

Informatica Network利用案内

インフォマティカ グローバルカスタマーサポート(GCS)



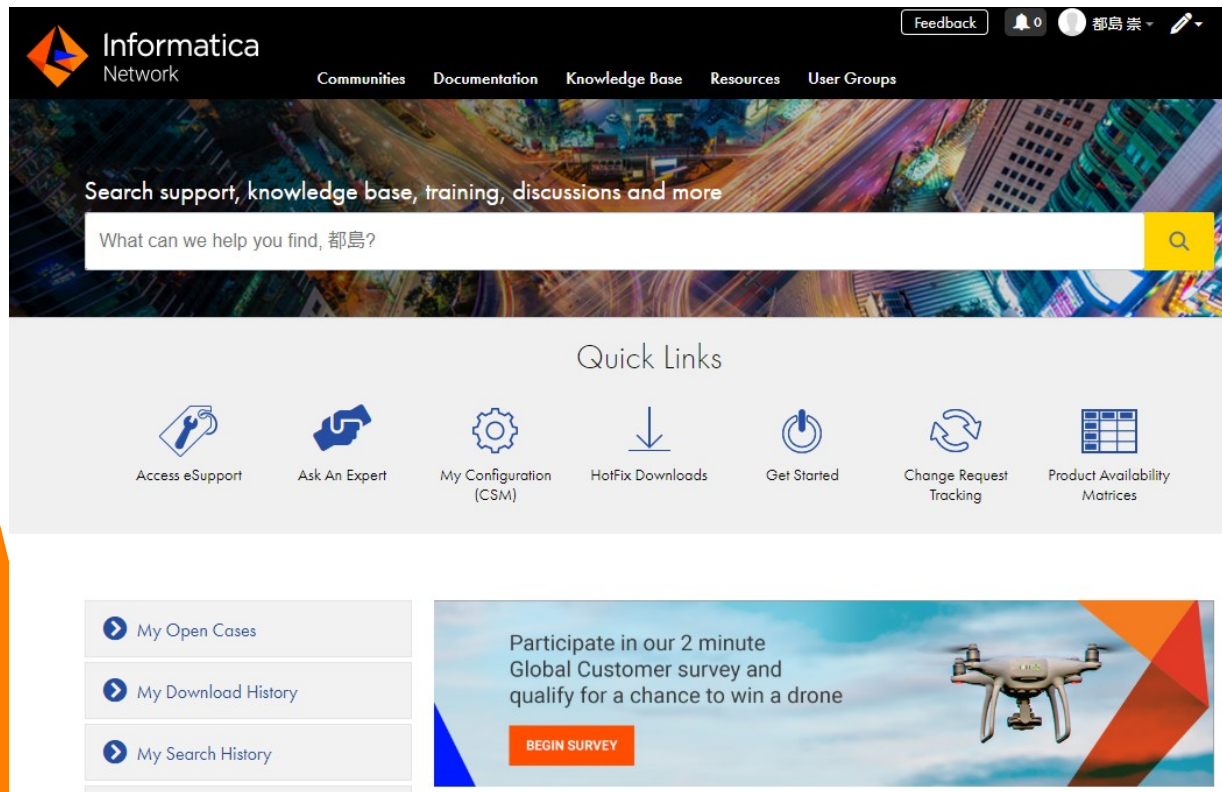
Informatica™

アジェンダ

- Informatica Network
- Documentation
- Knowledge Base
- Hotfixダウンロード
- お問い合わせ登録/更新手順
 - Case登録
 - Case参照/検索

Informatica Network (お客様専用ポータルサイト)

様々な情報にアクセスするためのポータルサイト
事前に登録したメールアドレス/パスワードにてログイン



提供情報：

- ・製品サポート情報
- ・サポート環境(OS,DB)情報
- ・製品ナレッジベース(KB)検索
- ・HotFixダウンロード
- ・製品マニュアル、ドキュメント取得
- ・お問い合わせ(Case)登録
- ・製品ノウハウ情報
- ・デバッグツール
- ・How To情報

Informatica Network アカウント申請

事前登録のためにはアカウント申請が必要

Informatica Networkアカウント申請書.xlsxにアカウント情報を記載し

gcs_admin_jp@informatica.com へ送付

※Case(Administrative)からも申請/訂正可能(英語対応が必要)



