

NETWORLD

Broadcom製品サポート
ユーザマニュアル

2024/05/06

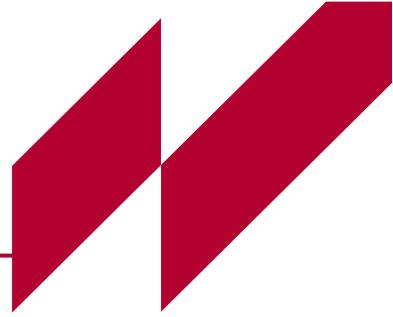
株式会社ネットワークド
SI技術本部カスタマサポートセンター

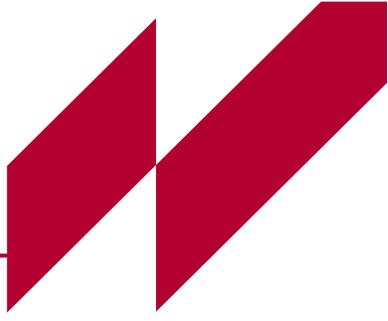
はじめに

- ケースを開くまたは表示する前に
有効なサポートサイトIDを登録し、アクセスできる必要があります。
アクセスを要求している会社のサイトへの承認が必要な場合、処理には最大48時間かかる場合があります
- 遅延を回避して処理を迅速化するために-企業の電子メールアドレスを使用して登録することを強くお勧めします。
登録後、Broadcom Supportオンラインアカウントの使用を開始できます。
- ご利用可能な操作主な操作は下記になります。
 - SR発行/管理/クローズ
 - 製品/パッチのダウンロード
- 内容が変更される可能性がありますので、適宜最新版を公開いたします。

アジェンダ

- ケース発行準備
- ケース発行方法
- ケース更新方法
- サポートバンドルのアップロード方法
- ケースアップリフト方法

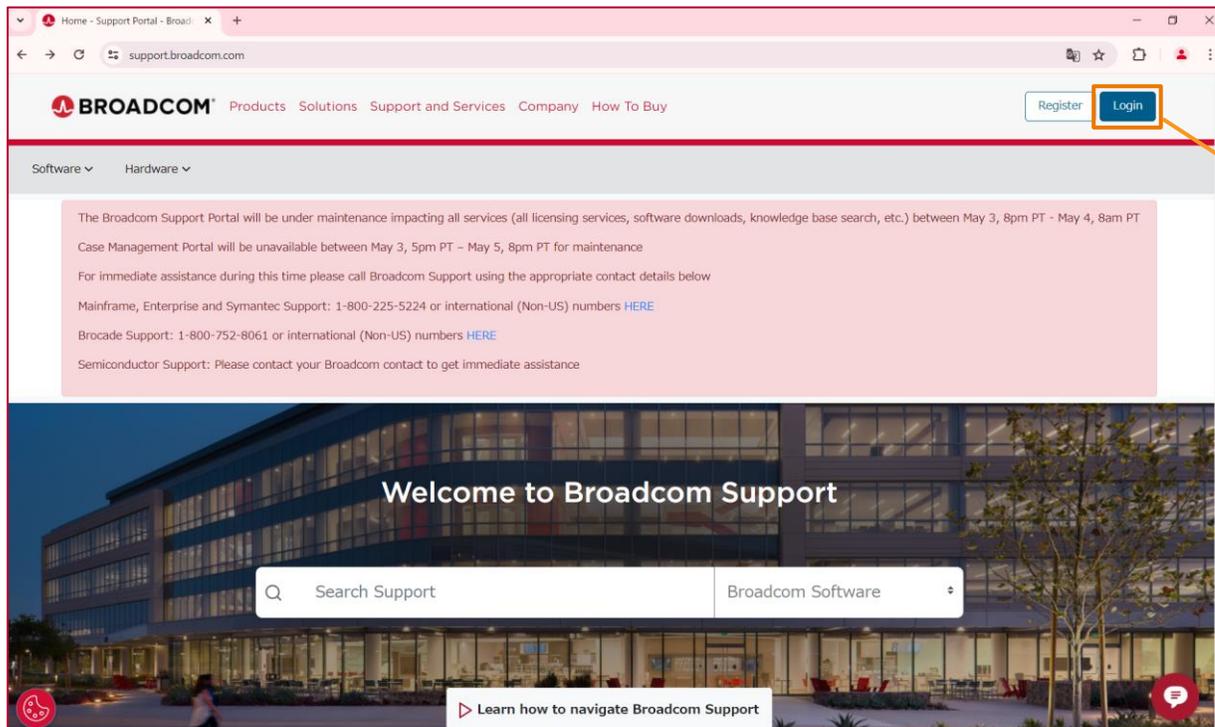




ケース発行準備

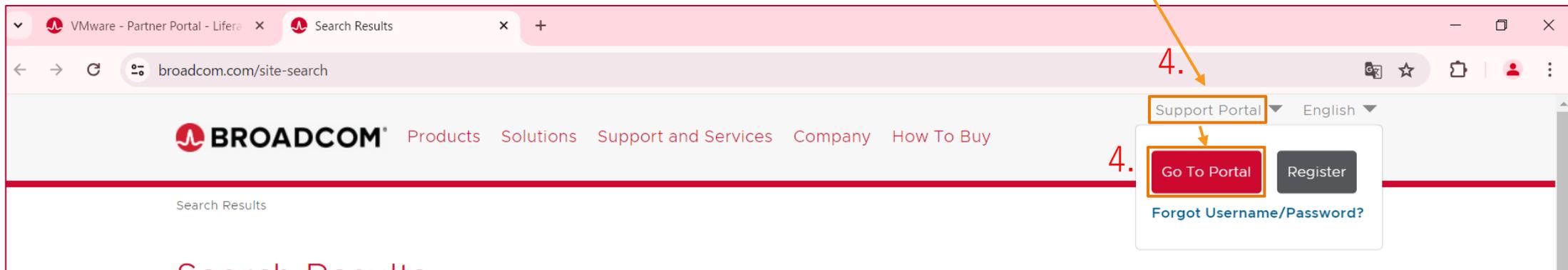
Broadcomサポートポータルサイトへのアクセス (1)

1. Broadcomサポートポータルサイトにログインします。
<https://support.broadcom.com/>
2. 「Login」をクリックし、「ユーザ名」を入力し、「次へ」をクリックします。
3. 「パスワード」を入力し、「サインイン」をクリックします。



