



カスタマーポータル利用ガイド  
AdRem NetCrunch 11

NetCrunch は AdRem Software が開発し所有する監視ソフトウェアである。  
株式会社情報工房は日本における総販売代理店である。

## 目次

<b>1.</b>	<b>カスタマーポータルについて .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>カスタマーポータルへのログイン .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>インストーラのダウンロード.....</b>	<b>6</b>
<b>4.</b>	<b>ライセンスについて.....</b>	<b>7</b>
4.1	ライセンスのインストール .....	7
4.2	ライセンスの非アクティブ化 .....	7
4.3	ライセンスの更新 .....	9
<b>5.</b>	<b>シリアル番号の確認 .....</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>パスワードの再設定 .....</b>	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>登録情報の確認と変更.....</b>	<b>13</b>

## 1. カスタマーポータルについて

本資料は、ご購入いただきました NetCrunch 11 のインストーラとライセンスを提供するカスタマーポータル( <https://account.adremsoft.com/> )についてご案内するものです。

ソフトウェアのインストーラ本体は、納品パッケージ内の DVD-ROM に収納されておりますが、正規版としてご利用いただくためには、ライセンスの適用が必要となります。ライセンスを適用するためには、AdRem Software 社のカスタマーポータルのご利用が必要となります。また、新しいバージョンがリリースされた場合には、カスタマーポータルからインストーラを入手できます。

本ソフトウェアに関しまして、お客様の情報(ご購入時に事前にご提出)をもとに AdRem Software 社にて登録し、お客様宛に AdRem Software 社よりご登録完了メールを送信しております。メール内にパスワードを設定するための URL が記載されておりますので、メールを受信しましたらパスワードの設定をお願いします。

### 注意:

スパム対策などで受信制限を行っている場合は、AdRem Software 社のドメイン (adremsoft.com)からのメール、または送信元(orders@adremsoft.com)からのメールが受信できるよう設定してください。

### 注意:

ご登録完了メールについては、再送することはできません。メールを誤って削除した場合などには、「パスワードの再設定」の内容をご確認の上、パスワードを設定してください。カスタマーポータルの認証に使用するメールアドレスは、ライセンスご購入時にご提出いただいたメールアドレスです。

### ご登録完了メール(例)

---

---

件名: AdRem Software Order has been procesed

内容:

Dear

Thank you for your purchase.

We're glad to inform you that your order "<PO>" of <日付> has just been processed, and the account associated with <メールアドレス> has been updated.

For the latest version of the program, please go to the AdRem Customer Portal. If you have no password yet or you forgot it, just click reset your password link.

When upgrading existing license, update it from NetCrunch Console or download newer license file and use 'Install Program License' command from the console help menu. For more details, refer to License Installation Procedure in online documentation. If you have any questions or comments about your order, please contact us at [orders@adremsoft.com](mailto:orders@adremsoft.com)

