

# Oracle Cloud Support ご利用ガイド

ユーザー登録・管理

Ver.2.2



# ガイドについて

オラクルの製品をお選びいただきありがとうございます。

このガイドでは、お客様にご購入いただいたオラクル製品を十分にご活用いただくため、サポートサービスを利用開始いただくために必要な、サポートポータルサイトのユーザー登録・管理方法について掲載しております。

是非ともご一読くださいますようお願いいたします。

日本オラクル オラクル カスタマ・サポート 一同

## 0. はじめに

- 0-1. [Oracle Cloud Support とは](#)
- 0-2. [製品別サポート窓口](#)
- 0-3. [サポートIDとは](#)
- 0-4. [ユーザーの種類](#)

## 1. Oracle プロファイルを作成する

- 1-1. [Oracle プロファイルを作成する](#)

## 2. ユーザーを登録する

- 2-0. [ユーザー登録の流れ](#)
- 2-1. [Oracle Cloud Support へのサインイン](#)
- 2-2. [サポートIDへのアクセスリクエスト](#)
- 2-3. [ユーザー管理者による承認](#)

## 3. ユーザーを管理する (ユーザー管理者対象)

- 3-1. [ユーザー管理メニュー](#)
- 3-2. [ユーザーのアクセスリクエスト処理](#)
- 3-3. [ユーザーの操作権限管理](#)

## 4. 補足

- 4-1. [My Oracle Support 画面が表示されたら](#)
- 4-2. [用語・略語](#)



# はじめに

オラクルのサポートポータルを利用開始するにあたり、  
基本事項を説明します

0-1. Oracle Cloud Support とは

0-2. 製品別サポート窓口

0-3. サポートIDとは

0-4. サポートユーザーの種類

# はじめに

## 0-1. Oracle Cloud Support とは

Oracle Cloud Support（オラクルクラウドサポート）は、Oracle Cloud 製品利用のお客様にサポート・サービスを提供するポータルサイトです。サービス・リクエスト(SR)、ナレッジ、コミュニティの機能を利用することができます。本書は、Oracle Cloud Support を利用するために必要な**ユーザーの登録、管理方法**を説明します。

<https://support.oracle.com>

Welcome You last logged in on May 22, 2020 1:06 PM JST

Search the Knowledge base

Service Requests My Account Personalization

Technical Service Requests

ステータス	Mine	Company
オープン	0	415
Oracle作業中	0	310
確認が必要	0	105

My Service Requests Needing Attention

技術的SR番号	問題のサマリー	重大度	最終更新
戻された情報はありません			

### ●サービス・リクエスト(SR)

Oracle製品の技術お問い合わせを受付けます。お問合せ方法（SRの作成方法）は、[Oracle Cloud Support ご利用ガイド SR作成・管理 \(PDF\)](#) を参照してください。

### ●ナレッジ

Oracle製品の技術情報を検索・参照します。

### ●コミュニティ

オラクル社製品をご利用頂いているユーザー間で質問、ベストプラクティスの共有が可能なコミュニティです。

### サポートされるブラウザ

[Document 1517549.1 My Oracle Support リリース・ノート](#)  
> 「ブラウザのサポート」を参照してください

# はじめに

## 0-2. 製品別サポート窓口

オラクル・サポートにつながる電話番号、営業時間、Webサイト等のサポート窓口は、「製品別サポート窓口」ページにあります。お電話の際は、サポート契約番号(サポートID/CSI)と、本書で説明するお問合せ番号 (SR番号\*) が必要です。

(\*)既に登録したお問合せに関するお電話のみ

- 日本オラクル Webサイト :

日本オラクル お問い合わせ <https://www.oracle.com/jp/corporate/contact/>  
> サポート・サービスに関するお問い合わせ > 製品別サポート窓口はこちら  
[🔗 https://www.oracle.com/jp/support/support-services-list/](https://www.oracle.com/jp/support/support-services-list/)



## サポート・サービスに関するお問い合わせ

### サポートビジネスセンター

[サポートビジネスセンターへのお問い合わせフォームはこちら](#)

サポートビジネスセンターは、サポート契約のサービス内容やルールの詳細についてのお問い合わせにお答えいたします。

正規代理店によるオラクル製品のサポートをご契約のお客様は、ご契約元の正規代理店へお問い合わせください。

オラクルのパートナーに関するお問い合わせは、本ページ下記の「Oracle Partners」をご参照ください。

サポート契約に関するFAQは、[こちら](#)で公開しております。

サポート・サービスについての詳細は、[オラクル・サポート・サービス](#)のページもあわせてご覧ください。

### 技術サポート/My Oracle Support関連

[製品別サポート窓口はこちら](#)

製品別の技術サポートや、My Oracle Supportご利用方法のお問い合わせ先は上記よりご確認ください。

# はじめに

## 0-2. 製品別サポート窓口 (続き)

### ご紹介内容

- 営業時間のご案内
- ナビダイヤルの電話番号
- ご利用ガイドまたはサイト
- 日本語でお問い合わせ可能な製品 及び 日本語での夜間対応が可能な製品のリスト
- 重要度について

# はじめに

## 0-3. サポートIDとは

サポートIDは、サービスや製品の新しい契約の際に発行されるサポート専用の番号です。Support Identifier(SI), Customer Support Identifier (CSI)とも呼ばれます。

