

SAPサポートヘルプデスク

SAPのサポートを最大限にご利用いただくために

Customer Interaction Center Sep 2022



PUBLIC



- ↓ SAP ヘルプデスク(CIC) 概要
- ← SAP ONE Support Launchpad と SAP for Me
- ◆ SAP サポートインフラストラクチャー
- ◆ 技術エキスパートへ連絡する方法
- ◆ インシデント/ケース管理
- ◆ ユーザ管理 / SAP Universal ID
- ↓ ソフトウェアダウンロード
- ◆ ライセンスキーの依頼
- ◆ システム管理
- ◆ サポートプログラムとリモート診断サービス

SAP ヘルプデスク (CIC) 概要



お客様とSAPサポート組織間のサポートインフラストラクチャーの中核となるのが、SAP ヘルプデスク (Customer Interaction Center: CIC) です。 お客様と技術サポート間での連絡窓口として、24 時間 365 日体制で、技術以外のお問い合わせに対応致します。

概要		利点	サイトからアクセス	プレビュー
 非技術的な問題に対するコンタクトチャネル です。例えば、		的な問題に対するコンタクトチャネル CICは以下の方法でカスタマーサポート 例えば、 を提供します。		• SAP ONE Support Launchpad
o	お客様の既存インシデント(ス テータスの確認、迅速化、エス カレーションの依頼など)	 ✓ 1 日 24 時間、週 7 日、年中 無休で利用可能 	◆ 詳細については、こちらを 参照してください。	 □ エキスパートの予約 ⑤ 電話 ⊠ 電子メール ○ Premise
	SAP ONE Support Launchpad および SAP for Me の操作とア プリケーションのガイド(ユー ザー管理、ソフトウェアダウン ロード、ライセンスキーの依頼、 システム管理など)	 ✓ ホットラインのサービスメ ニューにより特定製品領域 (SAP Ariba, SAP Concur, SAP Fieldglass, SAP Qualtrics, SAP Success Factors)が選 択可能 	 SAP ONE Support Launchpad SAP for Me SAP Support Portal ◇ SAPヘルプデスクへのダイ 	連絡先 フィードバックを報告 ラウンチパッドの概要 ステータス SAP for Me Contact the Customer Interaction Center (CIC) **** ワン Chat **** ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
2 2 2	S ユーザーとSAP Universal ID の管理(ユーザーのロック解除、 権限付与のサポートなど) リモート診断サービスのご依頼	✓ ほとんどの国で、フリーダイ ヤル番号があり、固定電話と 一部のモバイルプロバイダ経 由で利用可能	レクトアクセス: ・ <u>Call CIC</u> ・ <u>Chat with CIC</u> (英語のみ) ・ <u>E-mail CIC</u>	SAP へのお問い合わせについて シテントをご登録ください。 したの、イン シテントをご登録ください。





0120 332 909 / 03 4579 5992

9AM-7PM





- 1、 support.japan@sap.com(勤務時間サポート)
- 2、 <u>オンラインフォーム</u>(勤務時間サポート)

SAP ONE Support Launchpad



SAP ONE Support Launchpad の直観的なインターフェース からすべてのサ ポートアプリケーションにアクセスできます。

ロールプロファイルをカスタマイズすることで、ラウンチパッドには関連アプ リケーションと必要な情報のみが表示され、効率的で使いやすい作業環境を提 供します。

今後、サポートユーザーは、以下のような提供済みのサポート ツールとアプ リケーションのアクセスにラウンチパッドだけを利用されることをお勧めしま す。

例:

- SAPソリューション検索
- ユーザー管理
- インシデント管理
- ソフトウェアセンター
- ライセンスキーの依頼
- システムデータの更新



<u>SAP ONE Support Launchpad</u>の主なアプリケーションのプロセスと SAP ONE Support Launchpadのリリース情報をご確認いただけます。

SAP ONE Support Launchpadのライブセッションを定期的にWebcastで 行っております。登録方法及び以前のセッションの再生方法は、<u>Webcast</u>を ご参照ください。

Library - Previously Recorded Support Webcasts

Getting the most from your Support

Self-Service and Incident Prevention

Introduction to SAP ONE Support LaunchPad

This session will help the outform become more familiar with the SAP ORE Support Launchpad and Is applications: Search for SAP Documentation, Incidents, License Keys, Software download and User Management. Giving Webinar to customer on overview of the SAP launchpad, the portal that customer use to access different support applications Access (mort he SAP Support Portal or directly via the link) Launchpad Roles and User Profile

Personalisation Contacting Product/Technical Experts Expert Chat Schedule an Expert License lays System Data Management System Data Management User Management Recordings English Spanish

