

FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク

## ご利用ガイド

第 1.7 版

2023年2月6日 富士通株式会社

誫

蒙

### 目 次

1. la	まじめに	1
1.1 1.2	本書の目的 本書の位置づけ	
2. 事	写前にご準備いただくこと	2
2.1	サービス管理者 ID とパスワードのご確認	
2.1.1	サービス管理者 ID の確認方法	
2.1.2	初期パスワードの確認方法	
2.2	サービス管理者 ID、パスワードを忘れた場合の対処	
2.2.1	サービス管理者 ID を忘れた場合	
2.2.2	パスワードを忘れた場合	6
3. 2	<b>〔</b> 利用方法	7
3.1	お問合せの前に	7
3.1.1	設定情報の変更	7
3.1.2	Azure プラットフォームの障害情報	7
3.1.3	緊急時のお問合せ	7
3.2	Microsoft Azure に関するお問合せ	8
3.2.1	お客様専用ホームページ(SupportDesk-Web)からのお問合せ	0
3.2.2	00 E [5, 5, 15, 1] = 7 (00) [5 0 1 1 2 0 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	0
	E-mail でのお問合せ	
3.2.3		2
3.2.3 3.2.4	E-mail でのお問合せ1:	$\frac{2}{2}$
	E-mail でのお問合せ	2 2 3
3.2.4	E-mail でのお問合せ	2 2 3 3
3.2.4 3.2.5	E-mail でのお問合せ	2 2 3 4

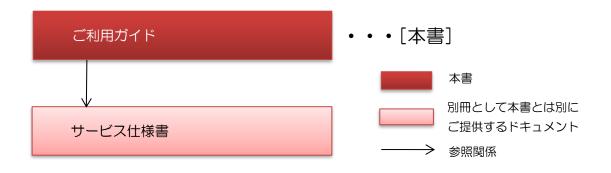
#### 1. はじめに

#### 1.1 本書の目的

本書は、これから FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク (以下、本サービス)をご利用になる方に、ご利用方法を説明するためのものです。

#### 1.2 本書の位置づけ

本書は他のドキュメントに対し、以下のような参照関係があります。必要に応じて対象のドキュメントをご参照ください。



#### 2. 事前にご準備いただくこと

#### 2.1 サービス管理者 ID とパスワードのご確認

本サービスをご利用いただくにあたり、サービス管理者IDとパスワードが必要となります。

#### 2.1.1 サービス管理者 ID の確認方法

サービス管理者 ID は、弊社より送付させていただいた「FUJITSU Hybrid IT Service for Microsoft Azure ヘルプデスク 申込請書」(以下、申込請書)に記載しておりますので、ご確認ください。

#### 2.1.2 初期パスワードの確認方法

以下のURLのサイトより初期パスワードをご確認いただくことができます。

https://eservice.fujitsu.com/init/

#### 【ご確認方法】

1)上記URLより「初期パスワード照会」のサイトにアクセスします。

FUĴITSU	Japan				
SupportDesk > SupportDeskをご利用にあたって > 初期/ (スワード現金					
初期パスワード照会					
ステップ1					
ご利用の前に必ずお読みください					
本フォームのご利用について	本フォームのご利用について				
E-mailアドレスをご登録いた	本フォームをご利用いただくためには、 <b>サービス管理者(IE)のE-mailアドレス</b> をご登録いただいている必要があります。 E-mailアドレスをご登録いただいていない場合は、「富士通【SupportDesk】お客様登完了のお知らせ」に記載されている お問い合わせ窓口までご連絡ください。				
アクセス制限について					
セキュリティ対策のため、 <mark>24時間以内</mark> に入力された情報が <mark>10回以上間違った場合</mark> には、該当のサービス管理者ID(お客様ID)に関して <b>24時間本フォームへのアクセスを制限</b> させていただきます。あらかじめご了承ください。					
ステップ1 管理者情報の	<b>ሊ</b> ታ				
「富士通【SupportDesk】お客様登録完了のお知らせ」メールに記載されている サービス管理者(IE) のE-mailアドレス を入力してください。					
サービス管理者ID <mark>必須</mark> (お客様ID)	例: 123 45 678 (半角数字8桁)				
142 -4 141 -5 7					
E-mailアドレス 必須	例: sdkpvd@support.fujitsu.com (半角50文字以内)				
	例: sdkpvd@support.fujitsu.com (半角50文字以内) ステップ2 アクセスキーを設定へ >>				

- 2) 「ステップ 1 管理者情報の入力」 にて、サービス管理者 ID と E-mail アドレスを入力し、 「ステップ 2 アクセスキーを設定へ」 をクリックします。
  - ※E-mail アドレスは、本サービスの申込書にて「ご担当者様の情報」の主担当にご記入いただいたものを入力してください。

