスクマネージャーを見るとメモリ使用量が250MB前後で一定してさがらない。HPのホームページ上でインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションを実行したが、エラーは出なかった。同時期に買った機種は、購入時すぐにあまりにも動作が遅かったため、サポートセンターにお願いして修理してもらった。そのときはマザーボードの交換であった。1.最近気がついた。2.エラーメッセージは表示されない。3.外見上はわからない。4.起動中 5.OS: WindowsXP

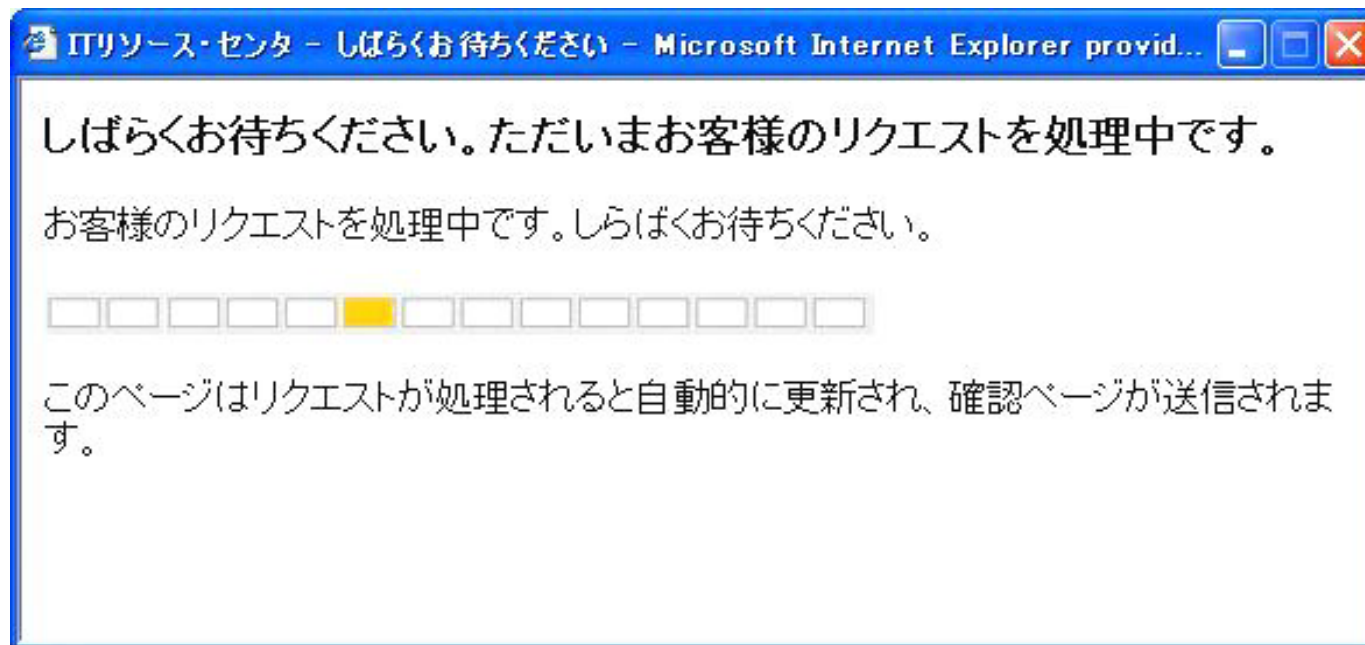
お客様トラッキング番号:

◀ 前へ

送信 ▶

サポートケースの作成 6

- 送信中のウィンドウが表示されます。



サポートケースの作成 7

ケースが正しく送信され、システムが正常に受信した場合、ケースに対して発行された“**ケースID**”が記載された確認のページが表示されます。

ケースに対してのアップデート、もしくは内容を確認する場合は“**ケースID**”をクリックします。

ケースが送信されました

お客様の新しいケースが送信されました。HPIに通知済みです。お客様のサポート契約時間帯に基づいて、エンジニアがお客様へ連絡し作業が開始されます。

ケースIDは今後の参照に必要なのでメモしておいてください。サポートケースマネージャを使ってHPの進捗を確認できます。[本サービスのご利用に関する制限事項](#)をお読みください。

