



arcserve® 新サポート ポータル アカウント アップグレード手順書

2021年10月19日

第1.1版

アカウント アップグレード手順書

1. Web ブラウザで <https://support.arcserve.com> を開き、新サポート ポータルの「Login」をクリックします。

The screenshot shows the Arcserve support portal homepage. At the top, there is a search bar and a navigation menu. A callout box with a yellow border and a blue arrow points to the 'Login' button in the top right corner. The main content area includes a welcome message, a sidebar with navigation icons, and sections for product announcements and a leaderboard.

arcserve®

Search

「Login」をクリック

WELCOME TO THE ARCSERVE SUPPORT PORTAL

A place where you can easily find solutions and ask questions

PRODUCT ANNOUNCEMENTS

Arcserve UDP Archiving 6.0 Update 4ダウンロードリンク

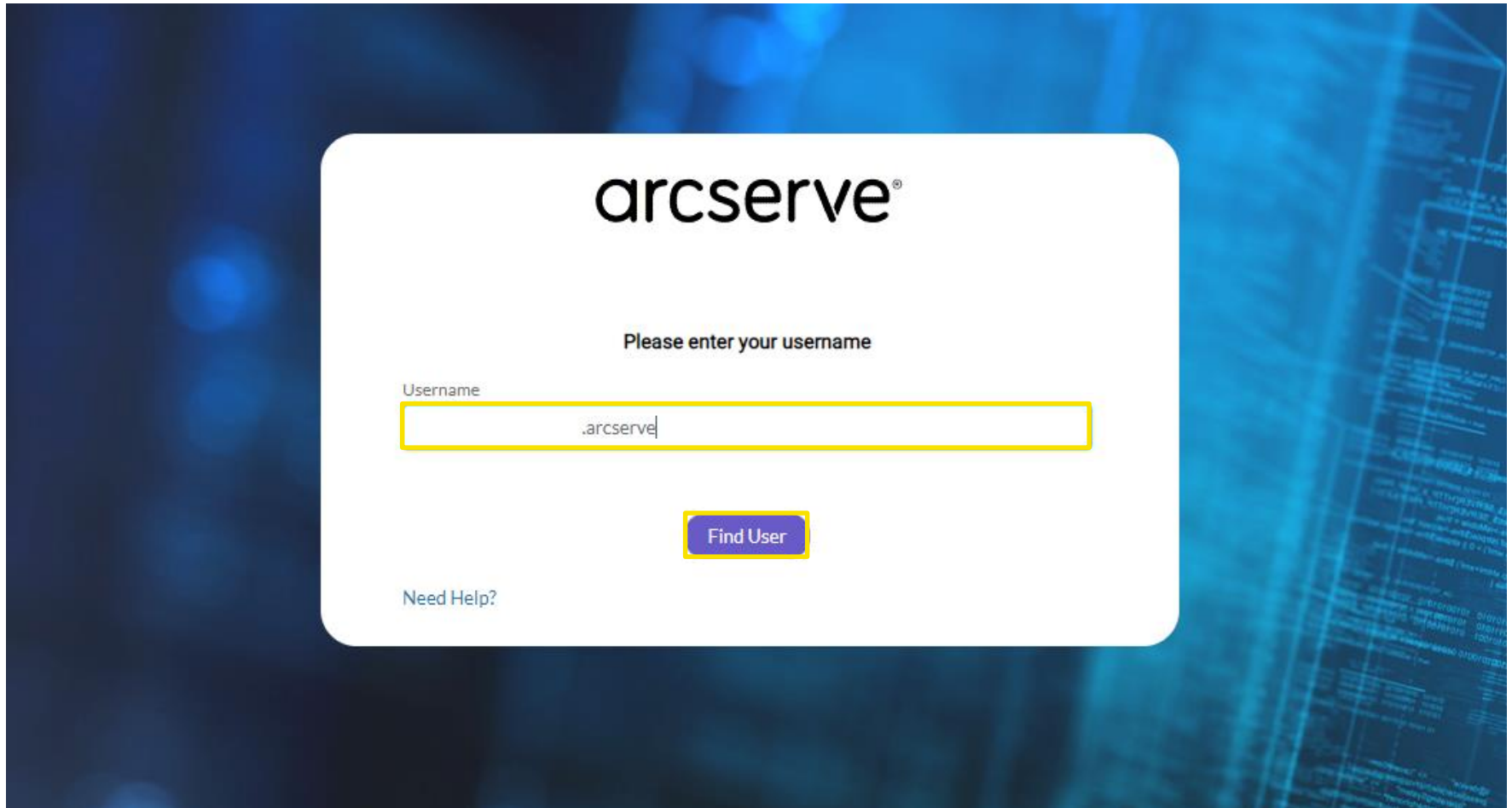
ASK A QUESTION

LEADERBOARD

	asmith1.532735482...	1 ポイント
	swiedemann	1 ポイント
	User161368344680...	1 ポイント
	Steven.Lipman	1 ポイント

アカウント アップグレード手順書

2. 旧サポート ポータルのユーザ名 (<メールアドレス>.arcserve) を入力し、「Find User」をクリックします。
※ 「webmaster@arcserve.com」からのメールが受信できることをご確認の上、操作を進めてください。



arcserve®

Please enter your username

Username

.arcserve

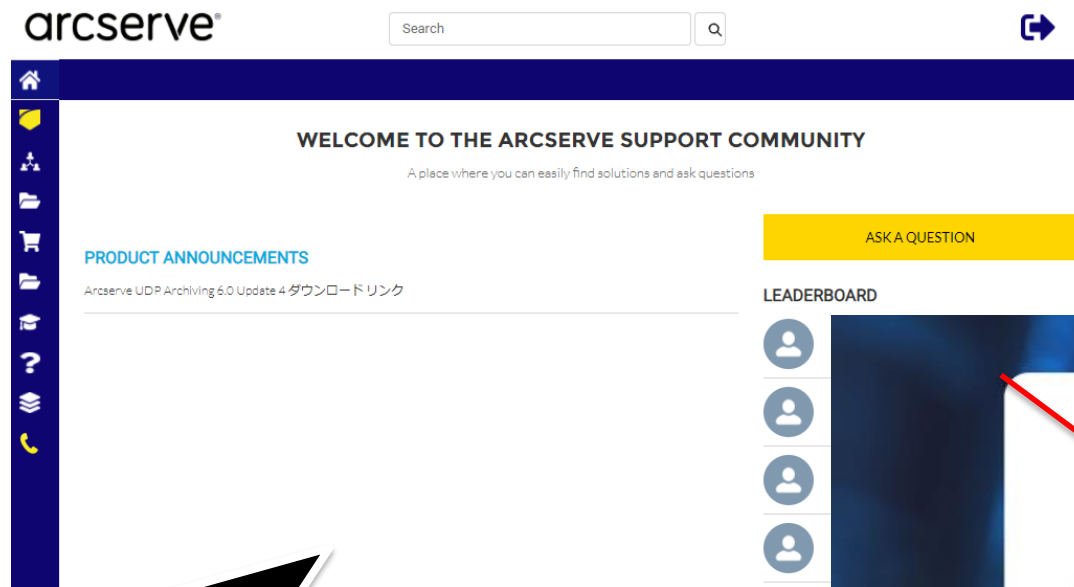
Find User

Need Help?

