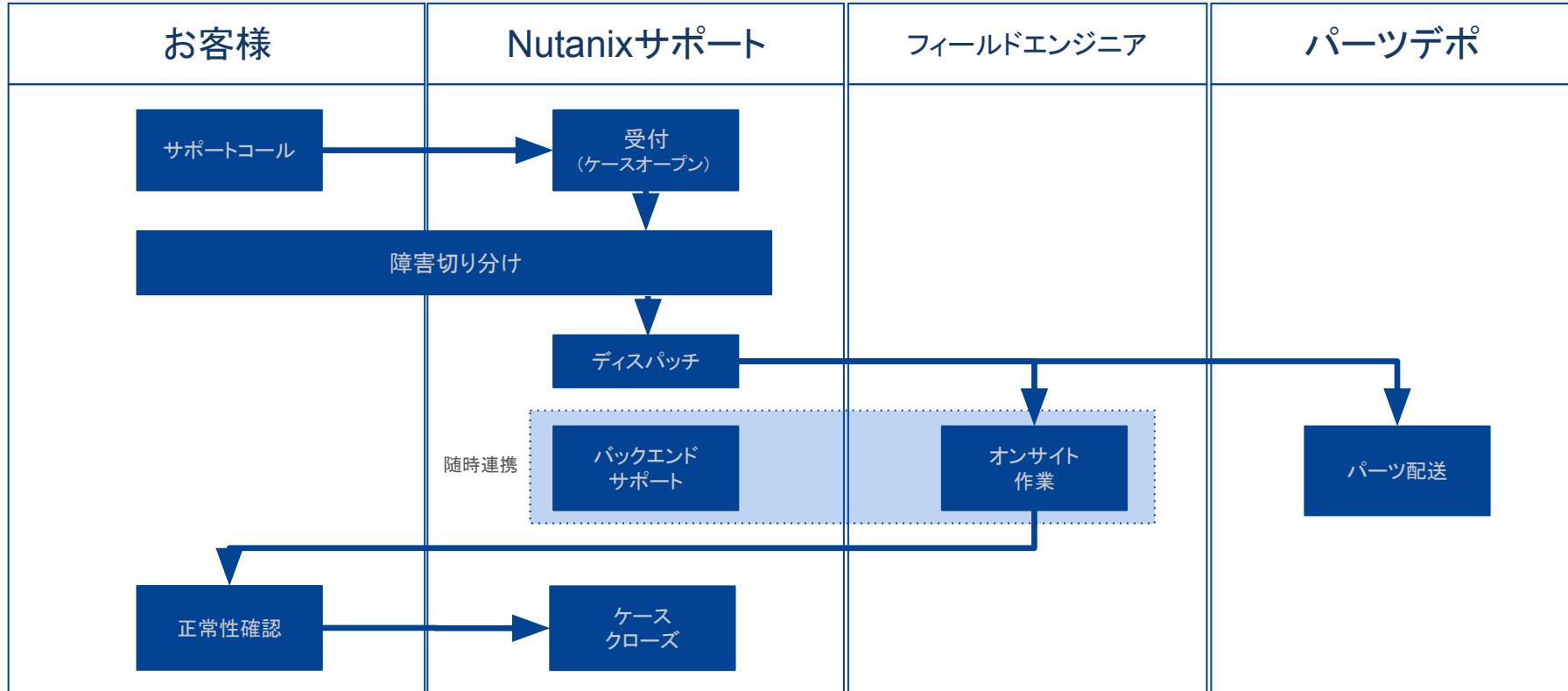


› サポートケースの管理

➤ サポートコールのフロー



➤ ケースオープンの前に

1. サポートポータルのユーザ登録をお願いいたします。

詳細については別ドキュメント「[サポートポータルのユーザ登録](#)」をご参照ください。

2. 問題解決に向けて効果的・効率的に調査を進めるため下記をご準備ください。

- ブロックのシリアル番号、ご購入ソフトウェアの SW Registration ID、Subscription ID
(保守契約の状態確認に使用)
- AOS/ハイパーバイザのバージョン※
- Nutanix Cluster Check (NCC)の結果
- システムが利用できなくなった時間
- 問題の再現性
- これまでに実施した対応措置

