

ESET Services HUBお問い合わせ手順

第1版

2024年11月

Canon

はじめに

- 本資料は、ESET Services HUBを利用して、お問い合わせいただくための手順をご説明した補足資料です。
- ESET Services HUBとは
ESET PROTECT MDRをご利用のお客さま専用のお問い合わせ窓口です。ESET Services HUBは、ESET社が提供するWebサービスで、お問い合わせチケットの作成および管理が可能です。
セキュリティサービスに関するお問い合わせについては、本Webサービスをご利用ください。

参考情報

▼ESET Services HUB –新しいケースの作成

https://help.eset.com/eset_services_hub/ja-JP/case_details.html#create_new_case.html

もくじ

1. お問い合わせチケットの作成方法
2. お問い合わせチケットの対応方法

1. お問い合わせチケットの作成方法

- ESET Services HUBへログインします。

<https://services-hub.eset.com/>

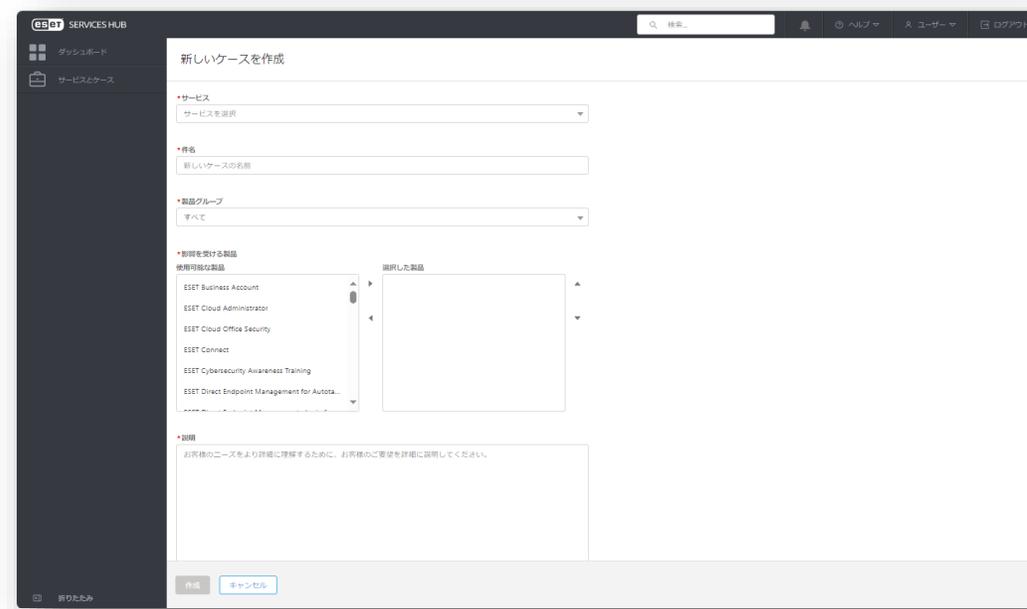
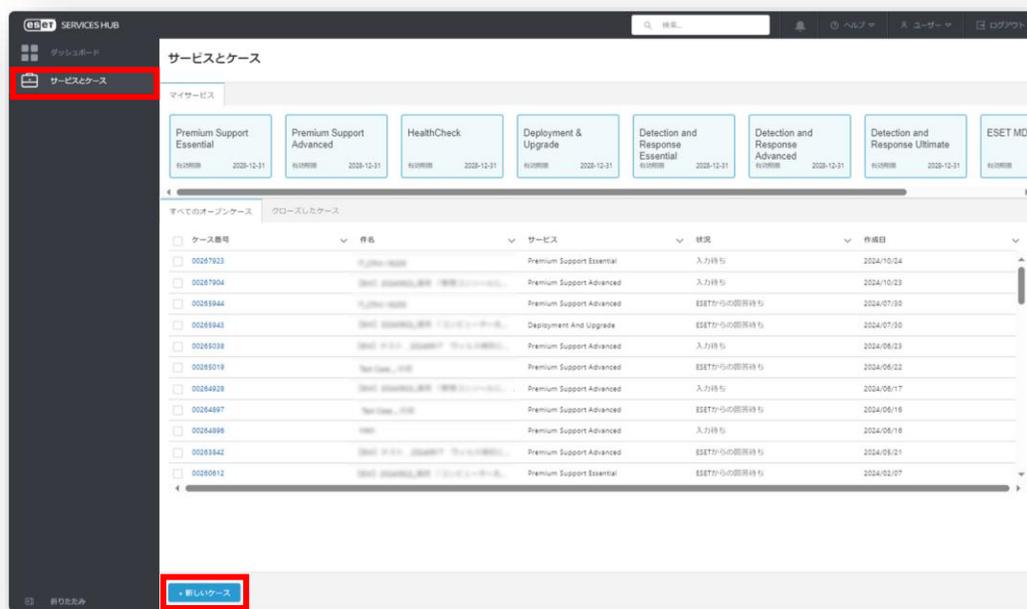
※アカウント開設時にご登録いただいたメールアドレスとパスワードでログインします。

