

## hd-system-helpdesk

### 販売店様向け運用の流れ

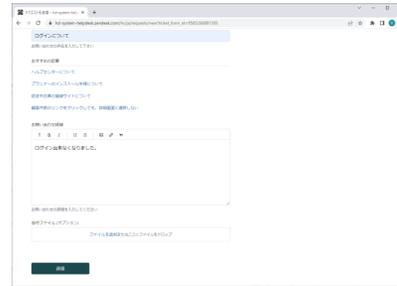
ヘルプデスクへの「お問い合わせ」方法、  
及びビークルオペレーションズ宛「試乗車支援申請」

# 概略



販売店様

①ヘルプセンターにてFAQの検索・参照、フォームからお問い合わせ（リクエスト）を送信。

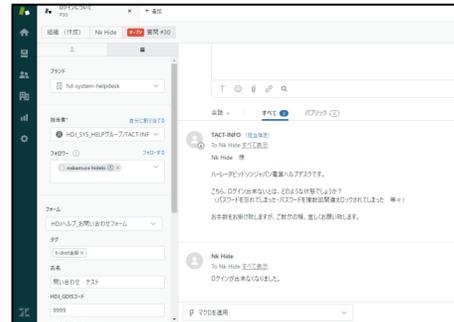


③お問い合わせフォームで入力頂いたメールアドレスへのメールに返信する形で、ヘルプデスクとやり取りを行います。

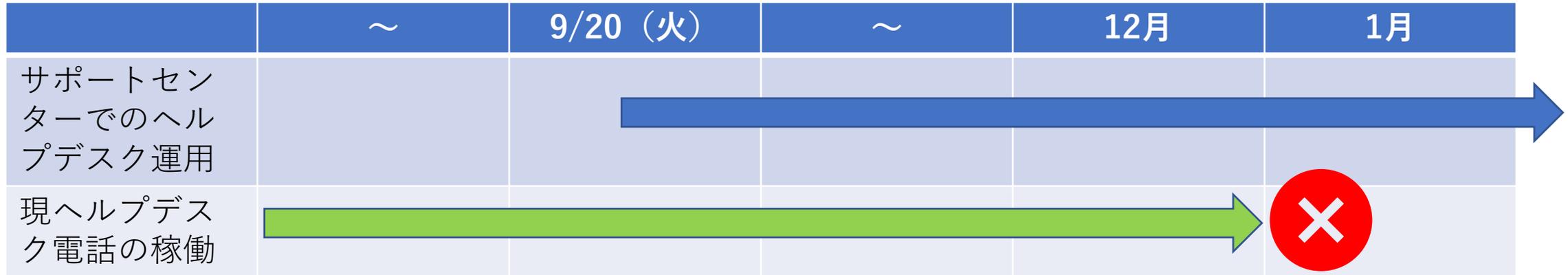


