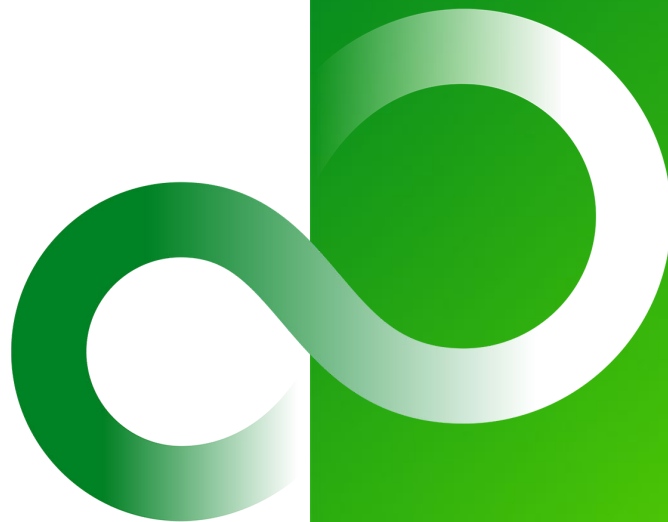


【ご依頼】 利用者登録（アカウント登録）

4 版： 2025年10月19日
初版： 2025年5月12日

富士通株式会社
エフサステクノロジーズ株式会社



版数	改版日	改版内容
初版	2025年5月12日	初版発行
2 版	2025年6月9日	メールへのファイル添付ができない旨を追加（4.3章）
3 版	2025年7月14日	① 実行計画の変更 ② 3.1章での依頼事項の最新化 ③ 4章をAppendix. 6として分離
4 版	2025年10月19日	10月19日の稼働に合わせてスケジュールを修正

- 「サービス管理者情報の最新化」を頂いたサービス管理者IDに対する、他のご利用者の
事前登録のご依頼です。

実行計画

本書のご依頼

	時期	概念	補足	詳細
Phase.1	'25/1 _{中旬} ~ '25/5 _{下旬}	サービス責任者情報の最新化	現行SDK-WEBで情報更新	2.1章
Phase.2	'25/6 _{上旬} ~ '25/10 _{中旬}	アカウント管理者・サービス一般利用者のアカウント登録	新基盤から個別or一括インポート処理	2.2章
Go Live	'25/10/19	Salesforce新システムでのサービス開始		

アクション	2025年						
	2～5月			6月	7-9月	10月	11月～
サービス管理者IDの情報修正【必須】							
利用者情報の事前準備【推奨】							
利用者アカウント登録機能の先行リリース				★			
利用者登録（アカウント設定）							
Salesforce新サービス基盤の完全リリース						★	
未対応IDへのリカバリー							

1. 取引先

- 1.1. 「取引先」という新概念と利用者アカウント
- 1.2. 「取引先」の設定と利用者アカウント発行の関係性

2. 利用者アカウント

- 2.1. 利用者アカウントの原則と特例
- 2.2. 利用者アカウントのロールと発行方法
- 2.3. 利用者アカウントの発行の流れ
- 2.4. 利用者アカウントに関する仕様
- 2.5. パスワードリセットの手順概要

