

オンラインヘルプ:

SAP ONE Support Launchpad

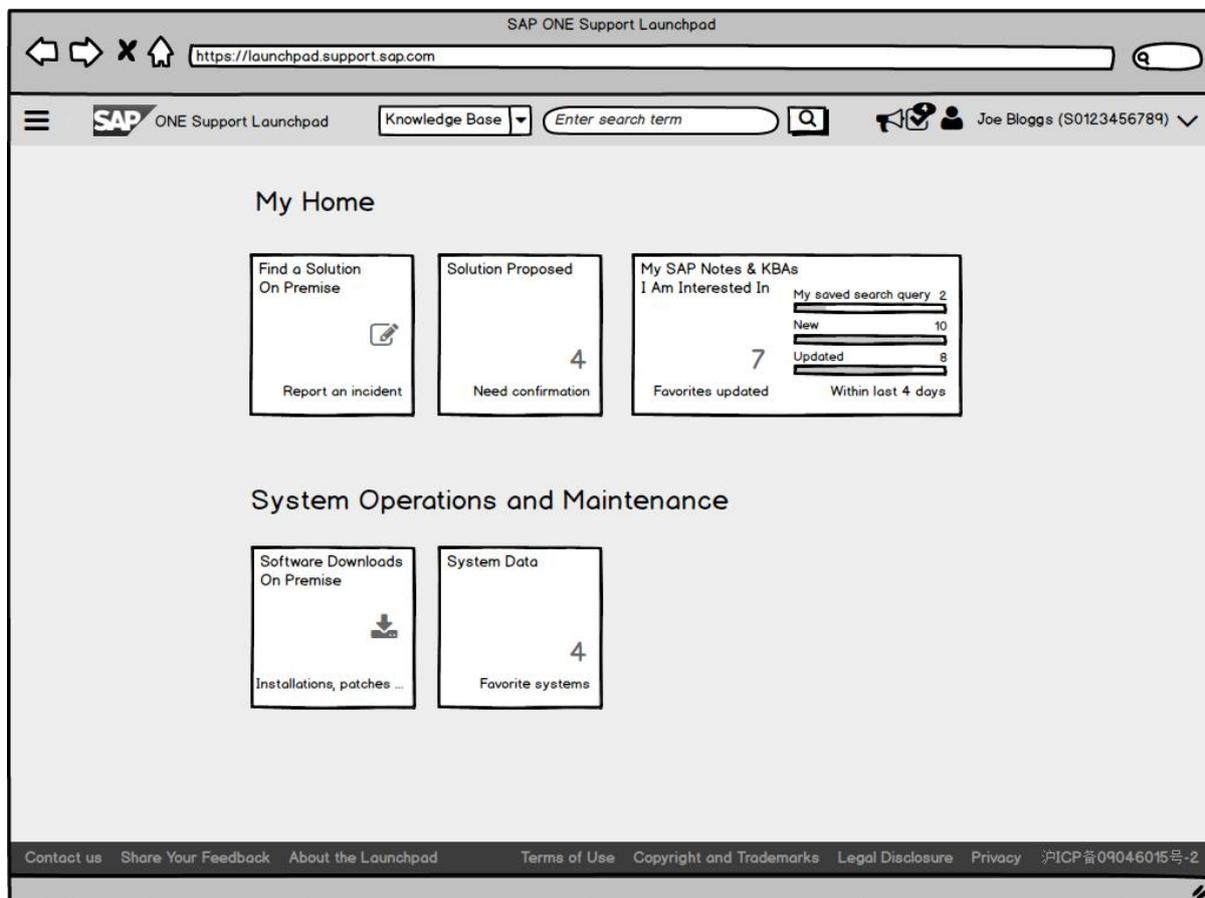
- 概要およびユーザープロフィール

目次

概要	2
ラウンチパッドのヘッダー	2
ユーザープロフィール	3
ホームページの概要	5
タイル	5
グループ	6
タイルカタログ	6
タイルの追加または削除	7
ラウンチパッドのフッター	8
トラブルシューティング	9
アイコンが見つからない	9
タイムアウトの設定	9
データの不整合	9