Informatica サポートポータル Informatica Networkアカウント申請書

弊社サポートポータルサイト Informatica Network (<https://network.informatica.com>)へのアクセスには事前のプロジェクト登録およびコンタクト申請が必要となります。本資料に必要事項を入力し gcs_admin_jp@informatica.com へ返信してください。

コンタクト情報

番号	お客様名(姓/名) 日本語	お客様名(名) ※英語	お客様名(姓) ※英語	電話番号	メールアドレス	Read/Write Read Only	Primary
1							<input type="radio"/>
2							<input type="radio"/>
3							<input type="radio"/>
4							<input type="radio"/>
5							<input type="radio"/>
6							<input type="radio"/>
7							<input type="radio"/>
8							<input type="radio"/>
9							<input type="radio"/>
10							<input type="radio"/>
11							<input type="radio"/>
12							<input type="radio"/>

※1. Premium Success/Enterprise Supportは8名まで
Signature Success/Mission Critical Supportは12名までRead/Writeの登録が可能

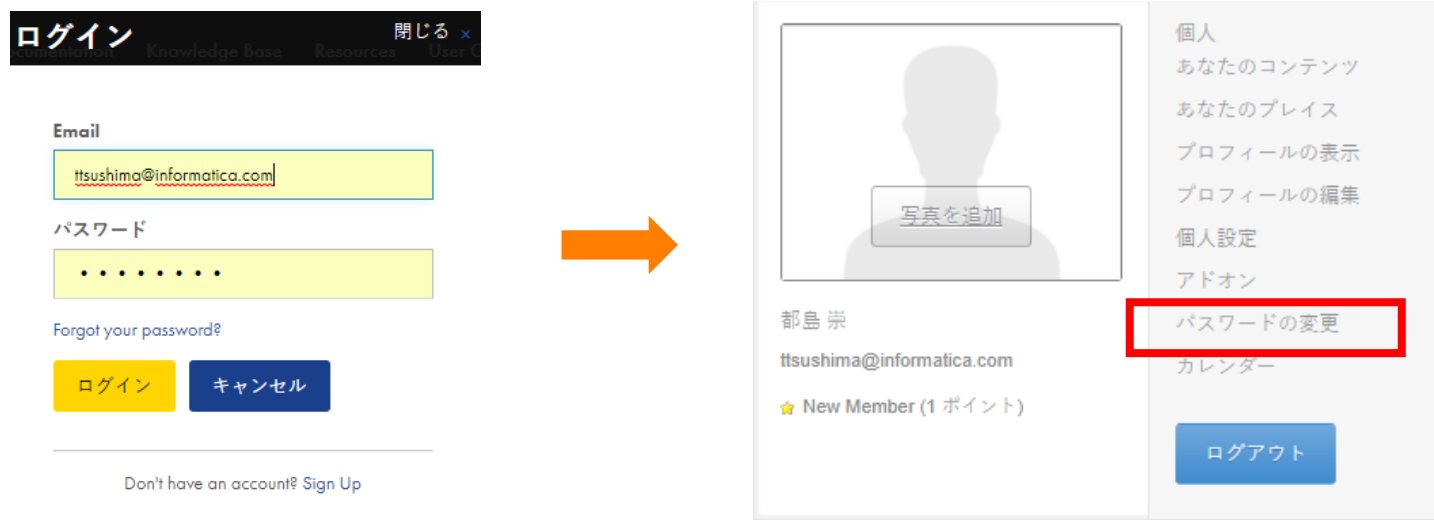
アカウント登録に必要な情報：

- お客様名(姓/名) 日本語
- お客様名(姓/名) 英語
- 電話番号
- メールアドレス
- Read/Write(問い合わせ可能)
もしくは Read Only(参照のみ)
- Primary (アカウント管理者)



