



arcserve® 新サポート ポータル ケースの作成 (お問い合わせ)

2024年4月22日

第2.2版

ケースの作成（お問い合わせ）

1. Web ブラウザで <https://support.arcserve.com> を開き、「Login」をクリックします。

arcserve®

🔍 search Arcserve knowledgebase

📄 新規登録



「Login」をクリック

Attention to Partners and Customers from Germany! Currently we are experiencing an intermittent problem with our Toll Free Number and working towards resolving it. Partners and Customers are encouraged to use support portal / partner zone to engage with support. Alternatively, Partners and Customers can also use the toll number, +49 893 803 8077, to contact Support. We apologize for the inconvenience caused.

Arcserve UDP 9.0 Is Now Available

We are thrilled to announce the general availability of the new Arcserve Unified Data Protection (UDP) 9.0. Designed to strengthen Arcserve's Unified Data Resilience platform, Arcserve UDP 9.0 has unique features, enhancements, and product updates.

SPX 7.5 is available now

Arcserve ShadowProtect SPX 7.5. This release is focused on improving performance, scalability, security and general product stability.

Trending Knowledge

[Arcserve UDP 脆弱性 CVE-2023-41998/CVE-2023-41999/CVE-2023-42000 とその修正モジュールについて](#)

[Arcserve Unified Data Protection 9.x 動作要件](#)

[Arcserve UDP 9.1 ダウンロード リンク](#)

[Arcserve UDP 脆弱性 CVE-2023-26258 とその修正モジュールについて](#)

[Arcserve Unified Data Protection 9.x ダウンロード 情報](#)

[Arcserve Backup 19.0 for Windows 動作要件](#)

[Arcserve UDP 9.1 のインストール・アップグレードについて](#)

[Arcserve UDP サポート ライフサイクル情報](#)

ケースの作成（お問い合わせ）

2. アカウント作成時に指定したユーザー名とパスワードを入力し、「サインイン」をクリックします。
※初回は必ず多要素認証が必要となります

以下に接続中 arcserve My Arcserve
Arcserve アカウントでサインインして My.StorageCraft にアクセスしてください

arcserve®



サインイン

ユーザー名
support@arcserve.com

パスワード

このコンピュータに登録する

サインイン

サインインについてヘルプが必要ですか？

ユーザー名/パスワードを入力してクリック

ケースの作成（お問い合わせ）

3. 以下画面が表示された場合は、「Support」をクリックします。

arcserve®

Arc Register



OneSystem

Management Portal

Academy - LMS

? Support

Cloud Console

Welcome to your

Identity

Select an App from the Menu or view this message for more information

Click here!

サポート ポータルはこちら

arcserve®

ケースの作成（お問い合わせ）

4. Arcserve サポート ポータルへのログイン後、左側のナビゲーション メニューから「ケースをオープン」をクリックします。

arcserve®

search Arcserve knowledgebase

Taro Arc

ホーム OneSystem Management Portal Academy - LMS Recovery Zone Cloud Console

製品

記事とディスカッション

User Management

ユーザーガイド

ダウンロード

リソース

ビデオ

? ケースをオープン

私のケース

Contact Us

and Customers from Germany and France! Currently we are experiencing an issue with our legacy Toll Free Number and working towards resolving it. Partners and Customers are advised to use support portal / partner zone to engage with support. Alternatively, Customers can use the new toll free number **+44 (0) 203 948 6869** or toll number **+33 182 885 787** from France - please use the new toll free number **+33805542440 / +44 (0)203 948 6869** to contact Support. We apologize for the inconvenience

KNOWN ISSUES

Arcserve Cloud Console || UDP Bac...

New Error KB Arcserve UDP 2024-01-04 Document

FIXED - Arcserve SPX 7.5 | Backup j...

New General ShadowProtect2023-10-11 Information (Windows)

Arcserve UDP Security Fix update - ...

New General Arcserve UDP 2023-08-08 Information

Automatic Online Activation Fails t...