サポートケースマネージャオプション

- » ケースの送信
- » ケース一覧を表示
- » 設定変更
- » FAQ、連絡先
- » サポートケースマネージャホーム

ケースID:

7701275709

送信日:

2006-02-08 19:57:17 JST

問題の詳細:

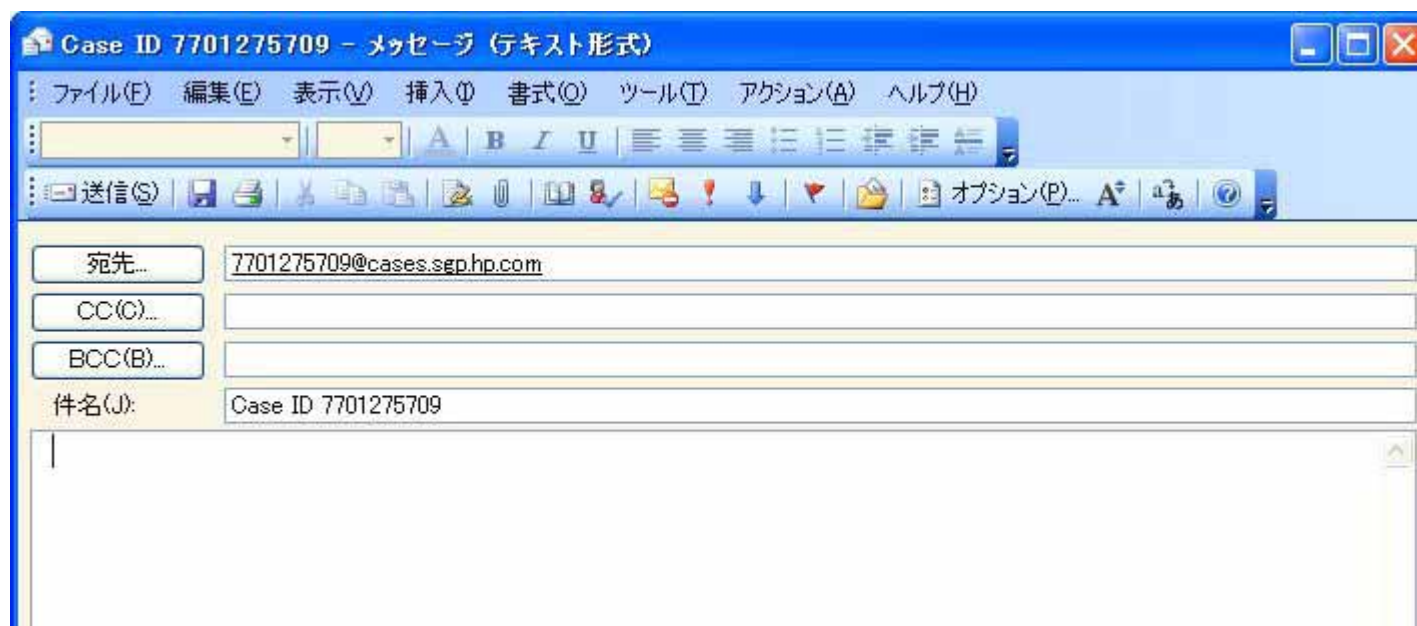
起動中に動作がおそいので困っている。機器のメモリは256MBだがタスクマネージャを見るとメモリ使用量が250MB前後で一定してさがらない。HPのホームページ上でインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションを実行したが、エラーは出なかった。同時期に買った機種は、購入時すぐにも動作が遅かったので、サポートセンターにお願いして修理してもらった。そのときはマザーボードの交換であった。1.最近気がついた。2.エラーメッセージは表示されない。3.外見上はわからない。4.起動中 5.OS: WindowsXP