3. 依頼内容

- 3.1. 実施手順
- 3.2. 依頼内容

4. システム移行後のサービスプロセス

5. 利用者のマネジメント

- 5.1. 利用者マネジメントの概念
- 5.2. 利用者マネジメントの機能

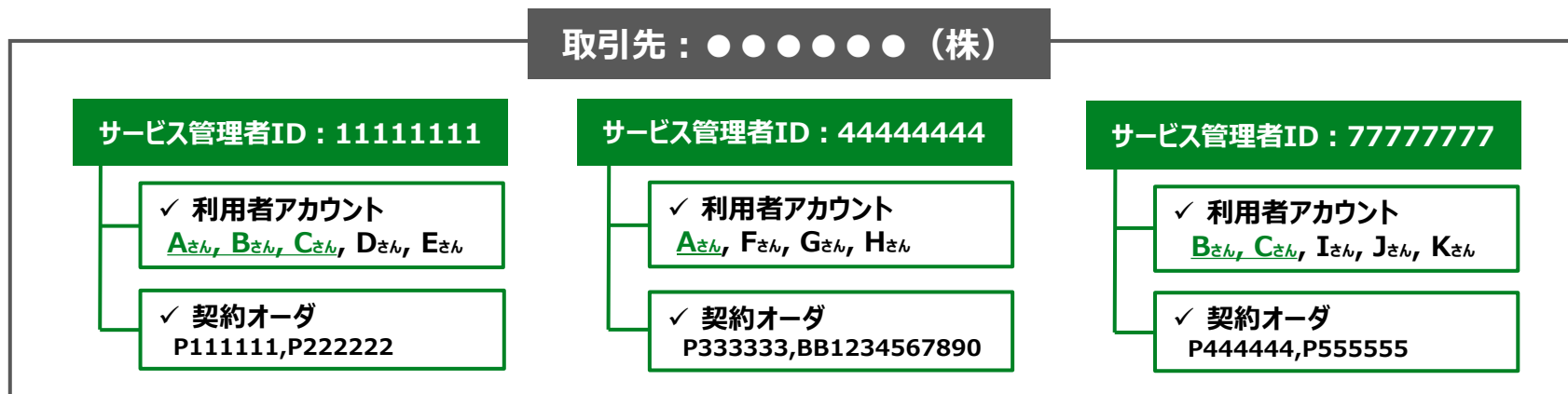
- ・Appendix.1 多要素認証(MFA)の設定方法
- ・Appendix.2 リカバリー期間での運用について
- ・Appendix.3 F A Q
- ・Appendix.4 利用者のマネジメントに関する操作手順
- ・Appendix.6 メール／WEB問合せの方法

1. 取引先

- 1.1. 「取引先」という新概念と利用者アカウント
- 1.2. 「取引先」の設定と利用者アカウント発行の関係性

1.1.「取引先」という新概念と利用者アカウント

- SalesforceはCRMサービスのため、サービスプロバイダである富士通／FTIからみたご契約法人（お客様）を「取引先」という概念でマネジメントします。



※ 1つの取引先にある複数のサービス管理者IDに利用者を設定してもアカウントは1つです
➡ [SupportDesk-Webへの1度のログインで複数のサービス管理者IDに関わる処理ができます。](#)

xxx.xxx@zzz.com.fsdk

利用者アカウントはメールアドレスにサフィックス「.fsdk」という付帯情報を付けた形式。サービス管理者IDに対するパスワードの概念は廃止し、ご利用者一人一人がご自身のアカウントのパスワードを設定します。

1.2. 「取引先」の設定と利用者アカウント発行の関係性

設定指針

「取引先」はサービス責任者（正）が所属する法人で設定

既存契約におけるサービス管理者ID		6月9日以降に新規ご契約のサービス管理者ID
5月31日までにFormsで完了報告済のID	左記に間に合わなかったID	
上記の指針で「取引先」を設定して <u>6月9日</u> にサービス責任者にアカウント発行メールをお送りします。 前日(6/8)にリリースする利用者登録機能を使用して、 <u>アカウント管理者とサービス一般利用者をご登録</u> ください。	速やかにサービス管理者情報の最新化を行いForms完了報告をしてください。 ※順次、左記の対応を行います。	ご契約のお手続きに連動して取引先を設定後、サービス責任者にアカウント発行メールをお送りします。

2. 利用者アカウント

- 2.1. 利用者アカウントの原則と特例
- 2.2. 利用者アカウントのロールと発行方法
- 2.3. 利用者アカウントの発行の流れ
- 2.4. 利用者アカウントに関する仕様
- 2.5. パスワードリセットの手順概要

2.1. 利用者アカウントの原則と特例

原則

利用者アカウント（Salesforceアカウント）は個人に割り当てられたメールアドレスを基にして発行する。

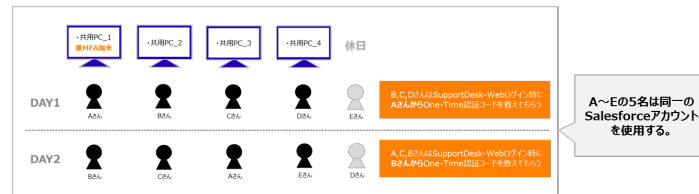
特例

SDKにアクセスする方々が個人アドレスを持っておらず、共通のメールアドレスを使用している場合は共用の利用者アカウント（Salesforceアカウント）として特別に発行する。

