

# Quest Software Support Info

Article ID: QTSI-160306JP

Created: 2016 年 11 月 1 日

Updated: 2023 年 4 月 26 日

## サポートポータルのご使用方法

クエスト・ソフトウェア株式会社

〒160-0023 東京都新宿区西新宿6-10-1 日土地西新宿ビル13階

<https://support.quest.com/ja-jp/>

# Contents

<b>1. サポートポータルサポート受付／対応について</b> .....	<b>3</b>
1-1：テクニカルサポート対応時間.....	3
1-2：テクニカルサポートの対応手順.....	3
<b>2. サポートアカウントについて</b> .....	<b>4</b>
2-1：サポートアカウントの作成.....	4
2-2：サポートポータルへのサインイン.....	7
<b>3. サポートポータル操作方法</b> .....	<b>8</b>
3-1：【サポートへのお問い合わせ】について .....	8
3-1-1：テクニカル SR の作成方法.....	9
3-2：【マイアカウント】について .....	13
3-2-1：マイサービスリクエストについて.....	14
3-2-2：マイプロフィールについて .....	17
3-2-3：プライマリー(主担当者)サポートアカウントについて.....	18

本文書の内容は予告なしに変更される場合があります。予めご了承ください

## 1. サポートポータルサポート受付／対応について

### 1-1：テクニカルサポート対応時間

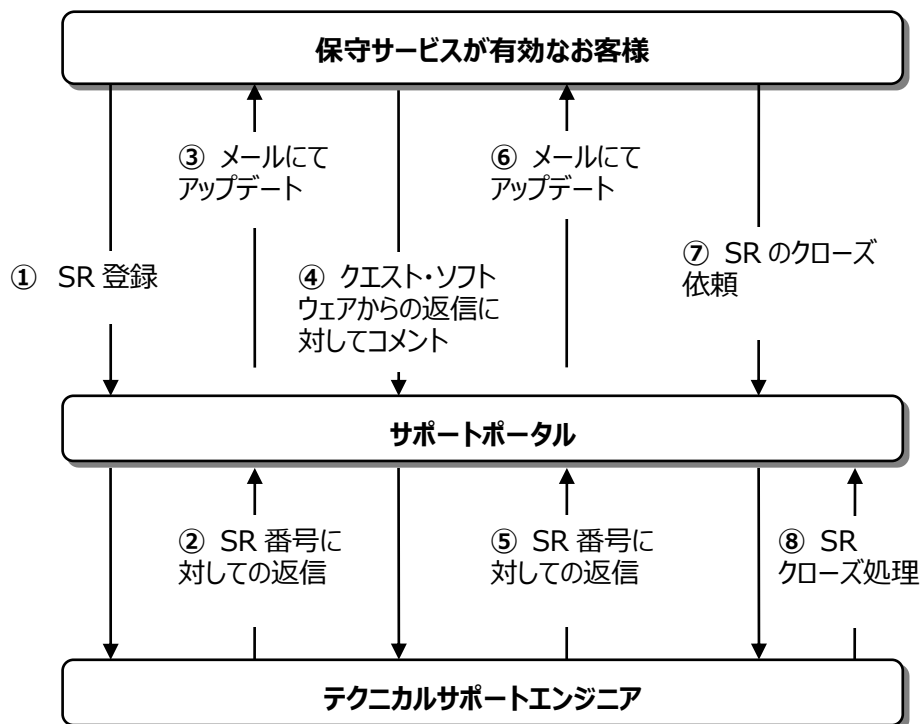
受付時間： 弊社サポートポータルサイトの以下のリンクをご参照ください。

<https://support.quest.com/ja-jp/essentials/support-guide>

電話番号： 03-6746-5420

### 1-2：テクニカルサポートの対応手順

- ① サポートポータルから、お問合せ内容をサービスリクエスト(以下「SR」とします)としてご登録します。  
SR 登録後、テクニカルサポートエンジニアに通知されます。
- ② テクニカルサポートエンジニアは対象 SR に対して返信コメントを入力します。
- ③ 同時に、ご登録メールアドレスに、アップデート内容が通知されます。
- ④～⑥ 対象 SR がクローズするまで、同様のやり取りを繰り返します。
- ⑦ 対象 SR にクローズのコメントをご入力していただきます。
- ⑧ テクニカルサポートエンジニアが、対象 SR をクローズします。  
お問い合わせの事象が不具合と確認された場合、不具合に対して ID が発行されます。  
将来のバージョンで不具合が修正されますと、リリースノートの不具合修正情報に ID が記載されますのでリリースノートをご確認ください。



