

Broadcom

サポートポータル移行について

Broadcom Support Portal の主な利用方法

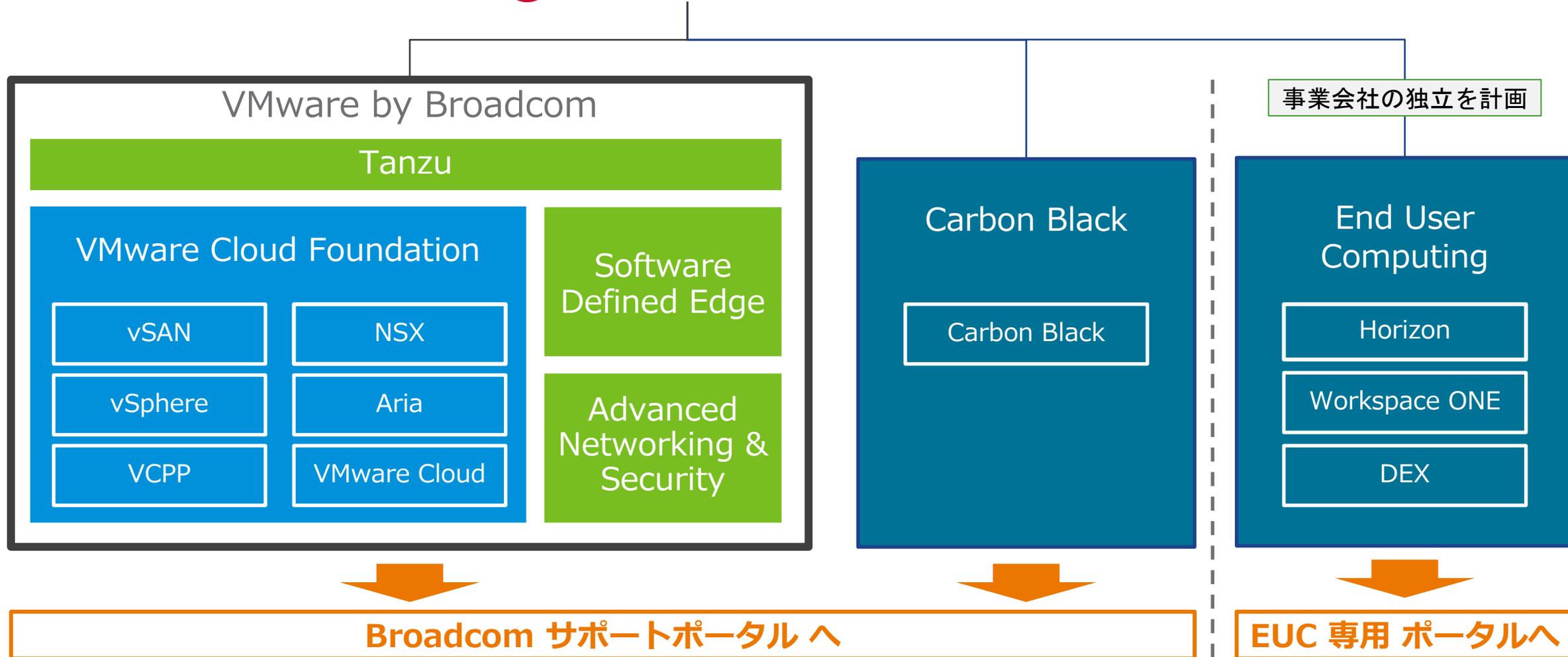
2024.4.24

ICT事業本部

仮想基盤販売推進室

SB C&S

Broadcom合併に伴うサポートポータル移行



Broadcom Support Portal に移行後の Case 発行に関する主な手順についてまとめております。

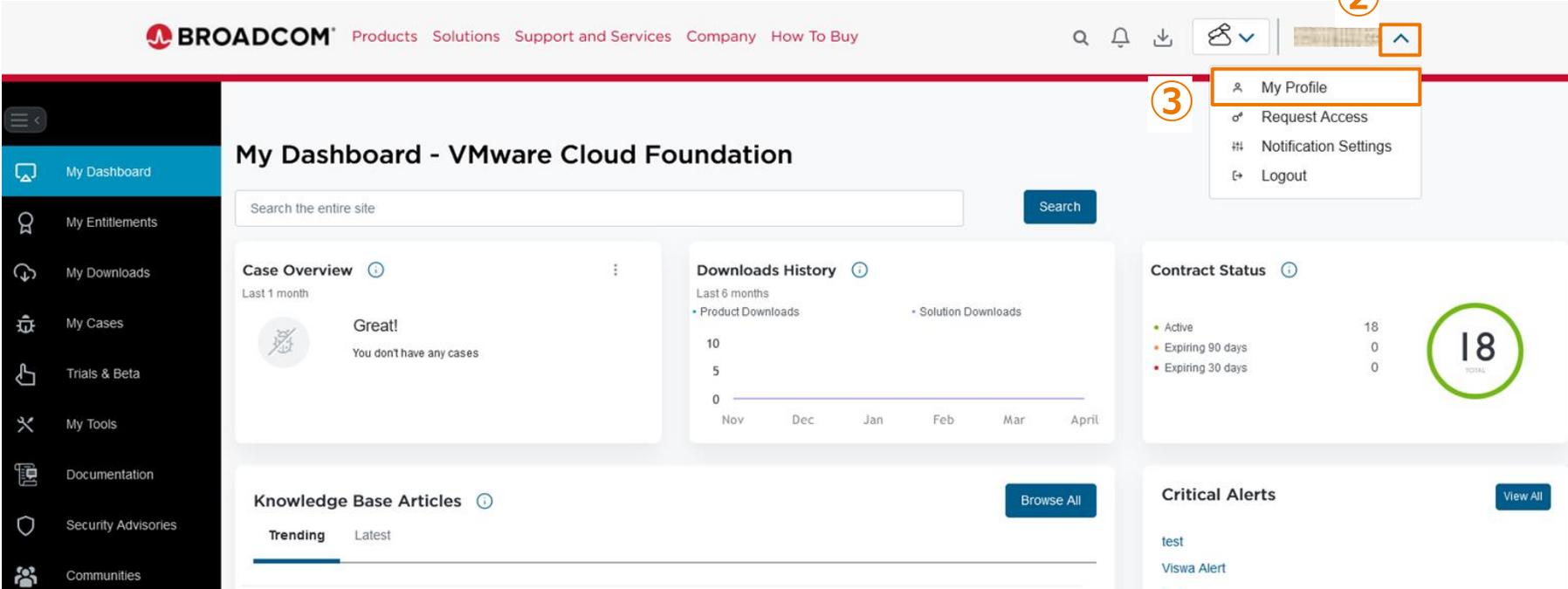
現時点では可能な限り正しい情報を確認しておりますが、
一部変更等がある可能性についてはあらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

1. [Case 発行準備](#)
2. [Case 発行方法](#)
3. [Case 更新方法](#)
4. [サポートバンドルのアップロード方法](#)
5. [Case Uplift 方法](#)
6. [英語での Case 発行方法](#)
7. [その他、参考リンク](#)

(1) Case 発行準備

Profile 確認・設定 (1)

- ① Broadcom サポートポータルにログインする (<https://support.broadcom.com/>)
- ② ユーザ名の横の  をクリックしメニューを展開する
- ③ 展開されたメニューから「My Profile」をクリックする



The screenshot shows the Broadcom support portal user dashboard. The page title is "My Dashboard - VMware Cloud Foundation". The dashboard includes a search bar, a "Case Overview" section with a "Great!" message and "You don't have any cases", a "Downloads History" section with a bar chart for "Product Downloads" and "Solution Downloads" from Nov to April, and a "Contract Status" section showing 18 Active contracts, 0 Expiring 90 days, and 0 Expiring 30 days. A large green circle displays "18 TOTAL". There is also a "Knowledge Base Articles" section and a "Critical Alerts" section.

Annotations on the screenshot:

- ②: Points to the user profile dropdown arrow in the top right corner.
- ③: Points to the "My Profile" option in the expanded dropdown menu.

