

ケース申請方法

ケース申請とは

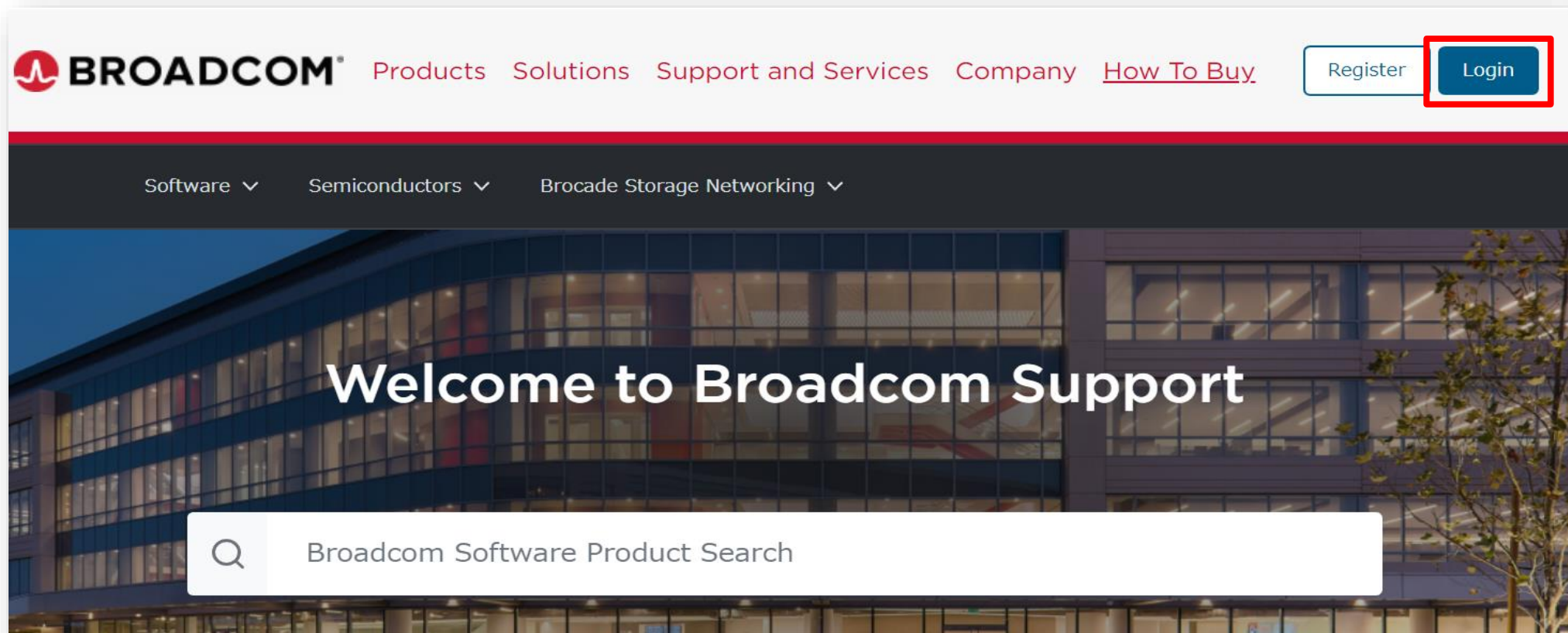
何かしらの問題が発生した時に問い合わせること

- ✓利用している製品ごとに申請
- ✓申請履歴を管理できる

以下のURLより、Broadcom Support Portalへアクセスしてください。

<https://support.broadcom.com/>

BroadcomサポートポータルのTOP画面が表示されますので、右上の「Login」からログインしてください。



ログイン後、画面左にある「My Entitlements」をクリックします。

BROADCOM Products Solutions Support and Services Company How To Buy

Home - Cyber Security Software

Search the entire site Search

My Entitlements (highlighted)

Case Overview (Last 1 month)

Open	1	1
Closed	0	

Downloads History (Last 6 months)

Product Downloads	Solution Downloads
-------------------	--------------------

Contract Status

Active	6	8
Expiring 90 days	1	
Expiring 30 days	1	

Service Status (Today)