### ※弊社パートナー経由で弊社製品をご購入いただいているお客様へ

サポートポータルから直接弊社にお問い合わせはできません。

大変お手数ですが、ご購入元パートナーのサポート窓口へお問い合わせください。

※SR 登録を試みた場合も、ご購入元パートナーへご連絡いただく旨のメッセージが表示されます。

## 2. サポートアカウントについて

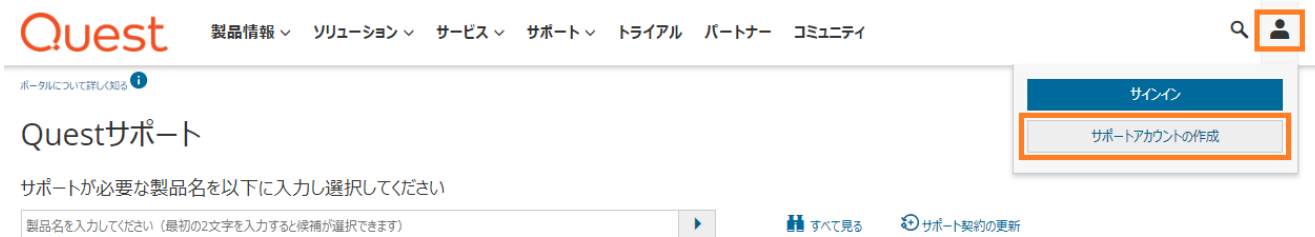
### 2-1 : サポートアカウントの作成

ご購入製品の技術的なお問い合わせ、ナレッジベース/技術文書/ダウンロードへのアクセスやライセンス情報管理等々を行うために下記のサポートポータルにてサポートアカウントのご登録が必要です。

Quest サポートポータル	:	<a href="https://support.quest.com/ja-jp">https://support.quest.com/ja-jp</a>
One Identity サポートポータル	:	<a href="https://support.oneidentity.com/ja-jp">https://support.oneidentity.com/ja-jp</a>

画面右上のアイコンから「サポートアカウントの作成」をクリックします。

※ご購入済製品のライセンスナンバー(例:123-456-789)またはサービスタグ(例: 1QUEST23)を入力しますので事前にご用意ください。



サポートアカウント作成を行うご担当者様情報を入力します。国または地域では「日本」を選択してください。また利用規約およびプライバシーポリシーの内容をご確認後に同意チェックボックスにチェックを入れて「登録」をクリックしてください。

## Quest

Questアカウントを作成して  
Quest Supportの利用を開始  
しましょう

Questアカウントを使って、すべてのQuest  
Support製品およびサービスにアクセスできます

名  姓

Eメール

パスワード

国または地域

私は利用規約およびプライバシーポリシーを読み、理解した上でこれらに同意します。

既にQuest アカウントをお持ちの場合

ご登録されたメールアドレスへメールアドレス確認の為の確認コードが記載された通知メールが届きます。

# Quest

## Eメールを送信しました



Questアカウントのご登録、ありがとうございます。

宛てに確認Eメールをお送りします。Eメールが届かない場合は、迷惑メールフォルダの中に **supportadmin@quest.com** | **noreply@onelogin.com**からのEメールがないか確認してください。

確認Eメールには、Quest Softwareアカウントに登録し、製品にサインインするための手順が記載されています。

Eメール

確認コード

▲ 確認コードが必要です

検証

[サインインに戻る](#)

確認メールに記載の確認コードをサポートポータル上で入力し「検証」をクリックしてください。

### Your OneLogin Login Code



noreply@onelogin.com

To access OneLogin, enter the following security code into your browser.

If you didn't request a OneLogin security code, please contact your administrator.

「資産番号」の入力画面に遷移します。ライセンスナンバー(例:123-456-789)またはサービスタグ(例: 1QUES23)を入力、続いて電話番号を入力し「プロフィールを記入する」をクリックしてください。

🏠 > サポート > サポートアカウントに登録する

## サポートアカウントに登録する

ライセンスナンバーを使用して登録する

資産番号\*

ライセンスナンバーまたはサービスタグ

ライセンスナンバーの探し方

アカウント番号を使用して登録する

### サポートが必要ですか？

ライセンスやアカウント番号の登録にサポートが必要な場合は、カスタマー・サービス・リクエストを作成してください。

製品を評価中の場合は、評価版の製品を登録してください。

## サポートプロフィールの完了

メールアドレス\*

名\*

姓\*

電話番号\*

アカウントを作成されると、当社の [サービス利用規約](#) および [プライバシーポリシー](#) に同意されたものとみなされます。

[プロフィールを記入する](#)

画面右上のアイコンがチェック付き表示になりましたらサポートアカウントのご登録は完了となります。

Quest

製品情報 ▾ ソリューション ▾ サービス ▾ サポート ▾ トライアル ▾ パートナー ▾ コミュニティ



ホームについて詳しく知る

MYダウンロード (0)

## Questサポート

サポートが必要な製品名を以下に入力し選択してください

製品名を入力してください (最初の2文字を入力すると候補が選択できます)

すべて見る

サポート契約の更新

最近表示した製品: NetVault KACE Systems Management Appliance Migrator for Notes to Exchange