# ステップ1 管理者情報の入力 「富士通【SupportDesk】お客様登録完了のお知らせ」メールに記載されている サービス管理者ID(お客様ID)とサービス管理者(正)のE-mailアドレス を入力してください。 サービス管理者ID 必須 (お客様ID) 例: 12345678 (半角数字8桁) E-mailアドレス 必須 例: sdkpwd@support.fujitsu.com (半角50文字以内)

3)「ステップ 2 アクセスキーを設定」の画面に遷移するので、任意のアクセスキー(4 桁)を 2 か所に入力して、「送信」をクリックします。

ステップ2 アクセスキーを設定 へ >>

アクセスキーは、後でパスワードを確認する際に必要になりますので、忘れないようにしてください。



4) 以下の画面が表示されますので、メールを受信するまで待ちます。



#### ステップ3ご案内メール送信完了

初期パスワード確認用URLを ステップ1で入力されたE-mailアドレス宛 にメールでご案内いたしました。 ステップ4 へお進みになる場合は、ご案内メールに記載されているURLにアクセスしてください。

#### ご注意事項

- メールに記載されているURLに24時間以内にアクセスして、初期パスワードを確認してください。
- 24時間が経過しますとエラーとなり、【ステップ1管理者情報の入力】からやり直していただく必要があります。
- ネットワーク等の状況により、メールが届くまでにお時間がかかる場合があります。あらかじめご留意ください。
- 5) 初期パスワード照会の案内メールを受信後、メールに記載の URL にアクセスします。
- \_\_\_\_\_
- ◇本メールは初期パスワード照会を行われたサービス管理者様へ自動送信しています。 ◇本メールに返信されましてもお答えすることはできませんので、あらかじめご了承 ください。

\_\_\_\_\_

【富士通 SupportDesk】 初期パスワード照会に関するご案内

いつも富士通 SupportDesk をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

お申し込みいただきました初期パスワード照会についてご案内いたします。

初期パスワードは下記URL から確認が可能です。 24 時間以内に下記URL にアクセスして、初期パスワードを確認してください。

URL : https://eservice.fujitsu.com/init/refer?s1=rk7&s5=07J5xH04090q1GYY02R8

#### 【ご注意】

24 時間が経過しますとエラーとなり、初期パスワードを確認することができません。 エラーとなった場合には、最初からやり直してください。 ご不明な点がありましたら、下記受付窓口までお問い合わせください。

\_\_\_\_\_\_

【富士通 SupportDesk 受付窓口】

電話:0120-08-2774

E-mail: supportdesk@support.fujitsu.com

(ご利用時間はご契約いただいたサービス時間内となります)

\_\_\_\_\_

- 6)「ステップ4 アクセスキーの入力」で、2) と同じサービス管理者 ID、E-mail アドレスと
- 3)で設定したアクセスキーを入力し、「ステップ5 初期パスワードの照会へ」をクリックします。

FUĴĨTSU	Japan	
SupportDesk > SupportDeskをご利用にあたって > 初期パスワード照会		
初期パスワード照会		

## ステップ4 アクセスキーの入力

ステップ1で入力した情報 と、ステップ2で設定したアクセスキー を入力してください。

サービス管理者ID <mark>必須</mark> (お客様ID)		
E-mailアドレス 必須		
アクセスキー 必須		
	ステップ5 初期パスワードの照会 へ >>	

7) 初期パスワードが表示されます。

FUĴĨTSU	Japan
SupportDesk > SupportDeskをご利用にあたって > 初期パスワード照会	
初期パスワード照会	
ステップ1 管理者情報の入力 トトト ステップ2 ステップ3 アクセスキーを設定 トトト ご案内メール送信が	ステップ4 アクセスキーの入力
ステップ5 初期パスワードの照会	
お問い合わせいただいた初期パスワードは以下となります。 初期パスワード	
SupportDesk-Webをご利用にあたり	
SupportDeskをご契約いただき、ありがとうございます。 SupportDesk-Webをはじめてご利用いただくお客様は、以下の	Dリンクをご確認ください。
SupportDeskをご契約のお客様へはじめにご確認くださ	

#### 2.2 サービス管理者 ID、パスワードを忘れた場合の対処

サービス管理者 ID、パスワードを忘れた場合は、以下のご対応をお願いします。

#### 2.2.1 サービス管理者 ID を忘れた場合

富士通力スタマーセンターへご連絡ください。その際は、本サービスの申込み時にご担当者様として登録された方からメールでご連絡いただきますようお願いします。

#### ■ 連絡先

・あて先 : 富士通力スタマーセンター

・アドレス : <u>d365\_fujitsu4azure@fujitsu.com</u>

・お問い合わせ対応時間:平日9時から17時

#### 2.2.2 パスワードを忘れた場合

以下の URL のサイトにてパスワードの初期化を実施いただけます。 操作方法は「2.1.2 初期パスワードの確認方法」と同じになります。

https://eservice.fujitsu.com/frpw/

#### 3. ご利用方法

#### 3.1 お問合せの前に

#### 3.1.1 設定情報の変更

設定情報変更の申請方法については、以下のサポート情報サイトに掲載しております。お問合せの前にサポート情報サイトの 「本サービスに関するお問合せ・各種申請」をご参照ください。