サポートIDは、お客様名、および契約・ライセンス取得した製品を識別するために使用されています。そのため、オラクルのサポートポータルである Oracle Cloud Support、My Oracle Support においては、製品のお問合せ（サービス・リクエストの登録）など各種サポートサービス利用のため、お客様のOracleプロフィールに、サポートIDを登録する必要があります。

**ご契約が締結し、Cloud環境のプロビジョニングが完了した後(Cloud環境の利用準備完了後)に、購入者または契約時に指定した1名のお客様のみにメールでサポートIDが通知されます。メールを受信された方は、紛失しないよう厳重に管理をお願いします。**

**また、お客様内でサポートサービスを利用される方全てに必要なIDとなるため、お客様内でのサポートIDの周知や管理方法についてもご検討をお願いします。**

以下は、送付されるメールの一例です。（お客様によってEメールのフォーマットが異なる場合があります）

The screenshot shows an email from Oracle Cloud. The header includes the Oracle logo and 'Cloud'. The main body of the email contains the following text:

こんにちは、太郎さん

クラウドサービスのサービス、アカウントおよびアイデンティティドメイン管理責任者に指定されました。これにはマイ・アカウントおよびマイ・サービス管理が含まれます。

一部のサービスには本番で使用する前に追加の構成およびプロビジョニング処理が必要な場合があります。詳細は、下の詳細を参照してください。

この情報および通知を受け取るのは組織であなたのみであることに注意してください。管理責任者としての業務を行わない場合、下の詳細を参照して、管理業務を行うユーザーの割当て方法を確認してください。

The email content is partially obscured by a red-bordered box that highlights the 'カスタマ・サポート' (Customer Support) section. This section includes:

- Oracle Database Backup Service
- スタート・ガイド: <http://docs.oracle.com/cloud/latest/dbbac>
- カスタマ・サポート
- CSI番号: 87654321

To the right of this box, another red-bordered box highlights the 'カスタマ・サポート' (Customer Support) section, which includes:

- CSI番号: 87654321

Below these boxes, the email text continues:

Oracleサポートにお問合せの際はカスタマ・サポートID (CSI)番号をお知らせください。

At the bottom, there is a section for 'オーダーの詳細' (Order Details) with a shopping cart icon:

- オーダーID: 54321
- オーダー日: 2015年8月15日 00:00 JST

# はじめに

## 0-4. ユーザーの種類

オラクルのサポートポータルである Oracle Cloud Support、My Oracle Support のサポートユーザーアカウントは、Oracle プロファイルに、サポートIDを関連付けさせることで利用可能になり、通常の「ユーザー」と「ユーザー管理者 (Customer User administrator /CUA)」に分かれます。

### ●ユーザーとは → p.12へ

オラクルのサポートポータルを使用できる通常のユーザーアカウントです。[ユーザーの登録方法](#)は、p.12を参照してください。

### ●ユーザー管理者とは

オラクルのサポートポータルを使用できる「ユーザー」であり、他のユーザーの権限をサポートID単位で管理するユーザーです。他のユーザーのサポートポータル使用を承認したり、そのユーザーが使用できる機能を変更したりします。

ユーザー管理者は、ひとつのサポートIDにつき、少なくとも1名必要です。**購入者または契約時に指定した1名のお客様は、ユーザー管理者として、自動的に登録されています。**2人目以降に、ユーザー管理者になる方は、お客様の任意で決めていただけます。なお、ユーザー管理はお客様(ユーザー管理者)の責任の元を実施され、一部を除き基本的にオラクル社から直接実施しません。

二人目以降の[ユーザー管理者の指定方法](#)は、p.22~23を参照してください。

### ユーザー管理者の役割

- ✓ サポートIDにアクセスリクエストを行った他のユーザー(他のユーザー管理者含む)の承認
- ✓ 他のユーザーのアクセス権限の決定
- ✓ 他のユーザーへのユーザー管理者権限の付与
  - \* ユーザー管理者は1名以上の設定が可能です。バックアップとして、2名以上の設定をお勧めします。
- ✓ 他のユーザーが、サポートポータルで実施する作業(サービス・リクエストの作成・更新など)の管理
  - \* ユーザー管理者に設定された権限に応じて、管理できる内容が異なります





# Oracle プロファイルを作成する

この章では、オラクルの製品・サービスを利用するための Oracle プロファイルを作成します。

## 1-1. Oracle プロファイルを作成する

# Oracle プロファイルを作成する

## 1-1. Oracle プロファイルを作成する

オラクルのサポートポータル Oracle Cloud Support (My Oracle Support) のご利用には、Oracle プロファイル (シングル・サイン・オン ユーザー)を使用します。Oracle プロファイルをお持ちでない場合は、Oracle Cloud Support から、新規ユーザーを登録してください。なお、このユーザーは Cloud Portal (<https://cloud.oracle.com/>) のサインインで使用するユーザーと同じものを使用できます。

### ① Oracle Cloud Support にアクセス

<https://support.oracle.com>

### ② 言語を「日本語 (ja)」に変更します

日本語 (ja) 1-800-223-1711 (US) ログイン

## My Oracle Support

新規ユーザーはこちらで登録してください。  
ユーザーID/パスワードをお忘れですか。

Q お手伝いしましょうか。 × 検索

知識を学び、活用する。	コミュニティに参加する。	問合せ
<a href="#">Training for Cloud Products (Launchpad)</a> <a href="#">Training for Other Products</a> <a href="#">Support Training</a> <a href="#">Support Information Centers</a>	<a href="#">Developer Community</a> <a href="#">My Oracle Support Community</a> <a href="#">Oracle User Group Community</a> <a href="#">Cloud Customer Connect Community</a>	<a href="#">1-800-223-1711 (US)</a> Contact us about...