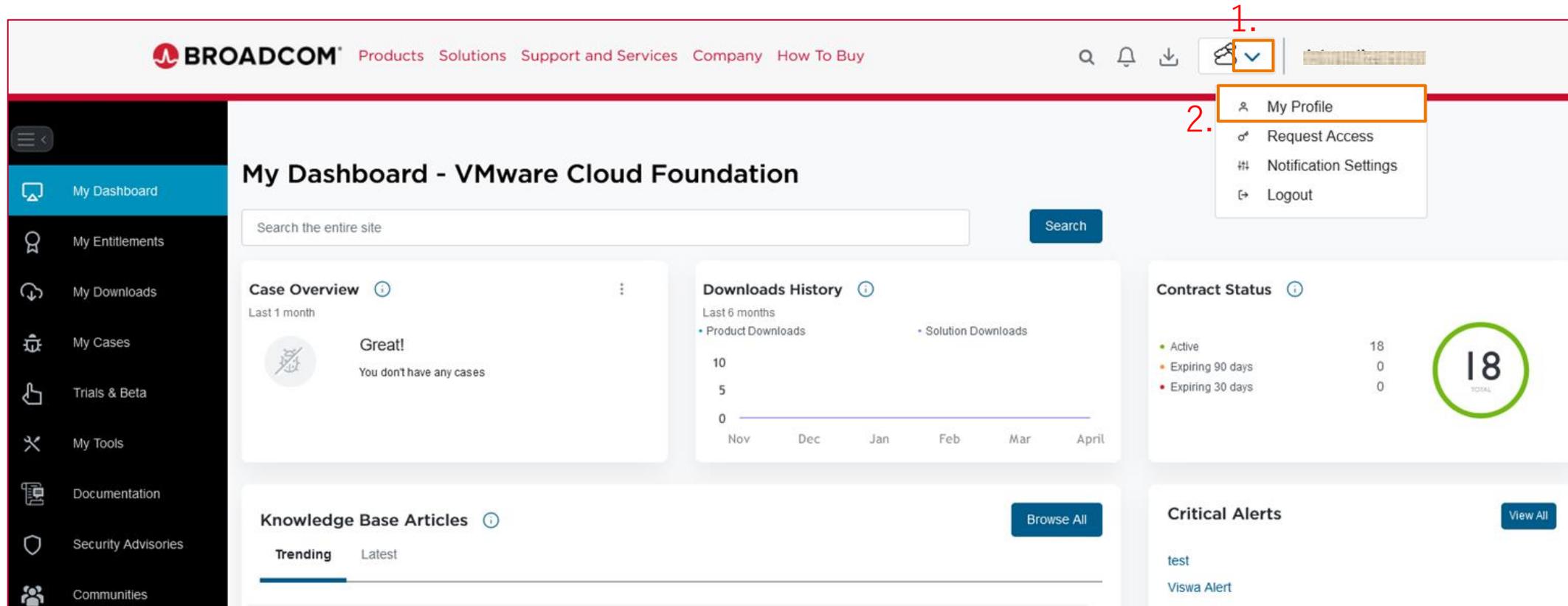
Broadcomサポートポータルサイトへのアクセス (2)

3. Broadcomサポートポータルサイトが表示されない場合にはアカウント名左の（虫メガネ）マークをクリックします。
4. 「Support Portal」 -> 「Go To Portal」 をクリックします。
5. 上記でも表示されない場合には下記URLを入力し、My Dashboardを表示させます。
<https://support.broadcom.com/group/ecx/my-dashboard>



ケース発行準備（1） - Profile確認・設定（1）

1. ログイン後、ユーザ名横の  をクリックし、メニューを展開します。
2. 展開されたメニューから「My Profile」をクリックします。



The screenshot shows the Broadcom user dashboard interface. The top navigation bar includes the Broadcom logo and links for Products, Solutions, Support and Services, Company, and How To Buy. On the right side of the top bar, there is a search icon, a notification bell, a download icon, and a user profile icon with a dropdown arrow. A red box labeled '1.' highlights the user profile icon. Below the profile icon, a dropdown menu is open, showing options: My Profile, Request Access, Notification Settings, and Logout. A red box labeled '2.' highlights the 'My Profile' option. The main content area is titled 'My Dashboard - VMware Cloud Foundation' and features a search bar, a 'Case Overview' section with a 'Great!' message, a 'Downloads History' chart, a 'Contract Status' section showing 18 total contracts, and a 'Knowledge Base Articles' section.

ケース発行準備 (1) - Profile確認・設定 (2)

3. 「Preferred Timezone」 / 「Country」 / 「State」 / 「Phone Number」 が正しく設定されているか確認します。
4. 正しく設定されていない場合には「Edit」をクリックします。
5. 設定変更後、「Save」をクリックします。

BROADCOM Products Solutions Support and Services Company How To Buy Integration Demo

My Profile

Build your Profile

Basic Information
Last Updated Date, 15 4月 2024, 10:31 AM

Email

To Manage your Multi-Factor Authentication settings [Click Here](#)

Personal Details

* First Name
* Last Name

* Email
Job Title

Company Details

* Company
* Phone Number

* Address Line 1
Address Line 2

* City
State

* Zip/Postal Code
* Country

* Preferred Timezone

4. Edit

BROADCOM Products Solutions Support and Services Company How To Buy Integration Demo

My Profile

Build your Profile

Basic Information
Last Updated Date, 15 4月 2024, 10:31 AM

Integration Demo

Email
brcm22-vmwsat01@yahoo.com

To Manage your Multi-Factor Authentication settings [Click Here](#)

Personal Details

* First Name
* Last Name

* Email
Job Title

Company Details

* Company
* Phone Number

* Address Line 1
Address Line 2

* City
State

* Zip/Postal Code
* Country

* Preferred Timezone

5. Save

ケース発行準備 (2) - Site IDの確認

1. Broadcomサポートポータルサイトにログインします。
<https://support.broadcom.com/>
2. 左側のメニューから「My Entitlement」をクリックします。
3. アカウントがSite IDと関連付けられていることを確認します。

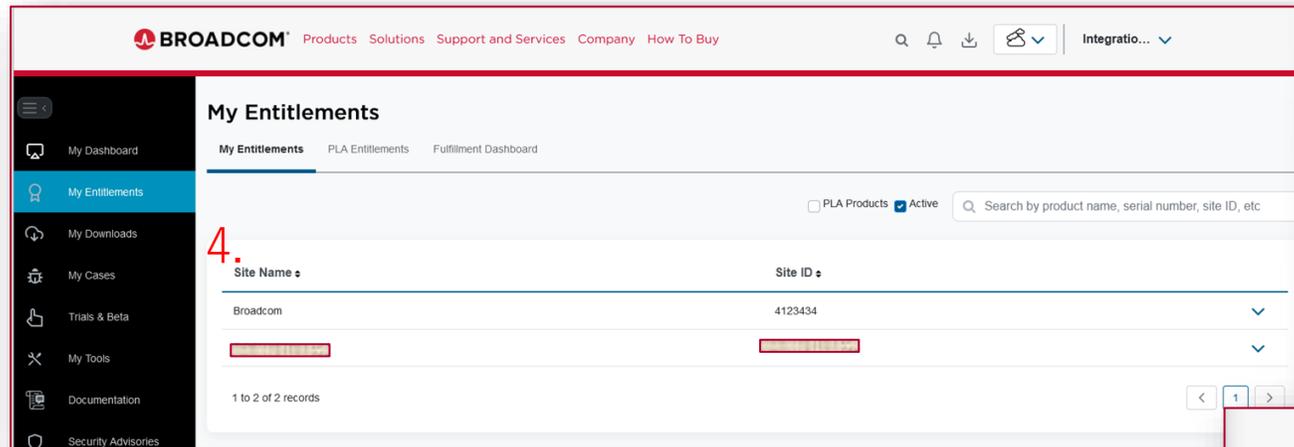
The screenshot shows the Broadcom support portal dashboard. The left sidebar contains a menu with items: My Dashboard, My Entitlements (highlighted with an orange box and a red '2.'), My Downloads, My Cases, Trials & Beta, My Tools, Documentation, Security Advisories, and Communities. The main content area is titled 'My Dashboard - VMware Cloud Foundation' and includes a search bar, a 'Case Overview' section with a 'Great!' message, a 'Downloads History' chart, and a 'Knowledge Base Articles' section.