https://fj4madoc.blob.core.windows.net/helpdesk/top.html

#### 3.1.2 Azure プラットフォームの障害情報

稼働中のアプリケーションの突然の停止などでプラットフォーム障害が疑われる場合、以下のダッシュボードをご確認ください。

お客様に影響の可能性がある障害やメンテナンス情報などは<u>サービス正常性(Azure ポータル</u> 内)に掲載され、広域障害のみ <u>Azure の状態(Azure Status)</u>に掲載されます。そのためサービス正常性による確認を推奨いたします。

#### 3.1.3 緊急時のお問合せ

緊急時は、電話でお問合せください。お問合せ方法は、「3.2.3 電話でのお問合せ」をご確認ください。電話でお問い合わせの場合は、受付け後に専門のスタッフが折り返しのご連絡をして対応します。

なお平日 9:00-17:00 以外は、お客様と協議し、以下の「緊急」と合意した場合のみの対応とします。

- お客様が配備したサービスにアクセスできないか、使用できない状態にある。
- ・お客様の事業に大きな損失が発生、もしくはサービスの質が大きく低下しており、即時の対応 が必要である。

#### 3.2 Microsoft Azure に関するお問合せ

本サービスでは、お客様からの Microsoft Azure に関するご質問や問題解決支援のご依頼を受付けし、専門のスタッフが回答いたします。

ご契約いただいたサービス種別により、問合せ対応時間や問合せで受けることができる件数が異なります。あらかじめサービス仕様書および申込書にてご契約内容をご確認ください。

#### 3.2.1 お客様専用ホームページ(SupportDesk-Web)からのお問合せ

お客様専用ホームページ(以下、SupportDesk-Web)よりサポートをご利用いただけます。 Web ブラウザで、以下の URL をご入力ください。

https://eservice.fujitsu.com/supportdesk-web/

ログインボタンのクリック後に、サービス管理用 ID とパスワードを入力してログインください。



なお、ログインにあたっては多要素認証(MFA)が求められます。

多要素認証(MFA)は、ID/パスワードに加えて1回限り利用可能な「ワンタイムパスワード」を入力する形式を採用しています。

多要素認証(MFA)ご利用手順については、こちらをご確認ください。

https://eservice.fujitsu.com/supportdesk-web/mfa/

#### 【ログイン後の操作方法】

1) 画面の上部メニューもしくは右メニューより、「当 Web でのご質問受付」を選択いただきます。

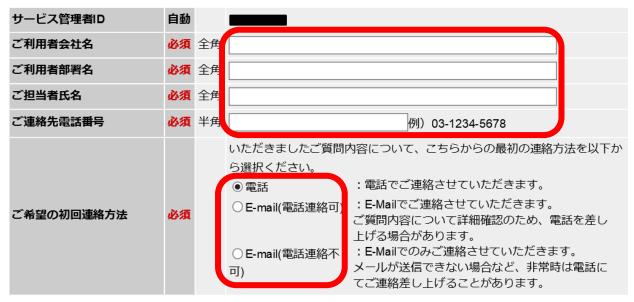


2) Web ご質問受付フォームをクリックします。



3) お客様情報、ご希望の初回連絡方法を入力します。

#### お客様情報入力



4) E-mail アドレスを入力します。

#### E-mailアドレス入力



○ハードウェア

◉ ソフトウェア / ミドルウェア

ご質問対象を選択いただくと、システム情報入力欄に前回の入力内容が反映されます。 ソフトウェア・ミドルウェア製品名の 周辺機器、その他の製品を選択。

 $\bigcirc$  os



み"Azure"として、その他は"-"

6) ご質問内容を記載いただいた上で「送信内容を確認する」をクリックします。 ご質問内容は、<u>お問合せフォーマット</u>の「フォーマット(本文)」にある「1. ご質問の概要」 「2.ご質問の詳細」に沿ってご記入ください。