概要

SAP ONE Support Launchpad (launchpad.support.sap.com) は、ご利用中の SAP ソリューションを問わず、すべてのサポートアプリケーションを 1 カ所から利用できる、カスタマイズ可能な統合アクセスポイントです。お客様は、[お客様社内のユーザー管理者](#)から提供される有効な S ユーザー ID でログオンする必要があります。ユーザー管理者がご不明な場合は、[SAP ヘルプデスク](#)までお問い合わせください。



ラウンチパッドは以下のブラウザに対応しています。

- Microsoft Internet Explorer 10 以上および Microsoft Edge
- Mozilla Firefox (最新バージョン)
- Google Chrome (最新バージョン)
- Apple Safari (最新バージョン)

ラウンチパッドのヘッダー

SAP ONE Support Launchpad の一番上には、ラウンチパッドのヘッダーバーが表示されます。ヘッダーバーは常に表示されており、そこからラウンチパッドのさまざまな機能やアプリケーションに簡単にアクセスできます。

ヘッダーバーの内容は以下のとおりです。

- [ホーム]ボタンおよび(アプリケーションが起動している場合は)[前画面]ボタン: [ホーム]をクリックすると、ホームページに直接戻ります。[前画面]をクリックすると、直前に表示していた画面に戻ります。

ホームページではこれらのボタンの代わりに横三本線のアイコンが表示され、クリックすると[タイルカタログ](#)が開きます。

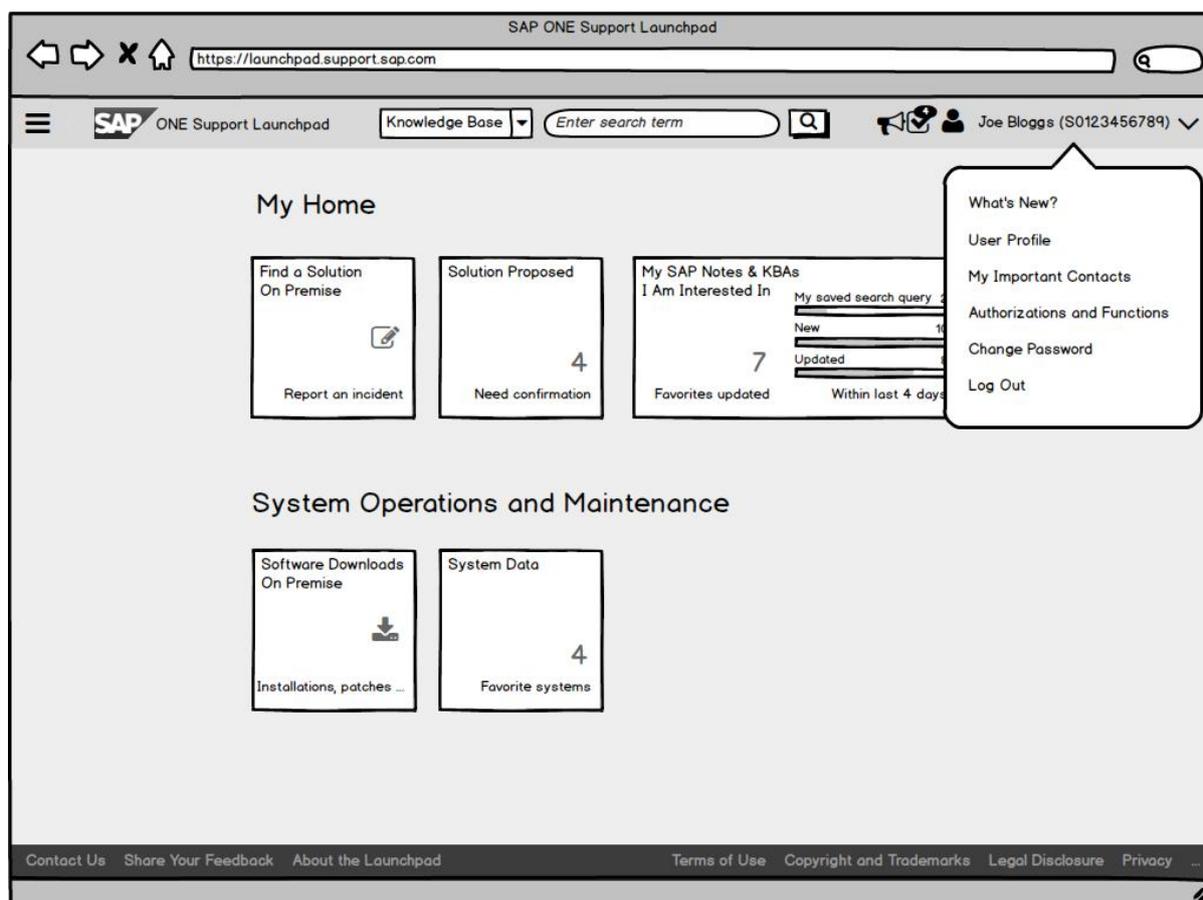
- 現在使用中のアプリケーションの名前
- ラUNCHパッドの一元検索: ナレッジベース(SAP Notes とサポート技術情報、ブログ、Wiki、製品文書など)をはじめとするさまざまなオブジェクトに加えて、お客様のインストレーション、システム、ユーザーも対象に検索を実行できます。多くのアプリケーションでは、最も適切なリポジトリがあらかじめ自動的に選択されますが、ドロップダウンから選択することもできます。

