

マイクロフォーカスソフトウェアサポート



目次

第一章	1
第二章	2
第三章	3
第四章	4
第五章	5
第六章	6
第七章	7
第八章	8
第九章	9
第十章	10
第十一章	11
第十二章	12
第十三章	13
第十四章	14
第十五章	15
第十六章	16
第十七章	17
第十八章	18
第十九章	19
第二十章	20
第二十一章	21
第二十二章	22
第二十三章	23
第二十四章	24
第二十五章	25
第二十六章	26
第二十七章	27
第二十八章	28
第二十九章	29
第三十章	30
第三十一章	31
第三十二章	32
第三十三章	33
第三十四章	34
第三十五章	35
第三十六章	36
第三十七章	37
第三十八章	38
第三十九章	39
第四十章	40
第四十一章	41
第四十二章	42
第四十三章	43
第四十四章	44
第四十五章	45
第四十六章	46
第四十七章	47
第四十八章	48
第四十九章	49
第五十章	50
第五十一章	51
第五十二章	52
第五十三章	53
第五十四章	54
第五十五章	55
第五十六章	56
第五十七章	57
第五十八章	58
第五十九章	59
第六十章	60
第六十一章	61
第六十二章	62
第六十三章	63
第六十四章	64
第六十五章	65
第六十六章	66
第六十七章	67
第六十八章	68
第六十九章	69
第七十章	70
第七十一章	71
第七十二章	72
第七十三章	73
第七十四章	74
第七十五章	75
第七十六章	76
第七十七章	77
第七十八章	78
第七十九章	79
第八十章	80
第八十一章	81
第八十二章	82
第八十三章	83
第八十四章	84
第八十五章	85
第八十六章	86
第八十七章	87
第八十八章	88
第八十九章	89
第九十章	90
第九十一章	91
第九十二章	92
第九十三章	93
第九十四章	94
第九十五章	95
第九十六章	96
第九十七章	97
第九十八章	98
第九十九章	99
第一百章	100

ソフトウェア投資の保護

ビジネスサポートは、問題の診断と解決を専門とする担当者への24時間の迅速なアクセスを可能にし、ソフトウェア製品の機能に関する助言を提供することで、IT環境の連続稼働を実現し、コスト削減に貢献します。また、ソフトウェア製品のテクニカルサポートとアップデートを包括的に提供することで、ソフトウェア投資の価値の最大化に貢献し、システムの稼働時間とパフォーマンスの向上、TCO削減、ビジネス成果の推進につながる専門知識を提供します。

このカスタマーサポートハンドブックおよびクイックスタートガイドは、ソフトウェアサポート資格を利用していただく際の参考になる情報を提供するもので、ソフトウェアサポート契約のライフサイクル全体で、リファレンスガイドとして使用していただけるものです。迅速、容易、かつ利便性の方法でワールドクラスのサービスをご利用いただけるようになりました。

このガイドでは、以下の手順を説明します。

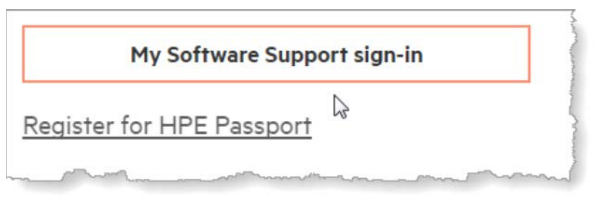
1. パスポートをセットアップする
2. SAID/サブスクリプション名を追加する
3. ソフトウェアライセンスを有効にする
4. ソフトウェアサポートオンライン (SSO) を以下の目的で使用する
 - a. ソフトウェアサポートインシデントを記録する
 - b. ナレッジベースを検索する
 - c. テクニカルサポートエキスパートにアクセスする
 - d. サポートケースをエスカレートする、など

_____は、本ガイドの内容を1ページにまとめたものです。

それでは始めましょう

パスポートをセットアップする

パスポートは、1つのユーザーIDとパスワードでの、すべてのパスポート対応Webサイトの使用を可能にする、シングルサインオンサービスです。_____に移動します。このランディングページでは、すでにパスポートをお持ちであればサインインし、お持ちでなければ[パスワードを登録します。](#)_____