Chinese

Portuguese

Japanese

SAP ONE Support Launchpad

Library - Previously Recorded Support Webcasts

Setting the most from your Support Self-Service and Incident Prevention Introduction to SAP ONE Support LaunchPad Incident Management Introduction of SAP for Me, your new customer porta In this session you will learn how to search for known issues and resolutions in all of SAP's knowledge re-How to access SAP ONE Support Launchpad Search Search repositories and filters SAP Notes vs SAP Knowledge Base Articl Next-Generation Support tool: Searching Tips & Examples Helpful SAP Notes/ SAP Knowledge Based Arti 0844 English / / pdf German Spanish French Chinese Japanese Portuguese

SAP for Me

SAP for Me



SAP for Me ポータルは、SAP 製品ポートフォリオ全体に対してパーソナライズ 化のアクセスができ、SAP と簡単にやり取りすることができます。

ビジネスに最適なソリューションのガイダンスを即時得られます。SAP 製品ポートフォリオに関する重要なアラート、メトリクス、およびインサイトがSAP for Meに統合され、簡単かつ効率的にアクセスできます。

SAP for Me V	, (;)	Search in try	y-me.sap.com		٩	Ф н 🔍
Image: Home	Welcome e,					🥒 Edit
Calendar	•					
PARTNER DASHBOARDS		V Go ahead and customize your home page C	Welcome to SAP for e however you like content to get you s Got it	ple		
Partner Solutions	Tutorial	Favorites (3 All Fav	- : •	uick Access Partnership	SAP Ariba	
Products & Portfolio	What is SAP for Me?	TITLE 0 T	YPE 🔅	29 Overview	Service Request	5
随意 Finance & Legal	SAP for Me Authorizations	★ A4C8976 S	System	My Partnership, Partnership T	Product Informa	tion and Docum
5 Systems & Provisioning		* SAP Business One P	Product	Proficiency Product Authorization Fulfillm	🗊 Release Readin	155
Services & Support		★ SME P	Portfolio	Grouning & Affiliates	Product Notifica Discussion Foru	tions
g our a contra				Partner Company Grouping,	Customer Influe	nce

Customer Dashboards Features:

- Portfolio & Products
- Finance & Legal
- Systems & Provisioning
- Services & Support
- Users & Contacts

Partner Dashboards は販売、マーケティング、取引、およびパイプラインの領域 に役立ちます。詳細内容は<u>Partner Dashboards</u>をご参照ください。

SAP for Me は、iPhone と Android のデバイスにて対応するMobile Appもあります。 詳細内容は <u>iPhone Features</u>, と <u>Android Features</u> をご参照ください。

SAP for Me デモシステムをお試しください

<u>SAP for Me Try Me</u> にアクセスして、一部のデモデータを活用してください。若しくは、 <u>https://me.sap.com</u> をクリックして、 Try our Demo をお試しください。

	State Face Marcs	al (operation		Search for product, spoke	t text application.	٩)		a in O 2001
	D Hanna	Hello Jane,						
	NOTATI DOMESICO.	Tatavial		Support User Administratio Mesoge 5 Users & Sectoria C		Renate Connection	:	ant-Seneration Cloud Delivery Schedule -
	(P. Faturation 25. Saturations)	 Mark SAF Screet SAF Screet Automatications 		turn Stations	_	U speciarentes	1	2
CAD for Mo., to mode for Veu	V Cateror facore B Parent Interes	Steap LP to the Assoc		Recently created				Transition Status
SAP for Me - Is made for You	CUITOMEN CALO-BOLMON			Active required				0
	 Particle & Products Prosent & Legit 					Manage Re	-	Parent (2). B Party of C Completed (2)
Sav hello to vour digital	 Services & Support Supervise & Providenting 	Cana		· 79 support cases not	l your attention 🛛	Court PE My Court (1)	Automatica Status	
	I then a firmula	Indens		**	NAME OF	PEORTY		
companion		Artise registed	26 Casars	Annual 2018	ted for deno			Ĩ.
companion		Next orderadors	17 Ceners		The calculations a			
		Open to Merce Outstanding Incidents	400 Casam		(north)			
Sign In Try our Demo		No Lipiteres Deut inclusion Description 144	MI Com	00002387977222	and SalitSala	te local		Line hand
		Contra Cara	and Dati —		View No. Report Cases (7			

Access SAP for Me https://me.sap.com SAP for Me on SAP Support Portal https://support.sap.com/en/my-support.html SAP for Me on SAP.com https://www.sap.com/services/for-me.html SAP for Me on SAP Community https://community.sap.com/topics/sap-for-me Our SAP for Me Webinar series https://blogs.sap.com/2020/04/09/sap-for-me-webinar-series-season-1/

Authorizations

- <u>Authorization concept</u>
- What permissions do you need for SAP for Me?