※初回ログイン時にはワンタイムパスワードによる二要素認証の設定が必要です。



1. お問い合わせチケットの作成方法

- ログインができれば画面左側の「サービスとケース」を開きます。
- 画面下部の[+新しいケース]をクリックしてお問い合わせチケットを作成します。



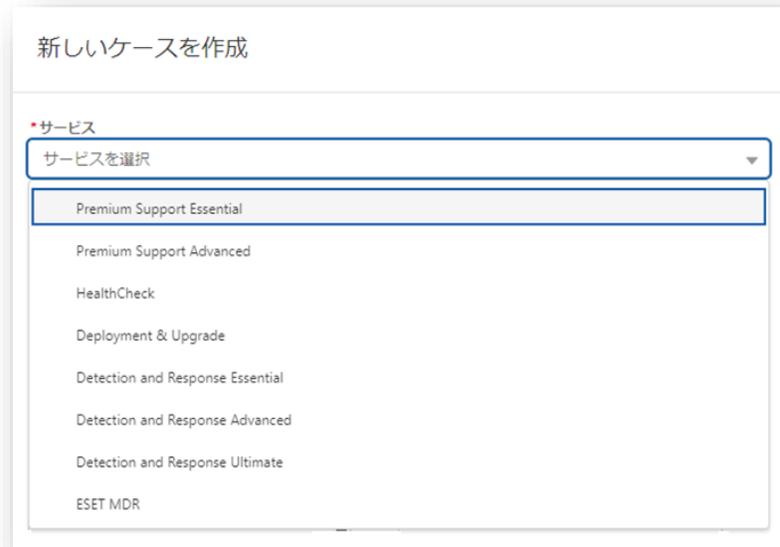
1. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(1/7)

■ サービス

お問い合わせ内容にあわせて選択します。

※ESET PROTECT MDR UltimateとESET PROTECT MDR Liteでは表示されるメニューが異なります。



The screenshot shows a web form titled "新しいケースを作成" (Create New Case). Under the heading "サービス" (Service), there is a dropdown menu with the placeholder text "サービスを選択" (Select service). The dropdown is open, displaying a list of service options: Premium Support Essential, Premium Support Advanced, HealthCheck, Deployment & Upgrade, Detection and Response Essential, Detection and Response Advanced, Detection and Response Ultimate, and ESET MDR.

参考：ESET Services HUB サービス提供

https://help.eset.com/eset_services_hub/ja-JP/create_new_case.html?service_offerings.html

1. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(1/7)