(図1 - SSOのリンク

アカウントのセットアップには、Eメールアドレス、一意のパスワード、およびSAID/サブスクリプション名¹が必要です。パスポートを使用すると、ソフトウェアのダウンロードやアップデート、サポート

¹ 2017年11月15日をもって、マイクロフォーカスでは、新しいサポート契約や新規に更新されたサポート契約にサポート契約ID (SAID) という用語の使用することを中止し、サポート契約を参照する際には、「サブスクリプション名」という用語を使用するようになりました。既存のお客様は、サポート契約を更新するまではSAIDを使用することになりますが、契約更新の後は、サブスクリプション名が提供されます。

ナレッジベース、技術情報、サービス要求の記録などの、SSOに含まれるすべての機能にアクセスできます。――。

システムで新規に作成されたSAPとサブスクリプション名から移行されたSAIDとサブスクリプション名の例。

SAID	107418744090年	
サブスクリプション名	移行元: 0040306260-A	新規作成: A-S100001763

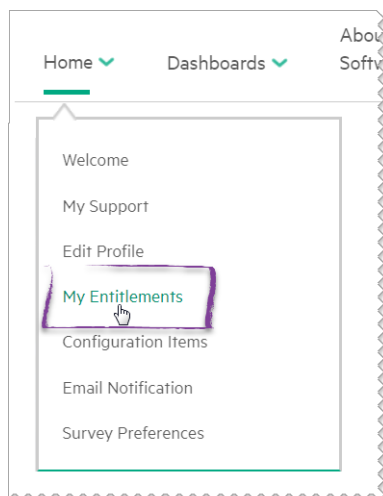
サブスクリプション名を追加する

サブスクリプション名は、マイクロフォーカスの一意の契約IDです。ソフトウェア購入後9日以内に、ソフトウェアとは別途でサブスクリプション名が通知されます。テクニカルサポートにアクセスする際は、サブスクリプション名を提示するよう求められます。

複数のサブスクリプション名をお持ちの場合は、すべてのサブスクリプション名をパスワードアカウントにリンクしてください（以下の手順を参照）。

――に移動します。パスポートを使用してサインインします。

1. ナビゲーションバーの左上のドロップダウンで[Home（ホーム）]の下にある[My Entitlements（自分の資格）]を選択します（図2）。
2. 次の画面で、サブスクリプション名またはSAIDをダイアログボックスに入力します。



（図2 - [Home（ホーム）]メニュー選択の例

注記

インシデントを記録する必要がある、サブスクリプション名を受け取っていないか、SAID/サブスクリプション名はあるものの不明点がある場合は、――に記録してください。

更新時にSAIDからサブスクリプション名に変更する

既存のソフトウェアサポートのお客様には、現在、サービス契約ID（SAID）が設定されています。SAIDは、更新時点までSSOで引き続き動作します。ソフトウェアサポートを更新いただくと、サブスクリプション名が送信されます。この名前は、更新の見積りや更新レターにニューアルレターに「サブスクリプション名」として記載されています。上記の手順に従って、SSOでユーザーの資格にサブスクリプション名を追加します。SAIDの有効期限が切れ、ユーザーのケース履歴は2～3営業日以内にユーザーのサブスクリプション名の下に移動します。

ソフトウェアライセンスを有効にする

ほとんどのソフトウェア製品に、最長60日間有効の評価ライセンスが含まれています。ほとんどの製品は、ライセンスキーを使用して有効にする必要があります。ライセンスキーは、_____ポータルで請求できます。_____ポータルを使用するには、パスポートを使ってログインする必要があります。

注文を有効にしてライセンスキーを取得する方法については、PDF文書：_____を参照してください。ライセンスの請求にあたっては、次の2つの情報が必要です。

1. ホスト名やIPアドレスなどのシステムID。
2. 発注番号。注記：発注番号は、ソフトウェアセールsteamから提供されたライセンス資格証明書に記載されています。

問題発生時やご質問がある場合は、_____サイトにアクセスし、上部ナビゲーションバーの[Contact us/Self-help (お問い合わせ/ヘルプ)]を選択します。