Blog

- What is SAP for Me?
- Experience the Newly Designed Services & Support and Systems & Provisioning Dashboards in SAP for Me

SAP サポートインフラストラクチャー



SAP Support Portal https://support.sap.com/ja/index.html

- ・SAP サポート技術情報(KBA), SAP Notesの検索
- ・製品と保守情報(製品出荷マトリクス Product Availability Matrix)

My Support 製品 ツール 保守 サービス&プログラム アプリケーションライフサイクル管理

SAP Help Portal

https://help.sap.com

• SAPヘルプポータルによるサポートアプリケーションのガイド



SAP Community https://community.sap.com

- Review Blogs ブログ参照 or ブログレビュー
- ・Questions and Answers section Q & A セクション
- Quick access to expert advice エキスパートアドバイスへのク イックアクセス
- Online Trainings オンライントレーニング

SAP Community Getting-stared: https://community.sap.com/resources/getting-started https://developers.sap.com/tutorials/community-start.html



技術エキスパートへ連絡する方法 / インシデント / ケース



SAP 技術エキスパートに連絡するには、以下の権限を持つ S ユーザ ID が必要です。



インシデントをSAP に送信

インシデントのクローズ インシデントの表示

インシデント/ケースの登録ルート

(1)URL

https://launchpad.support.sap.com/#/incident/create (Launchpad) https://me.sap.com/app/casecreate (SAP for Me)

(2)タイル/カード



技術エキスパートへ連絡する方法/エキスパートチャット(英語のみ/平日24時間)



- ◆ 起票していない問題に対してエキスパートチャットを利用可能。
- ◆ エキスパートチャットでの会話記録はインシデントに保存されます。
- ◆ 営業日のみ利用可能です(週末のサポートなし)。
- ◆ エキスパートチャットの開始 [ビデオ]

https://launchpad.support.sap.com/#/notes/2213344

✤ SAP エキスパートチャットの FAQ

https://support.sap.com/en/my-support/product-support.html#section_519294480

エキスパートチャットの登録ルート

① URL

https://launchpad.support.sap.com/#/expertchat/create (Launchpad Quick Link) https://launchpad.support.sap.com/#/expertchat/entry (Launchpad*) https://me.sap.com/app/casecreate (SAP for Me)

② タイル/カード

デデ チャットセッション	While reporting a case, connect in reactions to which can be a case, connect in reactions to technical superior who specialize in a range of topics.
	RE Finance & Legal
リアルタイムサポー	DASHBOARDS Overview Knowledge Base Product Sk C Portfolio & Products
エキスパートと チャット	Home Services & Support

③ リンク Launchpad*



◆ Launchpad*をご選択の場合、次のページの画面のような手順に繋がります。

▶ SAP for Meでは、Expert Chatを開始すると、まずCreate Caseのフォームに繋がります。

◆ Launchpad Quick Linkは、直接テクニカルチャットのフォームに繋がります。



エキスパートチャット(英語のみ/平日24時間)

Launchpad *:

Expert Chat							
am writing about							
➢ New Incident (Unreported issue) → 技術者より対応							
Existing Incident (Questions about the status and priority of issues already reported)	L.						
_ S-User							
Universal ID	→ SAPヘルプデスク(CIC)より対応						
SAP ONE Support Launchpad & SAP Support Portal							
⑦ Other							
Unable to use our chat tool? We can help you! Use our new self-service page to check your browser/network configuration! The New Incident (unreported issue) option is for contacting SAP Product Support for new technical/functional issues with an SAP Product. For questions about an existing incident's status or priority, our Customer Interaction Center is ready to assist you. Frequently asked questions can be found in SAP Knowledge Base Article 2570790.							



エキスパートチャット(英語のみ/平日24時間)

SAP for Me:

SAP for Me	Search SAP for Me	8 © \$
合 Home	インシデントを登録	エキスパート検索
🛅 Calendar	> *カスタマ	以下の情報はソリューションの特定に役立つ 可能性があります。
DASHBOARDS		現在、ソリューションの提案はありません。問題に関する
Portfolio & Products	カスタマ番号: タユーザ選択用のカスタマ番号を入力してください ロ	計構を追加してくたざい。
间\$ Finance & Legal		
📲 Services & Support	◇ *システム情報	
🚆 Systems & Provisioning	システムを検索するか、または最近使用したシステムのいずれかをドロップダウンリストから選択します。	-
Users & Contacts		
	システム:* 製品領域:* 「ワー()	
		-
	~ *説明	
	問題またはご質問について詳細な情報をお知らせください。この詳細な情報は、インシデントの処理を速やかに行うため に役立ちます。	
	■ 影響を受けた非本稼動環境に接続した状態で、記載した問題を以下に記載する か、または後に提示するステップを使用して SAP サポートが再現することに同 音します。これには当該のステップによって変更が行われる可能性も含まれるも、	
		hedule an Expert Expert Chat Ask an Expert Peer キャンセル
Collapse Sidebar	THE BEST RUN STATES Help Contact Us Status Terms of Use Copyright and Trademarks	Cookie Statement Cookie Preferences Legal Disclosure Privacy

