

SCM^{plus}

SCM^{plus} 問題の詳細テンプレート for Thin Client デスクトップ (端末送付用)



本資料は部品送付をご依頼いただくときのテンプレートです。
次ページの「部品送付申込書」の行以下の項目1から10までをコピーされたあと、SCM画面の「問題の詳細」のところにペーストをして、必要な情報を記入してから送信してください。

<p>問題の詳細* ⓘ (最長= 20,000文字)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>
<p>実行したトラブルシューティングの手順: ⓘ (最長= 10,000文字)</p> <p>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。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>

(これより下を記入いただき、項目の削除/改変無しでコピーペーストをお願いいたします。)

部品送付申込書

注意事項

1. 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. 部品引き取り時

- 同時引き取り
 後日引き取り

3. ご依頼者(部品送付先ご担当者と異なる場合にご記入ください)

会社名 :
お名前 :
電話番号 :

4. 日程連絡/コールバック必要時のご確認先

- 部品送付先ご担当者
 ご依頼者

5. 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

6. 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

購入日がおわりの場合には記載ください。
保守契約がある場合はサービス ID(10 から始まる 12 桁)、ケアパックがある場合にはケアパック番号(CP から始まる 10 桁または G から始まる 12 桁)を記載ください。

7. 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):

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:

8. Thin Client/モニタのスペアパーツ番号 (SPARE NO.)

9. 部品受け取りについて

(ア) 受け取り希望日 (201 年 月 日)

ご希望に添えない場合もございますのでご了承ください。

(イ) 受け取り可能時間帯

全日可能 9:00 - 17:00

午前

午後

受け取り可能時間帯を記入ください。部品送付日程は保証/契約の応答時間に準じます。時間指定はできません。

10. 同意事項

下記 4 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。

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)。返却方法及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

シンククライアント、モニタは単体の発送となり、ケーブル類、書類は同梱致しません。

* シンククライアント、モニタは交換後の部品に別のシリアル番号がついている場合がございます。

以下注意点同意いたします。

<標準保証のお客さまの場合>

今後お問い合わせ頂く際も、初期購入時の製品保証書に記載のシリアル番号にてお問い合わせをお願いいたします。

<ケアパック保証のお客さまの場合>

交換後のシリアル番号に変更することが可能です。

変更をご希望される場合は恐れ入りますがケアパック窓口までお電話にてご連絡ください。

その際、「修理受付番号/初期購入時のシリアル番号/交換後のシリアル番号」をお伝えいただき、シリアル番号変更希望の旨をお伝えください。

初期購入時のシリアル番号を引き続きご使用いただく場合は、ご連絡の必要はございません。

次回お問い合わせの際も、初期購入時のシリアル番号をお伝えください。

お問い合わせ先

日本ヒューレット・パッカート株式会社
SCM^{plus} プログラム事務局
scmplus.japan@hp.com

July 2011