※AOSがEOSLバージョンの場合、ケースでの調査開始前にサポート対象のバージョンへアップグレードをお願いする場合があります。

早めにサポート対象バージョンへアップグレードすることをご検討くださいますようお願いいたします。

[Nutanix EOL Bulletin – AOS Versions](#)

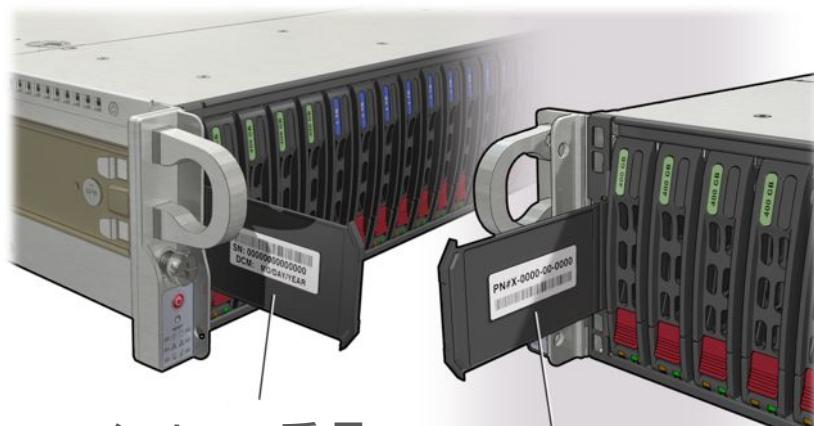
➤ ブロックのシリアル番号の確認方法(1)Web Console (Prism)

Web Console (PRISM) – Hardware – Diagram でブロック図の上に表示

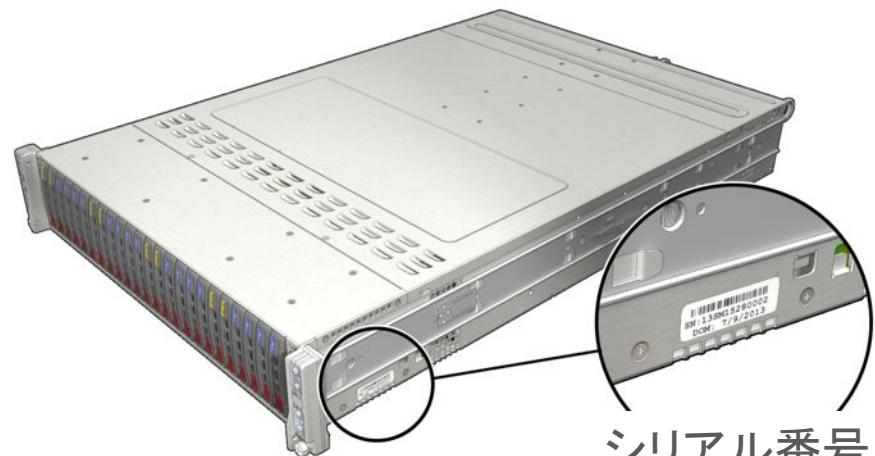
The screenshot shows the Nutanix Web Console interface. The top navigation bar includes 'Vegeta' (selected), 'Hardware' (highlighted with a red box), a heart rate monitor icon, a gear icon, a search bar, a help icon, a settings icon, and 'Admin' user information. Below the navigation is a secondary navigation bar with 'Overview' (disabled), 'Diagram' (highlighted with a red box), and 'Table'. A green button on the right says '+ Expand cluster'. The main content area displays a 'Diagram' for a storage block labeled 'NX-1065-G4 [16SM65110113]'. The diagram is a 5x4 grid of cells. The first four columns have numerical labels above them: '3', '3', '3', and '3' respectively. The fifth column has labels: '2', '2', '2', and '2'. The sixth column has labels: '1', '1', '1', and '1'. The bottom row contains three labels: '1065....com', '...', and '1065....com'. The fourth column from the left is empty.

