

2020 年 3 月 13 日
(2020 年 3 月 26 日改訂)

お客様・パートナー様 各位

株式会社セゾン情報システムズ
HULFT 事業部

DataSpider 製品サポートサイトの移行のお知らせ

平素より、弊社サポートサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、下記日程にて、DataSpider 製品サポートサイトを新サイトへ移行いたします。
該当時間帯以降、DataSpider 製品サポートサイトは利用不可となり、新サイトに移行します。
ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解の程お願い申し上げます。

－ 記 －

1. 移行内容

移行元サイト：DataSpider 製品サポートサイト (<https://schulft.force.com/apps/suplogin>)

新サイト：HULFT 技術サポートサービス専用サイト (<https://www.hulft.com/tech-support>)

<新サイトご利用方法>

新サイトである HULFT 技術サポートサービス専用サイトは、現在と同じシリアル番号、
SP コードにてログインが可能です。ご利用方法詳細は、**下記別紙**をご参照ください。

2. 移行に伴うメンテナンス内容

(1) システムメンテナンス

対象：移行元サイトをご利用のすべてのお客様

対象サイト：DataSpider 製品サポートサイト (<https://schulft.force.com/apps/suplogin>)

予定日時：2020 年 3 月 28 日（土） 10 時 00 分 ～ 20 時 00 分（日本時間）

※ 上記時間帯は対象サイトがご利用いただけません。

※ メンテナンス終了後、新サイトである HULFT 技術サポートサービス専用サイトを
ご利用ください。

(2) お問い合わせケースメンテナンス

対象：弊社がサポート窓口のお客様およびパートナー様

移行元サイト上で、弊社からの回答が完了した後、長期間オープン状態となっているお問い合わせケースを一旦クローズさせていただきます。

3月中旬より、次項条件に該当するお問い合わせケースを順次クローズさせていただきます。

●お問い合わせケースクローズ条件

下記2つの条件を満たすお問い合わせケースが対象となります。

- ・ ケース内の[ステータス（対応状況）]が、「お客様返答待ち」または「製品サポート回答済」であること
- ・ 弊社からの最後のご回答より、2ヶ月以上経過していること（2020年3月5日時点）

【備考】

- ・ 追加のご質問の際は再オープンが可能です。
- ・ クローズ後、システムメンテナンスまでの間に再オープンいただいたケースは、オープンのステータスで新サイトへ移行されます。
- ・ クローズとなったケースも含め、新サイトで過去のお問い合わせ履歴をご確認いただけます。

引き続き、新サイトをご活用いただけますようお願い申し上げます。

以上

【改訂履歴】

2020年3月13日	初版作成
2020年3月26日	ご利用方法詳細についての別紙を追加いたしました。

【別紙 1】

1. 移行先サイトへのログイン

■移行先サイト

HULFT 技術サポートサービス専用サイト(<https://www.hulft.com/tech-support>)

■ログイン方法

ログイン画面より、移行元サイトと同じシリアル番号・SP コードにてログインいただけます。

[myHULFT](#) からお問い合わせいただく際のアクセス方法も従来と変更ありません。

なお、サイト移行後は、現行サイトへアクセスいただきますと、移行先サイトへリダイレクトされます。

2. 移行先サイトのご利用方法

■サイト全体のご説明

下記 URL に HULFT 技術サポートサービス専用サイトのご利用方法のご説明がございます。

ご確認いただきますようお願い申し上げます。

[お問い合わせの前に]

<https://www.hulft.com/tech-support/tips>

■お問い合わせ入力のご説明

お問い合わせ入力の詳細につきましては、下記 URL にてご説明がございます。

※セゾン情報システムズがサポート窓口のお客様またはパートナー様が対象です。

[技術サポートサイト お問い合わせ入力操作説明]

<https://www.hulft.com/application/files/9715/8027/7553/Inquiry-input-manual-v13.pdf>

移行元サイトのお問い合わせフォーム下記項目は、
移行先サイトでの起票時には「お問い合わせ内容」欄に
適宜記載いただきお問い合わせください。

- ・稼働状況
- ・優先度
- ・発生しているエラーや想定外の結果
- ・期待している結果
- ・再現確認の結果
- ・調査済の情報
- ・製品サポートへのリクエスト
- ・貴社管理用メモ

【別紙 2】

3. 既存機能の移行先

今後、移行元サイトの各機能は以下ようになります。

・お知らせ：

移行先サイト [Info&News]、hulft.com [重要なお知らせ] にてご案内いたします。

・ケース：

移行先サイト [お客様マイページ] よりお問い合わせ可能です。移行元サイトでの既存のお問い合わせは移行先サイトへ引き継ぎます。

お問い合わせ方法は、「2. 移行先サイトのご利用方法」をご参照ください。

※セゾン情報システムズがサポート窓口のお客様またはパートナー様が対象です。

・ナレッジ：

移行先サイト [FAQ] にて、より多くの記事を公開しております。

・横断検索：

お問い合わせ履歴や FAQ 記事は、移行先サイトに検索いただけます。

・関連シリアル：

ライセンス管理は、[myHULFT](#) をご利用ください。

・連絡先変更：

お問い合わせ回答の通知先は、お問い合わせごとに

複数メールアドレスをご指定いただけます。

またお問い合わせ途中でも追加・変更が可能です。

移行元サイトにある「連絡先メールアドレス」の登録はございません。

【別紙 3】

4. その他変更点

■自動クローズ

お客様のご質問に対して弊社から回答後、8 日間ご連絡がない場合、一旦クローズとさせていただきます。

しかしながら、対象製品の保守締結期間内であれば、追加でご質問していただくことでいつでもケースを再オープンすることは可能です。

※セゾン情報システムズがサポート窓口のお客様またはパートナー様が対象です。

■アンケートメールの送付

お問い合わせクローズのタイミングで弊社よりメールにてアンケートご協力のお願いを差し上げることがございます。メール内の URL にアクセスしていただきアンケートにご協力いただけますようお願い申し上げます。

※セゾン情報システムズがサポート窓口のお客様またはパートナー様が対象です。

5. 本件に関するお問い合わせ先

弊社サポート窓口までお問い合わせください。