サポートケースの作成 8

ケースに対してファイルを添付し送信する場合は下方のリンクをクリックします。

シ上でインスタントサポート・プロフェッショナル・エナクションを実行したか、エラーは出なかった。同時期に買った動機種は、購入時すぐにあまりにも動作が遅かったので、サポートセンターにお願いして修理してもらった。そのときはマザーボードの交換であった。 1.最近気がついた。 2.エラーメッセージは表示されない。 3.外見上はわからない。 4.起動中 5.OS : WindowsXP

注記: 以下のemailアドレスにファイルを添付して送信してください。(警告:最大添付サイズは5 MBです)
<mailto:7701275709@cases.sgp.hp.com?subject=Case ID 7701275709>



サポートケースの確認 1

既に送信されたサポートケースを確認する場合は、**”ケース一覧を表示”**もしくは特定のケースIDを対象のフィールドに入力しボタンをクリックします。

サポートケースマネージャ - プロフェッショナルエディション

HPサポートケースマネージャ - プロフェッショナル エディションへようこそ。これを使用してお使いの製品のハードウェアケースを管理できます。無償保証ケースを送信する前に、迅速な問題解決のためにお使いの製品と問題に関するできるだけ詳しい情報を提供してください。パーツまたはサービスの提供を決める前に、別なトラブルシューティングが必要な場合があります。お客様のケースのステータスを下の [ケース一覧を表示] でよく確認し、ステータス情報が最新であるかどうかを確認してください。ケースの詳細をブラウザでブックマークしておく、あとで簡単にアクセスできます。

注記: サポート契約の内容に基づきオンラインでケースを送信する場合は、www.itrc.hp.comにアクセスし、[サポートケースマネージャ - エンタープライズエディション]をクリックします。

タスクを選択します

» ケースの送信

» ケース一覧を表示

» ケースを直接表示する: >>

» 設定変更

» FAQ、連絡先

サポートケースマネージャに関するご意見、ご質問または問題の送信は、[HPへお問い合わせください](#)。

サポートケースの確認 2

“ケースの一覧”ページではケースの概要が表示されます。

ケースはサイトによってグループ分けされ表示されます。各カラムをクリックすることによってケースの一覧をソートすることができます。

ケースIDをクリックすることによって対象のケースの詳細を確認することができます。

ケースをソートします。ケース一覧に関する詳細は、[オンラインヘルプ](#)を参照してください。

注記: 表示された内容が期待したものと異なる場合は、まずお客様のサポートケースマネージャの[設定](#)をご確認ください。

- » ケース一覧を表示
- » 設定変更
- » FAQ、連絡先
- » サポートケースマネージャホーム

ケースID	製品番号/ シリアル番号	送信元	ステータス	送信日 ▼
件名: 起動中に動作がおそいので困っている。				
7701275709		Web	HP受信済み	2006-02-08 19:56:26 JST

» サポートケースマネージャの設定

ケース一覧の抽出に関する設定は以下のとおりです。設定を変更するには、[サポートケースマネージャの設定を編集](#)にアクセスしてください。

サイト:	日本ヒューレット・パッカード
ケース送信の経過日数:	過去 15 日間 (Jan 24, 2006 - Feb 8, 2006)
ケース送信元:	Web, その他のチャネル
ケースステータス:	HP受信済み, 進行中, 完了
ケース表示件数/1ページ:	10

サポートケースマネージャに関するご意見、ご質問または問題の送信は、[HPへお問い合わせ](#)ください。

サポートケースの確認 3

サポートケースマネージャの設定

ケース一覧の抽出に関する設定は以下のとおりです。設定を変更するには、[サポートケースマネージャの設定を編集](#)にアクセスしてください。

サイト:	日本ヒューレット・パッカード
ケース送信の経過日数:	過去 15 日間 (Jan 24, 2006 - Feb 8, 2006)
ケース送信元:	Web, その他のチャンネル
ケースステータス:	HP受信済み, 進行中, 完了
ケース表示件数/1ページ:	10