■ サービス

利用するサービスは以下を参考にご選択ください。

- ・ インシデント関連のお問い合わせ

Ultimate : ESET Detection and Response Ultimate

Lite : ESET MDR

- ・ セキュリティや製品に関するお問い合わせ

Ultimate : ESET Premium Support Advanced

Lite : ESET Premium Support Essential

- ・ その他サービスをご利用の場合 ※ **Ultimate** のみ

デプロイメント&アップグレード : ESET Deployment and Upgrade

HealthCheck Service : Healthcheck

1. お問い合わせチケットの作成方法

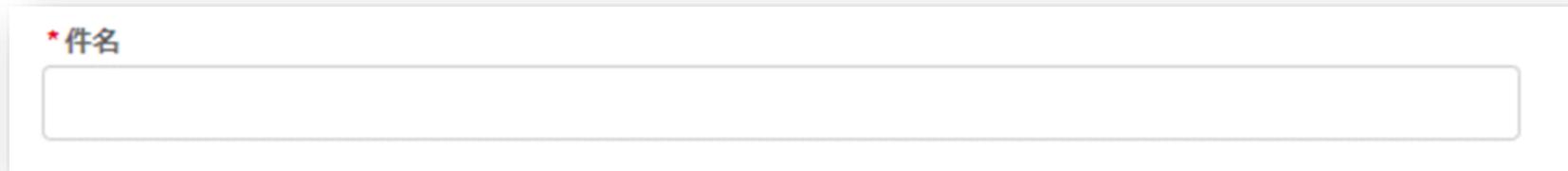
- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(2/7)

■ 件名

お問い合わせチケットのタイトルを入力します。

※前の項目「サービス」で選択した内容によって表示メニューは変動します。

ここからは、ESET PROTECT MDR Liteをご契約のお客様が“ESET Premium Support Essential”を選択した場合の例をご紹介します。



* 件名

1. お問い合わせチケットの作成方法

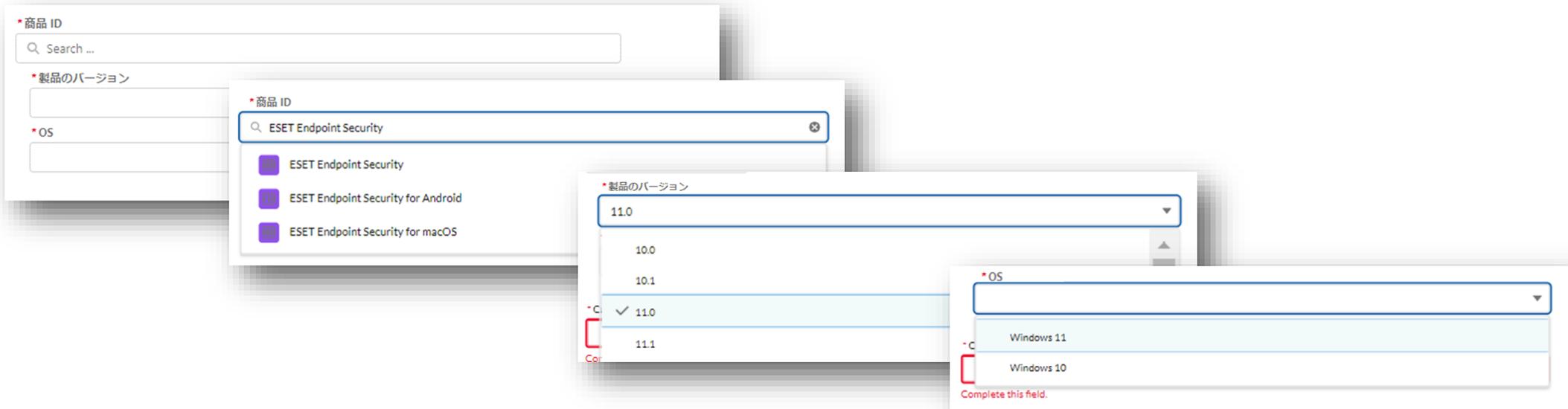
- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(3/7)

■ 商品ID / 製品のバージョン / OS

お問い合わせの製品とそのバージョン、OSについて入力します。

※商品IDでは製品名を一部入力いただけると選択できる項目が表示されます。

※ESET Endpoint Securityの入力例でご紹介しております。



The image shows a sequence of four overlapping screenshots of a web form for creating a support ticket. The form fields are:

- *商品 ID**: A search input field with a magnifying glass icon and the text "Search ...".
- *製品のバージョン**: A dropdown menu.
- *OS**: A dropdown menu.

The screenshots illustrate the following steps:

- The initial form with empty fields.
- The "商品 ID" field is filled with "ESET Endpoint Security", and a dropdown menu shows three options: "ESET Endpoint Security", "ESET Endpoint Security for Android", and "ESET Endpoint Security for macOS".
- The "製品のバージョン" dropdown menu is open, showing a list of versions: 10.0, 10.1, 11.0 (selected with a checkmark), and 11.1.
- The "OS" dropdown menu is open, showing two options: "Windows 11" and "Windows 10". A red box highlights the "OS" field with the text "Complete this field." below it.