Operational	2	2
Partial	-	
Under Maintenance	-	
Degraded	-	

Community Posts Visit Communities

SEPM 14.3 RU4... Endpoint Protection

Quick Links

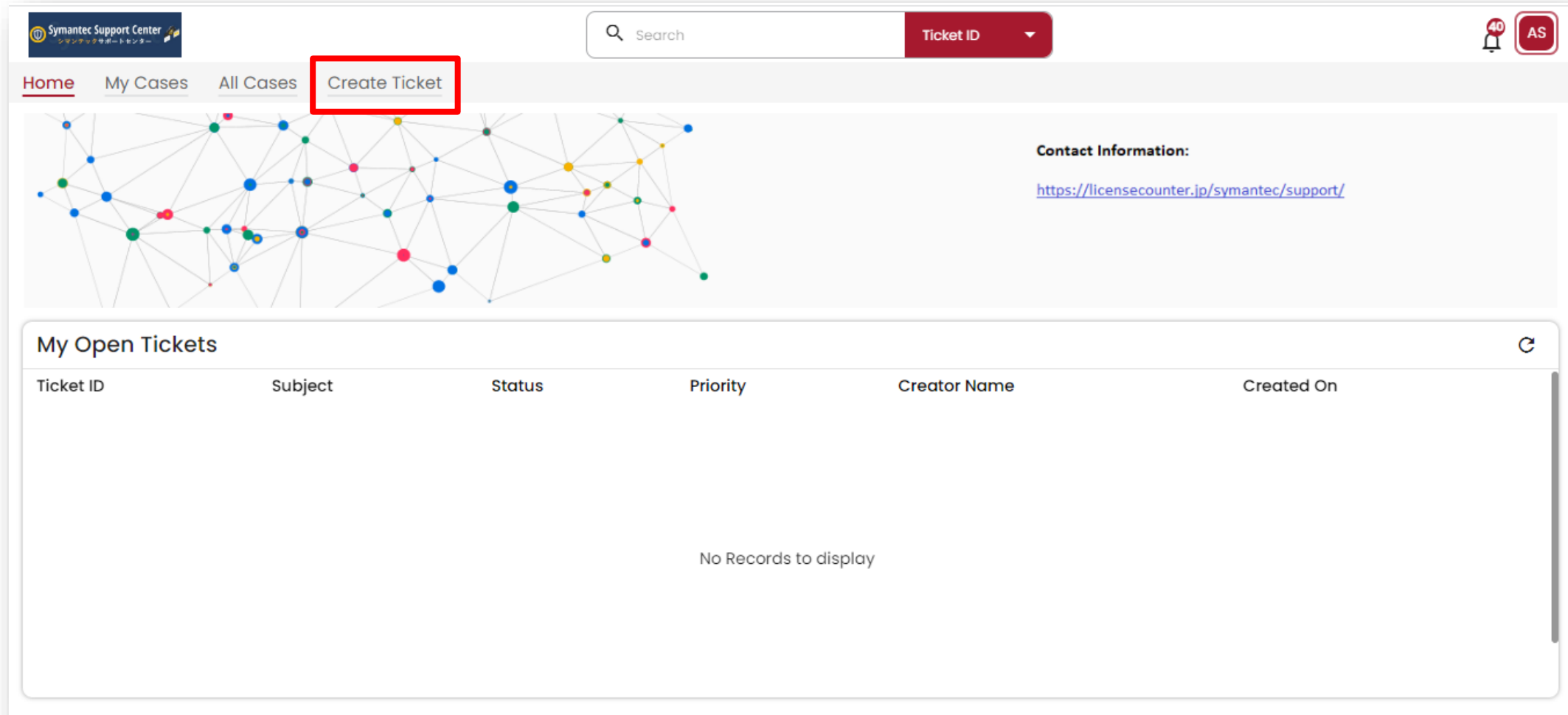
- Product Lifecycle
- Service Status

問合せしたい製品名をクリックし、タブを開きます。
右にある「Cases」をクリックすると製品毎の問い合わせ先に画面遷移します。

The screenshot shows the Broadcom My Entitlements portal. The left sidebar contains navigation items: Home, My Entitlements (selected), My Downloads, My License Keys, My Cases, Documentation, Security Advisories, and Communities. The main content area is titled 'My Entitlements' and includes a search bar and a table of entitlements. The table has columns for Site Name, Site ID, Product Name, Status, Contract Details, Downloads, Licenses, and Cases. The 'Cases' column is highlighted with a red box. A callout box points to the 'Cases' tab with the text 'Caseの申請はこちらから'. Another callout box points to the 'Endpoint Security Complete' product name with the text '製品名'.