サポートケースマネージャに関するご意見、ご質問または問題の送信は、[HPへお問い合わせ](#)

“サポートケースマネージャの設定を編集”をクリックします。表示されるページ上でソートのフィルタリング機能を編集する

ことができます。

下記の項目が設定可能です。

- ・サイト
- ・ケースステータス
- ・ケース送信元
- ・ケース送信の経過日数
- ・ケースの表示件数

フィルタ編集の終了後、“ケース一覧を表示”をクリックします。

ケース一覧のフィルタ

1. 以下のサイトのケースを選択:

OTHERS
 日本ヒューレット・パッカード

2. ケースステータス: HP受信済み 処理中 完了

3. ケース送信元: Web その他のチャンネル

4. ケース送信の経過日数: 過去 15 日間

5. ケース表示件数/1ページ: 10 25

キャンセル

ケース一覧を表示

サポートケースの確認 4

“ケース情報”(左側)ではケースが送信された際に入力された情報が全て表示されます。

ヘルプが必要な場合は、[ケース内容の定義を参照してください](#)。

ケース情報 ▶ スケジュールとパーツ情報

ケースデータ

問題のカテゴリ:	Parts	担当者名:	
OSおよびバージョン:	Microsoft Windows XP Professional	電話番号および内線:	
email:	tomonori-aoki@hp.com		

ケースの詳細

問題の件名: 起動中に動作がおそいので困っている。

問題の詳細:

Equipment Address: 日本ヒューレット・パッカード,
Product Number : , Serial Number :

起動中に動作がおそいので困っている。機器のメモリは256MBだがタスクマネージャーを見るとメモリ使用量が250MB前後で一定してさげられない。HPのホームページ上でインスタントサポート・プロフェッショナル・エディションを実行したが、エラーは出なかった。同時期に買った動機種は、購入時すぐにあまりにも動作が遅かったので、サポートセンターをお願いして修理してもらった。そのときはマザーボードの交換であった。1.最近気がついた。2.エラーメッセージは表示されな

サポートケースの確認 5 (詳細)

“スケジュールとパーツ情報”(右側)
ではパーツ情報、オンサイト情報を確認することができます。

ケースの詳細 - スケジュールとパーツ情報

ケースID: 7701275709
サイト: 日本ヒューレット・パッカード
送信日: 2006-02-08 19:56:00 JST
最終更新日: 2006-02-08 19:57:00 JST
送信元: Web
ステータス: HP受信済み
シリアル番号:
製品番号:

サポートケースマネージャオプション

- » ケースの送信
- » ケース一覧を表示
- » 設定変更
- » FAQ、連絡先
- » サポートケースマネージャホーム

ヘルプが必要な場合は、[ケース内容の定義](#)を参照してください。

» ケース情報 **スケジュールとパーツ情報**

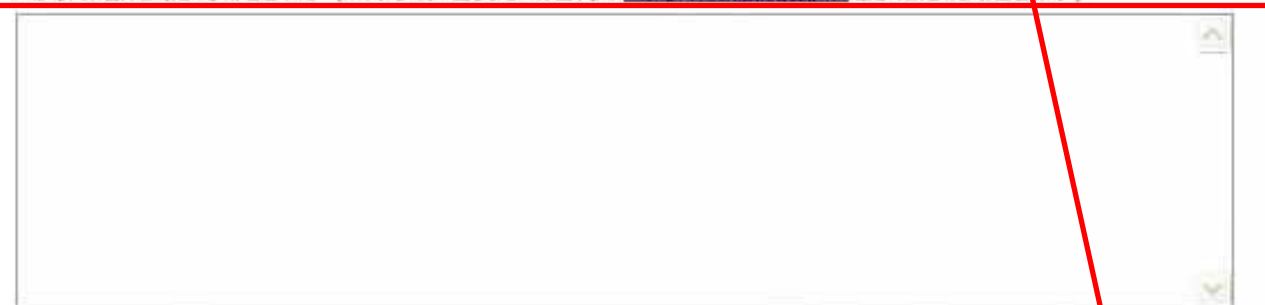
オンサイト保留:
オンサイト開始日:
オンサイト完了日:
部品番号: 数量:

サポートケース追加情報の更新方法

“ケース情報”(左側タブ)ページの下方に追加情報を更新するためのフィールドがあります。
エラーログの画像等のファイルをEメールで送信することが可能です。添付できるファイルの最大容量は**5MB**です。
追加のコメントがある場合は、メッセージの入力フィールドへコメントを記載してください。
コメントの入力後に“**更新**”ボタンをクリックします。
追加されたコメントは“**ケース履歴**”で確認することができます。

コメントと添付データの追加

コメントを入力してください。(ヘルプが必要な場合は、コメントの追加ヒントを参照してください。)



添付ファイルは5MB以内とし、以下宛にメールで送信してください。 7701275709@cases.sgp.hp.com ⓘ

クリア »

ケースをクローズ »

更新 »

サポートケースのクローズ処理

サポートケースをクローズする場合は、入力フィールドにコメントを入力し
“**ケースをクローズ**” ボタンをクリックしてください。

コメントと添付データの追加

コメントを入力してください。(ヘルプが必要な場合は、[コメントの追加ヒント](#)を参照してください。)

添付ファイルは5MB以内とし、以下宛にメールで送信してください。 7701275709@cases.sqp.hp.com 

クリア

ケースをクローズ

更新

HP Care Pack IDを利用したサポート ケースの送信方法 1



製品番号、シリアル番号が不明な場合HP Care Pack IDを利用してサポートケースを送信することが可能です。
フィールドにHP Care Pack IDを入力し、“次へ”ボタンをクリックします。

必須です。

HP Care Pack識別子を使用して製品を検索

下にHP Care Packと入力し、[次へ]をクリックします。



サイト識別子を使用して製品を検索

以下のリストからサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



HP Care Pack IDを利用したサポート ケースの送信方法 2



HP Care Pack IDに対応している製品の“製品番号”、“シリアル番号”、“製品名”が表示されます。
対象の製品を選択し、“次へ”ボタンをクリックします。

HP Care Pack識別子を使用して製品を検索

下にHP Care Packと入力し、[次へ]をクリックします。

サポートケースマネージャオプション

- » ケースの送信
- » ケース一覧を表示
- » 設定変更
- » FAQ、連絡先
- » サポートケースマネージャホーム

以下のリストから製品を選択してください。

以下のリストは取得したアイテムを示します。
HP Care Pack識別子 CPA1100816
アイテムを1つ選択して、[次へ]をクリックします。

製品番号	シリアル番号	説明
		HP Compaq dx2000 ST Base Unlap

次へ »

HP Care Pack IDを利用したサポート ケースの送信方法 3



“**ケースの送信・詳細**”画面が表示されます。既に入力されている項目をご確認ください。
以降の手順は14ページ以降をご参照ください。

お客様のケースは、製品番号: _____ によるシリアル番号: _____ を使用して送信されます。

* 必須フィールドを示します。

連絡先の確認/変更

* 連絡先:	<input type="text" value="日本"/>
* 名:	<input type="text" value=""/>
* 姓:	<input type="text" value=""/>
* 電話番号:	<input type="text" value="03 1234 5678"/>
* email:	<input type="text" value=""/>

機器の設置場所の確認/編集

* 会社名:	<input type="text" value="日本ヒューレット・パッカード"/>
* 住所 1:	<input type="text" value=""/>
住所 2:	<input type="text" value=""/>
メールストップ:	<input type="text" value=""/>