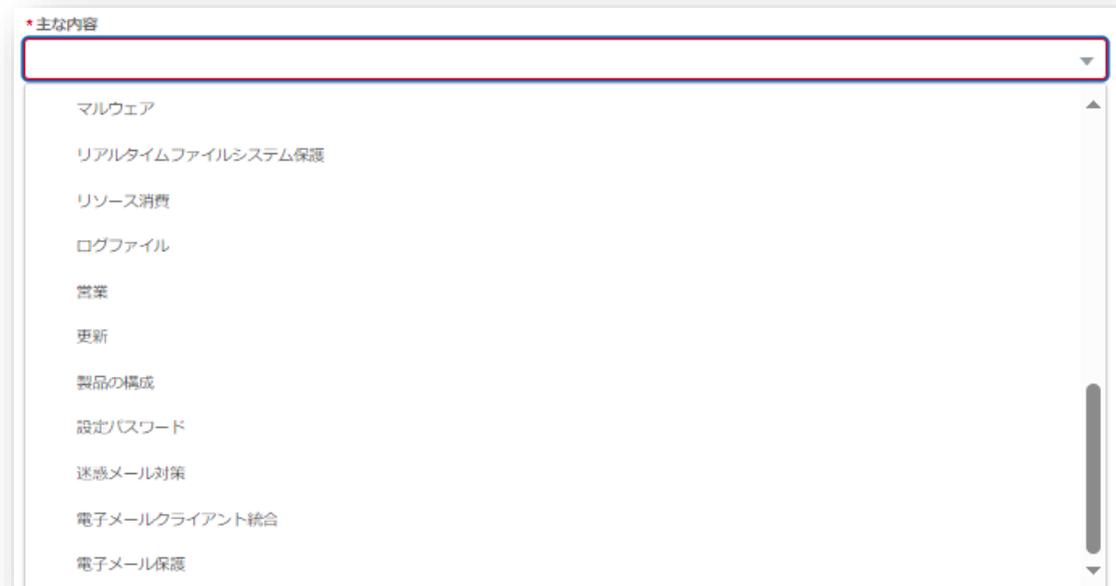
1. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(4/7)

■ 主な内容

お問い合わせの種別を選択します。

※画像は選択できる項目の一例です。



1. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(5/7)

■ 問題

発生している事象/問題を選択します。

※画像は「マルウェア」を選択した場合の例です。



The screenshot shows a web form for creating a support ticket. The 'Main Content' dropdown is set to 'Malware'. The 'Problem' dropdown is open, showing a list of options:

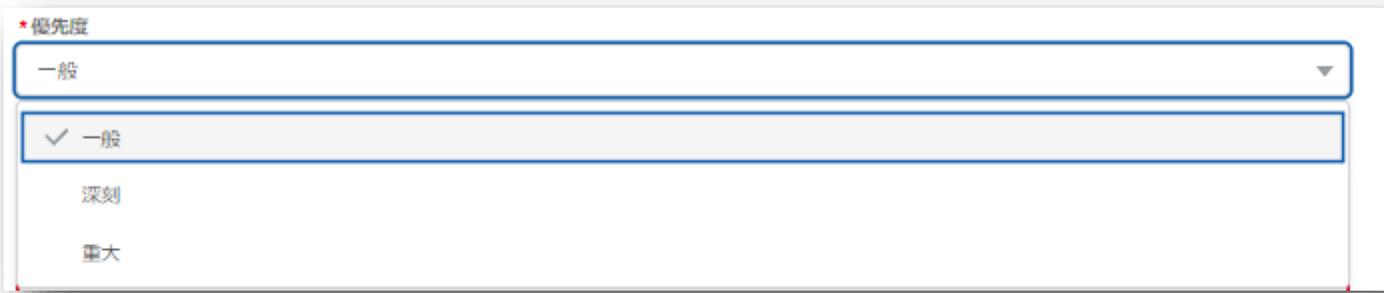
- ウイルスが駆除できませんでした
- ウイルスは検出されませんでした
- ハッキングされたルーター
- ファイルコーダー
- ブラウザの問題/アドウェア/望ましくない可能性があるアプリケーション
- ブロックされたURL
- マルウェアに関するその他の問題
- 不審な行動の情報
- 詐欺メール
- 誤検知/不審な可能性のあるアプリケーションの申告

1. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(6/7)

■ 優先度

発生している問題の優先度を選択します。



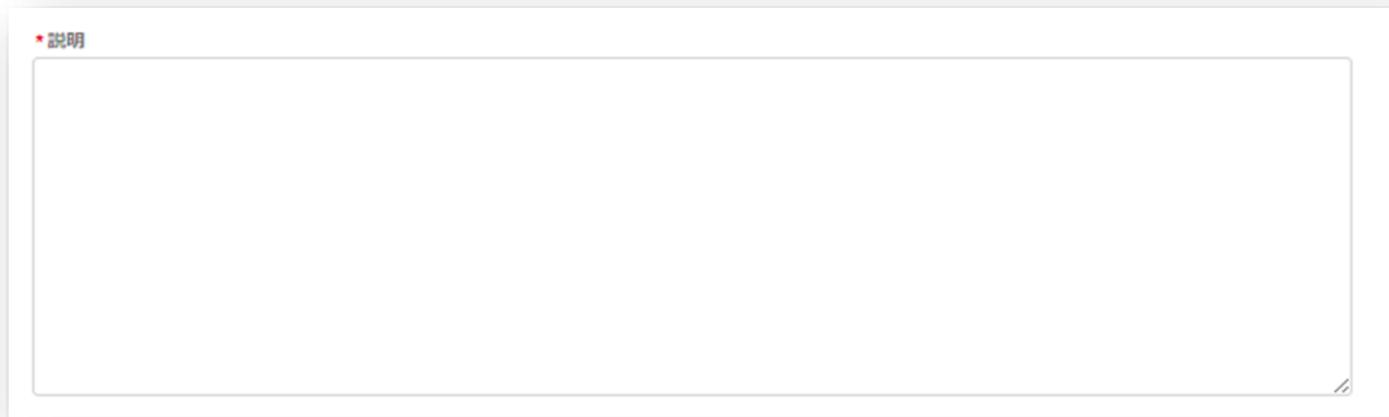
A screenshot of a web form showing a dropdown menu for selecting priority. The label above the dropdown is "*優先度". The dropdown is currently set to "一般". Below the dropdown, a list of options is visible: "一般" (with a checkmark), "深刻", and "重大".

1. お問い合わせチケットの作成方法

- [新しいケースを作成]画面より項目に沿ってお問い合わせ内容を入力します。(7/7)

