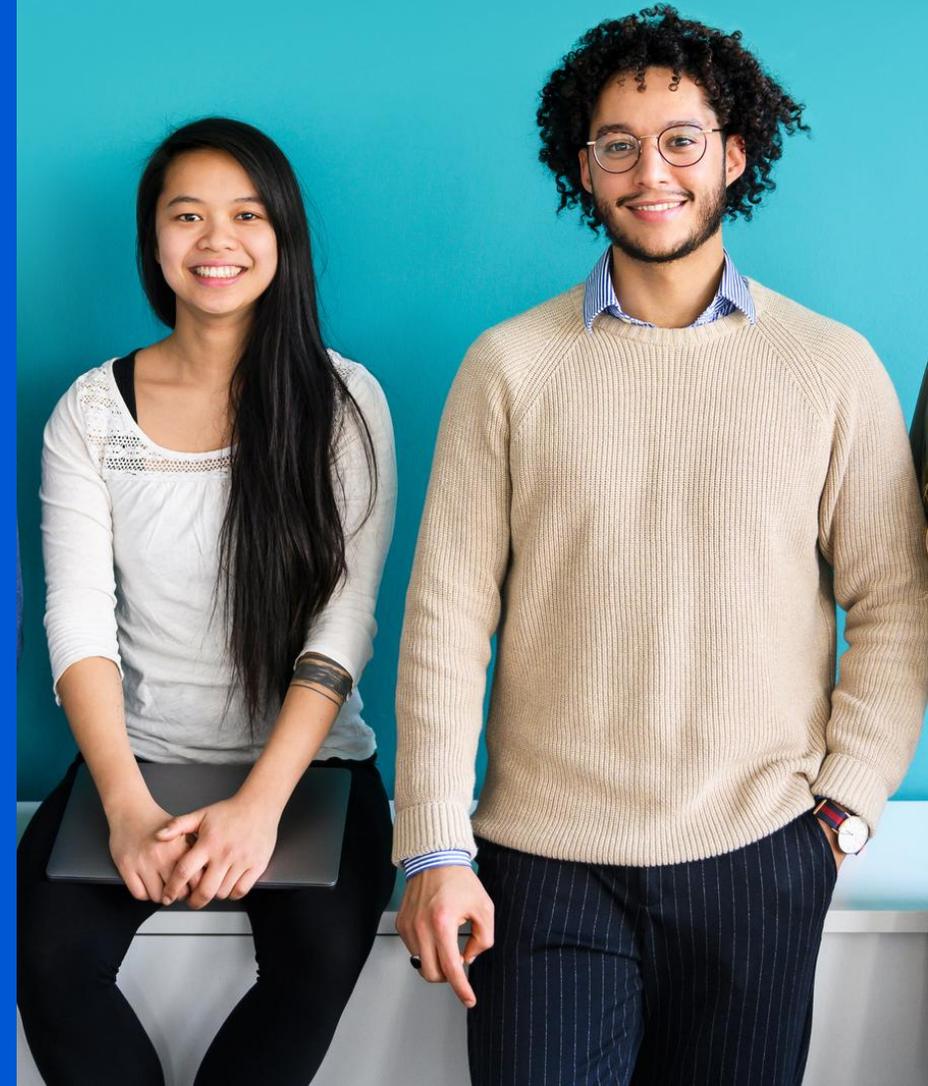




# SAP Learning 問い合わせ先ガイド

SAP Learning Hub  
一般開催トレーニング  
SAP認定資格

INTERNAL – SAP and Partners Only