▶ ブロックのシリアル番号の確認方法(2)筐体

物理筐体での確認方法：タグ(左図)が無い場合、筐体右側面(右図)で確認



シリアル番号



シリアル番号

➤ ソフトウェアチョイスの SW Registration ID の確認方法（1）Nutanix Fulfillment からのメール

購入時に Nutanix Fulfillment から、
エンドユーザ様またはパートナー様に
お送りするメール内に記載

[Software Registration ID]
2桁の数字 + SW+9桁の数字

差出人: Nutanix Fulfillment <shipconfirm@nutanix.com>
送信日時: 2018年 7月 30日 21:24
宛先: Shipconfirm
CC: xxxx@xxxx.xx.xx; yyyy@yyyyyy.yy.yy
件名: Your Licenses have been provisioned for Sales Order #SO-BV-0XXXXX

Nutanix BV Order Provisioning
Nutanix Netherlands B.V. Order Date 7/30/2018
Scorpius 100 SO# Sales Order #SO-BV-012345
2132 LR Hoofddorp Customer PO# 9876543210
Netherlands End User 12345 ABCD DATA

Bill To Ship To
Example Corporation Example Corporation
Address1/Address2 Address1/Address2
Tokyo Tokyo XXX-XXXX Tokyo Tokyo XXX-XXXX
Japan Japan

Part Number	Software Registration ID	Start Date
SW-PRO-MCW-5YR	18SW123456789	2018-07-30 00:00:00

License #	License	Start Date
LIC-00123456	L-SW-PRO-5YR	7/29/2018
LIC-00234567	L-SW-PRO-SYR	7/29/2018
LIC-00456789	L-SW-PRO-5YR	7/29/2018
LIC-00564564	L-SW-PRO-SYR	7/29/2018

To download Nutanix Software, go to: portal.nutanix.com/mysoftwaredownload
†Please use above Software Registration ID in lieu of Serial Number to register for an account on
Nutanix Support Portal at portal.nutanix.com
To activate your license and for any additional information regarding license activation, go
to: www.nutanix.com/support
For specific features, functions, and a full product description, go to www.nutanix.com/products
The Ordered Product and your use is subject to the Nutanix End User License Agreement found
at nutanix.com/eula/

Software Registration ID
18SW123456789

➤ ソフトウェアチョイスの SW Registration ID の確認方法 (2) サポートポータル

サポートポータルのユーザ登録完了後から、確認可能となります。

ポータル左上のハンバーガーメニューより、[Assets] – [Software Support Contracts] で表示

The screenshot shows the Nutanix Support & Insights portal interface. A red arrow points from the top-left corner to the three-line hamburger menu icon in the top-left corner of the main content area. Another red arrow points from the 'Assets' item in the left sidebar to the 'Software Support Contracts' item in the same sidebar. A third red arrow points from the 'Software Support Contracts' item in the sidebar to the corresponding table in the main content area. The table lists two software support contracts, both with serial numbers starting with '16SW'.

Serial Number	Software	Location	Cases	Support Contract	Support Contract End Date	Primary Contact
16SW*	SW-ULT-PRD-3YR	Santa Clara	0	24/7 System support for Nutanix Software only	2019-12-21	-
16SW*	SW-ULT-PRD-3YR	Santa Clara	0	24/7 System support for Nutanix Software only	2019-12-21	-

