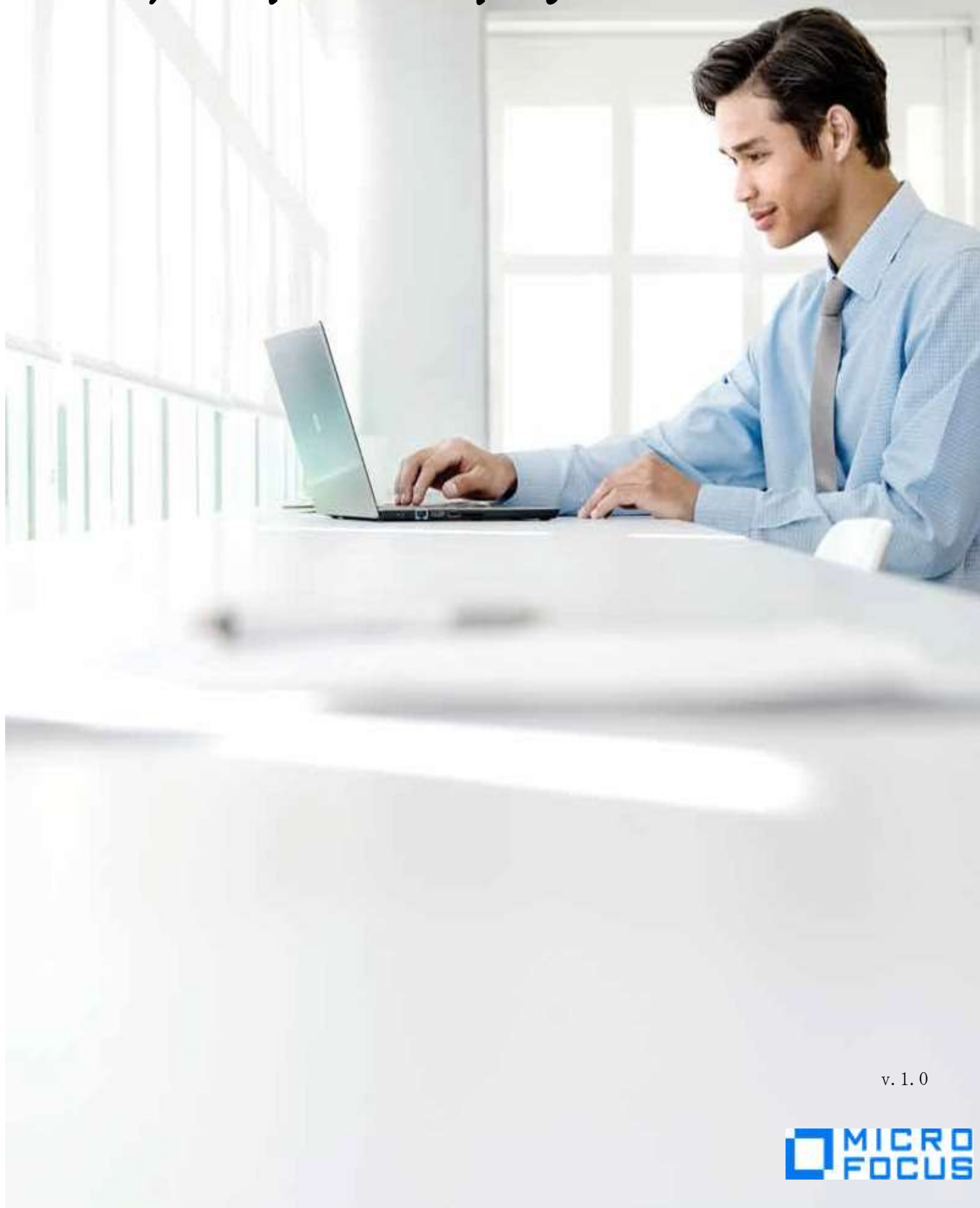


Micro Focus MySupportポータル クイックスタートガイド

生産性の向上



v. 1.0

高品質で迅速なサポートエクスペリエンスをご提供するための取り組みの一環として、OKWAVEポータルは、Micro Focus MySupportサポートと統合されます。この統合に向けた準備として、本書の手順に沿ってMicro Focus Sign Inにご登録いただき、サービスリクエストの作成などの制限付きエリアにアクセスできるようご準備ください。また、エンタイトルメントID^{*1}の登録方法と、今後のケースの作成方法をご説明します。

