

## リカバリー期間での運用について

2 版 : 2025年10月19日

初版 : 2025年3月12日

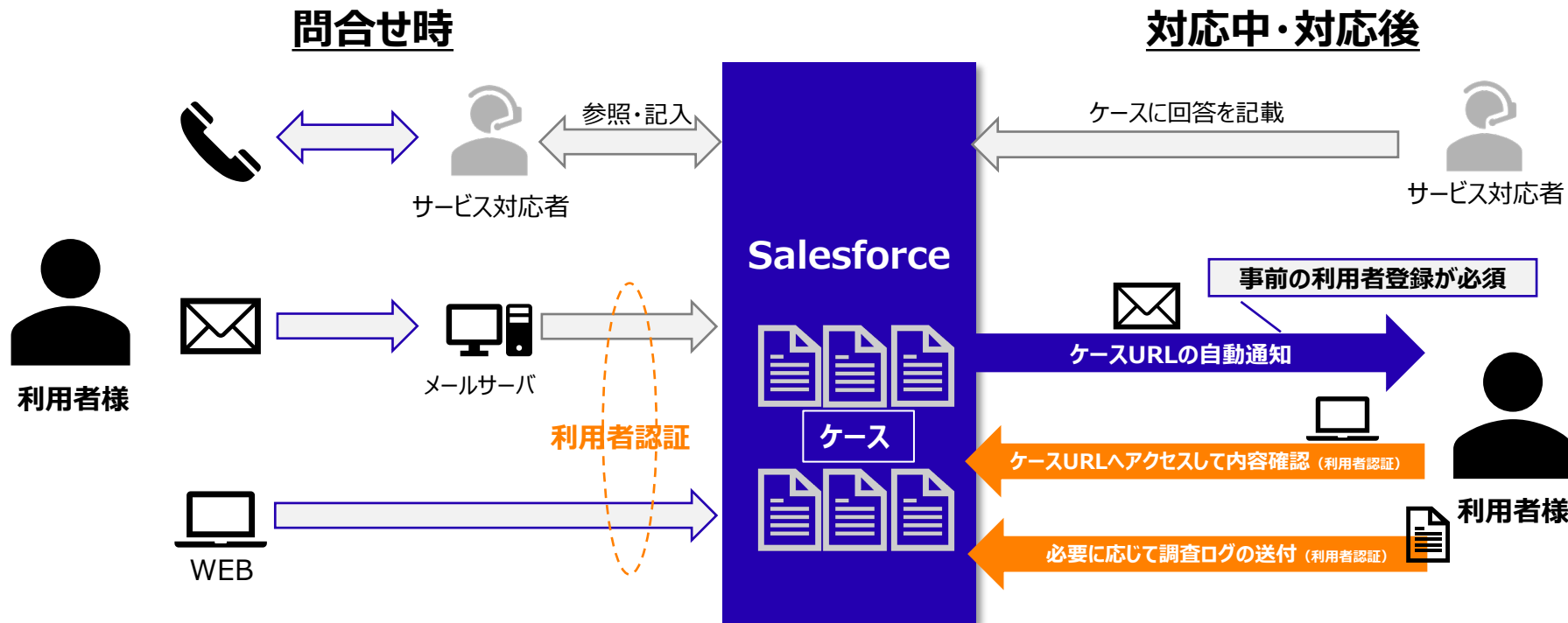
富士通株式会社  
エフサステクノロジーズ株式会社

- 利用者登録が間に合わなかったサービス管理者IDにはリカバリー期間を設けます。この間、電話受付での障害対応とQA対応に限り救済いたします。
- 電話対応の延長で必要となる、メール送受信や調査資料送付に関しても特別措置を設けます。
- 救済対応においても従来通り、サービス管理IDとパスワードは必須です。

| 版数  | 改版日         | 改版内容              |
|-----|-------------|-------------------|
| 初版  | 2025年3月12日  | 初版発行              |
| 2 版 | 2025年10月19日 | 5章にて個別機能サイトの詳細を追加 |

