



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

2016年9月

はじめに

本マニュアルでは WatchGuard Technical Support/Customer Care のサービスを受けるために、WatchGuard ポータルから問い合わせ又はリクエストをあげていただく方法をご紹介します。このポータルではサービスの進捗や過去の履歴を管理・確認することも可能です。

STEP1 利用条件

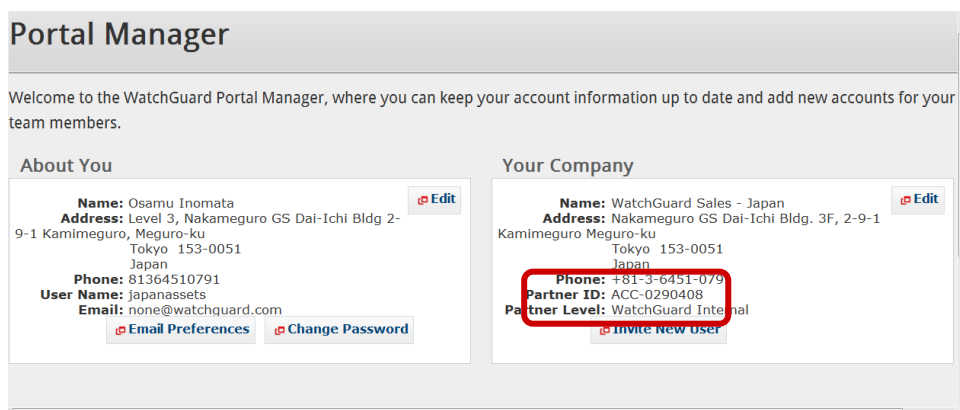
WatchGuard Partner Portal を利用するには

- ・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

STEP2 利用手順

2-1. ケース作成前に用意するもの

- ・対象機器のシリアル番号
- ・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) ※こちらは Customer Care へ連絡の際に必要となります。
→Support Center 内 **Manage Profile** をクリック
→Your Company の Your Company の Partner ID をご参照ください。



2-2. WatchGuard Support 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、画面上部の **My Cases** をクリックし、**Create New Case** に進みます。

c. Choose Your Case Rcord Type (問合せ先) に Technical Support を選択します。

d. 各項目に必要な情報を入力して下さい。

- ・Hardware Model/Product Family: 問合せ対象製品のモデルをプルダウンから選択
- ・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。

・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情況
- 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

- ・対象機器を Select Serial Number のプルダウンから選択もしくは Enter Serial Number で直接入力
- ・Hardware Model: 対象機器ハードウェアモデルを選択
- ・Appliance Software: 対象機器のソフトウェアバージョンを選択
 - ・Feature Area: 当てはまる問い合わせ内容の項目を選択
 - ・Subject/Description: リクエストのタイトルと内容を日本語で入力
 - ・**Submit** でリクエストを登録

- f. サポートのケース(インシデント)番号が発行されます。
テクニカルサポートからの回答をお待ちください。

2-3. 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、画面上部の **My Cases** をクリックし、**Create New Case** に進みます。
- c. Choose Your Case Rcord Type (問合せ先) に Customer Care を選択を選択します。
- d. 各項目に必要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)
 - ・**Continue** をクリック

※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以下に“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。

CUSTOMER CARE よくあるケース

ここでは Customer Care への依頼について、ユーザー様自身でアップデートしていただく際に必要となる作業例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)

a. 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)

“Device Unregister Request”

・Problem Description: 問合せの内容を記載(英語)

“Please unregister this device.

s/n 70A60BFC1-XXXX

ID of Partner: ACC-0290XXX Thanks,”

b. 各項目に必要な情報を入力して下さい。

・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

・対象機器を Select Serial Number のプルダウンから選択もしくは Enter Serial Number で直接入力

・Subject Area: Feature Request を選択

c. 連絡先を追加

・Alternative Email に Customer Care からケースの進捗状況を受け取りたい Email アドレスを入力

d. **Submit Case** をクリック

e. Customer Care のケース(インシデント)番号が発行されます。

回答をお待ちください。

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

a. 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)

“Account Merging Request”

・Problem Description: 問合せの内容を記載(英語)

“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)

Thanks,”

b. 各項目に必要な情報を入力して下さい。

・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

・対象機器を Select Serial Number のプルダウンから選択もしくは Enter Serial Number で直接入力

・Subject Area: Account Merging を選択

c. 連絡先を追加

・Alternative Email に Customer Care からケースの進捗状況を受け取りたい Email アドレスを入力

d. **Submit Case** をクリック

e. Customer Care のケース(インシデント)番号が発行されます。

回答をお待ちください。

Sample 3. ライセンスの有効期限を変更したい

Security Subscription の有効期限を Standard Support の有効期限に合わせたりする場合

a. 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)

“License Modify Request”

・Problem Description: 問合せの内容を記載(英語)

“Can you modify all security subscriptions expiration date to 10/11/2016? Thanks,”

b. 各項目に必要な情報を入力して下さい。

・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

・対象機器を Select Serial Number のプルダウンから選択もしくは Enter Serial Number で直接入力

・Subject Area: [Feature Request](#) を選択

c. 連絡先を追加

・Alternative Email に Customer Care からケースの進捗状況を受け取りたい Email アドレスを入力

d. **Submit Case** をクリック

e. Customer Care のケース(インシデント)番号が発行されます。

回答をお待ちください。

※ライセンス期間の編集はライセンスが有効な期間にのみ行ないます。

Sample4. デバイス所有者移管

a. 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)

“Device Transfer”

・Problem Description: 問合せの内容を記載(英語)

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

From our account ID ACC-XXXXX to other account ID ACC-XXXXX. Thanks,”

b. 各項目に必要な情報を入力して下さい。

・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

- ・対象機器を Select Serial Number のプルダウンから選択もしくは Enter Serial Number で直接入力
 - ・Subject Area: [Transfer of Ownership](#) を選択
- c. 連絡先を追加
- ・Alternative Email に Customer Care からケースの進捗状況を受け取りたい Email アドレスを入力
- d. Submit & Add Attachment > デバイス背面のシリアル番号を撮影した画像データを添付してください。
- d. **Submit Case** をクリック
- e. Customer Care のケース(インシデント)番号が発行されます。
回答をお待ちください。