



カスタマーポータル

最初にお読みください

2021年1月

最初にお読みください

- Micro Focusは再編成されたカスタマーポータルをリリースしました。サポートポータルのご利用にあたっては、まず最初にこのドキュメントをお読みください。
- ここでは、ポータルサイトの基本的な使い方を説明していきます。サポートをご利用になる際に必要なポータルの新しいレイアウトや操作を理解するうえで役立ちます。
- このドキュメントでは、下記のトピックについて説明していきます：
 - [サポートポータルの基本的な使い方](#)
 - [ログインとNetIQ Access Mgr \(NAM\)アカウントの作成方法](#)
 - [技術情報検索の概要](#)
 - [チャットサービスの利用方法](#)
 - [サポートケースの管理（ケースのオープン）とケースの参照](#)
 - [サポートケースへのファイルのアップロードとダウンロード方法](#)
 - [サポート資格情報と製品（資産）の確認方法](#)
 - [フレキシブルクレジットの確認方法](#)
 - [サイトの管理者と権限、およびサポート資格の有効化](#)
 - [製品情報やセキュリティアップデート、パッチなどのメール通知の管理](#)
 - [追加のヘルプ情報](#)



カスタマーポータル

基本的な使い方

2021年1月

カスタマーポータルの使い方

- この章では、カスタマーポータルサイトの概要やページレイアウトの特徴などの基本的な使い方を説明します。
- この章では、各項目の詳細の説明はしません。もう少し詳しく知りたい場合は、次の章以降の個別モジュールを参照してください。

The screenshot shows the Micro Focus Support Portal interface. At the top left is the logo with the text "MICRO FOCUS Support Portal". To its right is a search bar with the placeholder text "Search" and a magnifying glass icon. Further right is a "Login" button. Below the search bar is a navigation menu with the following items: Home (house icon), Cases (dropdown arrow), Users, Email Notifications (dropdown arrow), My Entitlements, Knowledge Base, Flexible Credits (dropdown arrow), and Help (dropdown arrow). On the right side of the main content area, there is a purple "Free Trials" button. The main content area features six white cards with blue accents and icons: "Users" (people icon) with the text "View or manage users for your support entitlements"; "Notifications" (bell icon) with "Subscribe to email notifications for product issues and more"; "Profile" (person icon) with "Manage your personal settings"; "Cases" (first aid kit icon) with "Request help from Support or update an existing case."; "Entitlements" (fingerprint icon) with "View your Support entitlements"; and "Licences & Downloads" (download icon) with "Manage licenses and download product software releases and patches". At the bottom, there is a light gray box containing the text "Explore resource by product" on the left, and on the right, a paragraph: "Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more." Below this paragraph are two blue buttons: "Support Home" and "Contact Support".

まず、 portal.microfocus.comへアクセスしてください。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Login

Home Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Free Trials

Users
View or manage users for your support entitlements

Notifications
Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile
Manage your personal settings

Cases
Request help from Support or update an existing case.

Entitlements
View your Support entitlements

Licences & Downloads
Manage licenses and download product software releases and patches

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more.

Support Home Contact Support

ここをクリックしてログインするか、ログインアカウントを持っていない場合は作成してください。

Free Trials

- プライマリメニュー：
- ケース管理
 - ユーザアクセス管理
 - Email通知の管理
 - サポート資格の参照
 - ナレッジベース（技術情報）へのアクセス
 - フレキシブルクレジットの管理
 - 基本的なヘルプメニュー

Users

View or manage users for your support entitlements

Notifications

Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile

Manage your personal settings

Cases

Request help from Support or update an existing case.

Entitlements

View your Support entitlements

Licences & Downloads

Manage licenses and download product software releases and patches

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more.

Support Home Contact Support

Free Trials

Users

View or manage users for your support entitlements

Notifications

Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile

Manage your personal settings

Cases

Request help from Support or update an existing case.

Entitlements

View your Support entitlements

Licences & Downloads

Manage licenses and download product software releases and patches

センターのアイコンは、良く使われる機能へのショートカットです。

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more.

Support Home

Contact Support

The screenshot shows the Micro Focus Support Portal homepage. At the top, there is a dark blue header with the Micro Focus logo, a search bar, and a 'Login' button. Below the header is a navigation bar with links for 'Cases', 'Users', 'Email Notifications', 'My Entitlements', 'Knowledge Base', 'Flexible Credits', and 'Help'. A red box highlights a 'Free Trials' button in the top right corner. The main content area features six white cards with blue icons: 'Users' (manage users), 'Notifications' (subscribe to email), 'Profile' (manage settings), 'Cases' (request help), 'Entitlements' (view entitlements), and 'Licences & Downloads' (manage licenses). At the bottom, a large white box contains the text 'Explore resource by product' and 'Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more', with 'Support Home' and 'Contact Support' buttons. Two red callout boxes on the right provide Japanese text: '無償試用版へのアクセス' (Access to free trial version) pointing to the 'Free Trials' button, and 'マイクロフォーカスサポートのその他の情報へのアクセス' (Access to other information about Micro Focus support) pointing to the bottom section.

無償試用版へのアクセス

マイクロフォーカスサポートのその他の情報へのアクセス

Free Trials

Users

View or manage users for your support entitlements



Notifications

Subscribe to email notifications for product issues and more



Profile

Manage your personal settings



Cases

Request help from Support or update an existing case.



Entitlements

View your Support entitlements



Licences & Downloads

Manage licenses and download product software releases and patches



ライセンスとダウンロードをクリックすると、製品とライセンス資格へアクセスするためのダウンロードシステムへ移動します。

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more

Support Home Contact Support

Welcome to Identity Access Management



Request Access



Request Internal Role



My Requests

ソフトウェアライセンスとダウンロード(SLD)サイトで、ソフトウェアのダウンロード、ライセンスキーへのアクセス、サイトの情報へのアクセス権の管理を行うことができます。



カスタマーポータル

ポータルへのログインとNetIQ Access Mgrアカウントの作成

2021年1月

ポータルログインとNetIQ Access Mgt (NAM) アカウントの作成

- このモジュールでは、サポートポータル (portal.microfocus.com) へのログインの仕方を説明します。また、マイクロフォーカス ログインアカウントを未だ取得していない場合の作成方法を説明します。
- また、新しくマイクロフォーカスNAMアカウントを作成する必要があるか確認する方法を説明します。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Login

Home Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Free Trials

Users
View or manage users for your support entitlements

Notifications
Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile
Manage your personal settings

Cases
Request help from Support or update an existing case.

Entitlements
View your Support entitlements

Licences & Downloads
Manage licenses and download product software releases and patches

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more.

Support Home Contact Support

ここをクリックしてログインするか、ログインアカウントを持っていない場合は作成してください。

Please sign in

User Name or Email Address

Password

[Forgot Password](#)
[Login Assistance](#)
[Privacy Policy](#)

or

Don't have an account?

- Access your products
- Submit service requests
- Manage user access
- Download patches
- Get product keys

既にログインアカウント
を取得している場合、
資格情報を入力してポ
ータルへログインします。

NetIQ Access Manager
(NAM)アカウントが
ない場合は、作成し
てください。

ポータルログインとNetIQ Access Mgt (NAM) アカウントの作成

NAMユーザアカウントとは？

- マイクロフォーカスのサポートシステムは、アカウントとその連絡先情報を使用して、お客様のサポート資格と購入済み製品を確認します。
- サポートポータルのNAMユーザアカウントは、弊社サポートシステム内の連絡先レコードとリンクしています。サポートケースの履歴やその他の重要な情報にアクセスするには正しいリンクが作成される必要があります。
- 手順としては、お客様の**アカウントの技術管理者**が、サポートポータルでお客様の**連絡先レコードを作成**（「技術管理者とユーザアカウント制御」モジュールを参照してください）します。すると、登録を完了するための招待メールが送られてきます。

ポータルログインとNetIQ Access Mgt (NAM) アカウントの作成

NAMアカウントを作成する必要があるか確認するには？

質問. 新しくアカウントを作成する必要がありますか？

回答： SupportLine、Attachmate My Support、あるいはダウンロードポータルなどを使用していたユーザーであっても、[Community](#)（サポートフォーラムやアイデアエクスチェンジ等への投稿）に登録したことがない場合は、新たにアカウントの登録が必要です。

Customer Centerポータル（Micro Focus、Novell、NetIQ、GWAVA）、softwaresupport.softwaregrp.com（mysupport.microfocus.com）、または[Community](#)にログインしたことがある場合、そのアカウントがご利用いただけます。

既にアカウントを持っているか不明な場合は、[Forgot Username](#)をクリックし、あなたのEmailアドレスを入力してください。

アカウントがある場合は、webmaster@microfocus.com から、件名：“Micro Focus Login Username”で、あなたのユーザー名を知らせるメールが送られます。

アカウントをお持ちでない場合は、以下のメッセージが表示されます：“Sorry, we cannot find the email address you entered. Your email address must be typed exactly as it appears in your Login. Please recheck the email address and re-submit. If you are receiving this message a second time, it appears that you are not in our system. Please use Create Account to create your new Login.”

質問： 新しくアカウントを作成すると、“Sorry! Something’s wrong.”が表示される。

回答： 同じEmailアドレスで既にアカウントをお持ちのようです。[Forgot Username](#) をクリックし、あなたのEmailアドレスを入力してください。既にアカウントをお持ちの場合は、webmaster@microfocus.com から、件名：“Micro Focus Login Username”で、あなたのユーザー名を知らせるメールが送られます。

Create Account

IMPORTANT: The Micro Focus Partner Portal is built using Salesforce Lightning which only works in Chrome or Firefox.

By filling out and submitting this form, you acknowledge that you are creating one account that may be used to log in on Microfocus.com and NetIQ.com. The account information you provide below will be shared with Micro Focus and NetIQ solely for the purposes of validating your identity across these sites. [See our privacy policy for details.](#) Please do not create multiple accounts to access each company as it may restrict your ability to access locked resources. [* Help](#)

Basic Information

First Name*	<input type="text"/>
Last Name*	<input type="text"/>
Job Title	<input type="text"/>
Company*	<input type="text"/>
City*	<input type="text"/>
Zip/Postal Code*	<input type="text"/>
Country*	Select a Country <input type="button" value="v"/>
State/Province*	No states or provinces <input type="button" value="v"/>
Telephone*	<input type="text"/>
Email Address*	<input type="text"/>

Certain web sites require that your email be validated before you can access these sites. Once you access one of these sites you will be directed on how to validate your email address.

Login Information

The username you select for your login needs to be unique. If the username you provide is already in use, you will be prompted to choose another one. Usernames can include letters, numbers, underscores and dashes. Spaces, periods, other punctuation and special characters are not allowed.

Your password must be at least 6 characters long, contain at least one letter, and at least one number or special character. Valid letters are A-Z or a-z, numbers are 0-9, and special characters are ~!@#\$%^&*()-_=[{}]|;:<>.,?.

Username*	<input type="text"/>
Password*	<input type="password"/>
Repeat Password*	<input type="password"/>

Legal

I agree to Micro Focus [Terms of Service](#)

* Required Fields

Create Login

Basic Information (基本情報)
フィールドを登録します。以前のマイクロフォーカスポータルで使用していたEmailアドレスと同じEmailアドレスを使用してください。ポータル上のあなたの**ユーザー**レコードとシステム内の**連絡先**レコードを一致させるために、必ず既存のEmailアドレスを入力してください。

ユーザ名とパスワードの条件*1に従って、**Login Information (ログイン情報)** フィールドを入力してください。

マイクロフォーカスの**Terms of Service**のチェックボックスをクリックして利用規約に同意してください。

*1 -ユーザー名とパスワードの条件:

ログイン用のユーザー名は一意でなければなりません。ユーザー名には、文字、数字、アンダースコア、ダッシュを含めることができます。スペース、ピリオド、その他の句読点、特殊文字は使用できません。

パスワードは、6文字以上の長さで1つ以上の文字と1つ以上の数字または特殊文字を含める必要があります。有効な文字は、A~Zまた(a~z、数字は0~9、特殊文字は~!@#\$%^&*()-_=[{}]|;:<>.,?です。

最後に"Create Login"をクリックします。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Free Trials

Users
View or manage users for your support entitlements

Notifications
Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile
Manage your personal settings

Cases
Request help from Support or update an existing case.