### ③ 「新規ユーザーはこちらで登録してください」をクリックします

# Oracle プロファイルを作成する

## 1-1. Oracle プロファイルを作成する（続き）

### ③ Oracle プロファイルの作成を行います

表示された画面で、電子メール・アドレスなど、必須情報を入力します。

The screenshot shows the 'Oracle プロファイルの作成' (Create Oracle Profile) page on My Oracle Support. At the top, it says 'ORACLE My Oracle Support'. Below that is the title 'Oracle プロファイルの作成' and a link 'すでにOracleプロファイルをお持ちの場合サインイン' (Sign in if you already have an Oracle profile). The form contains several fields: '電子メール・アドレス\*' (Email address), 'パスワード\*' (Password), 'パスワードの再入力\*' (Re-enter password), '国\*' (Country) with a dropdown menu set to '日本', '姓/名 (漢字)\*' (Surname/Name in Kanji) with sub-fields for 'お名前 (姓: 漢字) 例: 山田' and 'お名前 (名: 漢字) 例: 太郎', '姓/名 (ローマ字)\*' (Surname/Name in Roman letters) with sub-fields for 'お名前 (姓: ローマ字) 例: Yamada' and 'お名前 (名: ローマ字) 例: Taro', and '部署・役職名\*' (Department/Job title). There are also two columns of explanatory text: '電子メール・アドレスがユーザー名です。' (Email address is the username.) and 'パスワードは大文字と小文字の両方を使用し、数字を少なくとも1つ含み、8文字以上である必要があります。また、電子メール・アドレスと部分的にも一致しないようにしてください。' (Password must use both uppercase and lowercase letters, contain at least one digit, and be 8 characters or longer. It must not partially match the email address.)

### ④ Oracle プロファイルを有効にします

設定した電子メール・アドレス宛てに、[oracle-acct\\_ww@oracle.com](mailto:oracle-acct_ww@oracle.com) から、「お客様のOracleプロファイル - 電子メール・アドレスの確認」というタイトルの下記メールが届きます。メール内の「電子メール・アドレスの確認」リンクをクリックすると、プロファイルが有効化されます。

The screenshot shows an email confirmation page from Oracle. At the top left is the 'ORACLE' logo, and at the top right are links for '登録 | マイ・プロフィール | ヘルプ'. Below the header, there is a salutation '様' (Mr./Ms.). The main message reads: 'Oracleプロファイルの登録を完了するために、電子メール・アドレスのご確認をお願いいたします。' (To complete the registration of your Oracle profile, we request your confirmation of your email address.) In the center, there is a large blue button with the text '電子メール・アドレスの確認' (Confirm email address). Below the button, it says: 'このボタンは24時間のみ有効です。期限切れになっている場合は、新しい確認メールをリクエストしてみてください。' (This button is only valid for 24 hours. If the deadline has expired, please request a new confirmation email.) At the bottom, there is a note: 'お客様の電子メール・アドレスを使用したOracleプロファイルのリクエストを受け取りました。このリクエストを行っていない場合は、ヘルプ・リクエストを送信するか、[profilehelp\\_ww@oracle.com](mailto:profilehelp_ww@oracle.com)まで電子メールをお送りください。' (We have received your request for an Oracle profile using your email address. If you have not done so, please send a help request or email us at [profilehelp\\_ww@oracle.com](mailto:profilehelp_ww@oracle.com).) The page ends with 'ありがとうございました。 Oracleプロファイル・チーム' (Thank you very much. Oracle Profile Team).



# ユーザーを登録する

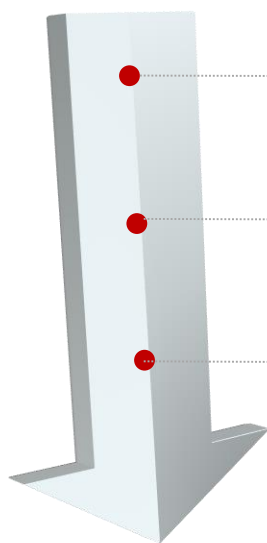
この章では、Oracle Cloud Supportの機能を利用できるユーザーの登録方法を説明します

- 2-0. ユーザー登録の流れ
- 2-1. Oracle Cloud Support へのサインイン
- 2-2. サポートIDへのアクセスリクエスト
- 2-3. ユーザー管理者による承認

# ユーザーを登録する

## 2-0. ユーザー登録の流れ

Oracle プロファイルとサポートIDを用いて以下の流れでユーザーを登録します。なお、購入者または契約時に指定した1名のお客様に関しては、ユーザー管理者として自動的に登録されているため、お客様の手によるユーザー登録は不要です。Oracle プロファイルで指定したパスワードを使用して、すぐにOracle Cloud Supportにサインイン、ご利用いただけます。



