# Quest

## **Quest Software Support Info**

Article ID: QTSI-160306JP Created: 2016年11月1日 Updated: 2020年6月23日

## サポートポータルのご使用方法

クエスト・ソフトウェア株式会社

〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-10-1 日土地西新宿ビル13階

https://support.quest.com/ja-jp/

1 クエスト・ソフトウェア株式会社

### Contents

1. サポートポータルのサポート受付/対応について	3
1-1:テクニカルサポート対応時間	3
1-2:テクニカルサポートの対応手順	3
2. サポートアカウントについて	4
2-1: サポートアカウントの作成	4
2-2:サポートポータルへのサインイン	7
3. サポートポータル操作方法	8
3-1 : 【サポートへのお問い合わせ】について	8
3-1-1 : テクニカル SR の作成方法	9
3-2:【マイアカウント】について	13
3-2-1:マイサービスリクエストについて	14
3-2-2:マイプロファイルについて	17
3-2-3:プライマリー(主担当者)サポートアカウントについて	18

本文書の内容は予告なしに変更される場合があります。予めご了承ください

#### 1. サポートポータルのサポート受付/対応について

1-1:テクニカルサポート対応時間

受付時間: 弊社サポートポータルサイトの以下のリンクをご参照ください。 https://support.quest.com/ja-jp/essentials/support-guide 電話番号: 03-6279-4091

#### 1-2: テクニカルサポートの対応手順

- サポートポータルから、お問合せ内容をサービスリクエスト(以下「SR」とします)としてご登録します。
   SR ご登録後、テクニカルサポートエンジニアに通知されます。
- ② テクニカルサポートエンジニアは対象 SR に対して返信コメントを入力します。
- ③ 同時に、ご登録メールアドレスに、アップデート内容が通知されます。
- ④~⑥ 対象 SR がクローズするまで、同様のやり取りを繰り返します。
- ⑦ 対象 SR にクローズのコメントをご入力していただきます。
- ⑧ テクニカルサポートエンジニアが、対象 SR をクローズします。 お問い合わせの事象が不具合と確認された場合、不具合に対して ID が発行されます。 将来のバージョンで不具合が修正されますと、リリースノートの不具合修正情報に ID が記載されますので リリースノートをご確認ください。



#### ※弊社パートナー経由で弊社製品をご購入いただいているお客様へ

サポートポータルから直接弊社にお問い合わせはできません。 大変お手数ですが、ご購入元パートナーのサポート窓口へお問い合わせください。 ※SR 登録を試みた場合も、ご購入元パートナーへご連絡いただく旨のメッセージが表示されます。

#### 2. サポートアカウントについて

#### 2-1:サポートアカウントの作成

ご購入製品の技術的なお問い合わせ、ナレッジベース/技術文書/ダウンロードへのアクセスやライセンス情報管理等々を 行うために下記のサポートポータルにてサポートアカウントのご登録が必要です。

Quest サポートポータルhttps://support.quest.com/ja-jpOne Identity サポートポータルhttps://support.oneidentity.com/ja-jp

画面右上のアイコンから「サポートアカウントの作成」をクリックします。

※ご購入済製品の	ライセンスナンバー(例	<mark>:123-456-789)</mark>	またはサービスタグ(例	: 1QUEST23)を入	カしますので事前にご用意ください。
	↓ > >>>> サービス > 1	サポート〜 トライアル パートナー	JE177	۹ 🛓	1
ォiータルロコレᠬŧ₦レⅆ₿₿ Questサポート				<b>サインイン</b> サポートアカウントの作成	2
サポートが必要な製品名を以下に 器品名を入力してください(最初の2文子を入力・ 電近表示した製品: Unified Communications	こ入力し選択してください すると映補が選択できます) s Diagnostics	×	■ すべて見る ②サポート契約の更新		
		Ł	曲	<b>D</b>	
<b>ナレッジペース</b> 阿筋の トラブルシューティング	コミュニティフォーラム 仲敬と 交流する	<b>ソフトウェアのダウンロード</b> 新しいリリースやホットフィックスのダ ウンロード	技術文書 リリースノート、ガイト、およびマニュ アルを参照する	ビデオチュートリアル 複雑なトビックに崩する パウツーを探聴する	
サポートへのお願い合わせ リウエストの作成 または場話優号の反示	・ ライセンスはよびサービスの管理 ライセンスアラスからス の取得	<b>マイアカウント</b> サポートアカウントの 冒理	コンサルティングサービス 専門際によるサポートを受ける	教育サーゼス 製品教育を理由します。	