ヘルプデスク

②④各販売店からのお問い合わせをチケットとして管理・運用。  
販売店様やHDJ（各担当）様と連絡を取り合い、お問い合わせの解決までサポートします。



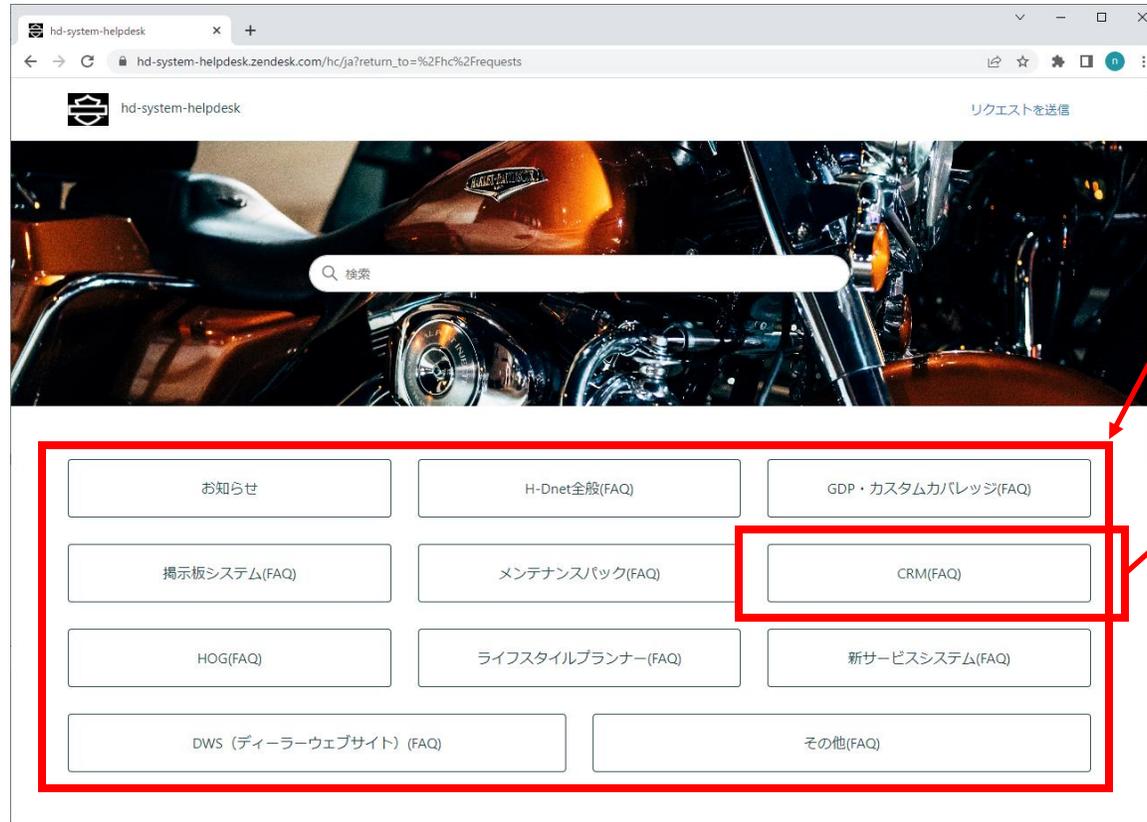
# 運用開始のスケジュール



- ・ ヘルプデスクの新しい運用は、9/20 (火) より開始されます。  
次ページ以降の、サポートセンター内の「リクエストを送信」からお問い合わせください。
- ・ 現在のヘルプデスク電話 (045-315-7990) は12月末まで平行運用となりますが、2023年1月以降は廃止の予定です。