検索機能は、ラUNCHパッド内のどの画面からでも利用できます。

- 通知セクション: メガホンのアイコンの横に、確認を必要とする通知の数が表示されます。アイコンをクリックすると、通知の一覧が表示され、通知設定を管理することもできます。
- 現在ログオンしているユーザーの名前とユーザー ID: ドロップダウンをクリックして[\[ユーザープロフィール\]セクション](#)を表示できます。

ユーザープロフィール

[\[ユーザープロフィール\]セクション](#)で、使いやすいようにラUNCHパッドをカスタマイズできます。ラUNCHパッド右上隅の名前とユーザー ID のドロップダウンをクリックしてください。



以下のオプションが表示されます。

- [\[関連情報\]](#) - ラUNCHパッドやそのアプリケーションで問題が発生した場合に SAP サポートに提供する技術情報が表示されます。このリンクは、ラUNCHパッドのホームページでは表示されません。

- **[新着情報]** - このページには、オーバーレイの形式でラウンチパッド関連のニュース(通常は、ラウンチパッドに追加された最新機能についてのリリースノート)が表示されます。

注: [次の SAP ONE Support Launchpad リリースまで再表示しない]をクリックしない限り、ラウンチパッドにログオンするたびにこのオーバーレイ画面が自動的に表示されます。

- **[ユーザプロフィール]** - ユーザー ID に関する一般設定、ロール、すぐにアクセスできるお気に入りやアプリデータが表示されます。

The screenshot shows the 'User Profile' page for 'Joe Bloggs' (ID: S0123456789) in the SAP ONE Support Launchpad. The page is titled 'User Profile - SAP ONE Support Launchpad' and has a URL of 'https://launchpad.support.sap.com/#/user/profile'. The user's name and ID are prominently displayed at the top. Below this, there are two columns of contact and company information: phone numbers, email, company name, company number, and address. A 'Change Password' link is visible in the top right. A navigation bar contains tabs for 'General Settings', 'Roles', 'App Data', 'Favorites', and 'Recent'. The 'General Settings' tab is active, showing fields for Language (English), Date Format (DDMM.YYYY), Time Format (14:10:02 (24 Hours)), Time Zone (Pacific Time), Decimal Notation (1,234,567.89), and Theme (Default). Each setting has an edit icon (pencil). Below the settings are sections for 'ROLES' (On Premise, SuccessFactors) and 'APP DATA' (Software Center default DB value: SAP ASE, Software Center default OS value: LINUX ON X86_64 64BIT). The footer contains links for 'Contact Us', 'Share Your Feedback', 'About the Launchpad', 'Terms of Use', 'Copyright and Trademarks', 'Legal Disclosure', and 'Privacy'.

