



HDJ 契約正規販売網店

店長殿

コンピュータ管理責任者殿

HDJ 22-0285

2022年9月13日

ハーレーダビッドソンジャパン株式会社

デジタルオフィス 祐野 秀典



**ヘルプデスク問合せ及び、  
試乗車支援申請の運用方式の変更のお知らせ**  
**\*電話・FAX による対応は  
2022/12 末で終了します**

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

この度、ヘルプデスクへの問合せ及び、試乗車支援申請の運用方式を、従来の電話、FAX から変更いたします。

変更にあたり、新方式と従来方式を並行運用し、従来の電話、FAX による運用を 2022 年 12 月末に終了します。

各店に於いては、新方式に慣れるためにヘルプデスクへの問い合わせ、試乗車支援申請を新方式で行って頂くことをお勧めします。

**オンラインによる運開始 : 2022 年 9 月 20 日 より**

**従来の電話窓口及び、試乗車支援申請 FAX 受付は、2022 年 12 月末で終了となります。**

オンライン形式での運用は、添付「ヘルプデスクへの問い合わせ及び試乗車申請の仕方」マニュアルをご参照ください。

**システムの操作手順／障害などについては、ヘルプデスク（045-315-7990）**

までお問合せ下さい。（2022 年 12 月末まで電話受付可です。）

敬具

## 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。

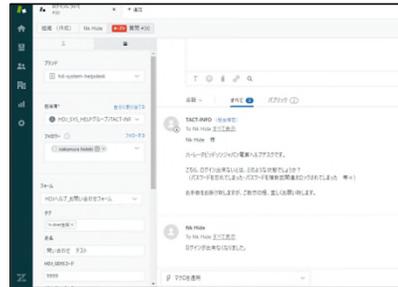


③お問い合わせフォームで入力頂いたメールアドレスへのメールに返信する形で、ヘルプデスクと遣り取りを行います。



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

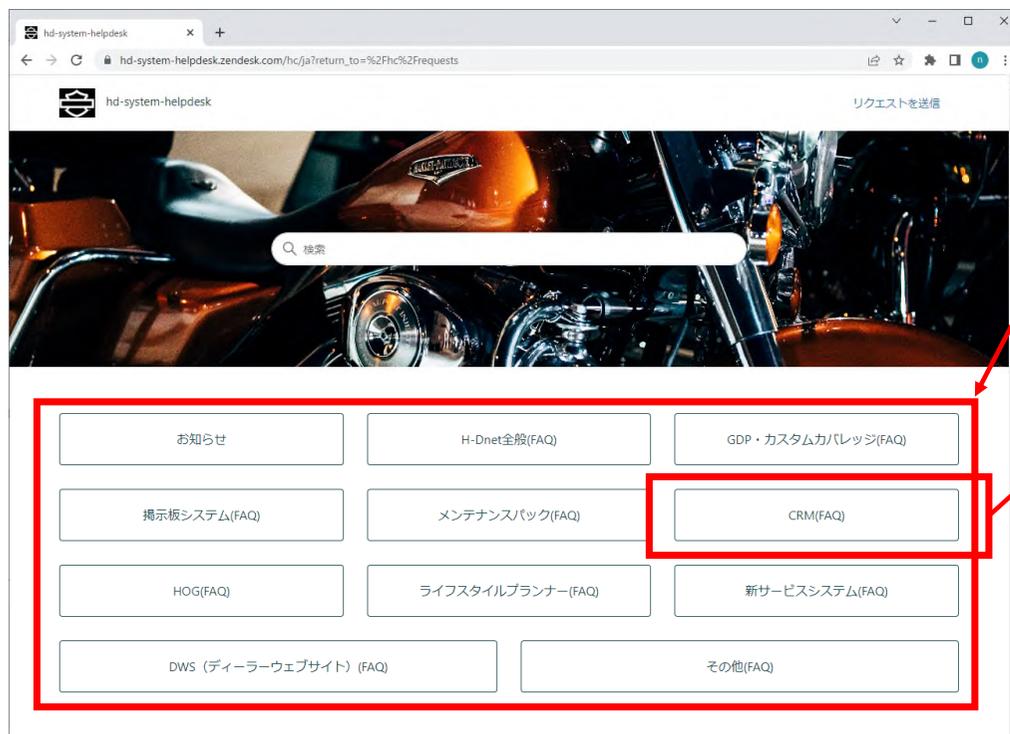
	～	9/20 (火)	～	12月	1月
サポートセンターでのヘルプデスク運用					
現ヘルプデスク電話の稼働					

The diagram shows a timeline with columns for periods: ~, 9/20 (火), ~, 12月, and 1月. A blue arrow starts at 9/20 (火) and extends to the right, indicating the start of the new support center helpdesk operation. A green arrow starts from the beginning and ends at the start of 1月, with a red circle containing a white 'X' at its tip, indicating the discontinuation of the current helpdesk phone operation.