アカウント アップグレード手順書

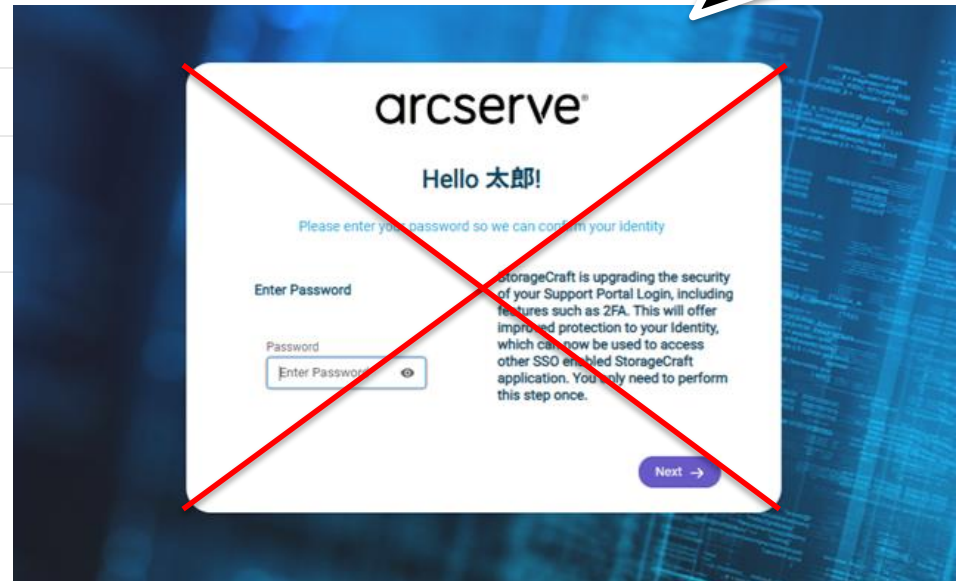
3. 旧サポート ポータルのユーザ名 (<メールアドレス>.arcserve) が検出されると、ご登録メール アドレスにアカウント アップグレードのためのメールが送信された後、自動的にトップ ページの画面に戻ります。

※2 回目以降に .arcserve ユーザー名の検索を行った場合は別画面に推移しますが、そこでの操作は不要です。



トップ ページ移動後にメール ボックスを確認します

2 回目以降の検索時は以下画面が表示されますが、操作は不要です



アカウント アップグレード手順書

4. ご登録メール アドレスの受信ボックスを確認、以下件名のメールを開き、本文に記載のリンクをクリックします。

件名： Your new Arcserve – Legacy Login Upgrade password

Your new Arcserve - Legacy Login Upgrade password

Hi,

Your password has been reset for Arcserve - Legacy Login Upgrade. Go to:

[https://storagecraft-com.force.com/arclegacy/login?
c=RysssPdLTpOXRq11BjZ1LbUqSObbmxN0.zGlcD0THZ34d1C2N5DBdVGNEWIIMe3Z4PDAQy8MfPJni_7WTNsdX](https://storagecraft-com.force.com/arclegacy/login?c=RysssPdLTpOXRq11BjZ1LbUqSObbmxN0.zGlcD0THZ34d1C2N5DBdVGNEWIIMe3Z4PDAQy8MfPJni_7WTNsdX)

Thanks,
StorageCraft Technology Corporation

リンクをクリックします

アカウント アップグレード手順書

5. アカウント アップグレード プロセスを進めるために、新しいポータル アカウントのパスワードを設定します。
入力後に「パスワードの変更」をクリックします。

パスワードを変更する

.arcserve の新しいパスワード
を入力してください。少なくとも次のものを含めてくだ
さい:

- ✓ 8 文字以上
- ✓ 1 個以上の文字
- ✓ 1 個以上の数値

* 新しいパスワード

.....

