



HMSオンラインサポートツール移行に関するお知らせ

新システム(HMSカスタマーポータル)

HMSインダストリアルネットワークス株式会社

jp-support@hms-networks.com

2019/5/27

移行日時

- 2019/5/28(火)21:00
- 現HMSオンラインサポートツール書き込み機能停止、リンク削除
URL : <https://www.anybus.com/ja/support/contact-support>
※各issueの直接参照は引き続き可能です
- 新システム稼働開始(HMSカスタマーポータル)
URL : <https://mysupport.hms.se/en-US/>
※稼働開始前はRMA(返品)用のボタンのみが表示されます。
現HMSオンラインサ ポートツール上のデータは新システムに移管されています。

新システムの利用方法

1. ユーザー登録

- HMSオンラインサポートツールにご登録いただいているユーザー情報は新システムに移管されています (EmailアドレスがID情報になります)。
- HMSカスタマーポータルサイト < <https://mysupport.hms.se/en-US/> > にアクセスいただき、右上の言語設定を「English」から「日本語」に変更してください。
- 右上の「サインイン」をクリックし、現HMSオンラインサポートツールに登録していたEmailアドレスを入力し、「パスワードを忘れた場合」ボタンをクリックします。
- 「電子メール」にパスワードリセット用のメールアドレス送信先を入力し「送信」ボタンを押します。その後、以下メールを受信します (英文になります)。
送信元: Do Not Reply <dynamics@hms.se>
Subject: Password Reset xxxxxxxx
- 送られてきたメール内「Reset Password」をクリックすると新しいパスワード入力画面に進み、設定が行えます。
※英字大文字・小文字・数字・特殊記号のうち3種類以上を使用する必要があります。
- 新しいパスワードの設定後、改めてサインインください。

新システムの利用方法

2. お問い合わせの作成

- 上記HMSカスタマーポータルサイトにアクセスいただき、上部中ほどの「開始」、続いて「テクニカルサポート」→「問い合わせの作成」とクリックしてください。
- 表示された画面にてお問合せ内容、必要事項を記入いただき送信ください。

現HMSオンラインサポートツールの今後の取り扱い

- これまでのお問い合わせ内容・弊社からの回答ともに新システムへ移管されます。現HMSオンラインサポートツールにつきましては、一定の時期をもって閉鎖させていただきますが、その際は、改めて連絡、もしくは、現HMSオンラインサポートツール上にてご案内させていただきます。
- 引き続き技術的なお問い合わせにつきましては、新システム「HMSカスタマーポータル」にて対応させていただきます。なお、ご利用の過程で何らかの問題がありましたら jp-support@hms-networks.comへメールにてご連絡ください。