

サポートポータルでカスタマーサービス／テクニカルサポートのケースを作成する方法

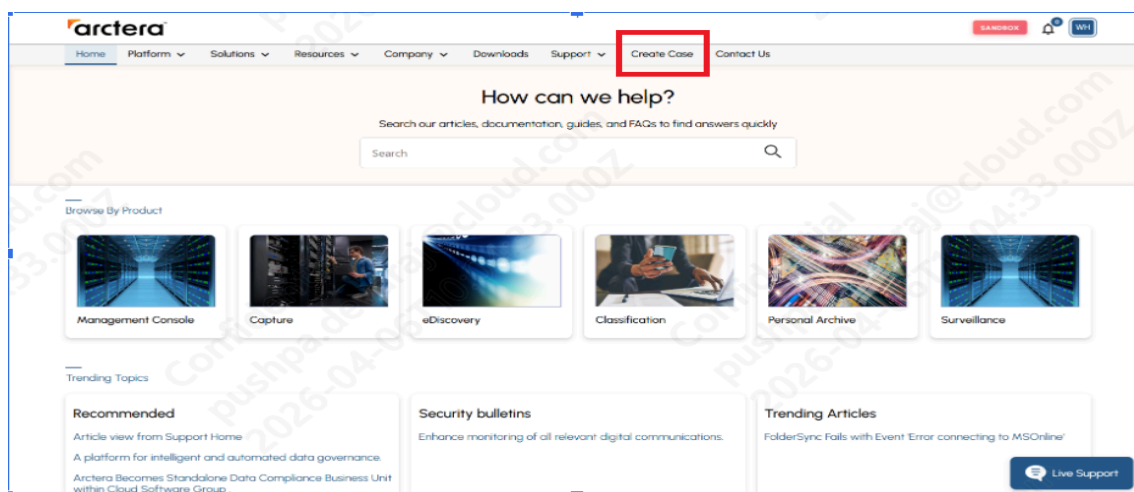
注:

- ログインに関する問題がある場合は、こちらの記事をご参照ください [Troubleshooting Login Issues for Arctera Websites](#)
- サポートケースを作成するには、そのアカウントの有効な権限を持つアクティブな連絡先である必要があります
- 利用権の有効期限が切れている場合は、担当のATSまでご連絡ください

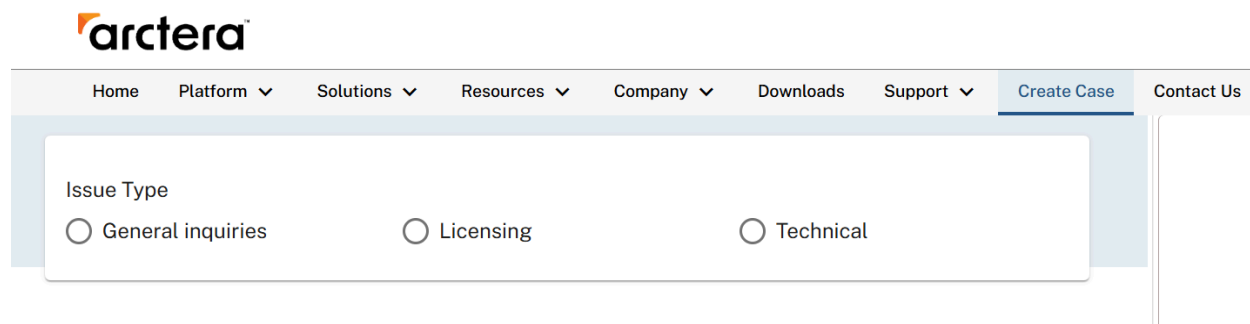
1. 事業部門 (BU) に応じて、適切なリンクをご利用ください

- Arctera - support.arctera.com
- Enterprise Vault - support.enterprisevault.com
- Infoscale - support.infoscale.com
- Backup Exec - support.backupexec.com

2. 選択した事業部門 (BU) に応じて、それぞれのホームページが表示されます。そこから「Create Case」(ケース作成) を選択して、手続きを進めてください。