Entitlements
View your Support entitlements

Licences & Downloads
Manage licenses and download product software releases and patches

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more

Support Home Contact Support

ポータルへのログインに成功すると、ユーザ名が表示されます



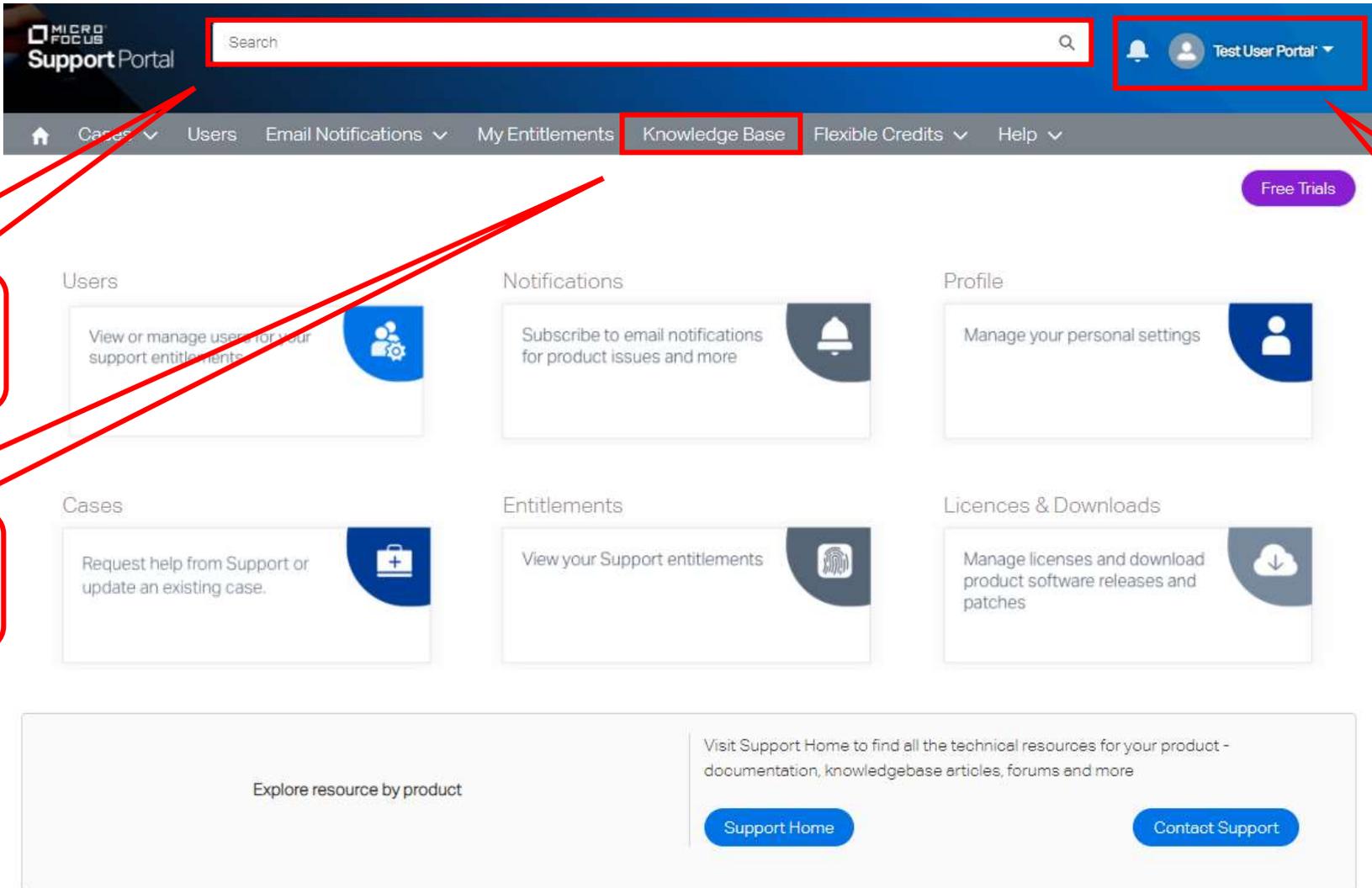
カスタマーポータル

技術情報の検索

2021年1月

技術情報の検索

- この章では、カスタマーポータルでの技術情報の検索方法を説明します。
- 検索を使うことによって、サイト内に登録されている過去情報を利用して、ご自身で問題を早期に解決することが出来るようになります。
- この章では、検索結果の絞り込みをする為のフィルターの設定や、検索の保存方法などの検索の基本的な使い方を説明します。



検索するキーワードを入力してください。虫眼鏡アイコンをクリックすると検索が始まります。

または、ここをクリックして検索ページへ移動してください。

技術情報の検索するだけであれば、ポータルへのログインは不要です。しかし、ポータルへログインすることによって、サポート資格を持つユーザーのみが参照可能な技術情報にアクセスすることが出来るようになります。

Home > Knowledge Base

Download Save Query Get Query

検索するキーワードをここに入力して、虫眼鏡アイコンをクリックしてください。

CONCEPTS Add a Concepts

FILTERS APPLIED (0) FILTER FILTER DATES

FILTER PRODUCT (152) SECURITY LEVEL (2) DOCUMENT TYPE (12) LANGUAGE (10)

Articles Previous Page Next Page

Showing 1 to 10 of 4089772 results Sort by Relevance

Re: Reports not being generated (2835358) 14 hours ago Re: Reports not being generated (2835358). Greetings, 1) What do mean by catalog? There is not a catalog page in Identity Reporting. 2) What is the exact version of Identity Reporting are you using? Please provide the information from the About page.

Re: X Display at OES2018SP2 server broken after last mesa-update (2835357) 14 hours ago Re: X Display at OES2018SP2 server broken after last mesa-update (2835357). Could you post /etc/default/grub of an affected instance. (...and why doesn't the forum interface tab completion...)

RELATED CONCEPTS MICRO FOCUS OpsBridge Database Toolkit Micro Focus MICRO FOCUS COMMUNITY RELEASE PRODUCT COMPATIBILITY LANGUAGES English Similar items FREE MICRO FOCUS FREE MICRO FOCUS Mark Martin Service Manager Service Management Automation X digital transformation items FREE MICRO FOCUS promise approaches reality RELEASE NOTES

Home > Knowledge Base

Download

Save Query Get Query

CONCEPTS

Add a Concepts

Reflection X

FILTERS APPLIED (0)

FILTER

COBOL

> DATES

FILTER

PRODUCT (195)

VISUAL COBOL (270)

ACUCOBOL-GT (EXTEND) (264)

RM/COBOL (28)

COBOL SERVER (26)

COBOL ANALYZER (23)

Articles

Previous Page

Next Page

Showing 1 to 10 of 185817 results

Sort by Relevance



How to package Reflection Desktop 16 with VMware 4.7 ThinApp

00:00:00 26/10/2020

<https://support.microfocus.com/kb/doc.php?id=7022851>

Files\VMware\VMware ThinApp\Captures\Micro Focus Reflection Desktop

\%Personal%\Micro Focus\Reflection" so that the Reflection Host sessions can load later in the virtual ThinApp environment for other users. 8. Unload and close the Reflection

Similar Documents



Upgrading to Reflection Desktop 16.x Products

00:00:00 26/10/2020

<https://support.microfocus.com/kb/doc.php?id=7021412>

for UNIX and OpenVMS 2014 Reflection Standard Suite 2011 Reflection for IBM 2011

Reflection for UNIX and OpenVMS 2011 Reflection Standard Suite 2008 Reflection for IBM 2008 Reflection for UNIX and OpenVMS 2008 Reflection for IBM 2007 Reflection for IBM

Similar Documents

RELATED CONCEPTS

SEE ALSO REFERENCE ATTACHMATE

technical note

Environment Reflection Desktop

Reflection Desktop Pro Additional Information

Reflection Desktop user interface

host program

Reflection Command Language

Reflection X Advantage efficient programming practices

Situation This technical note user interface modes

NET API

キーワードを追加します。ここでは、“Reflection”を入力して虫眼鏡アイコンをクリックしています。キーワードとして“Reflection”が表示されています。

Filter (フィルター)ボックスで、キーワードを指定し検索を絞り込みことができます。ここでは、“Reflection”に関連する“COBOL”を検索します。入力すると、選択肢のリストが下に表示されます。興味がある選択肢をクリックすると検索が実行されます。

重要：フィルターとキーワードを追加することによって、検索結果をさらに絞り込むことが可能です。戻すにはキーワードやフィルターを削除してください。

Home > Knowledge Base

Download

Save Query Get Query

CONCEPTS

Add a Concepts

Reflection X

FILTERS APPLIED (0)

FILTER

COBOL

> DATES

FILTER

PRODUCT (195)

VISUAL COBOL (270)

ACUCOBOL-GT (EXTEND) (264)

RM/COBOL (28)

COBOL SERVER (26)

COBOL ANALYZER (23)

Save Query Name

Query Name

Save Query Cancel

How to package Reflection Desktop 16 with VMware 4.7 ThinApp

00:00:00 26/10/2020

<https://support.microfocus.com/kb/doc.php?id=7022851>

Files\VMware\VMware ThinApp\Captures\Micro Focus Reflection Desktop

\%Personal%\Micro Focus\Reflection** so that the Reflection Host sessions can load later in the virtual ThinApp environment for other users. 8. Unload and close the Reflection

Similar Documents

Upgrading to Reflection Desktop 16.x Products

00:00:00 26/10/2020

<https://support.microfocus.com/kb/doc.php?id=7021412>

for UNIX and OpenVMS 2014 Reflection Standard Suite 2011 Reflection for IBM 2011

Reflection for UNIX and OpenVMS 2011 Reflection Standard Suite 2008 Reflection for IBM 2008 Reflection for UNIX and OpenVMS 2008 Reflection for IBM 2007 Reflection for IBM

Similar Documents

RELATED CONCEPTS

ALSO REFERENCE

ATTACHMATE

technical note

Environment Reflection

Desktop

Reflection Desktop Pro

Additional Information

Reflection Desktop

user interface

host program

Reflection Command

Language

Reflection X Advantage

efficient programming

practices

Situation This technical note

user interface modes

NET API

Save Query(検索の保存)をクリックすると、この検索の名前を登録するウィンドウがポップアップし、検索を保存することが出来ます。

Home > Knowledge Base

Download

Save Query Get Query

Cobol X

Reflection/COBOL X

CONCEPTS

Add a Concepts

FILTERS APPLIED (0)

FILTER

FILTER

> DATES

FILTER

- > PRODUCT (160)
- > SECURITY LEVEL (2)
- > DOCUMENT TYPE (14)
- > LANGUAGE (12)

Articles

Previous Page Next Page

Showing 1 to 10 of 3879951 results

Sort by Relevance



Re: Reports not being generated (2835358)

19 hours ago

<https://community.microfocus.com/t5/IGA-User-Discussions/Reports-not-being-generated/m...>

Re: Reports not being generated (2835358). Greetings, 1) What do mean by catalog? There is not a catalog page in Identity Reporting. 2) What is the exact version of Identity Reporting are you using? Please provide the information from the About page.