# 1. 正規のサービス運用プロセス

- 全ての対応はSalesforce中心。対応内容はSalesforceの【ケース】を参照します。



## 2. リカバリー期間での制限事項

➤ 利用者登録が済んでいないと、電話対応以外の各種サービス利用に支障が生じます。

- **修正パッチ・マニュアルのダウンロード／製品情報参照**

※修正パッチ公開後もお客様システムのセキュリティリスクに対応できなくなります（お客様システムに脆弱性が残り続けます）  
※「セキュリティ関連のお知らせ」など、「ご契約製品に関する重要なお知らせ」を含みます。

- **WEB／メールによる問合せ**

メールでのお問い合わせはアドレスで認証します。未登録者からのメールは全て破棄いたします。

- **問い合わせ履歴の参照**

※「保守サービス報告書」の参照を含みます。

- **契約情報の参照**

契約製品の一覧、サポート期限、各契約製品のサポートのサービス時間を参照できません。

10月19日のシステムローンチまでに利用者登録が完了しなかった場合の暫定対処です

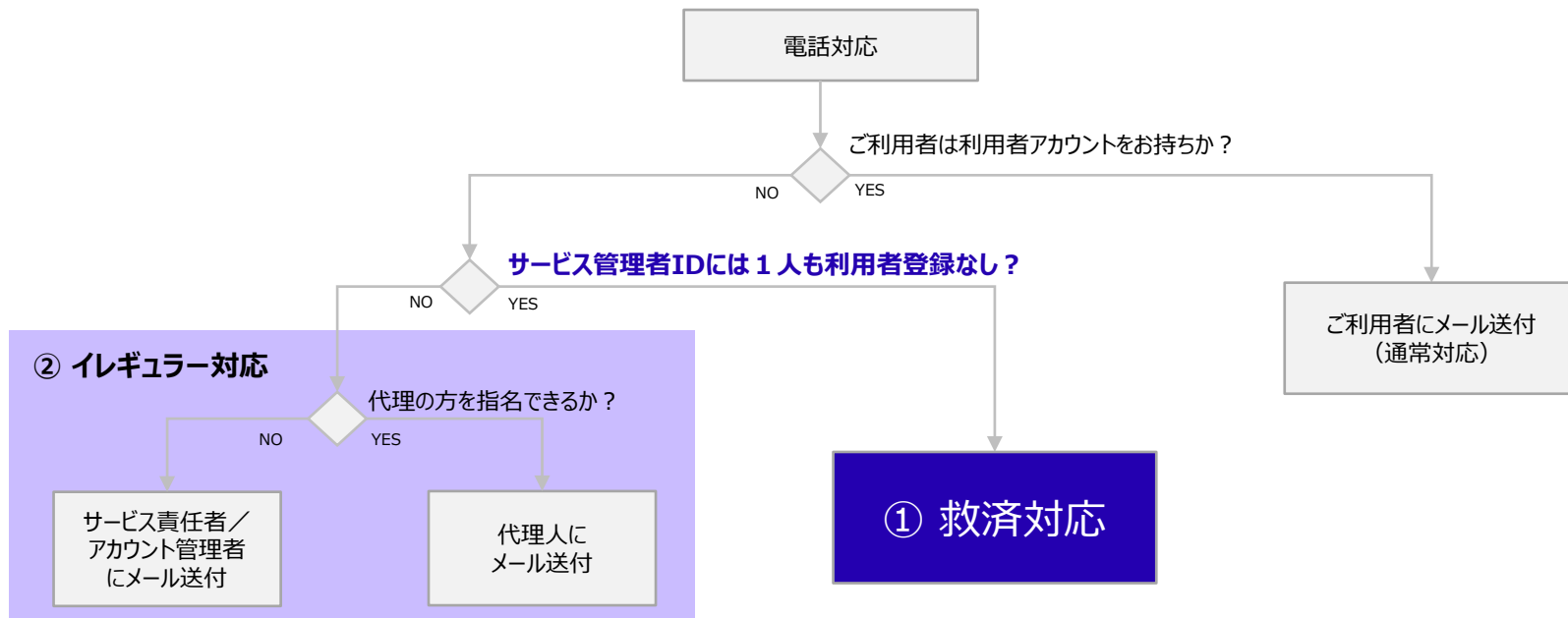
### 3. ご利用者が未登録の場合に想定される状況

- リカバリー期間では利用者登録に関して2つのパターンが発生します。  
本書の**主眼はパターン①**ですが、パターン②についてもご認識おきください。

|   | パターン                                              | 対応方針                                                | 解説 |
|---|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----|
| ① | サービス管理者IDに利用者アカウントが1つも存在しない                       | 救済として一定期間の特別対応を実施                                   | 5章 |
| ② | サービス管理者IDには1人以上の利用者登録が済んでいるが問い合わせ者の利用者アカウントが存在しない | 通常の運用プロセスにおけるイレギュラーな状況として扱い、利用者アカウントを有する他の方と連携して頂く。 | 6章 |