# ヘルプデスクのサポートセンター

URL:https://hd-system-helpdesk.zendesk.com

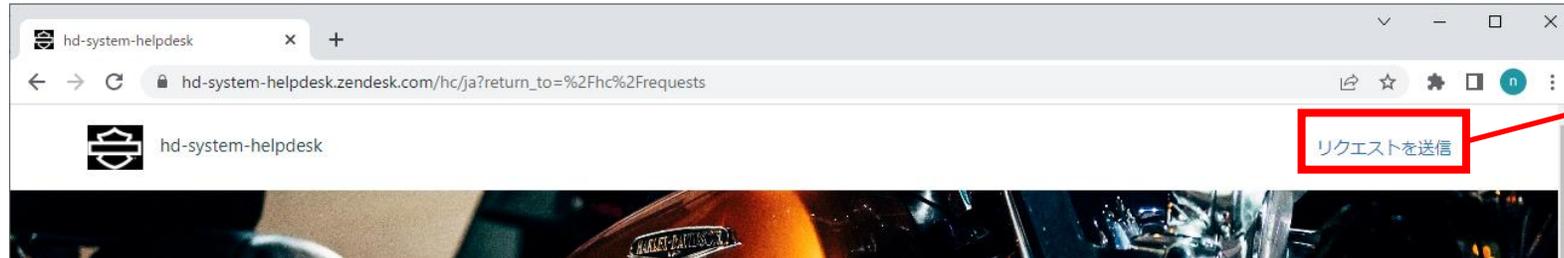


各項目から目的に沿ったFAQを探します。



# お問い合わせ（リクエスト）フォームの入力・送信

目的に沿ったFAQが見当たらない場合、お問い合わせフォームを使い、ヘルプデスクにお問い合わせします。



「リクエストを送信」をクリックします。



（全般）「お問い合わせ」か「試乗車支援申請」かを選択します。

## お問い合わせ（全般）の入力例

各項目は必須項目となるので、一通り入力後、「送信」クリックをします。

### リクエストを送信

以下の中から該当する問題を選択してください

お問い合わせ

メールアドレス  
helpdesk@helptest.co.jp

通常お使いのメールアドレスを入力して下さい。  
お問い合わせ時のヘルプデスクからのメールの送信先となります。

氏名  
問い合わせ テスト

氏名を入力して下さい

GDISコード  
9999

数字4桁を入力して下さい

ディーラー名  
ハーレー問い合わせテスト

ディーラー名を入力して下さい

問い合わせ種別  
-

お問い合わせの種類を選択してください。

- H-Dnet全般
- GDP・カスタムカバレッジ
- 掲示板システム
- メンテナンスバック
- CRM

お問い合わせ件名  
ログインについて

お問い合わせの件名を入力して下さい

おすすめの記事

- ヘルプセンターについて
- プランナーのインストール手順について
- 認定中古車の登録サイトについて
- 顧客件数のリンクをクリックしても、詳細画面に遷移しない

お問い合わせ詳細

T B I 注 目 図 添 写

ログインが出来なくなりました。

お問い合わせの詳細を入力してください

添付ファイル (オプション)

ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

送信

「お問い合わせ件名」を入力すると、似たFAQの記事が表示されますので、併せてご参照ください。

# 試乗車支援申請の入力例

各項目はほぼ必須項目となります。  
VINオプションのみ1~5台まで任意入力です。

## リクエストを送信

以下の中から該当する問題を選択してください

試乗車支援申請

メールアドレス  
helpdesk@helptest.co.jp

氏名  
支援申請 テスト

GDISコード  
9999

ディーラー名  
ハーレー支援申請テスト

お問い合わせ件名  
試乗車支援について

通常お使いのメールアドレスを入力して下さい。  
お問い合わせ時のヘルプデスクからのメールの送信先となります。

### おすすめの記事

認定中古車の登録サイトについて

お問い合わせ詳細

試乗車支援となります。  
宜しくお願い致します。

お問い合わせの詳細を入力してください

試乗車支援申請日  
2022/09/06

VIN1 (オプション)  
5HD1JT9E0GC999999

VIN2 (オプション)  
5JT9E0NE999999

VIN3 (オプション)  
8E0NS999999

VINオプションのみ  
1~5台まで任意入力です。

### VINS (オプション)

【申請期限】 1 : GDPからDemo Vehicle (試乗車) として登録・出荷された車両の場合、出荷から2週間以内且つ、Demo SWR登録から1週間以内

【申請期限】 2 : GDPから、特別注文された車両の場合 ⇒ Demo SWR登録

【必要添付書類】 1 : 申請される車両の車検証 (原則として自社名義であること、初度登録を確認いたします)

【必要添付書類】 2 : 申請される車両のGDPからダウンロードした"RSWR確認" (試乗車としてSWR登録されているか、販売ディーラー番号が申請ディーラーと合致しているか等を確認いたします)