サポートアカウント作成を行うご担当者様情報を入力します。国または地域では「日本」を選択してください。また利用規約および プライバシーポリシーの同意チェックボックスにチェックを入れて、最後に「登録」をクリックしてください。

## Quest

Quest / / J·J / F/@1F/0, U C			
Quest Supportの利用を開始			
しましょう			
Support製品およびサービスにアクセスできます			
名姓			
▲名は必須です。			
パスワード ②			
[風景]     [風景]     [風景]     [風景]     [風景たは地域			
■ ■ ■ 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二			
国王たは地域           日本			
■ 国家たは地域 日本 ■ QUATINE報告えばブライバシーポリシーを読み、理解した ションマロクロを思えて			
■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■			
■ 面または地域 日本 ✓ □ 私は利用規約およびブライバシーボリシーを読み、理解した 上でこれらに同意します。			
画面 画面 画本 一日本 一日本 「 し 私 は利用規約およびプライバシーボリシーを読み、理解した 上でこれらに問題します。 登録			

#### ご登録されたメールアドレスへメールアドレス確認の為のリンクと確認コードが記載された通知メールが届きますので、 リンクをクリックするか

Quest + ONE IDENTITY

Questにご登録いただき、ありがとうございます。

新しいEメールアドレスを確認するには、以下のリンクをクリックしてください。 https://account.guest.com/account/verifyemail/11.200.401を行うまた15.201を行うまた。または、次のコードを入力:

どうぞよろしくお願いいたします。

Quest 4 Polaris Way, Aliso Viejo, CA 92656 <u>https://www.quest.com/</u>

Copyright, Quest Software Inc. 2020

ソフトウェアへのアクセスおよびその使用には、評価版のダウンロード時に提供される製品取引契約書の規定が適用されます。

#### またはサポートポータル上で確認コードを入力し「検証」をクリックしてください。

## Quest

Eメールを送信しました

Questアカウントのご登録、ありがとうございます。

確認Eメールには、Quest Softwareアカウントに登録し、製品にサインインするための手順が記載されています。

Eメール

so chituatene, pin y lidase con
確認コード
検証

サインインに戻る

#### 「資産番号」の入力画面に遷移します。ライセンスナンバー(例:123-456-789)またはサービスタグ(例: 1QUES23)を入力、 続いて電話番号を入力し「プロフィールを記入する」をクリックしてください。

育 > サポート > サポートアカウントに登録する

#### サポートアカウントに登録する

● ライセンスナンバーを使用して登録する	
資産番号* ライセンスナンバーまたはサービスタグ	ライセンスナンバーの探しフ
○ アカウント番号を使用して登録する	
サポートが必要ですか? ライセンスやアカウント番号の登録にサポートが必要な場合は、カスタマー・サービス・リクエストを作成してください。 製品を評価中の場合は、評価版の製品を登録してください。	
<b>サボートプロファイルの完了</b> <sup>EXールアドレス*</sup>	_
twobin terens (fill)))daud nom 名*	
Takahim Test	
na Taltano test	
電波選号*	

アカウントを作成されると、当社の サービス利用規約 および プライバシーポリシー に同意されたものとみなされます。

プロフィールを記入する

#### 下記の画面が表示されましたらサポートアカウントのご登録は完了となります。



### サポートへようこそ。アカウントをアクティブ化していただき、ありがとうございました。

お使いの製品をサポートポータルに登録すると、さまざまなセルフヘルプ機能にアクセスできます。ポータルのセルフサービス機能の詳細については、サポートサイトのツアーをご利用ください。このツアーでは、セルフヘルプ機能のすべてを ご紹介します。

サポート・ポータル・ツアー

サポートポータル機能について十分な知識をお持ちで、すぐご利用になれる場合。画面上部のナビゲーションや以下の参考リンクから、アクセスしたいところを選択できます。

- ホームページ概要
- お使いの製品に関する重要事項
- 最新ソフトウェアのダウンロード
- 資産の表示と管理
  ライセンスの表示と管理
- テクニカルサポートへのお問い合わせ

