

イーグルアイアップノート - AN026

テクニカルサポートへの問い合わせ サポートPINの利用

2022年6月7日改訂版

サポートPINの概要

サポートPINは、サポートチームがリモートでユーザーを安全かつセキュアに認証するために実装されたセキュリティユーザー認証方法です。
サポートPINはイーグルアイテクニカルサポートチームへのサポートのリクエストに必要です。

サポートPINについて

イーグルアイテクニカルサポートチームがサポートのリクエストを受け、リセラーアカウントやエンドユーザーアカウントにアクセスする際に、有効なサポートPINを必要とします。サポートPINが提供されたユーザーのアカウントのみ、イーグルアイのサポート担当者は代理でログインできます。

サポートPINは6桁で、ユーザーがいつでも好きなものに変更できますが、必ず6桁にする必要があります。

	
<p>サポートPINの設定 右上にあるアカウントのドロップダウンメニューで「プロフィール」を選択して、ユーザープロフィール設定に移動。</p>	<p>プロフィール設定に移動 「ログイン」タブの一番下にサポートPIN番号を入力。</p>

表1: プロフィール設定、「ログイン」タブの順に移動してサポートPINを設定

アプリケーション

サポートを受けるため、テクニカルサポートチームに問い合わせる際にサポートPINが必要です。ユーザーがテクニカルサポートに電話をかけた場合、対象アカウントのユーザー確認・認証にサポートPINを使用します。

アカウントに登録されているサポートPINをリアルタイムでユーザーに確認してもらうために、サポート担当者からユーザーに電話をかける場合があります。ユーザーのサポートPINが認証されると、テクニカルサポートはリクエストされた必要なサポートをユーザーに提供できるようになります。