新規ケースの作成はこちら

※ログイン後、上記画面が表示されない場合には「Support」をクリックします

ケースの作成（お問い合わせ）

5. 営業時間の選択や優先する連絡方法を選択してから「Next」をクリックします。

The screenshot shows a web form for creating a case. The form has a progress bar at the top with steps: Contact Det..., Product, Assistance T..., Category, Subject, Search Kno..., and Submit Case. The 'Contact Det...' step is active. The form contains the following fields:

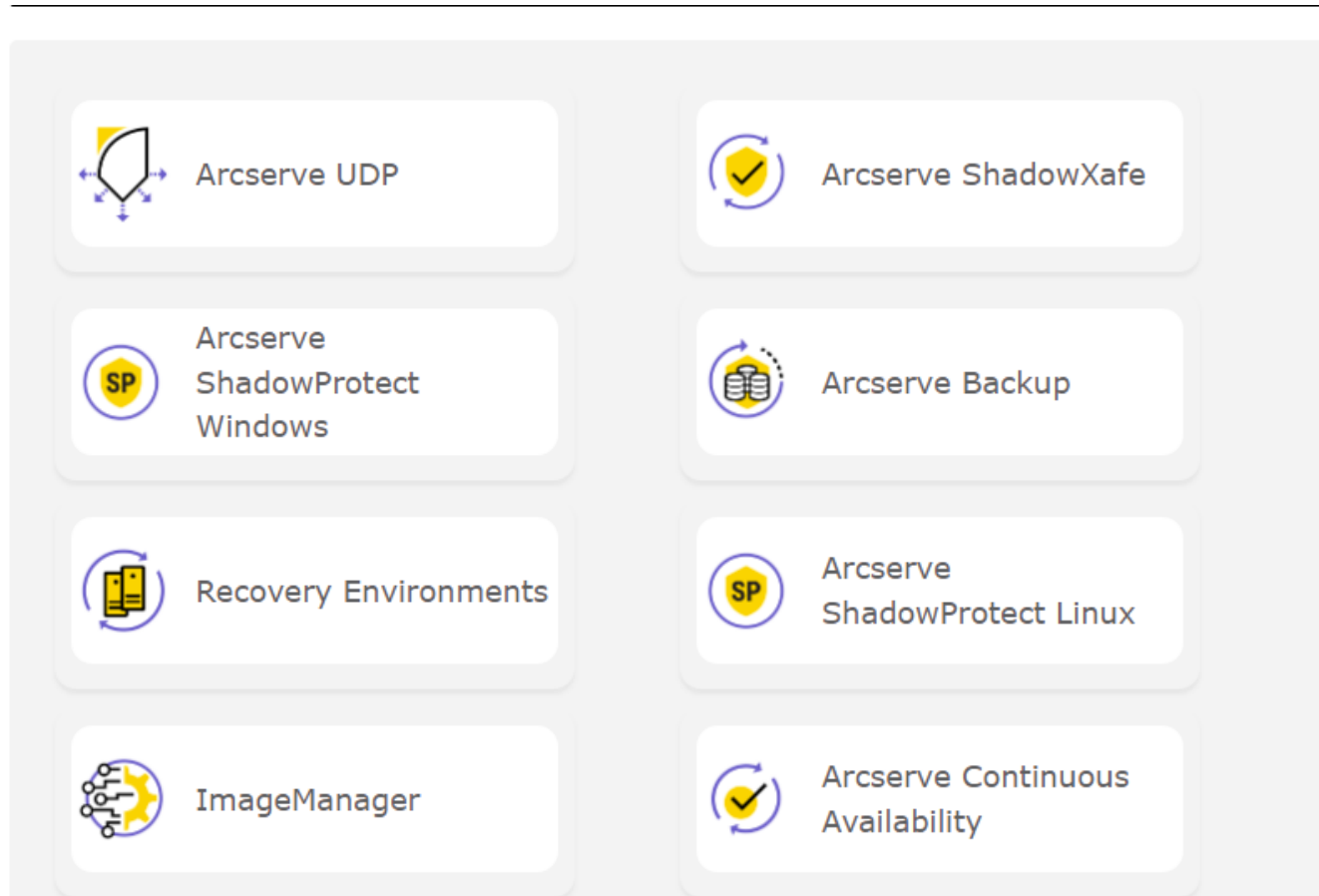
- * Contact Name:** A text input field containing 'Taro Arc' with a close button (X).
- * Phone:** A text input field containing '03-'. To its right is the label '* メール' (Email).
- * Applicable Business Hour:** A dropdown menu with 'Japan' selected.
- * Preferred Contact Method:** A radio button group with 'Phone' and 'Email' options. The 'Email' option is selected.
- Next:** A blue button with the text 'Next'.