Similar Documents



Re: X Display at OES2018SP2 server broken after last mesa-update (2835357)

19 hours ago

<https://community.microfocus.com/t5/OES-User-Discussions/X-Display-at-OES2018SP2-ser...>

Re: X Display at OES2018SP2 server broken after last mesa-update (2835357). Could you post /etc/default/grub of an affected instance. (...and why doesn't the forum interface tab completion...)

RELATED CONCEPTS

MICRO FOCUS

best possible online experience
 next Micro Focus uses cookies
 begun Related content and resources
 download has begun Related content
 software team needs to know age of the value stream items
 FREE MICRO FOCUS digital transformation courses
 MICRO FOCUS COMMUNITY
 AIOps deployments in the saddle
 Release Management

“Get Query”をクリックすると、保存済みの検索を参照できます。実行したい検索をクリックしてください。
注意：“X”をクリックすると保存していた検索が削除されます。

検索結果は、ページの中央に表示されます。

ソート順をRelevance(関連性順)からDate(日付順)へ変更するには、ここをクリックしてください。



カスタマーポータル

チャットサービス

2021年1月

チャットサービス

- この章では、チャットサービスの基本的な使い方を説明します。
- チャットはマイクロフォーカスにより運営されており、お客様へサポートのご案内や、様々な質問に対して支援するところ出来る専任の担当者が配置されています。
- チャットは、英語と日本語で24時間x365日サービスを提供します。また、中国語、フランス語、ドイツ語、ポルトガル語、スペイン語では、それぞれのローカルビジネス時間サービスを提供します。
- 問題や質問を解決するのに別の技術者による調査が必要な場合は、チャット担当者はお客様に替わって新規サポートケースをオープンします。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Free Trials

Users
View or manage users for your support entitlements

Notifications
Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile
Manage your personal settings

Cases
Request help from Support or update an existing case.

Entitlements
View your Support entitlements.

Licences & Downloads
Manage licenses and download product software releases and patches

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more

Support Home Contact Support

Chat With An Agent

チャットをご利用になるのにログインは不要です。

ログインしている場合は、登録されている名前とEmailアドレスがチャットフォームに表示されます。

Chat with An Agentと表示されていれば、いつでもチャットがご利用いただけます。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Free Trials

Users: View or manage users for your support entitlements.

Notifications: Subscribe to email notifications for product issues and more.

Profile: Manage your personal settings.

Cases: Request help from Support or update an existing case.

Entitlements: View your Support entitlements.

Licences & Downloads: Manage licenses and download product software releases and patches.

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more.

Support Home Contact Support

Chat

*First Name: Test User *Last Name: Portal1

Email: user1234@microfocus.com

Preferred Language: English

--None-- Chinese English French German Japanese Portugese Spanish

Start Chatting

ログインしている場合は、名前とEmailは自動的に表示されます。

Preferred language(優先言語)を選択してください。

Start Chatting(チャットを開始)をクリックしてください。

チャットが終了したら、「X」をクリックして、セッションを終了してください。

メッセージを入力してエージェントとチャットを開始してください。

The screenshot displays the Micro Focus Support Portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Micro Focus logo, a search bar, and user information for 'Test User Portal'. Below the navigation bar, there are several menu items: Home, Cases, Users, Email Notifications, My Entitlements, Knowledge Base, Flexible Credits, and Help. A 'Free Trials' button is visible in the top right corner. The main content area features six tiles: 'Users' (View or manage users for your support entitlements), 'Notifications' (Subscribe to email notifications for product issues and more), 'Profile' (Manage your personal settings), 'Cases' (Request help from Support or update an existing case), 'Entitlements' (View your Support entitlements), and 'Licences & Downloads' (Manage licenses and download product software releases and patches). At the bottom of the main content area, there is a section for 'Explore resource by product' with a 'Support Home' button and a 'Contact Support' button. On the right side, a chat window is open, displaying the text 'End chat?' and 'Don't worry, after the chat ends, you can save the transcript. Click Save Transcript at the bottom of the chat window.' Below this text is a blue 'Confirm End Chat' button and a 'Go Back' link. A red arrow points from a text box at the bottom to the 'Confirm End Chat' button.

チャットセッション
の終了を確認します。

Micro Focus Support Portal

Search

Test User Portal

Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Free Trials

Users: View or manage users for your support entitlements

Notifications: Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile: Manage your personal settings

Cases: Request help from Support or update an existing case.

Entitlements: View your Support entitlements

Licences & Downloads: Manage licenses and download product software releases and patches

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more.

Support Home Contact Support

Chat Ended

Chat started at 15:04

Hello, thank you for choosing LiveChat. My name is Testuser Service_Agent. How may I help you today?

Testuser Service_Agent 15:04

Hi, thanks for helping! 15:05

Chat Ended

Close Chat

Save Transcript

チャットのトランスクリプト（写し）を保存することが出来ます。 a.txtファイルがローカルコンピュータにダウンロードされます。

Close chat(チャットを退席)で終了してください。



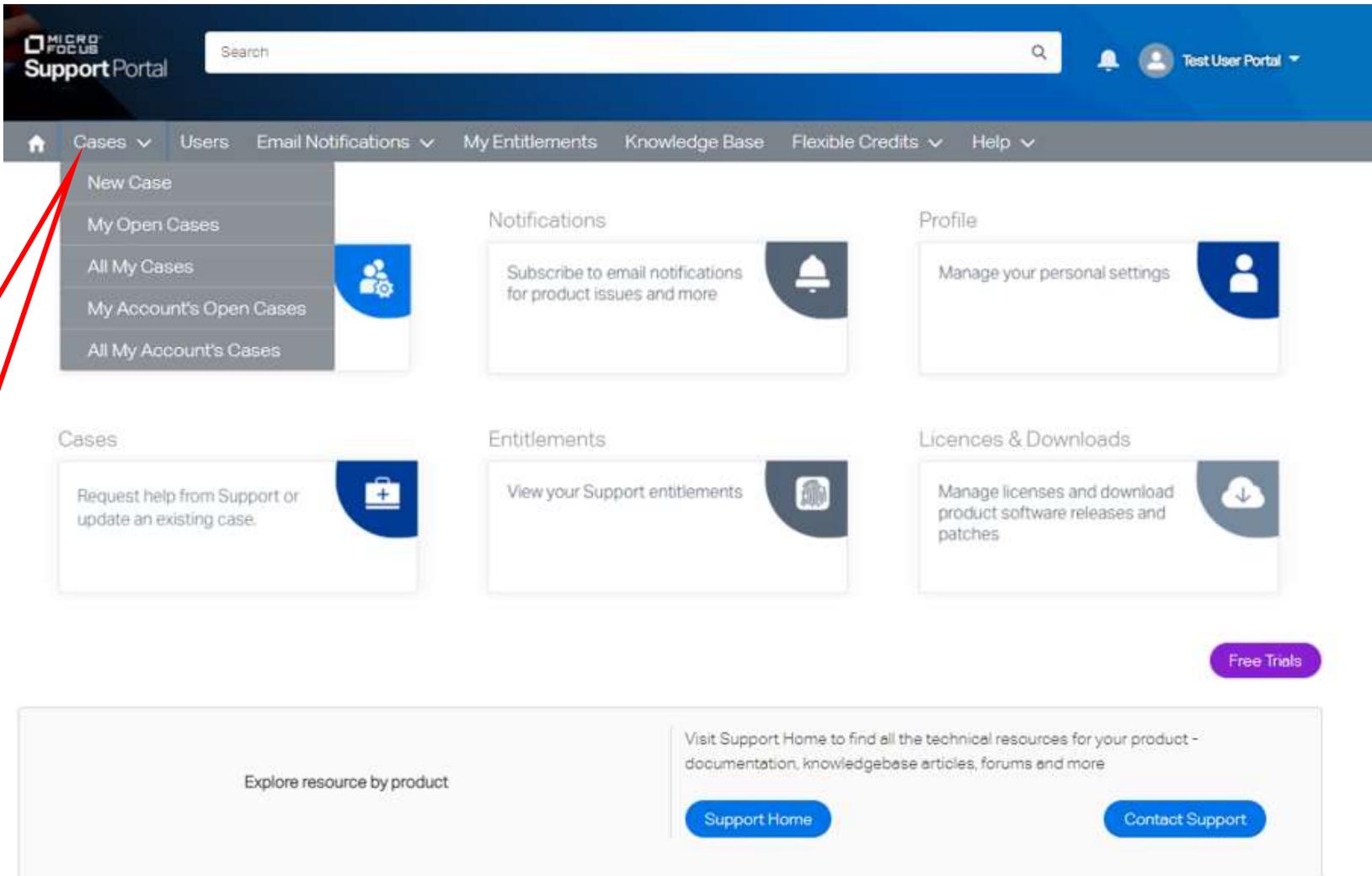
カスタマーポータル

ケースの管理（作成）

2021年1月

ケース管理（作成）

- この章では、新規サポートケースをオープンする方法やサポート担当者とのやり取りする際の基本的な操作などの説明をします。
- 新規ケースのオープン、すべてのケースのアクティビティの参照、ケースアップデートなどを行う手順を学びます。



ポータルへログインすると、**Cases(ケース)**メニューからケースを管理することができます。

ここから、**New Case(新しいケース)**をオープンしたり、あらかじめ定義されているビューにアクセスし、お客様のアカウント（複数のアカウントに所属している場合もあります）でのケースの状況を簡単に確認することができます。

重要：ポータルでのアカウントとは、お客様の会社です。

Home > Cases > New Cases

Submit a new Support case

Account

--None--

--None--

XYZ Company

ACME Inc.

Your Company LLC

New Case(新しいケース)をクリックすると、サポートケースをオープンするスクリーンが表示されます。

複数のアカウントに所属している場合があります。その場合は、まず対象となるアカウントを選択してください。

Home > Cases > New Cases

Submit a new Support case

Account
XYZ Company

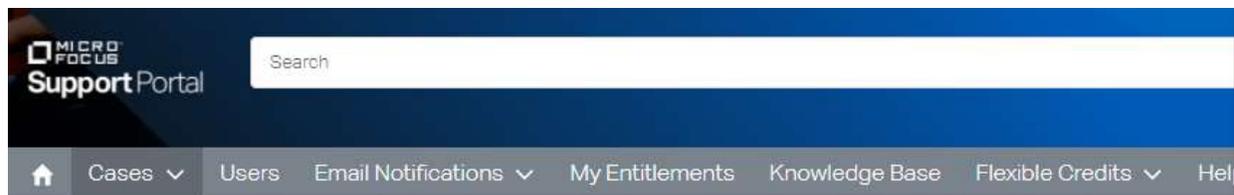
Case Type

- Technical Issue
- Licensing
- Website Functionality
- Access Request
- Non-Technical Enquiry

Account(アカウント)を選択後、ケースタイプを選択します。

製品の問題や質問の場合は、**Technical Issue(技術的な問題)**を選択してください。

技術的な問題やライセンスの質問のケースをオープンするには、マイクロフォーカスの有効な資格情報が必要です。



Home > Cases > New Cases

Submit a new Support case

Account: XYZ Company

*Product: 1 Enterprise Developer, 600000661812

*Entitlement: 3 Business Support

*Severity: 5 3 - Medium

*Subject: 7 I'm getting error message #29 when I try to install

*Description: 8 I need some help understanding what error #29 is when I try and install my software for the first time.