この手順は、新システムにアクセスする各個人が実施する必要がある点にご注意ください。

*1 OKWAVEから移行されたエンタイトルメントIDは、11月下旬にe-mailでお送りする予定です。

目次

Micro Focusアカウントの作成	3
Micro Focusアカウントを使ったログイン	7
アカウントへのエンタイトルメントIDの追加	8
サポートケースの作成方法	11
ドキュメンテーション、パッチ検索、ソフトウェアアップデート	15
MySupportポータルでのケース管理	15

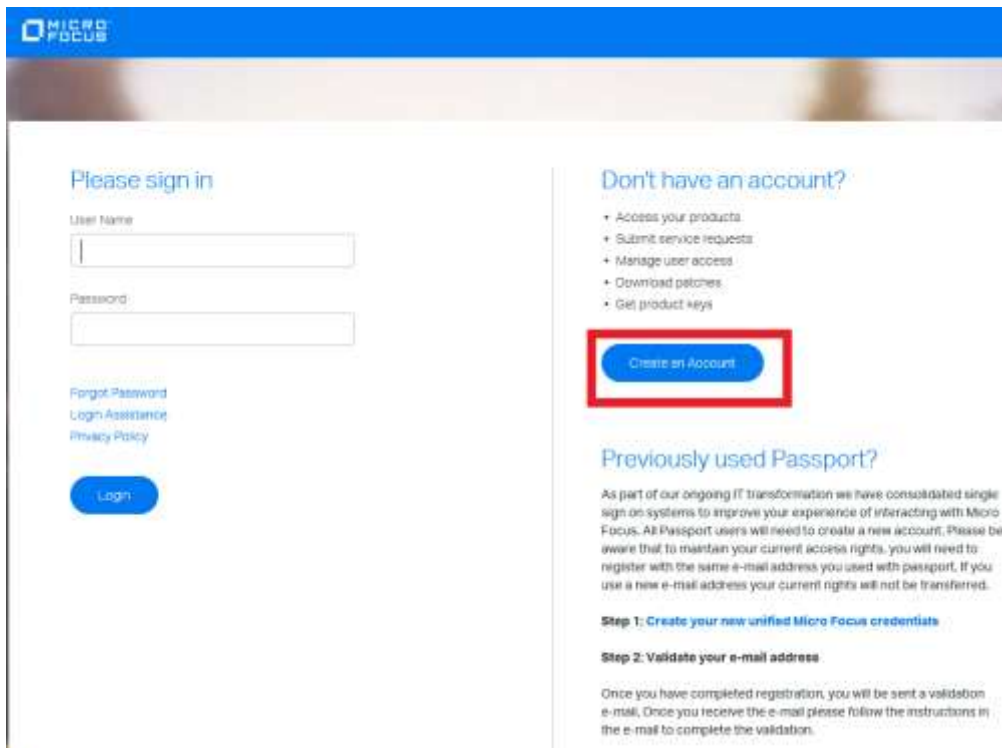
Micro Focusアカウントの作成

過去にMicro Focusアカウントを作成したことがない場合は、新しく作成する必要があります。既に、Microfocus Web、MySupport、NetIQ/Novell/SUSE Customer Center等のアカウントへ登録済みの場合は、既存のアカウントをお使いいただけます。

1. [MySupport \(https://softwaresupport.softwaregrp.com/\)](https://softwaresupport.softwaregrp.com/)にアクセスして、[\[Sign In \(サインイン\)\]](#) をクリックします。



2. MySupportへのログインに必要なMicro Focus Single Sign Inアカウントを新しく作成します。[\[Create an Account \(アカウントの作成\)\]](#) ボタンをクリックして、下記のフォームに入力してください。今後MySupportを含むMicro FocusのWebサイトへのSingle Sign Inに使用するユーザ名（メールアドレス以外）とパスワードを指定します。

A screenshot of the MySupport login page. The page has a blue header with the Micro Focus logo. The main content area is white. On the left, there is a 'Please sign in' section with input fields for 'User Name' and 'Password', and a 'Login' button. On the right, there is a 'Don't have an account?' section with a list of benefits and a 'Create an Account' button highlighted with a red box. Below that is a 'Previously used Passport?' section with explanatory text and two steps: 'Step 1: Create your new unified Micro Focus credentials' and 'Step 2: Validate your e-mail address'.