## 4. 利用者登録の有無の判断ロジック

- 電話対応の中でサービス対応者が以下の状況を切り分けます



## 5. リカバリー期間の特別対応

- 5.1. リカバリー期間に提供する個別機能サイト
- 5.2. リカバリー期間におけるサービスプロセス
- 5.3. リカバリー期間でのセキュリティ考慮と対応ポリシー

## 5.1. リカバリー期間に提供する個別機能サイト（概要）

- 電話での障害対応を完結させることと速やかなサービス管理者情報の登録に備え、以下の機能を暫定的に公開いたします。

※大半の障害対応ではWEBが必要になりますのでブラウザを事前に起動ください。

URL

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

|   | 機能                            | 内容                                                     |
|---|-------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 1 | 空メール送付機能                      | 電話対応でお知らせする受付番号をSubjectに入力してメールを送付いただきます。（純粋なメーラー起動処理） |
| 2 | 障害調査資料の送付機能<br>（現行のWEBアップロード） | 調査ログが必要な際にお客様から送付して頂くための機能。<br>（サービス管理者ID/PWが必要）       |
| 3 | サービス管理者情報の参照・更新機能             | 本来実施すべきだった事前対応をして頂くための機能。<br>（サービス管理者ID/PWが必要）         |
| 4 | サービス管理者情報の確認・更新の完了報告          | Microsoft Formsへのリンク                                   |
| 5 | 保守サービス報告書の参照                  | （同左）                                                   |



## 5. リカバリー期間での特別対応

# 5.1. リカバリー期間に提供する個別機能サイト（外観）

### ■ 救済期間における個別機能サイトのイメージ

公開ページ

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



## 5. リカバリー期間での特別対応

# 5.1. リカバリー期間に提供する個別機能サイト（詳細①）

お客様登録情報

サービス管理者 | リモート連絡先

サービス管理者ID 53175710

サービス管理者(正)

|                    |  |
|--------------------|--|
| 会社名                |  |
| 会社名カナ              |  |
| 部署名                |  |
| 氏名                 |  |
| 氏名カナ               |  |
| 郵便番号               |  |
| 住所                 |  |
| 電話番号               |  |
| ご案内メール配信E-mailアドレス |  |

ページの先頭へ

|       |  |
|-------|--|
| 会社名   |  |
| 会社名カナ |  |
| 部署名   |  |

管理者  
ID/PW  
での認証

### 既存のサービス管理者IDの新システムへの移行

#### お知らせ

新システムへの移行のため、既存のサービス管理者IDにおけるサービス管理者情報の最新化と完了のご報告をお願いいたします。

サービス責任者情報の参照・更新

サービス責任者情報の参照・更新手順

サービス責任者情報の確認・更新完了報告  
(Microsoft Forms)

初期パスワード照会  
(サービス管理者ID用)

多要素認証(MFA)登録手順  
(サービス管理者ID用)

パスワード変更  
(サービス管理者ID用)