2-1. Oracle Cloud Support へのサインイン

2-2. サポートIDへのアクセスリクエスト

2-3 ユーザー管理者による承認

# ユーザーを登録する

## 2-1. Oracle Cloud Supportへのサインイン

Oracle Cloud Support に Oracle プロファイル（シングル・サイン・オンのユーザーアカウントのEメール）を用いてサインインします。

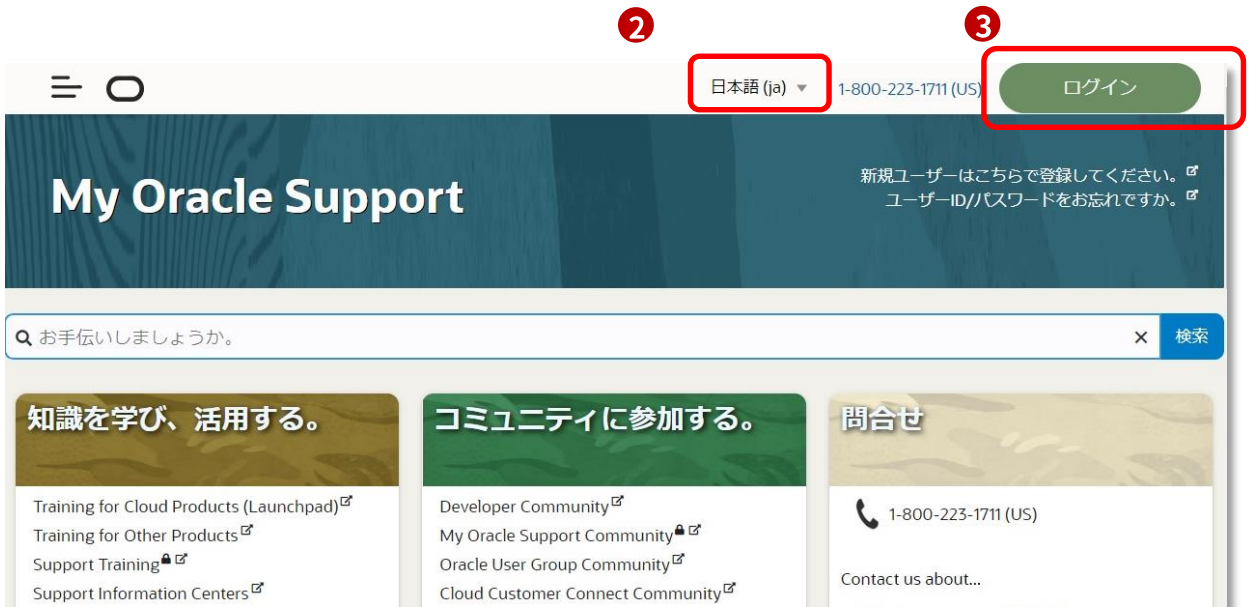
お手元にサポートID(\*)をご用意ください。サポートIDがない場合は、ユーザー管理者、または契約代表者に、サポートIDをご確認下さい。

\*サポートIDについては、p.7を参照してください

### ① Oracle Cloud Support にアクセス

 <https://support.oracle.com>

### ② 言語を「日本語 (ja)」に変更します



The screenshot shows the Oracle Cloud Support website interface. At the top right, there is a language selection dropdown menu labeled '日本語 (ja)' (Japanese) and a 'ログイン' (Login) button. Both are highlighted with red boxes and numbered '2' and '3' respectively. Below the header, the main content area features a search bar with the placeholder text 'お手伝いしましょうか。' (How can we help you?). Underneath the search bar, there are three main sections: '知識を学び、活用する。' (Learn and use knowledge), 'コミュニティに参加する。' (Join the community), and '問合せ' (Contact us). Each section lists various resources and contact information.

### ③ 「ログイン」をクリックします

# ユーザーを登録する

## 2-2. サポートIDへのアクセスリクエスト

サポートIDへのアクセスリクエストを行います。

アクセスのリクエスト    連絡先情報の指定    使用条件に同意して送信

ユーザー・アカウントの関連付け 次

お客様のユーザー・アカウントをサポートIDに関連付ける必要があります。アクセスおよび権限は、お客様の組織の管理者によって承認されます。続行するには、サポートIDを1つ以上追加する必要があります。

サポートIDが不明ですか。 [登録のヘルプを表示](#)

承認者へのメモ

\* サポートID

アクセスのリクエスト...

アクセス・リクエスト

サポートID	承認者へのメモ	ルール	削除
次のステップに進むには、有効なサポートIDを追加する必要があります。			

- ① お手持ちのサポートIDを入力します
- ② 「アクセスのリクエスト」をクリックします

# ユーザーを登録する

## 2-2. サポートIDへのアクセスリクエスト（続き）

連絡先情報を入力、確認し、「次」ボタンをクリックします。使用条件の同意画面で、チェックボックスにチェックマークをつけ、さらに「次」をクリックすると、サポートIDへのアクセスリクエスト申請が、ユーザー管理者に送られます。ユーザー管理者の承認をお待ちください。

サポートIDの追加 連絡先情報の指定 使用条件に同意して送信

連絡先情報の指定 戻る 次

契約情報をご入力ください。これは、お客様の住所へのソフトウェアまたはハードウェア(郵送)の配送、またはサービス・リクエストを履行する際にお客様に連絡する方法とものタイミングに影響することがあります。

