

Arctera ウェブサイトのログインに関するトラブルシューティング

概要:

このログインプロセスでは、パスワード不要のメールベースのログイン方式を採用することで、安全かつスムーズな認証体験を実現します。

重要なお知らせ:

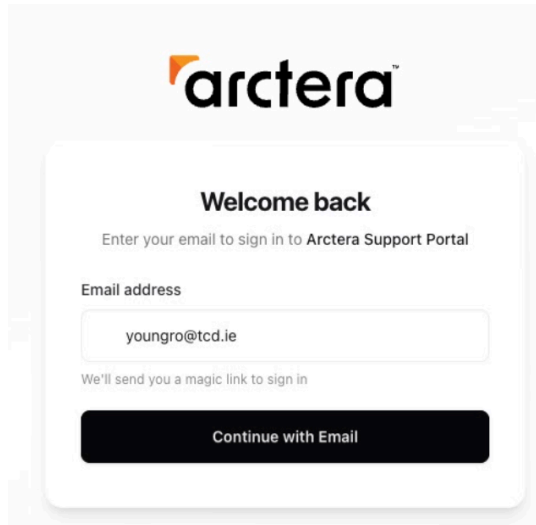
- 過去365日以内にログインした連絡先のみが、新しいシステムへ移行されました。
- 旧サポートサイトに登録済みのメールアドレスを使用していることをご確認ください。
- 4月12日から5月11日までの間、現在のアカウントポータルでは連絡先の変更は一切行えません。
- 5月11日より、アカウント上の連絡先を管理できる新しい連絡先管理ページが利用可能になります。

基本的なトラブルシューティングの手順:

- シークレットウィンドウを使用するか、キャッシュとCookieを削除してください
- 迷惑メールフォルダを確認してください
- ITチームが、donotreply@Arctera.com、donotreply@Infoscale.com、donotreply@backpexec.com からのメールをブロックしたり制限したりしていないことを確認してください。

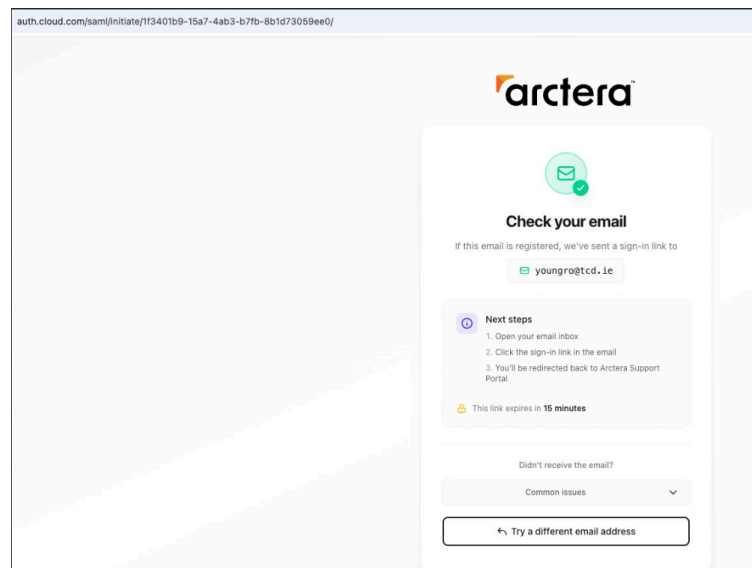
ログインの手順:

メールアドレスを入力 - お客様は、ログイン画面で登録済みのメールアドレスを入力します



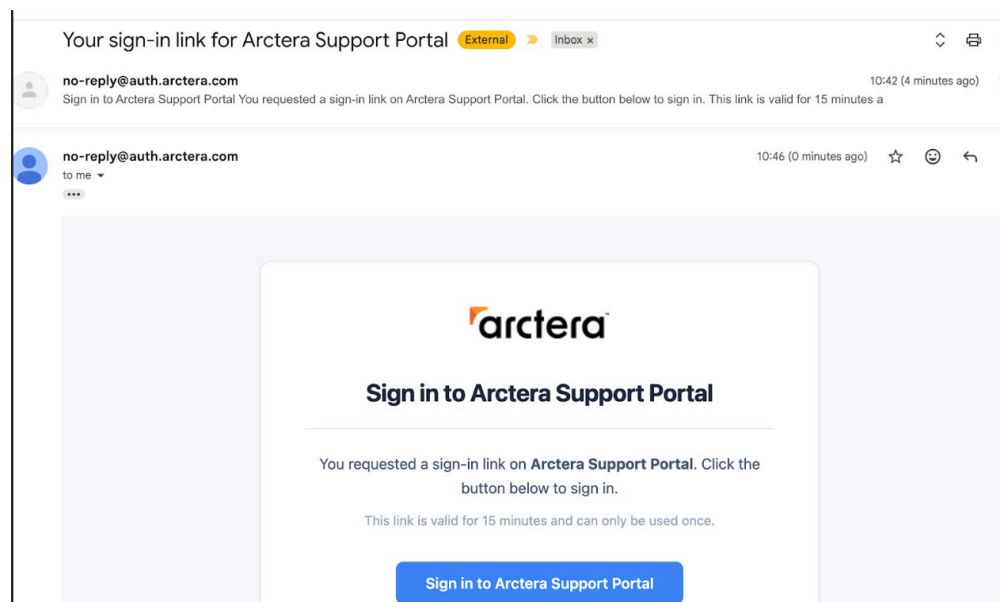
The image shows the Arctera login interface. At the top is the Arctera logo. Below it, the text reads "Welcome back" and "Enter your email to sign in to Arctera Support Portal". There is a label "Email address" above a text input field containing "youngro@tcd.ie". Below the input field, it says "We'll send you a magic link to sign in". At the bottom is a black button with the text "Continue with Email".

- メール通知 - メールアドレスを送信すると、お客様には noreply@auth.arctera.com からメールが届きます

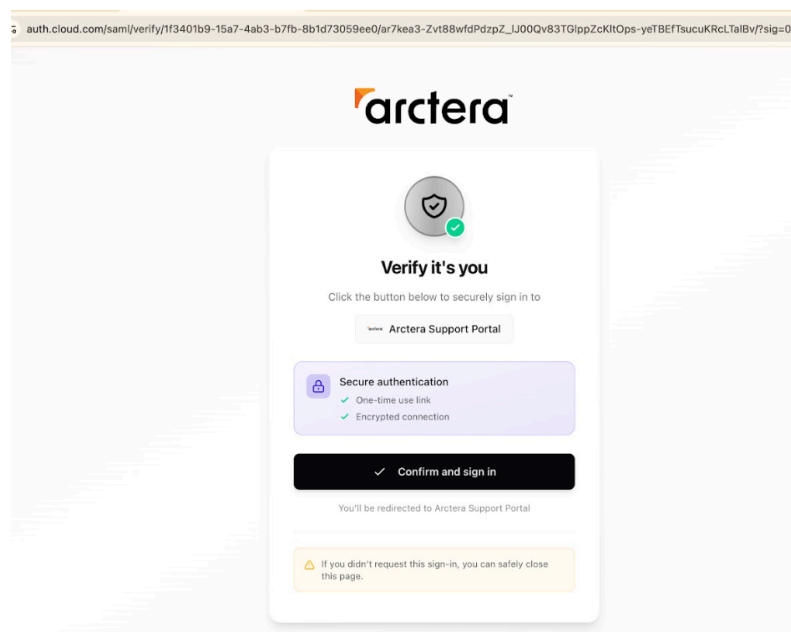


The image shows the Arctera "Check your email" screen. At the top is the Arctera logo. Below it is an email icon and the text "Check your email". Underneath, it says "If this email is registered, we've sent a sign-in link to" followed by a text box containing "youngro@tcd.ie". There is a "Next steps" section with a list: "1. Open your email inbox", "2. Click the sign-in link in the email", and "3. You'll be redirected back to Arctera Support Portal". Below this is a warning icon and the text "This link expires in 15 minutes". At the bottom, there is a link "Didn't receive the email?" with a dropdown menu labeled "Common issues" and a button "Try a different email address".

- このメールには、安全なログイン用リンクが含まれています。



- リンクをクリックすると、お客様は自動的にリダイレクトされ、Arcteraカスタマーポータルにログインします。



- お客様は、以下の手順に従って、カスタマーサービスまたはテクニカルサポートのケースを作成することができます。
[“How to Create a Customer Service/Technical Support Case on the Support Portal.”](#)

注:

- トラブルシューティングの手順を実行しても、お客様がサポートケースを作成できない場合は、担当のATSまでご連絡ください。
- ご自身のATSがどれか分からない場合は、アカウント情報と連絡先、および問題の詳細を明記の上、customersupport@arctera.com までメールをお送りください。