



メンテナンス アドバンテージ(MA) カスタマーサポート ポータルでの サブアカウント管理

このドキュメントでは、組織内の既存のコンタクトからのサブアカウント作成方法、新しいサブアカウントの作成のために組織内に新しいコンタクトを追加する方法、現在アクティブなサブアカウント ユーザの管理、サブアカウント管理の特権をチームの他のメンバーに委譲する方法、およびメンテナンス アドバンテージで利用可能なセキュリティ強化オプション機能の管理について説明します。

*Commvault
Customer Support
"How To" Guide*

前書き

Commvault® メンテナンス アドバンテージ (MA) カスタマーサポート ポータル へようこそ。このガイドでは、カスタマーサポート インシデントを作成する、あるいはカスタマーサポート エンジニアとオンライン サポート チャットを行うことで、あなたやあなたの同僚が MA ポータルにアクセスしてサポートを受けるために、個別に割り当てられたユーザアカウントをセットアップすることを支援します。(オンライン サポート チャットは現在英語のみでのご提供となります。)

すべてのお客様におきまして、**ペアレント アカウント**の作成が、MA ポータルへのアクセスの第一歩となります。ペアレント アカウントは、通常 Commvault 製品の CommCell ID(CCID)と一致するユーザ名を持ちます。このユーザ アカウントに対しての Welcome E メールが、support@commvault.com から、指定されたペアレント アカウント「オーナー」の E メールアドレスに送信されます。

当初の設定では、ペアレント アカウント ユーザが、他の同僚や企業内で CommCell の操作を管理するメンバーのために新しい**サブアカウント**を作成することができます。Commvault カスタマーサポートが、Commvault のサポートを要求している特定のコンタクトを正確に追跡できるようにするために、サブアカウントのみが MA ポータルから新しいカスタマーサポート インシデントを開くことができます。そのため、サブアカウントを作成することは、ペアレント アカウントのアクセス資格情報を受け取った後にお客様が実行する重要な最初のステップとなります。

このガイドでは、ペアレント アカウント ユーザ (および特権を委譲されたサブアカウント) が実行できる主な操作を完了するために必要な手順について説明します。:

- MA ポータルにアクセスする新しいサブアカウント ユーザの作成
- Commvault の CRM データベースへの新しいコンタクト レコードの追加 (CRM に登録済みのコンタクトのみがサブアカウントを作成できます)
- サブアカウント ユーザへのペアレント アカウント権限の委譲
- MA ポータルでのセキュリティ強化機能のアクティブ化と管理

サブアカウント管理

ペアレント アカウントのユーザ、および必要な権限が与えられているサブアカウントのユーザには、MA ポータル右上隅にあるユーザ メニューに追加のメニューが表示されます。新しいサブアカウント ユーザを作成するプロセスを開始するには、**[サブアカウントを管理]** オプションをクリックします。

[サブアカウント管理] ページが読み込まれると、**[有効]**、**[保留]**、**[利用可能]** の3つのタブがページに表示されます。



これらのタブには、以下のコンタクトがリストされています。:

- **有効** - このタブには、組織内で有効なサブアカウント ユーザの一覧が表示されます。このページでは以下の事が可能です:
 - ユーザ プロフィール データを見る
 - サブアカウント ユーザを削除する
 - サブアカウント管理権限への昇格または、その権限からの降格
- **保留** - サブアカウントの作成要求が行われると、アカウントはアクティベーション プロセスがユーザによって完了されるまで「保留」状態のままになります。サブアカウントは最大 14 日間、保留状態になります。サブアカウントが 14 日以内にアクティベートされない場合、サブアカウントはデータベースから削除され、再作成される必要があります。
- **利用可能** - サブアカウントは組織内の登録済みのコンタクト レコードに対してのみ作成できるため、このタブには新しいサブアカウントの作成に使用できる登録済みのコンタクトが一覧表示されます。

また、[サブアカウント管理] ページから、**[新しい連絡先レコードを追加]** ボタンをクリックして、組織に新しいコンタクトを追加できます。

サブアカウントの作成

自分と他のメンバーのために新しいサブアカウントを作成するプロセスを開始するには、[サブアカウント管理]ページの[利用可能]タブをクリックして、組織内の登録済みのコンタクトのリストを表示します。

HOME > サブアカウント管理

検索 11.0 COMMVAULT USER
製品サポート ダウンロードとパッケージ リソース

サブアカウント管理

+ 新しい連絡先レコードを追加

メンテナンスアドバンテージのこのセクションから、あなたと同僚がメンテナンスアドバンテージポータルにアクセスするのに使用するサブアカウントを管理することができます。サブアカウントの作成の追加情報については、ガイド [メンテナンスアドバンテージサブアカウント管理](#) を参照してください。

有効 保留 **利用可能**

サブアカウントの作成に使用できる連絡先レコード

Please Note: If you would like to have names removed from the list of contacts below, please open a support incident with customer support for further assistance.