\*姓

\*名

郵便番号

\*国

郵便庁名

\*市町村

\*番地1

番地2

\*タイムゾーン  ①

\*電話番号  ②

FAX

\*必須フィールド

- ① タイムゾーンには、日本在住のお客様は「(GMT+09:00) Osaka, Sapporo, Tokyo」を選びます。
- ② 国際電話番号の書式で入力してください。例えば、日本の電話番号が03-1234-5678の場合、国番号「81」を追加し、先頭の0を除いた「+81312345678」と入力します。

なお、電話番号は、代表番号ではなく、必ず直接連絡が取れる番号を登録して下さい。この番号は、サポートから電話連絡が必要な際に使用されます。



# ユーザーを登録する

## 2-3. ユーザー管理者による承認

ユーザー管理者より、サポートIDへのアクセスが承認されると、ユーザーの登録は完了です。以降、登録したアカウントで、Oracle Cloud Support ( <http://support.oracle.com>) にサインインすると、以下のような画面が表示され、オラクル・サポートへのお問合せやナレッジの参照、コミュニティの参加が可能になります。

さらにユーザー管理者になる方は、他のユーザー管理者に、ユーザー管理者権限の付与をご依頼ください。依頼を受けたユーザー管理者は、p.21～22 を参照の上、[権限を付与](#)してください。

ORACLE Cloud Support | [ダッシュボード](#) | [サービス・リクエスト](#) | [ナレッジ](#) | [コミュニティ](#) | [プラチナSRダッシュボード](#)

Welcome | You last logged in on May 22, 2020 1:06 PM JST

Search the Knowledge base

[Service Requests](#) | [My Account](#) | [Personalization](#)

**Technical Service Requests**

ステータス	Mine	Company
オープン	0	415
Oracle作業中	0	310
確認が必要	0	105

**My Service Requests Needing Attention**

技術的SR番号	問題のサマリー	重大度	最終更新
戻された情報はありません			



# ユーザーを管理する

この章では、ユーザー管理者が行えるユーザー管理操作を説明します

## 3-1. ユーザー管理メニュー

## 3-2. ユーザーのアクセスリクエスト処理

## 3-3. ユーザーの操作権限管理

- サポートIDへのアクセス権限付与/削除、
- 管理者権限付与

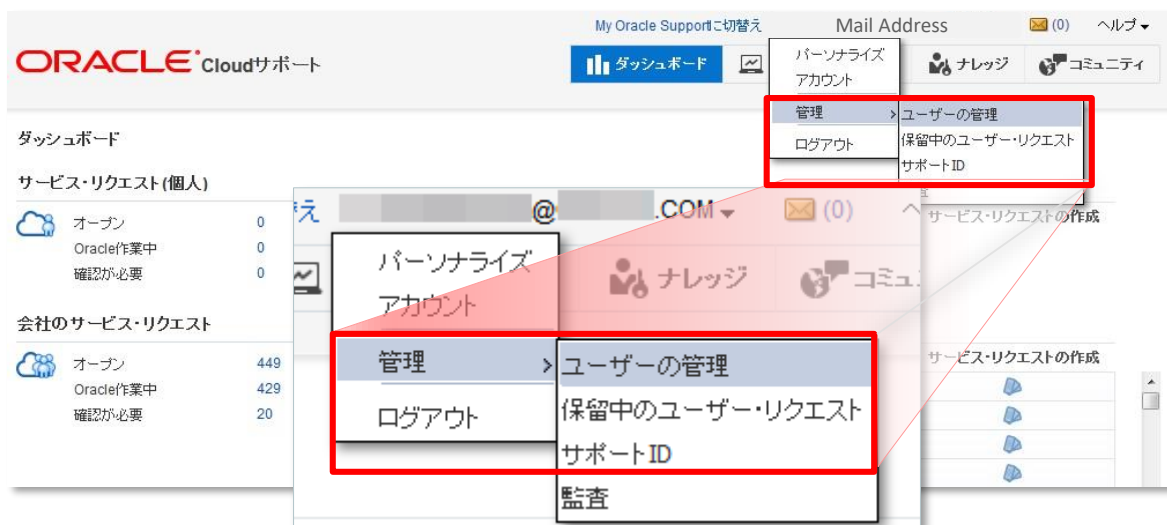
# ユーザーを管理する

## 3-1. ユーザー管理メニュー

ユーザー管理は、以下の管理操作を行えます。

- ✓ ユーザーへのサポートIDに対するアクセス権付与
- ✓ ユーザーからサポートIDに対するアクセス権削除
- ✓ 管理者権限の付与
- ✓ サービス・リクエストの作成・参照権限の付与

ユーザー管理は、Oracle Cloud Support サインイン後、画面右上のEメールアドレスをクリックして表示される「管理」メニューより実施します。このメニューは、管理者権限を持っているユーザーのみ表示されます。



### ●ユーザーの管理

自身がアクセス承認されているサポートIDに対して、アクセス可能なユーザーを参照できます。また、自身が管理しているサポートIDに関連付けられているユーザーに対しては、権限管理を行うことができます