Case Type: Technical Issue

*Product Platform: 2 IBM Power running Red Hat Enterprise Linux 7 64 B

*Product Version: 4 4.0.0

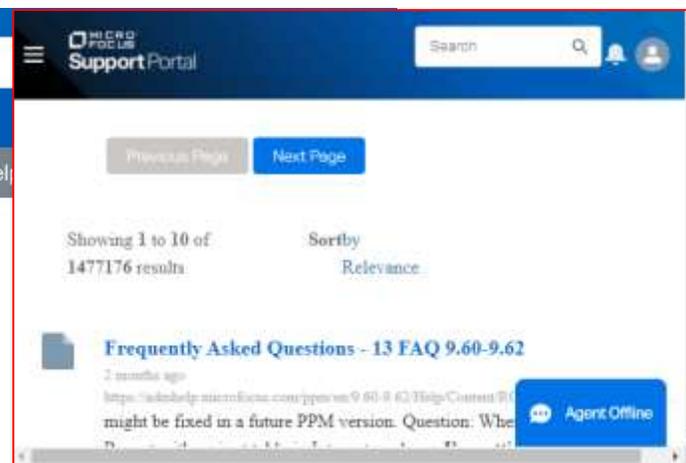
*Priority: 6 Medium

Submit

追加のフィールドが表示されます。

各フィールドを右の番号順に選択および入力してください。
直前に選択した内容によって、ドロップダウンメニューが表示されますので、数字の順番通り進めてください。

Submit(送信)をクリックして完了します。



ステップ7まで完了し、カーソルをDescription(説明)ボックスへ移動させると、入力された情報を基に関連する技術情報の記事がポップアップします。

Case 00802400

+ Follow

Status	Severity	Case Owner	Contact Name	Account Name	Subject
New	3 - Medium	MFI Support	Test User Portal1	XYZ Company	I need some help with an error I'm getting when I

Update Case

Request Closure

Description Information

Description

Help with adding a new user please.

Subject

I need some help with an error I'm getting when I try and add a new user to the system

Summary Fields

Status

New

Date/Time Opened

10/12/2020 18:29

Severity

3 - Medium

Priority

Medium

Contact Name

[Test User Portal1](#)

Case Owner

MFI Support

Type

Technical Issue

Related Info

Product

Server for COBOL

Closure Summary

前のページでSubmit(送信)ボタンを押すと、このようなスクリーンが表示され、ケースがオープンされます。

ケース番号と詳細情報が表示されます。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

New Case
My Open Cases
All My Cases
My Account's Open Cases
All My Account's Cases

+ Follow

Status: New
Case Owner: MFI Support
Contact Name: [Test User Portal1](#)
Account Name: XYZ Company
Subject: I need some help with an error I'm getting when I

Update Case Request Closure

Description Information

Description: Help with adding a new user please.

Subject: I need some help with an error I'm getting when I try and add a new user to the system.

Summary Fields

Status	Date/Time Opened
New	10/12/2020 18:29
Severity	Priority
3 - Medium	Medium
Contact Name	Case Owner
Test User Portal1	MFI Support
	Type
	Technical Issue

Related Info

Product: Server for COBOL

Closure Summary

Cases(ケース)のMy Open Cases(自分のオープン中のケース)をクリックすると、オープン中の自分のすべてのケースを見ることが出来ます。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home > >

Cases My Open Cases (Portal)

50+ items • Sorted by Last Modified Date • Filtered by All cases - Closed, I2R_Owner, Case Visible to Customer • Updated a few seconds ago

Search this list...

Account Name	Case Num...	Le...	Pr...	Subject	St...	Severity	Date/Time ...	Last Modi... ↓	R...	Owner Na...
1 XYZ Company	00802400	Serv...	I need some ...	New	3 - Mediu...	10/12/2020 18...	10/12/2020 18...	MFI Support		

この例は、自分がオープンしているすべてのケースをリストしています。個々のケースの詳細の参照、アップデート、ファイルのアップローなどを行うには、ケースIDの番号をクリックしてください。

Case 00802400

+ Follow

Status	Severity	Case Owner	Contact Name	Account Name	Subject
New	3 - Medium	MFI Support	Test User Portal1	XYZ Company	I need some help with an error I'm getting when I

Update Case

Request Closure

ケースを更新するには、Update Case(ケースの更新)をクリックしてください。

▼ Description Information

Description ⓘ

Help with adding a new user please.

Subject ⓘ

I need some help with an error I'm getting when I try and add a new user to the system

▼ Summary Fields

Status

New

Severity ⓘ

3 - Medium

Contact Name

[Test User Portal1](#)

Date/Time Opened

10/12/2020 18:29

Priority

Medium

Case Owner

MFI Support

Type

Technical Issue

▼ Related Info

Product

Server for COBOL

Closure Summary ⓘ

The screenshot displays the Micro Focus Support Portal interface. At the top, there is a search bar and a user profile for 'Test User Portal'. Below the navigation bar, a case titled 'Case 00802400' is shown with a '+ Follow' button. The case details include: Status: New, Severity: 3 - Medium, Case Owner: MFI Support, Contact Name: Test User Portal, Account Name: Caixa Economica Federal, and Subject: I need some help with an error I'm getting when I... A 'New Case Comment' dialog box is open in the foreground, featuring a text area for 'Body' and 'Save' and 'Cancel' buttons. The background case page shows sections for 'Description Information' and 'Summary Fields'.

追加したいケースコメントを入力して、Saveをクリックしてください。

Case 00802400

+ Follow

Status: Pending Support (New Activity) Severity: 3 - Medium Case Owner: MFI Support Contact Name: [Test User Portal1](#) Account Name: XYZ Company

Update Case

Request Closure

Description Information

Description

Help with adding a new user please.

Subject

I need some help with an error I'm getting when I try and add a new user to the system

ページをスクロールすると、
ケースコメントを確認する
ことができます。

Case Comments (1)

New

User	Public	Created Date	Comment
Test User Portal1	<input checked="" type="checkbox"/>	10/12/2020 18:44	Hi, I have some follow up information about this problem.

View All

Emailによる更新や返信

- ケースの管理はすべてサポートポータル上で行われます。
- 常時ポータルへログインしなくても、下記の方法でオープン中のケースのアップデートを確認することができます。
- ケースがオープンされると、以降ケースのステータスにアップデートがあるとEmail通知が送られます。新規のケースがオープンされたとき、サポートエンジニアがケースのステータスを変更したとき、解決策が提示されたとき、その他お客様のアクションが必要な時などにEmailが送信されます。
- お客様へ送信されるメールには、各ケース毎の参照番号が付与されています。そのまま返信していただければ、お送りいただいたアップデートは弊社サポートシステムに反映され、Emailアップデートとしてサポートポータルから参照することができます。

Home > >

Cases

My Open Cases (Portal) ▼

50+ items • Sorted by Last Modified Date • Filtered by All cases - Closed, I2R_Owner, Case Visible to Customer • Updated a few seconds ago

Search this list...

	Account Name	Case Num...	Le...	Pr...	Subject	St...	Severity	Date/Time ...	Last Modi... ↓	R...	Owner Na...
1	XYZ Company	00802400			Serv... I need some ...	New	3 - Mediu...	10/12/2020 18...	10/12/2020 18...		MFI Support

ホームボタンをクリックすると、ポータルのメイン画面へ戻ります。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home My Profile My Account Logout

Users: View or manage users for your support entitlements

Notifications: Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile: Manage your personal information

Cases: Request help from Support or update an existing case

Entitlements: View your Support entitlements

Licences & Downloads: Manage licenses and download product software releases and patches

Free Trials

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more

Support Home Contact Support

アップデートが完了したら、ログアウトしてください。

MICRO FOCUS Support Portal [Login](#)

[Home](#)
[Cases](#)
[Users](#)
[Email Notifications](#)
[My Entitlements](#)
[Knowledge Base](#)
[Flexible Credits](#)
[Help](#)

[Free Trials](#)

Users

View or manage users for your support entitlements



Notifications

Subscribe to email notifications for product issues and more



Profile

Manage your personal settings



Cases

Request help from Support or update an existing case.



Entitlements

View your Support entitlements



Licences & Downloads

Manage licenses and download product software releases and patches



Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more.

[Support Home](#)
[Contact Support](#)



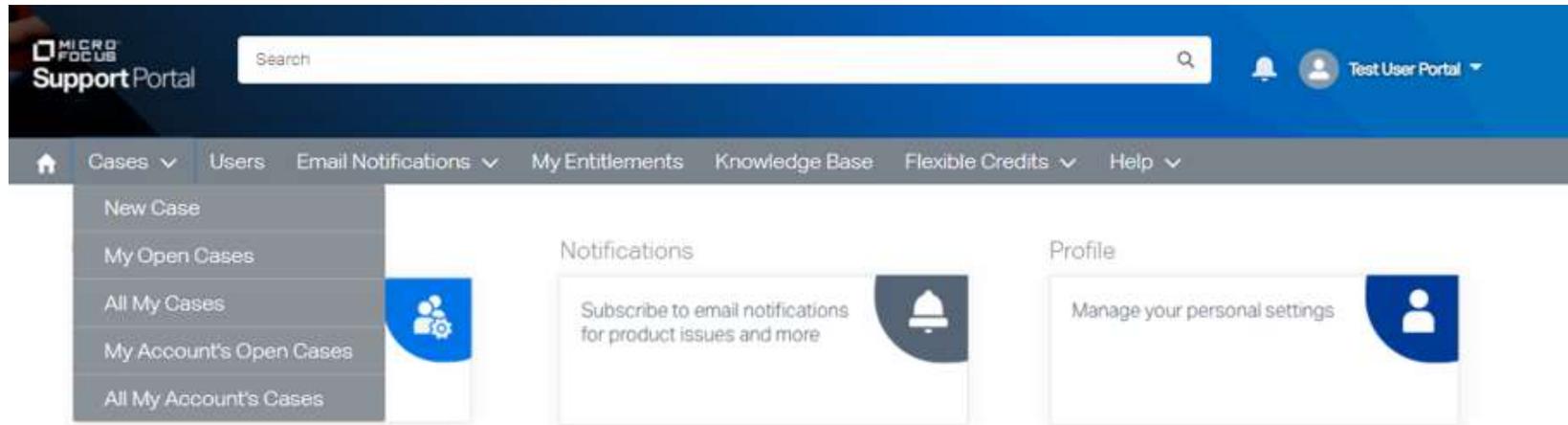
カスタマーポータル

ケース管理 - ケースの参照

2021年1月

ケースの管理（参照）

- この章では、ポータルでケースを参照する際の基本的な操作を説明します。
- お客様自身で作成したケースやアカウント内の他のユーザーが作成したケースを参照する方法を説明します。
- また、ケースのリストビューのカスタマイズ方法を説明します。



- ポータルでは下記の4つのビューがあらかじめ定義されています。
 - [My Open Cases\(自分のオープン中のケース\)](#) : お客様自身でオープンしたアクティブなケースのみが表示されます。
 - [All My Cases \(自分のすべてのケース\)](#) : お客様自身がオープンした（クローズされたケースも含む）すべてのケースが表示されます。
 - [My Account's Open Cases \(アカウントのオープン中のケース\)](#) : お客様のアカウントのすべてのオープン中のケースが表示されます。
 - [All My Account's Cases \(アカウントのすべてのケース\)](#) : お客様のアカウントの（クローズされたケースも含む）すべてケースが表示されます。
- これらの既定のリストビューはカスタマイズすることはできません。
- カスタマイズしたビューを作成するには、まず最初に上記のいずれかの標準のビューをクリックし、次ページ以降の操作を行ってください。

Home > >

Cases My Open Cases (Portal)

50+ items • Sorted by Last Modified Date • Filtered by All cases - Closed, I2R_Owner, Case Visible to Customer • Updated a few seconds ago

Search this list... [Settings] [Refresh] [Filter]

Account Name	Case Num...	Le...	Pr...	Subject	St...	Severity	Date/Time ...	Last Modi... ↓	R...	Owner Na...
1: XYZ Company	00802400			Serv... I need some ...	New	3 - Mediu...	10/12/2020 18...	10/12/2020 18...		MFI Support

右端のフィルターアイコンをクリックすると、この既定のリストビューに設定されているフィルター（ロックされており編集不可）を確認することができます。

Filters [Close]

Locked Filters 🔒

- Filter by Owner: All cases
- Closed: equals: False
- I2R_Owner: equals: True
- Case Visible to Customer: equals: True

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home > >

Cases My Open Cases (Portal)

60+ items • Sorted by Last Modified Date • Filtered by All cases - Closed, I2R_Owner, Case Visible to Customer • Updated a few seconds ago

Search this list...