* 氏名は代表者を記入して交代の際は情報更新をしてください。

条件 PCを用いた多要素認証は必須です

注意 メーリングリストはこの特例に該当しません



*詳細はAppendix.1をご参照のこと

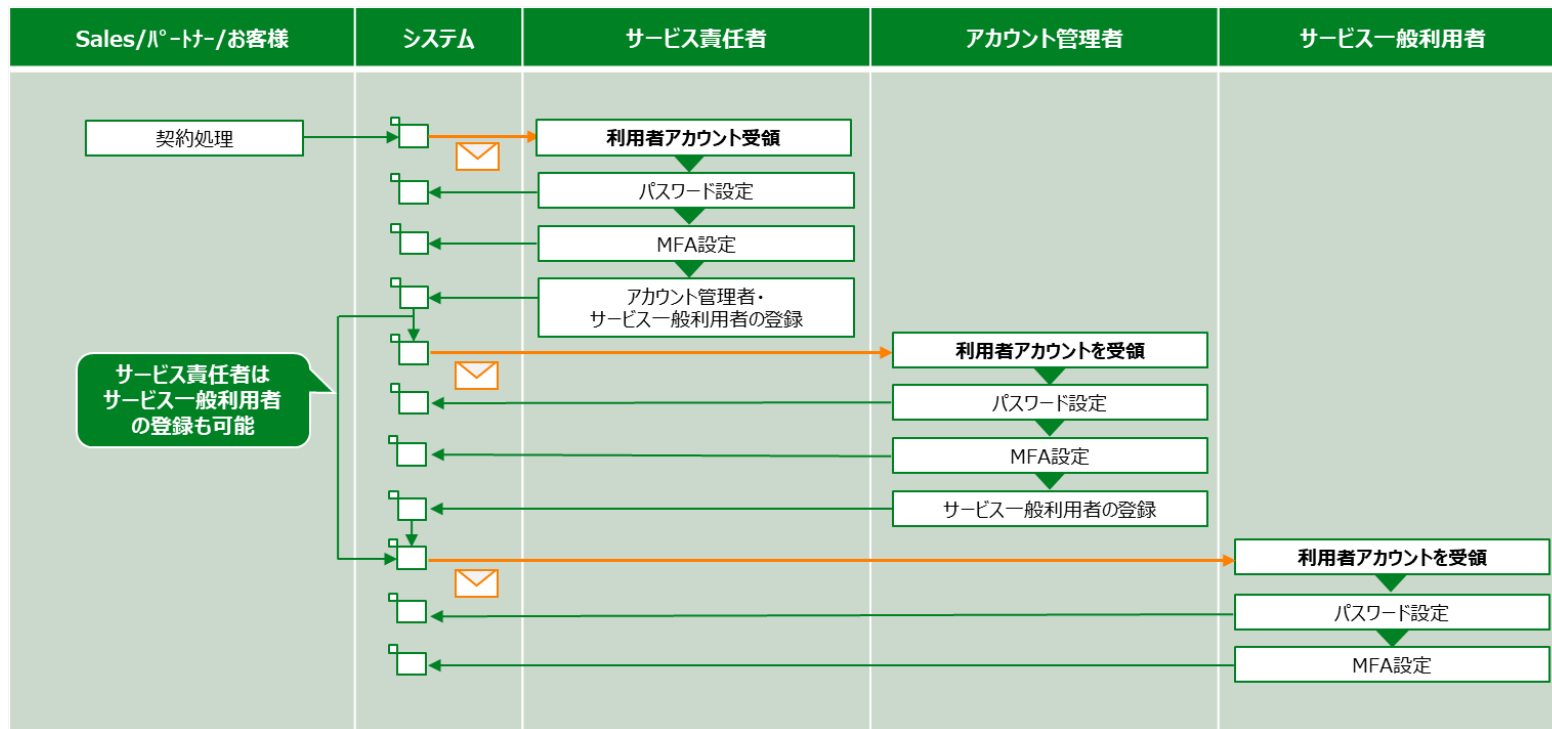
2.2. 利用者アカウントのロールと発行方法

- サービス責任者はご契約時の登録情報として設定いただきます。 ※従来のサービス管理者（正・副）相当アカウント管理者とサービス一般利用者はお客様にてご登録していただきます。