Informatica Network ログイン

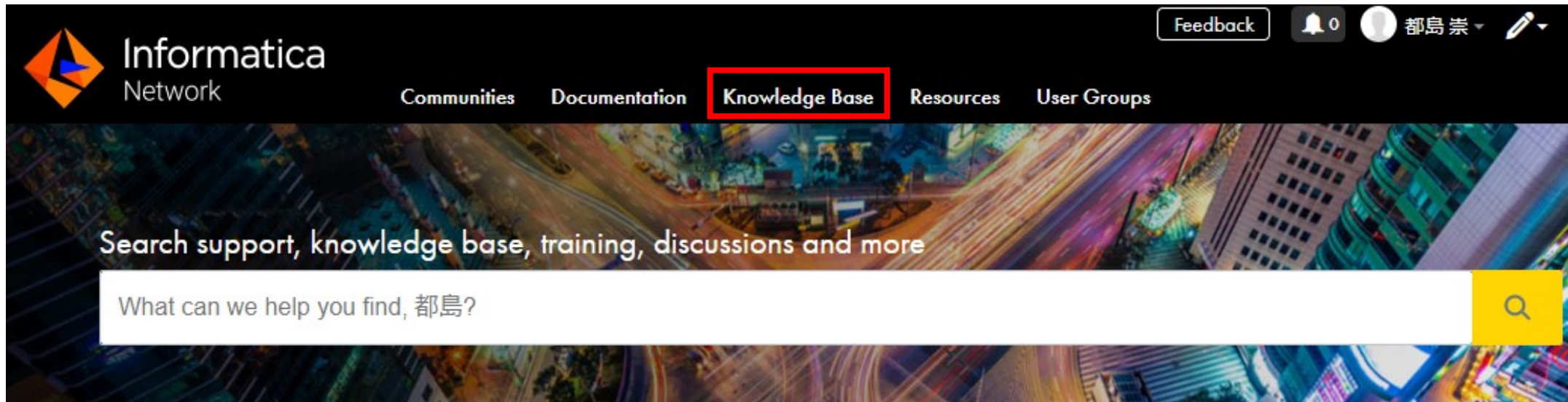
- アカウント申請後、1日程度でメールが到着(タイトル: “Welcome to Informatica Network” – 英語メール)
- 含まれるアカウント、初期パスワードを利用してログインし、その後パスワードを適宜変更する
- ログインページ: <https://network.informatica.com>



ログイン後 右上のアカウント名をクリックし、
“パスワードの変更”よりパスワード再設定

Knowledge Base

- ログイン後 > “Knowledge Base”リンクへ



既知問題、FAQ、How to、ドキュメントなどの情報を検索することが可能 (英語のみ)

Documentation

- ログイン後 > “Documentation”リンクへ

The screenshot shows the Informatica documentation website. At the top, the Informatica logo is on the left, and the word 'ドキュメント' (Documentation) is in the center. To the right of the logo, there are links for 'Network', 'Knowledge Base', 'Resources', and 'User Groups'. On the far right, there is a language selector showing '日本語' (Japanese) and a user profile for 'Takashi' with a 'ログアウト' (Logout) link. Below the header, there is a navigation bar with a 'PowerCenter' dropdown menu and a '10.2 HotFix 1' dropdown menu. To the right of these is a search bar with the text 'PowerCenter' and a search icon. Below the navigation bar, there is a section titled 'List of Guides'. It contains two entries: 'Administrator Guide' and 'Mapping Analyst for Excelガイド'. The 'Administrator Guide' entry has a description and a date 'Updated on Sep 25, 2018'. Below the date, there is a button labeled 'Download Documentation Set'. The 'Mapping Analyst for Excelガイド' entry has a description in Japanese.

日本語ドキュメントを確認する場合、右上のEnglishを日本語へ変更
PowerCenter 10.2.0HF1のドキュメントセットをダウンロードする場合

例: PowerCenter
 バージョンを10.2 Hotfix 1に変更
 Download Documentation Setを選択

Hotfixダウンロード

- ログイン後 > Quick Links の “Hotfix Downloads”リンクへ

Hotfix Download EBF Download

Informatica Hotfixes

Expand all Collapse all

- ⊕ ActiveVOS
- ⊕ Axon 5.x
- ⊕ B2B Data Exchange 10.x
- ⊕ B2B Data Transformation 10.x
- ⊕ Enterprise Data Catalog 10.2.x
- ⊕ ILM Data Archive 6.x
- ⊕ ILM TDM 10.x
- ⊕ ILM TDM 9.7.x
- ⊕ Informatica 10.1.x
- ⊖ **Informatica 10.2.x**
 - ⊕ Windows
 - ⊕ Solaris
 - ⊖ Linux
 - ⊕ AIX
 - ⊕ Others

Use the following login credentials to download the HotFixes:

Username: Hotfix
Password: Hotfix1!

