



WatchGuard

Technical Support/Customer Care

ケース作成方法

本資料の内容は、機能の追加等により予告なく追加・変更されることがあります。

内容についてのお問い合わせは、下記へご連絡をお願い致します。

Japansales@watchguard.com

ウォッチガード・テクノロジー・ジャパン株式会社

2021年9月

ウォッチガード・テクノロジー・ジャパン株式会社

2021年9月

はじめに

WatchGuard パートナーポータルの有効なアカウントを所有しているユーザーは WatchGuard 製品に技術的な問題が発生した場合、又は、ご利用ライセンスの編集等が必要になった場合に WatchGuard の Technical Support や Customer Care のサポートを受けることができます。

サポートを受ける場合、お客様は WatchGuard パートナーポータルサイトよりサポートケースを作成して頂く必要があります、本ガイドではその Technical Support と Customer Care ケースそれぞれの作成方法についてご案内いたします。

尚、サポートを受けるには対象製品のサービスライセンスが有効期限内であることが前提となります。

利用手順

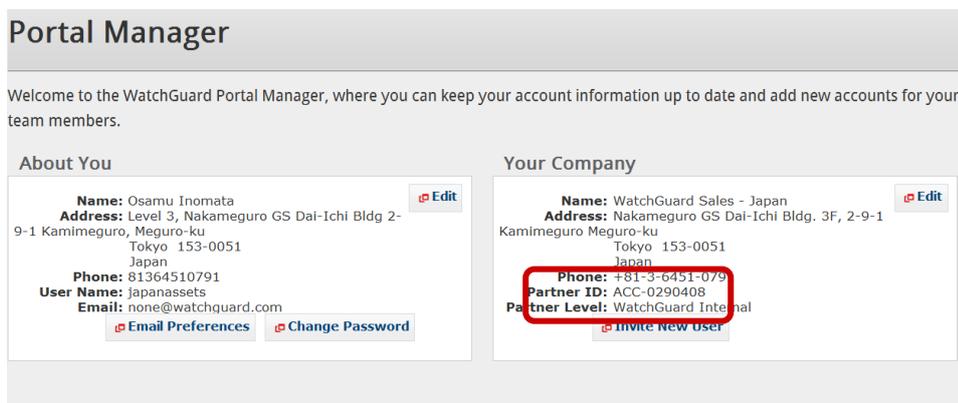
1. サポートサービス利用条件

- ・対象製品のサービスライセンスが有効期限内であること
- ・WatchGuard パートナーポータルの有効なアカウントを所有していること

2. ケース作成前に準備するもの

- ・対象製品のシリアル番号
- ・WatchGuard から進捗状況を連絡するためのメールアドレス
- ・ポータルのアカウント ID (ACC-XXXXXX)* *Customer Care へ連絡の際に使用することがあります。
↳ Partner Portal Home 最下部 MY WATCHGUARD の **Manage Profile** をクリック

Your Company の Partner ID をご参照ください。



3. Technical Support のケース作成手順

a. <http://www.watchguard.com/> を開き画面右上の **Log In** をクリックします。



b. お持ちのアカウントの User Name/Password を入力しログインを行なった後、画面上部

Support Center をクリックし、サポートのホームに進みます。

c. Manage Your Cases 内の **Create New Case** をクリック、問合せ内容を入力する画面へ移動します。

d. 各項目に必要な情報を入力して下さい。

- ・Choose Your Case Record Type のプルダウンで Technical Support を選択

- ・Product Family を選択: 問合せ対象製品に該当するモデルをプルダウンから選択

- ・Product, Product Area 以下該当する項目を選択

↳ 選択した内容により入力必須項目が異なります。「**This field is required.**」と表示された項目は入力必須項目となります。

- ・Subject/Problem summary: 問合せ内容のタイトルを記載(日本語)

- ・Problem Description: 問合せの内容を記載(日本語)

- ・ **Continue** をクリック

- e. 各項目に必要な情報を入力して下さい。 「*」は入力必須項目です。

Case Information

- ・Priority: 優先度を選択
 - Critical: 全ての通信に問題が出ている、またはシステムダウン状態、優先度 高
 - High: 起きている問題が設置先のビジネスに大きな影響を与える状況
 - Medium: 急ぎではないが、少なからず影響を与える可能性
 - Low: 一般的な質問