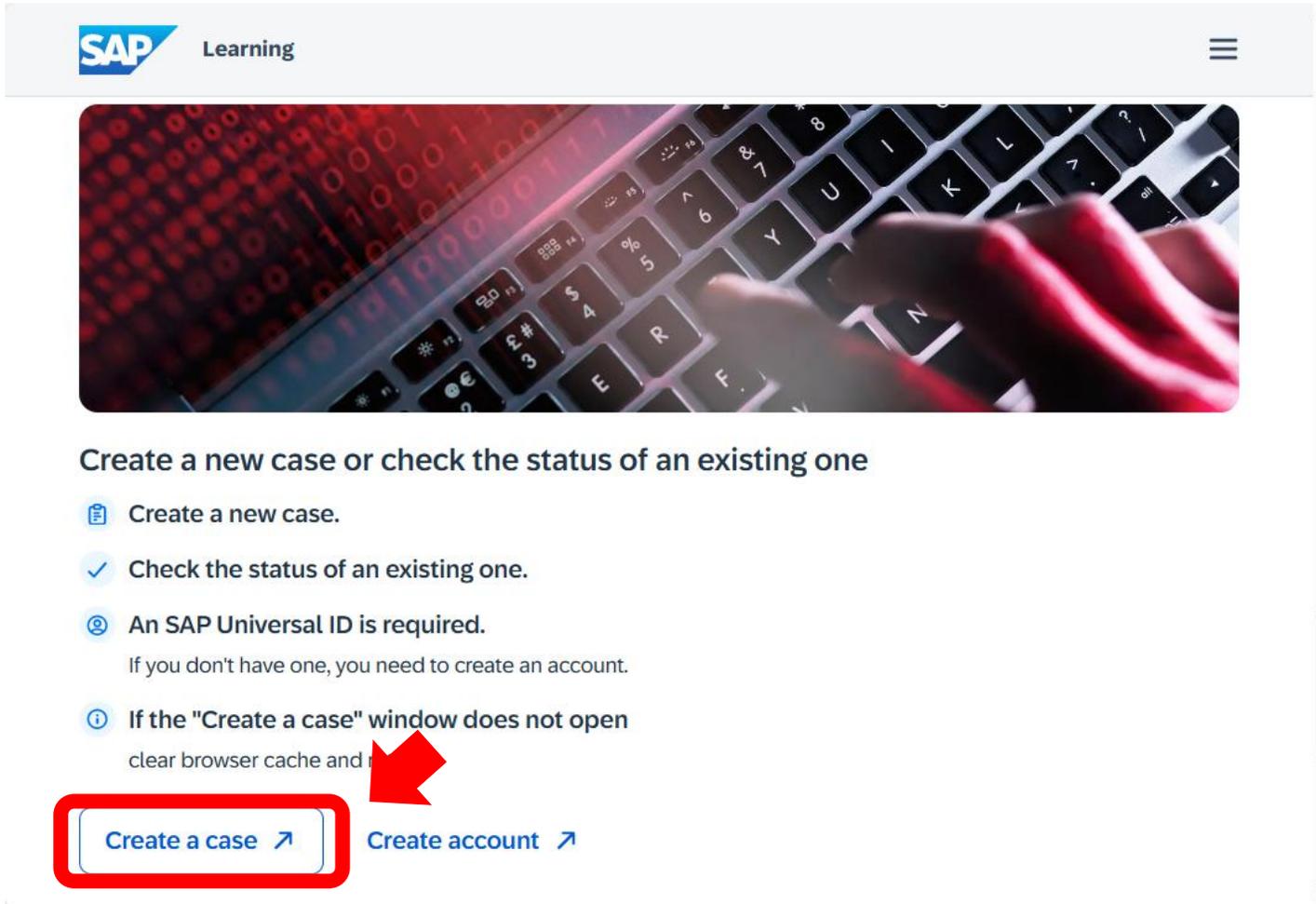
# 目次

1. SAP Learning help center チケット起票ガイド（SAP Learning Hub / 一般開催トレーニング / 認定資格）
2. Store Admin チケット起票ガイド（SAP Learning Hub）
3. その他お問い合わせ先