添付ファイル (オプション)  
RSWR確認.JPG  
車検証.JPG

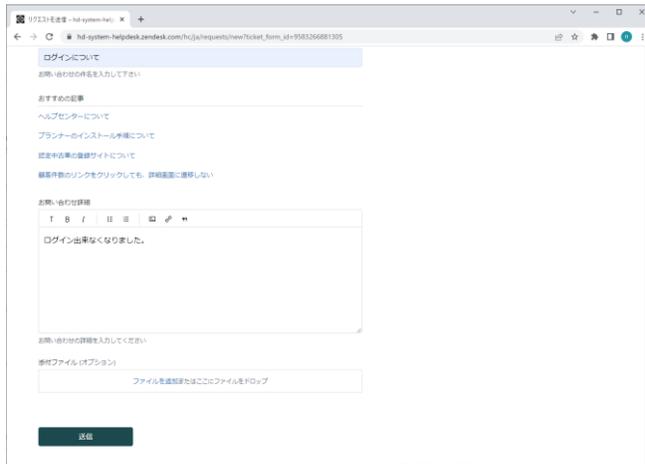
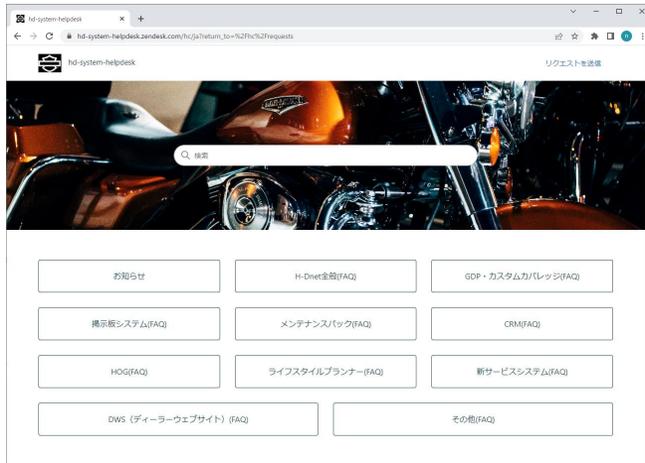
【申請期限】、【必要添付書類】の確認  
チェックを入れてください (必須)

車検証、RSWR確認書のファイルを添付してください。(必須)

送信

# お問い合わせの流れ

## 販売店



販売店は、お問い合わせ  
フォームからヘルプデスクに  
問い合わせをします。

リクエストを送信

## ヘルプデスク

# お問い合わせの流れ

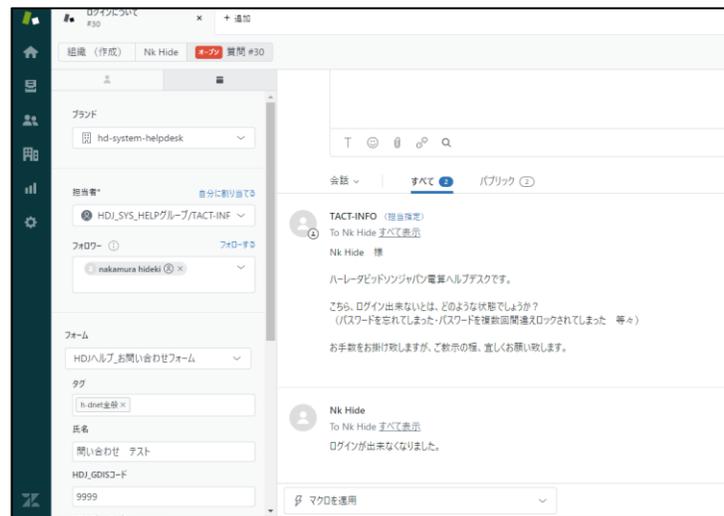
## 販売店



販売店は更にメールに返信する形で問い合わせを続けます。

## ヘルプデスク

販売店からのお問い合わせは、チケットとしてヘルプデスクで管理・対応されます。



ヘルプデスクがチケットに返信すると、問い合わせをした販売店様には、メールとして内容が返信されます。

# お問い合わせの流れ

## 販売店

本メールはhd-system-helpdeskから送信されています。 配信元: [Zendesk](#)

**nk.hide@gmail.com**  
To ハーレーダビッドソンジャパン

13:16 (1分前) ☆ ↶ ⋮

お世話になっております。  
何回かパスワードを間違え、アカウントがロックされてしまったようです。  
アカウントの復旧と、パスワードの変更をお願いします。

2022年9月5日(月) 17:43 TACT-INFO (ハーレーダビッドソンジャパン システムヘルプデスク) <[support@hd-system-helpdesk.zendesk.com](mailto:support@hd-system-helpdesk.zendesk.com)>

...