Case 発行準備 : 1

Profile 確認・設定 (2)

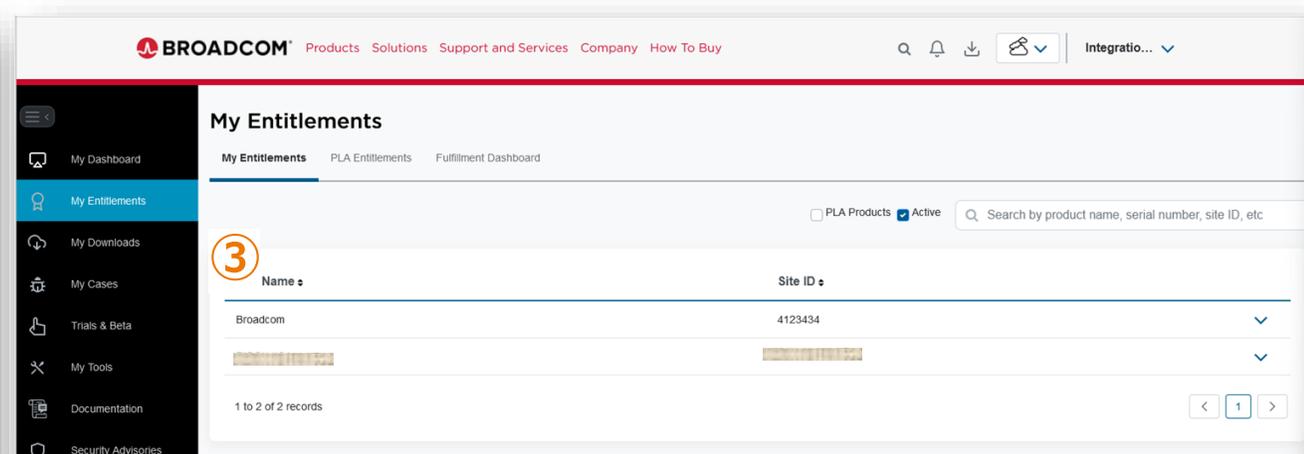
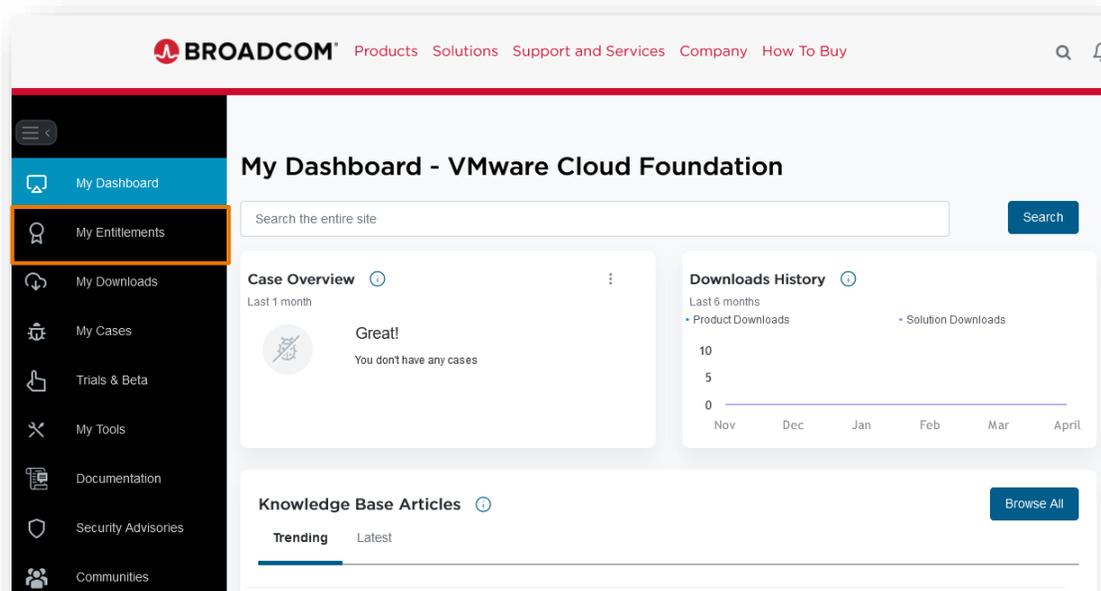
- ④ 「Preferred Timezone」 「Country」 「State」 「Phone Number」 が正しく設定されているか確認する
- ⑤ 正しく設定されていない場合は「Edit」をクリックする
- ⑥ 設定変更を行い「Save」をクリックする

This screenshot shows the 'My Profile' page with the 'Edit' button highlighted by a red box and labeled with a circled '5'. The 'Preferred Timezone' field is highlighted by a red box and labeled with a circled '4'. The page includes a 'Basic Information' section with a last updated date of 15 4月 2024, 10:31 AM, and a 'Personal Details' section with fields for First Name, Last Name, Email, and Job Title. The 'Company Details' section includes fields for Company, Phone Number, Address Line 1, Address Line 2, City, State, Zip/Postal Code, and Country. A 'Build your Profile' button is visible in the top right corner.

This screenshot shows the 'My Profile' page with the 'Save' button highlighted by a red box and labeled with a circled '6'. The 'Preferred Timezone' field is highlighted by a red box and labeled with a circled '6'. The page includes a 'Basic Information' section with a last updated date of 15 4月 2024, 10:31 AM, and a 'Personal Details' section with fields for First Name, Last Name, Email, and Job Title. The 'Company Details' section includes fields for Company, Phone Number, Address Line 1, Address Line 2, City, State, Zip/Postal Code, and Country. A 'Build your Profile' button is visible in the top right corner.

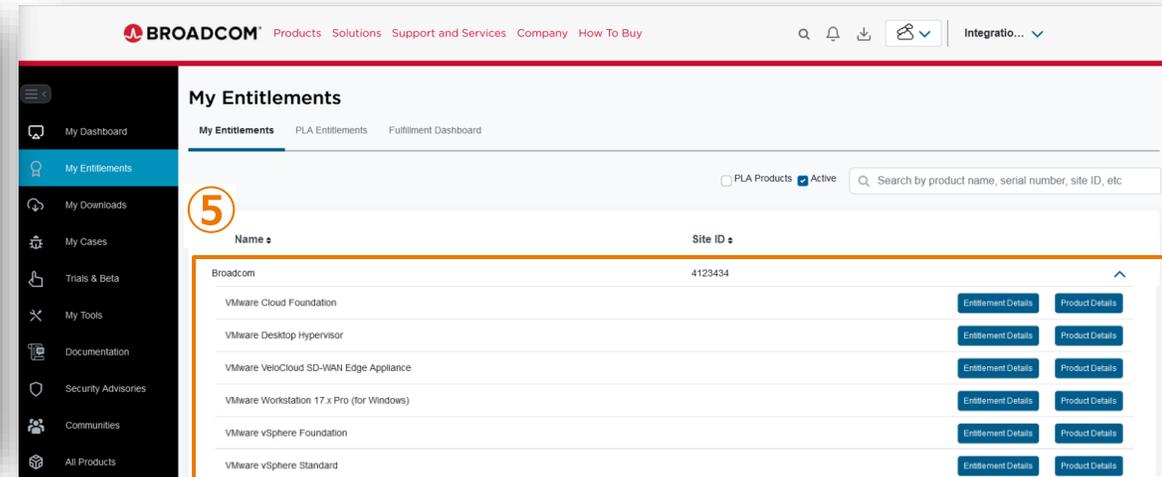
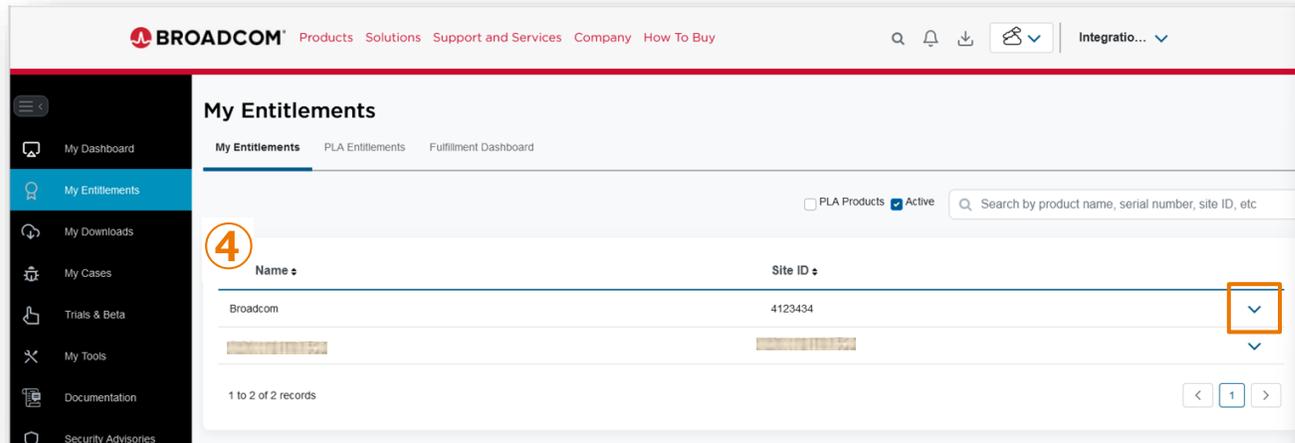
Site ID 確認

- ① Broadcom サポートポータルにログインする (<https://support.broadcom.com/>)
- ② 左のメニューから「My Entitlements」をクリックする
- ③ アカウントが Site ID と関連付けられていること確認する