### ●保留中のユーザー・リクエスト

自身がユーザー管理者として管理しているサポートIDに対して、他のユーザーから送信されたアクセスリクエストを承認（または拒否）します

### ●サポートID

自身がユーザー管理者として管理しているサポートIDに対して、関連付けされているユーザーの権限管理を行うことができます

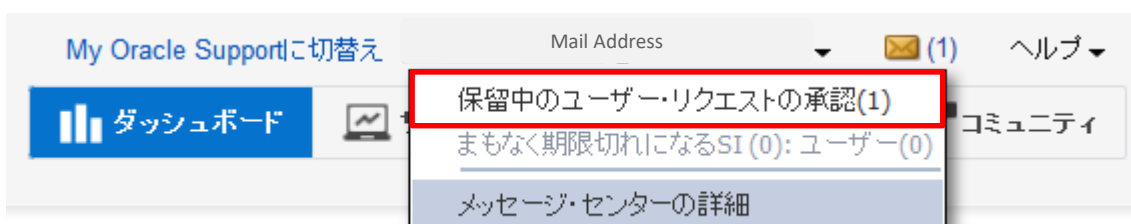
# ユーザーを管理する

## 3-2. ユーザーのアクセスリクエスト処理

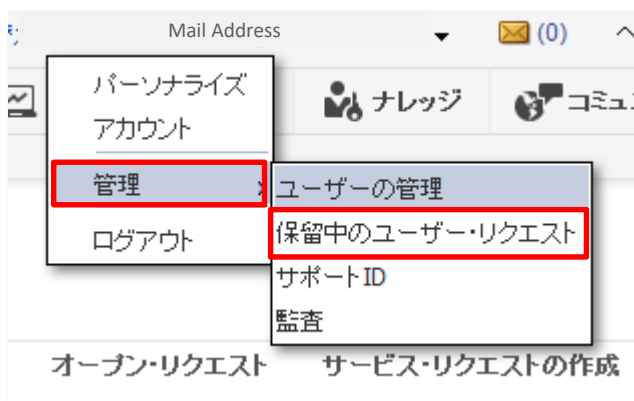
ユーザー管理者は、自身が管理するサポートIDに対して、他のユーザーからアクセスリクエストを送信された場合、アクセス許可の承認（または拒否）する必要があります。

### ●ユーザー・リクエストを受信したら

Oracle Cloud Support画面右上にあるメールアイコンに、リクエスト受信のメッセージが表示されます。「保留中のユーザー・リクエストの承認」をクリックします。



または、Oracle Cloud Support画面右上にあるEメールアドレスをクリックして表示されるメニュー「管理」から「保留中のユーザー・リクエスト」をクリックします。



# ユーザーを管理する

## 3-2. ユーザーのアクセスリクエスト処理（続き）

保留中のユーザー・リクエスト画面でアクセスリクエストを承認、または拒否します

保留中のユーザー・リクエスト・レコード

監査

ビュー▼ 承認... 拒否... 1 すべて 検索

名前	*ユーザー名/電子メール	ノート	電話	組織	*サポートID ▲▼	その他のサポートID
	@.com		+81-3-			表示

- ① 任意のサポートIDをプルダウンメニューから選択します
- ② リクエスト・ステータスを「すべて」から「保留中」の値に変更します。  
保留状態にあるユーザーのみが表示されます
- ③ 任意のユーザーをクリックして選択します。ユーザーの電子メールなどの情報および、承認/拒否のボタンが活性化されます
- ④ 承認または拒否のボタンをクリックします

# ユーザーを管理する

## 3-3. ユーザーの操作権限管理

その他の権限管理は、「ユーザーの管理」または「サポートID」画面から実施します。

### ● 「ユーザーの管理」画面

Oracle Cloud Support 画面右上のEメールアドレスをクリックして表示されるメニュー「管理」から「ユーザーの管理」をクリックします。

The screenshot displays the 'ユーザーの管理' (User Management) interface. At the top, there's a search bar and a '管理' (Management) dropdown menu. The main area contains a table of users with columns: 名前 (Name), \*ユーザー名 (User Name), 組織 (Organization), 最終サインイン日時 (Last Sign-in Time), and ステータス (Status). A red box highlights the first user row. Below the table, there's a section for 'ユーザーの詳細' (User Details) with buttons for 'アクセス権の付与...' (Grant access...) and '選択対象の削除' (Remove selection). At the bottom, there's a table for 'サポートID' (Support ID) with columns: サポートID (Support ID), 組織 (Organization), リクエスト・ステータス (Request Status), 管理者 (Administrators), ロール (Role), and サービス・リクエスト (Service Request). Red boxes and numbers 1-5 highlight specific actions: 1. 'アクセス権の付与...' button, 2. '選択対象の削除' button, 3. '管理者' dropdown menu, 4. 'ロール' dropdown menu, and 5. 'サービス・リクエスト' dropdown menu.