※実際の画面と異なる可能性があります

Subscription ID の確認方法 サポートポータル

サポートポータルのユーザ登録完了後から、確認可能となります。

ポータル左上のハンバーガーメニューより、[Licenses] – [Subscriptions] で表示

The screenshot shows the Nutanix Support & Insights portal interface. On the left, there is a navigation sidebar with a red box around the three-line hamburger menu icon. Below it, the 'Licenses' option is highlighted with a red box and a red arrow pointing from the sidebar to the 'Subscriptions' option in the dropdown menu. The main content area is titled 'Subscriptions' and displays a table of license information. The table columns are: Subscription Number, Subscription Status, Start Date, End Date, and Subs. The data in the table is as follows:

Subscription Number	Subscription Status	Start Date	End Date	Subs
A-S0000C***	Active	2019-01-06		LEAF
A-S0000C***	Active	2019-01-17		FRAI
A-S0000C***	Active	2020-07-02		NUT
A-S0000C***	Active	2020-08-31		BEAI
A-S0000C***	Active	2020-10-06		BEAI
A-S0000C***	Active	2021-04-30		BEAI
A-S0000C***	Active	2021-11-10		BEAI
A-S0000C***	Active	2022-06-16		NUT
A-S0000C***	Active	2022-06-29		NUT

※実際の画面と異なる可能性があります

➤ 新規サポートケースのオープン

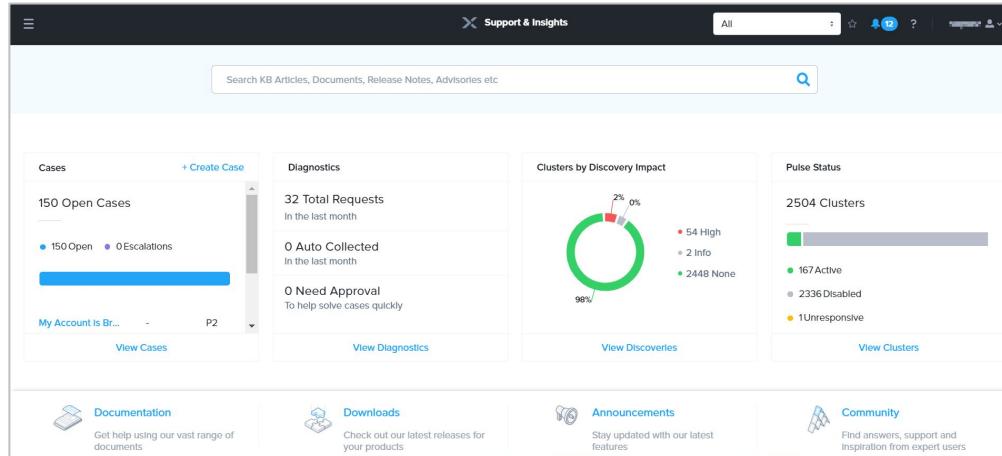
サポートポータル もしくは お電話にて新規ケースをオープンいただけます。

【サポートポータル】

<https://portal.nutanix.com/>

【お電話】

日本: 0800-500-8456



※いずれの場合にも、事前にサポートポータルのユーザ登録が必要です。

※メールでの新規ケースオープンは受け付けておりません。

› お電話でのサポートケース作成

日本: 0800-500-8456

→日本語のアナウンスが流れます。

- ・ 日本語をご希望の方は1を押してください。(英語を希望する場合は2)
- ・ 既存のケースは1を、新規のお問い合わせは2を押してください。
- ・ (既存ケース) 0を含めたケース番号を入力して最後に#を押してください。
- ・ (新規ケース) 優先度1のシステムダウンの場合は1を、そのほかの場合は2を押してください。

→日本語が話せるサポートエンジニアもしくはオペレータへつながります。

→現在のサポート契約状況を確認、お問い合わせ内容をお伺いしてケースを作成します。

(※) 以下の情報をお伝えください

- ・ エンドユーザ様の会社名
- ・ (エンドユーザ様と異なる場合) 電話をかけてきた方の会社名
- ・ お客様の氏名(フルネーム)
- ・ お客様の電話番号
- ・ お客様のメールアドレス
(サポートポータルユーザーとして登録済みのメールアドレス)
- ・ 以下のいずれか
 - ・ Nutanixのアプライアンス(ブロック)のシリアル番号(注)
 - ・ ソフトウェアチヨイスの SW Registration ID
 - ・ Subscription ID
- ・ 業務停止、システムダウン、データロスと行った業務に著しい影響を与える問題であるか否か(優先度1か否か)
- ・ サポートケースの主題: <問題／現象の簡単な説明>
- ・ サポートケースの説明: <問題の詳細な説明>