The screenshot shows the 'My Entitlements' page. The left sidebar is visible with 'My Entitlements' highlighted. The main content area is titled 'My Entitlements' and includes a search bar, a 'Site Name' dropdown menu, and a 'Site ID' dropdown menu. The 'Site ID' field is highlighted with a yellow box and a red '3.' is overlaid on the page. Below the dropdowns, there is a table with 1 to 2 of 2 records.

Site Name	Site ID
Broadcom	4123434
[Redacted]	[Redacted]

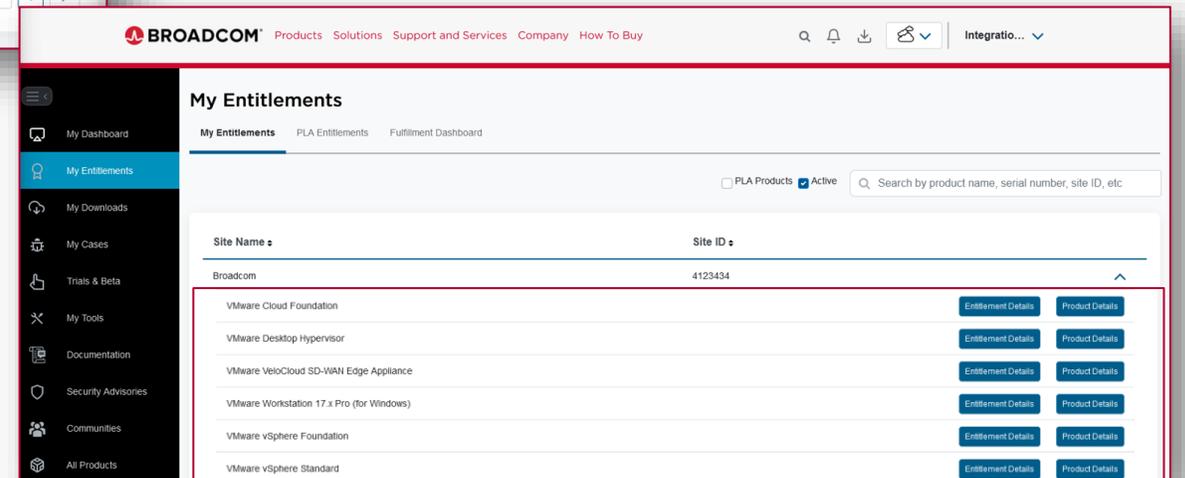
ケース発行準備 (3) - ライセンスの確認

4. Site ID横の  をクリックします。
5. 購入されているライセンスが一覧表示されますので、ケース発行したい製品のライセンスが存在するか確認します。



The screenshot shows the 'My Entitlements' page in the Broadcom portal. The 'Site ID' column has a dropdown arrow next to it, which is highlighted with a red box and the number '4'. The table shows one record for 'Broadcom' with Site ID '4123434'.

Site Name	Site ID
Broadcom	4123434



The screenshot shows the 'My Entitlements' page with the dropdown menu expanded, displaying a list of licenses. Each license entry includes 'Entitlement Details' and 'Product Details' buttons. The licenses listed are:

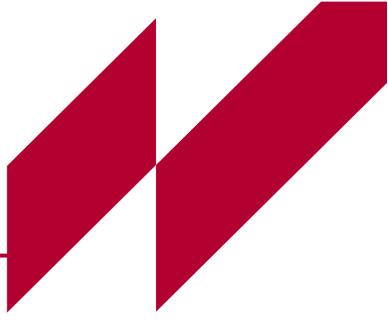
Site Name	Site ID	License	Entitlement Details	Product Details
Broadcom	4123434	VMware Cloud Foundation	Entitlement Details	Product Details
Broadcom	4123434	VMware Desktop Hypervisor	Entitlement Details	Product Details
Broadcom	4123434	VMware VeloCloud SD-WAN Edge Appliance	Entitlement Details	Product Details
Broadcom	4123434	VMware Workstation 17.x Pro (for Windows)	Entitlement Details	Product Details
Broadcom	4123434	VMware vSphere Foundation	Entitlement Details	Product Details
Broadcom	4123434	VMware vSphere Standard	Entitlement Details	Product Details

ケース発行準備 (4) - ケース発行権限確認 (1) (要Administrator権限)

1. Broadcomサポートポータルサイトにログインします。
<https://support.broadcom.com/>
2. 左側のメニューから「My Tools」をクリックします。
3. 「User and Permissions」をクリックします。
4. ユーザ検索条件を入力し、「Show results」をクリックします。

The screenshot shows the Broadcom support portal's 'My Dashboard' for VMware Cloud Foundation. The left-hand navigation menu is visible, with 'My Tools' highlighted by a red rectangular box. A red number '2.' is placed to the right of this menu item. The main dashboard area includes a search bar, a 'Case Overview' section with a 'Great!' status and 'You don't have any cases' message, a 'Downloads History' chart, and a 'Knowledge Base Articles' section with 'Browse All' and 'Trending' tabs.