Informatica 10.2.x:Linux

Current Releases Previous Releases

Informatica 10.2 Hotfix2 SUSE 11 64-bit IDP Installer

[Click here to download the Hotfix Installer](#)
[Release Notes](#)

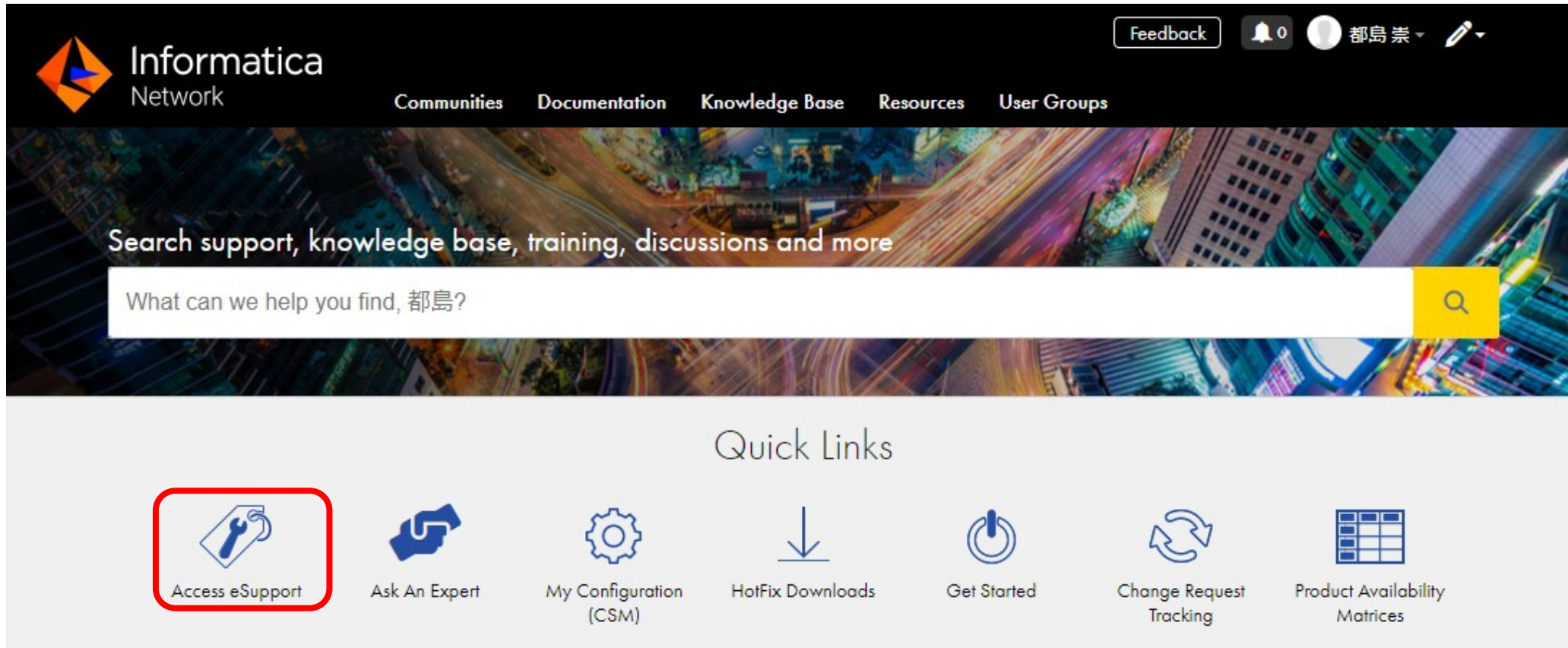
Informatica 10.2 Hotfix2 Linux 64-bit Server IDP

[Click here to download the Hotfix Installer](#)
[Release Notes](#)