	新ロール	役割	登録方法	人数
サービス管理者	1 サービス責任者[正]	サービスを利用する企業に所属し、サービスのご利用への責任全般、並びに情報セキュリティに責任を有する方	サービス契約時に情報をご提供いただいて富士通にて登録オペレーション	必須1名
	2 サービス責任者[副]	セキュリティ担保の観点から利用者を統制するためにサービス責任者[正]を補佐する	同上	0～2名
	3 アカウント管理者	「サービス責任者」から任命・登録される。サービス一般利用者の管理全般（追加承認、削除、棚卸）のオペレーションの代行権限を有する	サービス責任者がSDK-WEB上にて登録オペレーション ※即時に反映完了します ※アカウント管理者が別のアカウント管理者を登録することも可能です	0～10名
	4 サービス一般利用者	サービスへのリクエスト（トラブル、質問）を発行する一般的なロール	アカウント管理者、またはサービス責任者に登録を依頼する ※登録オペレーション後は即時に反映完了します	0～200名

2.3. 利用者アカウントの発行の流れ

- 利用者アカウントの受領からMFA設定までは一連の流れで実施します。



2.4. 利用者アカウントに関する仕様

- 利用者アカウントにはパスワードの強制変更とロックアウト、削除の3つの仕様があります。

	状態	条件	対処
1	パスワードの強制変更	パスワード変更から 180日 を経過	ログイン時にパスワードリセットが促される *特に大きなタイムロスにはなりません
2	利用者アカウントの ロックアウト	パスワード間違いを 4回 検知	30分以上経過した後にパスワードリセットを実施いただく *3回の失敗で能動的にパスワードリセットされることをお勧めします
3	利用者アカウントの削除	最終ログインから 1年後	必要に応じて改めて利用者登録いただく *削除時はアカウントのご本人にメール通知されます

2. 利用者アカウント

2.5. パスワードリセットの手順概要

SDK-WEB ログイン画面



FUJITSU

ログインID

パスワード

ログイン

ログイン(パスワード入力)に4回失敗した場合、アカウントがロックされます。
パスワードがご不明な場合、パスワードリセットをお願いいたします。

パスワードを忘れた方はこちら (パスワードリセット)
[SupportDesk-Webへのログインについて](#)

パスワードリセット画面



パスワードリセット

パスワードをリセットするには、ログインIDが必要です。

アカウントに紐付けられたメールアドレスにパスワードリセットの手順をお送りします。

ログインID

パスワードをリセットする

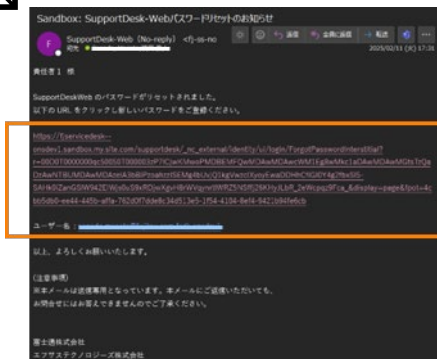
戻る



利用者アカウントのメールアドレスに対し
てパスワードリセットメール送付



パスワードリセットメール



Sandbox: SupportDesk-Web/パスワードリセットのお知らせ

SupportDesk-Web (Sas-mega) <fujis-as-no> 2025/02/11 (水) 17:18

貴社様へ、様

SupportDesk-Web のパスワードリセットされました。

以下のURL、をクリックし新しいパスワードをご登録ください。

<https://ServiceDesk-...>

ユーザ名: masato.masato@fujitsu.com

以上、よろしくお願いたします。

(注意事項)
※本メールは送達専用となっております。本メールにご返信いたいたしても、お問合せにはお答えできませんのでご了承ください。

富士通株式会社
エクスナティブソリューションズ株式会社

リセット確認



FUJITSU

パスワードをリセットしますか?

では、新しいパスワードを設定してください。

パスワードのリセット

© 2025 Salesforce, Inc. All rights reserved.