- ヘッダー領域 - ご使用の S ユーザー ID およびその割り当て先の会社についての一般情報が表示されます。[Edit Header]リンクをクリックすると、連絡先情報の追加や修正を行えます。

注:これらの情報はさまざまなサポートアプリケーションで使用されます。たとえば、ラウンチパッドの通知に登録すると、電子メールと SMS メッセージがここで指定した電子メールアドレスまたは携帯電話番号に送信されます。

- **[一般設定]** - 使用する言語、日付/時刻書式、タイムゾーン、数値書式などが表示されます。ラウンチパッドのユーザーインターフェースとサポートアプリケーション内のデータ表示にこれらの設定が使用されます。設定内容を変更するには、[編集]アイコン(鉛筆)をクリックし、項目を選択して、[保存]アイコンで保存します。
- **[ロール]** - このロールによって、ラウンチパッドに表示されるタイルグループと個々のタイルが決まります。ロールは、ラウンチパッドの一元検索による検索結果にも影響を及ぼします。たとえば、SAP オンプレミスソリューションをご利用中のお客様には、クラウド関連の SAP Notes やサポート技術情報は表示されません。ラウンチ

パッドに初めてアクセスしたときにロールを選択するように求められます。その後は、[ユーザープロファイル]セクションでロールの割り当てを変更できます。

- [アプリデータ] - アプリケーションで使用されるデフォルト値が表示されます。たとえば、新規インストールを依頼したカスタマー番号、ソフトウェアのダウンロード時に通常選択するオペレーティングシステムなどです。
- [お気に入り] - お気に入りとして登録した SAP Notes とサポート技術情報やシステムが表示されます。たとえば、更新に簡単にアクセスしたり、更新の自動通知を有効にしたりできます。このリストからお気に入りへのアクセスと、お気に入りの削除が可能です。

[\[SAP Notes & KBA\(関心あり\)\]](#)アプリケーションおよび[\[システムデータ\]アプリケーション](#)にも、お気に入りとその詳しい情報が表示されます。

- [最近] - いずれかのサポートアプリケーションで選択し、最近使用した値です(カスタマー番号、インストール番号、システムやコンポーネントなど)。
- [自分の重要なコンタクト] - このページには、重要な職務を割り当てられた社内のユーザーが表示されます。多くは、セキュリティコンタクト、ソフトウェア受取人など、特定のトピックに関して SAP との連絡窓口となるユーザーです。このページには、ユーザー管理者およびスーパーユーザー管理者も表示されます。サポートアプリケーションに関して特別な権限が必要な場合は、これらの管理者にお問い合わせください。
- [権限および職務] - ご使用中の S ユーザー ID にユーザー管理者が割り当てた権限が、[権限]タブに表示されます。

セキュリティコンタクトやソフトウェア受取人など、社内での重要な職務が割り当てられている場合は、それらが[重要な職務]タブに表示されます。

- [パスワードを変更] - 自分でパスワードを変更できます。パスワードを変更するには、以下のように操作します。
 1. 現在のパスワードを入力します。
 2. 新パスワードを入力します。
 3. 確認のため、新パスワードを再入力します。
 4. [保存]ボタンをクリックします。

注: ラウンチパッドでは SAP のほかの Web サイト(SAP.com、SAP Support Portal、SAP Community、SAP Help Portal、SAP Store など)と同じ認証システムを使用しています。ここでパスワードを変更すると、ほかのサイトでもパスワードが変更されます。

