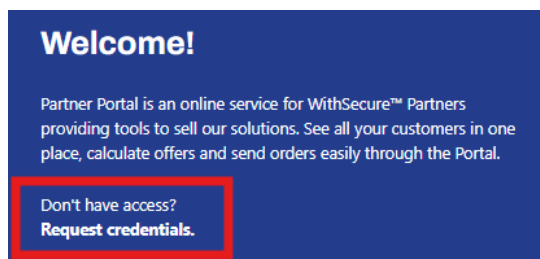


Partner Portal サポートリクエスト作成について

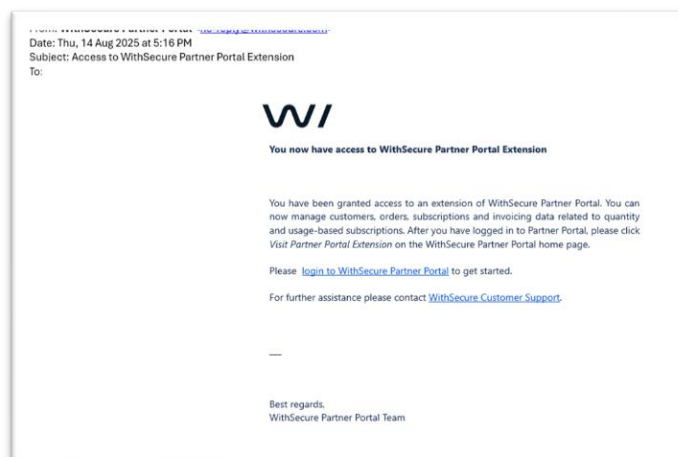
当文章では Withsecure パートナー様にご利用いただく Partner Portal でのサポートリクエスト作成方について解説いたします。

1. Partner Portal 登録依頼を行います。



https://partnerportal.withsecure.com/s/?language=en_US

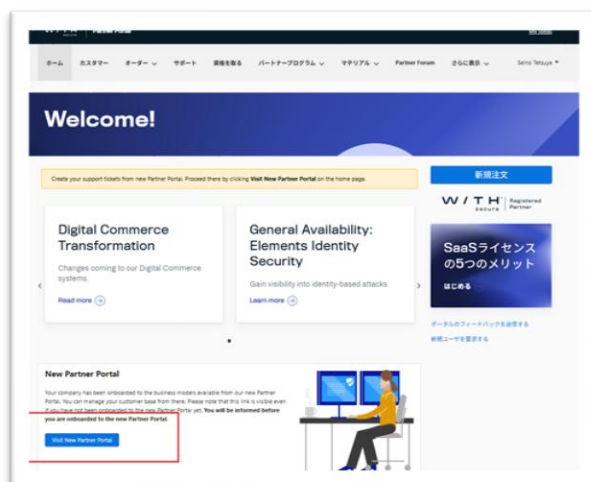
2. Partner Portal のログインアクセス登録完了のメールを受け取ります。