#### 2-2:サポートポータルへのサインイン

画面右上のアイコンから「サインイン」をクリックします。



「2-1: サポートアカウントの作成」にてご登録したサポートアカウント情報(Eメールアドレス及びパスワード)を使用し「ログイン」 ボタンをクリックします。

### Quest

※パスワードのリセット・再設定が必要な際は「Quest パスワードを忘れた場合」を ご利用ください。

サインイン

Eメール   ▲ Eメールアドレスは必須です。
パスワード
Questパスワードを忘れた場合
□ ログイン状態の保存
ログイン
新規アカウントの登録
t t t Sign in with Microsoft

#### 3. サポートポータル操作方法

#### 3-1: 【サポートへのお問い合わせ】について

サポートポータルヘログイン後、「サポートへのお問い合わせ」より各種お問合せができます。



「サポートへのお問い合わせ」をクリック後に表示されたお問い合わせの画面をスクロールダウンすることによって各種窓口が表示されます。お問合せ内容に沿って窓口をご選択ください。



#### 3-1-1: テクニカル SR の作成方法

ご購入製品に関する新規の技術的なお問合せをする場合は、テクニカルサポートにて【リクエスト申請】をクリックします。

お問い合わせ



SR をご登録いただく前に、ソリューションの検索および弊社ホームページのナレッジベースの情報をご確認いただき、 既に解決方法が掲載されていないかご確認ください。

また、円滑なサポートを行うため、ご登録の際には下記の情報が必要になりますので事前にご用意いただけますよう 宜しくお願いします。(\*)印は、必須入力事項です。

項目	詳細	コメント
製品ライセンス番号又は サービスタグ(*)	ご購入時に送付されたライセンスメールをご確認ください。 例: 123-456-789[ライセンス番号] ※数字 9 桁 1QUES23 [サービスタグ] ※英数字 7 桁 ※ご不明な場合は <u>ライセンスアシスタンス</u> より お問い合わせください	SR ご登録時、「問題の説明」フィールドに ご入力ください。
発生内容(*)	具体的な現象とご質問内容として下記の情報をご記載く ださい。 仕様や操作の確認の場合は、質問に至った経緯や実現 されたい設定や内容などをご記載ください。	
現象発生手順	上記に加えて現象の再現手順が特定できている場合は、 その手順を具体的に実施した内容をご記述ください。	
ご使用製品情報(*)	問い合わせ対象の Quest 製品の「製品名」と「バー ジョン」をご記載ください。	SR ご登録時、「製品名」、「ソフトウェアのバ ージョン」をプルダウンから選択ください。
ソフトウェア情報	Quest 製品をインストールしている環境やその他ソフトウ ェア情報等をご記載ください。	SRご登録時、「環境の詳細」フィールドにご 入力ください。

#### 【リクエスト申請】をクリックすると、以下の画面が表示されます。

#### 問い合わせ対象の製品名を選択して、バージョン、アカウント ID を選び「次へ」をクリックします。

育 > サポート > サポートへのお問い合わせ > サービスリクエストの登録

## サービスリクエストの登録 2 <sub>製品名を選択</sub> りクェスト申請

#### 製品名を選択

Provide the information of the product you're experiencing an issue with.

製品*	
NetVault Backup	製品が見つかりませんか?こちらをクリックして製品リストをご参照下さい。
Level 1 - Critical Business Impact issue, it must be initiated by phone. Learn More	
Call Support	
For an other levels, please continue with this form	
ソフトウェアのバージョン*	
12.4	
通知および警告	
No Alerts or Notifications	
קאַלאַר	
SHINJUKU-KU - QUEST SOFTWARE JAPAN LTD (1-2ABC34)	