Annotations (callouts) are present:

- A callout pointing to the 'Applicable Business Hour' dropdown: **該当する国を選択**
※該当の国が見つからず、Japan以外を選択した場合も、ケースの起票は可能です。
- A callout pointing to the 'Preferred Contact Method' radio buttons: **優先する連絡方法を選択**
- A callout pointing to the 'Next' button: **確認後に「Next」をクリック**

ケースの作成（お問い合わせ）

6. お問い合わせを行う対象の製品を選択します。



The screenshot displays a user interface for creating a support case. On the left, a vertical navigation bar contains several icons: a folder, a shopping cart, a document, a graduation cap, a question mark (highlighted in blue), a server rack, and a telephone. The main content area is a grid of eight product categories, each with an icon and a text label:

- Arcserve UDP
- Arcserve ShadowProtect Windows
- Recovery Environments
- ImageManager
- Arcserve ShadowXafe
- Arcserve Backup
- Arcserve ShadowProtect Linux
- Arcserve Continuous Availability

ケースの作成（お問い合わせ）

7. お問い合わせ種別（テクニカル サポート/ライセンス関連）を選択します。

The screenshot displays a web interface for creating a case. On the left is a vertical navigation bar with icons for home, users, folders, shopping cart, documents, graduation cap, help (highlighted), and phone. The main content area features a progress bar with four steps: a green step with a checkmark, 'Assistance Type' (highlighted in blue), 'Category', and 'Select Detail'. Below the progress bar is a 'Select Assistance Type' section with a star icon. It contains three buttons: 'Technical Support', 'License Support', and 'License Certificate Request'. Two callout boxes provide additional information: one points to 'Technical Support' with the text 'テクニカル サポート 技術的なお問い合わせはこちら' (Technical Support: technical inquiries are here), and another points to 'License Support' with the text 'ライセンスに関するお問い合わせはこちら' (Inquiries related to licenses are here).

ケースの作成（お問い合わせ）

8. お問い合わせの分類を選択します。（テクニカル サポートを選択した場合）



該当するお問い合わせ種別を選択

Select Category

[インストール/アップグレード] New Installation / Upgrade Assistance	[設定] Configuration Assistance
[エラーの報告] Report an Error	[パフォーマンスの問題] Performance Issue
[技術質問] Technical Query	[ライセンスサポートで解決しない問題] License Issue
[アプライアンス H/W] Appliance Hardware	[その他] Other Category

ケースの作成（お問い合わせ）

9. お問い合わせの分類を選択します。（ライセンス サポートを選択した場合）

The screenshot displays a multi-step process for creating a case. At the top, a progress bar shows three steps: the first two are completed (green with checkmarks), and the third is the current step, 'Category' (dark blue). To the right of the progress bar is a 'Select Detail' button. Below the progress bar, a central panel titled 'Select Category' contains six buttons for different case categories. A black callout box with white text points to the buttons, stating '該当するお問い合わせ種別を選択' (Select the appropriate inquiry type). The categories and their corresponding English labels are:

- [その他] Other Category
- [ライセンスの質問] License Query
- [ライセンスポータルの問題] License Portal Issue
- [ライセンスアクティベーション] License Activation
- [ライセンスエラー] License Error
- [オフラインアクティベーション] Offline Activation

ケースの作成（お問い合わせ）

10. お問い合わせの件名を入力し、「Next」をクリックします。

The screenshot displays a web interface for creating a case. At the top, a horizontal progress bar consists of four segments: the first three are green with white checkmarks, and the fourth is blue and labeled 'Select Detail'. Below the progress bar is a form area. A black callout box with white text 'お問い合わせの件名を入力' (Enter the case name for inquiry) points to a text input field. The input field is labeled '* Case Subject' and contains the placeholder text '件名を入力' (Enter case name). Below the input field is a 'Next' button, which is highlighted with a yellow border. A second black callout box with white text '「Next」をクリック' (Click 'Next') points to the 'Next' button. On the left side of the interface, there is a vertical navigation bar with several icons, including a question mark icon.