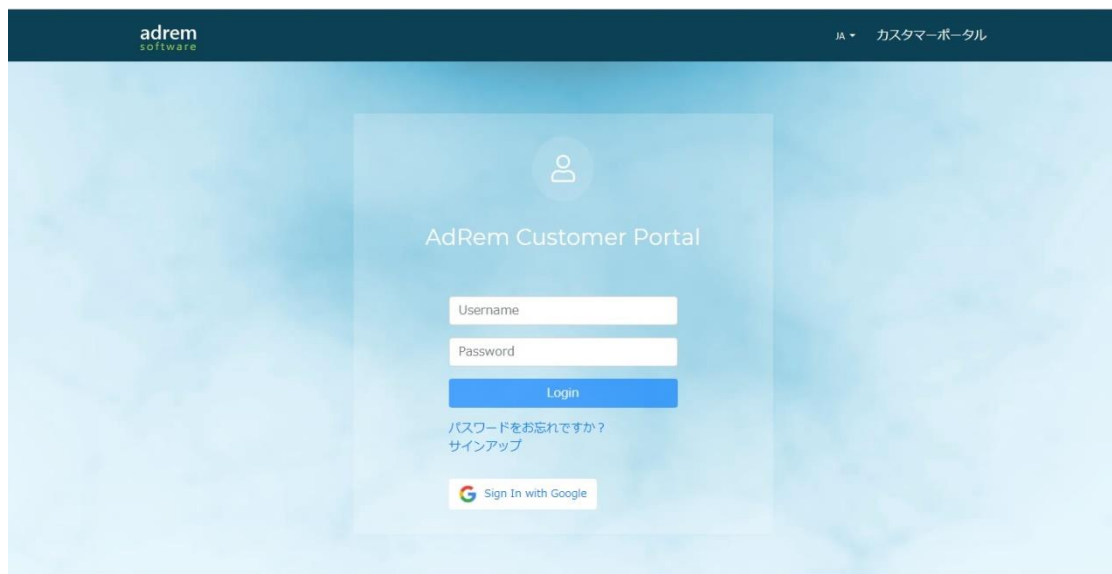
Best Regards,  
The AdRem Software Team

---

---

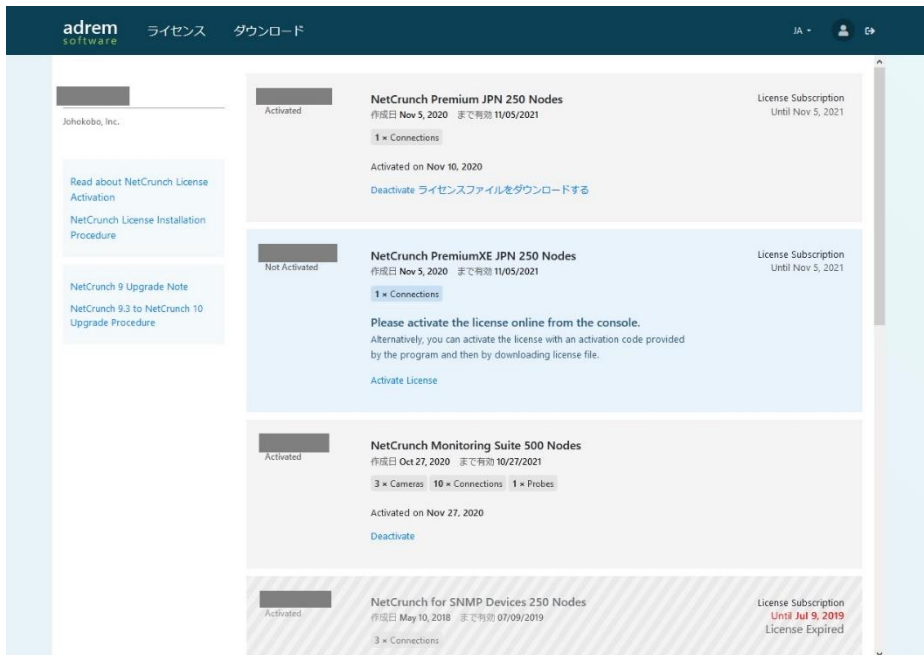
## 2. カスタマーポータルへのログイン


カスタマーポータルにアクセスしていただくと、次のログイン画面が表示されます。画面右上に「EN」と表示されている場合は、クリックして[日本語]を選択すると、メニューの一部が日本語で表示されるようになります。日本語表示になっている場合は「JA」と表示されます。