■ 説明

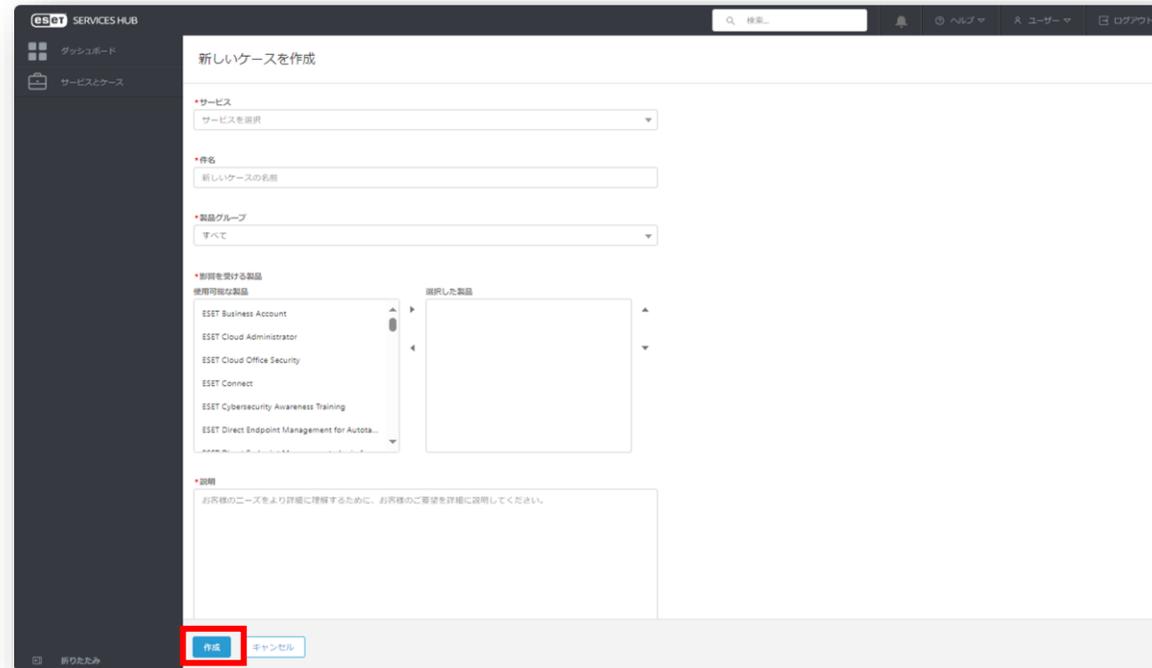
お問い合わせ内容を入力します。できる限り具体的に記載いただけるとスムーズです。



A screenshot of a web form interface. At the top left of the form area, there is a small red dot followed by the text "説明" (Explanation). Below this is a large, empty rectangular text input field with a thin border. The form is presented with a slight drop shadow against the white background.

1. お問い合わせチケットの作成方法

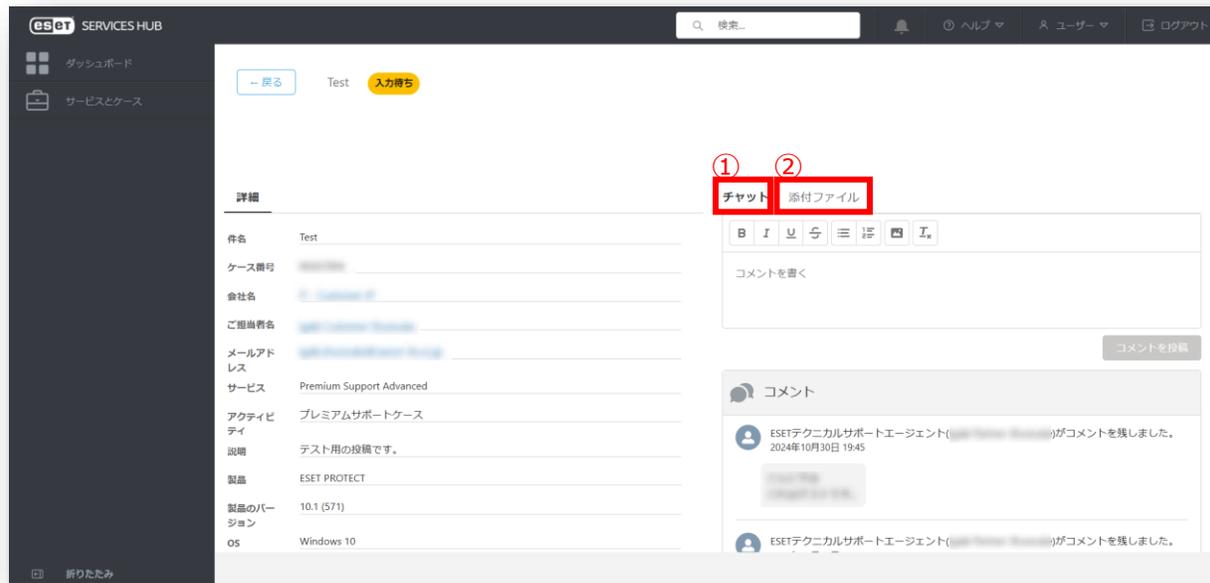
- 入力が完了しましたら画面左下の[作成]をクリックして完了です。



2. お問い合わせチケットの対応方法

● 作成済み(オープン中)のチケットの対応方法

1. 画面左側の「サービスとケース」を開き、表示されたお問い合わせチケットから対応を行いたいものをクリックします。
2. 選択したお問い合わせチケットに関して、チャットの返信や添付ファイルの送付などの各種対応を行います。



① チャット

お問い合わせチケットに対してのオペレーターからの連絡に返信することができます。

② 添付ファイル

お問い合わせチケット作成後に、問い合わせに関連するファイルを添付することができます。

参考：ESET Services HUB ケース詳細

https://help.eset.com/eset_services_hub/ja-JP/create_new_case.html?case_details.html