SAPノート <u>2570790 - Expert Chat FAQ</u> SAPノート <u>2651981 - Schedule an Expert - よくある質問</u>



連絡先

SAPヘルプデスクチャット(CIC Chat)(英語のみ/平日24時間)

SAP for Me:

URL . IIIIps.//IIIe.sap.com/app/comactuscha	URL	:	https://me.sa	p.com/app/	contactuschat
---------------------------------------------	-----	---	---------------	------------	---------------

1		1 \$	
刀	_	ト	:
		•	-

DASHBOARDS

🞒 Finance	&	Legal
-----------	---	-------

•	Services & Support	 ŶQ	Chat					
	Systems & Provisioning	S	Phone	9				
12	Users & Contacts	\bowtie	E-Mail					

Contact the Customer Interaction Center (CIC)

件名:*	
内容説明:*	
記載事項:*	会社:
- 選択してください 🗸 🗸	SAP Test Account - aPaul Pharma
]	



技術エキスパートへ連絡する方法/エキスパートの予約(英語のみ)



エキスパートの予約

▶30分間の会議を予約できます。

▶ 英語のみでの対応となります。

▶緊急でない問題に適します。

エキスパートに関してのFAQ (KBA 2651981)

https://launchpad.support.sap.com/#/notes/2651981

Schedule an Expert for New Issues

2482688 - *** MASTER KBA *** Schedule an Expert

Schedule an Expert for Open Incidents

2651182 - Schedule an Expert for Open Incidents - Frequently Asked Questions

エキスパートの予約のルート

Launchpad:

(1)URL: <u>https://launchpad.support.sap.com/#/sae</u>



SAP for Me:

(1)URL: https://me.sap.com/app/casecreat $2 \pi - \kappa$ SAP SAP for Me Services & Support 🖽 Calendar Overview Knowledge Base Product Support Portfolio & Product 5 Finance & Legal Schedule an Exper Services & Support 0 Systems & Provisi B Users & Contacts Vant to discuss the progress of a case? orting a case, co one call with an SAP expe te on a specific View sessions

※<mark>SAP for Me</mark>では、Schedule an Expertを開始すると、まずCreate Caseのフォームに繋がります。

インシデント/ケース管理



SAPヘインシデント/ ケース送信後

インシデント/ケースを送信したら、以下のステップを実行していただく ことを推奨 します。

<u>SAP ONE Support Launchpad</u>若しくは<u>SAP for Me</u>に毎日アクセスしてインシ デントの更新情報を確認するか、通知設定を変更して<u>アラートを受信します</u>。





情報のサポート要求すべてに迅速に返信します。



回答を送信後、SAP にインシデントを送り返します。





インシデント/ケースのステータスや優先度の変更

- インシデント/ケースのステータスが「カスタマアクション」の時、お客様ご自 身でインシデント/ケースの優先度を変更できます。詳細については、SAPノー ト 67739 - 問題インシデントの優先度をご覧ください。
- SAP が処理中のインシデント/ケースの優先度を変更したい場合、SAP ヘルプ デスク(CIC)までお問い合わせください。

インシデント/ケースが解決したら

- 解決策がお客様の要件に合っていることを確認し、インシデント/ケースをタイムリーに完了するか、あるいは、追加処理のために SAP にインシデント/ケースを返信します。
- いつでもインシデント/ケースを<u>クローズ(終了)</u>できます。
 KBA <u>1239839 インシデントをクローズする方法</u>
- クローズしたインシデント/ケースに関しましては、再開不可。
- フィードバックのアンケートを入力します。これによって SAP サポートはお客様から直接フィードバックを得ることができます。
- ✓ KBA <u>2331471 SAP Support Interaction Survey によるインシデント処理に関するフィードバックの提供方法</u>
- ✓ KBA <u>2899770 自動的にクローズされたインシデントに関するフィードバック</u> の提供方法 (SAP サポートインタラクションサーベイ)





スーパーユーザ管理者

スーパーユーザ管理者は、SAP ONE Support Launchpad/SAP for Meのすべてのアプリケー ションに対する最上位レベルのすべての権限を保持しています。したがって、カスタマー番号 (および Customer Center or Expertise (CCOE)の場合は、CCOEのすべてのカスタマー番 号)に基づくすべてのインストレーションに対応できます。

キなタスク:

新規 S ユーザID の登録

S ユーザID の削除

追加の管理者の定義

ラインセンスキーの依頼(以下のサイトを使用) http://launchpad.support.sap.com/#/licensekey (SAP ONE Support Launchpad) https://me.sap.com/app/licensekey (SAP for Me)



注...

