

サポートポータル移行について

EUC製品 (Horizon)

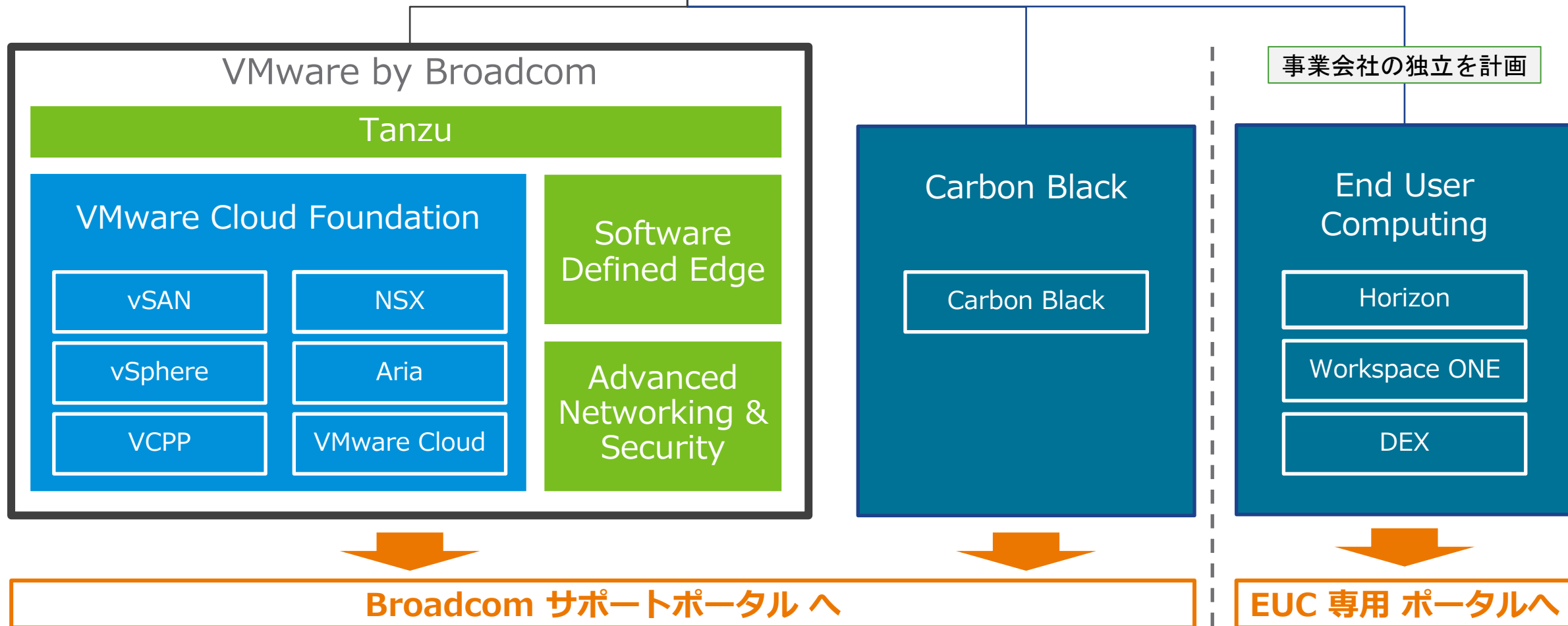
2024.5.10

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



SR発行方法

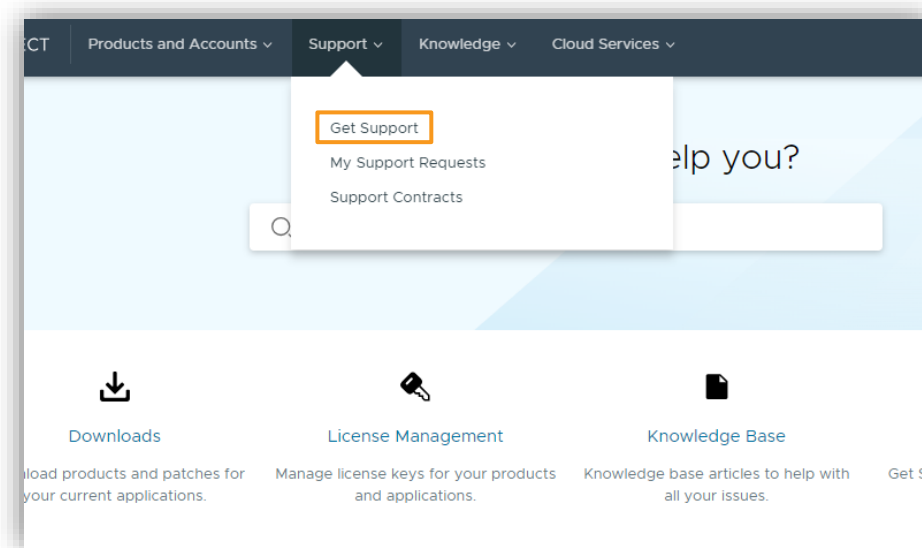
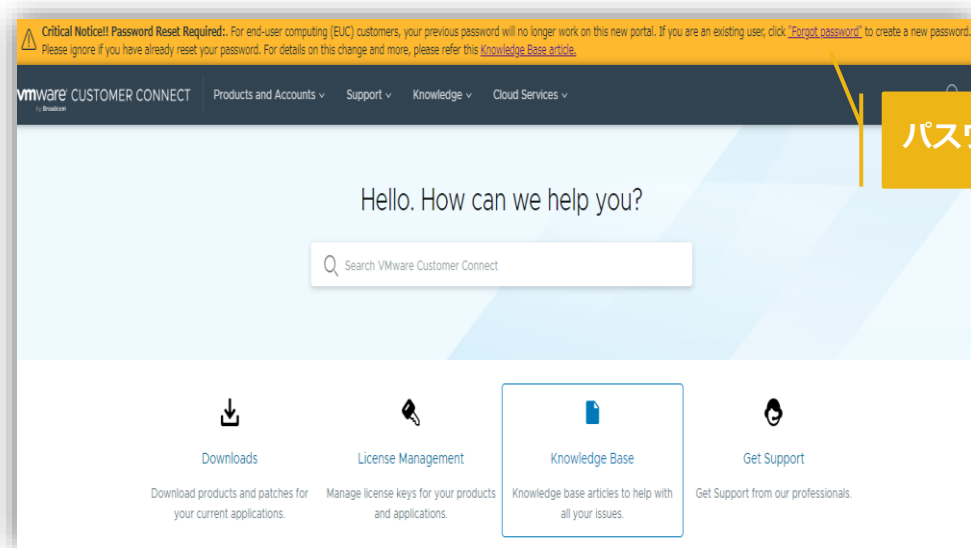
- [1. 担当者名/折り返し連絡先] : SR 起票いただいた担当者様名/折り返し(携帯)電話番号
- [2. サイト・システム情報] : 対象システムがわかる情報を記載?(本番/テスト/構築中/本番前 等)
- [3. 問い合わせ概要] : 事象の概要
- [4. 関連 SR 番号] : なし/あり : SR#xxxxxxxxxxx
- [5. 業務影響] : 業務停止中/一時停止発生/無し など
- [6. 利用環境] : ESXi7.0U3, vCenter7.0U3 など利用プロダクト情報
- [7. 発生契機/日時/頻度] : 何の作業を実施して発生したか、詳細時系列
- [8. 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

SR発行：SR起票画面の表示

【変更点】

- ・言語は 英語のみ
- ・重要度は S1-S3のみ (Proactive SRは S5)

1. CUSTOMER CONNECT にアクセスし、[パスワードリセット後](https://customerconnect.vmware.com/)、ログインする
(<https://customerconnect.vmware.com/> → 新サイトURL：<https://customerconnect.omnissa.com/home>)
2. 表記変更不可 「英語」のみ
3. 「Support」メニューから「Get Support」をクリックする



4. テクニカルサポートの「REQUEST SUPPORT」をクリックする

Technical Support

This includes product related issues, like networking problems, install and upgrade support, system crashes, and feature requests.