返信 転送

## ヘルプデスク

このナグットを開いている他のエージェント

ブランド  
hd-system-helpdesk

担当者\* 自分に割り当てる  
HDJ\_SYS\_HELPグループ/TACT-INF

フォロー ① フォローする  
nakamura hideki @

フォーム  
HDJヘルプ お問い合わせフォーム  
h-dnet全般 ×  
氏名

昨日 17:33 • Nk Hide nk.hide@gmail.com (変更) • Zendesk Supportから

パブリック返信 社内メモ

To Nk Hide

会話 | すべて 3 | パブリック 3

Nk Hide  
To TACT-INFO すべて表示  
お世話になっております。  
何回かパスワードを間違え、アカウントがロックされてしまったようです。  
アカウントの復旧と、パスワードの変更をお願いします。



# お問い合わせの流れ

## 販売店

了解しました。  
ありがとうございます。

2022年9月6日(火) 14:04 TACT-INFO (ハーレーダビッドソンジャパン システムヘルプデスク) <support@hd-system-helpdesk.zendesk.com>:

リクエスト(30)が更新されました。コメントを追加するには、このメールに返信してください。

**TACT-INFO (hd-system-helpdesk)**

2022/9/6 14:04 JST

Nk Hide 様

ハーレーダビッドソンジャパンシステムヘルプデスクです。

こちら、h-dnetのアカウントにつきましては、半日ほど待てば自動でロックが解除されます。  
また、パスワードの変更につきましては、貴店のh-dnetセキュリティ管理者様に再発行頂くようお願い申し上げます。

お手数をお掛け致しますが、宜しくお願い致します。

**nk.hide@gmail.com**  
To ハーレーダビッドソンジャパン

14:05 (7分前) ☆ ↶

了解しました。  
ありがとうございます。

2022年9月6日(火) 14:04 TACT-INFO (ハーレーダビッドソンジャパン システムヘルプデスク) <support@hd-system-helpdesk.zendesk.com>:

← 返信    → 転送

## ヘルプデスク

**ログインについて**

昨日 17:33 • Nk Hide nk.hide@gmail.com (変更) • Zendesk Supportから

パブリック返信    社内メモ

To Nk Hide

Nk Hide 様

ハーレーダビッドソンジャパンシステムヘルプデスクです。

こちら、h-dnetのアカウントにつきましては、半日ほど待てば自動でロックが解除されます。  
また、パスワードの変更につきましては、貴店のh-dnetセキュリティ管理者様に再発行頂くようお願い申し上げます。

お手数をお掛け致しますが、宜しくお願い致します。

会話    すべて 5    パブリック 3    社内 2

**TACT-INFO (担当指定)**

nakamura hideki 様

ヘルプデスクは、問題解決したら、チケットを完了させ、ヘルプを終了します。

**TACT-INFO (担当指定)**

28分

nakamura hideki 様

タグを選択

タブを閉じる

解決済みとして送信

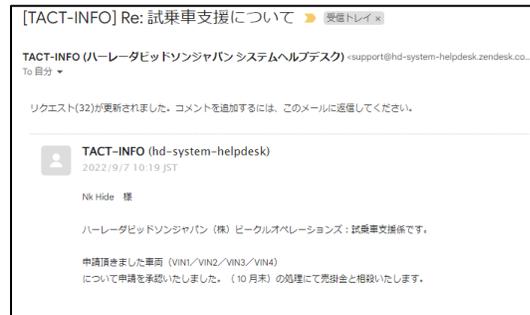
# お問い合わせの流れ (試乗車支援申請の場合)

## 販売店

### リクエストを送信

以下の中から該当する問題を選択してください

試乗車支援申請



フォームからの申請に対し、申請事項・必要書類の確認後、承認または却下のお知らせメールが届きます。

## ヘルプデスク

フォーム

HDJハルブ\_試乗車支援申請フォーム

タグ

- hdj\_試乗車支援【必要添付書類】同意1×
- hdj\_試乗車支援【必要添付書類】同意2×
- hdj\_試乗車支援【申請期限】同意1×
- hdj\_試乗車支援【申請期限】同意2×

氏名

支援申請 テスト

HDJ\_GDISコード

9999