12

Ш

SAP ONE Support Launchpad/SAP for Meのすべてのアプリケー ションの権限付与

システムデータの更新(以下のサイトを使用) http://launchpad.support.sap.com/#/systemdata (SAP ONE Support Launchpad) https://me.sap.com/systemsprovisioning/systems (SAP for Me)

クラウド管理者

このユーザは、SAP のクラウド製品の使用権を許諾されたお客様向けです。

クラウド管理者は、SAP のクラウド 関連のすべての業務を SAP ONE Support Launchpad と SAP for Me から最上位レベルで遂行するために必要なすべての権限を保持 しています。SAPは、新規のクラウドのお客様向けに最初のSユーザを登録し、その ユーザに上記の権限を割り当てます。

ユーザIDと権限管理に関する FAQ:

- https://support.sap.com/ia/mv-support/users.html
- ユーザ、権限、および管理者についての詳細情報

SAP Notes :

- 1271482-スーパーユーザ管理者またはユーザ管理者が新規ユーザを依頼する方法/ ユーザを削除する方法
- 1511008 SユーザIDの権限の割当/編集方法
- 1614304 SユーザIDの権限コピー機能の使用方法





Launchpad

SAP for Me



SAP Universal IDとは、

既存のすべての会社関連付け(SユーザID または P ユーザID)をリンクし、必要に応じて 切り替えて管理する SAP サイト全体で統一されたアカウントです。



<u>ロードマップ:</u>

SAP Universal ID は、SAP.com、SAP for Me、SAP Community、ONE Support Launchpad、SAP Support Portal、SAP Learning Hub とSAP Partner Edge など、500 を 超える SAP サイトをサポートしています。

<u>S ユーザ ID から SAP Universal ID への段階的移行:</u>

- すべての S/P ユーザーアカウント ID の移行を 2022 年までに完了することを 目指しています。
- 移行期間は2023年初めを予定しています。移行予定日を過ぎますと、スタンドアロンユーザー(S/P)はなくなり、すべてのアカウントが SAP Universal ID アカウントになります。

<u>S ユーザID または P ユーザIDをSAP Universal ID にリンクされないと、</u>

- 現時点では、ご自身でSユーザIDのメールアドレス変更ができかねます。
 SAP Note <u>3108466 Sユーザ ID 電子メールアドレスの更新方法</u>
- ある時点で、リンクされていないSユーザIDは有効期間の延長ができなくなります。
- ✓ 通常、SAP Universal ID関連の問題について、コンポーネント: XX-SER-UIDをご指定頂き、 インシデントにてお問い合わせできます。例えば、SユーザIDのUnlink や Universal IDの削除 などの作業は開発元より対応しております。
- ✓ もし、Universal IDの詳細のご確認など、SAP ヘルプデスクにお問合せ頂く必要がある場合、 SAPヘルプデスクまでご連絡できます。

SAP Universal IDの作成方法



SAP Universal IDの作成方法:3つのステップ。2分で登録完了

<mark>テップ1</mark> リックしま	<u>https://account</u> ます。	<u>.sap.com/core/create/landing</u> ヘアクセスし、Get startedを	<mark>ステップ3</mark> こ 入力し、Subn
	Sig We are converting	n in for SAP Universal ID. ; all SAP accounts to SAP Universal IDs.	
	 Keep your acc Use one login accounts. Manage all ac SAP Universal 	ount for life. for all of your DD Account Manager.	
		Get started	
	, Li	Ideady have a SAP Universal ID? k accounts to my SAP Universal ID	
		SAP	
, , , , _	We just need son	Create your SAP Universal ID ne basic personal information and a password for your SAP Universal ID.	SAF UNIVERS
	First Name	Enter a first name	
	Last Name		
	Country/Partian		
	SAP Universal ID E-mail	The e-mail address will be used as your new togin	
	Password		
	Re-enter Password		
	I acknowledge that I have read	the Privacy Statement	
	I acknowledge that I have read	the Terms Of Use	
	Submit		

<mark>ステップ3</mark> ご登録のメールアドレースで受信した6桁の認証コードを下記のボックスに 入力し、Submitをクリックします。

	14/2 22	od to vorifi v	UIF CAD I	Iniversal ID	E Mai
	vve ne	ed to verify yo	JUI SAP (niversatio	C-IVId
	We sent an	n e-mail to 634	1@(n	ontaining a verific	ation co
Please	check your e-mail and enter th	ne code below.			
(Verificat	in code expires after 15 minutes)				
Didn't re	eive your code (please allow a lew mi	mates) or has your code (spired?		
Resent	verification code				
C	This site is protected by reCAPTCHA Privacy Policy and Terms of Service	A and the Google apply.			
	Submit				



You're all set with SAP Universal ID!