Create Account

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.

If you previously used Passport to access our services, please ensure you use the same e-mail address to register here so that your access rights will continue without interruption.

New Partner users that don't already have access to the Partner portal, please note you will need to create an account with your corporate e-mail in order to complete your registration. [Help](#)

Basic Information

First Name*	<input type="text"/>
Last Name*	<input type="text"/>
Job Title*	<input type="text"/>
Company*	<input type="text"/>
Street Address*	<input type="text"/>
Address 2	<input type="text"/>
Address 3	<input type="text"/>
City*	<input type="text"/>
Zip/Postal Code*	<input type="text"/>
Country*	Select a Country *
State/Province*	No states or provinces ... *
Telephone*	<input type="text"/>
Email Address*	<input type="text"/>

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

Login Information

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

MySupportおよびMicro Focus Webサイトへのログインに使用するユーザ名(emailアドレスではありません)とパスワードを入力してください

Your password must be at least 6 characters in length, 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 ~!@#\$%^&*()_-=|{}[]<>?.

Security Question*	<input type="text"/>
Security Answer*	<input type="text"/>
Repeat Security Answer*	<input type="text"/>

自分だけが分かる秘密の質問とその回答(繰り返し)を入力してください

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

Terms of Serviceを確認し必ずチェックしてください

I like to receive emails from Micro Focus to stay up-to-date on products, promotions [Privacy Policy](#)