ライセンス確認

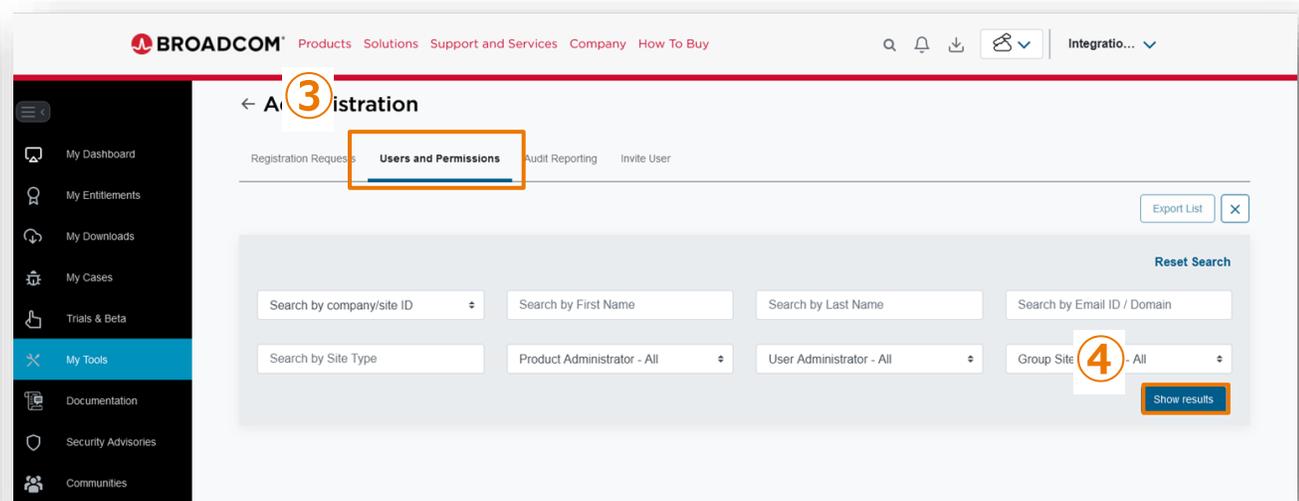
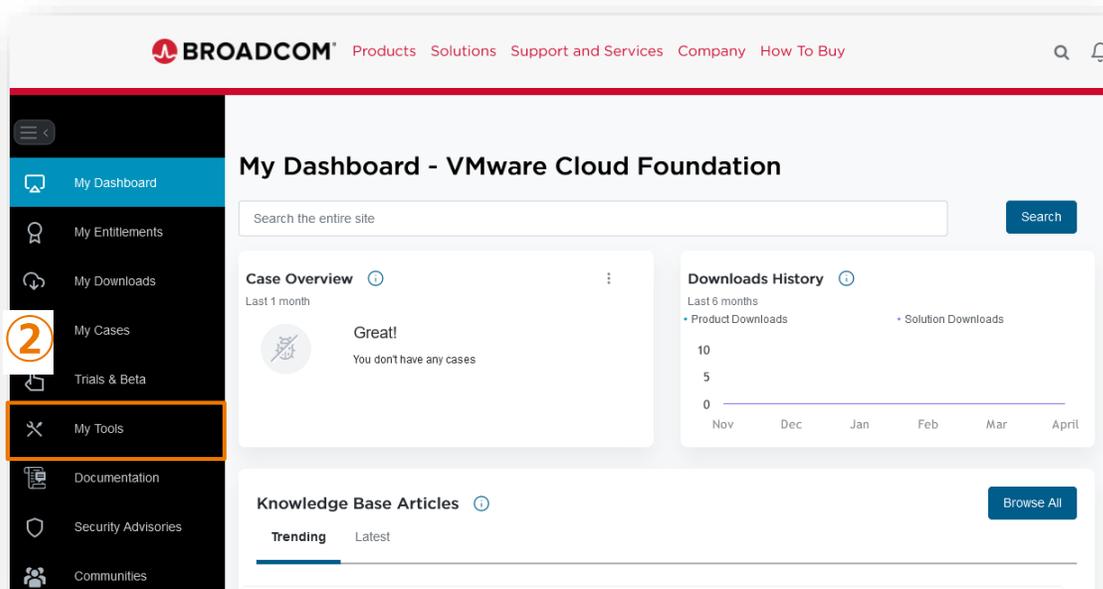
- ④ Site ID 横の  をクリックする
- ⑤ 購入されているライセンスが一覧表示されるので Case 発行したい製品のライセンスが存在するか確認する



Case 発行準備 : 4

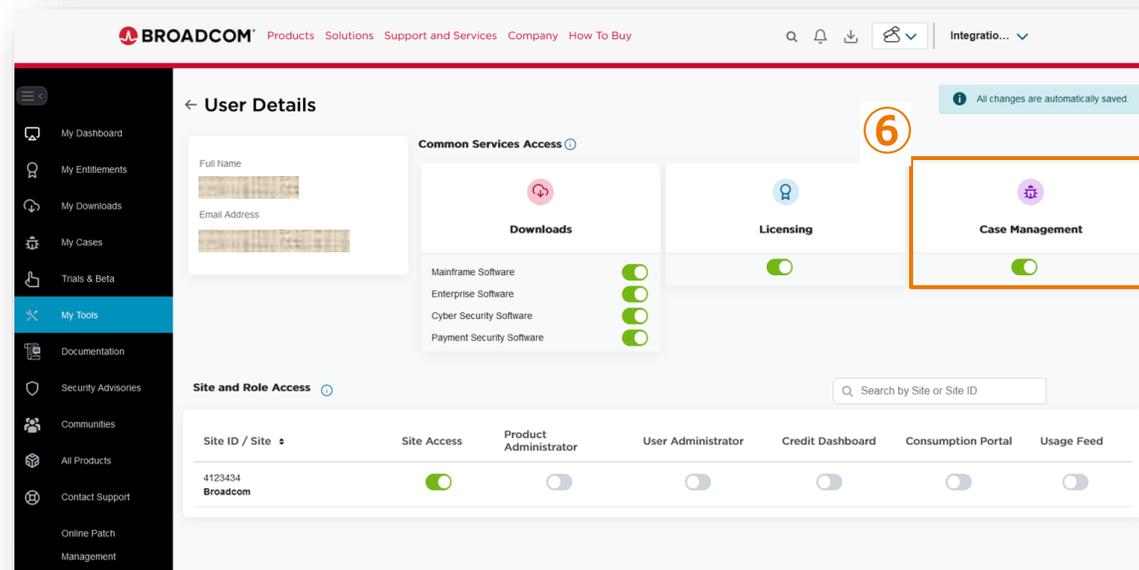
Case 発行権限確認 (確認には Administrator 権限が必要となります)

- ① Broadcom サポートポータルにログインする (<https://support.broadcom.com/>)
- ② 左のメニューから「My Tools」をクリックする
- ③ 「Users and Permissions」をクリックする
- ④ ユーザ検索条件を入力し「Show results」をクリックする



Case 発行権限確認 (確認には Administrator 権限が必要となります)

- ⑤ 検索したユーザ横の  をクリックする
- ⑥ 「Case Management」が有効となっていることを確認する

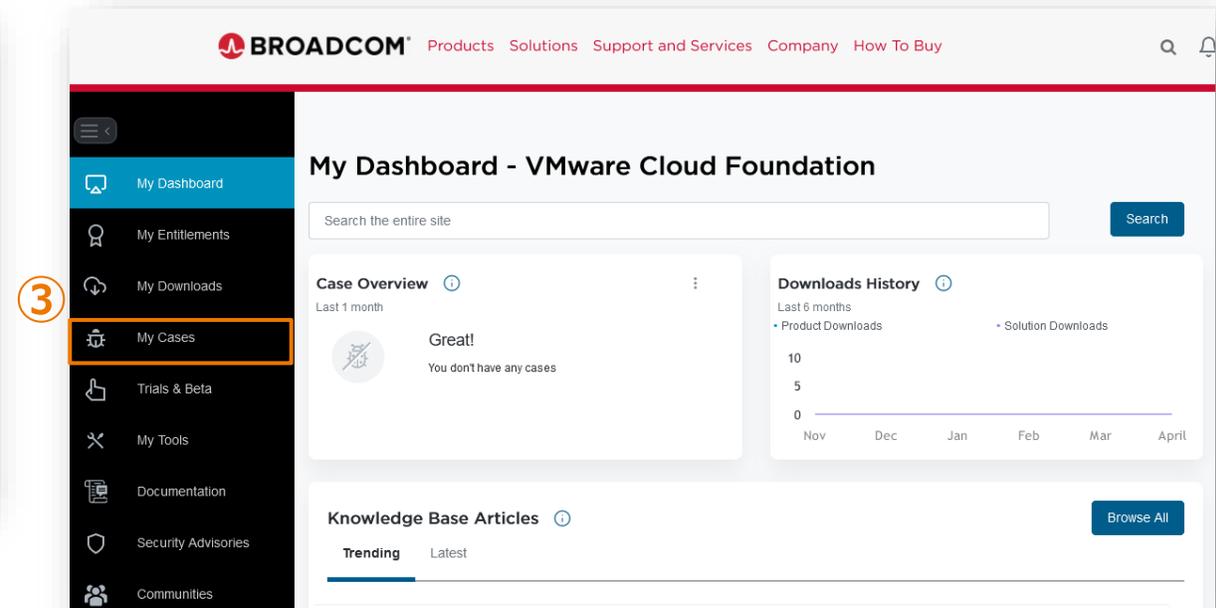
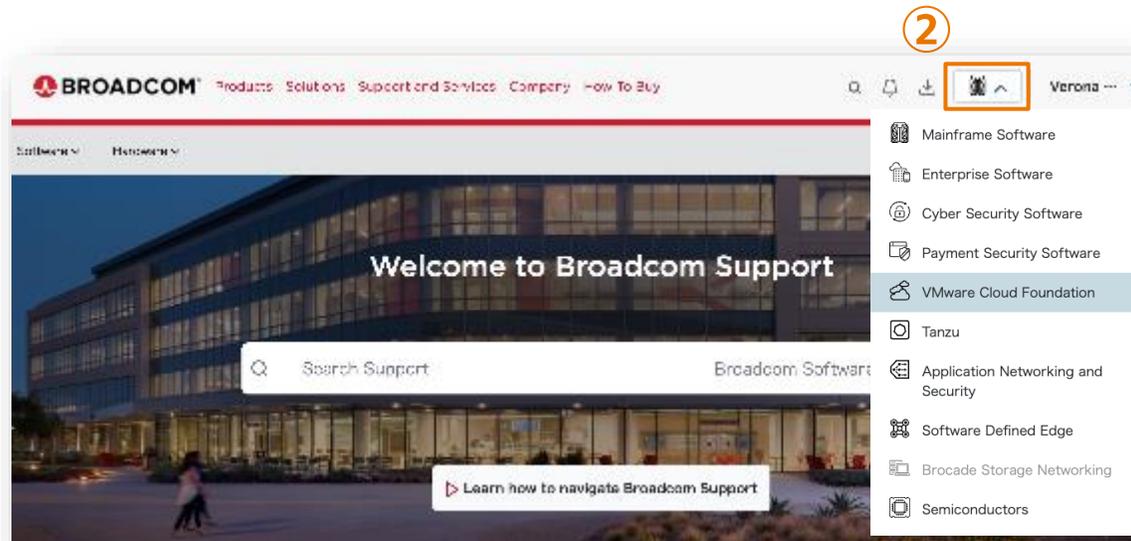


