



arcserve® 新サポートポータル

ユーザーパスワードの変更/リセット

- ・ ログイン ユーザのパスワード変更手順: P2 – P7
- ・ ログイン ユーザのパスワードリセット手順: P8 – P15

2024年4月22日

第2.0版

ユーザー パスワードの変更

1. サポート ポータルにログイン後、画面右上のユーザー アイコンにカーソルを合わせ、「Settings」をクリックします。

The screenshot shows the Arcserve support portal interface. At the top left is the Arcserve logo. A search bar contains the text "search Arcserve knowledgebase". On the right, the user is logged in as "Arc Register". A user profile icon is highlighted with a yellow box, and a dropdown menu is open, showing "Settings" and "Profile". A callout box points to the "Settings" option with the text "プルダウンメニューから「Settings」をクリック". Below the navigation bar, there is a yellow banner with an attention notice for Germany and France. The main content area features several articles: "Arcserve UDP 9.0 Is Now Available", "SPX 7.5 is available now", and a list of updates including "FIXED - Arcserve SPX 7.5 | Backup jobs ...", "Arcserve UDP Security Fix update - CVE-...", and "Automatic Online Activation Fails to Con...".

arcserve®

search Arcserve knowledgebase

Arc Register

OneSystem Management Portal Academy - LMS

Settings

Profile

Attention to Partners and Customers from Germany and France! Currently we are experiencing an intermittent problem with our legacy Toll Free Number and working towards resolving it. Partners and Customers are encouraged to use support portal / partner zone to engage with support. Alternatively, German Customers can use the new toll free number **+44 (0) 203 948 6869** or toll number **+49 893 803** please use the new toll free number **+33805542440 / +44 (0)203 948 6868** or toll number **+33 1** 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.

FIXED - Arcserve SPX 7.5 | Backup jobs ...

New General Information ShadowProtect (Windows) 2023-10-11

Arcserve UDP Security Fix update - CVE-...

New General Information Arcserve UDP 2023-08-08

Automatic Online Activation Fails to Con...

New Error KB Document ShadowProtect (Windows) 2023-06-23

プルダウンメニューから「Settings」をクリック

ユーザー パスワードの変更

2. アカウント 画面が開きます。「プロフィールの編集」をクリックします。

arcserve®

ホーム

アカウント

「プロフィールの編集」をクリック

プロフィールの編集

個人情報

セキュリティ画像

Oktaへのログイン画面に自分だけがわかる画像を設定することで、偽ログイン画面を見破りフィッシング詐欺の被害を防ぐ機能です。



言語を表示する

パスワード変更

パスワード要件:

- 8文字以上
- 英字小文字
- 英字大文字
- 数字
- ユーザー名の一部または全部の使用不可

パスワードを忘れたときの秘密の質問

パスワードを忘れたときの秘密の質問を設定することによって、サインインできないときにパスワードをリセットできます。

パスワードを忘れたときのテキストメッセージ

Oktaは、復元コードをテキストメッセージで送信できます。この機能は、メールにアクセスできない場合に便利です。

ユーザー パスワードの変更

3. パスワードが要求された場合はパスワードを入力し、「確認」をクリックします。



arcserve®

ホーム

arcserve®

氏名

パスワードを確認してください

パスワード

.....

確認

「確認」をクリック

Okta提供

ユーザー パスワードの変更

4. 指定認証方法で確認した認証コードを入力し、「確認」をクリックします。

arcserve®

メール認証で確認する

認証コードがt...i@indirectsup.onmicrosoft.comに送信されました。
メールを確認して、以下にコードを入力してください。

メールを受信していませんか? [再送信してください](#)

認証コード

確認

サインアウト

「確認」をクリック

ユーザー パスワードの変更

5. 「パスワードの変更」に現在のパスワード/新しいパスワードを入力し、「パスワード変更」をクリックします。

🔒 パスワード変更

パスワード要件:

- 8文字以上
- 英字小文字を含む
- 英字大文字を含む
- 数字を含む
- ユーザー名の一部または全部の使用不可

現在のパスワード

新しいパスワード

新しいパスワードの確認

他のすべてのデバイスからサインアウトします。 [詳細を見る。](#)