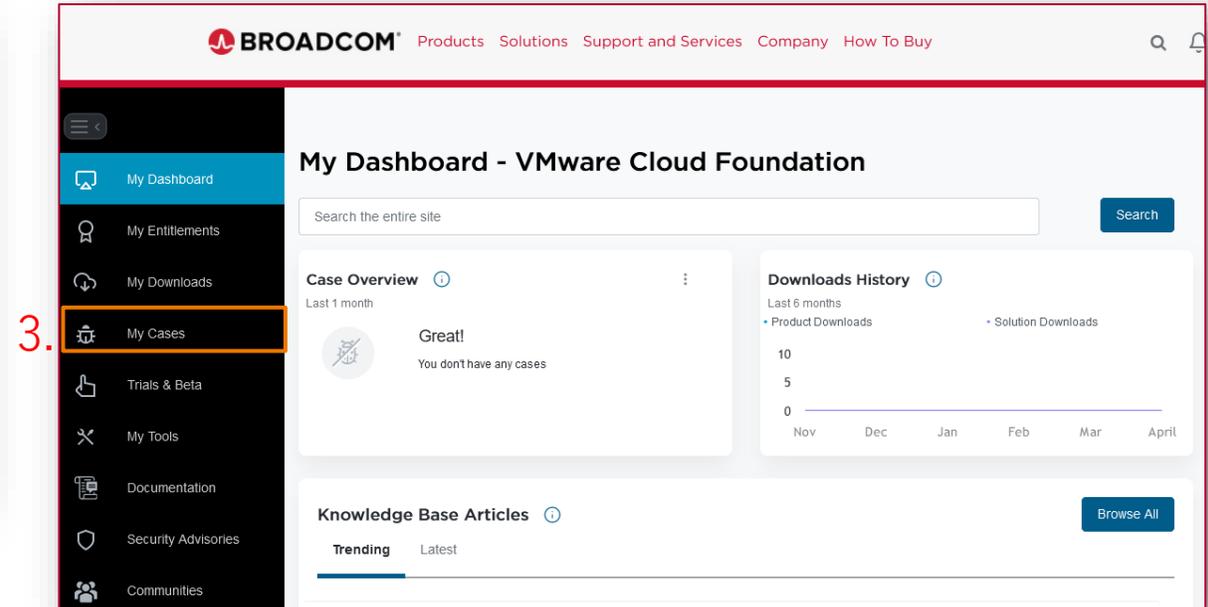
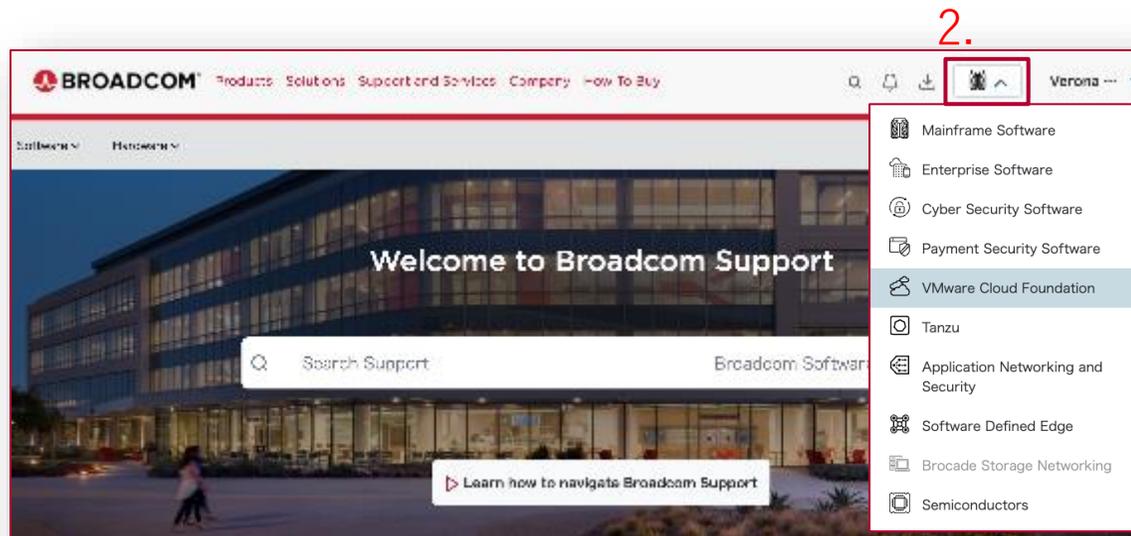
The screenshot shows the 'Administration' page in the Broadcom support portal. The 'Users and Permissions' tab is highlighted with a red rectangular box, and a red number '3.' is placed to its right. Below the navigation tabs, there is a search section with several filters: 'Search by company/site ID', 'Search by First Name', 'Search by Last Name', 'Search by Email ID / Domain', 'Search by Site Type', 'Product Administrator - All', 'User Administrator - All', and 'Group Site Enabled - All'. The 'Show results' button at the bottom right of the search filters is highlighted with a red rectangular box, and a red number '4.' is placed to its left.



ケース発行方法

ケース発行方法 (1) - ポータルサイトへのログイン

1. Broadcomサポートポータルサイトにログインします。
<https://support.broadcom.com/>
2. 右上のメニューからケースを発行したい製品の製品部門を選択します。(例：VMware Cloud Foundation)
3. 左側のメニューから「My Cases」をクリックします。



ケース発行方法（2） - ケース発行画面での設定（初回のみ確認）

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

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]

Work Location : UNITED STATES

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

Phone : [REDACTED]

Mobile : -

Role : Customer

Submit

+ Create Case 37 ID

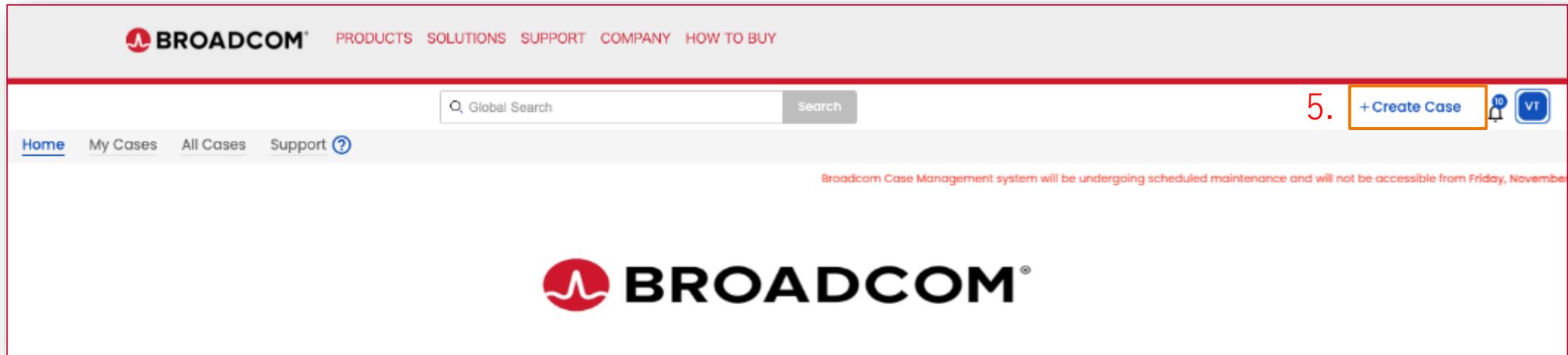
4. Manage Your Profile

My Profile

Sign out

ケース発行方法（3） - ケース発行画面の表示

5. 画面右上の「Create Case」をクリックします。



ケース発行方法（4） - お問い合わせ内容の入力

6. 各項目に必要な情報を選択、入力します。
画面をスクロールし、次の入力画面を表示します。

6.