ID検証 (MFA)



FUJITSU

ID を検証

SDKWEB にログインしようとしています。アカウントの安全性を確保するために、ID を検証する必要があります。

モバイルデバイスで認証アプリケーションを使用して、確認コードを生成します。

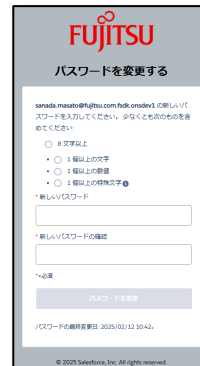
ユーザー名: masato.masato@fujitsu.com

確認コード

検証

© 2025 Salesforce, Inc. All rights reserved.

パスワード変更



FUJITSU

パスワードを変更する

masato.masato@fujitsu.com

○ 8文字以上
○ 1 個以上の数字
○ 1 個以上の記号
○ 1 個以上の特殊文字

新しいパスワード

新しいパスワードの確認

パスワードを変更

パスワードの最終更新日: 2025/02/12 10:42

© 2025 Salesforce, Inc. All rights reserved.

3. 依頼内容

3.1. 実施概要

3.2. 実施手順

➤ 約4ヵ月間で新サービス基盤利用に向けた事前準備をお願いいたします。

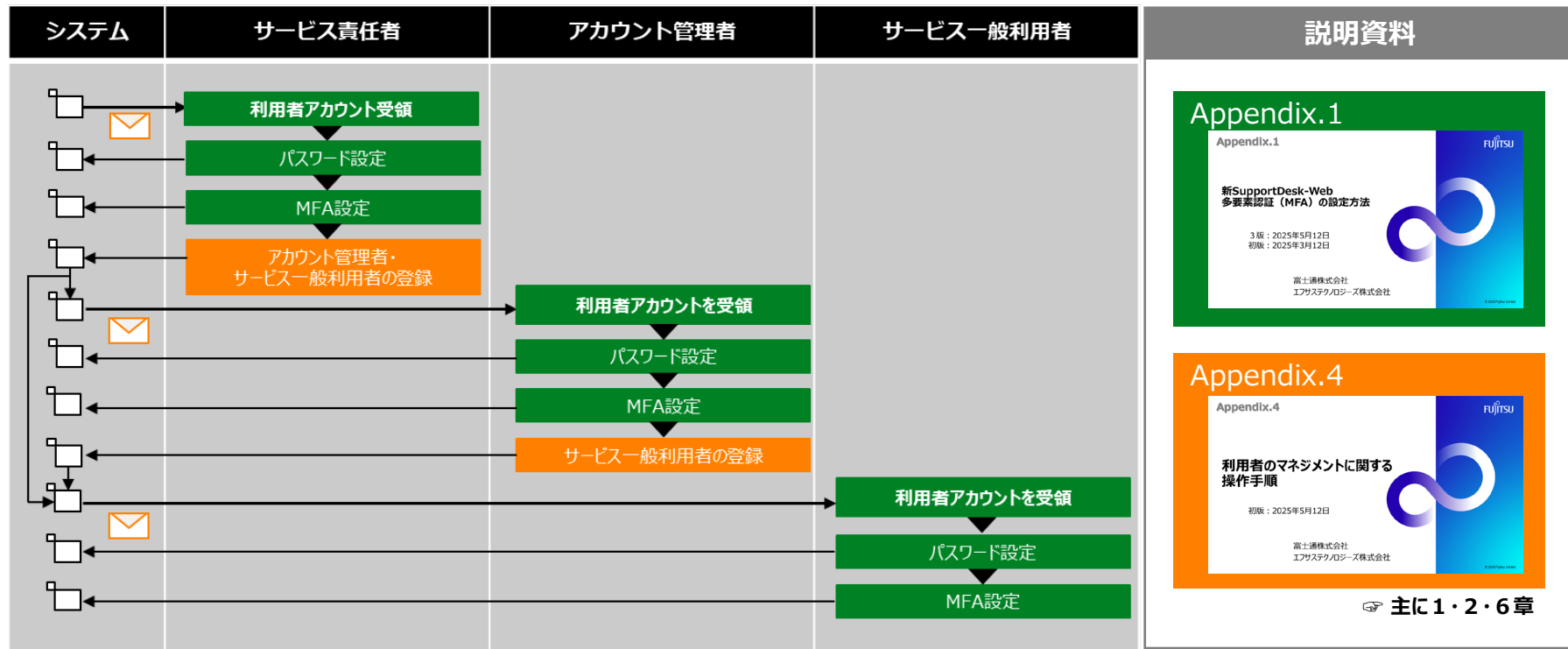
アクション	2025年					
	1月	2-5月	6月	7-9月	10月	11月～
サービス管理者IDの情報修正【必須】						
利用者情報の事前準備【推奨】						
利用者アカウント登録機能の先行リリース			★			
サービス責任者への利用者アカウント発行			★			
上記アカウントへのPW/MFA設定【必須】						
利用者登録（アカウント設定）【必須】						
Salesforce新サービス基盤の完全リリース					★	
未対応IDへのリカバリー						