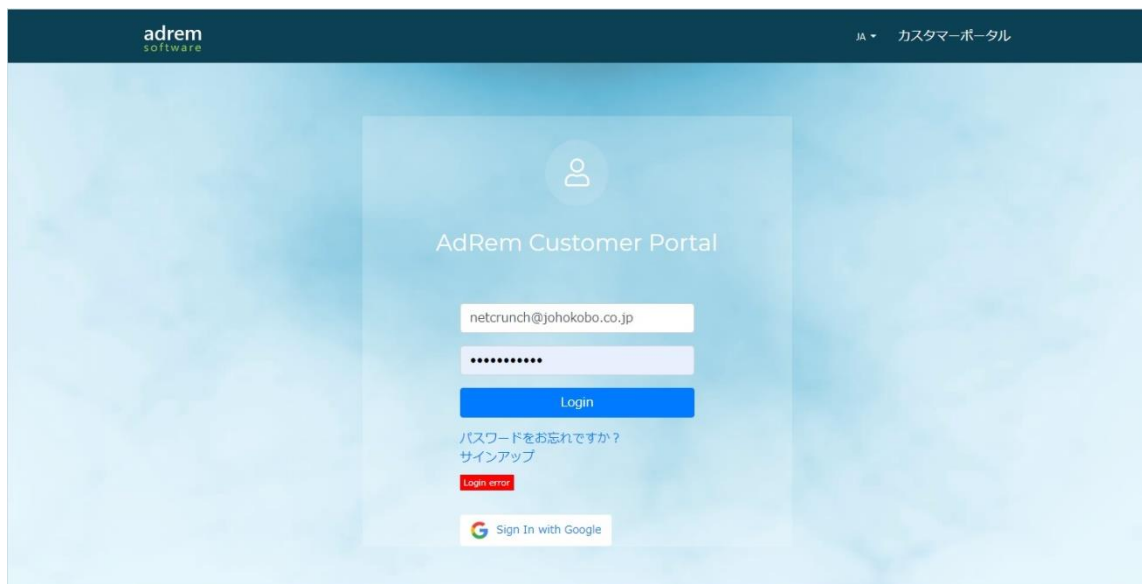


メールアドレスとパスワードを入力し、[Login]をクリックします。認証に成功しますと、カスタマーポータルにログインできます。

## カスタマーポータル利用ガイド

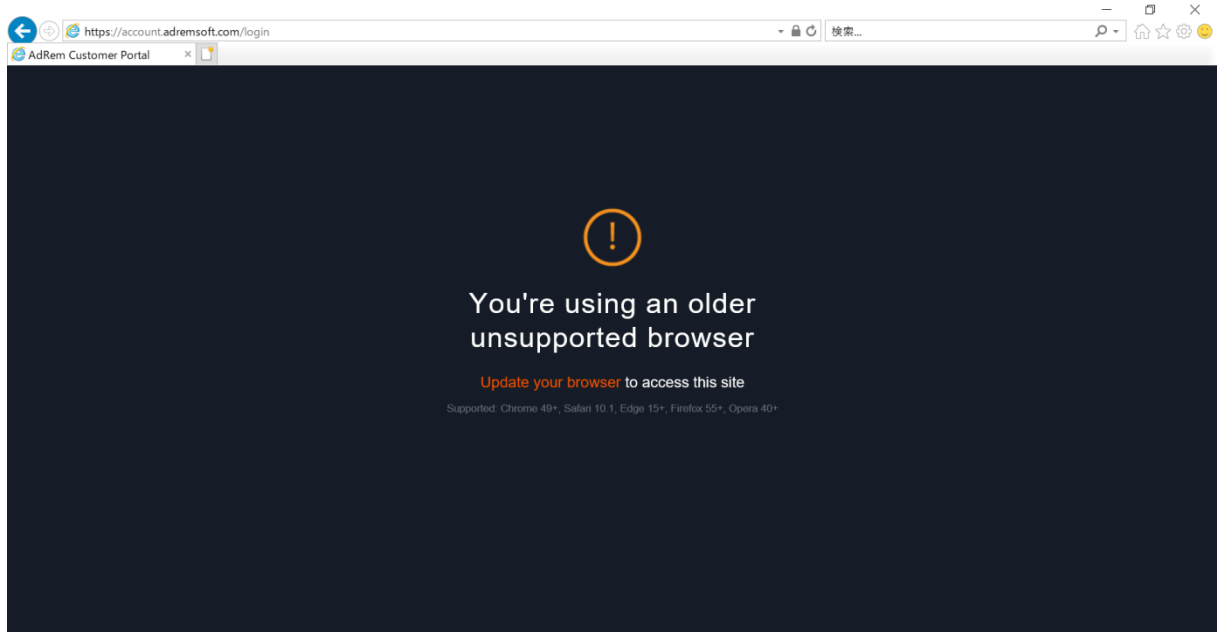


なお、ログアウトは、画面右上の  から行えます。  
パスワードの不一致などによりログインに失敗した場合は、「Login error」が表示されます。



「Login error」が表示された場合、メールアドレス、パスワードを再確認し、再度ログインをご試  
行ください。パスワードが不明な場合は、「パスワードの再設定」の内容をご確認の上、パスワード  
を再設定してください。