ナレッジベース  
問題の  
トラブルシューティング



コミュニティフォーラム  
件数と  
交流する



ソフトウェアのダウンロード  
新しいリリースやホットフィックスのダ  
ウンロード



技術文書  
リリースノート、ガイド、およびマニ  
ュアルを参照する



ビデオチュートリアル  
複雑なトピックに関する  
ハウツーを視聴する



サポートへのお問い合わせ  
リクエストの作成  
または電話番号の表示



ライセンスおよびサービスの管理  
現在のライセンスキーに対するライ  
センスサポートを受けましょう



マイアカウント  
サービスリクエスト  
およびサポートアカウントを管理す  
る



コンサルティングサービス  
専門家によるサポートを受ける



教育サービス  
製品教育を視聴します。

## 2-2 : サポートポータルへのサインイン

画面右上のアイコンから「サインイン」をクリックします。



「2-1: サポートアカウントの作成」にてご登録したサポートアカウント情報（E メールアドレス及びパスワード）を使用し「ログイン」ボタンをクリックします。

# Quest

※パスワードのリセット・再設定が必要な際は「Quest パスワードを忘れた場合」をご利用ください。

サインイン

Eメール

パスワード

[Questパスワードを忘れた場合](#)

Manage Quest Profile

ログイン状態の保存

**ログイン**

新規アカウントの登録

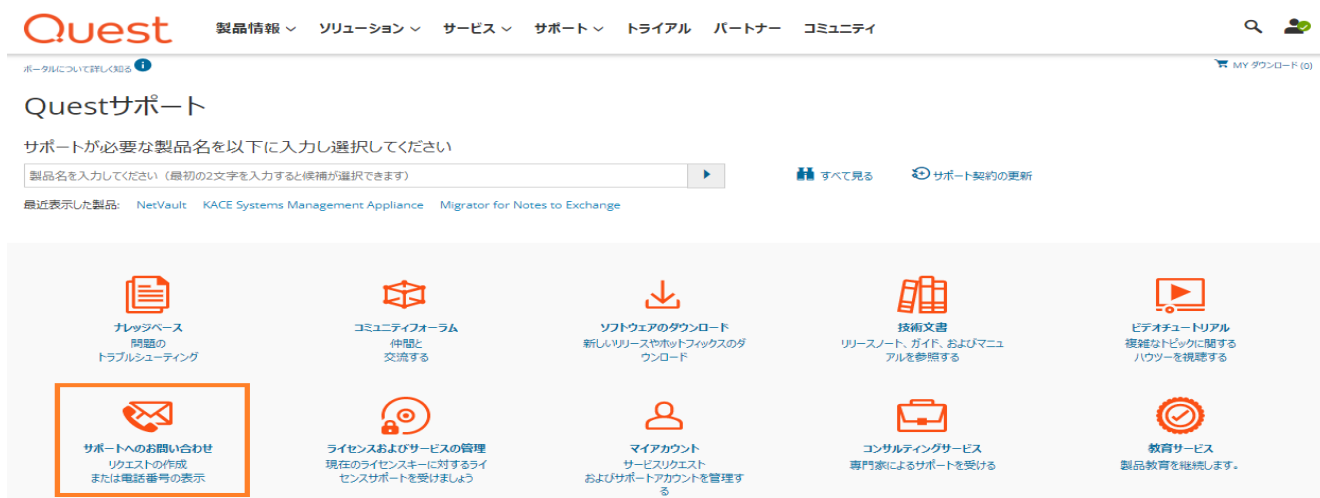
また  
は

  
 Sign in with Microsoft

### 3. サポートポータル操作方法

#### 3-1 : 【サポートへのお問い合わせ】について

サポートポータルへログイン後、「サポートへのお問い合わせ」より各種お問い合わせできます。



「サポートへのお問い合わせ」をクリック後に表示されたお問い合わせの画面をスクロールダウンすることによって各種窓口が表示されます。お問合せ内容に沿って窓口をご選択ください。

#### お問い合わせ

以下の部門に基づいてお問い合わせください



##### テクニカル サポート

- テクニカルアシスタンスをリクエストする
- ソフトウェアおよびSaaSの問題のトラブルシューティング
- 更新の問題のアシスタンス
- 製品の機能強化を記録して話し合う
- アプライアンス製品のトラブルシューティング
- サポートエンジニアとチャット

リクエスト申請



##### ライセンス アシスタンス

- 評価版用キーの取得
- 評価版用キーが利用できない
- 製品ライセンスの取得
- ライセンス一覧の取得
- ライセンスのサブスクリプションを変更する
- ライセンスのマシンホストを変更する
- ライセンスを統合したい
- 新バージョンやアップグレードのためにライセンスキーをリクエストする

リクエスト申請



##### 更新のアシスタンス

- サポート契約更新の見積もりを取得する
- サポート保守契約の更新に関する質問
- 更新ステータスを確認する
- 更新のコンタクト先情報を更新する

リクエスト申請



##### 営業担当に連絡

- 営業担当に問い合わせる
- 海外の営業に問い合わせる
- 製品と価格情報
- 評価版とフリーウェア
- 購入方法
- パートナーをお探しですか？

##### 経理

- Payment Question
- Submit an Invoice
- ACH Requests
- W-9 Form
- Looking for a mailing address?