ログインに関するFAQ

【SupportDeskからのご依頼】

**サービス管理者情報の最新化**をお願いいたします

最新化の進捗を管理するため、恐れ入りますが「最新化した」または「最新であることを確認した」サービス管理者IDの記載をお願いいたします。

本Formsへのご回答により「今後ともサービス管理者情報に変更があれば随時更新すること」に同意いただくものとします。

2025年3月末時点の情報にて新SDK-WEB (Salesforce基盤)の利用者アカウントを発行することの準備である点、ご理解の上でご回答ください。

なお、ご回答のないサービス管理者IDには利用者アカウントが発行されないため必ずご回答のほどよろしくお願いいたします。

\* 必須

1. 対象のサービス管理者ID (8桁) を入力してください。 \*

回答を入力してください

## 5. リカバリー期間での特別対応

# 5.1. リカバリー期間に提供する個別機能サイト（詳細②）

空メールフォーマット(メーラー起動)  
mailto:supportdesk@support.fujitsu.com

管理者  
ID/PW  
での認証

リカバリー期間での運用機能

お知らせ

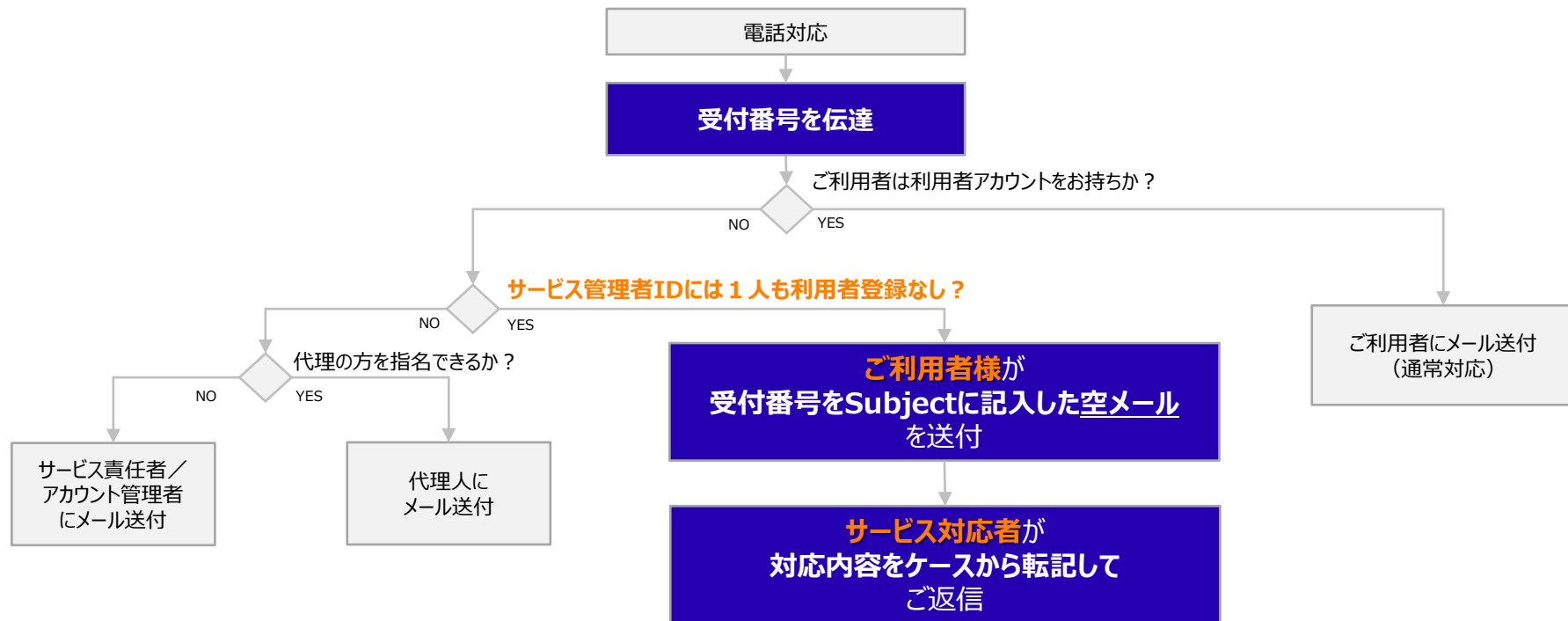
リカバリー期間は、6か月間となっています。新システムのアカウント取得をお急ぎください。

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| 対応内容をメールで受けとる（空メール）   | 保守サービス報告書の参照               |
| 障害調査資料の送付             | リカバリー運用の概要説明               |
| 初回パスワード賦与（サービス管理者ID用） | 多要素認証(MFA)登録手順（サービス管理者ID用） |
| パスワード変更（サービス管理者ID用）   | ログインに関するFAQ                |