- [ログアウト] - SAP ONE Support Launchpad からログアウトします。

ホームページの概要

タイル

ラウンチパッドのホームページには、サポートアプリケーションを起動できるタイルが表示されます。タイルに追加情報が表示されることもあります。

タイルは、表示される内容によって外観が異なります。静的なアイコンが表示されるだけのタイルもあります。数字(リアルタイム KPI)やグラフが表示されるタイルもあります。表示される情報は、そのアプリケーションから提供されたデータに基づいています。

タイルをクリックすると、関連付けられたアプリケーションにアクセスできます。

グループ

タイルはすべて、[マイホーム]、[ソリューション/インシデント]、[システム運用と保守]などのグループにまとめられています。これらのグループは事前に定義されており、グループの名前や位置は変更できません。ただし、以下の方法でグループを非表示にすることはできます。

- ホームページからグループ内のすべてのタイルを削除する
- グループ内のすべてのタイルを別のグループに移動する

ラUNCHパッドを初めて開いたときに、[ユーザーのロール](#)に基づいて、どのデフォルトグループとタイルが表示されるかが決まります。[タイルカタログ](#)から、すぐに使える多種多様なタイルをニーズに合わせて選んだら、そのタイルをさまざまなグループに追加したり、グループから削除または移動して、ラUNCHパッドのホームページをカスタマイズできます。

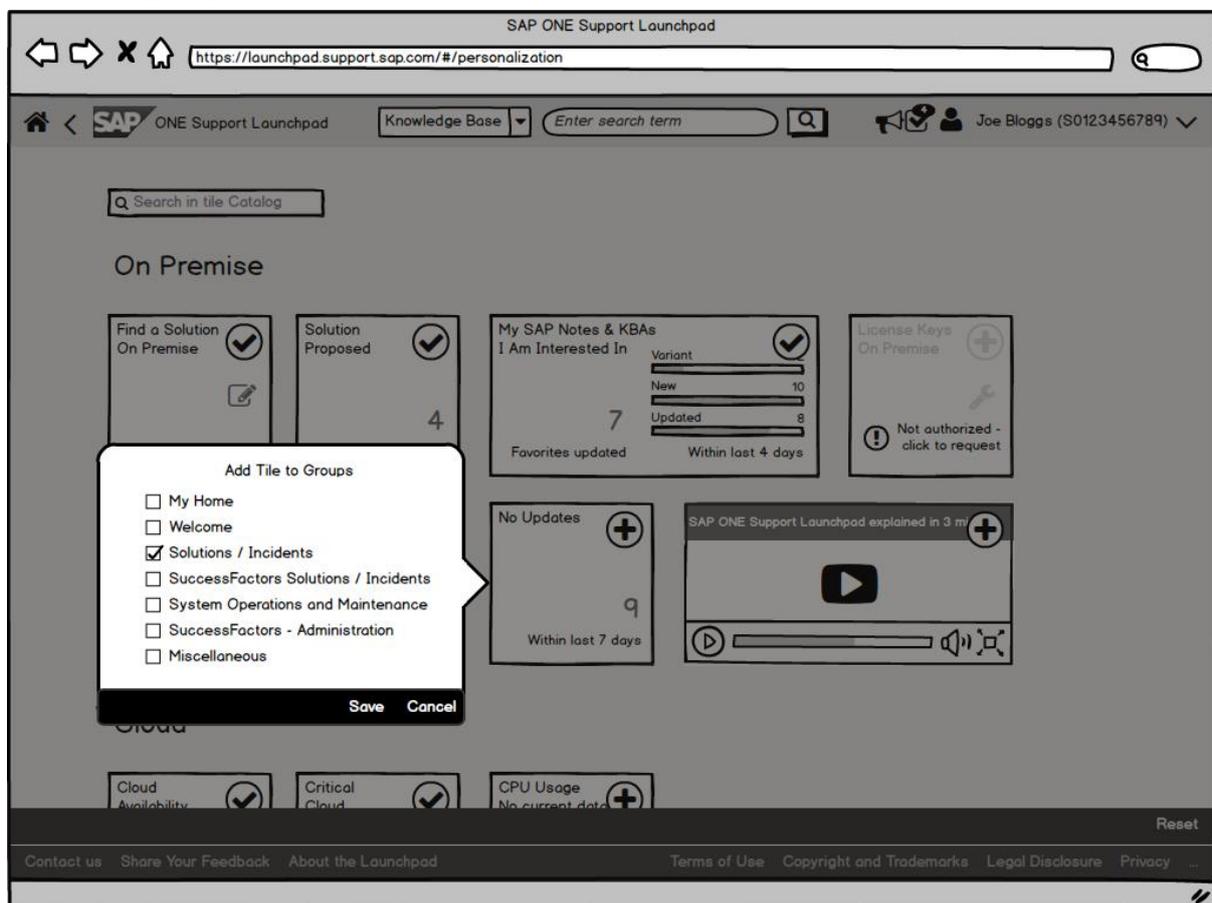
よく使うタイルは、ホームページの一番上に表示される[マイホーム]グループに割り当てておくことをお勧めします。