Account Name	Case Num...	Le...	Pr...	Subject	St...	Severity	Date/Time ...	Last Modi... ↓	R...	Owner Na...
1: XYZ Company	00802400			Serv... I need some ...	New	3 - Mediu...	10/12/2020 18...	10/12/2020 18...		MFI Support

設定アイコンをクリックすると、リストビューコントロールが表示されます。

New(新規)を選択して新しいビューを作成するか、**Clone(コピー)**を選択してこのビューを基に編集してください。

LIST VIEW CONTROLS

- New
- Clone
- Rename
- Sharing Settings
- Show List Filters
- Select Fields to Display
- Delete
- Reset Column Widths

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home > >

Cases My Open Cases (Portal)

50+ items • Sorted by Last Modified Date • Filtered by All cases - Closed, I2R_Owner, Case Visible to Customer • Updated a few seconds ago

Search this list...

	Account Name	Case Num...	Le...	Pr...	Subject	St...	Severity	Date/Time ...	Last Modi... ↓	R...	Owner Na...
1	XYZ Company	00802400			Serv... I need some ...	New	3 - Mediu...	10/12/2020 18...	10/12/2020 18...		MFI Support

新規・コピーどちらを選択しても、ビューリスト名の入力と、誰がリストを表示出来るかを設定する必要があります。

そして、**Save(保存)**をクリックします。

注意：この例では、リストビューは他の人と共有出来ません。

New List View

*List Name

Name your list

Who sees this list view?

Only I can see this list view

All users can see this list view

Share list view with groups of users

Cancel Save

Cases Name your list

0 items • Sorted by Case Number • Filtered by My cases • Updated a few seconds ago

Search this list..

Case Nu... ↑	Contact N...	Subject	Status	Severity	Case Own...
XYZ Company					

Field: Account

Operator: equals

Value:

Done

Filters

Filter by Owner: My cases

Matching all of these filters

New Filter*

Add Filter Remove All

Add Filter Logic

保存したビューリストに対して、フィルタやフィルタロジックの追加を行い、表示したいケースのビューを定義します。



カスタマーポータル

ファイルのアップロードと共有

2021年1月

ファイルのアップロードと共有

- この章では、サポートへファイルを送る際の基本的な使い方を説明します。
- マイクロフォーカスはお客様とファイル交換を行う場合は、Micro Focus – File Transfer System (MF-FTS)を使用しています。
- MF-FTSは、マイクロフォーカスのサポート担当者へお客様のデータを送る際にデータを保護する暗号化された安全なサイトです。
- マイクロフォーカスのサポートケースを新規オープンするたびに、そのサポートケース専用の新しいMF-FTSアカウントがオープンされます。
- アップロードされたコンテンツは、ケースがクローズされてから45日後に削除されます。

ログインしてください。

MICRO FOCUS Support Portal

Search: []

Test User Portal

Home Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

New Case
My Open Cases
All My Cases
My Account's Open Cases
All My Account's Cases

Free Trials

Notifications
Subscribe to email notifications for product issues and more

Profile
Manage your personal settings

Cases
Request help from Support or update an existing case.

Entitlements
View your Support entitlements

Licences & Downloads
Manage licenses and download product software releases and patches

Explore resource by product

Visit Support Home to find all the technical resources for your product - documentation, knowledgebase articles, forums and more

Support Home Contact Support

My Open Cases(自分のオープン中のケース)を選択してケースのリストを表示します。



Cases

My Open Cases (Portal)

50+ items • Sorted by Last Modified Date • Filtered by All cases - Closed, I2R_Owner, Case Visible to Customer • Updated a few seconds ago

Search this list..



	Account Name	Case Num...	Le...	Pr...	Subject	St...	Severity	Date/Time ...	Last Modi... ↓	R...	Owner Na...
1	XYZ Company	00802400			Serv... I need some ...	New	3 - Mediu...	10/12/2020 18...	10/12/2020 18...		MFI Support

ファイルをアップロードする
ケースのCase ID(ケース番号)を
クリックします。

FTPリンクのアカウントとパスワードが表示されるまで、スクリーンをスクロールしてください。
リンクをクリックすると、安全にファイルをアップロード/ダウンロードできるFTPサイトへ移動します。

FTPサイトにログインするために、アカウントとパスワードを記録しておいてください。

注意：新規ケースオープン後少し遅れて表示されます。空白の場合は、ブラウザをリフレッシュしてください。

注意：はじめてアクセスする場合は、使用条件が表示されます。内容を確認のうえ、Acceptしてください。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Case 00802400 [+ Follow](#)

Status: Pending Support (New Activity) Severity: 3 - Medium Case Owner: MFI Support Contact Name: [Test User Portal1](#) Account Name: [Caixa Economica Federal](#)

[Update Case](#) [Request Closure](#)

▼ Description Information

Description ⁱ
Help with adding a new user please. [Bit](#)

▼ Exchange files

Customer Fts HostFtpURL ⁱ
<https://sample.url.com>

Password ⁱ
E6ab*HD5fi.NI5m

Account ⁱ
FC02b88d

Case Comments (1) [New](#)

User	Public	Created Date	Comment
Test User Portal1	<input checked="" type="checkbox"/>	10/12/2020 18:44	Hi, I have some follow up information about this problem.

Welcome to the MF File Transfer Service

[Help](#)

Introduction

MF-FTS is a file transfer service enabling large document exchange between customers/partners and Micro Focus. MF-FTS provides the transport mechanism only and is not responsible for the files transferred nor the overall (total Internet) end-to-end solution. MF-FTS may only be used for Micro Focus company business. MF-FTS is not backed up and is not a repository. Most MF-FTS drop boxes are subject to disk quota limits. Files should be removed after successful transfer. Use of MF-FTS implies acceptance of the [MF-FTS Terms of Use and Service](#).

This MF-FTS UI supports file transfer using the HTTPS protocol and is intended only for use by customers or Micro Focus partners who have disabled FTP in their firewalls. The normal, recommended protocols for file transfers are FTP, SFTP (encrypted connection), or FTPS (encrypted connection) because these protocols are more efficient and require fewer system resources. Note that FTP transfers the login credentials and the content unencrypted while SFTP and FTPS use encryption.

Login

To use the MF-FTS file transfer service over the HTTPS protocol, please login using the drop box account name and password supplied to you by your Micro Focus contact:

Account Name:

Account Password:

Login

このケース番号専用フォルダにアクセスするため、アカウントとパスワードを入力してください。

このページからファイルをアップロードしてください。また、サポート担当者から送られたファイルをダウンロードすることもできます。終了したら、ログアウトしてください。



Welcome to Micro Focus File Transfer Service

FTS account name : FC02b88d
Permissions : Read and write

Directory Browser for account FC02b88d

Download a file by selecting its link. Change to a directory by selecting its link.

Current Location: /

Select	Name	Type	Size (bytes)	Last Modified (UTC)
Checksum Algorithm: MD5 <input type="button" value="Calculate Checksum"/> <input type="button" value="Delete Selected"/> <input type="checkbox"/> Calculate Disk Usage				

File Functions

Relative to the current directory:
(PLEASE NOTE: interrupted uploads may leave partial files on the FTS server. Verify the uploaded file's MD5 checksum and delete if incorrect.)

File Uploader:

Browser Version	Max File Size	<input type="text" value="--- Click To Select A"/> <input type="button" value="Browse"/>	<input type="button" value="Upload File"/>
Internet Explorer 11.0+	< 4 GB	<input checked="" type="checkbox"/> Report MD5 sum when upload completes	
Chrome 58.0+	> 16 GB		
Firefox 52.0+	> 16 GB		
Opera 45.0+	> 16 GB		

Rename file named: to:

Directory Functions

Relative to the current directory:
Create a directory named:



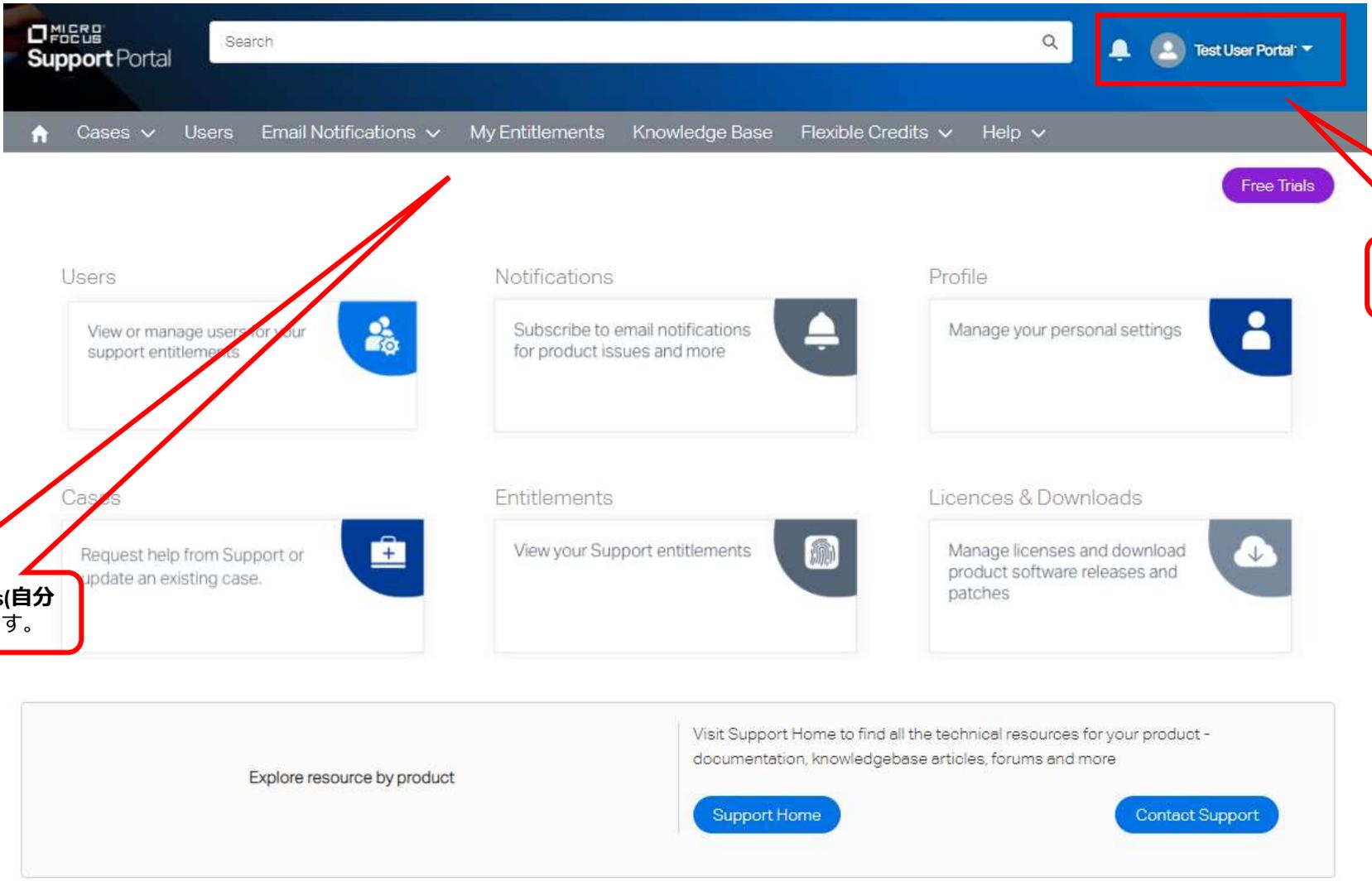
カスタマーポータル

サポート資格と資産管理

2021年1月

サポート資格と資産管理

- この章では、お客様のサポート資格情報と弊社からご購入いただいた資産の確認方法を説明します。
- **サポート資格(Entitlement)** は、マイクロフォーカスからご購入いただいた資産(Asset)に対するサポートの為にサービス契約です。
- **資産(Asset)** は、一般的な言葉で表すと、ご購入いただいたサポート製品です。