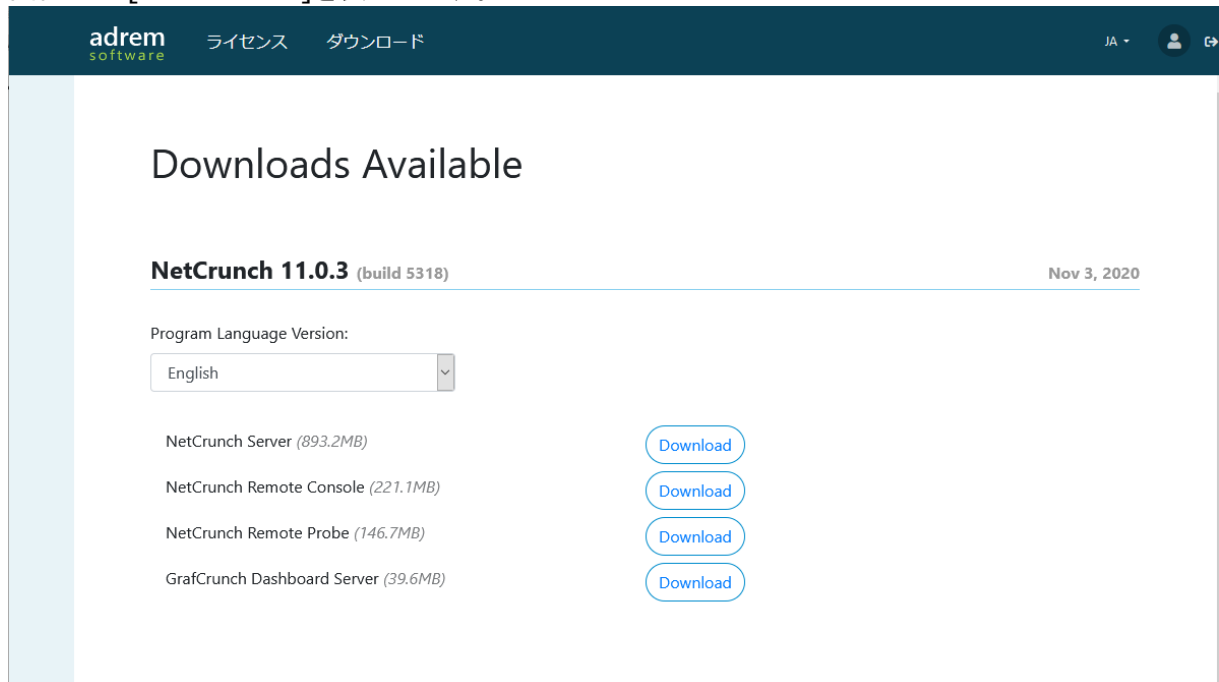
また、IE など非対応のブラウザでカスタマーポータルにアクセスした場合には、以下の画面が表  
示されます。Chrome、Safari、Edge、Firefox、Opera にてアクセスをお願いします。





### 3. インストーラのダウンロード

画面上の[Downloads]を表示します。



NetCrunch 日本語版をご利用の場合は、[Program Language Version]のプルダウンメニューから[Japanese]を選択します。NetCrunch Server や NetCrunch Remote Console など、各プログラムの右側にある[Download]をクリックすると、インストーラをダウンロードできます。

