

サポート ポータルでのユーザー管理

ドキュメント ID: 7024979

作成日: 2021年1月07日~1月

更新日: 2021年1月12日~12日

マイクロフォーカス製品: サポート ポータル

環境

マイクロフォーカスサポートポータル(portal.microfocus.com)

状況

ユーザーを管理し、サポートケース、自分の資格、フレキシブルクレジット、製品の電子メール通知のアクセス権を取得または付与する方法。

解決策

注意: ユーザーは、サポート ポータルとソフトウェア ライセンス/ダウンロード (SLD) で個別に管理されます。このドキュメントは、サポート ポータルにのみ適用されます。[SLD でのユーザーの管理](#)も参照してください。

管理者とは

管理者 (または「代理管理者」) は、アカウントのサポート資格にアクセスできるユーザーを承認します。管理者は次の操作を実行できます。

- 他のユーザーを追加および削除する
- 既存のサポートケースを表示するためにユーザーをアカウントにリンクする
- 新しいサポートケースを作成するための製品の資格へのユーザーのリンク
- ユーザーの管理に役立つ追加の管理者を指定する
- 管理者以外のユーザーが実行できるその他の操作 (次で説明)

ユーザーにはどのような権利がありますか?

管理者以外のユーザーは、他のユーザーを追加、削除、または変更することはできませんが、次の操作は可能です。

- [アカウントの資格とユーザーを表示する](#)
- [アカウントのすべてのサポート ケースを表示および更新する](#)
- [管理者によって付与された製品の資格に対するサポート ケースの作成](#)

- 非製品サポートケース (Web サイト機能、アクセス要求、または技術的でない問い合わせ) を作成および更新します。
- [製品の電子メール通知の設定](#)
- [プロフィール設定の表示と変更](#)

管理者になっている理由

管理者になる方法はいくつかあります。

- アカウントの別の管理者によって追加された。
- マイクロフォーカスのオーダーの技術的な連絡先になっている。
- Customer Center(Micro Focus/Novell、NetIQ、またはGWAVA)の管理者だった。
- Attachmateのボリューム購入契約の主要なサポート担当者であり、My Supportを通じて追加または要求を行った。

管理者はどのようにユーザーを表示および管理しますか。

1. サポート ポータルで、[\[Users \(ユーザー\)\]](#) に移動します。
2. 複数のアカウントに属している場合は、アカウントを選択します。
3. 既存の連絡先は、ページの下部に青いバーとして表示されます。詳細を展開するには、バーをクリックします。
4. 既存のユーザー ロールまたは資格を変更する場合は、上にスクロールし、完了したら[**Save Changes (変更の保存)**] をクリックします。

The screenshot shows a user management interface with the following elements and callouts:

- Buttons:** "Save Changes" and "Add new Contact".
- User List:**
 - Test User Portal1
 - UACustomer user4
- User Details:**
 - Email: uacustomeruser4@mailinator.com
 - Role: Administrator (selected), User
 - Edit button
- Entitlements Table:**

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"/>

Callouts:

- "To modify an existing user, click a row to expand" (points to the UACustomer user4 row)
- "You can control if this user in your Account is an Administrator to help back you up when you are out of the office" (points to the Role selection)
- "Simply click **Save Changes** when you are done" (points to the Save Changes button)
- "You can control what support entitlement they are allowed to use for support. With this box checked the Contact can now raise a case for that entitlement." (points to the Support checkboxes in the table)

管理者による新しいユーザーの追加方法

1. サポート ポータルで、[[Users \(ユーザー\)](#)] に移動します。
2. 複数のアカウントに属している場合は、アカウントを選択します。
3. [**Add new Contact (新規連絡先の追加)**] ボタンをクリックします。名前と電子メールを入力し、[**Create (作成)**] をクリックします。

Home > Users

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"/>

注意: ライセンスを取得した組織のメンバー、または適切な機密保持規定を含む契約の下でお客様の業務を行う第三者に対してのみ連絡先を作成してください。それ以外のログインアクセスの共有は、アカウントデータの外部への公開となりMicro Focusとの契約違反になります。

連絡先を追加した後はどうなりますか？

ユーザーは、電子メールアドレスを検証し、[ログインアカウントを作成](#)してサポートポータルにアクセスするよう招待する電子メールを受け取ります。

アカウントの管理者を確認するにはどうすればよいですか？

サポート ポータルにログインしたら、[\[My Entitlements\(自分の資格\)\]](#) に移動します。管理者は、ページの下部に表示されます。

ログインできない場合は、[サポートポータル](#) の Chat を使用してカスタマーサポート に連絡するか、[電話](#) で連絡してください。アカウントの詳細をサポート担当者に説明してください。

管理者になるにはどうすればいいですか？

管理者が表示されない場合、または一覧に表示されている管理者が組織に所属していない場合は、ケースタイプが"Access Request (アクセス要求)"の [サポート ケースを作成](#) し、状況を説明してください。

ログインできない場合は、[サポートポータル](#) の Chat を使用してカスタマーサポート に連絡するか、[電話](#) で連絡してください。アカウントの詳細をサポート担当者に説明してください。

追加情報

- [SLD でのユーザーの管理](#)
- [マイクロフォーカスへのログイン](#)
- [サポートヘルプとガイド](#)

フィードバック サービスが一時的に利用できません。コンテンツに関する質問や問題については、[サポートにお問い合わせください](#)。