タイルカタログ

タイルカタログから、よく使うタイルやサポートアプリケーションを選択することができます。どのタイルにアクセスできるかは、[ロール](#)と[権限](#)によって決まります。タイルカタログを開くには、ラUNCHパッドホームページの左上隅にある横三本線のアイコンをクリックします。利用可能なすべてのタイルが、ロール(オンプレミスのお客様、クラウドのお客様、パートナー様)ごとにまとめられて表示されます。

- 1 検索フィールドを利用すると、カタログ内でタイルを効率よく探せます。
- 2 チェックマークの付いたタイルは、すでにラウンチパッドホームページに表示されています。
- 3 [+] アイコンをクリックすると、ラウンチパッドホームページの 1 つ以上のグループにタイルを追加できます。
- 4 グレーアウトされたタイルは、それに関連付けられたサポートツールを使用する権限がないことを表しています。[権限がありません - クリックして依頼してください] を指定すると、ユーザーの権限プロファイルを必要に応じて修正できる立場にある社内ユーザー管理者の 1 人にメールが送信されます。
- 5 [リセット] をクリックすると、デフォルトのタイルグループと 自分のロール 用に初期設定で定義されているタイルに戻ります。
- 6 [前画面] または [ホーム] アイコンをクリックすると、ラウンチパッドホームページに戻ります。

タイルの追加または削除



特定のタイルをラウンチパッドホームページ上の 1 つ以上のグループに追加するには、以下の操作を行います。

1. [+] アイコンを押します。
2. タイルの追加先となるグループを選択します。
3. [保存] をクリックして確定します (やり直す場合は [中止] をクリックします)。

グループからタイルを 1 つずつ削除する(または、ラウンチパッドホームページからそのタイルを全部削除する)には、以下の操作を行います。

1. チェックマークをクリックします。
2. グループのチェックを外します。
3. **[保存]**をクリックします。すべてのグループから削除すると、チェックマークが **[+]** のアイコンに変わります。

どのグループにも属さなくなったタイルは、ラウンチパッドから消去されます。

ラウンチパッドのフッター

ラウンチパッドのフッターにはいくつかの静的リンクが表示されます。フッターは、ユーザーがスクロールしてもこの位置に表示されたままです。

- **[連絡先]** - SAP サポートでは、技術以外のサポート用に複数の連絡方法を提供しています。電話のほかに、チャット(英語のみ)したり、**電子メールのリンクからオンラインフォーム**を送信することもできます。
 - 既存のインシデントについて照会できます。
 - SAP ONE Support Launchpad とそのアプリケーションについて質問できます。
 - S ユーザーの照会についてサポートが得られます。
 - SAP リモートサービスを依頼できます。