Informatica 10.2 Hotfix2 SUSE 11 64-bit Server (amd) Installer

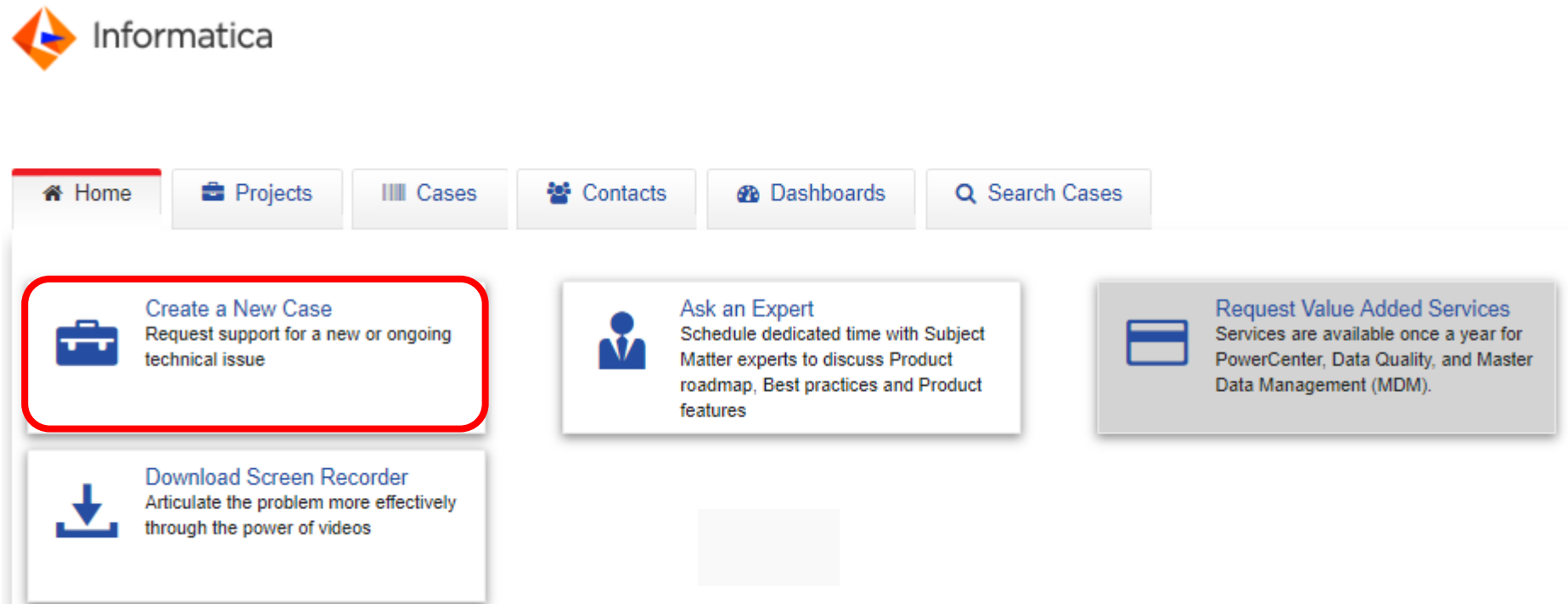
各製品のHotfixをダウンロード可能(ユーザ/パスワード: Hotfix/Hotfix1!)
存在しない製品はCase(Shipping Request)で問い合わせ