事象の詳細(SR タイトル、問題の説明、サービスリクエスト影響度、環境詳細、連絡方法)をご記入後にリクエスト申請をクリック

していただくことにより SR 番号が発行されます。内容確認後に別途テクニカルサポートエンジニアよりお客様へご連絡いたします。

#### リクエスト申請

迅速に問題が解決できるようサービス・リクエストの内容に以下の点が記入されているかをご確認ください

ንተኮル	
エラーコードの概要/現象(100文字以内)	
問題の説明	
迅速な解決のために、不具合の詳しい内容と再現手順をご記入ください。(2,000文字以内)。	
Attachments (Relevant log files, Screenshots, Diagnostic Information)	
な付ファイルを追加	
・ レベル1-業務に深刻な影響が及ぶ場合は、登録後お電話ください。該当地域のサポート窓口までご連絡く	ださ
U).	
サービスリクエストの影響度を割り当てる 詳細はこちら	
● レベル2 未効に入さな影響がある ● レベル2 未効に入さな影響がある	
● レベリレン 未防にダネルつりが各川のる	
● レイル4 未汚に179川に於番小のる	
nternel Deferrer en Number	
Apranomenc	
目接入が後期	
泉辺のすね。 クライアント:サーバ:データベース:アブリケーション:モジュール (1.500文字以内)	
希望する連絡方法*	
ご希望の連絡方法を選択してください	•
キャンセルリクエスト申請	

※影響度レベルは下記の内容を基準にご選択ください。レベル1のお問い合わせの場合はレベル2でSRご登録後に、お電

#### 話にてお知らせください。※SR 作成画面からレベル1でご登録することはできません。

影響度	詳細
レベル 1	弊社製品を使用しているシステムが停止し、お客様の業務に支障をきたしている。また、回避策が存在しない。
	例:システムがハングもしくはクラッシュし基幹業務が機能しない。既存データに影響を与える、あるいはデータの損失等。
レベル 2	弊社製品を使用しているシステムが停止し、お客様の業務に支障をきたしている。また、回避策が存在しない。
	例:パフォーマンスが著しく低下し、弊社製品の問題によりシステムの再起動を余儀なくされる。
レベル 3	弊社製品がマニュアルの記載通りに動作しないが大きな影響が無い、もしくは回避策が存在する。
	例:エラーメッセージが出るものの回避策が存在する。製品の機能や設定に関するお問い合わせ。
レベル 4	上記以外のお問合せ。
	例:表示上の問題。ドキュメントやリリースノートに関するお問い合わせ。改善要求など。

#### 重要: 影響度の設定項目は問題の重症度レベルを図るために使用され緊急度を図るものではありません。

◎ アカウント ID の選択についての補足事項です。

#### 【エンドユーザー様の場合】

弊社から直接製品をご購入いただいているユーザ様は、製品の選択およびアカウントIDの選択が必須です。

製品\*

NetVault Backup

アカウントロ

CALIFORNIA - QUEST SOFTWARE LTD (5-6XYZ78)

#### 手順の詳細につきましては、下記サイト内をご参照ください。

#### エンドユーザー様用サービスリクエストのご登録方法

https://support.quest.com/ja-jp/essentials/customer-sr-instructions

【パートナーの場合】

パートナーとしてエンドユーザー様のために SR 作成を行う場合は、「こちらはお客様のサービスリクエストですか?」にて 「はい」を選択。「いいえ」を選択した場合はパートナーアカウント ID を使用せず、上記の【エンドユーザー様の場合】と同様の SR 作成方法となります。

\*

٠

※「はい」を選択した場合はパートナーアカウント ID およびエンドユーザーアカウント ID の選択が必須です。 ※該当するエンドユーザー様が表示されない場合はお手数ですがカスタマーサービスまでお問い合わせください。

	製品*	
	NetVault Backup	•
	製品が見つかりませんか?こちらをクリックして製品リストをご参照下さい。	
こちらはお客様のサービスリクエストで	すか? 💿 はい 🔘 いいえ	
アカウントロ	P_ SHINĮUKU-KU - QUEST SOFTWARE ĮAPAN LTD (1-2ABC34)	٠
お客様を選択します。	CALIFORNIA - QUEST SOFTWARE LTD (5-6XYZ78)	٠