Your new log in ID is: 6 D@4

To link accounts or to change settings of your SAP Universal ID, please visit the SAP Universal ID Account Manager. You can now close this browser window.



SAP Universal ID Account Manager :

SAP Universal IDのアカウントにつきましては、<u>SAP Universal ID Account Manager</u>というサイトにアクセスし、個人情報、アカウントセキュリティ設定、および会社との関連付けを表示、更新、および管理します。

例えば、SユーザIDとPユーザIDのリンク、 SAP Universal IDのメールアドレスの変更と SAP Universal IDのパスワードリセットなどの操作です。

<u>SユーザIDとPユーザIDをSAP Universal IDにリンクする方法:</u>

SID/PIDのメールアドレスとSAP UIDのメールアドレスが一致する場合、若しくは、SID/PIDのメールアドレスが既にSAP UIDアカウントに追加されている場合、

該当なSIDとPIDは自動的にNot linkedにリストされます。Linkをクリックします。

SAP Univers	8	
AccountsPersonal Info	Accounts	Add accounts
Becurity & LoginPrivacy	Linked (2) Not linked (1) Find an account	
	→ 37@h m User ID Nickname Last login Company / Country SOO — never	Sort: E-mail V J

SID/PIDのメールアドレスがまだSAP UIDアカウントに追加されていない場合、

1. まずAdd accountsをクリックしSID/PID のメールアドレスを認証します。SID/PIDのメー ルアドレスを入力し、Submitをクリックします。



2. ご登録のメールアドレースで受信した6桁の認証コードを下記のボックスに入力し、 Verify e-mail addressをクリックします。その後、Not linkedで該当なSID/PIDのLinkをク リックします。



SAP Universal IDのログイン

<u>SAP Universal IDは、以下の方法にてSAPサイトにログインできます。</u>

1. Universal IDとUIDのパスワード SAP Universal ID SAP Universal ID \times Log On E-Mail, ID, or Login Name Select an account SAP Support Portal SAP Universal ID In order to access the site, you must select an account. Sort by: Login Date V Order ↓ O Enki Li (P200) Sign in to SAP Universal ID Account Manager C Li Enki (S00) SAP (China) ← '@ 1 SAP[®] ID Service Existing Users | One login for all accounts Get SAP Universal ID UIDのパスワート 30 O Enki (S00) SAP SAP Forgot password?

3. リンクされたSID/PIDのメールアドレスとUIDのパスワード



2. リンクされたSIDまたはPIDとUIDのパスワード



- ✓ <u>SAP Universal ID Account Manager</u>へは、<u>Universal ID/リンクされたメールアドレス</u>と <u>UIDのパスワード</u>でログイン可能です。
- ✓ 注意点:パスワードは、必ずUIDのパスワードを使う必要があります。



<u>SAP Universal IDのパスワード変更:</u>

SAP Universal ID Account Managerにログインし、Security & Loginをクリックし、Editボタン を押してください。既存パスワードと新規パスワードを入力の上、保存ボタンをクリックして ください。

Manage my Account			Explore SJ	¢ Q 📵
Accounts	Security & Login			
Security & Login	Login Settings	×		
S Privacy	By seciliting your between t, you will be need to enter your new passwert.	hogged out of Source vell class long		
	New password	Show		
	Repeat password	Show		
	Save			

<u>SAP Universal IDのパスワード初期化</u>:

 SAP Universal ID Account ManagerIにアクセスし、①Universal ID/リンクされたメール アドレスを入力の上、Nextボタンを押してください。②Forgot passwordをクリックし、 ③ UIDのメールアドレスを入力し、Sendボタンを押してください。④UIDのメールア ドレスにパスワード初期化のメールが送信されます。



 SAPサイト(例えば、<u>SAP Support Portal</u>)にアクセスし、①UID/リンクされた S、PID/S、PIDのメールアドレスを入力し、Continueボタンをクリックしてく ださい。② Forgot passwordをクリックしてください。③UIDのメールアドレス を入力し、Sendボタンを押してください。④UIDのメールアドレスにパスワー ド初期化のメールが送信されます。