SAP Learning help center チケット起票ガイド

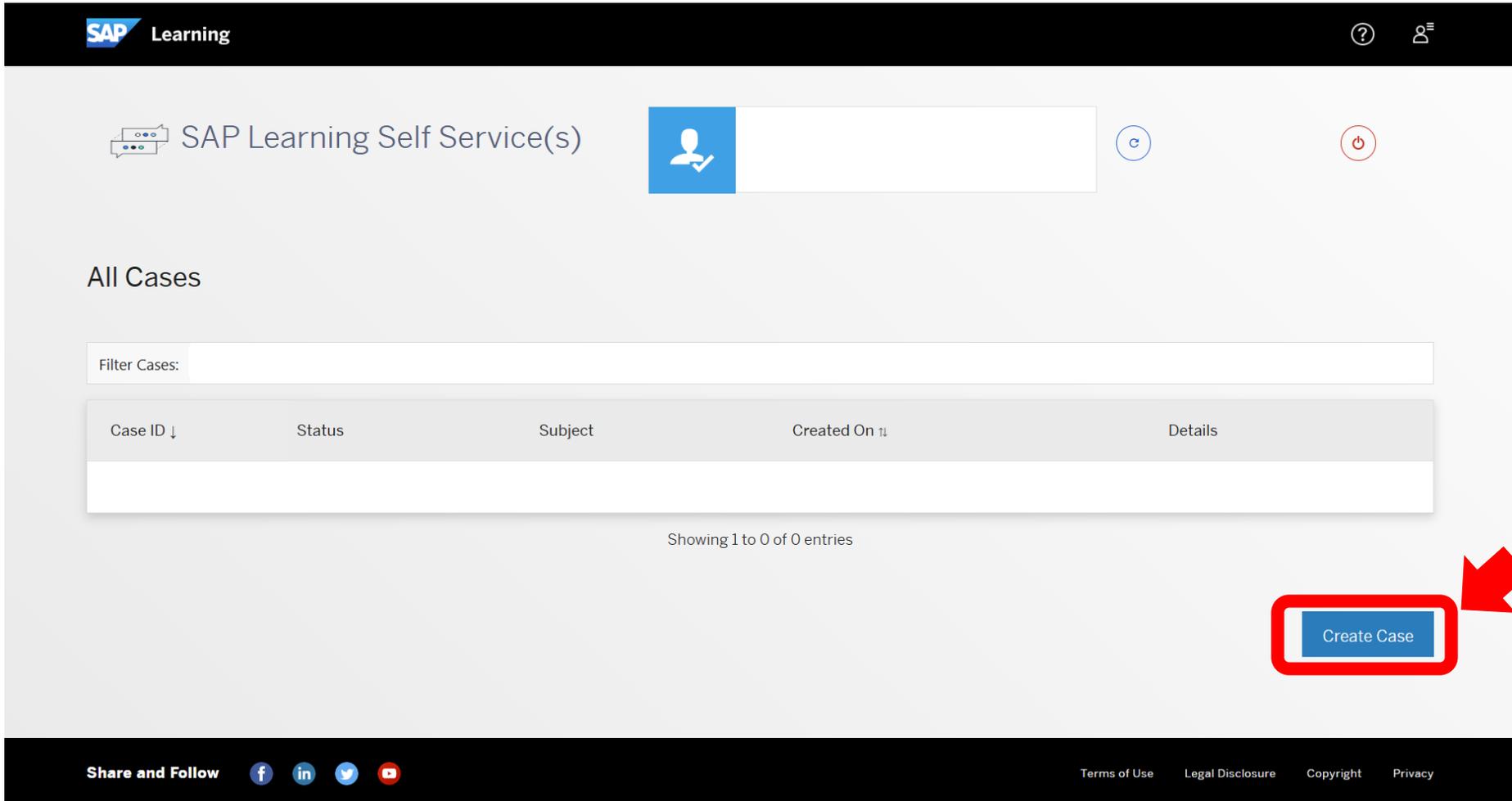
# SAP Learning help center チケット起票方法

1. [SAP Learning help center](#)へアクセスし、左下の「Create a case」をクリック



The screenshot shows the SAP Learning help center interface. At the top, there is a header with the SAP logo and the word 'Learning'. Below the header is a large image of a hand typing on a laptop keyboard. Underneath the image, the text reads 'Create a new case or check the status of an existing one'. There are four items listed: 'Create a new case.', 'Check the status of an existing one.', 'An SAP Universal ID is required. If you don't have one, you need to create an account.', and 'If the "Create a case" window does not open clear browser cache and...'. At the bottom, there are two buttons: 'Create a case' and 'Create account'. The 'Create a case' button is highlighted with a red box, and a red arrow points to it from the right.