(2) Case 発行方法

Case 発行方法 : 1

ポータルサイトへのログイン

- ① Broadcom サポートポータルにログインする (<https://support.broadcom.com/>)
- ② 右上のメニューから Case を発行したい製品の製品部門を選択する (例:VMware Cloud Foundation)
※製品部門は別紙「製品部門一覧」をご参照ください
- ③ 左のメニューから「My Cases」をクリックする



Case 発行方法 : 2

Case 発行画面での設定 (初回のみ確認)

- ④ 画面右上の「ユーザ名アイコン」をクリックし、「Manage Your Profile」をクリック
Work Location : Japan Time Zone : (GMT+09:00) Japan になっていることを確認。
それ以外の場合は変更し「Submit」をクリック

Global Search Search

Home My Cases All Cases Support ?

Profile

Profile Details Notifications

ID

Update the "Work Location" field to set the region for your desired support business hours.

Email : [REDACTED]

Phone : [REDACTED]

Work Location : UNITED STATES

Mobile : -

Time Zone : (GMT-08:00) America/Los

Role : Customer

Submit

+ Create Case ID

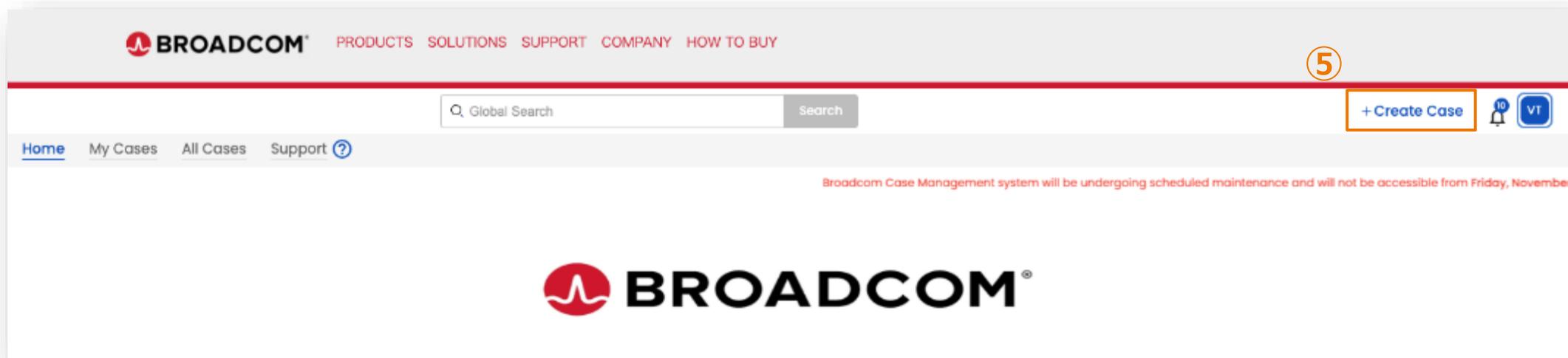
4 Manage Your Profile

My Profile

Sign out

Case 発行画面の表示

- ⑤ 画面右上の「Create Case」をクリックする



お問い合わせ内容の入力

- ⑥ 各項目に必要な情報を選択、入力する
画面をスクロールし、次の入力画面を表示する

⑥

Issue Type
Technical

Product *
Company *

Severity *
Component *

Serial Number
Prod Release *

Subject *

Severity *
Critical - P1
High - P2
Medium - P3
Low - P4

Component *
ESXi Host Management
Infrastructure Service Management (PSC/SSL)
Installation/Upgrades
Networking
SDE - Telco Cloud Platform Core Essentials
Storage
vCenter Server Management
Virtual Machine Management

項目	説明
Issue Type	自動で入力される Technical のまま
Product	お問い合わせの製品を選択する ex) VMware ESXi 7.0
Serial Number	入力不要
Company	Site ID情報を選択する
Prod Release	製品のバージョンを選択する
Severity	重要度を選択する
Component	お問い合わせのカテゴリを選択する
Subject	お問い合わせの Subject を記載する

お問い合わせ内容の入力

- ⑦ テンプレートに従い、お問い合わせ内容を入力する
- ⑧ 画面をスクロールし、次の入力画面を表示する

Description : *

File Edit View Insert Tools Table

⑦

Description には下記の情報が記載されていることをご確認ください

- [1. 担当者名/折り返し連絡先]
- [2. サイト・システム情報]
- [3. お問い合わせ概要]
- [4. 関連 Case 番号]
- [5. 業務影響]
- [6. 利用環境]
- [7. 発生契機/日時/頻度]
- [8. 切り分け調査内容]
- [9. サポート調査依頼内容]
- [10. 送付資料]

お問い合わせ内容の入力

- ⑨ 画面下部の「SUBMIT」ボタンをクリックする
※Business Impact、Operating System、Service Pack は入力不要です

The screenshot shows a form with three input fields. The first field is labeled 'Business Impact' and has a character count of '0/2000'. The second field is labeled 'Operating System' and has a character count of '0/512'. The third field is labeled 'Service Pack' and has a character count of '0/512'. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'RESET' and 'SUBMIT'. The 'SUBMIT' button is highlighted with a red border, and a red circle with the number '9' is placed above it, indicating the step to click this button.

項目	説明
Business Impact	重要度1 (P1)の場合は必須
Operating System	入力不要
Service Pack	入力不要

Alternate Contact (CC アドレス) の指定

- ⑩ 発行後、「Case Details」の下部に移動し、「Alternate Contact Details」横の  をクリックする
- ⑪ 問い合わせ状況をメールで共有するアドレスを追加し、 (Submit) アイコンをクリックする
※グループアドレスも追加することができます
- ⑫ アドレスがカンマ[,]区切りでリストされていることを確認する

⑪

Alternate Contact Details  

Add Alternate CC email

test@xxxx.co.jp  test2@xxxx.co.jp  test3@xxxx.co.jp 

52/1000

Alternate Contact #

0/100

⑫

Alternate Contact Details 

Add Alternate CC email:

test@xxxx.co.jp,test2@xxxx.co.jp,test3@xxxx.co.jp

Q. 新しいサイトヘメールリングリストでのユーザ登録は可能ですか？

A. 利用規約と、多要素認証が必要な点から メールリングリストでの登録は行えません

Q. メールリングリストを使って Case のやり取りはできますか？

A. Case の「Alternate Contact Details」ヘメールリングリストを追加いただければ可能となります

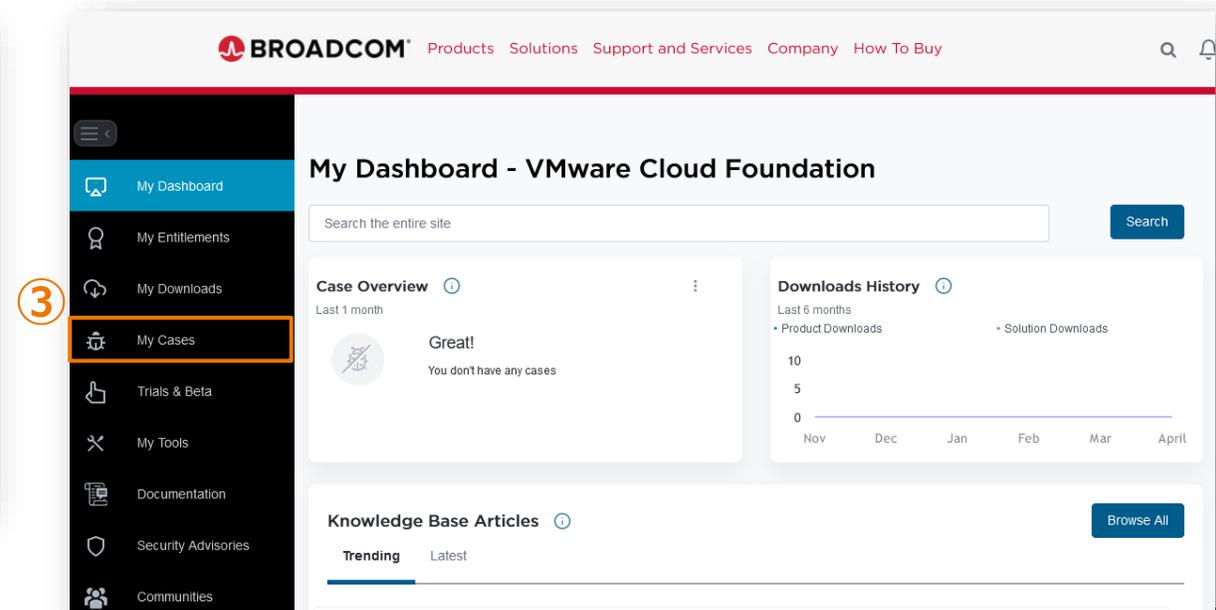
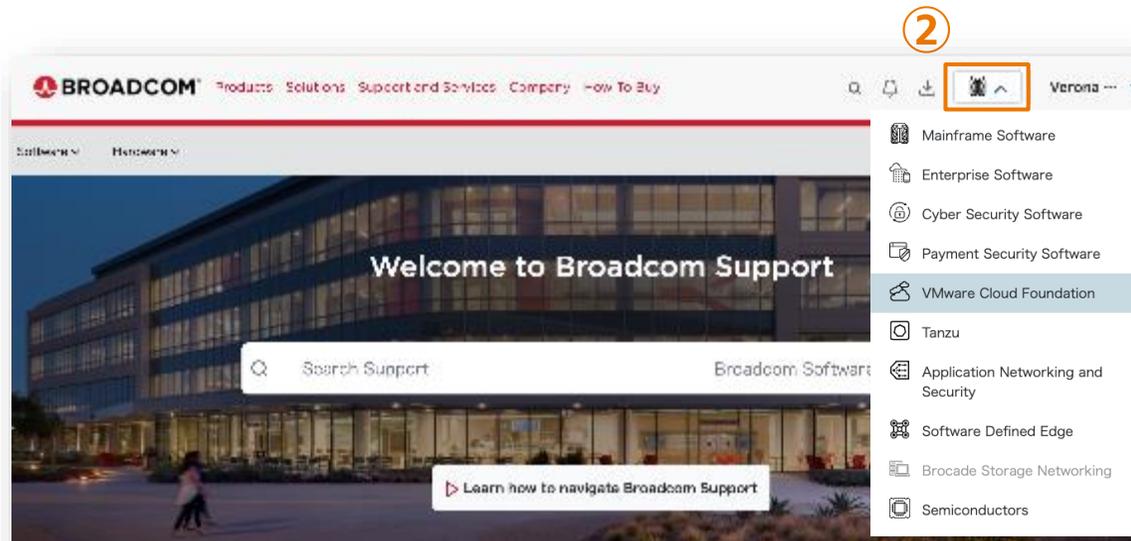
- [1. 担当者名/折り返し連絡先] : Case 発行いただいた担当者様名/折り返し(携帯)電話番号
- [2. サイト・システム情報] : 対象システムがわかる情報を記載 (本番/テスト/構築中/本番前 等)
- [3. 問い合わせ概要] : 事象の概要
- [4. 関連 Case 番号] : なし/あり : Case#xxxxxxxxxxx
- [5. 業務影響] : 業務停止中/一時停止発生/無し など
- [6. 利用環境] : ESXi7.0U3, vCenter7.0U3 など利用プロダクト情報
- [7. 発生契機/日時/頻度] : 何の作業を実施して発生したか、詳細時系列
- [8. 切り分け調査内容] : 対象ホスト名, 貴社で実施した切り分け内容 など
- [9. サポート調査依頼内容] : サポート依頼事項 (復旧優先/原因調査依頼など)
- [10. 送付資料] : 添付資料やログの名称

(3) Case 更新方法

ポータルサイトへのログイン

これまでと同様にメールに返信いただくことで更新できますが、ポータル上でも更新可能です。

- ① Broadcom サポートポータルにログインする (<https://support.broadcom.com/>)
- ② 右上のメニューから Case を発行したい製品の製品部門を選択する (例:VMware Cloud Foundation)
※製品部門は別紙「製品部門一覧」をご参照ください
- ③ 左のメニューから「My Cases」をクリックする



Case 更新 (1)

- ④ 「My Cases」 > 「対象 Case」 を選択する
- ⑤ Case Details が表示されたら最下部までスクロールする

④

The screenshot shows the Broadcom My Cases page. The navigation bar includes Home, My Cases (selected), All Cases, and Support. A filter dropdown is set to 'Default(My Cases)' with a 'Make Default' button. Below the filter, a table lists cases with columns for Case Id, Site Name, Site ID, Support Product, and Subject. The case with ID 90788393 is highlighted with an orange border.

Case Id	Site Name	Site ID	Support Product	Subject
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
90788393	[Redacted]	[Redacted]	VMware vSphere ESXi	ESXi down
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

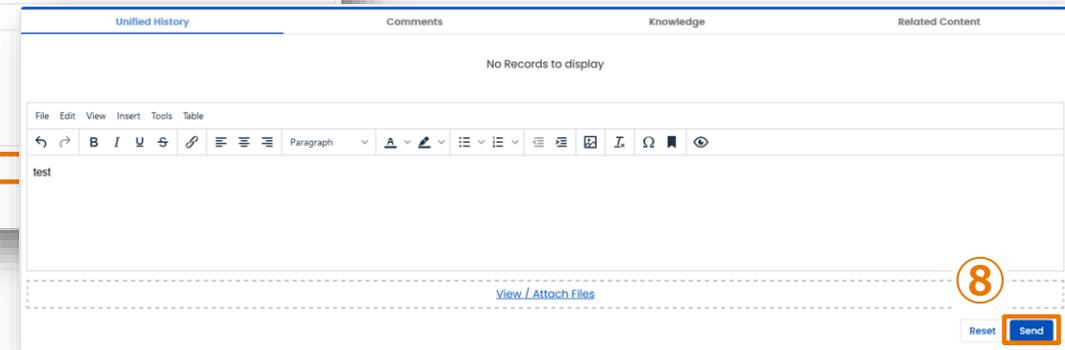
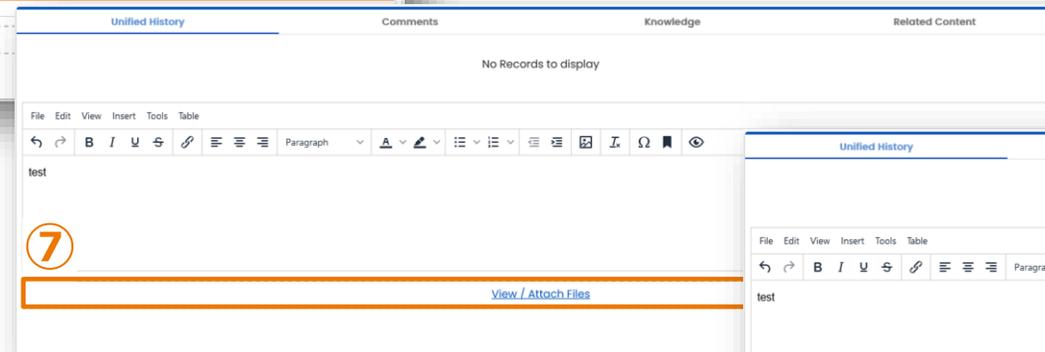
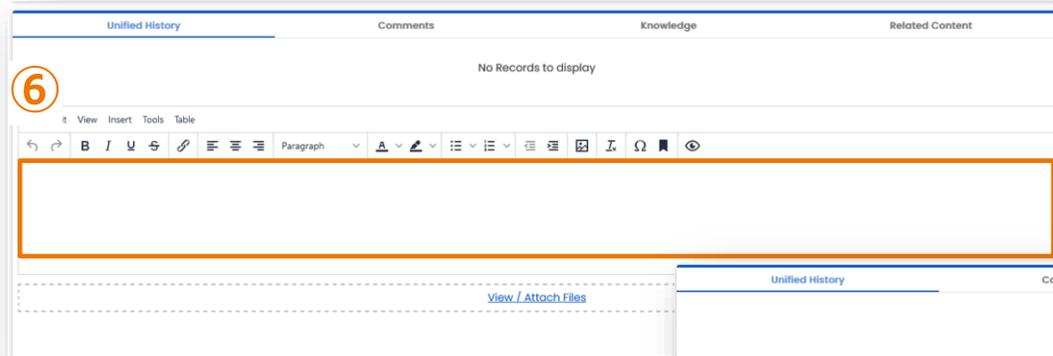
⑤

The screenshot shows the Broadcom Case Details page for Case 90788393. The page title is 'Case 90788393' with the subject 'ESXi down'. There are icons for refresh, print, and close case. Below the title is a 'Summary' section with a table showing Case Number, Status, and Contact Name.