SAP Universal IDのリンク状態



 自分のSユーザIDがSAP Universal IDにリンクされているかどうかは、下記のように SAP One Support Launchpadのユーザプロファイルでも確認できます。

â 👥 ב-ש-לםסא-א	ナレッジベース v 検索語句を入力してください	٩	∢3 <mark>9</mark> 8⁼∟)
Ms			ユーザ洋線を編集 パスワードを変更
部門: CIC 申請者: Self Reg 登録日: 26.05.20 有効明限: 31.12: ユーザステーダン 最終ロジイン: 04 ユニバーサル ID:	stration タイブ: Customer 16 Customer Name: (9999 Customer Number: (25 行効 アドレス: ← 103.2022 リングない		
SAP ユーザープロフィール	ナレッジベース 🗸 検索語句を入力してください	٩	୶≇ © ≙"`
Mi			ユーザ詳細を編集 パスワードを変更
8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8	タイプ: Customer 2018 Customer Name: 18 2025 Customer Number: 000C タス: 有効 アドレス: 08 03.2022		
ー般認定 ロール 履歴 は、SAP Univers は、SAP Univers トで確認し	10: リンク府 ial ID の詳細について iversal ID の Web サイ てください。		1

 Super Adminよりは、SAP One Support Launchpadのユーザ管理をサポート タイルもしくは、SAP for Meの<u>Support User Administration</u>カードにて該当な SユーザIDを選択の上、下記のようにSユーザIDのリンク状態も確認できます。

< 🔽	Vser Management	ユーザ	×	検索語句を入力してください	٩	୶፼ ② ઽ⁵
Ms SOC						有効開限の変更
2	ユーザステータス: 有効 最終ロヴイン: 04.03.2022 ユニバーサル ID: リンクなし	依賴者: Self Registration 登録日付: 26.05.2016 有効期限: 31.12.9999	タイプ: Custo カスタマ名: カスタマ番号 アドレス:	mer :		

- ◆ 各会社のSuper Adminは、ここで定期的に御社のSユーザIDのリンク状態を確認し、まだ SAP Universal IDにリンクされていないSユーザIDについてちゃんと管理できます。
- ◆ Super Adminより御社カスタマ番号の全てのSユーザIDのリンク状態をリストにて確認されたい場合、コンポーネント:XX-SER-SAPSMP-USRにてインシデント/ケースをご登録ください。

SAP Universal IDの関連資料



SAP Universal IDポータル :

https://www.sap.com/japan/account/universal-id.html

• SAP Universal IDの作成リンク:

https://account.sap.com/core/create/landing

SAP Universal ID Account Manager :

https://account.sap.com/manage/accounts

• SAP Universal ID/こ関する FAQ :

https://discover.sap.com/universalid/ja-jp/support.html

• SユーザIDの関連資料:

https://support.sap.com/ja/my-support/users.html

- SAP Notes :
 - <u>2882963 SAP Universal ID の作成方法</u>
 - <u>2882908 Universal ID にアカウントを追加する方法</u>
 - <u>2914815 SAP Universal ID (UID) からユーザーのリンクを解除する方法</u>
 - <u>2882938 SAP Universal ID のパスワードをリセットまたは変更する方法</u>
 - <u>2948234 よくある質問 (FAQ) SAP Universal User ID (SAP UID)</u>

ソフトウェアダウンロード

SAP ソフトウェアへのアクセス

ソフトウェアライセンスとSユーザー ID は、特定のカスタマ番号に関連付けられています。 SAP ONE Support Launchpad の「ソフトウェアダウンロード」タイルやSAP for Meの 「Download Software」のカードからソフトウェアをダウンロードするには、ライセンスに 割り当てられているものと同じカスタマ番号のSユーザー ID を使用する必要があります。

この作業に必要な「ソフトウェアダウンロード」権限をお持ちでない場合は、スーパーユー ザー管理者にお問い合わせください。

SAP ソフトウェアダウンロードセンター

https://launchpad.support.sap.com/#/softwarecenter https://me.sap.com/softwarecenter

SAP ソフトウェアセンターで問題が発生したことがありますか

SAP ソフトウェアセンターに問題が発生した場合は、次の コンポーネントを使ってイン シデント/ケースを登録してください。 XX-SER-SAPSMP-SWC

よくある質問と役立つ SAP Notes、SAP サポート技術情報(KBA) は次のサイトで参照で

きます。<u>https://support.sap.com/ja/my-support/software-downloads.html</u>

 ソフトウェアダウ

 シロード

 オンプレミス

 ↓

 インストレーション...