- ・ 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

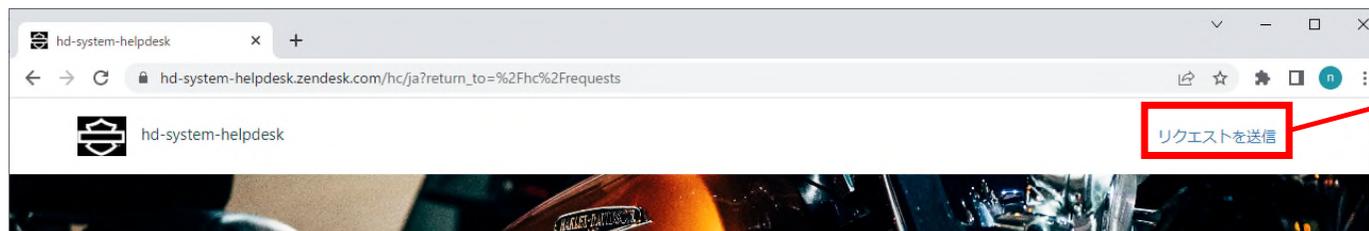


各項目から目的に沿ったFAQを探します。



## 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。

hd-system-helpdesk > リクエストを送信

## 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
- 試乗車支援申請

（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@helpstest.co.jp

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

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。

お問い合わせの種類を選択してください。

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 記 図 音 語

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  
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  
ハーレー支援申請テスト  
ディーラー名を入力して下さい

お問い合わせ件名  
試乗車支援について  
お問い合わせの件名を入力して下さい

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

T B / | ≡ ≡ | 田 〇 99

試乗車支援となります。  
宜しくお願致します。

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  
申請日を選択して下さい

VIN1 (オプション)  
5HD1JT9E0GC999999  
VINは下8桁以上でご記入ください。

VIN2 (オプション)  
5JT9E0NE999999  
VINは下8桁以上でご記入ください。

VIN3 (オプション)  
0E0NS999999  
VINは下8桁以上でご記入ください。

VINオプションのみ  
1~5台まで任意入力です。

### VIN5 (オプション)

VINは下8桁以上でご記入ください。

【申請期限】 1 : GDPからDemo Vehicle (仮車) として登録した車両の場合、出荷から2週間以内且つ、Demo SWR登録から1週間以内  
 上記、申請期限を超えた車両は支援されません

【申請期限】 2 : GDPから、特別注文された車両の場合 ⇒ Demo SWR登録  
 上記、申請期限を超えた車両は支援されない旨を了承します

【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)  
 上記、必要書類を添付します

【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)  
 上記、必要書類を添付します

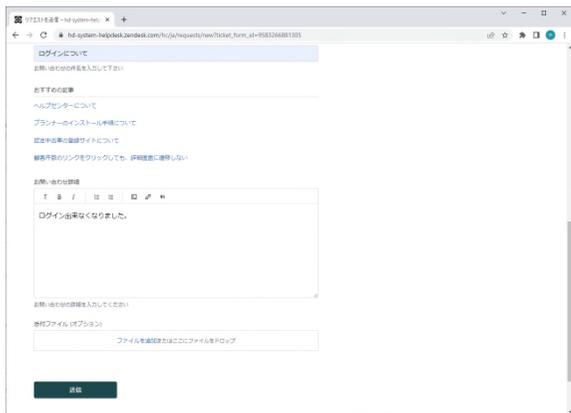
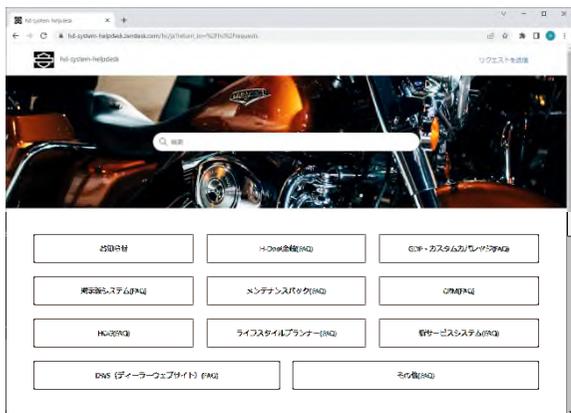
添付ファイル (オプション)  
ファイルを追加またはここにファイルをドロップ

- RSWR確認.JPG
- 車検証.JPG

車検証、RSWR確認書のファイルを添付してください。(必須)