「ユーザーの管理」画面にて、任意のユーザーをクリックします。管理権限があるユーザーであれば、画面下部のユーザー詳細部分にあるボタンやプルダウンが活性化されます。

- 1 選択したユーザーにサポートIDへのアクセス権を付与します (3-2.と同じ操作です)
- 2 選択したユーザーからサポートIDへのアクセス権を削除します
- 3 サポートIDの管理者一覧を参照します  
サポートIDの管理者が不明の場合、参照してください
- 4 ユーザーのロールを選択します  
ユーザー管理者として、管理者権限を付与したい場合は、「管理者」、通常のユーザーとして権限を付与したい場合は「ユーザー」を選択してください  
\* ひとつのサポートIDに対して2名以上の管理者設定をお勧めします
- 5 サービス・リクエストの操作権限を選択します

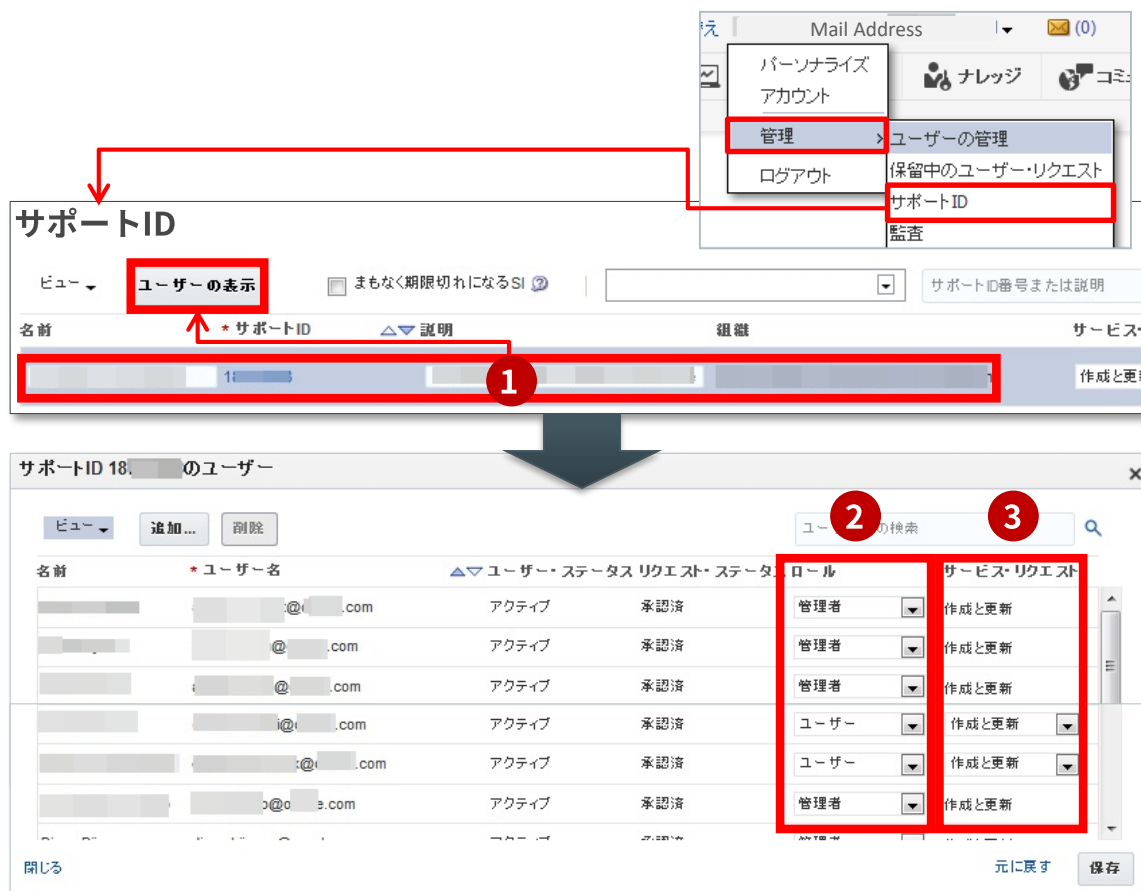
# ユーザーを管理する

## 3-3. ユーザーの操作権限管理（続き）

### ● 「サポートID」画面

サポートID画面では、自身が管理対象としているサポートIDにアクセス登録されているユーザーに対して、ユーザーの権限を一度に変更・管理することができます。

Oracle Cloud Support 画面右上にあるEメールアドレスをクリックして表示されるメニュー「管理」から「サポートID」をクリックします。



各ユーザーに対して、それぞれ権限をプルダウンで選択します

- 1 対象サポートIDの行をクリックして選択し、「ユーザーの表示」ボタンをクリックします
- 2 ユーザーのロールを選択します  
ユーザー管理者として、管理者権限を付与したい場合は、「管理者」、通常のユーザーとして権限を付与したい場合は「ユーザー」を選択してください  
\* ひとつのサポートIDに対して2名以上の管理者設定をお勧めします
- 3 サービス・リクエストの操作権限を選択します