## 2. 右下の「Create Case」をクリック



The screenshot displays the SAP Learning Self Service interface. At the top, there is a navigation bar with the SAP Learning logo and user icons. Below this, the header area shows 'SAP Learning Self Service(s)' with a user profile icon and a search icon. The main content area is titled 'All Cases' and features a 'Filter Cases:' input field. Below the filter is a table with the following columns: Case ID ↓, Status, Subject, Created On ↑, and Details. The table is currently empty, with the text 'Showing 1 to 0 of 0 entries' displayed below it. In the bottom right corner of the main content area, a blue button labeled 'Create Case' is highlighted with a red rectangular box, and a red arrow points to it from the right. The footer contains social media links for Facebook, LinkedIn, Twitter, and YouTube, along with links for Terms of Use, Legal Disclosure, Copyright, and Privacy.

## 3. Subject、Service Category、Descriptionを入力

The screenshot shows the 'Create new case' form in the SAP Learning Self Service interface. The form includes the following fields and callouts:

- Subject:** A text input field with a callout box containing the text "Subject : 件名".
- Service Category:** A dropdown menu with a callout box containing the text "Service Category : 問い合わせ内容に応じて、カテゴリを選択 (次ページ参照)".
- Description:** A large text area with a callout box containing the text "Description : 問い合わせ内容を記載". To the right of this area is an "Upload" button.

At the bottom of the form, there are "Submit" and "Cancel" buttons. A note at the bottom left of the form states "Max file size allowed : 20 MB!".

# SAP Learning help center チケット – カテゴリ

チケットカテゴリ	問合せ内容	対応可能言語
Learning and Certification Advice	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 一般開催トレーニングの開催状況</li> <li>➤ 3 to Run 開催リクエスト</li> <li>➤ トレーニングや認定資格の一般的な問い合わせ</li> </ul>	日本語・英語
Booking & Order	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 一般開催トレーニングの予約・キャンセル・その他問い合わせ</li> <li>➤ Webshopからの注文関連</li> <li>➤ 一般開催トレーニング・認定資格受験チケット（1回分／6回分）の請求書・支払い関連**</li> </ul>	日本語・英語
Technical Queries	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 技術的な問い合わせ（SAP Learning Hub、認定資格、デジタルバッジ等）</li> <li>➤ ログイン・アクセス関連</li> <li>➤ Stay Certified関連（アセスメント受験、認定資格の有用性等）</li> <li>➤ SAP Learning Hubのコンテンツについて</li> <li>➤ SAP Learning Hubアカウントのユーザー付け替え依頼*</li> </ul>	英語
Practice Systems	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 一般開催トレーニングおよびSAP Learning Hubの実機環境（Practice System）について</li> </ul>	英語

\*SAP Learning Hubを100ライセンス以上お持ちの場合は、Learning Hub Adminへ依頼（17ページ参照）

\*\*SAP Learning Hubの請求書はStore Adminへ依頼（11～15ページ参照）

# SAP Learning help center チケット起票方法

## 4. 必要に応じて、スクリーンショットやファイルを添付

- ① 「Choose a file(s)」をクリックし、ファイルを選択 もしくは ファイルをフォルダから枠線内へドラッグ & ドロップ後、
- ② 「Upload」をクリック

The screenshot shows the 'Create new case' form in the SAP Learning Self Service interface. The form has the following fields:

- Subject:** A text input field containing 'Test'.
- Service Category:** A dropdown menu with 'Learning and Certification Advice' selected.
- Description:** A text input field containing 'Test'.
- File Upload Area:** A dashed box containing a 'Choose a file(s)' button (labeled ①) and a 'drop it here' area. Below this area, it says '0 file(s) selected' and 'Max file size allowed: 20 MB!'. A red box highlights this area.
- Upload Button:** A button labeled 'Upload' with an upward arrow icon (labeled ②). A red arrow points to this button.
- Submit/Cancel Buttons:** Two buttons at the bottom: 'Submit' and 'Cancel'.

# SAP Learning help center チケット起票方法

## 5. 内容に問題がないことを確認し、「Submit」をクリック

**SAP Learning** ? 👤

SAP Learning Self Service(s)

Create new case.

**Subject**

**Service Category**

**Description**

Choose a file(s) or drop it here  
0 file(s) selected

Max file size allowed : 20 MB!