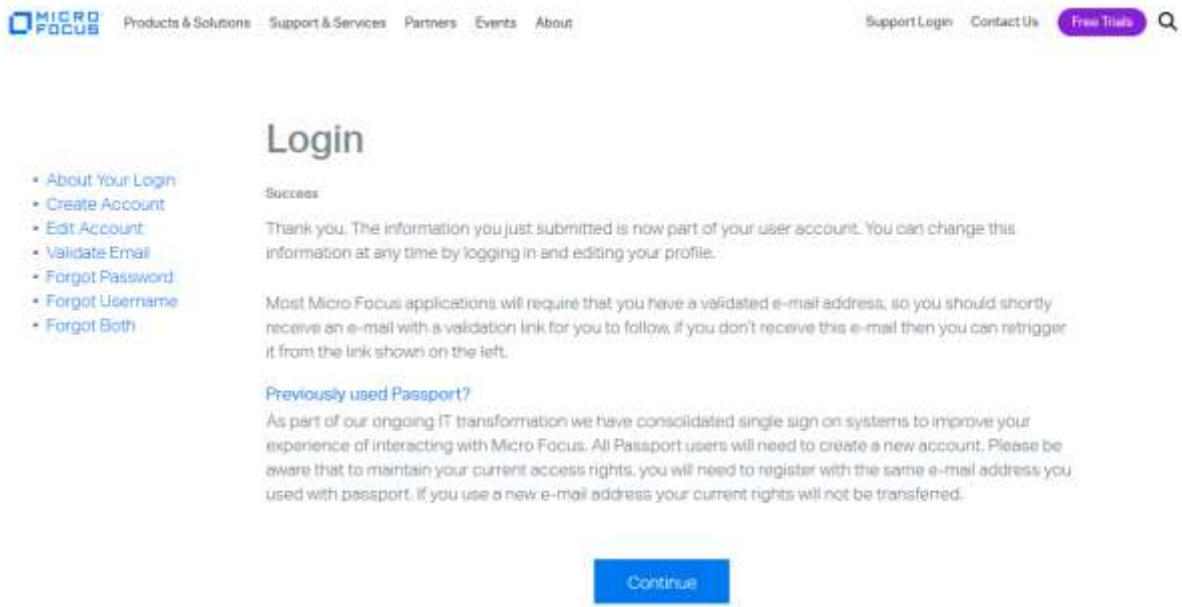
弊社から最新の製品情報を受信したい場合、チェックしてください

Create Login

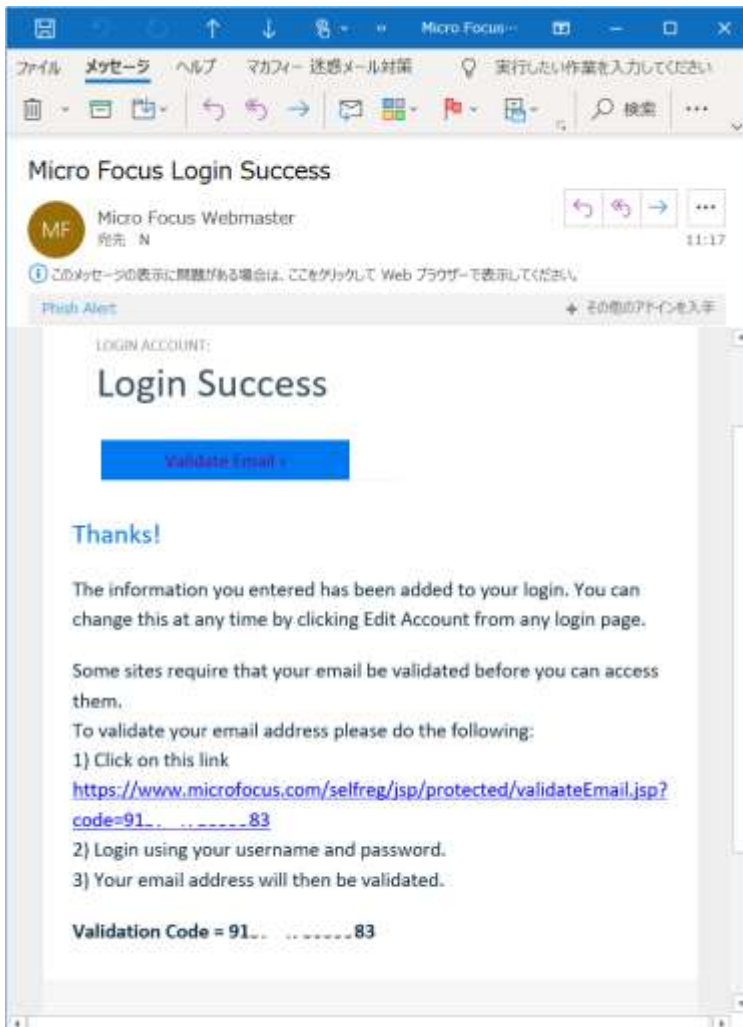
所定の項目に入力（姓・名、タイトル、会社名、住所は日本語も入力可能です）して、
[Create Login (ログインの作成)] ボタンをクリックします。

注意：* マークの欄は入力必須ですが、「Anti-SPAM Leave field blank」の入力欄だけは空欄のまま何も入力しないでください。

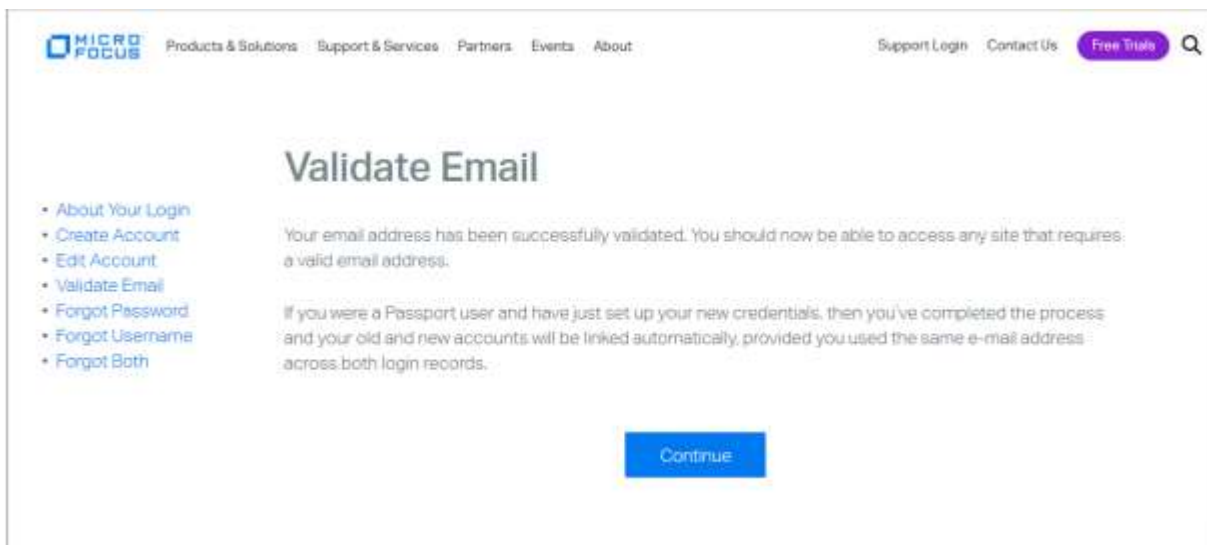
3. アカウントの作成が完了すると、登録したe-mailアドレスを検証するためにe-mailが送信されます。[Continue (継続)] ボタンをクリックします。