The screenshot shows a form with the following fields:

- Issue Type: Technical
- Product: [dropdown]
- Serial Number: [dropdown]
- Company: [dropdown]
- Prod Release: [dropdown]
- Severity: [dropdown] (highlighted with an orange box, with an arrow pointing to its expanded list)
- Component: [dropdown] (highlighted with an orange box, with an arrow pointing to its expanded list)
- Subject: [text input]

The expanded Severity dropdown list contains the following options:

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

The expanded Component dropdown list contains the following options:

- 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	お問合せの製品を選択する
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	お問合せのカテゴリを選択する
Subject	お問合せのサブジェクトを記載する

ケース発行方法（5） - 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します。
8. 画面をスクロールし、次の入力画面を表示します。

Description : *

File Edit View Insert Tools Table

← → **B** *I* U ~~S~~    Paragraph                     

ケース発行方法（6） - お問い合わせ内容の入力

9. 画面下部の「SUBMIT」ボタンをクリックします。
※Business Impact、Operating System、Service Packは入力不要です

Business Impact 0/2000

Operating System 0/512

Service Pack 9. 0/512

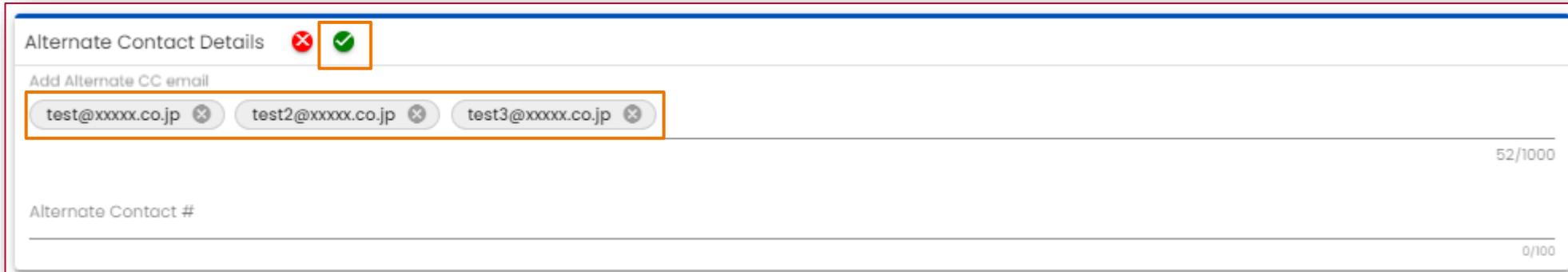
RESET SUBMIT

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

ケース発行方法（7） - 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  をクリックします。
11. 問合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します。
※グループアドレスも追加可能です。
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します。

11.



Alternate Contact Details  

Add Alternate CC email

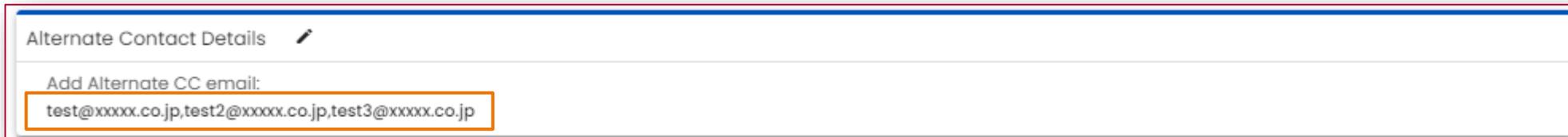
test@xxxx.co.jp  test2@xxxx.co.jp  test3@xxxx.co.jp 

52/1000

Alternate Contact #

0/100

12.

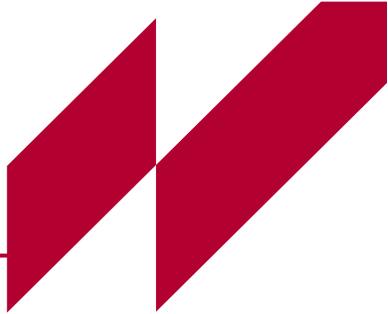


Alternate Contact Details 

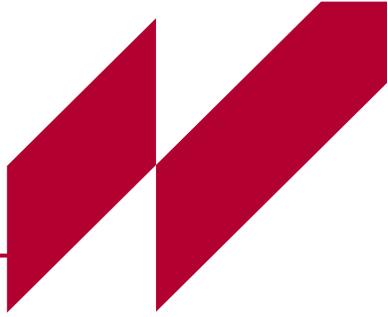
Add Alternate CC email:

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

ケース発行時のテンプレート



- [1. 担当者名/折り返し連絡先] : ケース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



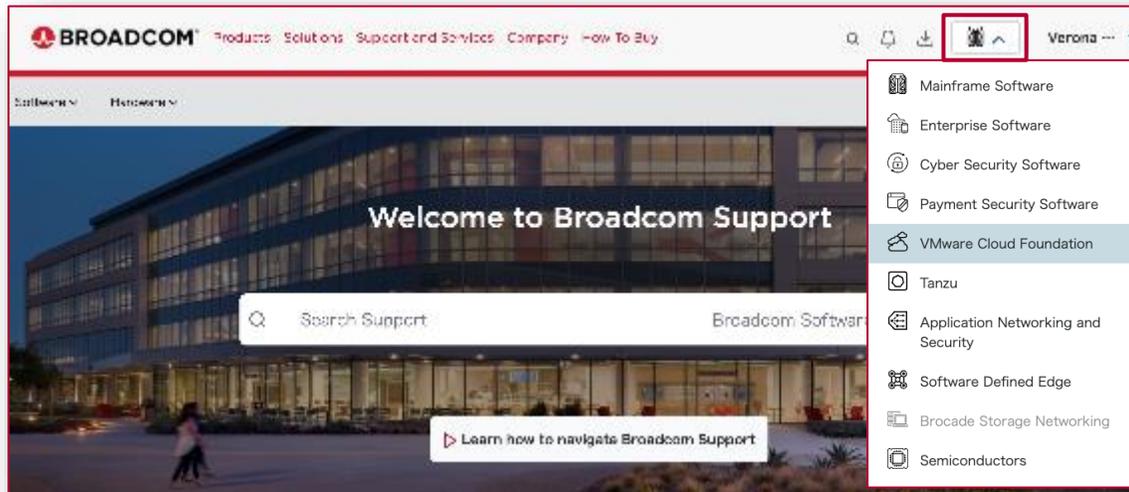
ケース更新方法

ケース更新方法 (1) - ポータルサイトへのログイン

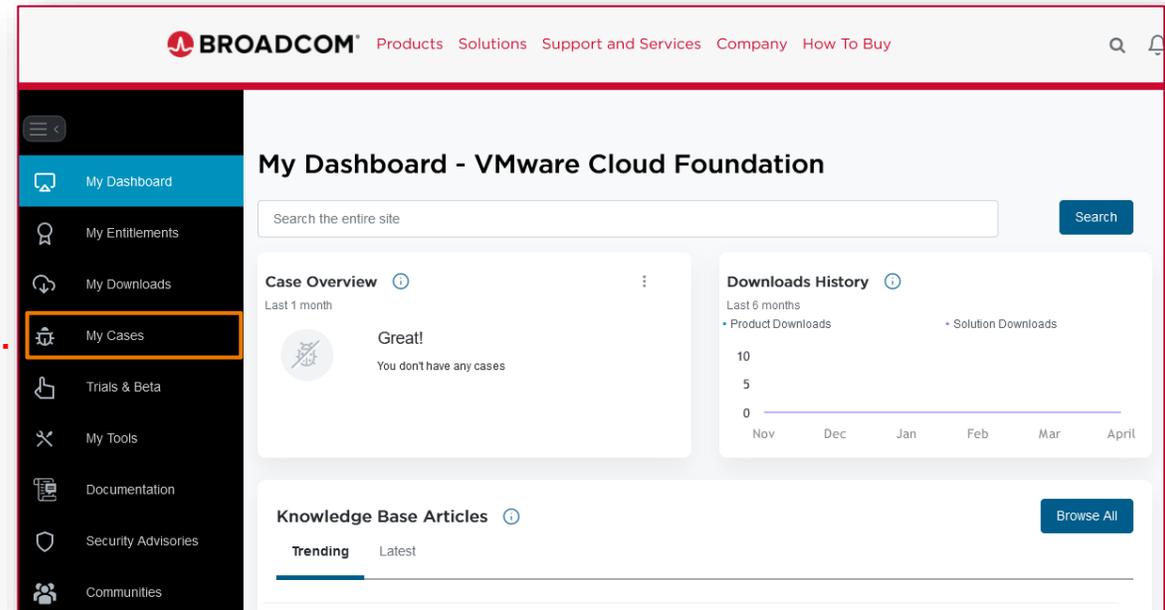
これまでと同様にメールに返信いただくことで更新できますが、ポータル上でも更新可能です。

1. Broadcomサポートポータルサイトにログインします。
<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)
3. 左側のメニューから「My Cases」をクリックします。

2.



3.

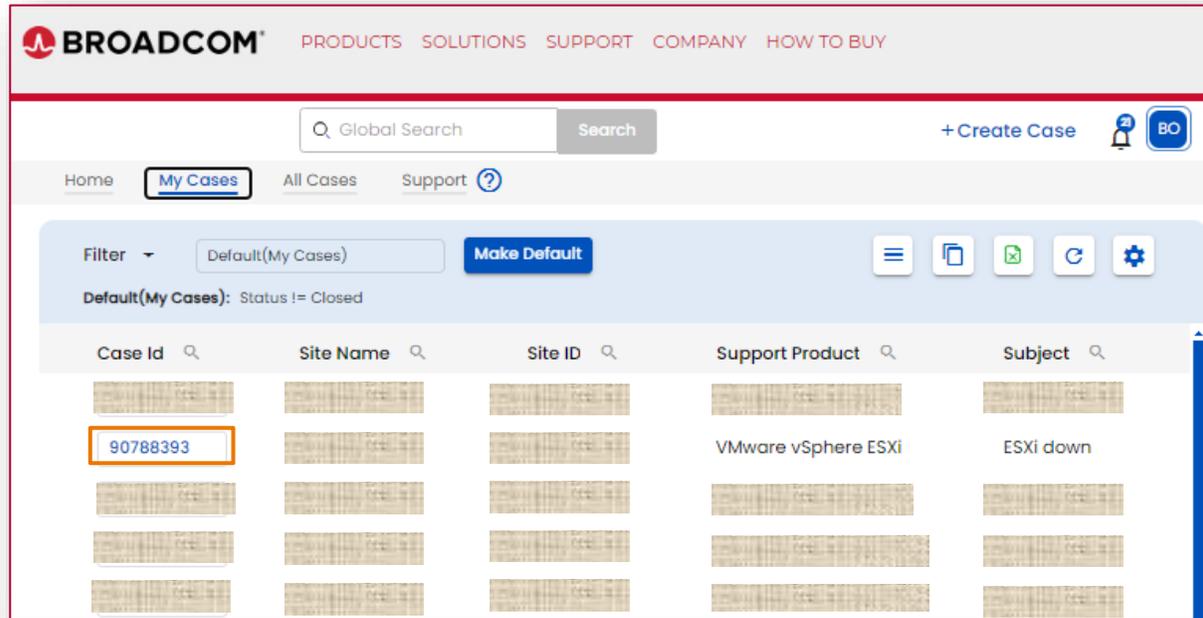


ケース更新方法 (2) - ケースの更新 (1)

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。

4. 「My Cases」 -> 「対象ケース」を選択します。
5. Case Detailsが表示されたら、最下部までスクロールします。

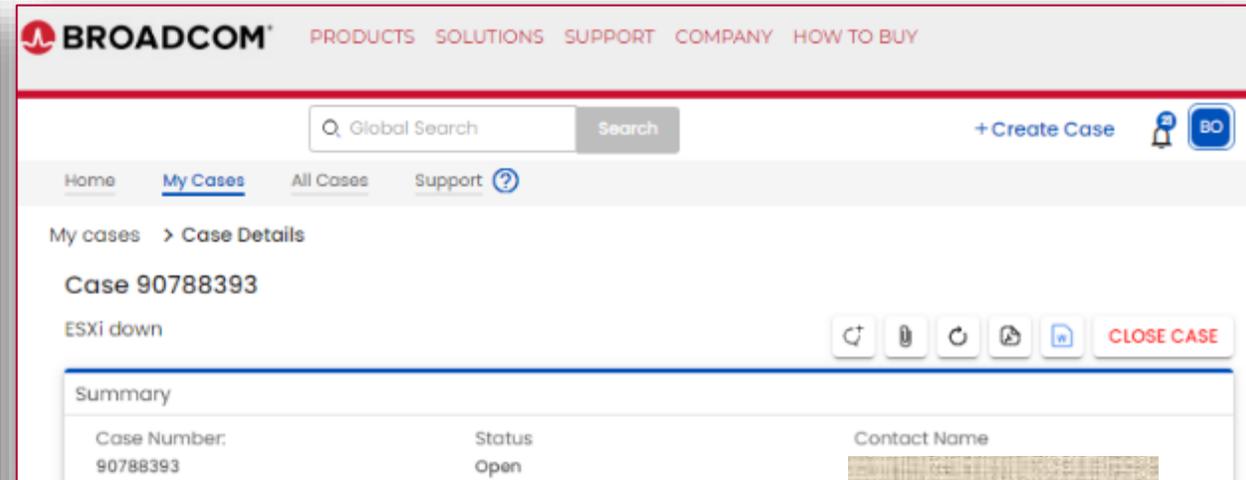
4.



The screenshot shows the Broadcom My Cases page. The navigation bar includes 'Home', 'My Cases', 'All Cases', and 'Support'. A filter 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 box.

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

5.