管理者ID/PWで  
の認証

## 5.2. リカバリー期間におけるサービスプロセス

- 当サービスから個別でのメール送付をお断りします。  
テキスト情報が必要な際はご利用者からの空メールを送って頂き、それにご返信いたします。



## 5.3. リカバリー期間でのセキュリティ考慮と対応ポリシー

- ✓ リカバリー期間とは、この準備が間に合わなかったサービス管理者IDのインシデント（障害・QA）において、最低限のレベルで救済（応急措置）を行う期間です。
- ✓ 新たな仕組みではSDKサービス側からメールを送付する機能には、誤送信防止等の機構は備えておりません（利用者認証が大前提）ので、メール送付にはセキュリティ上のリスクを伴います。
- 上記リスク回避のため、お客様からメールアドレスを伺って手入力する運用を厳禁とします。



お客様から空メールを送付いただき、それに全返信する運用プロセスとします。  
なお、メール雛型を起動して簡単に空メールを送付できる仕組みをご用意します。

サポートからのメール受信が必要な方を空メールの同報者(CC)として設定ください

➤ 空メールは以下のフォーマットを起動して編集・送信いただきます。

リカバリー期間での運用機能

お知らせ

リカバリー期間は、6か月間となっています。新システムアカウント取得をお急ぎください。

|                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| 対応内容をメールで受けとる（空メール）   | 紛失サービス帳票の最初                |
| 障害調査資料の送付             | リカバリー専用の概念説明               |
| 初回パスワード配布（サービス管理者ID用） | 多要素認証(MFA)登録手順（サービス管理者ID用） |
| パスワード変更（サービス管理者ID用）   | ログインに関するFAQ                |

XXX-XXXX-XXXX ※受付番号で書き換えてください - メッセージ (テキスト形式)

ファイル メッセージ 挿入 オプション 書式設定 校閲 メール翻訳 ヘルプ 何をしますか

貼り付け フォント 拡張検索 アドレス帳 名前の確認 挿入 タグ ティクテーション 音声 すべてのアプリ 秘密度 エディター イマーシブリーダー

宛先(T) supportdesk@support.fujitsu.com

送信(S) C C(C) B C C(B)

件名(U) XXX-XXXX-XXXX ※受付番号で書き換えてください

(記述不要です)

編集箇所

注：受付番号は1つのみ有効です。

## 6. 未登録者への対応（イレギュラーケース）

6.1. 電話受付におけるイレギュラー時の対応方針

6.2. メール受付におけるイレギュラー時の対応プロセス

# 6.1. 電話受付におけるイレギュラー時の対応方針

- 電話対応の対象となったサービス管理者IDに1名以上の利用者登録が済みでも、お問い合わせ者のアカウントが確認できない場合をイレギュラー対応とします。

→ 関係者である確証を得られないためです

### 応急措置 1

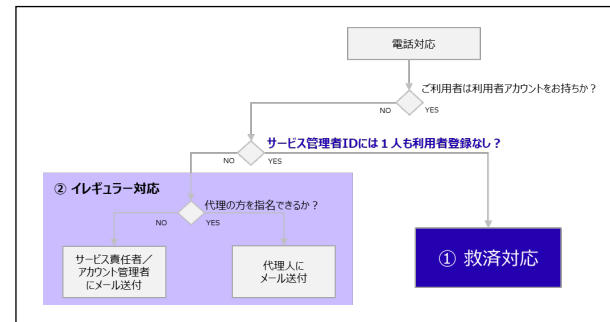
- ✓ 利用者アカウントをお持ちのチームメンバーを代理で指定頂き、その方を經由してSalesforceのケース情報を参照する。