REQUEST SUPPORT



Non-Technical Support

This includes user and license key management, product sales and download info, billing questions, and other non-technical topics.

GET GUIDED SUPPORT



5. 「Product Location」は、そのまま選択等不要
6. 「Account」にて、問い合わせに使用するエンタイトルメントを選択し、「NEXT」をクリックする

✔ Product Location

We've detected that your VMware products are associated with one of the Customer Connect Entitlement Accounts listed in the next section. Please select the relevant Entitlement Account to proceed.

⦿ Account

Choose your Entitlement Account. Products within each Entitlement Account are listed under it's name.

Entitlement	Name
⦿ >	

EAs per page 5 1-1 of 1 Entitlement Account

7. 「Is this a Proactive Support Request ?」は「No」を選択し、「Next」をクリックする

Is this a Proactive Support Request? ⓘ

Yes

No

NEXT

Is this a Proactive Support Request? No

8. 「Subject」にお問い合わせの件名を入力する
9. 「Describe your issue here」に 10項目のテンプレートを利用してお問い合わせ内容を記載する
10. 「Associated Product(s)」の「ADD PRODUCT」ボタンをクリックし、Horizon製品を選択しクリックする

The image shows a screenshot of a web form for creating a Service Request (SR). The form is titled "Details" and has a section for "Issue Description".

Issue Description Section:

- Subject:** A text input field with a placeholder "Provide a brief description of the issue".
- Describe your issue here:** A large text area for the issue details.
- Issue details to include:** A list of items to include in the issue description:
 - Error messages you receive when the issue occurs
 - Timestamps of when the issue occurs (e.g. time of day, during backups)
 - Frequency of the issue and any patterns in occurrence

Associated Product(s) Section:

- ADD PRODUCT:** A button to add associated products.
- NEXT:** A button to proceed to the next step.

Product Selection Modal:

The modal is titled "Select a Product" and contains a search bar "filter products". Below the search bar is a table of products:

Product	Support Level
<input type="radio"/> VMware App Volumes 4.x	Success 360 Standard
<input checked="" type="radio"/> VMware Horizon 8	Success 360 Standard
<input type="radio"/> VMware Horizon Apps 8	Success 360 Standard
<input type="radio"/> VMware Horizon Cloud Service on IBM Cloud	Success 360 Standard
<input type="radio"/> VMware Horizon for Linux 8	Success 360 Standard
<input type="radio"/> VMware Horizon Subscription - On-Premises	Success 360 Standard
<input type="radio"/> VMware Workspace ONE Access	Success 360 Standard

At the bottom of the modal are "CANCEL" and "ADD PRODUCT" buttons.

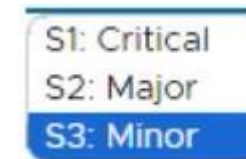
Annotations:

- A yellow box lists 10 items to include in the issue description:
 - 担当者名/折り返し連絡先
 - サイト・システム情報
 - 問い合わせ概要
 - 関連SR番号
 - 業務影響
 - 利用環境
 - 発生契機/日時/頻度
 - 切り分け調査内容
 - サポート調査依頼内容
 - 送付資料
- An orange arrow points from the "ADD PRODUCT" button in the "Associated Product(s)" section to the "ADD PRODUCT" button in the "Select a Product" modal.