(注)問い合わせをおこなう事象が発生しているブロックのシリアル番号

※事前にサポートポータルのユーザ登録が必要です。

NUTANIX™

› サポートポータルからのサポートケース作成

サポートポータルのトップページより新規のサポートケースをオープンできます。

The screenshot shows the Nutanix Support & Insights portal. In the top left, there's a 'Cases' section with a red box around the '+ Create Case' button. To the right, there are sections for 'Diagnostics' (32 Total Requests, 0 Auto Collected, 0 Need Approval), 'Clusters by Discovery Impact' (a donut chart showing 98% High, 2% Info, 0% None), and 'Pulse Status' (2505 Clusters, 167 Active, 2337 Disabled, 1 Unresponsive). At the bottom, there are links to 'View Cases', 'View Diagnostics', 'View Discoveries', and 'View Clusters'. A red arrow points from the '+ Create Case' button down to a larger 'Case Create' form window.

Find My Cluster/Serial Number/Subscription ID から検索できない場合は、それらを保有するアカウントに紐づくユーザで、正しくサポートポータルにログインしているかどうかご確認をお願いいたします。
どうしても見当たらない場合はお電話にてケースオープンをご依頼下さい。

The 'Case Create' form is detailed here. It has fields for 'Product' (with a search dropdown), 'Subject' (text input), 'Priority' (dropdown menu with 'Please Select'), 'Issue' (dropdown menu with 'Please Select'), and 'Serial Number' (text input field with a 'Find My Serial Number' link).

※実際の画面と異なる可能性があります

➤ サポートケース作成時の入力項目(1)

Case Create

1 Tell us about your Issue 2 Recommended Discoveries and Solutions X

Product *
Search

Subject *
[Input field]

Priority * ?
Please Select

Issue *
Ask the community Cluster Serial Number * Find My Cluster
Please Select

- Product: 問い合わせをしたい製品を選択
- Subject: ケースの題名 (日本語入力可)
- Priority: 重要度を右記より選択

優先度	説明
P1	緊急事態。システムを利用することができず、業務が停止している。製品は現在正常に機能していない。すべてのデータを利用することができない、またはデータの損失問題が発生している場合。
P2	重大。システムは利用できるが、業務に直接影響を与える問題が発生している。業務への影響範囲が大きい。
P3	標準。システムには時々問題が発生し、問題の解決が必要だと特定されたが、問題は業務に大きな影響をもたらしていない。業務への影響範囲が小さい。
P4	低い。ドキュメント、プロセスまたは手順に関する質問。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。お客様の利便性向上や機能の改善につながる製品の機能拡張に関するリクエスト。

※実際の画面と異なる可能性があります

➤ サポートケース作成時の入力項目(2)

The screenshot shows a web-based support ticket creation interface. At the top left is a 'Subject' field with a red asterisk indicating it is required. To its right is a 'Priority' dropdown menu labeled 'Please Select'. Below these are two more dropdown menus: 'Issue' (labeled 'Please Select') and 'Cluster' (selected). To the right of the 'Cluster' dropdown is another dropdown for 'Serial Number' (also labeled 'Please Select'). At the bottom right of the form is a link 'Find My Cluster'.