このサービスは、月曜から金曜の 24 時間、英語でご利用いただけます。引き続き、[電話および電子メールで SAP ヘルプデスクまでお問い合わせ](#)いただくこともできます。

- **[フィードバックを報告]** - このリンクから、英語でご意見やご要望をお送りいただけます。

注:このチャンネルでは技術的なサポートは提供されません。ご利用の製品についてのサポートが必要な場合は、[SAP ヘルプデスクまでお問い合わせ](#)いただくか、[インシデントをご登録](#)ください。

- **[ラウンチパッドの概要]** - このリンクをクリックすると SAP Support Portal のコンテンツが表示され、サポートアプリケーションのリリースノートやオンライン文書(このページを含む)など、ラウンチパッドについての一般的な情報をご覧いただけます。
- 法的な情報 - 初めて SAP ONE Support Launchpad を開いたときに、利用規約に同意することを求められます。利用規約は、ラウンチパッドのフッターにある **[利用規約]**リンクからいつでもご覧いただけます。

著作権と商標、個人情報保護方針、法定開示などの詳しい法的情報については、フッターの右側からご参照いただけます。

SAP ONE Support Launchpad の右下隅に、中国語の文字列と www.miibeian.gov.cn へのリンクが表示されます。これは、SAP ONE Support Launchpad が中国の通信当局および工業情報化部に登録されており、中国においてもラウンチパッドを利用できることを保証するものです。

アプリケーションによっては、フッターツールバーと呼ばれる 2 つ目のバー領域がページの下部に表示されます。通常、フッターツールバーからは **[送信]**、**[保存]**、**[中止]**など、操作の最後の手順を実行します。

トラブルシューティング

アイコンが見つからない

すべてのアイコン(左上隅の[ホーム]アイコンなど)がユーザーインターフェースに表示されない場合は、ご利用のブラウザでフォントダウンロードが有効になっていることをお確かめください。

- Internet Explorer では、[ツール] > [インターネットオプション] > [セキュリティ] タブ > [レベルのカスタマイズ...] ボタンの順にクリックします。設定画面を下方にスクロールし、[ダウンロード] > [フォントのダウンロード] > [有効にする] と選択します。[OK] で確定します。
- Firefox では、[ツール] > [オプション] > [コンテンツ] と選択します。[フォントと配色] セクションで [詳細設定] ボタンをクリックします。[フォント] オーバーレイが表示されます。[ウェブページが指定したフォントを優先する] を選択し、[OK] で確定します。

タイムアウトの設定

ラUNCHパッドのウィンドウを操作しないで 2 時間放置すると、もうすぐログアウトされるという警告メッセージが表示されます。そこからさらに 10 分経過し、何もアクティビティがなかった場合は、ログアウトされます。ワンクリックするだけで再ログインできます。ログインすると、直前に開いていた画面に戻ります。

データの不整合

アプリケーションから予期しないデータが返される場合(ページ表示を更新しても設定の変更がインターフェースに反映されない場合など)は、通常、ブラウザの(キャッシュ)動作に原因があります。ブラウザのキャッシュは定期的に消去してください。ブラウザの設定を以下のように変更することをお勧めします(Internet Explorer の場合)。

1. メニューバーから [ツール] > [インターネットオプション] と選択します。
2. [全般] タブの [閲覧の履歴] セクションにある [設定] ボタンをクリックします。[Web サイトデータの設定] ページが表示されます。
3. [保存しているページの新しいバージョンがあるかどうかの確認] で [Web サイトを表示するたびに確認する] を選択します。これで、ページを表示するたびにその最新のバージョンが表示されるようになります。
4. [OK] で確定します。

その後、現在のブラウザキャッシュを次の手順で消去します。[削除...] ボタンをクリックし、[インターネット一時ファイルおよび Web サイトのファイル] を選択して、[削除] をクリックします。