「パスワード変更」をクリック

パスワード変更

ユーザー パスワードの変更

6. 正常にパスワード変更が完了すると、「パスワードが正常に変更されました」と表示されます。以上でパスワードの変更作業は終了です。

🔒 パスワード変更

✔️ パスワードが正常に変更されました。

現在のパスワード

新しいパスワード

新しいパスワードの確認

パスワード変更

備考：

長時間設定画面を開いていた場合は以下のエラーが表示され、パスワード変更が受け付けられなくなります。この場合はサインアウトし、手順 1. からやり直してください。



以下のエラーを訂正するために書式を確認してください：

- パスワードまたは要因認証が失効しました。

ユーザー パスワードのリセット

1. 登録したアカウントのパスワードがわからない場合など、正しくサインインできない場合は、「サインインについてヘルプが必要ですか？」をクリックします。



The screenshot shows the Arcserve login interface. At the top, the Arcserve logo is displayed. Below it is a circular profile picture of a sunflower. The text "サインイン" (Sign In) is centered, with a red error message "サインインできません" (Cannot sign in) below it. There are two input fields: "ユーザー名" (Username) containing "*****@indirectsup.onmicrosoft.com" and a password field with masked characters. A button "保存されたログイン情報を表示" (Show saved login information) is between the fields. Below the password field is a checkbox "このコンピュータに登録する" (Register on this computer). A large blue "サインイン" (Sign In) button is at the bottom. A yellow callout box highlights the link "サインインについてヘルプが必要ですか？" (Need help with sign in?).

注意：

2021年10月15日以前に Arcserve サポートポータルをご利用であり、その際に使用していたアカウントのアップグレードが行われていない場合、パスワードは「未設定」の状態となります。この場合、本パスワードリセットの手順は利用できません。

※アカウント アップグレード ページの公開は終了しました。

2021年10月15日以前に Arcserve サポートポータルをご利用のお客様で、アカウント アップグレードが行われていない場合は、「新規登録」からユーザー登録を行ってください。

2021年10月15日以前のケース履歴を表示する必要がある場合は「新規登録」によるログイン後、以前のケースの紐づけについて Arcserve サポートまでご依頼ください。

「サインインについてヘルプが必要ですか？」をクリック

ユーザー パスワードのリセット

2. 3つのメニューが表示されます。「パスワードをお忘れですか？」をクリックします。



- パスワードをお忘れですか？ : パスワード リセットのページに移動します。
- Register for an Arcserve Account : 新規 Arcserve アカウントを作成するページに移動します。(本ガイドでは説明しません。)
- LOGIN HELP : 「[StorageCraft SSO Sign-In Help](#)」に移動します。(本ガイドでは説明しません。)

ユーザー パスワードのリセット

3. 「パスワードのリセット」が表示されます。メール アドレスを入力し、「SMSからリセット」「Eメールからリセット」いずれかのリセット方法を選択します

arcserve®

パスワードのリセット

メールアドレスまたはユーザー名

t*****.*****@indirectsup.onmicrosoft.com

SMS 携帯電話番号が設定されている場合のみ使用できます。

SMSからリセット

Eメールからリセット

サインインに戻ります

利用可能なリセット方法をクリック

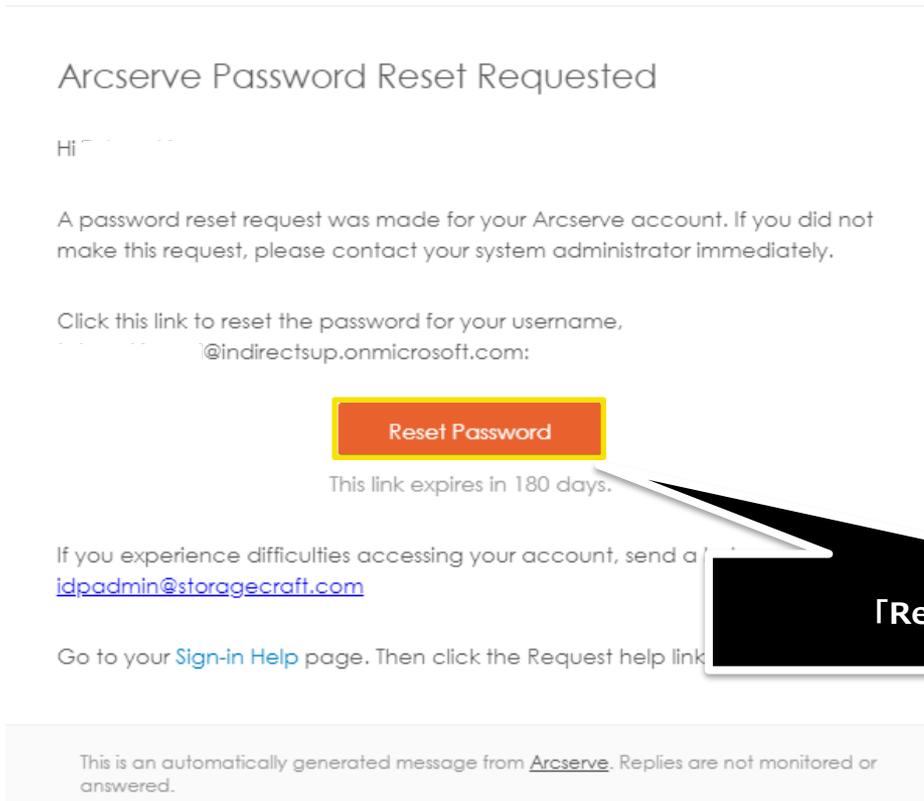
- 「SMSからリセット」を使用する場合は、多要素認証の「SMS認証」を有効にしておく必要があります。
- 「Eメールからリセット」を使用する場合は、多要素認証の「Eメール認証」設定を有効にしておく必要があります。