Product Information

- ・Enter Serial Number : 対象機器のシリアル番号を入力
- ・Hardware Model 以下: 前画面で入力した内容が反映されています
- ・Appliance Software: 対象機器のソフトウェアバージョンを選択

Issue Description

- ・Subject/Description: 前画面で入力した内容が反映されています

Contact Information

- ・Alternative Email #1 : WG から進捗状況についてのアップデートを受け取るためのメールアドレスを入力
- ・Time Zone : Osaka, Sapporo, Tokyo を選択
- ・Start Time/End Time : WG から連絡可能時間帯の開始と終了時間を設定

Device Connection Information

- ・デバイスへリモートでアクセスし、サポートを提供する場合に必要な情報になります
リモートアクセスを希望する場合、各項目に必要な項目を入力してください

- f. **Submit Case** をクリック。Case 番号が発行され、サポートから折り返しご連絡を差し上げます。

4. Customer Care ケース作成方法

- a. <http://www.watchguard.com/> を開き画面右上の **Log In** をクリックします。
- b. お持ちのアカウントの User Name/Password を入力しログインを行なった後、画面上部 **Support Center** をクリックし、サポートのホームに進みます。
- c. Manage Your Cases 内の **Create New Case** をクリック、問合せ内容を入力する画面へ移動します。
- d. 各項目に必要な情報を入力して下さい。
 - ・Choose Your Case Record Type のプルダウンで Customer Care を選択
 - ・Product Family を選択: 問合せ対象製品に該当するモデルをプルダウンから選択
 - ・Product, Product Area 以下該当する項目を選択
 - ↳ 選択した内容により入力必須項目が異なります。「**This field is required.**」と表示された項目は入力必須項目となります。
 - ・Problem Description: 問合せの内容を記載(日本語)
 - ・ **Continue** をクリック
- d. 各項目に必要な情報を入力して下さい(英語)
 - ・Subject/Problem summary: 問合せ内容のタイトルを記載(英語)
 - ・Problem Description: 問合せの内容を記載(英語)
 - ↳ Customer Care への依頼は英語でのケース作成をお願いしているため、頻繁に作成されるケースについては次ページで“よくあるケース”をご用意しておりますので参考にしてください。
 - ここでカバーしきれないものに関してはサポート宛にインシデントをあげてください。
 - ・ **Continue** をクリック

e. 各項目に必要な情報を入力して下さい。 「*」は入力必須項目です。

Case Information

・Priority: 優先度を選択

- Critical: 全ての通信に問題が出ている、またはシステムダウン状態、優先度 高
- High: 起きている問題が設置先のビジネスに大きな影響を与える状況
- Medium: 急ぎではないが、少なからず影響を与える可能性
- Low: 一般的な質問

Product Information

・Enter Serial Number : 対象機器のシリアル番号を入力

・Product Family 以下: 前画面で入力した内容が反映されています

Issue Description

・Subject/Description: 前画面で入力した内容が反映されています

Contact Information

・Alternative Email #1 : WG から進捗状況についてのアップデートを受け取るためのメールアドレスを入力

f. Submit Case をクリック。Case 番号が発行され、Customer Care からvメールを差し上げます。

CUSTOMER CARE よくあるケース

ここでは Customer Care への依頼について、ユーザー様ご自身でアップデートしていただく際に必要となるリクエスト文をいくつか挙げます。

Sample1. 一度登録したライセンスを無効にしたい(ライセンスディアクティベート)

・Subject/Problem summary: "Device Unregister Request"

・Problem Description:

"Please unregister this device.

s/n 70A60BFC1-XXXX

ID of Partner: ACC-0290XXX "

Sample2. 複数作成してしまったアカウントをひとつに纏めたい

・Subject/Problem summary: "Account Merging Request"

・Problem Description:

"Primary Account: ACC-123XXXX (利用するアカウント ID)

Other Accounts: ACC-124XXXX, ACC-125XXXX, ACC-126XXXX" (纏めたいアカウント ID)"

Sample 3. ライセンスの有効期限を変更したい

例) Security Subscription の有効期限を Standard Support の有効期限に合わせたい

・Subject/Problem summary: "License Modify Request"

・Problem Description:

"Can you modify all security subscriptions expiration date to 10/11/2022?"

Sample4. デバイス所有者移管

・Subject/Problem summary: "Device Transfer"

・Problem Description:

"Can you transfer our device (Serial#XXXXXXXX-XXXX) to other account?"

From our account ID ACC-XXXX to other account ID ACC-XXXX."