有効

* 新しいパスワードの確認

.....|

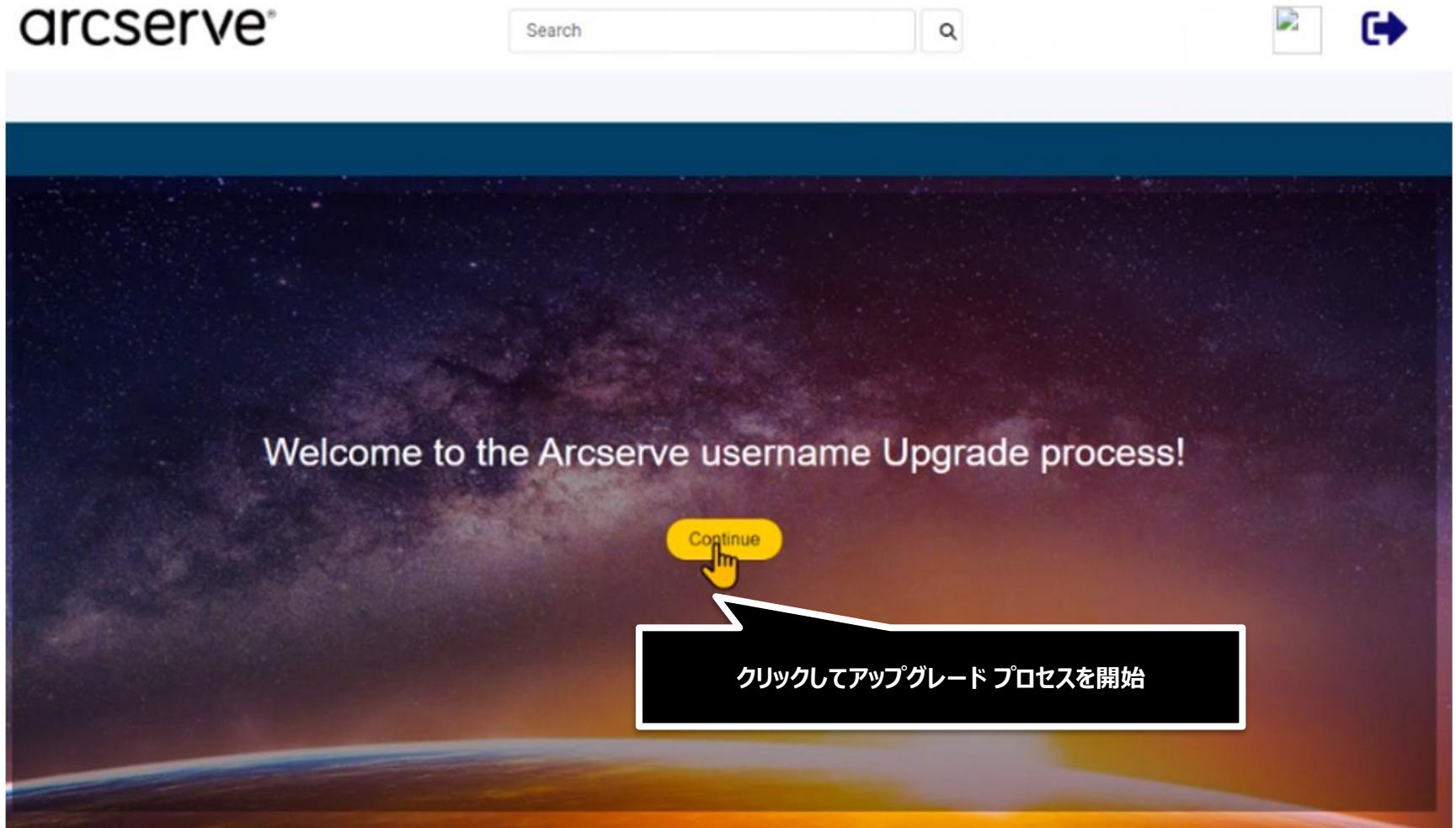
一致

クリック

パスワードを変更

アカウント アップグレード手順書

6. アカウント アップグレード プロセスのトップ ページが表示されます。「Continue」をクリックします。



アカウント アップグレード手順書

7. 右側のアカウント情報を確認し、必要に応じ修正してから「Submit」をクリックします。

arcserve®

On March 17th, 2021, Arcserve, the world's most experienced data and ransomware protection provider, completed its merger with StorageCraft. The new Arcserve is a global top 5 data management and protection vendor. Additional information related to this merger can be found here: [ARC SERVE AND STORAGECRAFT COMPLETE MERGER](#)

Related to this, Arcserve will perform the following activities at on October 15th 2021:

CREDENTIALS UPGRADE

- WHEN: Friday, October 15 at 5pm PT
- HOW:
 - Your new Username will be the email address associated with your current Arcserve username.
 - On your next login, you will receive a confirmation email to a *temporary* upgrade site that you will access *1 time*.
 - From the temporary site, click the "SUBMIT" button to upgrade; a 2nd email will be sent to complete activation of your permanent username.
 - Complete the instructions in the 2nd email within 24 hours.