 Launchpad



© 2022 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. | Public

ライセンスキーの依頼



ライセンスキーを依頼する際には、インストレーションを選び、次に新しいシステムを登録するか、または既存のシステムを選択します。

ライセンスキーを依頼するSユーザー ID には「ライセンスキーの依頼」権限が必要です。

<u>お客様ご自身の権限</u>は、 [ユーザプロファイル] でご確認いただけます。権限を追加するには、 お客様の <u>SAP ユーザー管理者</u>にお問い合わせください。

特定の製品に対するライセンスキーの依頼方法は、SAP Support Portal の以下のサイトをご参照ください。<u>https://support.sap.com/ja/my-support/keys.html</u>->ライセンスキーに関するヘルプ

以下の SAP Note で追加の情報が入手できます。

- SAP Note 94998 Business Suite ライセンスキー依頼とシステム削除
- SAP Note 1251889 SAP Analytics ソリューションに対するライセンスキー依頼
- <u>SAP Note 1686864 Sybase 製品に対するライセンスキー</u>

ライセンキーの依頼に関するよくあるお問い合わせについては、<u>SAP Support Portal のヘルプ</u> <u>セクション</u>をご覧ください。 次のような場合には SAPヘルプデスク(CIC)に お問い合わせ ください。





どのインストレーションを使用すべきかが不明



システムの登録と削除の方法についてのアドバイス が必要



追加のライセンスまたは製品の購入についてアドバ イスが必要



システム管理

- システムとは、SAP 製品または SAP が貴社業務をクラウドで管理するテナントのインストール先システムを表します。
- インストレーションには1つ以上のシステムが登録され、各システムはSAP 製品の インストール先のコンピューター、または、お客様がSAP からご購入されたクラウ ドテナントやクラウド製品を表します。
- オンプレミスサポートアプリケーションのほとんどはお客様の最新の正確なシステム データを使用して質の高いサービスを提供します。

必要な権限オブジェクト:Edit System Data

詳細な文書とヘルプ情報については次のサイトで入手できます。 https://support.sap.com/ja/my-support/systems-installations.html

SAP ヘルプデスク(CIC)のサービス内容:

お客様の S ユーザー ID を確認 し、アプリケーションを使用するために必要な権 限及び詳細情報を確認し、サポートします。

システムデータに関連する問題につきまして、コンポーネント:XX-SER-SAPSMP-SYS にてインシデント/ケースをご登録ください。



© 2022 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. | Public



サポートプログラムとリモート診断サービス



お客様は SAP が提供する各種サポートプログラムをご契約いただけます。ご契約いただいたサポートプログラムに応じて、お客様の SAP ランドスケープの監視と、インシデント/ケースの予防を目的としたさまざまなサービスをご利用いただけます。

各種サポートプログラムの範囲と対応するリモートサービスについての詳細は、次のサイトをご覧ください。

https://support.sap.com/ja/offerings-programs.html

https://support.sap.com/ja/offerings-programs/support-services.html

リモートサービスを依頼するには、<u>SAP ONE Support Launchpad</u>/<u>SAP for Me</u>でコンポー ネント SV-BO-REQ にインシデント/ケースを登録するか、または SAP ヘルプデスク (CIC)にお問い合わせください。

> サービスの予約を依頼する際には、SAP Standard SupportとPSLE の お客様に対しては最低 8 週間、 SAP Enterprise Support のお客様に対 しては最低 3 週間(SAP Solution Managerがサービス開始の準備がで きていない場合は 5 週間)の事前通知をお勧めしております。

リモートサポートサービスを依頼する際には、以下の情報を提供してください。

- カスタマ番号
- インストレーション番号
- サービス依頼のタイプ
- ・ システム ID
- プロジェクトの本稼働日
- 製品
- 担当者(電話番号と電子メールアドレス)

SAP Solution Manager

SAP はお客様の SAP Solution Manager でリモートサポートサービスを実行します。サービスデリバリーの期間中は、SAP サポートエンジニアが SAP Solution Manager の重要な プロジェクト情報にアクセスします。これによって時間が短縮され、SAP はより効率的な方法でサービスを実行できます。

サポートサービスを提供するために、お客様の SAP Solution Manager を最新のリリース とサポートパッケージスタックに更新することを強く推奨します。これによって最新の サービスコンテンツを入手でき、サービスデリバリーで確実にご活用いただけます。

- SAP Note 1170668 リモートサービスデリバリーの SAP Solution Manager のロール
- <u>SAP Note 930747 SAP Solution Manager でのサービスデリバリー</u>

サービスの準備

SAP Note 91488 - SAP リモートサービス - 準備に関する総括ノート