- Issue: 問題の種別を右記より選択
- Cluster, Serial Number または Subscription ID:
Find My Cluster/Serial Number/Subscription ID から検索
(Productの選択内容によって変わる)

以下は選択する Product によって異なる

- Hypervisor Version: ハイパーバイザーの種別とバージョンを選択
- Version:
- Subscription:
- Cluster/Subscription ID:

Product で選択した製品のバージョンや Subscription 等を選択

項目	説明
Technical Problem	障害、技術的な問題
Question	ドキュメントやプロセス、手順に関する質問
Comment/Feedback	コメントやフィードバック
Scheduled Update/Maintenance	CVMやハイパーバイザーのアップデートやメンテナンス作業時にサポートの支援が必要な場合に選択
RFE	機能拡張のリクエスト。お客様の利便性向上や機能の改善につながる製品の機能拡張に関するリクエスト
Licensing	ライセンスに関する質問や問題
Non Technical Issue	技術的ではない問題
Billing	Product が Xi シリーズの時のみ表示、Billingに関する問題

※実際の画面と異なる可能性があります

➤ ケース作成時の入力項目(3)

- Problem Description: 障害や問題、質問の詳細を入力(日本語入力可)
- Attach Files: ログファイルやスクリーンショットなどの添付したいファイルがある場合に選択
- Contact Details: デフォルトではログインしているサポートポータルユーザになるが、異なるサポートポータルユーザに変更することが可能
- Additional User Notification: 本ケースのメールの連絡先として追加したいアドレスがある場合に入力。カンマ区切りで最大メールアドレスまで可
- Submit: 入力が終わったらSubmitボタンを押下するとケースが作成される
※実際の画面と異なる可能性があります

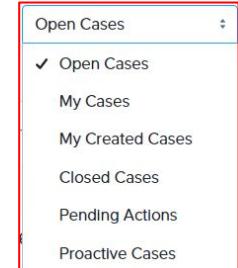
The screenshot shows a web-based form for creating a new case. At the top, there is a large text area labeled "Problem Description *". Below it is a section for "Attach Files ?" with a "Choose Files" button. The next section is "Contact Details ?" which includes fields for "Name *" (Miyako Yoshimoto), "Email Id *" (miyako.yoshimoto@nutanix.com), and "Phone Number *" ((034) 577-0000). There is also a link "Assign to Others". Below these fields is an "Additional User Notification" section with a text input field. At the bottom left is a "Back" button, and at the bottom right are "Ask the community" and "Next" buttons.

既存ケースの管理、確認

サポートポータルのトップページ [Cases] – [View Cases]

The screenshot shows the 'Support & Insights' homepage. On the left, there's a summary of cases: 151 Open Cases (151 Open, 0 Escalations). Below this is a red box around the 'View Cases' button. To the right, there are sections for 'Diagnostics' (32 Total Requests in the last month, 0 Auto Collected in the last month, 0 Need Approval), 'Clusters by Discovery Impact' (a donut chart showing 2% High, 0% Medium, 98% Low), and 'Pulse Status' (2505 Clusters). A large red arrow points from the 'View Cases' button towards the bottom section.

フィルタ機能で表示するケースが選択可能



The screenshot shows the 'View Cases' page with a list of 156 open cases. The 'Filter By' dropdown is set to 'Open Cases'. The table includes columns for Priority, Case Number, Subject, KB Article, Serial Number, Created By, Created, and Status. Two cases are listed:

Priority	Case Number	Subject	KB Article	Serial Number	Created By	Created	Status
P2	1111111111	Need DISK's replacement				8/24/2020 2:15 PM	Support Agent Working
P2	1111111112	Licensing				8/24/2020 1:19 PM	Support Agent Working

※実際の画面と異なる可能性があります

NUTANIX™

➤ ケース作成後のハンドリング

ケースを担当するサポートエンジニア(SRE)が連絡を差し上げます。

お客様はポータル、またはメールにてご返信ください。

The screenshot shows the Nutanix Support & Insights web interface. At the top, there's a navigation bar with a search bar, a 'Support & Insights' logo, and various status indicators. Below the header, the URL shows 'Home > Cases'. The main content area displays a case titled 'How to charge Service Provider Program for the cluster usage on AWS'. The case was created on Feb 4th 2022 and last updated on Mar 14th 2022. The 'Reply' button in the top right of the case card is highlighted with a red box. To the right of the case details, there's a 'STATUS' section indicating 'Support Agent Working' and a 'PRIORITY' section showing 'P3 - Normal'. The 'Description' and 'Comments' sections contain the text: 'Hello teams,' and 'Could you tell me how to charge the Service Provider Program subscription for the cluster usage on AWS ?' respectively.