電子メールアドレス	コンタクト	
albert.jones@yourcompany.com	Albert Jones	+ CREATE
barbara.smith@yourcompany.com	Barbara Smith	+ CREATE

サブアカウントを作成したいコンタクトが表示されている場合は、右端の列にあるボタン **+ CREATE** をクリックしてください。これにより、選択したコンタクトのサブアカウントが作成されます。ページが更新されると、そのコンタクトは[保留]タブの下に表示され、[利用可能]タブには表示されなくなります。コンタクトが保留のセクションに表示されているということは、アカウントが作成され、内容の確認とアクティベーションを行うための確認メールがユーザに送信されていることを意味します。

サブアカウント ユーザが確認の E メールを受信したら、E メール メッセージ内のアカウント確認/アクティベーションリンクをクリックする必要があります。これによりユーザは Web ページに誘導され、そこでサブアカウントのアクティベーション プロセスを完了するための短いフォームを送信するように求められます。

そのフォームが送信されると、サブアカウントは完全にアクティブ化され、それらのコンタクト レコードは[サブアカウントの管理]ページの[有効]タブに表示され、ユーザは MA ポータルにログインすることが可能となります。

重要:

- 1) アカウント確認リンクは、14 日で期限が切れます。それを過ぎると、作成されたサブアカウントは自動的に削除されるので、もう一度サブアカウントを作成し直す必要があります。

- 2) あなたがペアレント アカウントの所有者であり、あなた自身のためにサブアカウントを作成する場合、あなたのサブアカウントをアクティブにするプロセスを開始する前に、必ずあなたがペアレント アカウントからログアウトしたことを確認してください。

新しいコンタクトの追加

[**利用可能**]リストにサブアカウントを作成したい個人の名前が表示されない場合は、下記に示される[**新規連絡先レコードを追加**]ボタンをクリックします。



検索 11.0 COMMVAULT USER
製品サポート タウンロードとパッケージ リソース

サブアカウント管理

サブアカウント管理

メンテナサードバンテージのこのセクションから、あなたと同僚がメンテナサードバンテージポータルにアクセスするのに使用するサブアカウントを管理することができます。サブアカウントの作成の追加情報については、ガイドメンテナサードバンテージサブアカウント管理を参照してください。

有効 保留 利用可能

+ 新しい連絡先レコードを追加

その後、新しいコンタクトレコードを追加するために必要な情報を入力できるフォームに移動します。

すべてのフィールド（“住所 2”を除く）は必須です。フォームには、入力を支援するために、ペアレントアカウントのユーザプロフィールから住所の値が事前入力されます。

新しいコンタクトを追加すると同時にそのコンタクトのサブアカウントを作成する場合は、そのことを示すラジオボタンをクリックします。そして、[送信]ボタンをクリックしてしばらくすると、そのコンタクトにはサブアカウント作成プロセスを完了するための確認の電子メールが送信されます。

🏠 > サブアカウント管理 > 新しい連絡先レコードを追加

新しい連絡先レコードを追加

名	<input type="text"/>	番地	<input type="text" value="8F ThinkPark Tower"/>
性	<input type="text"/>	住所2	<input type="text" value="2-1-1 Osaki"/>
会社	Commvault Systems - Australia	市区町村	<input type="text" value="Shinagawa-ku"/>
電子メール アドレス	<input type="text"/>	都道府県	<input type="text" value="Not Applicable"/>
電話番号	<input type="text"/>	郵便番号	<input type="text" value="141-6008"/>
携帯電話	<input type="text"/>	国	<input type="text" value="Japan"/>

同様に今回この連絡先にもサブアカウントを作成しますか？ はい いいえ

👤 今すぐ子

アクティブなサブアカウントの管理

自分または他のメンバー、あるいはその両方のアクティブなサブアカウントができたので、**[サブアカウント管理]**ページを使用して、それらのアクティブ ユーザ カウントに対して追加の管理操作を実行できます。

[有効]タブに、アクティブなサブアカウント ユーザの一覧が姓のアルファベット順で表示されます。この例を次に示します。:

🏠 > サブアカウント管理

[+ 新しい連絡先レコードを追加](#)