Case Number:	Status	Contact Name
90788393	Open	[Redacted]

Case 更新 (2)

- ⑥ 更新内容を記載する
- ⑦ 必要に応じて「View / Attach Files」にてファイルを添付する
※詳細は「サポートバンドルのアップロード方法」をご参照ください
- ⑧ 「Send」 ボタンをクリックする



(4) サポートバンドルの アップロード方法

Broadcom のポリシー上、ファイル添付されたメールは受信できませんので、

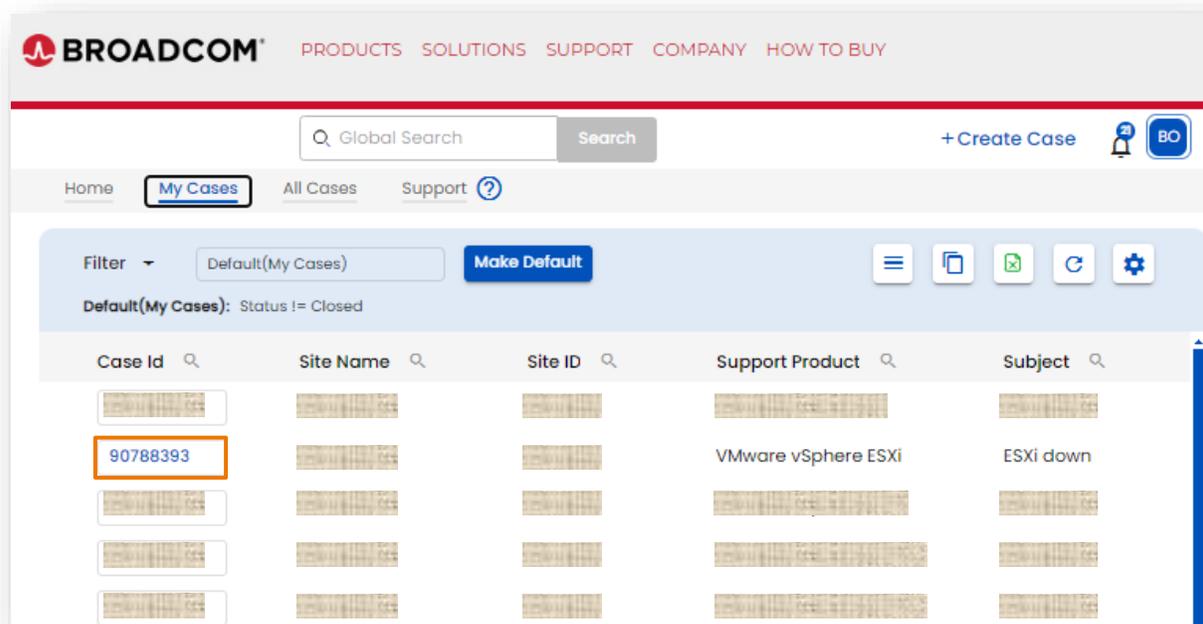
ログは Case からアップロードをお願いします

Broadcom サポートポータルへアップロード

https://support.broadcom.com/

- ① 「My Cases」 から対象 Caseを選択する
- ②  アイコンを選択する

①



BROADCOM PRODUCTS SOLUTIONS SUPPORT COMPANY HOW TO BUY

Global Search Search + Create Case BO

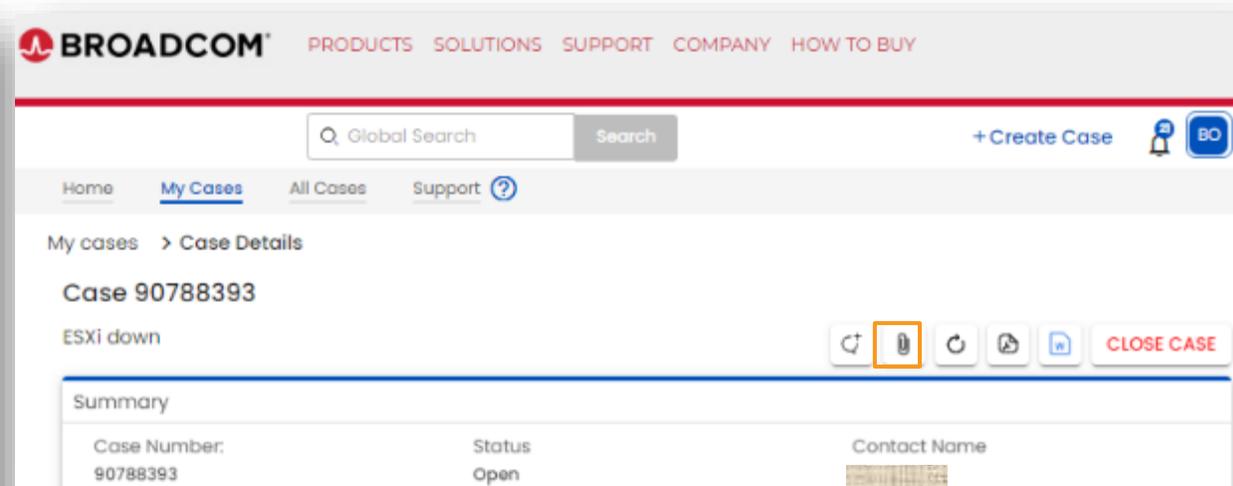
Home **My Cases** All Cases Support ?

Filter Default(My Cases) Make Default

Default(My Cases): Status != Closed

Case Id	Site Name	Site ID	Support Product	Subject
90788393			VMware vSphere ESXi	ESXi down

②



BROADCOM PRODUCTS SOLUTIONS SUPPORT COMPANY HOW TO BUY

Global Search Search + Create Case BO

Home **My Cases** All Cases Support ?

My cases > Case Details

Case 90788393

ESXi down

Summary

Case Number: 90788393 Status: Open Contact Name: [REDACTED]

https://support.broadcom.com/

- ③ 「View / Attach Files」 を選択する
- ④ 「Files_from_customer」 を選択する
- ⑤ Uploadボタンを押してアップロードするファイルを選択するか、ドラッグアンドドロップする

③

FTP/SFTP ACCESS INFORMATION

SERVER NAME
supportftp.broadcom.com (Login using your Broadcom Support online User ID and Password)

Please add a preceding zero to your supportftp.broadcom.com path if your site id contains only six digits.
For example, site id 123456 would be 0123456 when navigating to your FTP path.

FOR FTP USE TCP PORT 21
If sending files to Broadcom then use the following path
ftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_customer

FOR SFTP USE TCP PORT 22
If sending files to Broadcom then use the following path
sftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_customer

If downloading files from Broadcom then use the following path
ftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_broadcom

If downloading files from Broadcom then use the following path
sftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_broadcom

[View / Attach Files](#)

④

Important: You cannot upload directly to these folders, please first select the appropriate folder to upload your files.

<input type="checkbox"/>	Name	Size
<input type="checkbox"/>	files_from_broadcom	
<input checked="" type="checkbox"/>	files_from_customer	

⑤

BROADCOM

90788393 > files_from_customer

Download Upload Delete

Drag & drop files here to upload
(Broadcom recommends Chrome and Firefox browsers)

<input checked="" type="checkbox"/>	Name	Size	Date
No files available			

FTP/ SFTP を使ったファイルのアップロード / ダウンロードも可能となっております
下記コマンドにてご利用ください

FOR FTP USE TCP PORT 21

- If sending files to Broadcom then use the following path
ftp://supportftp.broadcom.com/<**Site ID**>/<**Case#**>/files_from_customer
- If downloading files from Broadcom then use the following path
ftp://supportftp.broadcom.com/<**Site ID**>/<**Case#**>/files_from_Broadcom

FOR SFTP USE TCP PORT 22

- If sending files to Broadcom then use the following path
sftp://supportftp.broadcom.com/<**Site ID**>/<**Case#**>/files_from_customer
- If downloading files from Broadcom then use the following path
sftp://supportftp.broadcom.com/<**Site ID**>/<**Case#**>/files_from_broadcom