Enterpriseライセンス契約 (ELA) のお客様向けに、新しいソフトウェアアクティベーションWebサイト (SAWS) 機能の使用に関する情報とFAQが、_____というPDFに記載されており、_____から、この文書を手に入れていただけます。

ソフトウェアアップデート、アラート、ライフサイクルの詳細情報

製品のアップデートを検索してダウンロードするには、_____にアクセスします。

アラートとアップデートのサインアップ：[または米国以外。](#)

最新のソフトウェア製品の販売中止に関する規定とサポート終了の通知の概要については、_____のサイトを参照してください。

ソフトウェアサポートオンライン

ナレッジやエキスパートへの迅速かつ強力なオンラインアクセス

SSOを使用してアクセスを開始：[ソフトウェアサポートオンライン](#)

チャット

技術的ではない内容のライブチャットをソフトウェアサポートにご利用いただけます。10か国語でチャットを利用できるようになりました。利用できる言語や技術的でない内容のチャットの開始方法については、_____し、チャット言語を選択してください。

サービス要求と変更要求の送信と管理

サービス要求 (SR) を記録したり、継続中のSRを管理したりする場合は、_____の[変更要求 (改善要求および不具合要求)]にある[サービス要求ダッシュボード]ポートレットでSRを確認し、更新できます。ライブチャット、Eメール、および電話でのサービス要求の記録や更新も可能です。本書の_____セクションを参照してください。

パッチ

ファセットベースのナレッジブラウザーを使用すると、パッチリストに直接アクセスできます。製品、バージョン、OSなどで並べ替え、検索を絞り込むことができます。

マニュアル

ファセットベースのナレッジブラウザーを使用すると、マニュアルリストに直接アクセスできます。製品、バージョン、OSなどで並べ替え、検索を絞り込むことができます。

パーソナライズされたダッシュボード

ダッシュボードをパーソナライズすることで、SAID/サブスクリプション名に含まれる製品と関連性のあるサービス要求、パッチ、マニュアル、参考文書などを表示し、簡単にアクセスできるようになります。

その他の機能や情報

SSOを使用すると、Obsolescence and Migration（販売中止と移行）の規定、Online Expert Daysの日程、定期的に必要となる各種情報へのリンクにもアクセスできます。

環境設定を構成したり、自分の情報を管理したりできます。

- プロフィール（パスポートプロフィール）を編集する
- 資格を確認する（SAID/サブスクリプション名を管理する）
- 契約を調査する（契約管理者がSAID/サブスクリプション名を使って契約を調査し、支援する）
- 構成項目（トラブルシューティングに役立つ、ソフトウェア環境に関する情報を管理する）
- 通知を管理する（Eメール通知）
- 調査の環境設定

SSOのナビゲーションと使用に関するヘルプ

上部のナビゲーションバーのWebsite Assistance（Webサイトアシスタンス）セクションからは、Getting Startedオンラインガイド、FAQ、ガイド、フィードバック、およびアクセスレベルにアクセスできます。

また、ご不明点がある場合はいつでも、電子メールまたはライブチャットでサポートチームにご質問ください。_____にアクセスします。

コミュニティ

ソフトウェアITエキスパートコミュニティは、ソフトウェアにおける技術開発の最新情報を習得するために必要なあらゆるリソースを提供します。技術分野のエキスパートによるネットワークを活用して、ITの現場で活動する担当者がナレッジを紹介します。また、他のエキスパートから助言をもらったり、ディスカッションに参加したり、デモやダウンロードのリソースを利用したりできます。ITエキスパートコミュニティにも、ブログ記事、ソフトウェアダウンロード、今後の予定などの情報が掲載されています。_____に登録すると、重要な記事や出来事をまとめたニュースレターを毎月受け取ることができます。

パブリックとプライベートのどちらのソフトウェアサポートフォーラムでも、技術的な質問に対する答えを見つけたり、仲間と知識を共有したりできます。プライベートサポートフォーラムは、有効なSAID/サブスクリプション名をお持ちのお客様にご利用いただけます。また、プライベートフォーラムで開催されるOnline Expert Daysセッションは、技術分野のプロフェッショナルやエキスパートとやり取りする良い機会となります。