※本ガイドでは「Eメールからリセット」を使用した手順を記載します。
「Eメールからリセット」を選択すると、メール アドレスにパスワード リセット用のメールが送信されます。



ユーザー パスワードのリセット

4. 指定したメール アドレスに送信される件名「Account password reset」のメールを開き、本文中の「Reset Password」をクリックします。



「Reset Password」をクリック

ユーザー パスワードのリセット

5. 「パスワードチャレンジに回答」の画面が表示されます。「パスワードを忘れたときの秘密の質問」に指定した質問への回答を入力し、「パスワードのリセット」を選択します。

arcserve®

パスワードチャレンジに回答

子供の時に一番嫌いだった食べ物は何ですか？

●●●●●●●●●●

表示

パスワードのリセット

サインインに戻ります

• 回答は必ず**半角英数字**で入力してください。

• 回答が一致しない場合、以下が表示されます。

パスワードチャレンジに回答
秘密の質問に対する答えが登録内容と一致していません。

• 3 回入力を間違えるとアカウント ロックが発生します。

パスワードチャレンジに回答
アカウントがロックされています。管理者に連絡してください。

「パスワードのリセット」をクリック

ユーザー パスワードのリセット

6. 「パスワードをリセットします」の画面が表示されます。「新しいパスワード」「パスワードを再入力します」に新しいパスワードを入力し、「パスワードのリセット」をクリックします。

arcserve®

パスワードをリセットします

パスワード要件: 8文字以上, 英字小文字, 英字大文字, 数字を含むこと, またユーザー名の一部をパスワードに使用することはできません。

新しいパスワード

パスワードを再入力します

パスワードのリセット

サインアウト

- ・前回と同じパスワードは入力できません。

パスワードをリセットします

パスワード要件: 8文字以上, 英字小文字, 英字大文字, 数字を含むこと, またユーザー名の一部をパスワードに使用することはできません。

新しいパスワードを現在のパスワードと同じにすることはできません。

「パスワードのリセット」をクリック

ユーザー パスワードのリセット

7. 指定認証方法で確認した認証コードを入力し、「確認」をクリックします。



「コードを送信してください」をクリック



「確認」をクリック

ユーザー パスワードのリセット

8. サポート ポータルを開き、新しいパスワードでログインできることを確認します。
以上でパスワードのリセット/変更は終了です。

arcserve®

🔍 search Arcserve knowledgebase

Arc Register



OneSystem

Management Portal

Academy - LMS

Cloud Console

Attention to Partners and Customers from Germany and France! Currently we are experiencing an intermittent problem with our legacy Toll Free Number and working towards resolving it. Partners and Customers are encouraged to use support portal / partner zone to engage with support. Alternatively, German Partners and Customers can use the new toll free number **+44 (0) 203 948 6869** or toll number **+49 893 803 8077** & From France - please use the new toll free number **+33805542440 / +44 (0)203 948 6868** or toll number **+33 182 885 787** 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.

Announcement

SPX 7.5 is available now

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

KNOWN ISSUES

Arcserve Cloud Console || UDP Backups ...

New Error KB Arcserve UDP 2024-01-04
Document

FIXED - Arcserve SPX 7.5 | Backup jobs ...

New General ShadowProtect 2023-10-11
Information (Windows)

Arcserve UDP Security Fix update - CVE-...

New General Arcserve UDP 2023-08-08
Information

Automatic Online Activation Fails to Con...

New Error KB ShadowProtect 2023-06-23
Document (Windows)

ShadowXafe 4.8 | Replication job fails wi...

arcserve®



arcserve®