本書のご依頼

- ✓ 6月8日に実施済の【利用者アカウント登録機能の先行リリース】に合わせて、サービス責任者（正1名;副2名:任意）に対して利用者アカウントを発行し、6月9日から順次メールにてお知らせしております。
※5月31日までにサービス管理者情報の最新化（Forms回答まで）にご対応いただいたものが対象です。
- ✓ このアカウントに対してPW/MFA設定の上、アカウント管理者やサービス一般利用者をご登録ください。
- ✓ 10月19日の【Salesforce新サービス基盤の完全リリース】までにこの準備をお済ませください。

5月末までにお済でない場合でもForms回答により後追いで対応しますが、十分な準備期間の確保として5月末までのご対応をお願いしております。

➤ 下記のフローにおいて、それぞれの説明資料に沿ってご対応ください。



4. システム移行後のサービスプロセス

★Appendix.6をご参照ください。（3版より変更）

5. 利用者のマネジメント

5.1. 利用者マネジメントの概念

5.2. 利用者マネジメントの機能

5.1. 利用者マネジメントの概念

➤ 利用者のマネジメント方針

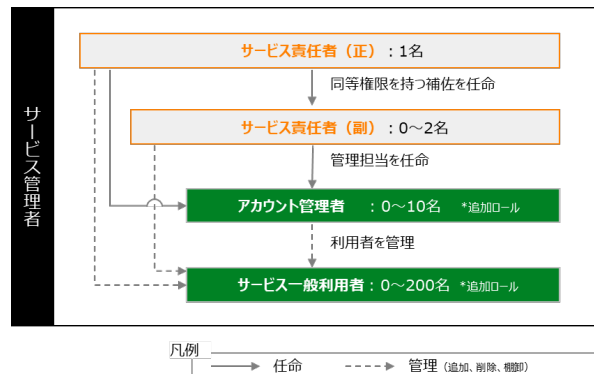
1つのサービス管理者IDにはMAXで213名の利用者が所属できます。
サービス責任者は利用者管理を統制し、情報流出を防止してください。
利用者の登録取り消しの全てをコントロール頂くために、SupportDesk-WEBでは棚卸機能を提供いたします。各ご契約者様にてルールを定められ、適切なセキュリティ運用をご実施ください。

* サービス提供者である富士通・FTIでは利用者の情報を開示することはありません。
サービス責任者（ご契約時にご提示）を問われた場合も例外なく、如何なる個人情報もお答えすることはお断りいたします。

➤ アカウント管理者の意義

- ✓ システム運用におけるサポートベンダー様（富士通・FTIのSalesやSEも含む）も想定。
各ベンダーの代表をアカウント管理者として任命することで、下請け業者も含めて適切な管理ができます。
- ✓ プロジェクトアウト後もアカウントが有効なままではセキュリティリスクになるため**定期的な棚卸しを推奨**します。

➤ 以下の関係性において SupportDesk-Web で利用者をマネジメントします。



	処理内容	実施できるロール
1	アカウント管理者やサービス一般利用者を登録する	サービス責任者 or アカウント管理者
2	サービス一般利用者を一括で登録する	
3	アカウント管理者やサービス一般利用者をサービス管理者IDから削除する	
4	アカウント管理者を変更する	
5	サービス管理者一覧を出力する	全てのサービス管理者
6	登録済のサービス一般利用者を別のサービス管理者IDに紐づける	サービス責任者／アカウント管理者
7	サービス責任者情報を編集・削除する	サービス責任者のみ

上記 7 つの実施手順は【Appendix.4：利用者のマネジメントに関する操作手順】をご参照ください。

Thank You