手順の詳細につきましては、下記サイト内をご参照ください。

#### パートナー用サービスリクエストのご登録方法

https://support.quest.com/ja-jp/essentials/partner-sr-instructions

#### 3-2: 【マイアカウント】について

マイアカウントにてアカウント/製品/ライセンス情報の管理、マイサービスリクエスト等のご確認ができます。

#### Questサポート



画面左のマイアカウントにて閲覧する各種項目をご選択ください。マイグループ/マイライセンス/マイプロダクト/マイ保守アセットペー ジヘご購入されたライセンス番号またはサービスタグをご登録することで製品/ライセンス詳細の確認ができます。

#### マイプロダクト

▼ 結果のフィルタリング

技術文書

ユーザーフォーラム ビデオチュートリアル

♥ お問い合わせ

すべて表示

カスタマーサービスについて ライセンスアシスタンスの取得

als Representative

#### 製品の追加 | 製品サポートに関するよくある質問 ▶ 製品 登録済みの製品 🚨 マイ アカウント マイ グループ マイ ライセンス マイ プロダクト DL Series Backup and Recovery Appliances Questマイアカウントへようこそ マイ プロファイル マイ サービスリクエスト Ouestの「マイアカウント」パージでは、Ouest製品とサードスの情報を1ヶ所で表示できます。 マイ保守アセット 製品の追加 🎤 セルフ・サービス・ツール まだ製品をお持ちでなくても、簡単に始められます。上の「Add Product (製品の追加) リンクをかりかして、ライセンスナンバーで製品を登録する (推奨) か、製品ドロップダウンリストから選択します。このセッション中に製品を 追加または登録したのに表示されない場合は、ページを更新するか、ブラウザのキャッシュをケリアしてください。各セリルのステータスの詳細については、マウスをセルの上で動かしてクリッグしてください。セルが展開され、その特定のセル に関する詳細情報と次のステップが表示されます。 ללת אז 通知および警告 ●1日間サポート

ソフトウェアのダウンロード 皆産の登録

プロンクコント ライセンスナンバーまたはサービスタグを使用してサポートサイトで登録したことがある場合、資産番号はTasset(資産)」列に製品と共に既に追加されています。さらに、ライセンスナンバーに関連するユーザグループを作成し、グル ープのメンバーとしてお客様を追加しています。

資産のステータス

1ABCDE2

サポートアップデート

0

オープンケース

0

セルをクリックして詳細を表示

ダウンロード

前回のダウンロード

「asset(資産)」に番号がなく、代わりに「Register(登録)」と表示されている場合は、セルの「Register(登録)」をクリックして、ライセンスナンバーまたは製品のサービスタグを追加できます。ライセンスナンバーやサービスタグ を登録するのは義務ではありません。また、サポートを受けるための条件に登録の有無が影響することもありません。ただし、資産番号を追加すると、アカウントに関する追加情報を取得できるようになります。ライセンスナンバーまた はサービスタグがなく、見つける必要がある場合は、ここをクリックして資産番号の見つけ方をご確認ください。

 製品追加の詳細およびよくある質問については、「Getting Started with My Products.(製品について)」をご覧ください。 その自然の分析物のなるないならないならないならないならないないでは、「Cecure Control of ださい

ユーザグループの詳細およびよくある質問については、「Getting Started with My Groups (マイグループについて)」をご覧ください。

▲ サポートのステータス

24時間365日

#### 3-2-1:マイサービスリクエストについて

▲マイアカウント マイグループ (マイサービスリクエスト」では、現在オープン中のSR、過去に ご登録した全てのSRをご確認いただけます。
マイブロダクト マイプロジァイル マイプロファイル
マイゲービスリクエスト