(5) Case Uplift 方法

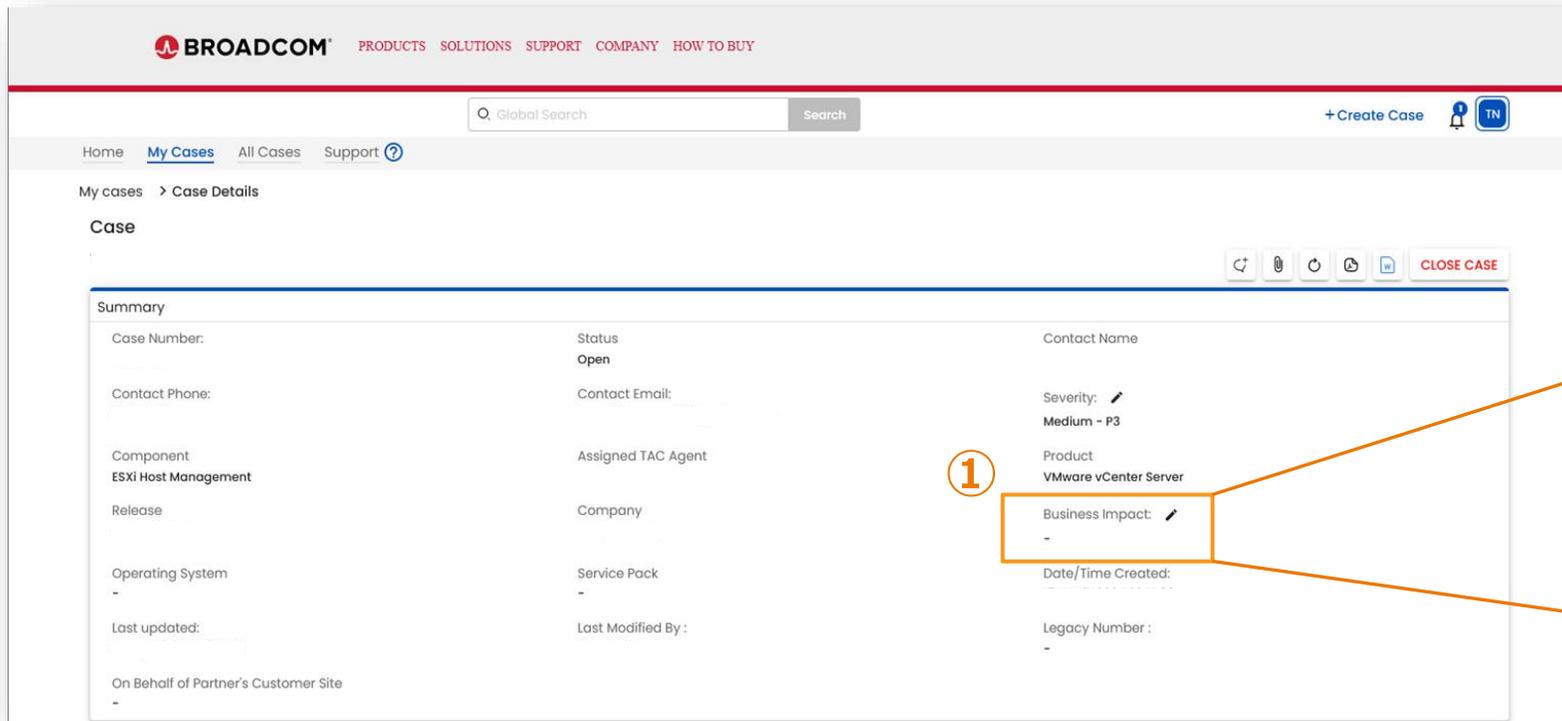
重要度1 への変更方法について

Case Uplift 方法 : 1

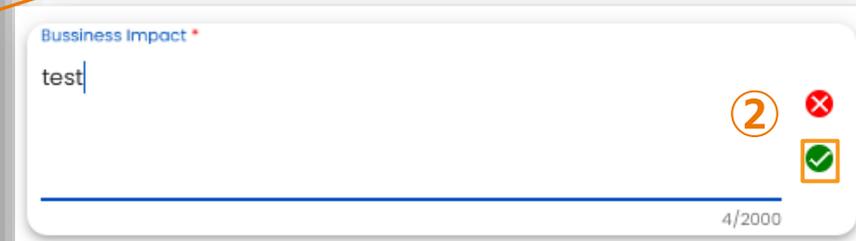
「Business Impact」の入力

- ①  をクリックし「Business Impact」を入力
- ② 入力後、 (Submit) アイコンをクリックする

※ 「Business Impact」を入力しないと「Severity」の変更が行えません



The screenshot shows the Broadcom Case Management System interface. The 'Business Impact' field is highlighted with a red box and a circled '1'. The field currently contains a hyphen (-). Other fields visible include Case Number, Status (Open), Contact Name, Severity (Medium - P3), Product (VMware vCenter Server), and Date/Time Created.

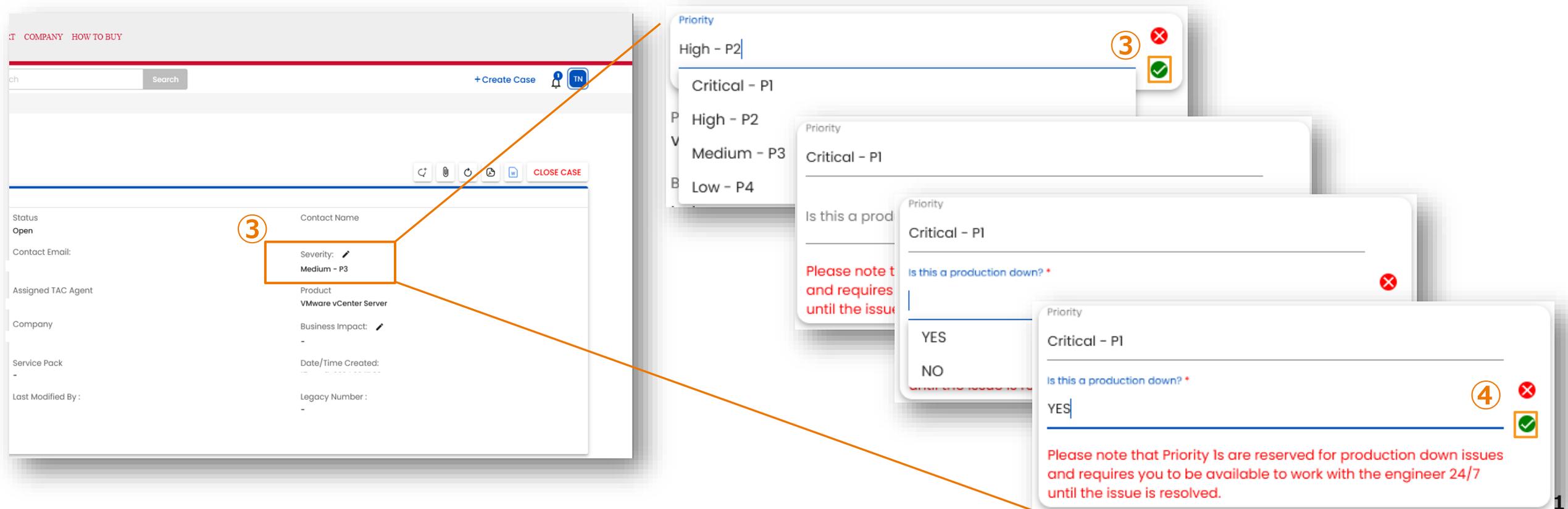


The close-up shows the 'Business Impact' input field with the text 'test' entered. A red box highlights the input area, and a circled '2' is placed next to it. To the right of the input field are two icons: a red 'X' and a green checkmark. The field is part of a larger form with a blue border and a '4/2000' character count indicator.

Case Uplift 方法 : 2

「Severity」の変更

- ③  をクリックし「Critical - P1」を選択し  (Submit) アイコンをクリックする
- ④ 「Is this a production down?」に状況に応じて「Yes」「No」を選択し  (Submit) アイコンをクリックする



③

Severity:  Medium - P3

Product
VMware vCenter Server

Business Impact:  -

Date/Time Created:
-

Legacy Number:
-

Priority

High - P2

Critical - P1

High - P2

Medium - P3

Low - P4

Priority

Critical - P1

Is this a production down? *

YES

NO

Priority

Critical - P1

Is this a production down? *

YES

Please note that Priority 1s are reserved for production down issues and requires you to be available to work with the engineer 24/7 until the issue is resolved.

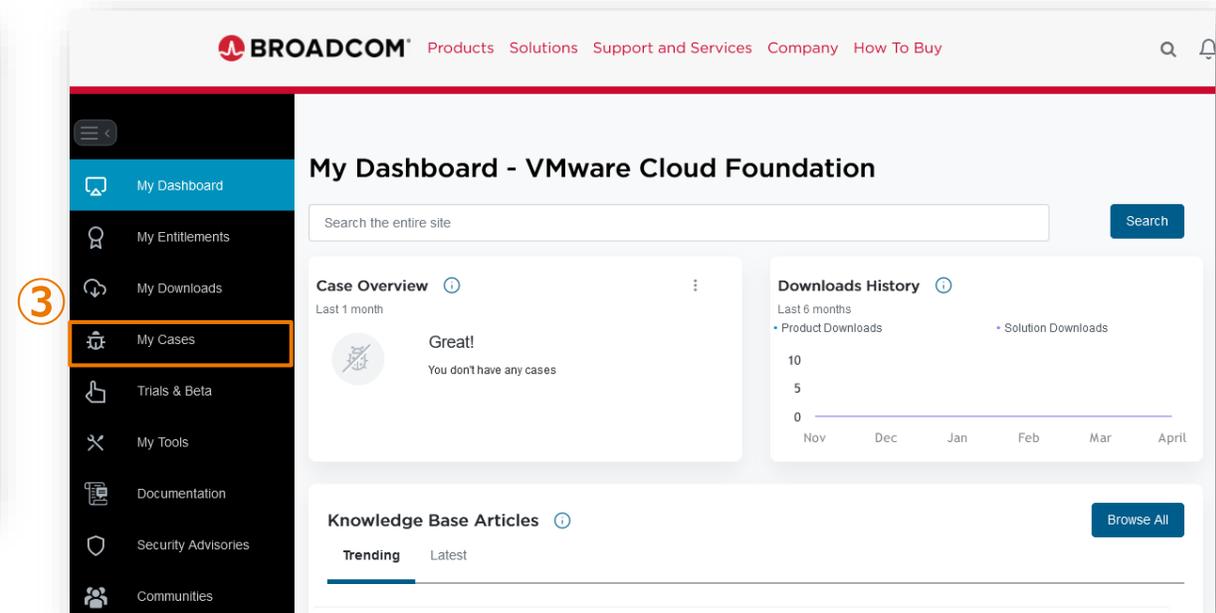
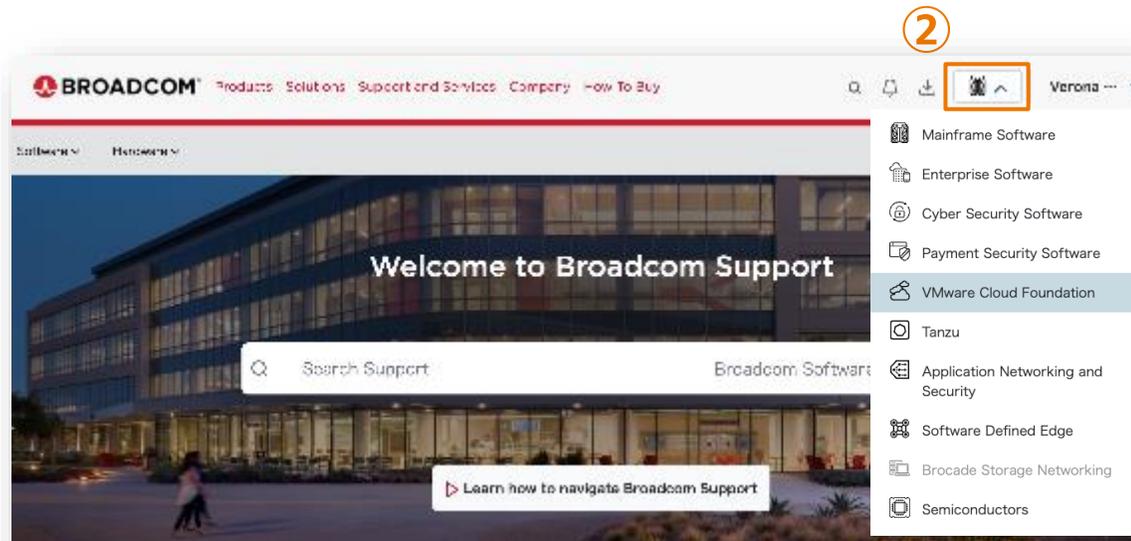
(6) 英語での Case 発行方法