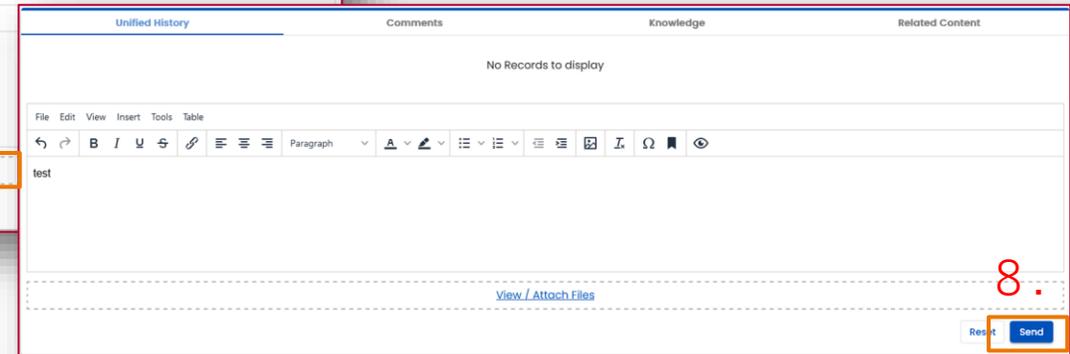
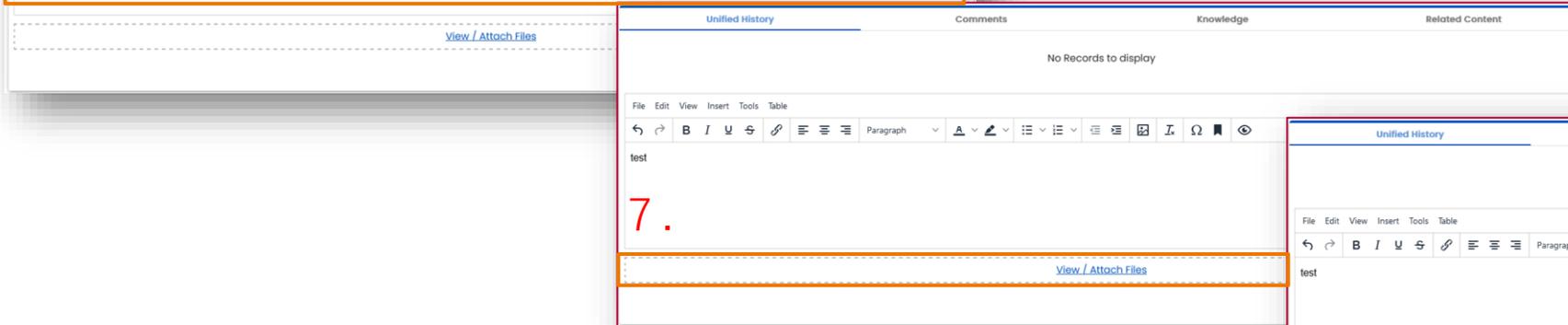
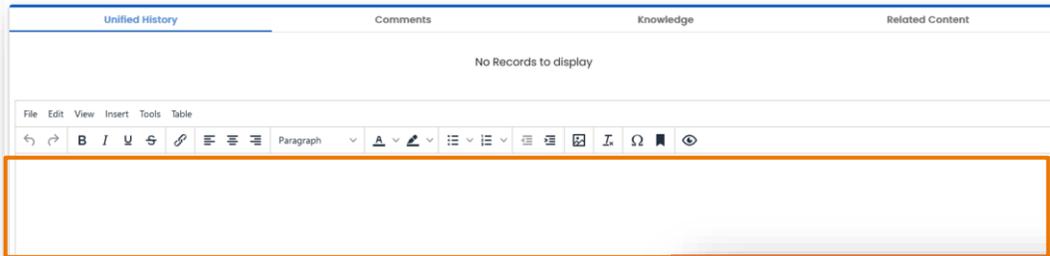
The screenshot shows the Case Details page for Case 90788393. The page title is 'Case 90788393' with the subject 'ESXi down'. There are icons for refresh, print, share, and a 'CLOSE CASE' button. Below is a 'Summary' table.

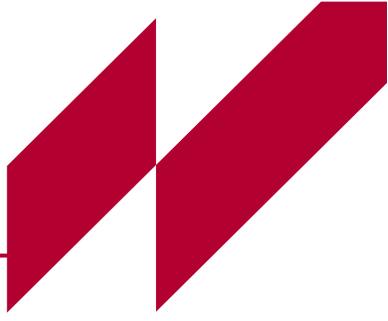
Summary		
Case Number:	Status	Contact Name
90788393	Open	

ケース更新方法 (3) - ケースの更新 (2)

- 更新内容を記載します。
- 必要に応じて「View/Attach Files」にてファイルを添付します。
※詳細は後述の「サポートバンドルアップロード方法」をご参照ください。
- 「Send」 ボタンをクリックします。

6.



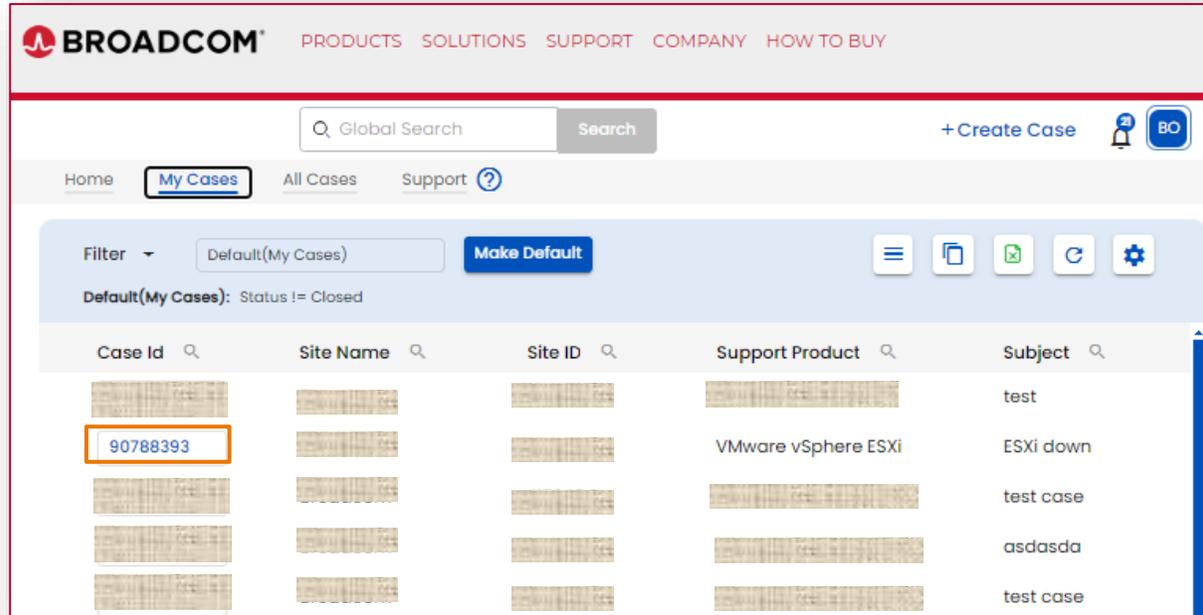


サポートバンドルの アップロード方法

Broadcomサポートポータルへアップロード (1)

1. Broadcomサポートポータルサイトにログインします。
<https://support.broadcom.com/>
2. 「My Cases」 から対象ケースを選択します。
3.  アイコンを選択します。

1.