ケースの作成（お問い合わせ）

11. 件名に関連する技術情報がリストアップされます。関連する記事が無ければ、「次へ」をクリックします。



The screenshot shows a web interface for creating a case. At the top, there is a progress bar with five green arrows, each containing a white checkmark. To the right of the progress bar are two buttons: "Search Kn..." and "Submit Case". Below the progress bar is a dark blue banner with white text: "PLEASE REVIEW BELOW ARTICLES RELATED TO YOUR CASE SUBJECT BEFORE PROCEEDING F..." followed by a dropdown arrow. Underneath the banner is a list of article titles in blue text, separated by horizontal lines. The titles are: "(Optional) Run the Assured Recovery Test Job Manually", "Test Remote Console Connection", "How to Create an Assured Recovery Plan", "Specify the Task Setting for Test Type - Instant Virtual Machine", "UDP 6.5 Email alerts, issue point to smtp.office365.com and gmail ...", "How to Verify the arcserve UDP Linux Agent installation", "UDP | Agentless | Pre-flight check(PFC) for Hyper-V VM's fails with ...", "Arcserve® Unified Data Protection Version 5.0 Update 4 Release ...", "Rest Practices: Testing the Integrity of a StorageCraft Backup", and "How to enable Assured Recovery (AR) or Replica Integrity test". At the bottom left of the list is a blue button labeled "more". At the bottom right, there is a black callout box with white text: "関連する記事が無ければ「次へ」をクリック". To the right of this callout box is a blue button labeled "次へ" with a yellow border.

more

関連する記事が無ければ「次へ」をクリック

次へ

ケースの作成（お問い合わせ）

12. お問い合わせの詳細情報を入力し、製品バージョンや優先度を選択します。
「Order Number」欄に、ご契約確認に必要な Order ID を入力してから「Next」をクリックします。

The screenshot shows a multi-step form for creating a support case. A progress bar at the top indicates the current step. The form includes fields for Subject, Description, Product Details (Assistance Type, Category, Product, Product Version), Severity, and Order Number. Annotations highlight key features and requirements:

- Submit Case**: Button at the top right.
- Subject**: Field with placeholder "件名を入力".
- Description**: Field with placeholder "お問い合わせの内容を入力". Annotation: "入力欄の右下から枠のサイズが変更できます".
- Product Details**: Section with "Assistance Type: Technical Support", "Category: Technical Query", and "Product: Arcserve UDP". Annotation: "お問い合わせの詳細".
- Product Version of Arcserve UDP**: Field with value "9.1". Annotation: "お問い合わせの製品のバージョンを選択".
- Severity**: Field with value "Severity 3(Medium)". Annotation: "緊急度を選択".
 - Sev.1 : プロダクションのシステム (OS) ダウン
 - Sev.2 : 特に影響が大きい、製品に関する問題
 - Sev.3 : 製品に関する問題
 - Sev.4 : 製品の使用方法や設定など他
- Order Number**: Field with placeholder "*****". Annotation: "※入力必須：未入力の場合サポートをお受けできません".
 - Order ID (Arcserve 製品)
 - シリアル番号 (StorageCraft 製品)
 - を入力

arcserve®

ケースの作成（お問い合わせ）

13. ケース番号が発行されます。

ケース番号をクリックすると、続けて「私のケース」からファイルのアップロードなどが可能です。「完了」をクリックすると画面が戻ります。アサインされたエンジニアからの連絡をお待ちください。

New Customer Case

Case Created

<https://support.arcsolve.com> IAI

Case Number 02398320

完了

発行されたケース番号はこちら

「完了」をクリック
アサインされたエンジニアからの連絡をお待ちください



arcserve®