### 応急措置 2

- ✓ 上記が実施できない場合は、サービス責任者とアカウント管理者の方を經由してSalesforceのケース情報を参照する。

### 注意事項

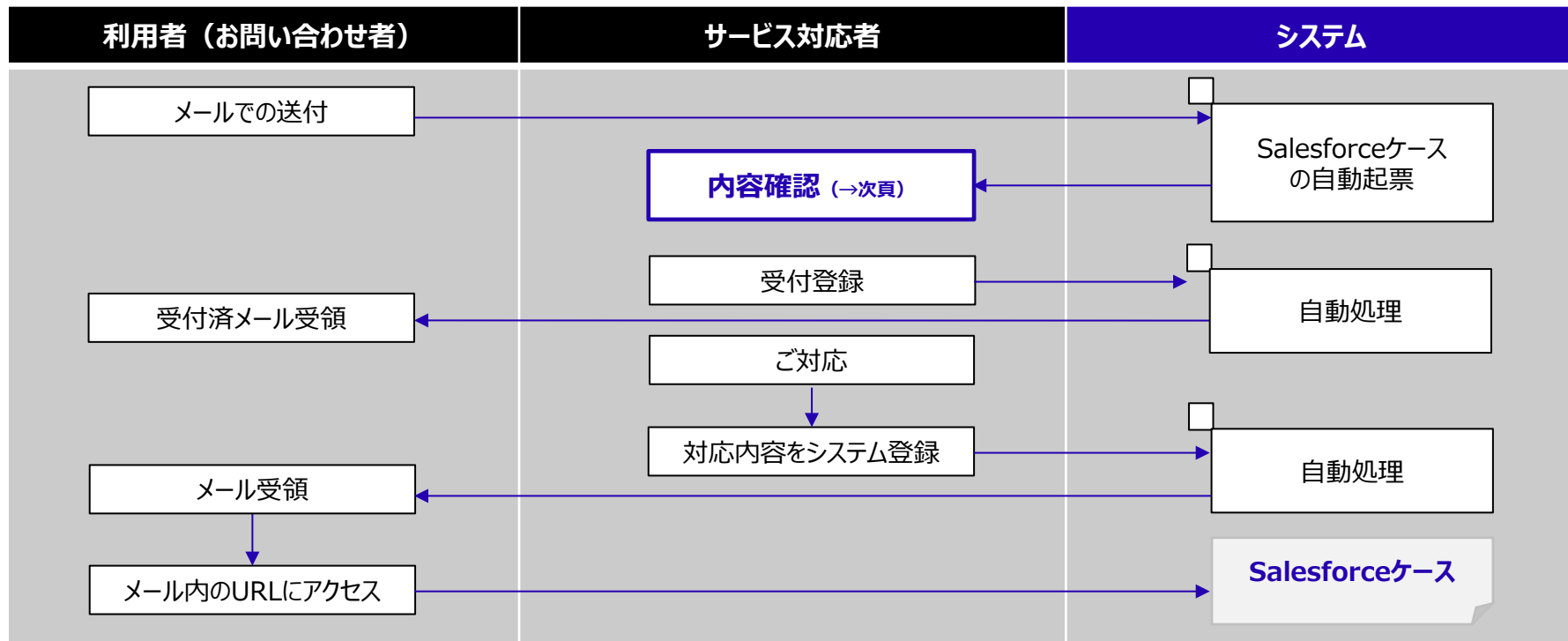
当サービス側からアカウント所有者をご案内（誘導）することは致しません





## 6.2. メール受付におけるイレギュラー時の対応プロセス①

- メール受付の場合は電話と違いアカウントの有無が即座に判断できるため、厳格なセキュリティ方針で対応いたします。

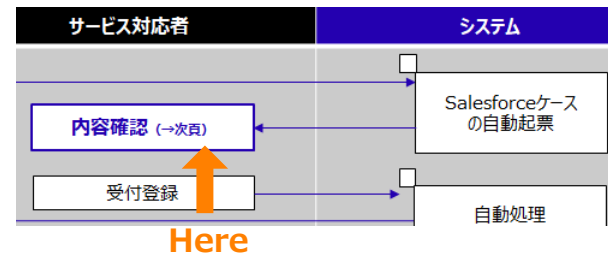


## 6.2. メール受付におけるイレギュラー時の対応プロセス②

## ➤ メールでのお問い合わせの留意事項

当サービスへのアクセスは利用者認証が必須です。

- ①利用者アカウントを有すること ②サービス管理者IDの提示  
が大前提で各パターンにおける挙動は下記の通りです。



|   | ①利用者ID照合<br>(メールアドレス照合) | ②サービス管理者ID照合 | サービス対応者の振る舞い                           | 判断結果  |
|---|-------------------------|--------------|----------------------------------------|-------|
| 1 | OK                      | OK           | 前頁のプロセス通り実行いたします。                      | 受付成立  |
| 2 | NG                      | OK           | <u>“サービスアクセス権無し”</u> のため対応いたしません。      | 受付拒否* |
| 3 | OK                      | NG           | <u>“対象不明”</u> につきサービス管理者IDの再確認をご連絡します。 | 受付保留* |
| 4 | NG                      | NG           | <u>“なりすまし”</u> と判断して対応いたしません。          | 受付拒否* |

\* メールにてご通知いたします

**Thank You**