フォーラム

製品に関する情報を他のユーザーや関係者と交換できます。時には、問題を解決する方法を他のユーザーがすでに知っている場合もあります。_____にアクセスし、パスポートを使用してログインします。パスポートをお持ちでない場合は、登録をクリックしてください。

コミュニティへの参加方法については、_____サイトを参照してください。

Protect724コミュニティ

セキュリティ製品のユーザーコミュニティです。このコミュニティは、ArcSight、Data Security、およびFortifyのユーザーが、他のユーザーを見つけたり、質問したり、ソリューションを検索したり、アイデアを共有したり、ベストプラクティスを交換したりする場所です。このコミュニティに参加すると、多くのリソース、製品ドキュメント、ウェビナー、ビデオチュートリアルなどが見つかります。_____にアクセスすると、ディスカッションに参加できます。

Live Network Content Marketplaceは、お使いいただいているソフトウェア製品の追加ソフトウェアコンテンツ、ドライバー、情報を提供します。パスポートを使用してログインします。

_____は、開発者、イノベーター、先駆者のアイデアを現実化するためのサイトを提供します。



Vivit

幅広いソフトウェアコミュニティを代表する非営利の独立組織であり、ソフトウェアユーザー団体として広く認識されています。20年近い歴史を誇るVivitは、世界中のあらゆる分野、あらゆる業種の何千何千ものユーザー、開発者、パートナーが参加する、公平で信頼できるコミュニティです。

会員になると、次のような特典があります。

- 意見や要望を発言し、変更を促進する
- 実績あるベストプラクティスを共有する
- ナレッジベースを拡大する
- キャリア形成の場として活用する
- 割引価格でイベントに参加できる

_____にアクセスして、登録フォームに入力すれば、Vivitにすぐにご参加いただけます。会費は無料です。

連絡先

ケースの記録にあたっては、次の情報が必要になります。

- SAID/サブスクリプション名 - 支援を必要とする製品を含む契約。
- 連絡先情報 - ケースの記録者。
- システム情報 - 問題が発生した製品は何か。バージョンは何か。製品が動作しているマシンは何か。
- 問題の説明 - システムは正常時にどのように動作するか。
- 問題の概要 - 問題が始まったのはいつか。最後の正常動作時以降にどのような変化があったか。問題を再現できるか。
- 影響レベル - ビジネスにどのような影響があるか。

複数の方法で、テクニカルおよびビジネスのサポートプロフェッショナルへのお問い合わせが可能です。1. にアクセスして、[Support Contact & Community (サポート窓口とコミュニティ)] > [Contact Us (お問い合わせ)]に移動します。

- 10か国語のライブチャット:メインページの[Chat (チャット)]アイコンをクリックする
- 2. トップメニューから、[Support Contact & Community (サポート窓口とコミュニティ)] > [Contact Us (お問い合わせ)]> [Email (Eメール)]に移動する
- 3. SAIDまたはサブスクリプション名をご用意ください。トップメニューから、[Support Contact & Community (サポート窓口とコミュニティ)] > [Contact Us (お問い合わせ)]> [Phone (電話)]に移動する

ソフトウェアデューティマネージャーのプロセス

ソフトウェアデューティマネージャーのプロセスとは、サポートプロセスが期待通りに進行していない場合に使用される例外要求のことです。ソフトウェアデューティマネージャーを任命する最も有効な方法は、テクニカルサポートエンジニアまたはライブチャットの担当者にケースのエスカレーションを依頼することです。要求を迅速に処理するため、サービス要求IDをご用意ください。

改善要求

これは、お客様の要求に対する製品開発および製品の管理職のレビューの第1段階です。さらなる喚起が必要な場合は、お客様の依頼によって、代表者（販売担当者、アカウントマネージャー、プロジェクトマネージャー、またはデリバリーマネージャー）または任命されたソフトウェアデューティマネージャーが、エスカレーションプロセスを開始します。