Case登録 ログイン後画面からOnline Supportへ 左端の"Access eSupport"を選択



Case登録 Online Support画面

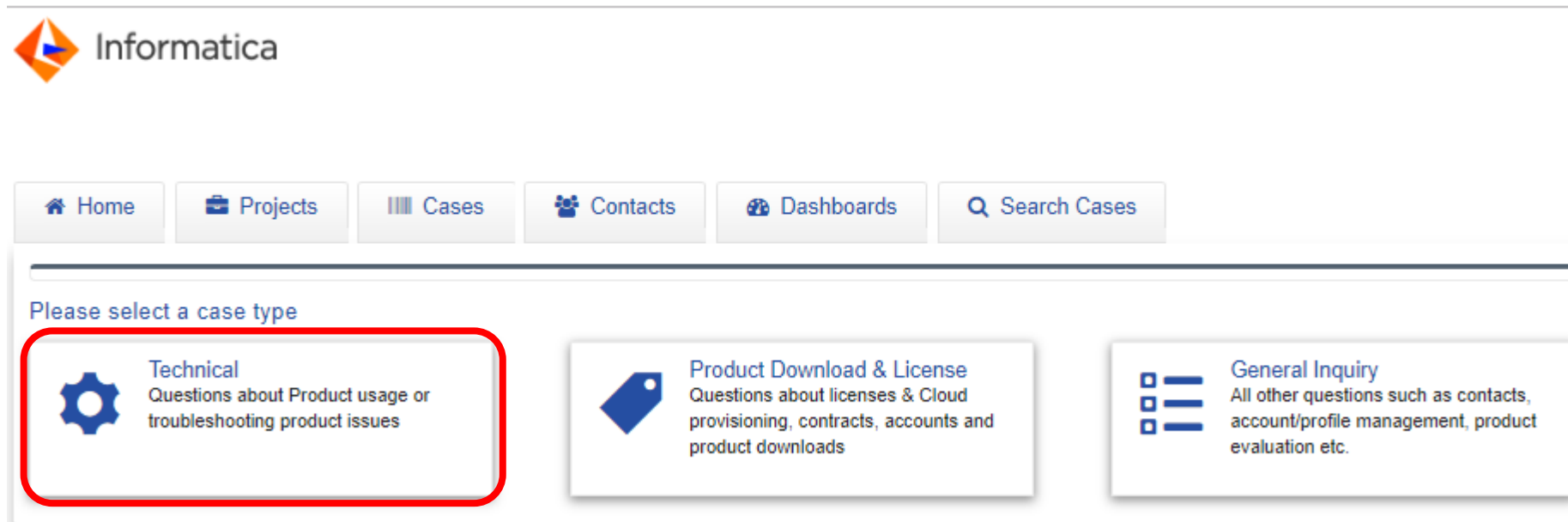
Case登録は左上の"Create Case"



Case登録

Case登録画面

- 技術的な質問であればTechnicalを選択
- インストーラのダウンロードやアップグレード用のライセンスキー要求はProduct Download & Licenseを選択
- アカウント修正などその他のお問い合わせは General Inquiryを選択



Case登録

Case登録画面

Step1で製品/バージョン/プロジェクト選択、重要度、お問い合わせ概要/内容を記載



Home Projects Cases Contacts Dashboards Search Cases

1 Step 1 Case Information **2 Step 2** Case Attachment **3 Step 3** Case Summary

Please Provide Project Information

Product* Version*
PowerCenter 10.2 HF2

Project*
Informatica Japan Support

Please Provide Case Information

Priority
P3

Subject* [96 characters remaining]
test

Error Message [255 characters remaining]

Description* [3197 characters remaining]
テスト

Recommended Solutions

Go to Full Search

No results

Technical profileはなくなり、都度製品/バージョンの入力を行う
※契約に基づいた製品のみリストされる(説明1, 説明2)

優先度
概要

複数のサポートプロジェクトにアカウントを登録している場合は選択

内容

Case登録

Case登録画面

Step2で追加メールアドレス、問合せタイプ、添付を追加

※いずれも必須ではない。添付ファイル設定後に必ず

"Upload Attachments"を押すこと

メールアドレスの
追加

1 Step 1
Case Information

2 Step 2
Case Attachment

3 Step 3
Case Summary

Project: Informatica Japan Support

Case Subject: test

Alternate contact

Alternate Email 1

Alternate Contact Phone

Product: PowerCenter

Problem Type: --None--

Recommended Logs

INFORMATICA Case Attachment Privacy Policy Acknowledgement
Do not upload ANY sensitive personal data, including but not limited to Personally Identifiable Information (PII), Protected Health Information (PHI) or Personal Financial Information (PFI), to this system. In the event sensitive data is mistakenly uploaded, notify Informatica immediately to ensure deletion from the system.

Create and Attach Recording

Articulate the problem more effectively through the power of videos. [Click here to download the recorder](#)

Enter the title for the recording

Start Recording

< Don't forget to add a recording!

No recordings done yet.

Attachments(Maximum 5 files of size 5 MB each)

Choose File No file chosen

Choose File No file chosen

Choose File No file chosen

Choose File No file chosen

Choose File No file chosen

Upload Attachments

添付

Case登録

Case登録画面

Step3で確定

[Home](#) [Projects](#) [Cases](#) [Contacts](#) [Dashboards](#) [Search Cases](#)

1 Step 1
Case Information

2 Step 2
Case Attachment

3 Step 3
Case Summary

▼ Case Summary

Project	Informatica Japan Support
Subject	test
Priority	P3
Success Offering	Premium Success
Product	PowerCenter
Description	テスト
Next Case Update	An Informatica support engineer will contact you by May 21st 2019 10:32h. This response time is based on the priority of the Case and your level of support. The primary phone number we have on record is +81 (0) 36403 7624. You can update the number on the next page.