#### 【次の内容で検索】の項目で抽出した SR の一覧が表示されます。

Quest	製品情報 ~ ソリューション ~ サービス ~ サポート ~ トライアル パートナー	- 32171	۹ 🍉	
ホーダルビスル (ません) US B ( ) サポート > サポートへのお問	いめわせ > マイリービスルウエスト		MT 9750-F(0)	【用途に合わせた条件で検索】
マイサーヒスリク. ▼ たの内容で検索: > 数品 > 要求者 > ステータス > 目前の一方の「クス」	上入下 RE000未用語 II	サービスリウエスト番号   タイトルのキーワード映画	UByk (#S)	製品、要求者、SRのステータ ス、最終更新日、アカウント等 の様々な条件でフィルタリング
<ul> <li>単本マシンボロ</li> <li>アカウントID</li> <li>影響度</li> <li>リセット 後来</li> </ul>	sign France Ball SHF 算計::9 Uータス: Open @ Investigating @ Updated by Customer @ Customer Response Requested @ SHE まって D タイトル 製品 スワータス	新宿成 開封済み り		し、過去2年以内のSRを表示することができます。
▲ マイアカウント マイグループ マイライセンス マイブロダクト マイブロブアイル マイサービスリクエスト マイ保守アセット	- COMMENTAL & GROMMOUT-CASSAA HAMSARDAL BESTUD-CASSAAA HAMBULL BESTUDALO	у-Сиуздаревани содеча	<pre></pre>	検索条件で抽出した結果が 下の欄に表示されます。
グセルフ・サービス・ツール ナレッジペース マイアカウント 道知応応公告告 着品別けポート ソフトウェアのダウンロード 技術文書 ユーザーフォーラム ドディオ・・トリアル。			J	

#### 下記項目をご使用し、ご登録した SR を検索することができます。

項目	詳細
製品	ご登録した SR を製品名で検索します
要求者	ユーザ自身、もしくは同一アカウント ID 上の他ユーザが作成した SR を検索します
ステータス	SR の現在のステータスで検索します
最終更新日	最終更新日より最大で過去 2 年間の SR を検索します。
アカウント ID	ユーザー様に紐付くアカウント ID 単位で SR を検索します
影響度	SR の影響度(Level 1~4)で検索します。
キーワード	タイトルに含まれるキーワードで検索します
SR 番号	特定の SR 番号で検索します

#### SR の詳細確認について

ご登録した SR へは番号が割り当てられます。この SR 番号はお問合せの内容がクローズするまで使用します。 SR の一覧から閲覧する SR をクリックするとその詳細をご確認することができます。

ID	ቃተኮル	製品	<ul> <li>ステータス</li> </ul>	影智度	開封済み	最終更新日
4640442	データベースとの接続が出来 ない	NetVault Backup	調査中	Level 3	Jan 15, 2020 (PS	T) Jan 15, 2020 (PST)

疑問点やサポートエンジニアにご確認したい内容があれば【リクエスト情報】からコメントを追加します。画面中央の【コメントの追加】をクリックすると SR に対してコメント入力することができます。

+ ⊐⊀	いたを追加	
コメント欄には日本語でご入力できます。		
コメント入力が終了したら【コメントを追加】をクリックします。 ご登録いただいた方はお名前を必ず記述してください。	コメントの追加 サービスリクエストにコメントを追加してください 備考を入力してください (1500字まで)	× /// //シーズ レーズ

#### テクニカルサポートとの過去対応を【リクエスト履歴】からご確認することができます。

リクエスト情報 リクエスト履歴		
日付	サービス リクエスト アクティビティ	全て拡張表示
Jan 15, 2020 09:18 PM (PST)	Resolution	拡張表示
Jan 15, 2020 09:15 PM (PST)	Customer Web Update	拡張表示
Jan 15, 2020 09:14 PM (PST)	Email - Outbound	拡張表示
Jan 15, 2020 08:31 PM (PST)	SR Creation	拡張表示

#### ログ等のファイルの添付を行う場合は、SR ご登録時または SR 更新時、【添付ファイルを追加】ボタンをクリック。

添付ファイル	添付ファイルを追加				
<b>ファイル添付手順</b> 1.「ファイルを選択」よりファイルを選択します	サービスリクエストの更新 ×				
2. 添付ファイルの概要をファイル名として入力します 3. 添付ファイルの詳細を【コメントを追加】に記入し 【リクエストに添付する】ボタンをクリック	添付ファイルを追加(一度に1つのファイル添付)				
4. 複数ファイルがある場合は 1~3 を繰り返し実行 します	ファイルを選択 選択されていません				

注意:1ファイルにつき添付可能な最大ファイル・サイズは1GB(1000MB)です。ファイルは必ず圧縮し添付してください。ファイルが1GBを超える場合はファイルを分割して添付してください。分割後のファイルの添付に時間がかかる場合は、SRへのコメントにてテクニカルサポートへご相談ください。