## 4. ライセンスについて

NetCrunch にライセンスをインストールすることで、正規版として稼働させることができます。ライセンスのインストールには、あらかじめ NetCrunch をインストールしている必要があります。NetCrunch のインストールに関しては、別紙『インストールマニュアル』をご参照ください。

### 4.1 ライセンスのインストール

オンラインでライセンスをインストールする方法:

1. NetCrunch のインストール先フォルダ内にある「NCLicenseManager.exe」を起動します。  
※デフォルトインストール時のパスは以下のとおりです。  
C:\Program Files\AdRem\NetCrunch\Server\11.0
2. [NetCrunch ライセンスマネージャー] ウィンドウにて、[オンライン]を選択します。
3. カスタマーポータルの認証情報を入力し、[ログイン]をクリックします。
4. ライセンスを選択し、[有効化]をクリックします。ライセンスがインストールされると、ライセンスを適用するため、NetCrunch サーバーが再起動します。

オフラインでライセンスをインストールする方法:

1. NetCrunch のインストール先フォルダ内にある「NCLicenseManager.exe」を起動します。  
※デフォルトインストール時のパスは以下のとおりです。  
C:\Program Files\AdRem\NetCrunch\Server\11.0
2. [NetCrunch ライセンスマネージャー] ウィンドウにて、[ライセンスファイル]を選択しますと、アクティベーションキーが表示されます。
3. インターネットにアクセス可能なデバイスから、カスタマーポータルにログインします。
4. [ライセンス]タブにて対象のライセンスにある[Activate License]をクリックします。
5. [Activation Key]にアクティベーションキーを入力し、[Activate]をクリックします。
6. [ライセンスファイルをダウンロードする]をクリックします。
7. [ライセンスファイルのインストール]ウィンドウにて、[ライセンスファイルの読み込み]を選択し、ダウンロードしたライセンスファイルを選択して[Load]ボタンをクリックします。ライセンスがインストールされると、ライセンスを適用するため、NetCrunch サーバーが再起動します。

### 4.2 ライセンスの非アクティブ化

NetCrunch サーバーをリプレイスする場合など、ライセンスの適用場所が変更となる場合には、あらかじめライセンスの非アクティブ化が必要となります。

**オンラインでライセンスを非アクティブ化する方法:**

1. NetCrunch のインストール先フォルダ内にある「NCLicenseManager.exe」を起動します。  
※デフォルトインストール時のパスは以下のとおりです。  
C:\Program Files\AdRem\NetCrunch\Server\11.0
2. [NetCrunch ライセンスマネージャー]ウィンドウにて、[非アクティブ化]をクリックします。
3. [オンラインで非アクティブ化]を選択します。
4. 確認画面にて[非アクティブ化]をクリックします。ライセンスの非アクティブ化のため、NetCrunch サーバーが再起動します。
5. ウィンドウを閉じます。

※ 現在 NetCrunch を WindowsServer2012R2 でご利用の場合には、オンライン操作によりライセンスをインストールしたい場合でも、Windows OS の仕様問題によりオンライン操作による自動/手動のライセンス更新をご利用いただくことができません。  
初めにオフラインでライセンスを非アクティブ化後、改めてオンラインまたはオフライン操作によりライセンスインストールください。

**オフラインでライセンスを非アクティブ化する方法:**

1. NetCrunch のインストール先フォルダ内にある「NCLicenseManager.exe」を起動します。  
※デフォルトインストール時のパスは以下のとおりです。  
C:\Program Files\AdRem\NetCrunch\Server\11.0
2. [NetCrunch ライセンスマネージャー]ウィンドウにて、[非アクティブ化]をクリックします。
3. [オフラインで非アクティブ化]を選択します。
4. [非アクティブ化の確認]ウィンドウにてコードが表示されますので値をメモします。
5. インターネットにアクセス可能なデバイスからカスタマーポータルにログインします。
6. [ライセンス]タブの対象のライセンスに表示されている[Deactivate]をクリックします。
7. [Deactivation Key]ウィンドウにて先にメモしたコードの値を入力し、[Deactivate]をクリックします。