受信したe-mailの [Validate Email] または [Click on this link] のlinkをクリックし、e-mailアドレスの検証を行ってください。



4. 登録したユーザ名とパスワードを使ってログインすると、e-mailアドレス検証が完了したことを知らせる画面が表示されます。【Continue (継続)】ボタンをクリックして終了してください。



Micro Focusアカウントを使ったログイン

[MySupport](#)ページで、[Sign In (サインイン)] をクリックします。



作成したMicro Focus Single Sign Inアカウントの認証情報を入力して [Login (ログイン)] ボタンを押します。

Please sign in

User Name

Password

[Forgot Password](#)

[Login Assistance](#)

[Privacy Policy](#)

Login

正常にログインすると、ホーム画面にリダイレクトされます。

アカウントへのエンタイトルメントIDの追加

エンタイトルメントIDは、サービス契約を識別するもので、サイトの制限付き範囲へのアクセスに必要です。 アクセス権のあるサポートリソースを利用するには、Micro Focus Single Sign InアカウントをアクティブなすべてのエンタイトルメントIDとリンクする必要があります。 エンタイトルメントIDは、Micro Focusの担当チームから提供されます。

1. [MySupport](#)ポータルにアクセスして、Micro Focus Single Sign Inアカウントでログインします。
2. 自分のプロフィールから [サポート契約情報管理] をクリックします。



3. [Contract ID/SAID (契約ID/SAID)] ボックスにエンタイトルメントIDを1件ずつ入力します。

The screenshot shows the MySupport interface. At the top, there is a navigation bar with the Micro Focus logo and links for '製品とソリューション', 'サポートとサービス', 'パートナー様', 'イベント', '会社情報', and '無料トライアル'. A search bar is on the right. Below the navigation bar, the 'MySupport' header is visible. The main content area is titled '使用権のチェック' (Check License). Underneath, there is a 'View: My Requests' dropdown. A message states 'These contracts are linked to your profile'. Below this, there is a 'Show: 1 of 1 entries' dropdown. A table displays contract information:

Contract	Expiration	Status	Alias	Delete
[Redacted]	2024-08-20	ACTIVE	Alias Name	X

Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and has 'Previous' and 'Next' buttons. Below the table is a form titled 'Add a contract to your profile' with a red border. It contains a 'Contract ID/SAID' input field and an 'Add' button.

4. エンタイトルメントIDの入力時に問題が生じた場合は、Micro Focusの担当チーム (prog-adm@microfosuc.com) に連絡してください。
5. サービス契約情報 (エンタイトルメントID) が正常に追加されると、IDと、そのIDのサポート対象製品が一覧表示されます。

使用権のチェック

View: [My Requests](#)

These contracts are linked to your profile

Show entries

Contract	Expiration	Status	Alias	Delete
<div style="background-color: black; color: black;">[Redacted]</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>4 products</p> <ul style="list-style-type: none"> SWAA213P9 service management automation SWAA215P9 vertica SWAA222P9 from platform SWAA216P9 idol.ai </div>	2024-06-20	ACTIVE	Alias Name	✖