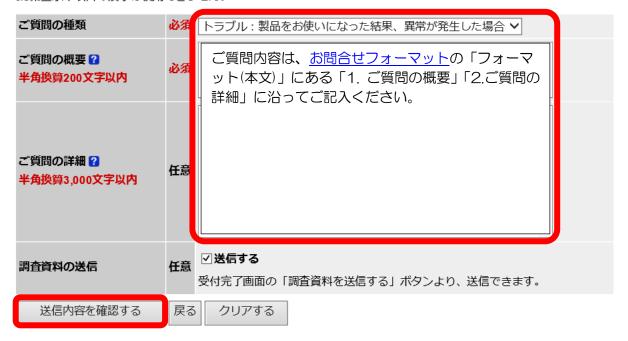
添付ファイルがある場合は、「調査資料の送信」の「送信する」に✓を入れます。

#### ご質問内容入力

現象発生時の操作、エラーメッセージなどを簡潔にご記入ください。

②をクリックすると、文例を新規ウィンドウで表示します。

ご注意:機種依存文字(JIS2004も含む)、囲み英数字/ローマ数字、単位記号、省略文字/囲み文字/年号、数学記号、JIS第三水準以降の漢字は使用できません。



7)「送信内容確認」を確認し、問題なければ「送信する」をクリックします。



※添付資料の送信に✔された場合は、次の画面で資料をアップロードできます。

#### 3.2.2 E-mail でのお問合せ

E-mail でお問い合わせする場合は、<u>お問合せフォーマット</u>をご利用ください。 宛先についても上記フォーマット内に記載がございます。

#### 3.2.3 電話でのお問合せ

電話でのお問合せ方法については、以下のリンク先をご参考ください。

https://eservice.fujitsu.com/supportdesk/l2/guide/cti/annai.html

•電話の音声ガイダンスでは以下のように求められますので、**9**を選択してください。



注意

ハードウェアの新規のお問合せは、1 すでにお問合せいただいた件は、5 ソフトウェアの新規のお問い合わせは、2 すでにお問合せいただいた件は、3 その他は9を入力してください

・受付のスタッフにつながった際に、円滑にご案内させていただくために Microsoft Azure のお問い合わせである旨をお伝えください。

#### 3.2.4 お問合せ履歴の参照

SupportDesk-Web にてお問合せの履歴をご確認いただくことが可能です。

SupportDesk-Web トップ画面(https://eservice.fujitsu.com/supportdesk-web/) 上部メニューもしくは右メニューの「お問い合わせ履歴の参照」よりご確認いただけます。



#### 3.2.5 お問い合わせ対応の完了について

お問い合わせに対して弊社スタッフから回答後、ご連絡を頂いていない状態が7日間継続した場合は自動的に対応完了とさせていただきます。

その場合、お問い合わせ履歴の対応状況には「完了」が表示されます。

なお、対応完了となった後に回答内容のご確認などをされたい場合は、受付番号をお知らせいた だければ引き続き対応します。

#### 3.2.6 制限事項

SupportDesk-Web は、弊社ハードウェア・ソフトウェア製品のサポートをご契約のお客様もご利用いただくサイトのため、本サービスではご利用いただけないメニューがあります。下表にて「利用不可」となっているメニューは、ご利用されないようご注意ください。

No.	メニュー	項目	利用可否
1	お問い合わせ	お問い合わせ履歴の参照	利用可
2		当 Web でのご質問受付	利用可
4		電話でのご質問受付	利用可
5		E-mail でのご質問受付	利用可
6		Fax でのお問い合わせ	利用可
7		契約製品メンテナンス	利用不可
8		ご意見・ご要望の受付	利用可
9	技術サポート	重要なお知らせの参照	利用不可
10		修正ダウンロード	利用不可
11		バージョンアップ・レベルアップ申込み	利用不可
12		事例・修正検索	利用可
13		マニュアル検索	利用不可
14		問題調査時の資料採取と送付	利用可
15		My メール配信サービス	利用不可
16		ご案内メール	利用不可
17		契約情報の参照(※1)	利用不可
18	お客様情報の	契約明細の参照(※1)	利用不可
19	参照•変更他	お客様登録情報の参照・変更(※2)	利用不可
20		SupportDesk 登録変更依頼書	利用不可
21		パスワードの変更	利用可
22		SupportDesk ご利用の手引き	利用不可

※1「契約情報の参照」「契約明細の参照」で表示される契約情報は、お客様が実際にご利用頂く本サービスの契約情報とは異なります。 お客様の実際の契約情報は、本サービスのサービス仕様書及び、申込書をご確認ください。



注意

※2 お客様登録情報(担当者(主)、(副))の変更については、「3.1.1 設定情報の変更」の手順に従って申請してください。なお SupportDesk-Web のお客様登録情報には、初期パスワード確認の目的のため担当者(主)様の情報を登録しております。

#### 3.3 本サービスの契約内容に関するお問合せ

本サービスの契約内容に関するお問合せは、以下のアドレスに E-mail にてお問合せください。

#### ■ 連絡先

・あて先 : 富士通力スタマーセンター

• アドレス : <u>d365\_fujitsu4azure@fujitsu.com</u>

・お問い合わせ対応時間:平日9時から17時

#### 3.4 契約内容の変更

ご契約内容の変更につきましては、弊社担当営業にお問い合わせください。