**ライセンスを非アクティブ化できない場合:**

サーバーの故障などによってライセンスを非アクティブ化できない場合は、以下の情報を記載の上、[japan@adremsoft.com](mailto:japan@adremsoft.com) までお問い合わせください。製造元での処理が必要となるため、処理が完了するまで時間がかかる場合がございます。あらかじめご了承ください。

- エンドユーザーの企業名
- エンドユーザーの担当者名
- カスタマーポータルに登録しているメールアドレス
- 非アクティブ化したいライセンスのシリアル番号  
(「XXX-XXX-XXX」の形式による数字とアルファベットの組み合わせ)

シリアル番号の確認方法については、「シリアル番号の確認」をご参照ください。

### 4.3 ライセンスの更新

NetCrunch は、インストールしたライセンスにあわせて保守期限が適用されます。NetCrunch に適用されている保守期限は、NetCrunch のメインメニュー→[?]→[バージョン情報]にてご確認いただけます。

保守契約を更新していただきますと、カスタマーポータル上にあるライセンスファイルが更新されます。新しいライセンスファイルを NetCrunch に適用することで、NetCrunch に適用されている保守期限も更新されます。

ライセンスの更新手順は、NetCrunch のメインメニュー→[?]→[プログラムライセンスの更新]から行えます。

※ ご利用環境のライセンスをオフラインでインストールいただいている場合には、現在のライセンスをオフラインで非アクティブ化した後、改めてオフラインでカスタマーポータルのライセンスをアクティブ化したファイルをダウンロードいただきインストールください。その後コンソールを起動し、メインメニュー→[監視]→[監視有効]を選択し監視を有効化します。

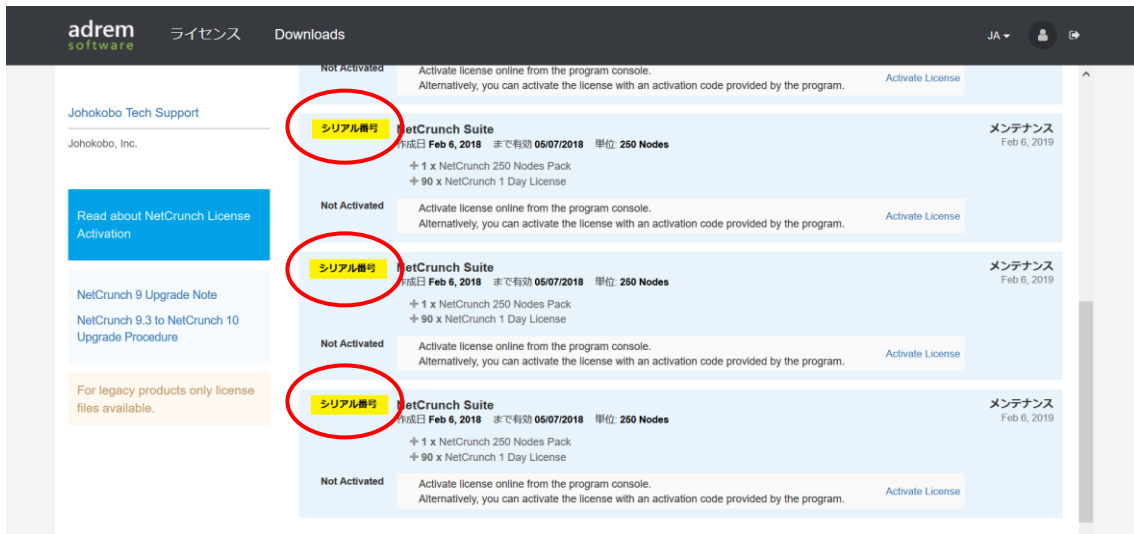
注意: 非アクティブ化からダウンロードしたファイルをインストールいただき監視の有効化を行うまでの間は監視動作停止した状態となります。

