



> サポートケースのプライオリティの定義と対応時間

> サポートケースのプライオリティの定義

Case Create

Product *

Search

Subject *

Issue *

Please Select

Recommended Solutions

Priority * ?

Please Select

- P1 - Emergency
- P2 - Critical
- P3 - Normal
- P4 - Low
- RFE - Request for Enhancement

プライオリティ（重要度、優先度）の定義

- ケースのプライオリティ（重要度、優先度）は発生している問題やお問い合わせの内容によって決まります
- サポートポータルよりケースを登録する際には、プライオリティの定義をご確認の上、内容に応じて適切なプライオリティをご選択ください

Priority	定義
P1	緊急事態 。本番環境のシステムが稼働しておらず利用できない、かつ有効なワークアラウンドが存在しない。業務が停止しており、必要な機能が動作していない。ミッションクリティカルなデータの全てまたは大部分が、損失または破損の著しいリスクに直面している。全てのデータを利用することが出来ない、またはデータの損失問題が発生している場合。
P2	重大 。業務影響が大きい。本番環境のシステムで、利用はできるものの、重要な機能または性能上で大幅な縮退が発生している。一部の業務に影響を及ぼす問題。システムの重要な機能が利用できず、適用可能なワークアラウンドも存在しない。ただし業務は限定的ではあるが継続できている。
P3	標準 。業務影響は限定的。システムでは間欠的な問題が発生している。問題の解決は必要だが、業務には大きな影響を及ぼしておらず重大な問題ではない。業務影響は高くないが、利用したい機能が利用できない。短期的なワークアラウンドが存在する。
P4	低い 。ドキュメント、プロセス、手順、新規アカウントのセットアップ、またはコンフィグレーションに関する質問。情報提供等に関する一般的なリクエスト。
RFE	機能拡張のリクエスト 。顧客エクスペリエンス、もしくは顧客用機能を強化する機能リクエスト。

▶ プライオリティと目標初期応答時間

プライオリティ（重要度、優先度）と目標初期応答時間

Priority	定義	初期応答時間
P1	緊急事態。 本番環境のシステムが稼働しておらず利用できない、かつ有効なワークアラウンドが存在しない。業務が停止しており、必要な機能が動作していない。ミッションクリティカルなデータの全てまたは大部分が、損失または破損の著しいリスクに直面している。全てのデータを利用することが出来ない、またはデータの損失問題が発生している場合。	1時間以内（ミッションクリティカルサポートプログラムの場合は30分）
P2	重大。 業務影響が大きい。本番環境のシステムで、利用はできるものの、重要な機能または性能上で大幅な縮退が発生している。一部の業務に影響を及ぼす問題。システムの重要な機能が利用できず、適用可能なワークアラウンドも存在しない。ただし業務は限定的ではあるが継続できている。	4時間以内（ミッションクリティカルサポートプログラムの場合は2時間）
P3	標準。 業務影響は限定的。システムでは間欠的な問題が発生している。問題の解決は必要だが、業務には大きな影響を及ぼしておらず重大な問題ではない。業務影響は高くないが、利用したい機能が利用できない。短期的なワークアラウンドが存在する。	8時間以内（ミッションクリティカルサポートプログラムの場合は4時間）
P4	低い。 ドキュメント、プロセス、手順、新規アカウントのセットアップ、またはコンフィグレーションに関する質問。情報提供等に関する一般的なリクエスト。	次の2営業日以内
RFE	機能拡張のリクエスト。 顧客エクスペリエンス、もしくは顧客用機能を強化する機能リクエスト。	5日以内

サポートケースが登録されると、Nutanixサポートはケースのプライオリティ（重要度、優先度）に応じた初期応答時間を目標にお客様へご連絡します

> 日本語によるサポート対応時間

NX製品で直接保守サポート契約をご購入されたお客様には日本語によるサポートをご提供しています。

- 日本の営業時間

平日 9:00 ~ 17:00

- 日本の営業時間外にオープンされたケースは自動応答メールが送信され、翌営業日の営業時間に日本語を話すエンジニアがお客様へご連絡します

※万が一、翌営業日の営業時間にエンジニアから連絡がない場合は弊社までお電話でご連絡ください

電話番号（日本）：0800-888-0193

- 業務停止、システムダウン、データロスなどが発生しているプライオリティが P1 のケースに限り、営業時間外でも日本語によるサポートをベストエフォートでご提供しています
- プライオリティが P2 以下のケースで日本の営業時間外にサポートが必要な場合は英語でのお問い合わせをご検討ください