売掛金のコンタクト先



##### 研修サービスアシスタンス

- Questのトレーニングと認定資格
- パーチャルのマイベース型コース
- パーチャルのインストラクタ主導トレーニングコース
- オンサイトのインストラクタ主導トレーニングコース

リクエスト申請



##### コンサルティング・サービス・アシスタンス

- 投資を最大限に活用したい
- ビジネス成果の加速
- サービス提供の簡素化と自動化
- ビジネスの価値実現のための時間を増やす

サービスを表示



##### セキュリティの脆弱性

- セキュリティの脆弱性を引き起こす欠陥を報告する
- セキュリティの脆弱性を引き起こす弱点を報告する
- セキュリティポリシー違反を報告する

脆弱性を報告する



##### カスタマーサービス

- サポート登録
- サインインまたはパスワードリセットのサポート
- マイライセンスまたはマイグループのサポート
- マイプロフィールのサポート

リクエスト申請



### 3-1-1 : テクニカル SR の作成方法

ご購入製品に関する新規の技術的なお問合せをする場合は、テクニカルサポートにて【リクエスト申請】をクリックします。

#### お問い合わせ

以下の部門に基づいてお問い合わせください



#### テクニカル サポート

- テクニカルアシスタンスをリクエストする
- ソフトウェアおよびSaaSの問題のトラブルシューティング
- 更新の問題のアシスタンス
- 製品の機能強化を記録して話し合う
- アプライアンス製品のトラブルシューティング
- サポートエンジニアとのチャット

リクエスト申請



#### ライセンス アシスタンス

- 評価版用キーの取得
- 評価版用キーが利用できない
- 製品ライセンスの取得
- ライセンス一覧の取得
- ライセンスのサブスクリプションを変更する
- ライセンスのマシンホストを変更する
- ライセンスを統合したい
- 新バージョンやアップグレードのためにライセンスキーをリクエストする

リクエスト申請



#### 更新のアシスタンス

- サポート契約更新の見積もりを取得する
- サポート保守契約の更新に関する質問
- 更新ステータスを確認する
- 更新のコンタクト先情報を更新する

リクエスト申請

SR をご登録いただく前に、ソリューションの検索および弊社ホームページのナレッジベースの情報をご確認いただき、既に解決方法が掲載されていないかご確認ください。

また、円滑なサポートを行うため、ご登録の際には下記の情報が必要になりますので事前にご用意いただけますようお願いいたします。(\*)印は、必須入力事項です。

項目	詳細	コメント
製品ライセンス番号又はサービスタグ(*)	ご購入時に送付されたライセンスメールをご確認ください。 例: 123-456-789[ライセンス番号] ※数字 9 桁 1QUES23 [サービスタグ] ※英数字 7 桁 ※ご不明な場合は <a href="#">ライセンスアシスタンス</a> よりお問い合わせください	SR ご登録時、「問題の説明」フィールドにご入力ください。
発生内容(*)	具体的な現象とご質問内容として下記の情報をご記載ください。 仕様や操作の確認の場合は、質問に至った経緯や実現されたい設定や内容などをご記載ください。	
現象発生手順	上記に加えて現象の再現手順が特定できている場合は、その手順を具体的に実施した内容をご記述ください。	
ご使用製品情報(*)	問い合わせ対象の Quest 製品の「製品名」と「バージョン」をご記載ください。	SR ご登録時、「製品名」、「ソフトウェアのバージョン」をプルダウンから選択ください。
ソフトウェア情報	Quest 製品をインストールしている環境やその他ソフトウェア情報等をご記載ください。	SR ご登録時、「環境の詳細」フィールドにご入力ください。

【リクエスト申請】をクリックすると、以下の画面が表示されます。

問い合わせ対象の製品名を選択して、バージョン、アカウント ID を選び「次へ」をクリックします。

[🏠](#) > サポート > サポートへのお問い合わせ > テクニカル・サービス・リクエストの作成

## テクニカル・サービス・リクエストの作成



### 製品名を選択

問題が発生している製品の情報を入力してください。

製品\*

製品が見つかりませんか？こちらをクリックして製品リストをご参照下さい。

**!** レベル1 - ビジネス上の重要な影響がある問題であり、電話で開始する必要があります。詳細:  
[電話サポート](#)  
他のすべてのレベルでは、このフォームの入力を続けてください

ソフトウェアのバージョン\*

**通知および警告**  
警告または通知なし

アカウントID

次へ

事象の詳細(SR タイトル、問題の説明、サービスリクエスト影響度、環境詳細、連絡方法)をご記入後にリクエスト申請をクリックしていただくことにより SR 番号が発行されます。内容確認後に別途テクニカルサポートエンジニアよりお客様へご連絡いたします。

## リクエスト申請


テクニカルエンジニアが問題を調査するために役立つ追加情報を入力してください。

**タイトル**

**サポートエンジニア向けの技術的説明\***

添付ファイル (関連ログファイル、スクリーンショット、診断情報)