※ 現在 NetCrunch を WindowsServer2012R2 でご利用の場合には、オンライン操作によりライセンスをインストールいただいている場合でも、Windows OS の仕様問題によりオンライン操作による自動/手動のライセンス更新をご利用いただくことができません。

初めにオフラインでライセンスを非アクティブ化後、改めてオンラインまたはオフライン操作によりライセンスインストールください。

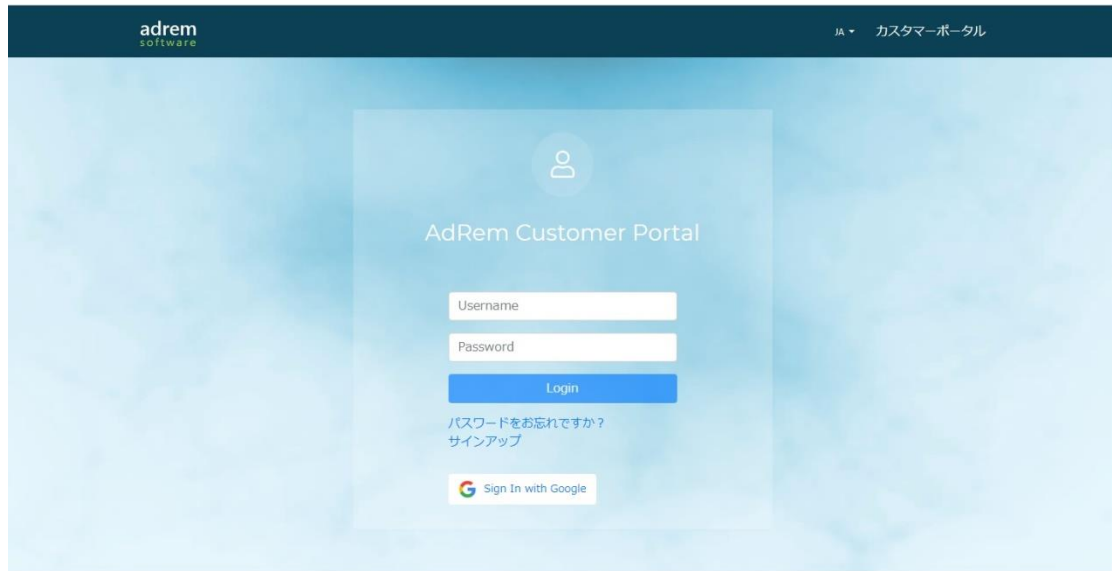
## 5. シリアル番号の確認

ライセンスの非アクティブ化の申請や保守契約更新の際などには、シリアル番号の申請が必要となります。カスタマーポータルのサイト上にて、各ライセンスの左上に「XXX-XXX-XXX」の形式でアルファベットと数字の組み合わせがございます。こちらがシリアル番号となりますので、ご確認をお願いいたします。

