

Sentinel お客様各位

2021年1月吉日

タレスDIS CPLジャパン株式会社
ソフトウェアマネタイゼーション事業本部

技術サポート Email サポート終了のお知らせ

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、Sentinel 製品の技術サポートに関して、これまで Email によるお問い合わせに対応しておりましたが、今後の技術サポート品質の向上のため、「サポートポータルサイトによる問い合わせ」に完全移行させていただくことになりました。（サポートポータルサイト: <https://supportportal.thalesgroup.com/csm>）
本変更に伴いご不便をおかけする場合もあるかと存じますが、ご理解賜りますようお願いいたします。
今後ともどうぞよろしく願いいたします。

敬具

記

対象 Email アドレス: Sentinel 技術サポート Email アドレス

(例 technical.support.DIS@thalesgroup.com, technical.support@gemalto.com)

移行予定日: 2021年2月1日

移行手続き:

サポートポータルサイトへの登録に際して、「Customer Identifier」を事前に弊社から入手をいただく必要があります。同 Identifier の利用状況、入手状況に応じて以下のご対応をお願いします。同 Identifier は2つの「-」ハイフンで区切られた英数字列として提供されます。（例 1-XY-ABC123）

ケース 1:

既にサポートポータルサイトをご利用中

特に変更点はありません。従来通り引き続きご利用いただけます。

ケース 2:

サポートポータルを未使用、ただし Customer Identifier は取得済

以下の利用ガイドに沿ってユーザ登録をお願いします。

利用ガイド: <http://support.safenet-inc.jp/srm/cs/ThalesSupportPortalGuideJP.pdf>

(3. アカウントの登録)

ケース 3:

Customer Identifier を未取得、または取得しているか不明

以下の登録ページ > 「I NEED HELP WITH REGISTRATION」より、お客様氏名、電話番号、Email アドレスおよび会社情報を添えて、ご連絡をお願いします。

登録ページ: https://supportportal.thalesgroup.com/csm?id=csm_registration

同 Identifier の取得後、「ケース 2」の手順に沿ってご登録をお願いします。

付録 - ケース 3 入力例

- 登録ページにアクセス
- 「I NEED HELP WITH REGISTRATION」を選択



- お客様ご氏名、電話番号、E-mail アドレスを入力

- 「Description」記入例
(貴社会社名日本語/英語、代表所在地)

会社名:
エービーシディー株式会社
 Company name:
ABCD Co.,Ltd
 Address:
1-23-4 xxx Minato-ku, Tokyo 108-xxxx

※[Optional] 貴社 Solution ID が分かる場合 :
 HASP/LDK : 例 "ABCDE" (英字 5 文字)
 SuperPro : 例 "SGS01234"

Registration Help

* First Name

* Last Name

* Business Email

* Phone Country Code

* Business Phone

* Subject

* Description

Once submitted, a confirmation email will be sent to you with your case number, and a Thales Support Agent will contact you.

以上