+ファイルの追加

 レベル 1 - 業務に深刻な影響が及ぶ場合は、登録後お電話ください。該当地域の [サポート窓口](#)までご連絡ください。

問題がビジネスに与える影響に基づいた影響度レベル\* [詳細はこちら](#)

- レベル2 業務に大きな影響がある
- レベル3 業務に少なからず影響がある
- レベル4 業務にわずかに影響がある

Internal Reference Number

英数字

環境の詳細

クライアント/サーバ/データベース/アプリケーション/モジュール (1,500文字以内)

希望する連絡方法\*

---ご希望の連絡方法を選択してください---

次へ

※ 影響度レベルは下記の内容を基準にご選択ください。レベル 1 のお問合わせの場合はレベル 2 で SR ご登録後に、お電話にてお知らせください。※SR 作成画面からレベル 1 でご登録することはできません。

影響度	詳細
レベル 1	弊社製品を使用しているシステムが停止し、お客様の業務に支障をきたしている。また、回避策が存在しない。 例：システムがハングもしくはクラッシュし基幹業務が機能しない。既存データに影響を与える、あるいはデータの損失等。
レベル 2	弊社製品を使用しているシステムが停止し、お客様の業務に支障をきたしている。また、回避策が存在しない。 例：パフォーマンスが著しく低下し、弊社製品の問題によりシステムの再起動を余儀なくされる。
レベル 3	弊社製品がマニュアルの記載通りに動作しないが大きな影響が無い、もしくは回避策が存在する。 例：エラーメッセージが出るものの回避策が存在する。製品の機能や設定に関するお問い合わせ。
レベル 4	上記以外のお問合せ。 例：表示上の問題。ドキュメントやリリースノートに関するお問い合わせ。改善要求など。

**重要：** 影響度の設定項目は問題の重症度レベルを図るために使用され緊急度を図るものではありません。

◎アカウント ID の選択についての補足事項です。

### **【エンドユーザー様の場合】**

弊社から直接製品をご購入いただいているユーザー様は、製品の選択およびアカウント ID の選択が必須です。

製品\*

NetVault

アカウントID

CALIFORNIA - QUEST SOFTWARE LTD (5-6XYZ78)

手順の詳細につきましては、下記サイト内をご参照ください。

**エンドユーザー様用サービスリクエストのご登録方法**

<https://support.quest.com/ja-jp/essentials/customer-sr-instructions>

### **【パートナーの場合】**

パートナーとしてエンドユーザー様のために SR 作成を行う場合は、「こちらはお客様のサービスリクエストですか？」にて「はい」を選択。「いいえ」を選択した場合はパートナーアカウント ID を使用せず、上記の【エンドユーザー様の場合】と同様の SR 作成方法となります。

※「はい」を選択した場合はパートナーアカウント ID およびエンドユーザーアカウント ID の選択が必須です。

※該当するエンドユーザー様が表示されない場合はお手数ですが[カスタマーサービス](#)までお問い合わせください。

製品\*

NetVault

製品が見つかりませんか？こちらをクリックして製品リストをご参照下さい。

こちらはお客様のサービスリクエストですか？

はい  いいえ

アカウントID

P\_SHINJUKU-KU - QUEST SOFTWARE JAPAN LTD (1-2ABC34)

お客様を選択します。\*

CALIFORNIA - QUEST SOFTWARE LTD (5-6XYZ78)

手順の詳細につきましては、下記サイト内をご参照ください。

**パートナー用サービスリクエストのご登録方法**

<https://support.quest.com/ja-jp/essentials/partner-sr-instructions>

## 3-2 : 【マイアカウント】について

マイアカウントにてアカウント/製品/ライセンス情報の管理、マイサービスリクエスト等のご確認ができます。

### Questサポート

サポートが必要な製品名を以下に入力し選択してください

すべて見る

サポート契約の更新

最近表示した製品: NetVault KACE Systems Management Appliance Migrator for Notes to Exchange


画面左側の「マイアカウント」にて閲覧する各種項目をご選択ください。マイグループ/マイライセンス/マイプロダクトへご購入されたライセンス番号またはサービスタグをご登録することで製品/ライセンス詳細の確認ができます。

### マイプロダクト

▼ 結果のフィルタリング

▶ 製品

製品の追加 | 製品サポートに関するよくある質問

セルをクリックして詳細を表示

マイアカウント  
マイグループ  
マイライセンス  
マイプロダクト  
マイプロフィール  
マイサービスリクエスト  
マイ保守セット

セルフサービスツール  
ナレッジベース  
マイアカウント  
通知および警告  
製品別サポート  
ソフトウェアのダウンロード  
技術文書  
ユーザーフォーラム  
ビデオチュートリアル