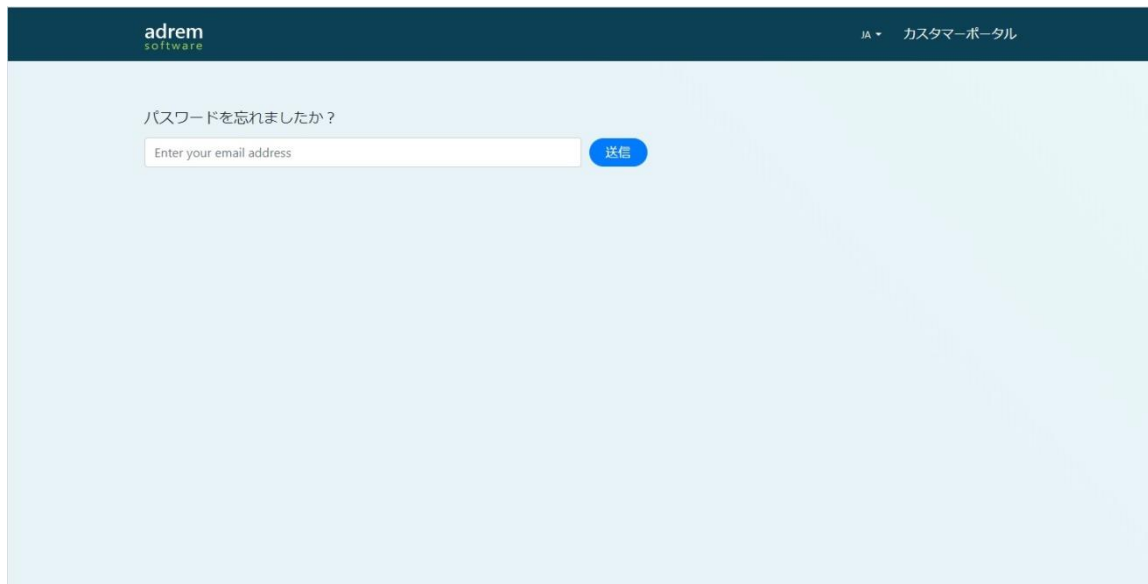


## 6. パスワードの再設定

パスワードが分からない場合は、ログイン画面で「パスワードをお忘れですか?」をクリックします。



次の画面が表示されます。



[メールアドレス]を入力し、[送信]ボタンをクリックしてください。指定のメールアドレス宛に、パスワードの再設定の URL がメールで送信されます。メール内の URL にアクセスの上、パスワードを再設定し、カスタマーポータルへのログインをご試行ください。なお、URL の有効期限は 1 時間となっております。

**注意:**

スパム対策などで受信制限を行っている場合は、AdRem Software 社のドメイン (adremsoft.com)からのメール、または送信元(noreply@account.adremsoft.com)からのメールが受信できるよう設定してください。

**パスワードの再設定(例)**

---

---

件名: AdRem Account – password reset instructions  
内容:

Hi

Changing your password is simple. Please use the link below within 1 hour.

<URL>

Thank you,  
The AdRem Software Team

---

---

パスワードの再設定後もカスタマーポータルにログインできない場合は、ご登録のメールアドレスを確認いたしますので、[japan@adremsoft.com](mailto:japan@adremsoft.com) までお問い合わせください。お問い合わせの際には、ライセンスをご購入いただいたエンドユーザーの企業名、ユーザー名、メールアドレスをあわせてご連絡ください。

## 7. 登録情報の確認と変更

画面上の「サインアップ」をクリックしますと、アカウント情報が表示されます。

The screenshot shows the 'Create Account' page of the adrem customer portal. The page has a dark blue header with the 'adrem SOFTWARE' logo on the left and 'JA - カスタマーポータル' on the right. The main content area is light blue and contains the following form elements:

- Title: Create Account
- Field: 名: \* (Name) with a red asterisk indicating a required field.
- Field: Eメール: \* (Email) with a red asterisk indicating a required field.
- Field: 電話: (Phone)
- Field: 会社: (Company)
- Button: 持続する (Continue)

名前と電話番号を変更することはできますが、カスタマーポータル上に表示される内容のみの変更となります。登録情報の変更の際には、[japan@adremsoft.com](mailto:japan@adremsoft.com) まで必ずご連絡をお願いいたします。その際には、現在の登録情報と、変更後の登録情報をあわせてご連絡ください。

「パスワードを変更する」をクリックしますと、以下の画面が表示され、新しいパスワードを設定することができます。



adrem  
software

JA カスタマーポータル

新しいパスワードを設定する

あなたのアカウントがあなたの購入品にアクセスできるように、強力なパスワードを選択してください。

パスワード

パスワードを認証する

パスワードは6文字以上で、空白文字は使用できません。