



arcserve® 新サポートポータル

ケースの管理 (サポート案件管理)

2024年4月22日

第2.0版

ケースの管理 (サポート案件管理)

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

The screenshot shows the Arcserve support portal homepage. At the top left is the Arcserve logo. To its right is a search bar with the text "search Arcserve knowledgebase". Further right is a yellow button with a document icon and the text "新規登録" (New Registration). To the right of that is a blue button with a right-pointing arrow icon. A black callout box with white text "「Login」をクリック" (Click "Login") points to the blue arrow button. On the left side, there is a vertical navigation bar with icons for home, search, user profile, documents, education, calendar, and phone. A yellow callout box with black text is positioned over the main content area, containing a notice about a problem with the Toll Free Number. The main content area features three white boxes with blue and black text: "Arcserve UDP 9.0 Is Now Available", "SPX 7.5 is available now", and a list of links on the right side including "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", and "Arcserve UDP サポート ライフサイクル情報".

arcserve®

Q 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.

[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](#)

ケースの管理（サポート案件管理）

- ② アカウント作成時に指定を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

ケースの管理 (サポート案件管理)

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

サポート ポータルはこちら

Identity

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

Click here!

arcserve®

ケースの管理 (サポート案件管理)

④ サポート ポータルへのログイン後、「私のケース」をクリックします。

The screenshot shows the Arcserve support portal. The top navigation bar includes the Arcserve logo, a search bar, and the user name 'Taro Arc'. Below this is a secondary navigation bar with links for 'OneSystem', 'Management Portal', 'Academy - LMS', 'Recovery Zone', and 'Cloud Console'. A left-hand menu is open, with '私のケース' (My Cases) highlighted in yellow. A callout bubble points to this menu item with the text 'クリック'. A yellow banner at the top of the main content area contains a message: '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 +33805542440 / +44 (0)203 948 6869 from France - please use the new toll free number +33805542440 / +44 (0)203 948 6869 to contact Support. We apologize for the inconvenience'. The right sidebar features a 'KNOWN ISSUES' section with several articles, including 'Arcserve Cloud Console || UDP Bac...', 'FIXED - Arcserve SPX 7.5 | Backup j...', 'Arcserve UDP Security Fix update - ...', and 'Automatic Online Activation Fails t...'. The bottom navigation bar includes 'OneSystem', 'Management Portal', 'Academy - LMS', 'Support' (highlighted with a yellow box), and 'Cloud Console'.

※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

ケースの管理（サポート案件管理）

⑤ 「ケース」プルダウン メニューから、表示するケースの種類を選択します。

クリックし
表示するケースの種類を選択

Resolved Cases

ケース
Community - My Open Cases

リストビュー

Community - My Account Cases

Community - My Cases

✓ Community - My Open Cases ← オープン中のケース

Community - My Resolved Cases ← クローズ済のケース

最近参照したケース

最近参照したデータ

このリストを検索...

件名	優先度	状況	オープン日時
表示する項目はありません。			

ケースの管理 (サポート案件管理)

⑥ 「ケース番号」の列で、閲覧/更新を行なうケースの番号をクリックします。

Un Resolved Cases Resolved Cases

ケース
Community - My Open Cases ▾

2 個の項目・並び替え基準: #Case Number・検索条件: すべてのケース・クローズフラグ, ケースレコードタイプ, SubmittedByCurrentUser・9分前 に更新されました

このリストを検索...