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous Next

Add a contract to your profile

Contract ID/SAID

- エンタイトルメントIDを追加するには、上記の手順を繰り返します。

サポートケースの作成方法

1. [MySupport](#)ポータルにログインします。
2. [サービスリクエスト管理] をクリックします。



トップメニューから [サービスリクエスト管理] をクリックしてもアクセスできます。



MySupportからサービスリクエストダッシュボードに移動します。ここでは、ケース履歴の確認や、新規ケースの作成ができます。

3. サービスリクエストの種類を選択します。技術的な問題のサポートが必要な場合は、**「製品に関する技術的な問題」**を選択します。



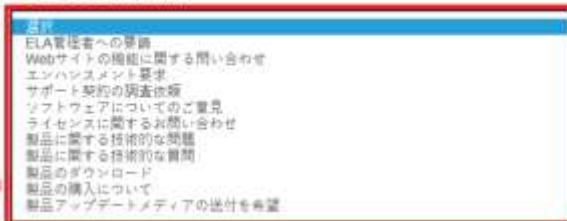
■ *



新しいサービスリクエストの登録

ステップ1: サービスのカテゴリ分け

サービスリクエストの種類:



4. サービスリクエストの詳細を選択します。

製品とソリューション サポートとサービス パートナー様 イベント 会社情報 無料トライアル

MySupport リソース ソフトウェアアップデート サービスリクエスト管理 ヘルプ

Submit a New Service Request

ステップ 1 of 3: サービスリクエストのカテゴリを選択

技術情報、FAQ、コミュニティ、およびその他のセルフソルブ領域を閲覧してください。そこでは、多くの共通の回答および提案が網羅されています。

サービスリクエストの種類*

エンハンスメント要求

製品*

選択

契約ID (SAID)*

選択

提供サービス*

選択

製品バージョン*

選択

オペレーティングシステム*

選択

領域*

選択

サブ領域

選択

キャンセル 次へ

5. 件名と、問題または質問の詳細な説明（ユーザの環境、問題の再現手順を含む）を入力します。

MICRO FOCUS

Products & Solutions Support & Services Partners Events About Free Trials

MySupport Resources Licensing & Downloads Service Requests Help

Submit A New Service Request (Incident)

Step 2 of 3: Description

Title*

Test case

71 characters remaining for service request title

Description*

Test case for [attachmate](#) Japanese.

お問い合わせになっております。

下記の内容を確認いただき、回答をいただたく存じます。

■問合せ内容
セキュリティ対策の一環として、Windows Server(2016)で管理共有を無効化(*)を検討しています。管理共有を無効化した場合、RSIT機能の影響について確認したく存じます。

14654 characters remaining for service request description

Severity*

4 - Negligible/None

Urgency*

4 - Low

Cancel Next

6. 関連するナレッジ記事（表示された場合）を確認し、その記事で問題が解決されるかを検討してください。解決されない場合は、[Continue (続行)] をクリックします。
7. 必須情報をすべて入力して、リクエストを送信します。

Micro Focus Single Sign Inアカウントに電話番号を入力すると、今後、ケース毎に電話番号を入力する手間を省くことができます。

Submit A New Service Request (Incident)

Step 3 (of 3) Summary

Service Request Category

Service request type: Product Technical Issue	Contract ID(SAID): Attach001
Service Offering: Business Support	Product: reflection for secure it win client 8.1
Operating System: Windows	

Service Request Details

Test case

Test case for attachmate Japanese.

“お世話になっております。

下記の内容を確認いただき、回答をいただきたく存じます。

■問合せ内容
セキュリティ対策の一環として、WindowsServer2016で管理共有を無効化(*)を検討しています。管理共有を無効化した場合、RSIT機能の影響について確認したく存じます。

(*)以下のレジストリに0を設定し管理共有を無効化することを想定
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\LanmanServer\Parameters\AutoShareServer

■回答希望日
8/29 (木) 18:00

以上、よろしくお願ひ致します。”