お問い合わせ  
カスタマーサービスについて  
ライセンスアシスタンスの取得  
Renewals Representative  
すべて表示

#### Questマイアカウントへようこそ

Questの「マイアカウント」ページでは、Quest製品とサービスの情報を1ヶ所で表示できます。

#### 製品の追加

「マイアカウント」ページは使いやすく、管理も簡単です。サポートサイトでの登録、サービスリクエストの送信、ソフトウェアのダウンロードを実行すると、製品が「マイアカウント」に自動的に追加されます。上記の操作を完了するたびに、当該製品が、その現在のサポートステータス、サポート更新、現在の未処理のサポートケース、最近行った製品ダウンロードと共に「マイアカウント」に保存されます。

また製品をお持ちでなくても、簡単に始められます。上の「Add Product (製品の追加)」リンクをクリックして、ライセンスナンバーで製品を登録する (推奨) が、製品ドロップダウンリストから選択します。このセッション中に製品を追加または登録したのに表示されない場合は、ページを更新するか、ブラウザのキャッシュをクリアしてください。各セルのステータスの詳細については、マウスをセルの上で動かしてクリックしてください。セルが展開され、その特定のセルに関する詳細情報と次のステップが表示されます。

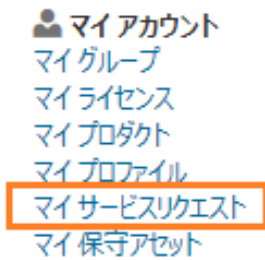
#### 資産の登録

ライセンスナンバーまたはサービスタグを使用してサポートサイトで登録したことがある場合、資産番号は「Asset (資産)」列に製品と共に既に追加されています。さらに、ライセンスナンバーに関連するユーザーグループを作成し、グループのメンバーとしてお客様を追加しています。

「Asset (資産)」に番号がなく、代わりに「Register (登録)」と表示されている場合は、セルの「Register (登録)」をクリックして、ライセンスナンバーまたは製品のサービスタグを追加できます。ライセンスナンバーやサービスタグを登録するのは義務ではありません。また、サポートを受けるための条件に登録の有無が影響することはありません。ただし、資産番号を追加すると、アカウントに関する追加情報を取得できるようになります。ライセンスナンバーまたはサービスタグがなく、見つける必要がある場合は、ここをクリックして資産番号の見つけ方を確認ください。

- 製品追加の詳細およびよくある質問については、「Getting Started with My Products. (製品について)」をご覧ください。
- ライセンスナンバーまたはサービスタグの登録の詳細およびよくある質問については、「Registering My Assets - License Number or Service Tag (資産の登録 - ライセンスナンバーまたはサービスタグ)」のFAQをご覧ください。
- ユーザーグループの詳細およびよくある質問については、「Getting Started with My Groups (マイグループについて)」をご覧ください。

### 3-2-1 : マイサービスリクエストについて



「マイサービスリクエスト」では、現在オープン中の SR、過去にご登録した全ての SR をご確認ください。

【次の内容で検索】の項目で抽出した SR の一覧が表示されます。



**【用途に合わせた条件で検索】**  
製品、要求者、SR のステータス、最終更新日、アカウント ID 等の様々な条件でフィルタリングし、過去 2 年以内の SR を表示することができます。

検索条件で抽出した結果が下の欄に表示されます。

下記項目をご使用し、ご登録した SR を検索することができます。

項目	詳細
製品	ご登録した SR を製品名で検索します
要求者	ユーザ自身、もしくは同一アカウント ID 上の他ユーザが作成した SR を検索します
ステータス	SR の現在のステータスで検索します
最終更新日	最終更新日より最大で過去 2 年間の SR を検索します。
アカウント ID	ユーザー様に紐付くアカウント ID 単位で SR を検索します
影響度	SR の影響度(Level 1~4)で検索します。
キーワード	タイトルに含まれるキーワードで検索します
SR 番号	特定の SR 番号で検索します

## SRの詳細確認について

ご登録したSRへは番号が割り当てられます。このSR番号はお問合せの内容がクローズするまで使用します。SRの一覧から閲覧するSRをクリックするとその詳細をご確認することができます。

ID	タイトル	製品	▲ ステータス	影響度	開封済み	最終更新日
4640442	データベースとの接続が出来ない	NetVault Backup	調査中	Level 3	Jan 15, 2020 (PST)	Jan 15, 2020 (PST)

疑問点やサポートエンジニアにご確認したい内容があれば【リクエスト情報】からコメントを追加します。画面中央の【コメントの追加】をクリックするとSRに対してコメント入力することができます。

+ コメントを追加

コメント欄には日本語でご入力できます。

コメント入力終了したら【コメントを追加】をクリックします。  
ご登録いただいた方はお名前を必ず記述してください。

コメントの追加

サービスリクエストにコメントを追加してください

備考を入力してください (1500字まで)

クローズ コメントを追加

テクニカルサポートとの過去対応を【リクエスト履歴】からご確認することができます。

リクエスト情報	リクエスト履歴	
リクエスト情報	リクエスト履歴	
日付	サービスリクエスト アクティビティ	全て拡張表示
Jan 15, 2020 09:18 PM (PST)	Resolution	拡張表示
Jan 15, 2020 09:15 PM (PST)	Customer Web Update	拡張表示
Jan 15, 2020 09:14 PM (PST)	Email - Outbound	拡張表示
Jan 15, 2020 08:31 PM (PST)	SR Creation	拡張表示