Your new Identity will support the following:

- Improved security / Multifactor Authentication (SMS, Voice, GoogleAuth, FIDO2, Okta Verify, Microsoft Authenticator)
- Access to [partners.arcserve.com](#) and [support.arcserve.com](#)
- SSO access to the growing portfolio of Arcserve Products and Services

PORTAL UPGRADE

The Arcserve Partner and Support Portal will be upgraded to the new Arcserve Portal Navigation, with available SSO Applications.



表示名

*First Name

*Last Name

*Primary Email

*Phone

*Street

*City

*Country

*Postal Code

*State

Submit

入力情報を確認/修正し「Submit」をクリックします

アカウント アップグレード手順書

8. ご登録メール アドレスにアカウントのアクティベーションについて 2 通目のメールが送付されます。
メールを参照しアクティブ化のボタンをクリックすると、最後の設定画面が開きます。

件名 : Arcserve account detail

Arcserve account details

Hi

Your new Arcserve user account has been created.

To activate your account and set your password, please click the link below:

Activate Arcserve Account

This link expires in 180 days.

Your username is

Arcserve's sign-in page is <https://login.arcserve.com>

This is an automatically generated message from Arcserve. Replies are not monitored or answered.

クリックしてアクティブ化を行います

アカウント アップグレード手順書

9. アカウント アップグレードを完了するため、再度パスワードを入力します。

arcserve®

さん、Arcserve にようこそ！
Arcserve アカウントを作成する



新しいパスワードを入力

パスワード要件:

- 8文字以上
- 英字小文字
- 英字大文字
- 数字
- ユーザー名の一部または全部の使用不可

新しいパスワードを再入力

アカウント アップグレード手順書

10. 続けてパスワードを忘れた際に表示する秘密の質問を選択し、回答（半角英数字で入力してください）を入力します。
また任意でパスワードリセットやロック解除のための SMS の登録が可能です。



パスワードを忘れた場合の質問を選択してください

子供の時に一番嫌いだった食べ物は何ですか？

回答

必ず半角英数字で回答を入力してください



SMS でパスワードのリセットまたはアカウントのロック解除を行うための電話番号を追加 (任意)