> 日本の営業時間外に英語サポートを受ける方法

1. お電話でケース登録する場合

電話番号（日本）：0800-888-0193

- 日本語のアナウンスに従って、希望する言語で英語をご選択ください(1:日本語、2:英語)
- 英語を選択すると海外のコールセンターに繋がります

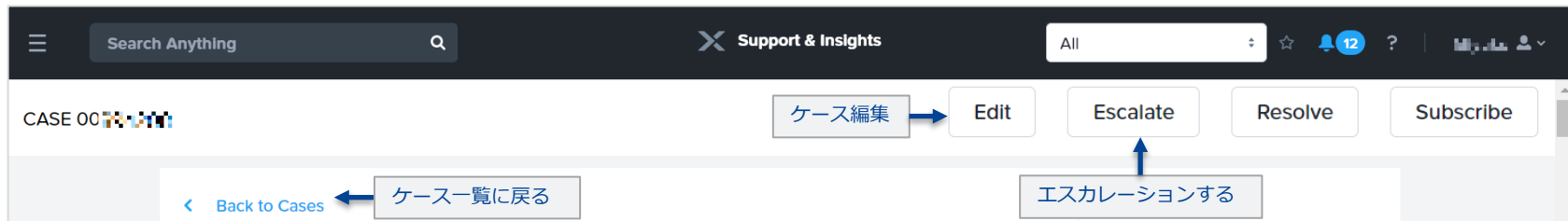
2. サポートポータルからケース登録する場合

- Subject、Problem Description を英語で記載してケースを登録します
- アカウントの設定によっては日本語サポートのケースとして認識され、日本の翌営業日の営業時間に日本語を話すエンジニアが対応する旨を記載した自動応答メールが送信されます
- 上記自動応答メールを受信した場合には、サポートポータルより次頁の手順でケースをエスカレーションしてください。

> 日本の営業時間外に英語サポートを受ける方法

サポートポータルからのケースエスカレーション手順

1. 該当のケースの Escalate ボタンを押す



2. “Please select one”のプルダウンより、エスカレートする理由に下記赤枠で囲ったものを選択、その後右下の Escalate をクリック

Case Escalate

Please select the escalation reason

Please Select One

Please provide as many details as possible regarding your case escalation.

Please use this feature only for escalations when:

- * Issue is not being resolved appropriately.
- * Issue has become more severe or should be made a higher priority.

Once submitted, your support case will be reviewed by a support duty manager.

For general case updates, add a comment in the previous screen.

Escalate

I have a critical situation and need immediate attention

I've not received a response from my case owner, please reassign the case

I'm requesting specific language support (best effort)

My expectations have not yet been met (case progress, quality of support)

: 重大な局面の為、すぐに対応が必要

: ケースオーナーから応答がないため、リアサイン希望

: 特定の言語でのサポート希望 (ベストエフォート)

: ケース進捗やサポート品質が期待値に満たない



次頁のコメント欄に英語で “Please support this case in English” と記載する
可能であれば、状況を英語で簡単に記載する

6 3. エスカレーションされたケースは英語サポートのケースとして認識され、プライオリティに応じて対応が開始されます

> 英語サポートでのスケジュールされたケースについて

WebExでの調査等、スケジュールされたケースは、その時刻に対応可能なサポートエンジニア(SRE)が対応致します。基本的には、10-20分前に新しいケース担当者となり、WebExのリンクをお送りいたしますが、全SREが従前のケース対応で手が離せず、スケジュールされた時刻に対応を開始できない場合があります。お手数をおかけして恐縮ですが、予定された時刻になっても新しいケース担当者から連絡がない場合には、サポートポータルで Escalate を押し、通知いただきますようお願いいたします。その時間帯の担当サポートマネージャーが最大限の努力を払って対応をいたします。

エスカレーション手順は前頁同様、エスカレーションする理由は“Please select one” のプルダウンから下記赤枠で囲ったものを選択、その後、右下のEscalateをクリック

Case Escalate

Please select the escalation reason

Please Select One

Please provide as many details as possible regarding your case escalation.

Please use this feature only for escalations when:

- * Issue is not being resolved appropriately.
- * Issue has become more severe or should be made a higher priority.

Once submitted, your support case will be reviewed by a support duty-manager.

For general case updates, add a comment in the previous screen.

Escalate

I have a critical situation and need immediate attention

I've not received a response from my case owner, please reassign the case

I'm requesting specific language support (best effort)

My expectations have not yet been met (case progress, quality of support)

: 重大な局面の為、すぐに対応が必要

: ケースオーナーから応答がないため、リアサイン希望

: 特定の言語でのサポート希望 (ベストエフォート)

: ケース進捗やサポート品質が期待値に満たない

次頁のコメント欄に英語で
“Please assign SRE for scheduled WebEx from HH:MM.”と記載する
(HH:MMには開始時間をご入力下さい)

NUTANIX™



©2017 Nutanix, Inc. All rights reserved. NutanixはNutanix, Inc.の米国その他の国における商標です。
その他の社名、製品名、ロゴ等は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。本書に記載した情報は、予告なしに変更される場合があります。