サブアカウント管理

メンテナンスアドバンテージのこのセクションから、あなたと同僚がメンテナンスアドバンテージポータルにアクセスするのに使用するサブアカウントを管理することができます。サブアカウントの作成の追加情報については、[ガイドメンテナンスアドバンテージサブアカウント管理](#)を参照してください。

有効 保留 利用可能




有効なサブアカウント

ユーザー名	コンタクト	
tanderson@yourcompany.com	Thomas Anderson	  
ebennett@yourcompany.com	Elizabeth Bennett	  
hcastorp@yourcompany.com	Hans Castorp	  

有効なサブアカウントに対して実行できる管理操作は以下の通りです。:



- **View User Details** – ユーザのユーザ プロファイルをすばやく確認できます。

- 
Promote User –サブアカウントユーザにサブアカウントを管理する機能を提供します。サブアカウント管理機能を持たないユーザは、「ポーン」アイコンで表示されます。
- 
Demote User –ユーザがサブアカウントを管理する権限を付与されていた場合、そのアカウントは「キング」アイコンで表示されます。このボタンをクリックすると、それらの権限がユーザから削除されます。
- 
Delete User –ゴミ箱アイコンをクリックすると、ユーザのサブアカウントが削除され、MA ポータルへのアクセスができなくなります。この操作をしても、このユーザが Commvault カスタマーサポートと行った共同作業の履歴が**削除されることはありません**。個人が取り組んだインシデントは、引き続きアクセスして確認することができます。一旦、サブアカウントを削除したら元に戻せないため、アクションが処理される前に再度確認が求められます。

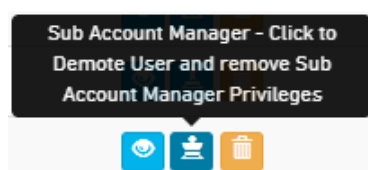
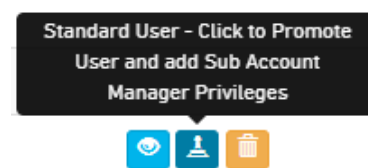
サブアカウント管理権限の委譲

前のセクションで述べたように、サブアカウントに対して実行できる重要なタスクの 1 つは、ペアレント アカウントと同じサブアカウント管理機能を持つようにユーザを「昇格させる」ことです。

Commvault カスタマーサポートは、大規模な組織、または分散している組織では、ユーザ アカウントの作成と管理を効率的に行えるように、複数のユーザをサブアカウント マネージャの役割に昇格することを強くお勧めします。多くのペアレント アカウントの所有者は、自分がサブアカウント管理プロセスにとってボトルネックであると感じたため、この機能がメンテナンス アドバンテージで利用可能になりました。

また、ペアレント アカウントの所有者が自分の個人用サブアカウントを設定してアクティブ化した後は、そのサブアカウントにサブアカウント管理機能を委譲することを強くお勧めします。これにより、サブアカウントとペアレント アカウントを切り替える必要がなくなります。

[サブアカウント管理] ページからサブアカウントを管理するユーザの機能を切り替えようとすると、実行しようとしている操作を明確に示すツールチップ（ヒント）が表示されます。あなたが昇進させたいと思う標準的なユーザがいる場合、「ポーン」アイコンの上にマウス ポインタ置くと、右に示されるようにツールチップが表示されます。



さらに、サブアカウントを管理する権限がすでに付与されていて、そのアカウントからその権限を削除したいユーザがいる場合、マウス ポインタを[キング]アイコンの上に置くと、左にツールチップが表示されます。

ユーザがサブアカウント管理機能を削除されると、MA ポータルで現在アクティブなセッションがあっても、サブアカウント管理関連の機能を実行できなくなります。

セキュリティ強化オプション

組織が複雑なパスワードとパスワードの有効期限などの IT セキュリティ ポリシーやベスト プラクティスを採用している場合は、MA ユーザ アカウントを、これらのポリシーおよびプラクティスに準拠させるために MA は強化セキュリティ オプションを用意しています。

これらのオプションは標準の状態では無効であり、**ユーザ メニューの強化セキュリティ設定**オプションからアクセスおよび管理することができます。（右側に表示）



強化セキュリティ設定の管理ページに入ると、有効にすることが出来る 2 つのオプションがあることがわかります。:



2 つの機能それぞれの横にある赤いボタン (Off) をクリックすると、機能が「オン」に切り替わり、ボタンはすぐに緑色のボタン(On)に変わります。

“パスワード有効期限”機能では、ペアレント アカウント ユーザは 90 日ごと、すべてのサブアカウントのユーザは 180 日ごとにパスワードを変更する必要があります。“パスワードの複雑さ”機能は、ユーザがパスワードを変更した時にのみ評価されます。