時間外に英語でのサポートとなる製品や
英語対応のみの製品における Case 起票方法

英語での Case 発行方法 : 1

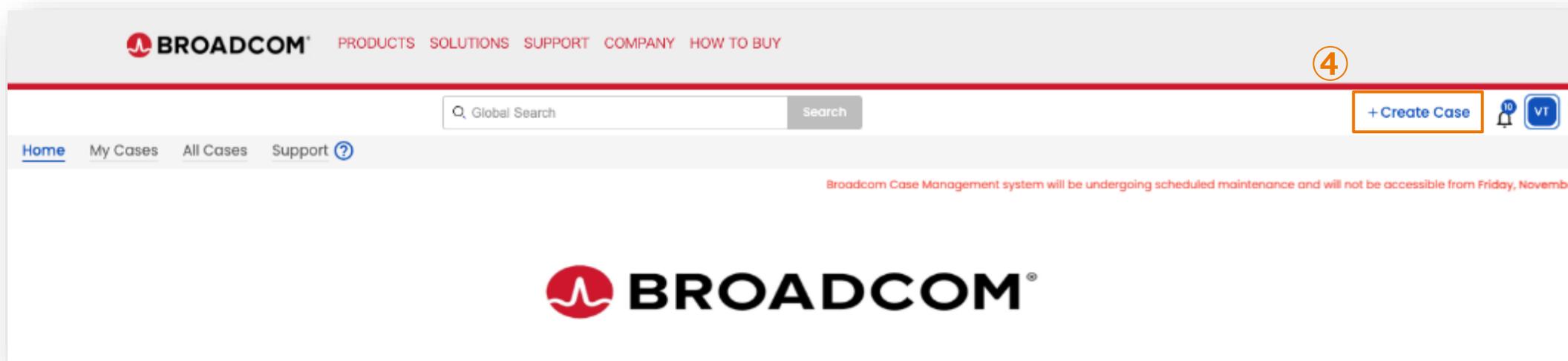
ポータルサイトへのログイン

- ① Broadcom サポートポータルにログインする (<https://support.broadcom.com/>)
- ② 右上のメニューから Case を発行したい製品の製品部門を選択する (例:VMware Cloud Foundation)
※VCF 以外の製品については、別紙「製品部門一覧」をご参照ください
- ③ 左のメニューから「My Cases」をクリックする



Case 発行画面の表示

- ④ 画面右上の「Create Case」をクリックする



お問い合わせ内容の入力 (1)

- ⑤ 各項目に必要な情報を選択、入力する
- ⑥ 画面をスクロールし、次の入力画面を表示する

⑤

The screenshot shows a web form for creating a case. The 'Issue Type' is set to 'Technical'. Other fields include 'Product', 'Company', 'Serial Number', 'Prod Release', 'Severity', and 'Component'. The 'Severity' and 'Component' dropdown menus are highlighted with orange boxes. Below the main form, two zoomed-in views of these dropdowns are shown. The 'Severity' dropdown lists: Critical - P1, High - P2, Medium - P3, and Low - P4. The 'Component' dropdown lists: ESXi Host Management, Infrastructure Service Management (PSC/SSL), Installation/Upgrades, Networking, SDE - Telco Cloud Platform Core Essentials, Storage, vCenter Server Management, and Virtual Machine Management.

項目	説明
Issue Type	自動で入力される Technical のまま
Product	お問い合わせの製品を選択する ex) VMware ESXi 7.0
Serial Number	入力不要
Company	Site ID情報を選択する
Prod Release	製品のバージョンを選択する
Severity	重要度を選択する
Component	お問い合わせのカテゴリを選択する
Subject	お問い合わせの Subject を 英語 で記載する

お問い合わせ内容の入力 (2)

- ⑦ テンプレートに従い、お問い合わせの内容を**英語**で入力する
- ⑧ 画面をスクロールし、次の入力画面を表示する

Description : *

File Edit View Insert Tools Table

⑦ → **B** *I* U ~~S~~ Paragraph *I* ...



Description には下記の情報が英語で記載されていることをご確認ください

- [1. Name of contact person/return contact]
- [2. Name of site/system]
- [3. Problem symptoms]
- [4. Impact on business]
- [5. Usage environment]
- [6. Occurrence trigger/date/frequency]
- [7. Isolation investigation details at your company]

お問い合わせ内容の入力 (3)

- ⑨ 画面下部の「SUBMIT」ボタンをクリックする
※Business Impact、Operating System、Service Pack は入力不要です

Business Impact 0/2000

Operating System 0/512

Service Pack 0/512

RESET SUBMIT

項目	説明
Business Impact	重要度1 (P1)の場合は必須
Operating System	入力不要
Service Pack	入力不要

Alternate Contact (CC アドレス) の指定

- ⑩ 発行後、「Case Details」の下部に移動し、「Alternate Contact Details」横の  をクリックする
- ⑪ 問い合わせ状況をメールで共有するアドレスを追加し、 (Submit) アイコンをクリックする
※グループアドレスも追加することができます
- ⑫ アドレスがカンマ[,]区切りでリストされていることを確認する

⑪

Alternate Contact Details  

Add Alternate CC email

test@xxxx.co.jp  test2@xxxx.co.jp  test3@xxxx.co.jp 

52/1000

Alternate Contact #

0/100

⑫

Alternate Contact Details 

Add Alternate CC email:

test@xxxx.co.jp,test2@xxxx.co.jp,test3@xxxx.co.jp

Case 発行時のテンプレートをテキスト等でご準備ください

[1. Name of contact person/return contact]	: 担当者名、連絡先
[2. Name of site/system]	: システム名、サイト名
[3. Problem symptoms]	: 問題の概要
[4. Impact on business]	: 問題の影響範囲、業務影響
[5. Usage environment]	: 対象製品名とバージョン情報
[6. Occurrence trigger/date/frequency]	: 発生頻度、発生日、発生条件
[7. Isolation investigation details at your company]	: 貴社での切り分け調査内容を含めた問題の詳細

その他

Case 発行時の製品部門選択と、主な対象製品についてはこちらを参考にしてください

VMware Cloud Foundation (VCF)	Application Networking and Security (ANS)	Software Defined Edge (SDE)	Tanzu
SDDC Manager	VMware NSX Firewall	VMware SASE	VMware Tanzu
VMware vSphere	VMware NSX ATP	SD-WAN	Aria Operations for Applications
VMware vSAN	VMware NSX ALB	Telco Cloud 製品	
VMware NSX		VMware Integrated Openstack	
VMware HCX			
VMware Site Recovery Manager			
VMware vCloud Suite			
VMware Aria 製品			
vSphere with Tanzu			

- Broadcomアカウント移行（VCF / ANS / SDE / Tanzu）
 - ✓ <https://licensecounter.jp/vmware/information/notice/2024/05/011974.html>

- Broadcom製品サポート問合せ
 - ✓ <https://licensecounter.jp/vmware/information/notice/2024/05/011983.html>

- EUC製品ポータル移行（Horizon / Workspace ONE）
 - ✓ <https://licensecounter.jp/vmware/information/notice/2024/05/011987.html>

情報革命で人々を幸せに

Information Revolution — Happiness for everyone

— SB C&S