ログインしてください。

そして、**My Entitlements(自分の資格)**をクリックします。

Home > My Entitlements

Select Account

- None--
- XYZ Company
- ACME Inc.
- Your Company LLC

Account(会社)を選択してください。

Home > My Entitlements

Select Account

XYZ Company

License/Download

Search the List

Search

Export

Product Name

Visual COBOL

Entitlement N...	Start Date	End Date	Status	SLD URL	View
Business Support	2020-12-04	2021-12-03	Active	https://sldsit.micr...	View Details

Filters:

Status

Start Date

End Date

Reset Filter

お客様のすべての製品リストが表示されます。(システムではお客様のAsset(資産)として管理しています)

この例では、製品名左の矢印をクリックして資格情報を表示しています。

View Details(詳細表示) をクリックし、資格情報に関する詳細情報を表示します。

Home > My Entitlements

Entitlement Details

Account Name	XYZ Company
Support Product	
Start Date	2019-04-29
Cases Per Entitlement	
Status	Active
Per Incident	<input type="checkbox"/>

Close

Customer Service ID	
Entitlement Name	Business Support
End Date	2022-04-28
Remaining Cases	
Asset Serial Number	

資格情報の詳細ページから前のページに戻るには、Closeをクリックします。

資格情報の詳細（資格名、顧客サービスID、開始日、終了日、ケース数、資産シリアル番号、その他）情報が表示されます。

Home > My Entitlements

Select Account

XYZ Company

License/Download

Search the List

Search

Export

Product Name

▼ Annual COBOL

Entitlement N...	Start Date	End Date	Status	SLD URL	View
Business Support	2020-12-04	2021-12-03	Active	https://sldsit.micr...	View Details

Filters:

> Status

Start Date

End Date

Reset Filter

ソフトウェアやライセンスのダウンロードする場合は、ここをクリックしてください。ソフトウェアのライセンスとダウンロード (SLD) サイトへアクセス出来ます。

SLDはサポートポータルとは別システムです。このリンクはブラウザの新しいタブで開かれます。

SLD URLをクリックすると、SLDの注文ページに直接移動します。

Welcome to Identity Access Management



Request Access



Request Internal Role



My Requests

ソフトウェアのライセンスとダウンロード (SLD)サイトで、ソフトウェアのダウンロード、ライセンスキーへのアクセス、およびIDアクセス管理を行うことができます。

サイトの管理者からダウンロードするアクセス権を未だ付与されていない場合は、アクセス要求を行う必要があります。



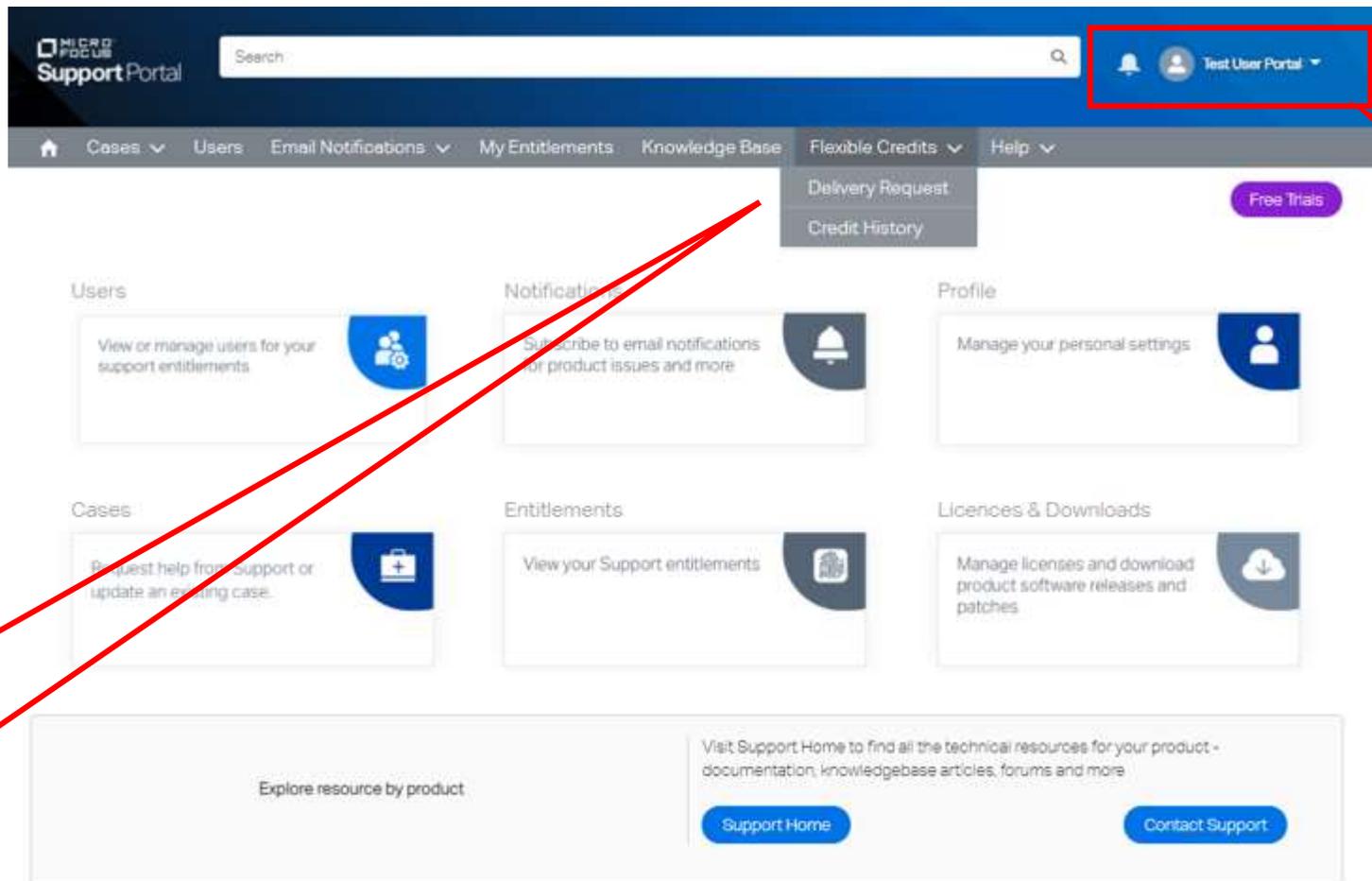
カスタマーポータル

フレキシブルクレジット

2021年1月

フレキシブルクレジット

- この章では、利用可能なフレキシブルクレジットの確認方法を説明します。
- どのようなサービスが利用可能なのかを確認し、どうやってリクエストを行いクレジットを消費するか見ていきます。



ログインしてください。

まず、Flexible Credits(フレキシブルクレジット)をクリックし、次にDelivery Request(提供リクエスト)をクリックします。

ここから、フレキシブルクレジットを利用するためのリクエストを開始します。

Home > Delivery Request > Flexible Credits

CREATE REQUEST SEARCH REQUEST

Information Section

Select Request Type:

Support Delivery Request

Search Contracts

Support Delivery(サポートの提供)、Education(トレーニング)、または Professional Services(プロフェッショナルサービス)から、リクエストタイプを選択してください。

次に、契約を検索し、利用可能なクレジットを検索します。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Home > Delivery Request > Flexible Credits

CREATE REQUEST SEARCH REQUEST

Information Section

Select Request Type: Support Delivery Request

Search Contracts

Contract Name	End Customer	Sales Order Number	Contract Start Date	Contract End Date				
00190746	XYZ Company	00000496	2020-06-30	2021-03-29				
Sales Order Number	Credit Start Date	Credit End Date	Credits Purchased	Credits Consumed	Credits in Transit	Credits Remaining	Status	Request
00000496	2020-06-30	2021-03-29	100000	215	1055	98730	Active	Create Support Delivery Request
00520704	XYZ Company	00001169	2020-08-07	2021-08-06				

このページでは、アカウントでのすべての契約情報を表示します。

下矢印で展開して、クレジットの詳細を確認します。

クレジットの現在のステータスを表示します。

Credits in Transit(リクエスト中のクレジット)は、リクエスト中でまだ完了していないクレジットです。このクレジットを再度使うことはできません。

リクエストが完了すると、**Credits Consumed(消費済みのクレジット)**へ移動します。

クレジットの利用を開始するには（この例ではサポート提供リクエスト）、**Create Support Delivery Request(サポート提供リクエスト作成)**をクリックしてください。

Credit Status

Sales Order Number	Credit Start Date	Credit End Date	Credits Purchased	Credits Consumed	Credits in Transit	Credits Remaining
00000496	2020-06-30	2021-03-29	100000	215	1055	98730

Support Delivery Request

Region **1** Country Of Service **2**

Menu Items **3** Product Center **4**

Qty of Services ⓘ Flexible Credits

Requested Delivery Date

Comments

ポップアップメニューが表示されます。

上記の番号に従って、順番に項目の選択肢を選んでください。選択した内容で、次のフィールドの選択肢の情報がアップデートされます。

注意：提供可能なサービスは、地域とリソースの空き状況に依存します。

Save(保存)をクリックしてリクエストを完了します。

Case 01878448

+ Follow New Note

Case Owner: Delivery Request AMS | Status: Assignment in Progress | Contact Name: | Type: Support Delivery Request

Update Case Request Closure

Case Information

Case Owner: Delivery Request AMS | Type: Support Delivery Request
Contact Name: Portal User Account | FlexCredit Support Service: NSE 10-incident pack add on
Case Number: 01878448 | Service Quantity: 1
Case Origin: Web | Center/Portfolio: ADM ART Center
Customer Service Identifier: SO000000109 | Credit Used: 24
Comments: | Requested Delivery Date: 07/11/2020

Additional Information

Status: Assignment in Progress | Severity: 3 - Medium

Description Information

Subject: | Description:

ケースが割り当てられ、リクエストの詳細を確認することができます。

リクエストに関して、サービスを提供する担当者からお客様へご連絡を行い、作業をスケジュールします。



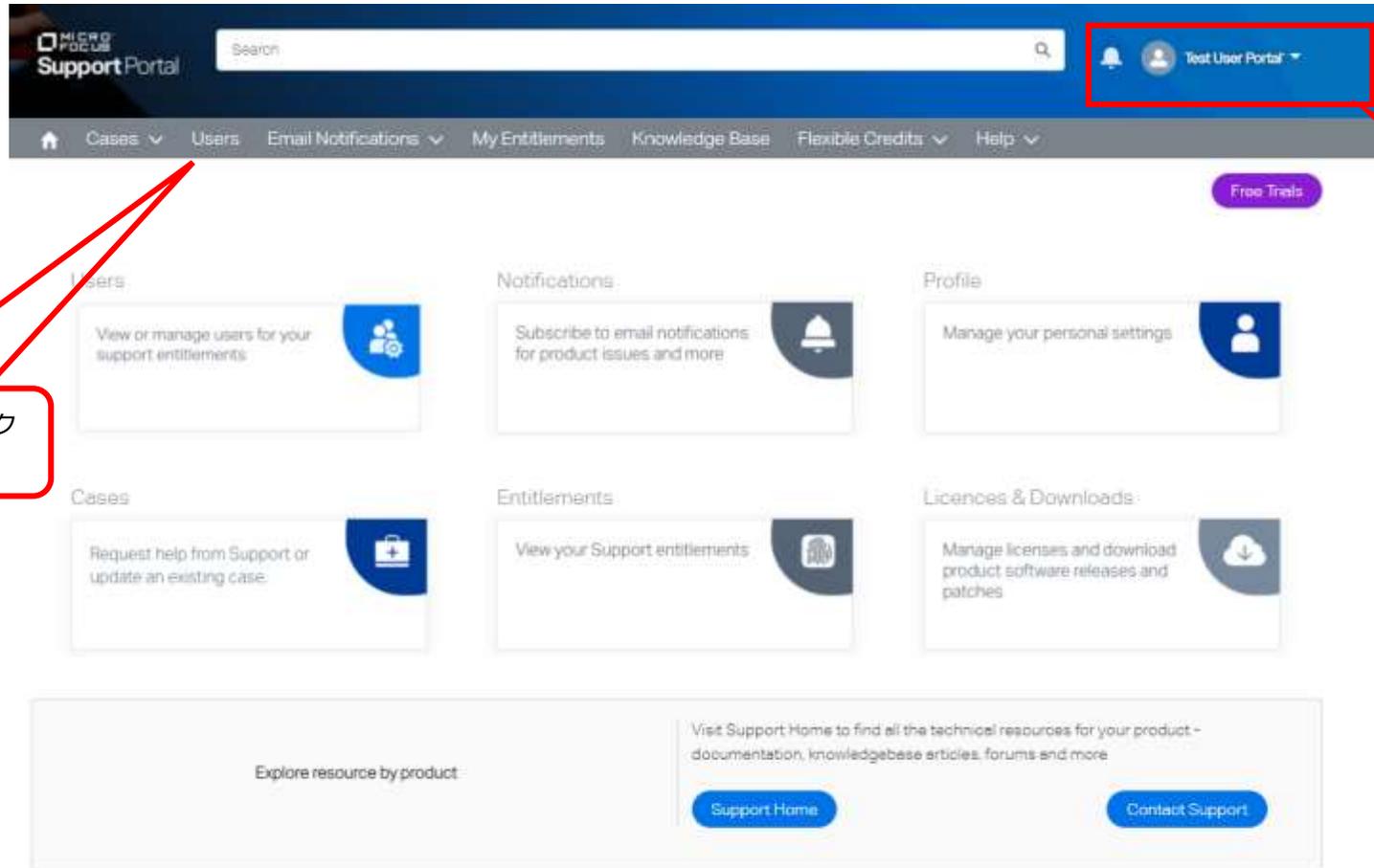
カスタマーポータル

管理者とアクセス制御

2021年1月

管理者とアクセス制御

- この章では、管理者とアカウント内の連絡先の管理に関する概要を説明します。
- 管理者の基本的な役割は、アカウント内で誰にサポート資格を有効にするかを管理します。
- また、サイト内の連絡先の追加や削除、および管理者権限を管理します。



そして、**Users(ユーザー)**をクリックします。

ログインしてください。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Cases Users Email Notifications My Entitlements Knowledge Base Flexible Credits Help

Home > Users

Users

Select Account

XYZ Company

This is the list of users for the account and the Roles which they have been assigned.

Administrators may add and remove other Users at the account and assign rights to specific entitlements to Users

Users can log Support cases against the Entitlements which have been assigned to them.

Administrators can change a user's role or remove a User using the Edit control for that User.

Administrators can assign or unassign entitlements to a User by selecting or deselecting the relevant items and clicking Save Changes

Save Changes Add new Contact

Test User Portal1

UACustomer user4

複数のアカウント（会社）に所属している場合は、管理するアカウントを選択します。

アカウントに新規ユーザを追加する場合は、ここをクリックしてください。

または、既存のアカウントを選択して編集できます。

The screenshot shows the 'Users' management page in the Micro Focus Support Portal. At the top, there is a navigation bar with the Micro Focus logo, a search bar, and a user profile for 'Test User Portal'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Cases', 'Users', 'Email Notifications', 'My Entitlements', 'Knowledge Base', 'Flexible Credits', and 'Help'. The main content area is titled 'Users' and includes a 'Select Account' dropdown menu currently set to 'XYZ Company'. Below the dropdown, there are several paragraphs of text explaining user management: 'This is the list of users for the account and the Roles which they have been assigned.', 'Administrators may add and remove other Users at the account and assign rights to specific entitlements to Users', 'Users can log Support cases against the Entitlements which have been assigned to them.', 'Administrators can change a user's role or remove a User using the Edit control for that User.', and 'Administrators can assign or unassign entitlements to a User by selecting or deselecting the relevant items and clicking Save Changes'. At the bottom of the text area, there are two buttons: 'Save Changes' and 'Add new Contact'. Below the buttons, there is a table with two rows of user data:

Test User Portal1
UACustomer user4

Add new Contact (新規連絡先の追加)をクリックしてアカウントへユーザーの追加を開始します。

Users

Add Contact

When you add a new contact, they will be sent an email to validate their email address. When they do so, they will be prompted to create a login to the Support Portal.

Account

XYZ Company

*This will be the Primary Account for the new contact. If you are a Delegated Administrator for other accounts, you may link the contact to those accounts below. Note: Deactivation of a contact from their Primary Account, will also deactivate them from all other linked accounts

*First Name

*Last Name

*Email

Delegated Admin

Link with other accounts

ACCOUNT	LINK WITH ACCOUNT	DELEGATED ADMIN
XYZ Company	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
XYZ Company	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Create Close

入力が終わったら、Create(作成)をクリックしてください。登録した連絡先に、サポートポータルアカウントの作成を依頼するEmailが送られます。

新規追加する連絡先の情報を入力してください。
*の付いたフィールドは必須項目です。

お客様の会社に複数のアカウントが登録されている場合があります。ここから新規連絡先に対してアカウントをリンクすることができます。

また、アカウントの管理者 (Delegated Admin)に設定することができます

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home > Users

Users

Select Account

XYZ Company

This is the list of users for the account and the Roles which they have been assigned.

Administrators may add and remove other Users at the account and assign rights to specific entitlements to Users

Users can log Support cases against the Entitlements which have been assigned to them.

Administrators can change a user's role or remove a User using the Edit control for that User.

Administrators can assign or unassign entitlements to a User by selecting or deselecting the relevant items and clicking Save Changes

Save Changes Add new Contact

Test User Portal1
UACustomer user4

既存の連絡先を編集するには、
右矢印をクリックして展開し
てください。

管理者は、アカウント内のユーザーを管理者（または逆に一般ユーザー）にすることができます。

Save Changes Add new Contact

> Test User Portal1

▼ UACustomer user4

Email	Role	Edit
uaocustomeruser4@mailinator.com	<input checked="" type="radio"/> Administrator <input type="radio"/> User	▼

Entitlement Name	Product	Support
AppPulse Point of Presence Data Point Subscription SaaS	AppPulse Active(670000000739) AppPulse Active(670000000740)	<input checked="" type="checkbox"/>
AppPulse Point of Presence Scripting Subscription SaaS	AppPulse Active(670000000739) AppPulse Active(670000000740)	<input checked="" type="checkbox"/>
SAAS Support Entitlement		<input type="checkbox"/>

最後に、**Save Changes(変更の保存)**をクリックして終了します。

管理者は、サポート資格を管理して、ユーザー毎・製品毎にサポートを有効（または無効）にすることができます。

このボックスがチェックされていれば、このユーザーはこの製品に対するサポートケースをオープンすることができます。また、アカウント内のすべてのサポートケースの内容を参照したり、ケースをアップデートしたりすることができます。



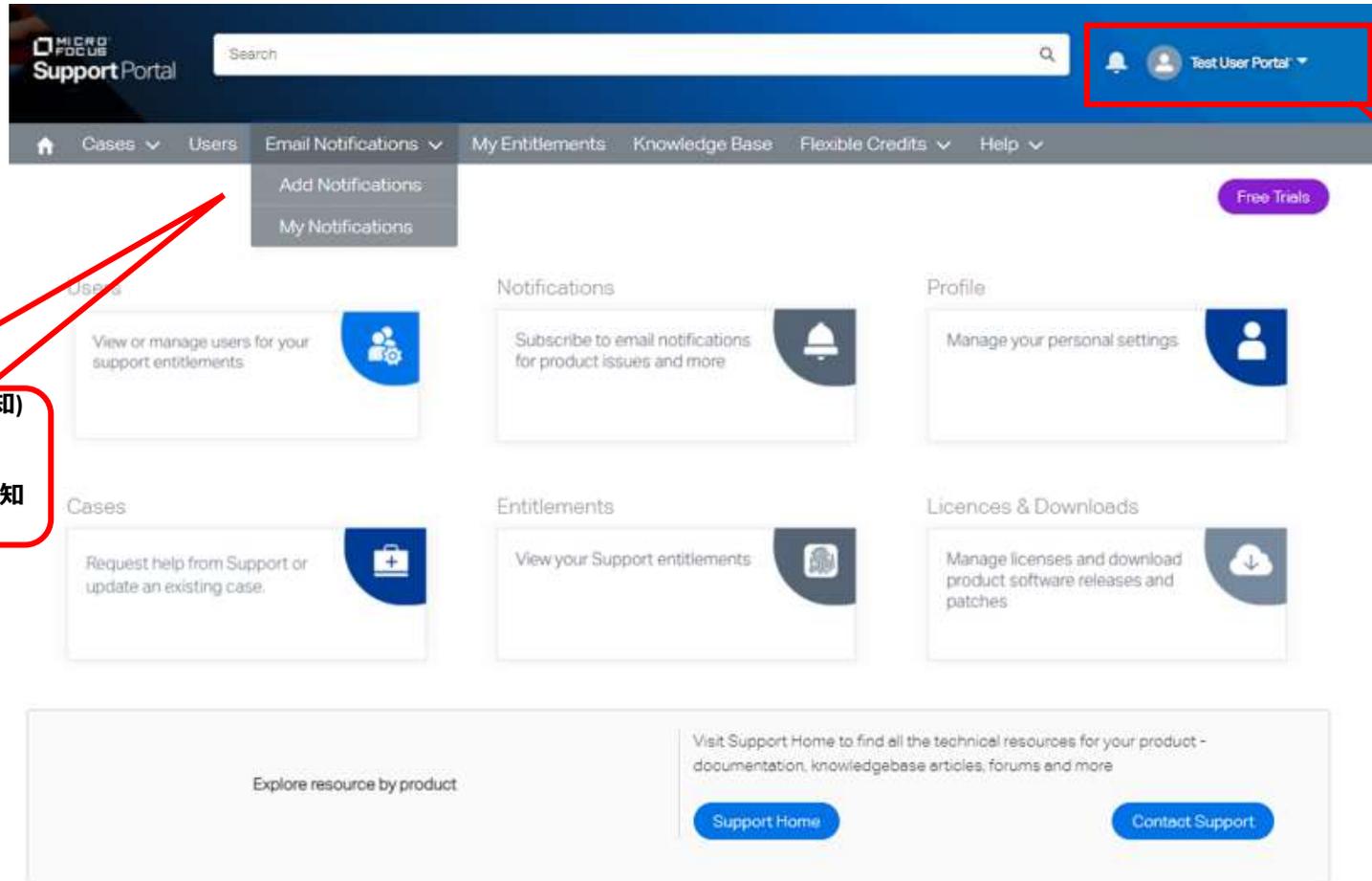
カスタマーポータル

メール通知の管理

2021年1月

メール通知の管理

- この章では、製品や様々なドキュメントの更新時に送られるメール通知の基本的な管理について説明します。
- 通知は直接お客様のEmailアドレスへ送られます。製品、ドキュメント、パッチ、その他、最新の情報をお届けします。
- 最新の製品情報入手することで、お客様のシステムやソフトウェアを最適な状態に保つことが可能になります。