# 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

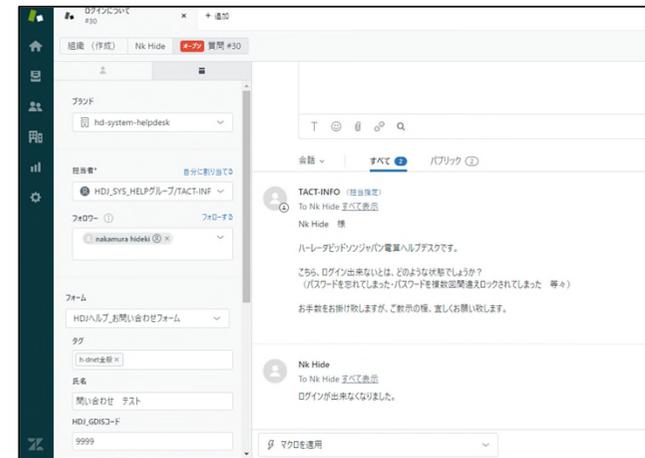
## 販売店



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。

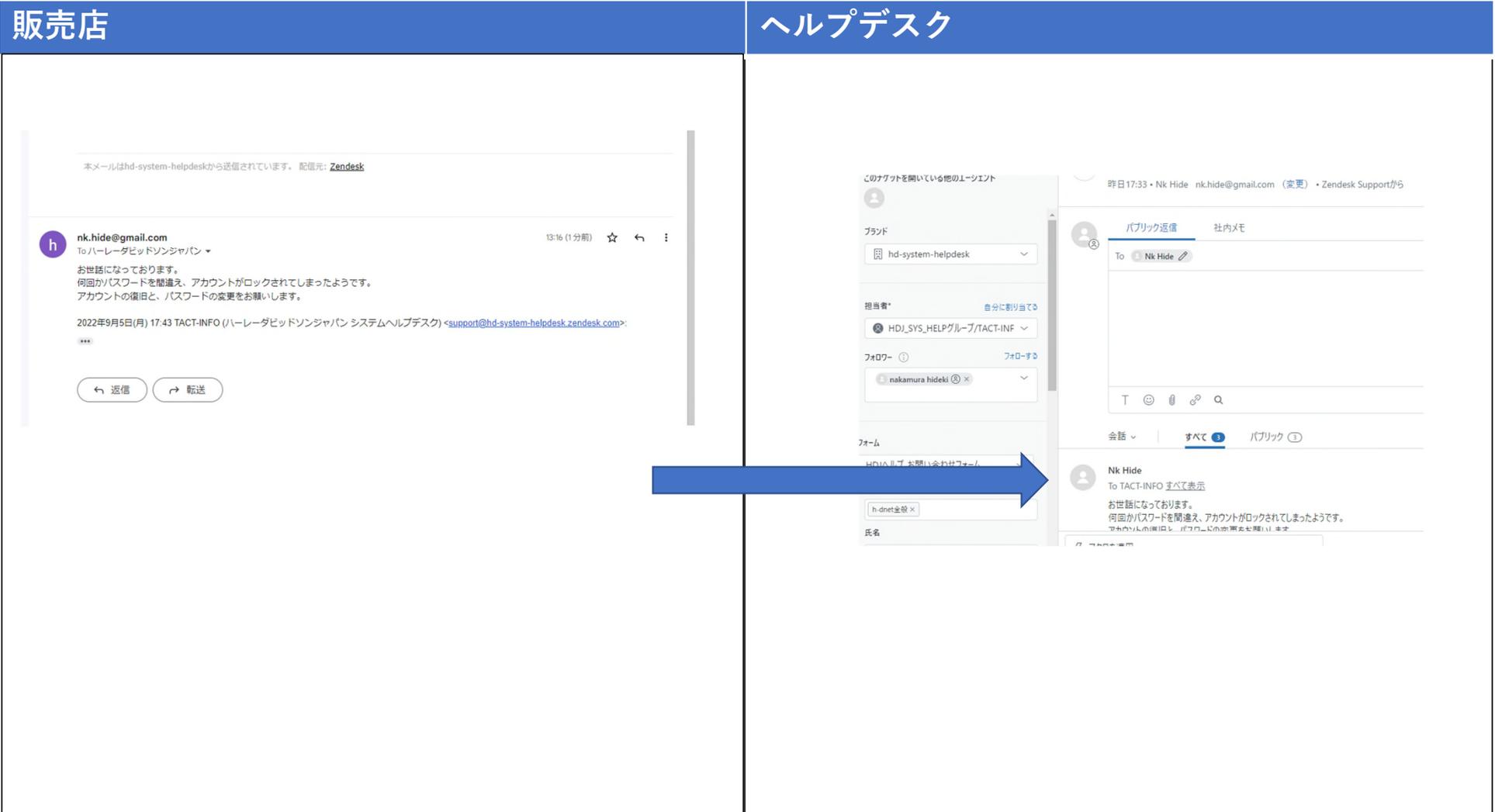
## ヘルプデスク

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



# 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できればと存じます。

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致します。

お手数をお掛け致しますが、宜しくお願い致します。

T 😊 📎 🔗 🔍

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)** 28/9/1

nakamura hideki 様

β マクロを選択

タブを閉じる

解決済みとして送信

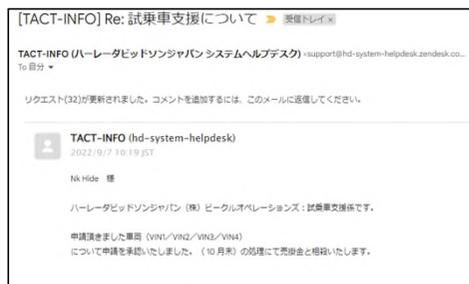
# お問い合わせの流れ (試乗車支援申請の場合)

## 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



## ヘルプデスク

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。