BROADCOM PRODUCTS SOLUTIONS SUPPORT COMPANY HOW TO BUY

Global Search Search + Create Case BO

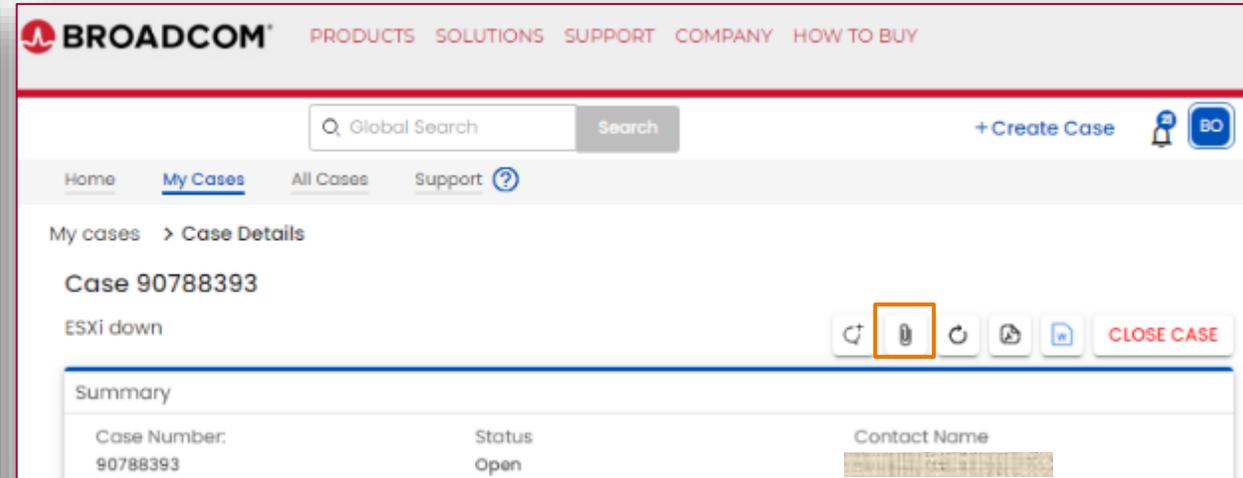
Home **My Cases** All Cases Support ?

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
				test case
				asdasda
				test case

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

Attachment Refresh Print Close Case

Summary

Case Number: 90788393	Status Open	Contact Name
--------------------------	----------------	------------------

Broadcomサポートポータルへアップロード (2)

3. 「View / Attach Files」を選択します。
4. 「Files_from_customer」を選択します。
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します。

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 <code>ftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_customer</code> If downloading files from Broadcom then use the following path <code>ftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_broadcom</code>	FOR SFTP USE TCP PORT 22 If sending files to Broadcom then use the following path <code>sftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_customer</code> If downloading files from Broadcom then use the following path <code>sftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_broadcom</code>
---	--

[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			

Broadcomサポートポータルへアップロード (2)

3. 「View / Attach Files」を選択します。
4. 「Files_from_customer」を選択します。
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します。

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 <code>ftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_customer</code> If downloading files from Broadcom then use the following path <code>ftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_broadcom</code>	FOR SFTP USE TCP PORT 22 If sending files to Broadcom then use the following path <code>sftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_customer</code> If downloading files from Broadcom then use the following path <code>sftp://supportftp.broadcom.com/90788393/files_from_broadcom</code>
---	--

[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

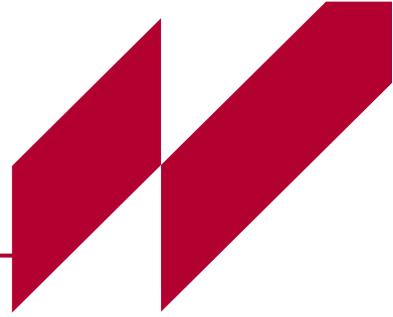
90788393 files_from_customer

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でのファイル授受 (変更の可能性がります)



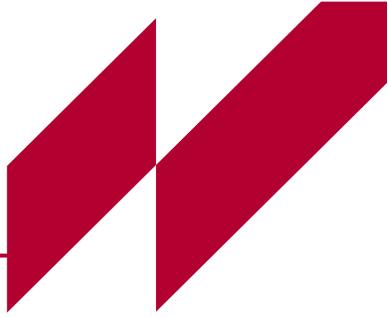
FTP/ SFTP を使ったファイルのアップロード / ダウンロードも可能となっております。
下記コマンドにてご利用ください

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



ケースのアップリフト方法

#重要度1への変更方法

ケースアップリフト方法（1） - 「Business Impact」の入力

1. ✎ をクリックし、「Business Impact」を入力します。
2. 入力後、✅（Submit）アイコンをクリックします。
※ 「Business Impact」を入力しないと、「Severity」の変更ができません。

The screenshot shows the Broadcom Case Details page. The 'Business Impact' field is highlighted with a red box and a red arrow pointing to a zoomed-in view on the right. The zoomed-in view shows the 'Business Impact' field with the text 'test' and a green checkmark icon (Submit) next to it. The 'Severity' field is set to 'Medium - P3'.

Summary		
Case Number:	Status	Contact Name
[Redacted]	Open	[Redacted]
Contact Phone:	Contact Email:	Severity: ✎
[Redacted]	[Redacted]	Medium - P3
Component	Assigned TAC Agent	Product
ESXi Host Management	[Redacted]	VMware vCenter Server
Release	Company	Business Impact: ✎
[Redacted]	[Redacted]	-
Operating System	Service Pack	Date/Time Created:
-	-	[Redacted]
Last updated:	Last Modified By:	Legacy Number:
[Redacted]	[Redacted]	-
On Behalf of Partner's Customer Site		
-		

The zoomed-in view shows the 'Business Impact' field with the text 'test' and a green checkmark icon (Submit) next to it. The 'Severity' field is set to 'Medium - P3'.

Business Impact *
test

4/2000

ケースアップリフト方法 (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します。
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します。

The image shows a screenshot of a case management system interface with several callouts illustrating the steps:

- 1.** A red box highlights the 'Severity' dropdown menu in the case details, which is currently set to 'Medium - P3'. An arrow points from this box to the first callout.
- 3.** A callout shows a 'Priority' dropdown menu with 'High - P2' selected. A red '3.' and a red 'X' icon are next to it, indicating an incorrect selection. A green checkmark icon is shown below it, indicating the correct selection of 'Critical - P1'.
- 4.** A callout shows the 'Is this a production down?' question with 'YES' selected. A red '4.' and a red 'X' icon are next to it, indicating an incorrect selection. A green checkmark icon is shown below it, indicating the correct selection of 'YES'.

Additional callouts include:

- A red box around the 'CLOSE CASE' button in the main interface.
- A red box around the 'Contact Name' field.
- A red box around the 'Assigned TAC Agent' field.
- A red box around the 'Company' field.
- A red box around the 'Service Pack' field.
- A red box around the 'Last Modified By' field.
- A red box around the 'Product' field, which is 'VMware vCenter Server'.
- A red box around the 'Business Impact' field, which is '-'. An arrow points from this box to the 'Please note that Priority Is are reserved for production down issues...' warning message in the bottom callout.



株式会社ネットワークド

<https://www.networld.co.jp/>

*記載されている会社名および製品名、ロゴは各社の商標または登録商標です。