Q. Internal Server Errorにより、チケットが起票できない。

A. 下記方法をお試しください。

1. キャッシュをクリア
2. 別のブラウザで開く
3. InPrivate Windowで開く

Q. チケットを起票したが、返信が来ない。

A. 通常回答まで 1 ～ 2 週間程度お時間を頂いております。

回答が大きく遅延する場合、下記までメールにてご連絡いただければ、弊社内でエスカレーションを対応致します。

SAP\_Japan\_DigitalAgent@sap.com（日本語可）

Store Admin チケット起票ガイド

# SAP Store Admin チケット起票方法

1. [store.sap.com/dcp/en/supportform](https://store.sap.com/dcp/en/supportform)へアクセスし、問い合わせ対象の製品に応じてCategoryを選択（次ページ参照）

How can we help you?

I would like help with \* 

Details \*

1000 characters remaining

Use button to upload your image here.

Choose File

Your email address \*

Add optional CC email address

SAP will use any of the data provided here under in accordance with the [Privacy Statement](#)

# SAP Store Admin チケット – カテゴリ

チケットカテゴリ	問い合わせ対象製品	対応可能言語
Purchasing an SAP Solution	➤ SAP Learning Hub – <b>購入後*</b> のお問合せ（アクティベーション、請求書、ログイン等）**	英語
Purchasing Additional Solution Licenses	➤ SAP Learning Hub – 追加購入のお問合せ（購入方法、請求、現在の契約情報等）	英語
Purchasing an SAP Partner Solution	➤ SAP Learning Hub – SAPパートナー経由での購入のお問合せ	英語

\* SAP Learning Hubに関する**購入前**のお問合せは、Digital Salesへ問合せ（17ページ参照）

\*\* SAP Learning Hubに関する**技術的**なお問合せは、SAP Learning help centerのTechnical Queriesカテゴリへ、チケット起票にて問合せ（4～9ページ参照）

2. Categoryを選択し、DetailsとEmail Addressを記入。必要に応じて、スクリーンショットやファイルをアップロード

### How can we help you?

I would like help with \*  
Purchasing an SAP Solution

I have a question about \*

問合せ内容に応じて、Categoryをプルダウンから選択

Details \*

Details : 問い合わせ内容を記載

必要であれば、「Choose File」をクリックし、スクリーンショットやファイルを添付

Use button to upload your image here.

Choose File

Your email address \*

Add optional CC email address

Email Address : メールアドレス  
CCに別のメールアドレスを追加したい場合は、「Add optional CC email address」をクリック

1000 characters remaining

## 3. 内容に問題がないことを確認し、「Create Support Request」をクリック

I would like help with \*  
Purchasing an SAP Solution

I have a question about \*  
A Solution

Details \*  
Test

996 characters remaining

Use button to upload your image here.

Choose File

Your email address \*  
Test@sap.com

Add optional CC email address

SAP will use any of the data provided here under in accordance with the [Privacy Statement](#)

**Create Support Request**



その他お問い合わせ先

## その他 お問い合わせ先

問合せ先	問合せ内容	対応可能言語
Digital Sales チーム <sales@sap.com>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SAP Learning Hubの購入前のお問合せ</li> </ul>	英語
Learning Hub Admin チーム <Learninghub.admin@sap.com>	100ライセンス以上お持ちの場合* <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SAP Learning Hubのアクティベーション 代行依頼</li> <li>➤ SAP Learning Hubのユーザー付け替え依頼</li> </ul>	英語
CIC <a href="#">こちら</a> からチケット起票	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 既存ケースのエスカレーション</li> <li>➤ ID関連のお問合せ（ユニバーサルID、各種権限、パスワードのリセット、Sユーザー管理等）</li> <li>➤ SAP for Meの使用方法</li> </ul>	英語
Question Mark サポートチーム <sapcertification@questionmark.com>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 認定資格試験の予約および受験に関するお問合せ（受験に必要な身分証明書の種類、受験に必要なPC環境等）</li> </ul>	英語

\* SAP Learning Hubの保有ライセンス数が100未満の場合、  
ユーザーの付け替えはSAP Learning help centerのTechnical Queriesカテゴリへ、チケット起票にて依頼（4～9ページ参照）

# Thank you.

Contact information:

SAP\_Japan\_DigitalAgent@sap.com