正式なエスカレーション

これは、標準サポートプロセスおよびソフトウェアデューティマネージャーのプロセスが期待された成果を達成できなかったり、期待された時間内に完了しなかったりした場合、あるいは、重大であると判断できる程度のビジネスへの影響がある場合に要求されるものです。エスカレーションチームは、プロセスが正しく進行しているかどうかを評価し、必要があれば、エスカレーションマネージャーを任命します。正式なエスカレーションは、技術的なエスカレーションまたは改善要求のエスカレーションのいずれかとして定義されます。

- 技術的なエスカレーションとは、通常サポートプロセスとデューティマネージャーのプロセスが開始したものの、期待される時間内に実施されなかったり、解決策が受け入れられるものではなかったりする状況を指します。技術的なエスカレーションの主な目的は、解決を加速させ、必要があれば追加リソースを活用し、管理の監督とコミュニケーションを促進することです。
- 改善要求のエスカレーションとは、問題を解決するには製品の設計を変更したり、販売中止製品のサポートを延長したりする必要がある状況を指します。改善要求をお客様が開始し、すでにそれが完了したものの、お客様が期待した成果が達成されなかった場合は、改善要求のエスカレーションの要求時に、この機能が達成されないことによる財務的な影響を明確に提示する必要があります。このエスカレーションをレビューには、開発または製品またはその両方の管理職が参加します。

ソフトウェアサポートのポートフォリオと製品

我々は、さまざまなサービスおよびサービスを提供することで、ビジネスリスクを軽減し、ソフトウェア投資から多くの価値を引き出したいと考えるお客様を支援します。お客様事例でサポートサービスをご利用いただくメリットをご確認いただき、ソフトウェア投資を最大限に活用する方法については、営

業担当者にお問い合わせください。お客様の価値あるビジネスパートナーになるため、今後もサポートサービスの強化と改善に取り組んで参ります。どうぞご期待ください。サポート条件とデータシートについては、[ソフトウェアサポートサイト](#)を参照してください。

その他の詳細は、_____を参照してください。お客様からのご意見・ご要望をお待ちしています。

サポートのご利用に関するご意見・ご感想をぜひお寄せください。サービス要求の完了時に、満足度をお聞かせいただければ幸いです。

また、_____まで、いつでもご意見・ご要望をお寄せください。

本ハンドブックは、ソフトウェアサポートが有効で、SSOユーザーであるお客様およびパートナー向けに書かれています。各種ソフトウェア製品でご利用いただけるソフトウェアサポートの詳細については、_____にアクセスし、ご確認ください。

付録 - クイックスタートガイド

ナレッジやエキスパートへの迅速かつ強力なアクセス

クイックスタートの手順

- _____のリンクをクリックする
- ログインする、またはパスポートをセットアップする
- SAID/サブスクリプション名を追加する
- トップメニューの[Home (ホーム)]から[My Entitlements (自分の資格)]を選択する
- 下部のダイアログボックスにSAID/サブスクリプション名を入力して、[Add (追加)]をクリックする
- リンクに従ってライセンスを有効にする (指示)
- SSOでナレッジの検索、サービス要求の記録、専門知識へのアクセスなどを実行する

自分のプロフィールや環境設定にアクセスする

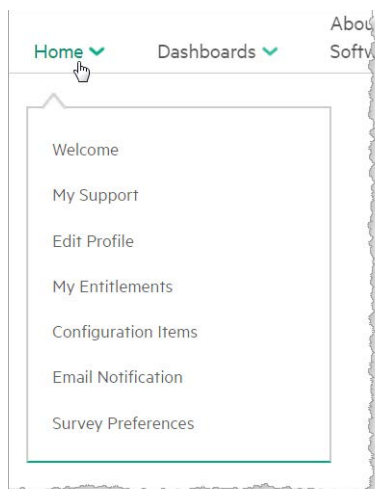


図5. SSOの[Home (ホーム)]メニューの項目

ヘルプの取得

[SSO](#) [View (表示)], [About (SSOについて)], Getting Started (入門)、Tutorials & Reference (チュートリアルとリファレンス)、FAQ

詳細情報

[ソフトウェアサポート](#)