



hp global solution centre
Help us help you

hpリモート障害診断について



リモート障害診断は、HP サポートプロセスにとって、また、お客様にとって、大変重要なステップであり、解決の鍵となる役割を果たします。お客様にとってもたくさんの利点があります – 部品を使用せず迅速に問題を解決したり、最初に必要な部品送付を行うことにより - 故障時間を最短にし、お客様のビジネスへの影響を最小限に致します。

お客様からハードウェア障害のご連絡を頂いた際に、リモートで問題の診断や解決を行う為、お客様に、より多くの情報提供とご協力をお願いしております。その際は、以下の項目について、ご協力ください。

- ・ タイムリーでプロフェッショナルなリモート サポートを行い、ふさわしいサポートレベルの判断に必要な情報の提供
- ・ 他の診断ツールやプログラムをインストールし、自己診断を行う
- ・ お客様がインストール可能なファームウェアのアップデート版やパッチのインストール
- ・ 問題の特定、解決につながる操作を行う
- ・ 問題の防止、メンテナンスの手段として、あらかじめ診断ツールをインストールしておく

お客様のご協力で、問題の迅速な解決を達成する方法を以下のガイドラインでご説明しています。

サポートケースの受付

お客様ご自身による問題解決や HP にご連絡頂く前に問題のトラブルシューティングを行うために、オンラインサポートツールをご活用ください。

オンライン サポートについては、下記 URL にてご確認ください。

www.hp.com/apac/esupport （英語サイト）

サポートケースの受付の際、以下の情報が必要になります。

- ・ シリアル番号、システム管理番号 もしくは サービス ID
- ・ モデル番号、もしくはソフトウェアの説明
- ・ 連絡先のお名前とお電話番号
 - 主な連絡窓口
 - オンサイトの連絡先（設置先とお客様連絡先が異なる場合）
 - 別の連絡先
- ・ ハードウェアの設置先
- ・ 問題の詳細
- ・ ビジネスへの影響（重大/高/中/小）

ケースを受け付けると、トラブルシューティングにご協力頂ける方の詳細が必要になります。

HP は問題の情報や診断の手順を行って頂く為に、機器にアクセス出来るユーザや IT 関係部署の方と直接ご連絡させていただく場合があります。

HP は常にお客様のケースとオンサイトの契約対応時間のお約束を遵守することを目標としています。契約の内容や問題の重度に基づき、優先度が決定されます。

診断プロセスに掛かる時間は、オンサイトの応答時間の契約条件順守を考慮しておこなわれますが、迅速かつ正確な解決のために、オンサイトの応答時間を超えてリモートのトラブルシューティングを継続するかどうか、確認させて頂く場合がございます。リモート診断とサポートメソッドに従ってサービスが行われる場合は、オンサイトの応答時間の契約は適応されません。

トラブルシューティングに必要な情報

HP へご連絡またはオンライン情報をご利用頂く際、問題の診断を行い、最適な解決策を提供する為、以下の情報が必要です。

コールを受け付ける際に、オンラインツールにおけるテンプレート、もしくはお電話により、以下の一連の情報を収集させていただきます。もし、情報に不足がある場合には、製品の担当者からご連絡させていただくことがあります。

1. 問題詳細/エラーメッセージ

機器のエラーと、表示されているエラーコードの詳細情報をご提供ください。製品担当者はエラーコードによって、即時にどのエリアでエラーが起きているかを特定できます。

2. いつ問題が起きたか

例：電源を入れてからか、通常の運転中だったか、もしくは特別なタスクが行われた際に起こったか、など。

3. 持続性と規則性

問題の持続性と規則性を知ることは、問題の切り分けに役立ちます。例：どのような問題が、どのぐらいの頻度で起こっていて、断続的であるか、最近発生したか、など。

4. 最近の変化

最近、機器周辺の環境が変化しましたか？

その環境の変化が、現在の問題に影響しているかもしれません。

環境の変化の詳細を教えることで、製品担当者はトラブルシューティングと、問題の根本的な原因を特定できる可能性があります。

5. 問題の履歴/以前のケース

以前、同じ問題が発生したことがありますか？機器の問題の履歴は、問題解決の提供に役立つため、次のステップに行くか否かの決断に大変影響します。以前のケース番号をお伝え頂くと、より容易に問題の履歴を確認できます。

6. 解決へのステップ

製品担当者に、これまでに実施したことをお話ください。これは問題の原因を特定するのに大変重要です。例：電源の入れ直し、消耗品の交換、リセット、BIOS またはファームウェアのアップグレード、データの修復など。

サポートの必要条件

HP のシステムで、シリアル番号、システム管理番号 (Support Account Reference)、サービス ID などのエンタイトルメント情報がない場合、以下の 2 つの選択肢があります。

1. 保証期間、契約の有無等について確認させていただきます。確認され次第、対応を継続させていただきます。
2. 保証期間、契約の有無等についての確認と並行して、障害の対応を実施することが可能です。もしもお客様の機器が契約や保証対象外だった場合は、料金が発生する場合がございます。

エンタイトルメントの確認中に障害診断を継続する場合、次のステップへ進む前に、担当者が料金の支払いなどを確認するお電話を致します。

問題がすでに特定されている場合

お客様がすでに問題を診断している場合でも、製品担当者にお客様がどのような手順で診断を行ったかを再現して頂くことが重要です。

担当者からお客様へ、追加の処置や、結果を再確認して頂く場合がございます。これはエンジニアもしくは部品を現地へ送る前に、根本的なケース内容を正しく特定する為です。

製品担当者が診断のプロセスの成功の為に、お客様に情報の提供などでご協力頂くことは、問題解決の大切な重要な部分となります。

お客様のお力添えが、より迅速かつ丁寧な解決を導きます。