[Previous](#) [Next](#) [Finish](#)

Case登録 Case登録後画面

Case登録完了。内容参照、更新、クローズが可能

[Home](#) [Projects](#) **Cases** [Contacts](#) [Dashboards](#) [Search Cases](#)

Quick Links

- Add Update
- Screen Record
- Add Attachment
- Upload to TSFTP
- Call Me
- Escalate Case
- Reopen Case
- Close Request

Project Details

Name	Informatica Japan Support	Project Number	1-60052092
Entitlement End Date	12/31/2020	Entitlement Status	✓
Success Offering		Active Customer R/W Contacts	23
INFA Account Field Sales Rep	Tony Santini	Max Customer R/W Contacts	8

Case Information

Case Number	02547719	Account	Informatica LLC
Escalated	<input type="checkbox"/>	Status	New
Priority	P3	Next Action	Informatica Support
Product	PowerCenter	Created Date	May 20th 2019 11:06 JST
Last Modified Date	May 20th 2019 11:06 JST	Subject	test
Version	10.2 HF2	Legacy Case Number	
Description	テスト		
Phone Number	+81 (0) 36403 7624		Update

Status Meter

Status.

NewAssignedAssessResearchCauseSolutionResolved

Case参照/検索

Homeタブで継続中のお問い合わせを、
Search Casesタブでクローズした(オープン中も)問い合わせを参照/検索

[Home](#) [Projects](#) [Cases](#) [Contacts](#) [Dashboards](#) [Search Cases](#)

Quick Links

[Create Case](#)
[Ask An Expert](#)
[Download Screen Recorder](#)

Select your Project: Informatica Japan Support

Filters

Case Number

Priority

Case Type

From

Status

Contact Email

Subject

To

[Search](#) [Export to Excel](#) [Reset](#)

Results

Showing 1 to 15 of 500 entries

First

Previous

1

2

3

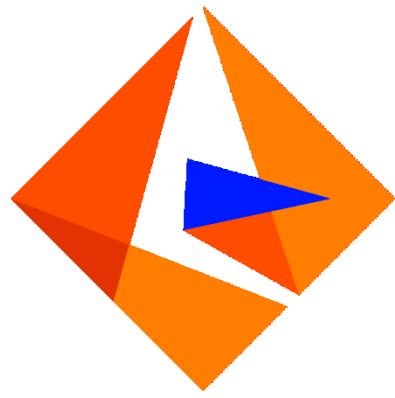
4

5

Next

Last

Case Number	Subject	Priority	Status	Type	Date/Time Opened	Last Modified Date	Email
02547719	test	P3	Assigned	Technical	May 20th 2019 11:06 JST	May 20th 2019 11:07 JST	
02483672	S3 scanner does not complete.	P3	Resolved	Closed Case	February 7th 2019 11:24 JST	May 19th 2019 21:22 JST	
02547058	confirm about Domo connector status.	P3	Research	Product Download & License	May 17th 2019 15:26 JST	May 17th 2019 20:16 JST	
02543604	Failed to create a chart on DIH ODS dashboad page	P2	Research	Technical	May 13th 2019 20:10 JST	May 17th 2019 19:08 JST	
02545981	how to parse XML response with REST V2 connector(WebService transformation)	P2	Assess	Technical	May 16th 2019 12:11 JST	May 17th 2019 19:00 JST	
02545074	About processing order of data	P2	Research	Technical	May 15th 2019 17:12 JST	May 17th 2019 18:17 JST	
02545977	Process Editor is not work(CAI)	P3	Assess	Technical	May 16th 2019 11:58 JST	May 17th 2019 17:32 JST	
02519105	Test mail failed in Email connector	P2	Research	Technical	April 3rd 2019 18:06 JST	May 17th 2019 16:22 JST	
02541031	Cannnot multi-language object in SQL Server repository, even we configure the code page as UTF8.	P3	Assess	Technical	May 8th 2019 16:55 JST	May 17th 2019 11:42 JST	
02546247	Activate Domo connector	P3	Resolved	Closed Case	May 16th 2019 21:19 JST	May 17th 2019 03:31 JST	



InformaticaTM