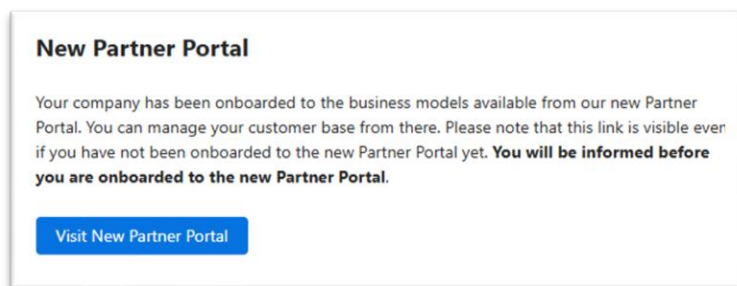
3. Partner Portal サイトにログインします。

<https://partnerportal.withsecure.com>

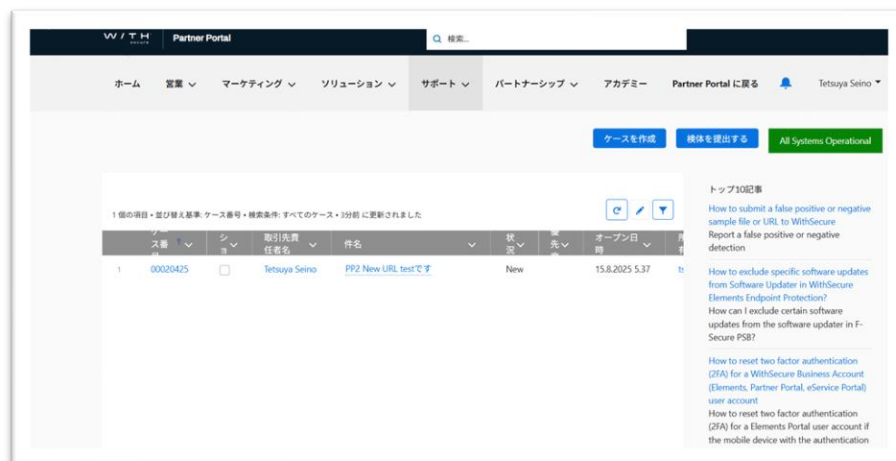
※二段階認証(MFA)が必要です。表示される画面に従い二段階認証を設定してください。



4. New Partner Portal ログインボタンが表示されますのでクリックして移動してください。



5. New Partner Portal が表示されます。



6. サポートタブからサポートリクエストが作成できます。



7. 「ケースを作成」では Support Request を選択してください。

ケースを作成

WithSecure テクニカルサポートは問題解決の為、お使いのElementsポータルにアクセスする可能性があります。 [詳細はこちら](#)

* Case Type

--なし--

--なし--

Order And Invoice Assistance

User Management Assistance

Support Request

Request NFR Licenses

8. ファイルを添付できます。

ファイルをアップロード

AffectedWords.xlsx
22 KB

1 ファイルのうち 1 ファイルがアップロードされました

完了

※パスワード保護 ZIP はアップロードできません。

ファイルをアップロード

zip.zip
143 KB

zip.zip をアップロードできません。

1 ファイルのうち 0 ファイルがアップロードされました

了解

9. サポートケースが作成されます。

ケースを作成

We have successfully received your inquiry. A support agent will be in touch to help solve your problem as soon as possible.
Case Number is '00020425'.

完了

10. 作成したケースは一覧に表示されます。

ホーム 営業 マーケティング ソリューション サポート パートナーシップ アカデミー Partner Portal に関する Tetsuya Seino

ケースを作成 検体を提出する All Systems Operational

1 件の項目、並び替え基準: ケース番号・種別条件: すべてのケース・2分前 に更新されました

ケース番号	ステータス	取引先担当者名	件名	状況	優先度	オープン日時
00020425	New	Tetsuya Seino	PP2 New URL testです	New	15.8.2025 5:37	

トップ10記事

- How to submit a false positive or negative sample file or URL to WithSecure
- Report a false positive or negative detection
- How to exclude specific software updates from Software Updater in WithSecure
- Elements Endpoint Protection?
- How can I exclude certain software updates from the software updater in F-Secure PSB?

11. Withsecure サポートにメッセージを送る際は **Case Comment** に文章を投稿します。

※公開/通知メールを送信する にチェックは不要です。



12. Withsecure サポートからの返信コメントはスレッドに表示されます。



※新規コメントやステータスアップデート通知メールがログインユーザのメールアドレスに送信されます。それらに対しメール返信を行った場合、一部情報が **Partner Portal** に反映されないことがあります。(CC アドレス等) これはパートナー向け情報が外部に漏洩しない事を目的としております。その為 Withsecure サポートとのコミュニケーションはコメント機能でお願いします。

13. サポートケースをクローズする場合「編集」から「状況」/「サブステータス」を「closed」/「No Response | Resolution | No Resolution」に変更し、「保存」でクローズできます。サポート担当者にクローズを依頼いただいても大丈夫です。



追加情報

• 状況



Closed



[連動関係にあるすべての項目を参照](#)

サブステータス ⓘ



Resolution



[連動関係にあるすべての項目を参照](#)

• 発生源