



# 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](mailto: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11月

ウォッチガード・テクノロジー・ジャパン株式会社

2016年11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

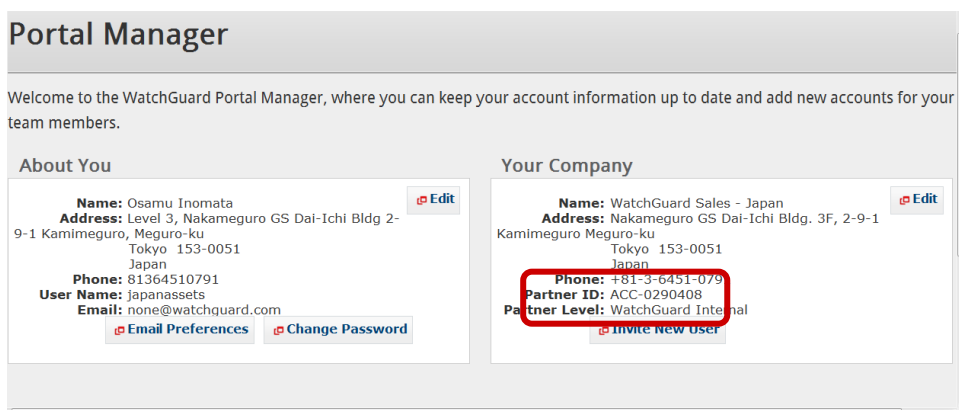
WatchGuard Partner Portal を利用するには

- ・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。
  - Partner Portal Home 内 画面右 **Update My 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 Web でのケース作成方法

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、画面右側 **Contact Support** に進みます。

c. **Support Online** を選択し、**CREATE A NEW CASE** をクリック、問合せ内容を入力する画面へ移動

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
- ・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。

#### 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: 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

#### 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

- f. **Submit Case** Case(インシデント)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。

## 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 **Support Center** をクリックし、Support Center Home 内 ManageYour Cases **Create New Case** に進みます。
- c. Choose Your Case Record Type のプルダウンで Customer Care を選択を選択します。
- 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)
  - ・ **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。

- 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

### Product Information

- ・Enter Serial Number : 対象機器のシリアル番号を入力

### 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

## 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: "Device Unregister Request"

・Problem Description: "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 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#1 に Customer Care からケースの進捗状況を受取りたい 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

・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)

Thanks,"

b. 各項目に必要な情報を入力して下さい。

・Priority 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#1 に Customer Care からケースの進捗状況を受取りたい 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: ["License Modify Request"](#)

・Problem Description: ["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 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#1 に Customer Care からケースの進捗状況を受取りたい 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 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#1 に Customer Care からケースの進捗状況を受取りたい 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。

e. **Submit Case** をクリック

f. 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。