ファイルを添付
ファイルを選択 選択されていません
最大許容サイズ制限(1 GB)を超えるファイルについての詳細は、サポートにお問い合わせください。
今まで使われたことの無い分かりやすいファイル名を入力してください
例:エラー238421を含むログファイル
コメントを追加 以下に追加情報を入力すると、サービスリクエストの解決を早めるのに役立ちます。
備考を入力してください (1500字まで)
לווק
737
リクエストに添付する

#### SR の再オープン

一度解決済みとしてクローズされた SR に対し、事象の再発などの理由により再度サポートが必要な場合はステータス変更より SR 再オープンが可能です。SR 再オープンの理由も併せてご記入ください。

※クローズされてから 30 日以上経過した SR の場合、再オープンができない為、新規 SR としてご登録ください。その場合、以前の SR 番号も併せてご記入ください。

リクエスト情報 リクエスト履歴		
)uestの問い合わせ担当者: Quest Engineer	影響度レベル: Level 3	ステータス クロー: ステータス変更
クエストタイトル	データベースとの接続が出来ない	
<b></b>	データベースとの接続が出来ない	

#### 3-2-2:マイプロファイルについて

マイプロファイルにてご登録したマイアカウント情報の編集、パスワード変更、およびマイサブスクリプション(製品情報の通知)設定が可能です。

🌲 マイ アカウント	Questのプロファイル	マイグループメンバシップ	マイログイン資格情報	マイサブスクリプション	
マイ グループ マイ ライセンス マイ プロダクト	連絡先情報	х-ш <u>г</u> бил	Support@Quest.com		でEメール変更依頼を送信してください
マイプロファイル マイサードスリクエスト		こちらをクリックしてください。:	パスワードの変更	•	
マイ保守アセット		名	Taro		
		姓	Quest		
		お電話番号	1122334455		
			+ 内線番号の追加		
		ページャー/携帯電話	Enter Cell Phone		
	サイトの基本	設定			
		タイムゾーン	選択して下さい		v
		優先する連絡手段	メソッドを選択		v
		希望する言語	選択してください		Ŧ

		(	
Questのプロファイル	マイグループメンバシップ	マイログイン資格情報	マイサブスクリプション
購読中			
=MDB	4	自己時起	
2640	8	BENGTIFIYA	
既存の製品はありません			
利田司能か	サガフカリプシィ	<u>م` د</u>	
자기/TD 년] HE/상	$\mathcal{O}\mathcal{I}\mathcal{A}\mathcal{O}\mathcal{I}\mathcal{I}\mathcal{I}\mathcal{I}\mathcal{I}\mathcal{I}\mathcal{I}\mathcal{I}\mathcal{I}I$	<b>コ</b> ノ	
説明			

a76473	32th119FK	101032.27	
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Active Administrator		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Active Roles		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	AppAssure		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Benchmark Factory for Database		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Change Auditor		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Defender		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	DL Series Backup and Recovery Appliances		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	DR Series		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Identity Manager		
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	KACE Systems Deployment Appliance		

#### 3-2-3: プライマリー(主担当者)サポートアカウントについて

「2-1: サポートアカウントの作成」にて作成した【通常サポートアカウント】の他にも、同一アカウント ID に紐付く他ご担当者様の サポートアカウントの管理(追加、削除、編集など)が可能な【プライマリーサポートアカウント】設定もございます。 ※お客様ご自身では設定ができない為、ご希望の場合は<u>カスタマーサービス</u>までお問い合わせください。

#### 1. プライマリーサポートアカウントにて新しいご連絡先を追加する方法

プライマリーサポートアカウントとして設定されているメールアドレスでポータルサイトへログイン後に <u>サポートポータル</u>のホーム画面からマイアカウントをクリック。