#Case Number ↑ ▾	ケース番号 ▾	支援タイプ ▾	製品 ▾	件名 ▾	優先度 ▾	状況 ▾	オープン日時 ▾	
1	01959569	Technical Support	Arcserve UDP	test case	Severity 4(Low)	New	10/17/2021 10:02 午前	▾
2	STC00548164	テクニカル支援	ShadowProtect (Windows)	[Japan Test] Test Case	中	Waiting on Customer	8/24/2021 6:16 午後	▾

ケース番号をクリック

ケースの管理 (サポート案件管理)

⑦ クリックしたケースの詳細画面が表示されます

arcserve®

Search

The screenshot displays the Arcserve support case management interface. At the top, there is a search bar and a navigation menu on the left. The main content area shows a case detail view for case number 01959572. The case is currently in a 'New' status. The interface includes several tabs: 'Detail', 'Feed', 'Related', 'Files', and 'Escalate'. The 'Detail' tab is selected, showing a 'Description Information' section with fields for case number, name, and description. Below this, there are sections for 'Escalation: Comment For Support Management (Click Escalate Tab)', 'Case Owner Details', and 'Ticket Type'. The 'Ticket Type' section shows 'Technical Support' with a priority of 'Severity 4 (Low)'. The 'Product Information' section shows 'Arcserve UDP' with a product version of '8.1'. Three callout boxes highlight specific features: 'ケースの更新 (投稿)' points to the 'Feed' tab, 'ファイルのアップロード' points to the 'Files' tab, and 'ケースの詳細表示' points to the 'Detail' tab.

ケース Test Case

ケース番号 01959572

エフ

ケースの更新 (投稿)

状況 New

Detail Feed Related Files Escalate

▼ Description Information

ケース番号 01959572

件名 Test Case

説明 Test Case Descripti

ファイルのアップロード

ケースの詳細表示

> Escalation: Comment For Support Management (Click Escalate Tab)

> Case Owner Details

▼ Ticket Type

支援タイプ Technical Support

優先度 Severity 4 (Low)

▼ Product Information

製品 Arcserve UDP

Product Version 8.1

Product Portfolio Arcserve

ケースの管理 (サポート案件管理)

⑧ ケースの更新 - 投稿

1. 「Feed」タブをクリックします。
2. 「投稿」の「最新情報を共有」枠内をクリックします。

Detail **1** **Feed** Related Files Escalate

投稿2

最新情報を共有...

共有

枠内をクリック

ケースの管理 (サポート案件管理)

⑩ ケース履歴の確認 - 投稿/メール

1. 「Feed」タブをクリックします。
2. スクロールし「投稿」や「メール」の更新を確認します

2.スクロールダウン

The screenshot displays the Arcserve Case Management interface for a case titled "Test Case". The case number is 01992985, and the status is "Resolved : Technical Support Issue". The "Feed" tab is selected, showing a list of updates. A red box highlights the "Feed" tab, and a red arrow points to the "投稿" (Post) button. A red box also highlights the "共有" (Share) button. The interface includes a search bar for the feed, a dropdown menu for "並び替え" (Sort by) set to "最近の活動" (Recent activity), and a "すべての更新を表示" (Show all updates) link at the bottom.

ケース Test Case

+ フォローする 新規メモ 編集

ケース番号 01992985 エスカレーション済フラグ ケース所有者 状況 Resolved : Technical Support Issue

1.「Feed」タブをクリック

Detail **Feed** Related Files Escalate

投稿 Escalate Case

最新情報を共有... 共有

並び替え: 最近の活動

このレコードは更新されました。
10月 19, 2021(10:02 午前)

状況
In Progress ~ Resolved : Technical Support Issue

ケース所有者
ARC GBL Level 1

[すべての更新を表示](#)

ファイル アップロード

サポート ポータルでファイルをアップロードする方法

② アップロードされたファイルを確認します。

1

Detail **Feed** Related Files Escalate

投稿

最新情報を共有...

共有

並び替え:
最近の活動

このフィードを検索...

User16232847716149772879 (顧客)
たった今

2 ファイルをアップロードします

text_24MB

いいね! コメント

または

1

Detail Feed Related **Files** Escalate

ファイル (6+) ファイルをアップロード

タイトル	所有者	最終更新	サイズ
text_50MB	Japan Support	10/17/2021 12:13 午後	50MB
text_40MB	Japan Support	10/17/2021 12:12 午後	40MB
text_30MB	Japan Support	10/17/2021 12:12 午後	30MB
text_24-9MB	Japan Support	10/17/2021 12:12 午後	24.9MB



arcserve®