Site Name	Site ID	Product Name	Status	Contract Details	Downloads	Licenses	Cases
SB C&S Corp.	[Redacted]	Endpoint Security	Active	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
		Endpoint Security Complete	Active	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
		Ghost Solution Suite	Active	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]
		WSS add-on - Full Isolation	Active	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]

サポートサイト（下記画面）へ遷移できるか確認します。
問い合わせを行う場合、「CreateTicket」からケースを作成頂けます。



The screenshot shows the Symantec Support Center interface. At the top left is the logo for Symantec Support Center. To the right is a search bar with a magnifying glass icon and the text 'Search'. Further right is a red button labeled 'Ticket ID' with a dropdown arrow. On the far right is a notification bell icon with the number '40' and a red button labeled 'AS'. Below the search bar is a navigation menu with the following items: 'Home', 'My Cases', 'All Cases', and 'Create Ticket'. The 'Create Ticket' item is highlighted with a red rectangular box. Below the navigation menu is a decorative graphic of a network of colored nodes connected by lines. To the right of this graphic is the text 'Contact Information:' followed by a blue hyperlink: <https://licensecounter.jp/symantec/support/>. Below this is a section titled 'My Open Tickets' with a refresh icon in the top right corner. Underneath is a table with the following columns: 'Ticket ID', 'Subject', 'Status', 'Priority', 'Creator Name', and 'Created On'. The table is currently empty, and the text 'No Records to display' is centered below the table.

以下の画面に遷移したら、必須項目 * を選択・入力します。
Subject (件名)、**Description (本文)** は日本語で記載頂けます。

Product * Serial No.

Company *

Priority *

Subject * **日本語で記載が可能です。**

Description*

File Edit View Insert Tools Table

← → B I U S Paragraph ...

日本語で記載が可能です。

RESET SUBMIT

- High
- medium
- Low

定義	一次応答時間
主要な機能が著しく損なわれる問題が発生している。長期的な生産性に悪影響が及ぶ可能性があります。操作は制限された方法で続行できる。	2 営業時間以内
業務への悪影響は限定的ですが、問題が発生している。	4 営業時間以内
事業運営に悪影響が及ばない問題	1 営業日以内

Priorityに関しては、上記をご確認の上、選択してください。

すべての必須項目 * を選択・入力したら「**SUBMIT**」をクリックします。

The image shows a web form for case application. It contains the following elements:

- A dropdown menu labeled "Priority *".
- A text input field labeled "Subject *".
- A rich text editor labeled "Description*" with a menu bar (File, Edit, View, Insert, Tools, Table) and various formatting icons (undo, redo, bold, italic, underline, strikethrough, link, list, paragraph, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, outdent, and a menu icon).
- At the bottom right, there are two buttons: "RESET" and "SUBMIT". The "SUBMIT" button is highlighted with a red border.

ケース番号が発行され、サポートセンターに通知されますので
サポート窓口の担当者より回答をお待ちください。

My Cases > Request Details

Case 1033 CLOSE CASE

Test case 📎 ↺ ↻

Summary

Case Id 1033	Status New	Enduser Contact Harshitha HS
Contact Phone -	Contact Email wolkenharshitha@gmail.com	Severity High - P2
Assigned TAC Agent -	Product AntiVirus for Blue Coat	Release -
Company TELINDUS(12345...)	Business Impact -	Operating System -
Service Pack -	Last updated 01-July-2021 14:45:33	Last Modified By Harshitha HS

Subject

Test case

本手順でうまく行かない場合は、お手数ですがご覧のメールアドレスまで連絡をお願い致します。

宛先：Symantec アカウントサポートセンター <SBBMB-symantec-acsup@g.softbank.co.jp>

件名：（例）ケース申請について

内容：（例）ケース申請がうまく行きません。

氏名：●●

企業名：●●

SiteID：●●

エラー状況：具体的にどの手順が進められない等、ご記載ください。

問合せ先対応日時：平日9:00～17:30での対応になります。

なお、サポート（技術）窓口とは部門が異なります。

障害対応、技術的なご質問につきましては、対応できかねますので予めご了承ください。