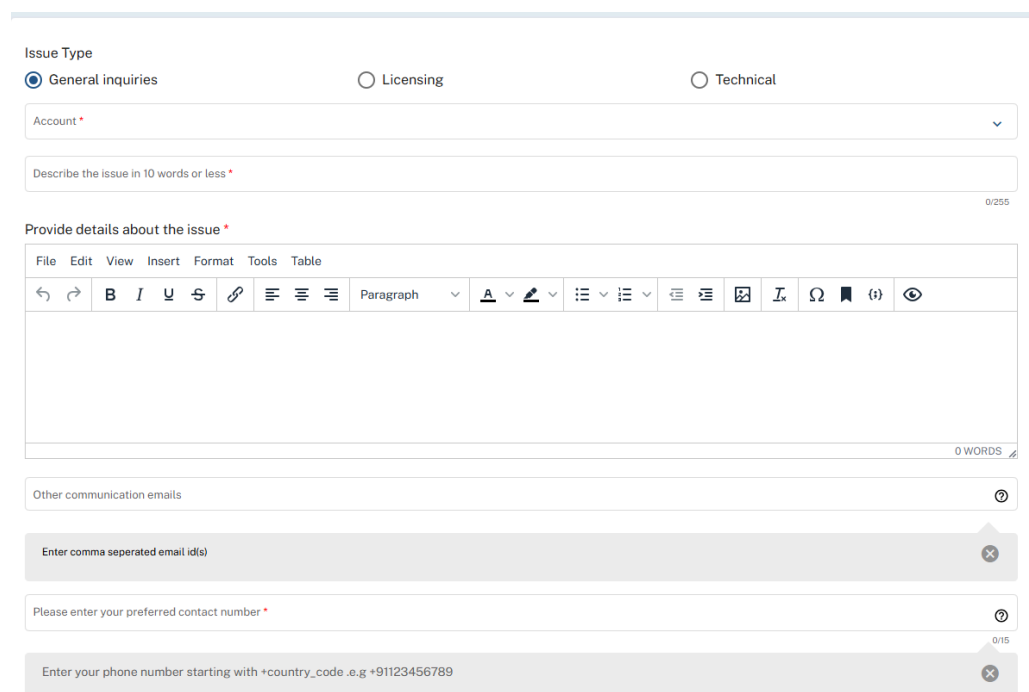


3. 問題の種類に応じて適切なオプションを選択してください。「General Inquiries」(一般のお問い合わせ)または「Licensing」(ライセンス)を選択するとカスタマーサービスのケースが作成され、「Technical」(技術)を選択するとテクニカルサポートのケースが作成されます。



The screenshot shows the Arctera website's 'Create Case' form. The navigation bar includes 'Home', 'Platform', 'Solutions', 'Resources', 'Company', 'Downloads', 'Support', 'Create Case', and 'Contact Us'. The 'Issue Type' section contains three radio buttons: 'General inquiries' (selected), 'Licensing', and 'Technical'.

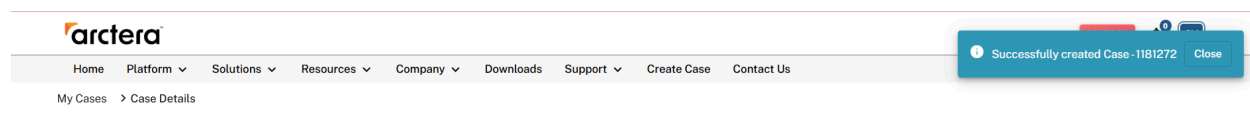
4. 選択した問題の種類に応じて、該当するフォームが表示されます。アスタリスクが付いているすべての項目に入力してください (*)



The screenshot shows the 'Create Case' form for 'General inquiries'. It includes the following fields and sections:

- Issue Type:** Radio buttons for 'General inquiries' (selected), 'Licensing', and 'Technical'.
- Account:** A dropdown menu with a red asterisk.
- Describe the issue in 10 words or less:** A text input field with a red asterisk and a character count of 0/255.
- Provide details about the issue:** A rich text editor with a red asterisk, containing a toolbar with options like File, Edit, View, Insert, Format, Tools, Table, and Paragraph.
- Other communication emails:** A text input field with a red asterisk and a clear button.
- Enter comma separated email id(s):** A text input field with a clear button.
- Please enter your preferred contact number:** A text input field with a red asterisk and a character count of 0/15.
- Enter your phone number starting with +country_code .e.g +91123456789:** A text input field with a clear button.

5. ケースが正常に作成されたことを確認するポップアップメッセージと、ケース番号が表示されます。



The screenshot shows the Arctera website after a case has been successfully created. A blue notification box displays the message: 'Successfully created Case - 1181272'. The navigation bar includes 'Home', 'Platform', 'Solutions', 'Resources', 'Company', 'Downloads', 'Support', 'Create Case', and 'Contact Us'. The 'My Cases' section shows 'Case Details'.