ログ等のファイルの添付を行う場合は、SR 登録時または SR 更新時、【添付ファイルを追加】ボタンをクリック。

添付ファイル	添付ファイルを追加
--------	-----------

### ファイル添付手順

1. 「ファイルを選択」よりファイルを選択します
2. 添付ファイルの概要をファイル名として入力します
3. 添付ファイルの詳細を【コメントを追加】に記入し【リクエストに添付する】ボタンをクリック
4. 複数ファイルがある場合は 1～3 を繰り返し実行します

注意：1 ファイルにつき添付可能な最大ファイル・サイズは 1GB(1000MB)です。ファイルは必ず圧縮し添付してください。ファイルが 1GB を超える場合はファイルを分割して添付してください。分割後のファイルの添付に時間がかかる場合は、SR へのコメントにてテクニカルサポートへご相談ください。

#### サービスリクエストの更新

添付ファイルを追加（一度に1つのファイル添付）

ファイルを添付

選択されていません

最大許容サイズ制限（1 GB）を超えるファイルについての詳細は、サポートにお問い合わせください。

今まで使われたことのない分かりやすいファイル名を入力してください

例：エラー-238421を含むログファイル

コメントを追加

以下に追加情報を入力すると、サービスリクエストの解決を早めるのに役立ちます。

備考を入力してください（1500字まで）

### SR の再オープン

一度解決済みとしてクローズされた SR に対し、事象の再発などの理由により再度サポートが必要な場合はステータス変更より SR 再オープンが可能です。SR 再オープンの理由も併せてご記入ください。

※クローズされてから 30 日以上経過した SR の場合、再オープンができないため、新規の SR としてご登録ください。その場合、以前の SR 番号も併せてご記入ください。

リクエスト情報	リクエスト履歴	
Questの問い合わせ担当者: Quest Engineer	影響度レベル: Level 3	<input type="button" value="ステータス クローズ済&lt;br/&gt;ステータス変更"/>
リクエストタイトル	データベースとの接続が出来ない	
説明	データベースとの接続が出来ない	



### 3-2-2 : マイプロフィールについて

マイプロフィールにてご登録したマイアカウント情報の編集、パスワード変更、およびマイサブスクリプション(製品情報の通知)設定が可能です。

**マイアカウント**  
マイグループ  
マイライセンス  
マイプロダクト  
**マイプロフィール**  
マイサービスリクエスト  
マイ保守アセット

Questのプロファイル   **マイグループメンバシップ**   マイログイン資格情報   マイサブスクリプション

#### 連絡先情報

メールアドレス **Support@Quest.com**  ここをクリックしてEメール変更依頼を送信してください

こちらをクリックしてください: [パスワードの変更](#)

名

姓

お電話番号   
[+ 内線番号の追加](#)

ページャー/携帯電話

#### サイトの基本設定

タイムゾーン

優先する連絡手段

希望する言語

Questのプロファイル   マイグループメンバシップ   マイログイン資格情報   **マイサブスクリプション**

#### 購読中

説明	製品情報	配信登録
既存の製品はありません		

#### 利用可能なサブスクリプション

説明	製品情報	配信登録
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Active Administrator	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Active Roles	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	AppAssure	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Benchmark Factory for Database	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Change Auditor	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Defender	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	DL Series Backup and Recovery Appliances	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	DR Series	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	Identity Manager	<input type="checkbox"/>
Eメール通知、サポートステータス、およびセキュリティに関する警告	KACE Systems Deployment Appliance	<input type="checkbox"/>

### 3-2-3 : プライマリー(主担当者)サポートアカウントについて

「2-1: サポートアカウントの作成」にて作成した【通常サポートアカウント】の他にも、同一アカウント ID に紐付く他ご担当者様のサポートアカウントの管理(追加、削除、編集など)が可能な【プライマリーサポートアカウント】設定もごさいます。

※お客様ご自身では設定ができない為、ご希望の場合は[カスタマーサービス](#)までお問い合わせください。

#### 1. プライマリーサポートアカウントにて新しいご連絡先を追加する方法

プライマリーサポートアカウントとして設定されているメールアドレスでポータルサイトへログイン後に

[サポートポータル](#)のホーム画面からマイアカウントをクリック。

## Questサポート

サポートが必要な製品名を以下に入力し選択してください

製品名を入力してください (最初の2文字を入力すると候補が選択できます)

すべて見る

サポート契約の更新

最近表示した製品: NetVault KACE Systems Management Appliance Migrator for Notes to Exchange