Oktaは、復元コードをテキストメッセージで送信できます。この機能は、メールにアクセスできない場合に便利です。

+ 電話番号の追加

アカウント アップグレード手順書

11. フィッシング対策としてログインやプロフィール ページの画像を選択した後、「マイアカウントを作成する」をクリックします。



画像をクリックして、セキュリティ画像を選択してください

Oktaへのログイン画面に自分だけがわかる画像を設定することで、偽ログイン画面を見破りフィッシング詐欺の被害を防ぐ機能です。

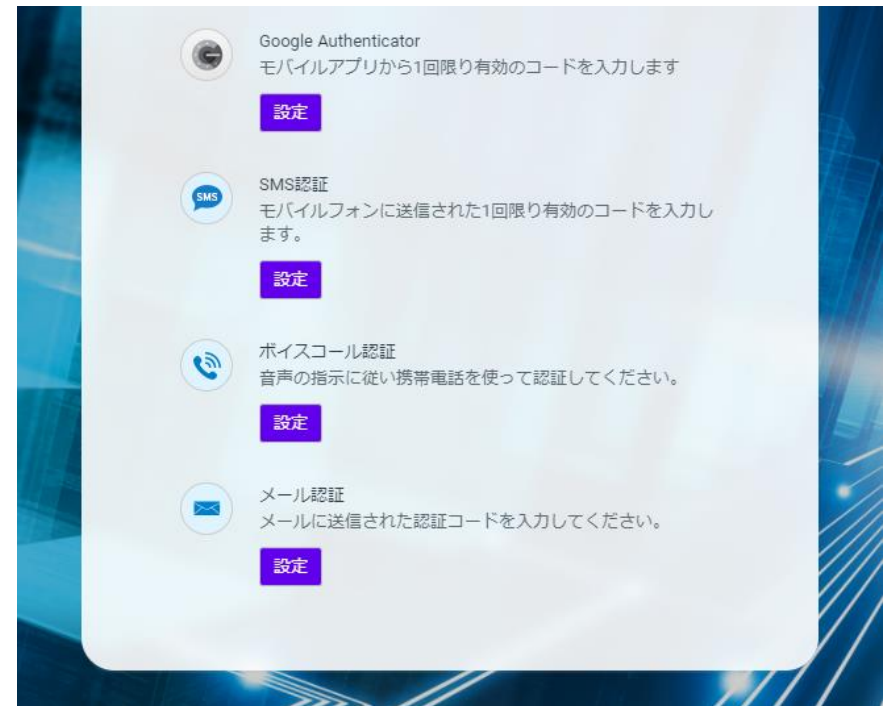


マイアカウントを作成する

アカウント アップグレード手順書

12. ご希望の多要素認証※の項目を選択した後、画面の指示に従い設定を完了します。

※1 つ以上の選択が必須になります。



アカウント アップグレード手順書

13. 以下は SMS 認証を設定した場合の例です。

The screenshot shows the 'arcserve' logo at the top. Below it is a blue circular icon with 'SMS' inside. A text box says 'SMSからコードを受領して認証します' (Receive code from SMS and authenticate). A yellow box highlights the country selection dropdown (set to '日本') and the phone number input field (with '+81' and a '送信されました' button). Below this is a text field for the code (containing '392973') and a large blue '確認' (Confirm) button. A link at the bottom says 'ファクターリストに戻ります' (Return to factor list).

「日本」を選択し、SMS が受信可能な電話番号を入力

届いた SMS に記載のコードを入力して「確認」

The screenshot shows the '登録したファクター' (Registered factors) section. It lists three factors: 'SMS認証' (SMS authentication) with a green checkmark, 'ボイスコール認証' (Voice call authentication) with a '設定' (Settings) button, and 'メール認証' (Email authentication) with a '設定' (Settings) button. At the bottom is a large blue button labeled '終了' (End).

SMS 認証完了後の画面

アカウント アップグレード手順書

14. 新しいユーザー名 (= メール アドレス) とパスワードを入力し、「サインイン」をクリックします。

以下に接続中 arcserve®
My Arcserve

Arcserve アカウントでサインインして My.StorageCraft にアクセスしてください

arcserve®



サインイン

ユーザー名

パスワード

☐ このコンピュータに登録する

サインインについてヘルプが必要ですか？

アカウント アップグレード手順書

15. 有効となっている多要素認証の確認画面が表示されます。画面の指示に従い確認を実行します。
※以下は SMS 認証の画面です。



arcserve®

SMS

SMS認証

(+81 XX-XXXX-6848)

コードを入力します

|

コードを送信...

☐ 次の30日間このデバイスではメッセージを表示しない

確認

サインアウト

アカウント アップグレード手順書

16. サポート ポータルへアクセスするには、「MyStorageCraft」（Arcserve/StorageCraft 共通サイト）をクリックします。

arcserve®

Search



サポート ポータルはこちら



OneSystem



MyStorageCraft



Academy - LMS

Welcome to your
Arcserve Identity

Select an App from the Menu or view this
message for more information

Click here!

アカウント アップグレード手順書

17. 新サポート ポータルへのログインが完了しました。



Search





WELCOME TO THE ARCSERVE SUPPORT COMMUNITY

A place where you can easily find solutions and ask questions

PRODUCT ANNOUNCEMENTS

Arcserve UDP Archiving 6.0 Update 4 ダウンロードリンク

ASK A QUESTION

LEADERBOARD

	asmith1.532...	1 ポイント
	swiedemann	1 ポイント
	User161368...	1 ポイント



arcserve®