Severity: 4 - Negligible/None **Urgency:** 4 - Low

Contact Details

Email address*	Phone number*
<input type="text"/>	<input type="text"/>

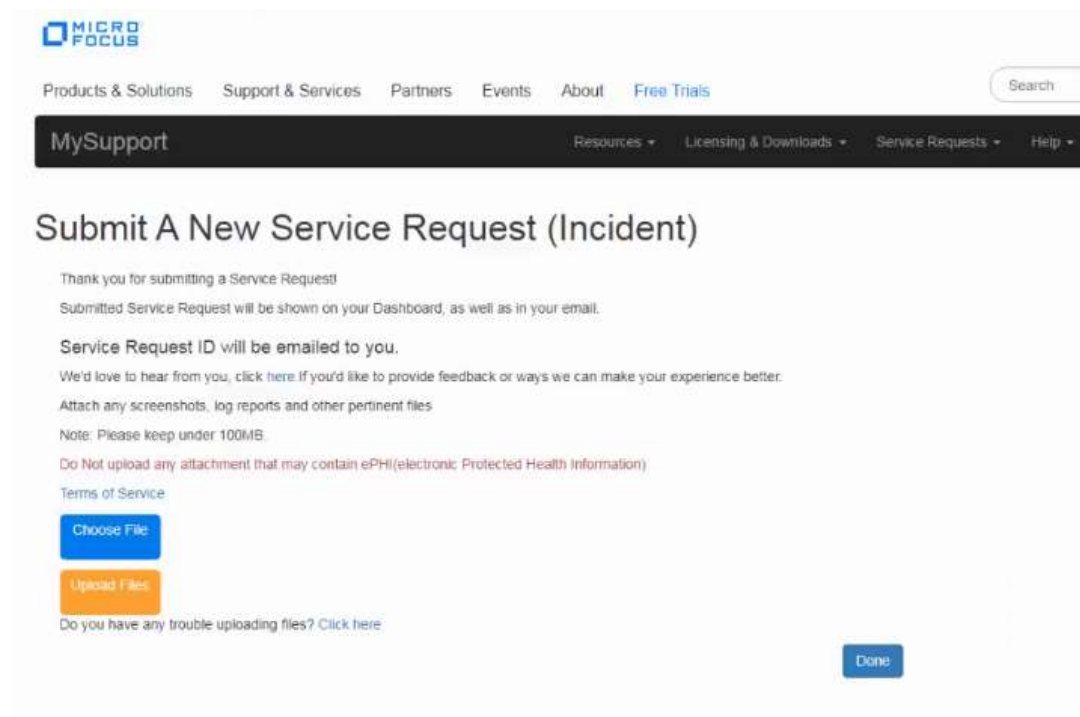
Contact preference

Email

Do not contact me outside standard business hours in relation to this request.

Service Request ID will be created and emailed to you after you submit the Service Request

8. 送信したリクエストには文書を添付することができます。技術的な問題については、問題の分析と調査を迅速に進めるため、関連するログとスクリーンショットを添付してください。



ドキュメンテーション、パッチ検索、ソフトウェアアップデート

MySupportの「ドキュメンテーション」「パッチ検索」および「ソフトウェアアップデート」は未だお使いいただけません。

「ソフトウェアアップデート」は、これまでと同様にAttachmateのダウンロードライブラリから専用アカウントを使いダウンロードしてください。

Attachmate日本語ダウンロードライブラリ：<https://download.attachmate.jp/login.aspx>

MySupportポータルでのケース管理

1. Micro Focus Single Sign InアカウントでMySupportポータルにログインします。自分のケースを見るには、有効な契約ID（エンタイトルメントID）とアカウントがリンクされていないとなりません。まだリンクされていない場合は、本書の[アカウントへのエンタイトルメントIDの追加](#)の手順を実行してください。
2. MySupportページで [サービスリクエスト管理] のアイコンを選択するか、 [サービスリクエスト管理] メニューから選択します。



注:移行されたケースはまだMicro Focus Single Sign Inアカウントとリンクされていないため、デフォルトビューにケースが表示されない可能性があります。MySupportで新しく作成されたケースはアカウントとリンクされるため、オープンステータスである限り、デフォルトのケース管理ビューに表示されます。Micro Focus Single Sign Inアカウントにリンクされていないケースやクローズされたケースを表示するには、高度な検索を使用します。

3. [高度なサービスリクエスト] のリンクをクリックします。



- 現在のMicro Focus Single Sign Inアカウントに関連付けられたサービス契約に割り当てられたケースをフィルタリングするためのオプションがポップアップで表示されます。



5. [リクエストの登録者] フィルターで [すべての登録者] を選択します。

リクエストの登録者

- ご自分で登録したリクエスト
- すべての登録者
- その他

6. 任意のサブセットのケースを表示するには、その他のフィルターを適宜設定します。
7. 表示されるケースの上限は 250 件であることに注意してください。検索時間を短縮するには、登録日を指定するか、アクティブなケースのみに絞り込みます。
8. [フィルター] ボタンをクリックします。
9. 使用したフィルターに適合するケースの一覧が表示されます。