ナレッジベース  
問題の  
トラブルシューティング



コミュニティフォーラム  
仲間と  
交流する



ソフトウェアのダウンロード  
新しいリリースやホットフィックスのダ  
ウンロード



技術文書  
リリースノート、ガイド、およびマニ  
ュアルを参照する



ビデオチュートリアル  
複雑なトピックに関する  
ハウツーを視聴する



サポートへのお問い合わせ  
リクエストの作成  
または電話番号の表示



ライセンスおよびサービスの管理  
現在のライセンスキーに対するライ  
センスサポートを受けましょう



マイアカウント  
サービスリクエスト  
およびサポートアカウントを管理す  
る



コンサルティングサービス  
専門家によるサポートを受ける



教育サービス  
製品教育を継続します。

マイアカウント  
マイグループ  
マイライセンス  
マイプロダクト  
マイプロフィール  
マイサービスリクエスト  
マイ保守アセット  
**すべてのサポートユーザを表示**

画面左端の「すべてのサポートユーザを表示」をクリックすることで【アカウントの連絡先を管理する】が表示されます。

新規ご担当者様のご連絡先情報を入力し、【保存】をクリックすることで追加できます。

ご入力し直す場合は【クリア】をクリックしてください。

※対象のメールアドレスにウェルカムメールが送付され、手順に沿ってサインインが可能となります。

### アカウントの連絡先を管理する

マイアカウント  
マイグループ  
マイライセンス  
マイプロダクト  
マイプロフィール  
マイサービスリクエスト  
マイ保守セット  
すべてのサポートユーザを表示

セルフ・サービス・ツール  
ナレッジベース  
マイアカウント  
通知および警告  
製品別サポート  
ソフトウェアのダウンロード  
技術文書  
ユーザーフォーラム  
ビデオチュートリアル

サポートへのお問い合わせ  
サポートへのお問い合わせ

下記に表記されているアカウントの主要な連絡先としてお客様の名前が認定されています。主な連絡先であるお客様は、ほかの連絡先を追加したり又は連絡先情報を変更することが出来ます。新しいユーザーが追加されたり、既存のユーザーのポータルIDが変更されますと、そのユーザーは、ポータルIDと仮パスワードが記載されたウェルカムメールを受け取ります。

#### 新しい連絡先を追加する方法

- お客様が管理希望するユーザーのアカウントを選択してください
- ユーザーのご連絡先情報を追加ください
- Click 'このセッティングを保存する'

#### 既存のご連絡先を編集する方法

- ユーザー名の横にある[編集]を選択してください
- 情報がフォームを補充するまでお待ちください
- 連絡先情報を編集する
- 'セッティング保存'をクリックする

- アカウントIDのサポート: \*

SHINJUKU-KU - QUEST SOFTWARE JAPAN LTD ( 1-2ABC34)

アカウントに新しい連絡先を入力するか又は既存の連絡先を編集して下さい: \*必須

- First Name: \*

- Last Name: \*

- Phone Number: \*

- Email Address: \*

グループの割り当て (オプション)

- License Number:

ライセンスナンバーの選択

製品ライセンスナンバーの登録

クリア 保存

### ご登録に必要な情報

項目	詳細
アカウント ID のサポート	ご登録するご担当者様に紐付けるアカウント ID を選択します ※主担当者様が複数のアカウントにご登録されている場合は、紐付をする アカウント ID をプルダウンから選択できます
First Name	ご登録するご担当者様の名前を入力します
Last Name	ご登録するご担当者様の姓を入力します
Phone Number	ご登録するご担当者様の電話番号を入力します
Email Address	ご登録するご担当者様の勤務先メールアドレスを入力します
グループの割り当て	ご登録済みの【マイ グループ】を割り当てることができます

## 2. 既存のご連絡先を編集/削除する方法

同ページ内の【アカウントが割り当てられたユーザー】へ、ご登録したご担当者様情報が表示されます。

アカウントが割り当てられたユーザー "QUEST SOFTWARE JAPAN LTD"			
名前	電子メール	電話	グループの割り当て
Taro Quest <a href="#">編集</a>	taro.quest@quest.com	+81 3 6279 4091	未割り当て

削除する

### 【編集をする】

ご登録情報を変更するご担当者様の名前から【編集】をクリックすることで以下のご登録情報を編集することができます。

アカウントが割り当てられたユーザー "QUEST SOFTWARE JAPAN LTD"			
名前	電子メール	電話	グループの割り当て
Taro Quest <a href="#">編集</a>	taro.quest@quest.com	+81 3 6279 4091	未割り当て

削除する

アカウントIDのサポート: \*

SHINJUKU-KU - QUEST SOFTWARE JAPAN LTD (1-2ABC34)

アカウントに新しい連絡先を入力するか又は既存の連絡先を編集して下さい: \*必須

- First Name: \*
- Last Name: \*
- Phone Number: \*
- Email Address: \*

グループの割り当て (オプション)

- License Number:  
 [製品ライセンスナンバーの登録](#)

### 【削除をする】

削除する場合は担当者様の名前から【削除する】をクリックすると、削除することができます。

ユーザーリストから削除されたことをご確認ください。

アカウントが割り当てられたユーザー "QUEST SOFTWARE JAPAN LTD"			
名前	電子メール	電話	グループの割り当て
Taro Quest <a href="#">編集</a>	taro.quest@quest.com	+81 3 6279 4091	未割り当て

削除する