Email Notifications(メール通知)をクリックします。
そして、Add Notifications(通知の追加)をクリックします。

まず、ログインしてください。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home > Email Notifications > Add Notifications

Add Notifications

Select Product

Server Automation (SA)

Document Type ⓘ

Available

- Enhancement Requests
- Discussion Forums
- Knowledge Documents
- Known Problems
- Manuals
- Obsolescence Documents

Selected

Save

ボックスをクリックすると、アルファベット順に並んだ製品のリストが表示されます。また、入力された内容に従って候補となる製品名が表示されます。

通知を受信したい製品を選択してください。

MICRO FOCUS Support Portal

Search

Test User Portal

Home > Email Notifications > Add Notifications

Add Notifications

Select Product:

Server Automation (SA)

Document Type ⓘ

Available

- Discussion Forums
- Knowledge Documents
- Manuals
- Obsolescence Documents
- Patches
- Security Bulletins

Selected

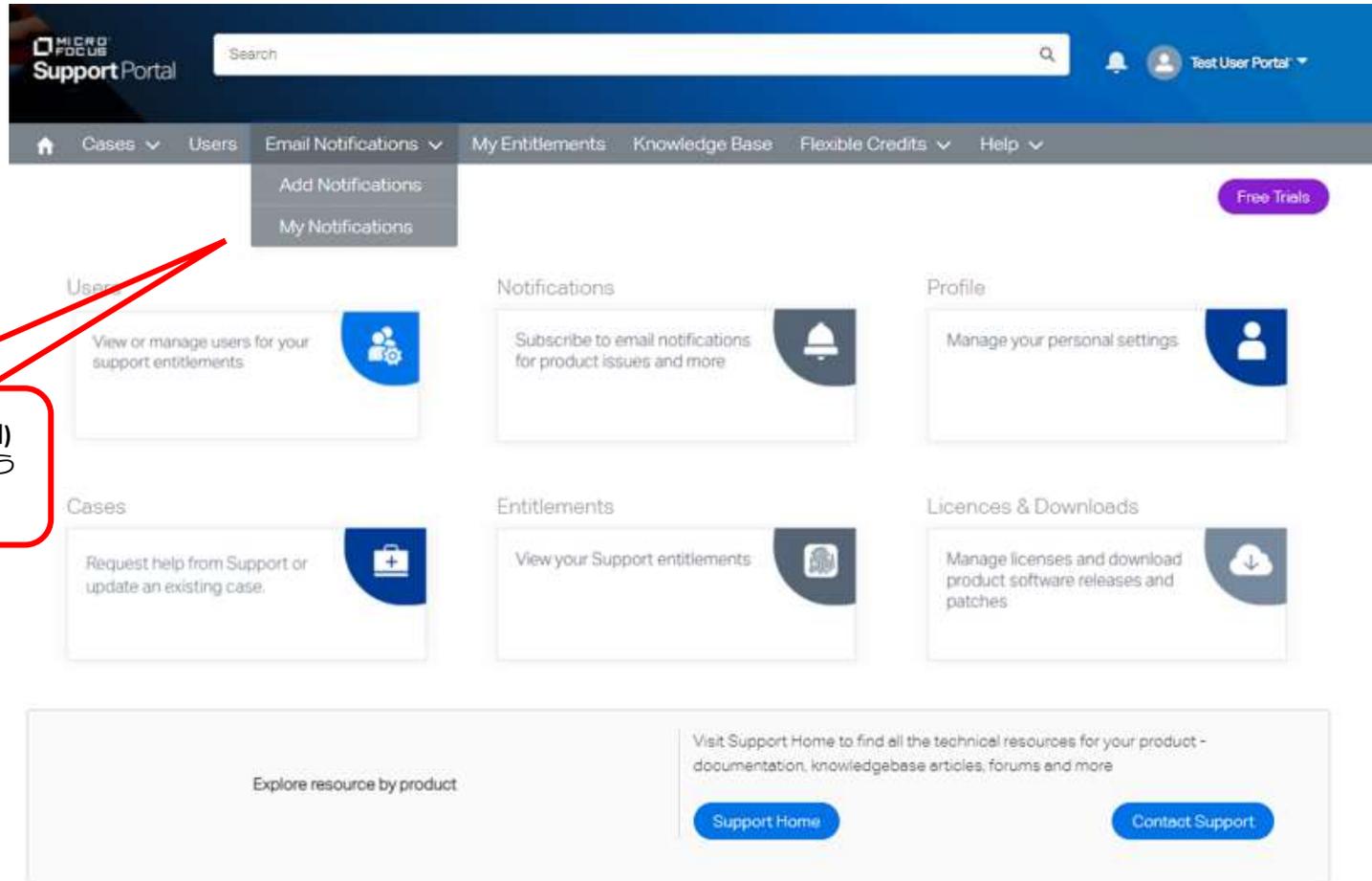
- Enhancement Requests
- Known Problems

Save

Save(保存)をクリックして設定を終了します。

アップデートを受信したい興味のあるドキュメントのタイプをクリックし、中央の右矢印アイコンで選択済みリストに追加してください。

また、右のボックスでドキュメントタイプをクリックし、中央の左矢印アイコンで選択を取り消すことができます。



My Notifications(自分の通知)
から設定の確認と削除を行う
ことができます。

Micro Focus Support Portal

Search

Test User Portal

Home > Email Notifications > My Notifications

My Notifications

Delete

Enter Text Search

Product Name	Document Type
<input checked="" type="checkbox"/> Silk Performance Manager	Knowledge Documents
<input type="checkbox"/> Silk Performance Manager	Manuals
<input type="checkbox"/> Silk Performance Manager	Manuals
<input type="checkbox"/> Data Protector	Discussion Forums
<input type="checkbox"/> Asset Manager (AM)	Enhancement Requests
<input type="checkbox"/> Server Automation (SA)	Enhancement Requests
<input type="checkbox"/> Server Automation (SA)	Known Problems

不要になった通知のチェックボックスをクリックし、Delete(削除)をクリックしてください。

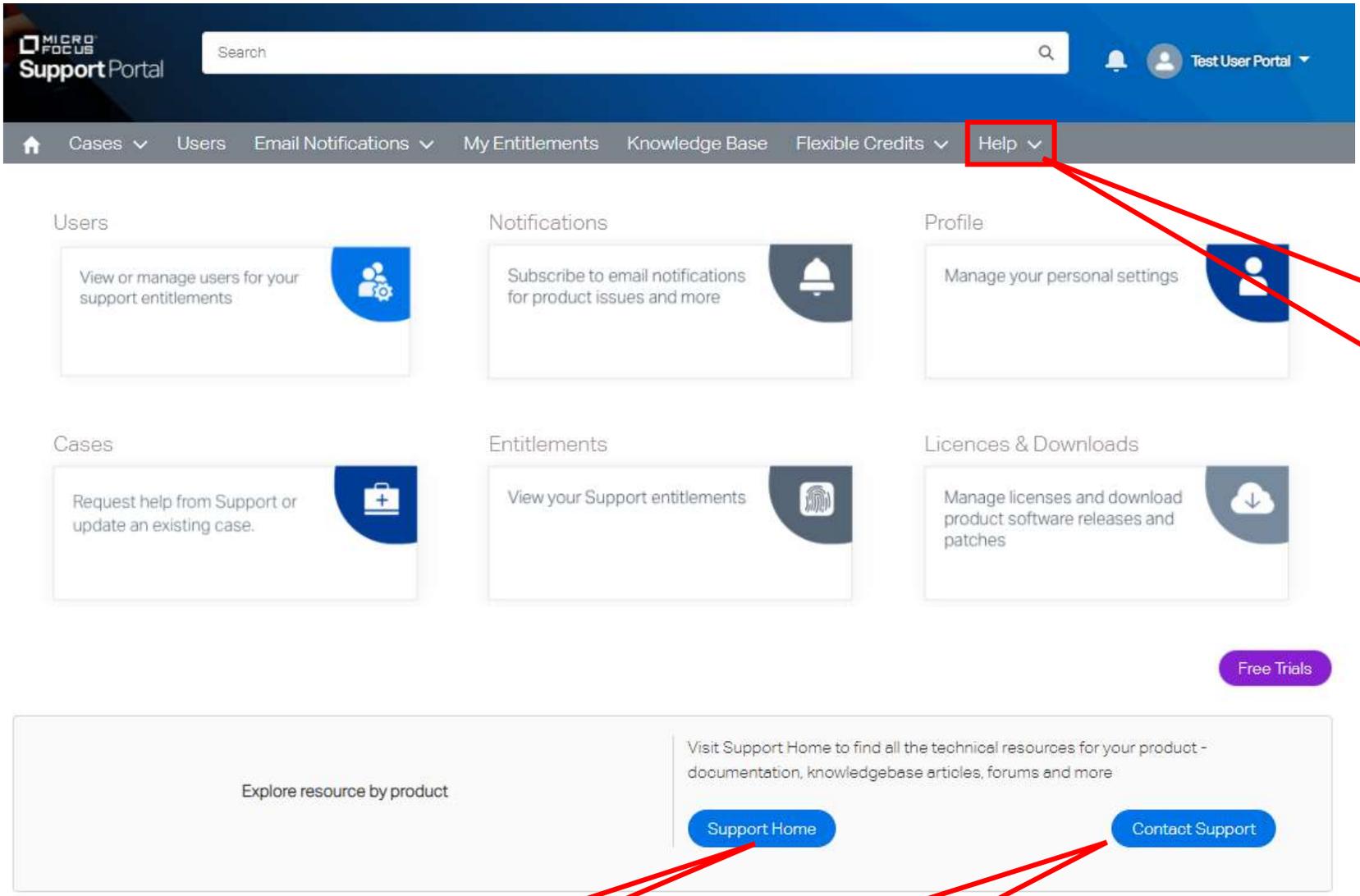
たくさんの通知設定がある場合は、検索バーからリストの絞り込みを行うことができます。



カスタマーポータル

追加のヘルプへのアクセス

2021年1月



さらなるヘルプが必要な場合は、メニューのHelpオプションをクリックしてください。FAQ、ハンドブック、その他役立つ情報を参照できます。

技術的な質問以外の質問をアシストするSupport Homeページへアクセスできます。

電話でサポートへ連絡したい場合は、ここをクリックすると国/地域の番号を確認できます。