11. 情報を取得済みの場合は、「Attachments (log files,screenshots,etc.)」にログ等の資料をアップロードする
12. 「Additional Information」にて、以下の必要情報を確認および選択する
 - Primary Product Support Level : Success 360 Standard と表示されていることを確認する
 - Severity : 適切なものを選択する ※通常は S3 を選択
 - Issue Type : 適切なものを選択する ※10. で選択した製品によって、「障害の種類」の選択が異なる
 - Deployment Architecture : 適切なものを選択する

The screenshot shows a web form for creating a Service Request (SR). The top section is titled "Attachments (log files, screenshots, etc.)" and contains a dashed box with a cloud upload icon and the text "drag files here or browse to upload". Below this is the "Additional Information" section, which includes several dropdown menus: "Primary Product Support Level" (set to "Success 360 Standard"), "Severity" (set to "S3: Minor"), "Issue Type" (set to "Horizon - Infrastructure"), and "Deployment Architecture" (set to "Select One").

<重要度について>



表記	重要度	用途例
S1	重要度 1	本番環境にて業務停止が発生している場合
S2	重要度 2	片系にて縮退運用をしている場合
S3	重要度 3	(通常利用) アラートが発生した場合等


13. 「Watchlist」に問い合わせ状況をメールで共有するアドレスを追加し、「ADD」をクリックする
14. 「Added Users」にリストされたことを確認し、「NEXT」をクリックする

The screenshot shows the 'Watchlist' interface. At the top, there is a 'Watchlist' header with a selected folder 'Home'. Below this, a message states: 'Users added to this support request will be notified about updates to this support request via email.' The main section is titled 'Type the email of a user you'd like to add' and contains an 'email address' input field with an 'ADD' button. To the right, the 'Added Users' section shows a list of users with a blue person icon, a note that users with this icon can edit the request, and a list entry for 'ts-sr.pdl@broadcom.com' with a 'REMOVE' button. A yellow callout box points to the 'ADD' button and contains the text: 'メールアドレスを入力後、「ADD」ボタンをクリックする ※複数のメールアドレスはカンマ[,]区切りで入力可'. A 'NEXT' button is located at the bottom left of the interface.

メールアドレスを入力後、「ADD」ボタンをクリックする
※複数のメールアドレスはカンマ[,]区切りで入力可

15. 「Contact Preferences」にてご希望の連絡方法を選択する

16. Email を選択する

17. 入力してきた各セクションが  となっていることを確認し、「SUBMIT」をクリックする

Contact Preferences

What's the best way to contact you? ⓘ

Email
 Phone


Preferred Phone _____ Ext _____


Time Zone
(GMT+09:00) Japan Standard Time (Asia/Tokyo) ⓘ

When is the best time to contact you?
Our staff will contact you during the business hours closest to your availability.

Day	From	To
<input type="checkbox"/> Mon - Fri	9:00 AM ▾	6:00 PM ▾
<input checked="" type="checkbox"/> Monday	9:00 AM ▾	6:00 PM ▾
<input checked="" type="checkbox"/> Tuesday	9:00 AM ▾	6:00 PM ▾
<input checked="" type="checkbox"/> Wednesday	9:00 AM ▾	6:00 PM ▾
<input checked="" type="checkbox"/> Thursday	9:00 AM ▾	6:00 PM ▾
<input checked="" type="checkbox"/> Friday	9:00 AM ▾	6:00 PM ▾
<input type="checkbox"/> Saturday	9:00 AM ▾	6:00 PM ▾
<input type="checkbox"/> Sunday	9:00 AM ▾	6:00 PM ▾

NEXT

 Watchlist

 **Contact Preferences**

Name

Contact Method

Preferred Phone

Email Address

Time Zone

Preferred Times

SUBMIT

その他リンク集

■EUC製品ポータルに移行（Horizon / Workspace ONE）

- ✓ <https://licensecounter.jp/vmware/information/notice/2024/05/011987.html>

■Broadcom製品サポート問合せ

- ✓ <https://licensecounter.jp/vmware/information/notice/2024/05/011983.html>

■Broadcomアカウント移行（VCF / ANS / SDE / Tanzu）

- ✓ <https://licensecounter.jp/vmware/information/notice/2024/05/011974.html>

情報革命で人々を幸せに

Information Revolution — Happiness for everyone

— SB C&S