▲ マイアカウント マイグループ マイグライセンス マイプロダクト マイプロファイル マイサービスリクエスト マイ保守アセット すべてのサポートユーザを表示

画面左端の「すべてのサポートユーザを表示」をクリックすることで【アカウントの連絡先を管理 する】が表示されます。

#### 新規ご担当者様のご連絡先情報を入力し、【保存】をクリックすることで追加できます。

#### ご入力し直す場合は【クリア】をクリックしてください。

※対象のメールアドレスにウェルカムメールが送付され、手順に沿ってサインインが可能となります。

<b>マイアカウント</b> マイグループ マイライセンス	下記に表記されているアカウントの主要な連絡先としてお客様の名前が認定されています。主な連絡先であるお客様は、ほかの連絡先を追加したり又は連絡先情報を変更することが出来ます。新しいユーザーが追加されたり、既 存のユーザーのボータルロが変更されますと、そのユーザーは、ボータルロと仮パスワードが記載されたウェルカムメールを受け取ります。
マイ プロダクト マイ プロファイル マイ サードスリクェスト	新しい連絡先を追加する方法
イ保守アセット べてのサポートユーザを表示	1. お客様が管理希望するユーザーのアカウントを選択してください 2. ユーザーのご連絡を消除を追加しださい 3. Click でのセッティングを保存する'
<sup>ジ</sup> セルフ・サービス・ツール レッジベース	既存のご連絡先を編集する方法
パイアカウント 軽知および警告 製品別サポート ノフトウェアのダウンロード きが、文書	1. ユーザー名の横にある[編集]を選択してください 2. 情報がフォームを補充するまでお待ちください 3. 連編先情報を準備する 4. ゼッティング保存ををりックする
ペルス音 .ーザーフォーラム デオチュートリアル	<ul> <li>アカウントIDのサポート::*</li> </ul>
サポートへのお問い合わせ	SHINJUKU-KU - QUEST SOFTWARE JAPAN LTD (1-2ABC34)
サポートへのお問い合わせ	アカウントに新しい連絡先を入力するか又は存続の連絡先を編集して下さい: *必須
	First Name: *
	Last Name: *
	Phone Number: *
	Email Address: *
	グループの割り当て(オプション)
	License Number:

#### ご登録に必要な情報

項目	詳細	
アカウント ID のサポート	ご登録するご担当者様に紐付けるアカウント ID を選択します	
	※主担当者様が複数のアカウントにご登録されている場合は、紐付をする	
	アカウント ID をプルダウンから選択できます	
First Name	ご登録するご担当者様の名前を入力します	
Last Name	ご登録するご担当者様の姓を入力します	
Phone Number	ご登録するご担当者様の電話番号を入力します	
Email Address	ご登録するご担当者様の勤務先メールアドレスを入力します	
グループの割り当て	ご登録済みの【マイ グループ】を割り当てることができます	

#### 2.既存のご連絡先を編集/削除する方法

#### 同ページ内の【アカウントが割り当てられたユーザー】へ、ご登録したご担当者様情報が表示されます。

アカウントが割り当てられたユーザー "QUEST SOFTW	'ARE JAPAN LTD"			
名前	電子メール	電話	グループの割り当て	C
Taro Quest 編集	taro.quest@quest.com	+81 3 6279 4091	未割り当て	n 除 す る

#### 【編集をする】

#### ご登録情報を変更するご担当者様の名前から【編集】をクリックすることで以下のご登録情報を編集することができます。

アカウントが割り当てられたユーザー "QUEST SOFTWARE JAPAN LTD"								
名前	電子メール	電話	グループの割り当て					
Taro Quest 編集	taro.quest@quest.com	+81 3 6279 4091	前 未割り当て す る					
<ul> <li>アカウントロのサポート::*</li> </ul>								
SHINJUKU-KU - QUEST SOFTWARE JAPAN	LTD (1-2ABC34)		•					
アカウントに新しい連絡先を入力するか又は存続の連絡先を	編集して下さい: *必須							
First Name: *								
Taro								
Last Name: *								
Quest								
Phone Number: *								
+81 3 6279 4091								
Email Address: *								
taro.quest@quest.com								
グループの割り当て(オプション)								
License Number:								
ライセンスナンバーの選択	製品ライセンスナンバーの登録							
クリア保存								

#### 【削除をする】

#### 削除する場合は担当者様の名前から【削除する】をクリックすると、削除することができます。 ユーザリストから削除されたことをご確認ください。

アカウントが割り当てられたユーザー "QUEST SOFTWARE JAPAN LTD"								
名前	電子メール	南話	グループの割り当て	an a				
Taro Quest 編集	taro.quest@quest.com	+81 3 6279 4091	未割り当て	除する				