# 補足

4-1. My Oracle Support 画面が表示されたら

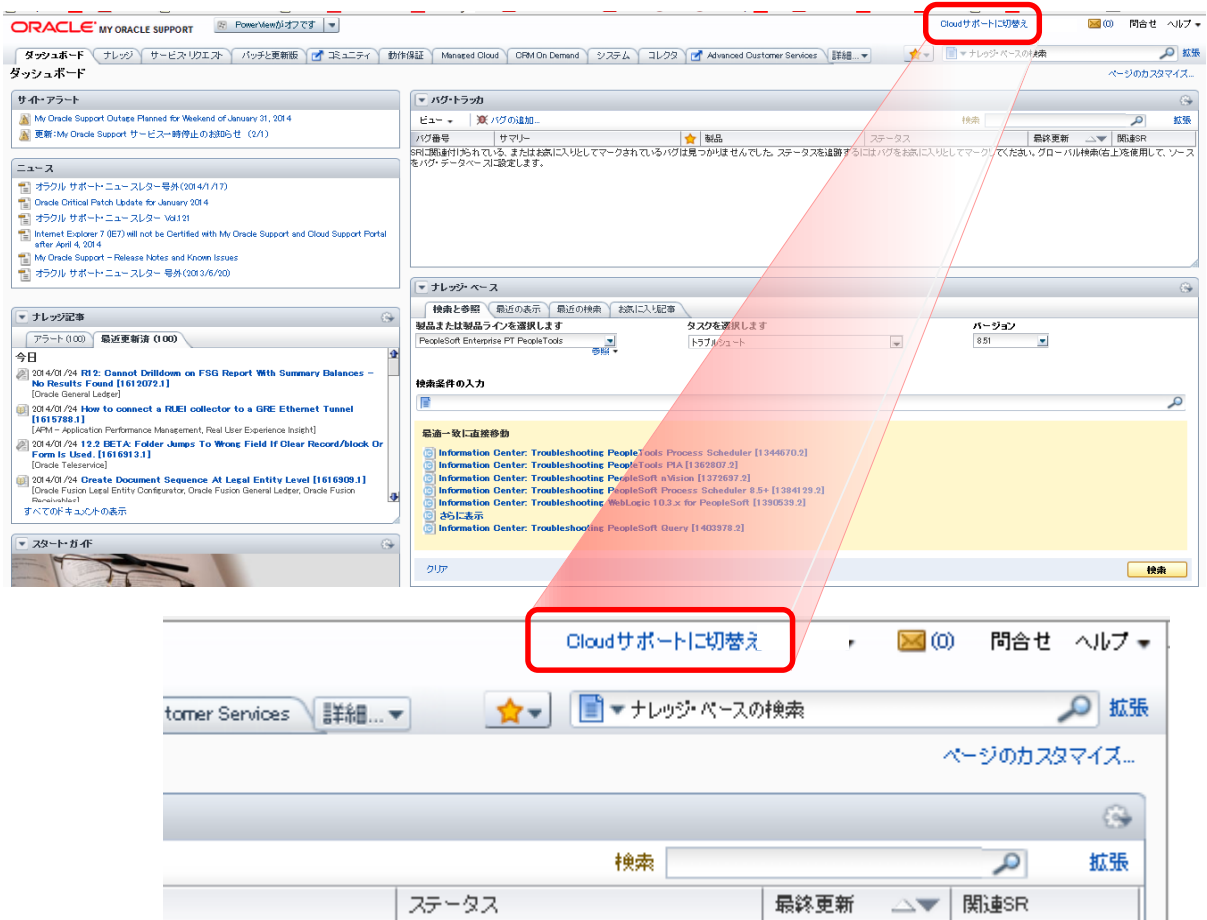
4-2. 用語・略語



# 補足

## 4-1. My Oracle Support 画面が表示されたら

My Oracle Supportは、Oracleのほぼ全製品のサポートサービスを提供するサポートポータルです。Oracle Cloud Support へは、画面右上のリンクから戻ることができます。



# 補足

## 4-2. 用語・略語

Terms to know	
サービスリクエスト Service Request (SR)	オラクルサポートポータルから登録する、技術的支援やその他、オラクルサポートの支援を得るための問合せを指します。SRと略されます。
Oracle Cloud Support / My Oracle Support (MOS)	ナレッジベースやコミュニティ、Service Request (サポートへの問合せ/ SR)の登録をするためのオラクルサポートのWebポータルです。 <a href="http://support.oracle.com/">http://support.oracle.com/</a>
サポートID (Support Identifier - SI)	カスタマーサポートID(Customer Support Identifier (CSI))とも呼ばれるIDです。 サービスや製品の新しい契約の際に発行されるIDで、サポートサービスを使用する際の認証に使われます。 My Oracle Support やCloud Support Portal 上で、お客様名および契約・ライセンス取得した製品を識別し、SR登録を可能にするには、このIDを使用するOracle SSOユーザーに登録する必要があります。
サポートIDの管理者 (Customer User Administrator (CUA))	サポートIDごとに少なくとも1名は必ず設定される管理者のことです。(複数名のサポートIDの管理者を設定頂くことをお薦めしています。) 契約の際、契約書にサポートIDの管理者として指定された方(購入者)に配信されるメールに記載されたサポートIDにて、最初にユーザーを登録したユーザーが最初の管理者となります。

# ORACLE

## Cloud Services and Support

### ● お問い合わせ先

オラクルカスタマ・サポート(Oracle Premier Supportをご契約のお客様)  
技術的な内容、My Oracle Supportのご利用方法について

 [support.oracle.com](https://support.oracle.com)

 0120-099-638 / 03-6834-6011

Oracle Cloud Support ご利用ガイド ユーザー登録・管理 第2.2版:2020年6月

制作者: 日本オラクル株式会社 カスタマーサポートサービス統括

本資料は予告なしに変更されることがあります。

Copyright©2020, Oracle And/or its affiliates. All rights reserved.OracleとJavaは、Oracle Corporationおよびその子会社、関連会社の米国およびその他の国における登録商標です。  
文中の社名、商品名等は各社の商標または登録商標である場合があります。