※実際の画面と異なる可能性があります

➤ 注意:サポートケースの Schedule について

ケースの画面右上に「Schedule」というボタンがありますが、これは使用しないようにしてください。

サポートケースにて Schedule を設定しますと、指定された日時“以降”にケースの対応が開始されます。

その日時に回答を行うなどではないことにご注意ください。

(Schedule を設定しますと開始が遅れるため対処についてはかえって遅くなっています)

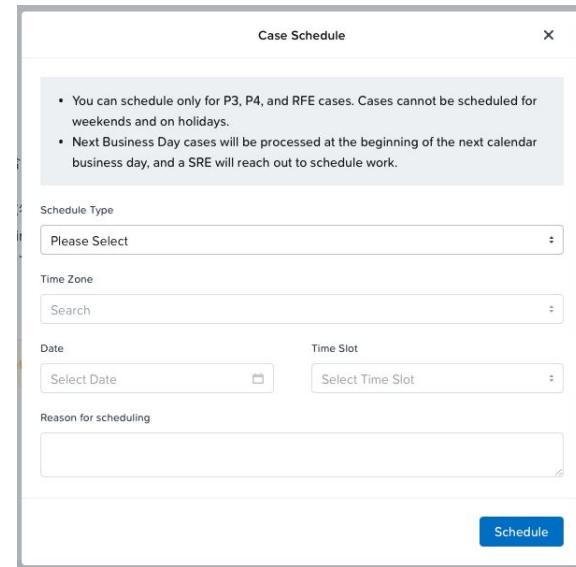
海外では、ケースは作成するがその後すぐに担当が休暇に入るなどの理由から作成はするが対応の開始を遅らせたいという需要がございます。

こうした場合にサポートケースの Schedule を設定、対応の開始を遅らせることができます。

日本国内の場合、こうした需要はないかと存じます。

Schedule を設定すると対応の開始が遅れるだけになるため設定をしないようにしてください。

使用しないでください!!



ここで指定した時刻“以降”にケースの対応が開始されます

➤ ケースクローズ

下記のいずれかの状態にてケースクローズとなります

- ・ オープン時にご報告いただいた問題が解決し、お客様からクローズの了承をいただく
- ・ お客様からの情報待ちの状態で2週間経過（期間中に2回の状況伺いを弊社から実施）

一旦クローズしたケースで進展(再現待ちの事象が発生など)があった場合には、クローズしたケースの再オープンもしくは新規ケースにて対応します

問題が最終的に解決されていない場合でも、お客様への事前連絡と同意によりケースをクローズする場合があります。

➤ ケースクローズ後(1)

弊社よりメールで送信されるサーベイにご協力をお願いいたします。

1. メール内の”Nutanix Support Survey”をクリック(リンクには有効期限があります)
2. 画面左下のJapaneseをクリック、日本語のサーベイになります



The screenshot shows the Nutanix Support Feedback survey page. It features a title "Nutanix Support Feedback" and a note about rating scales. The survey includes sections for "Time to Respond", "Time to Resolve", "Engineer's Knowledge", "Quality of Communication/Service", "How likely is it that you would recommend Nutanix to a friend or colleague?", and "Overall Satisfaction with Nutanix Support". At the bottom, there is a text area for additional feedback and a "Submit" button. A red arrow points to the "Japanese" link at the bottom right of the page, which is highlighted with a red box.

※実際の画面と異なる可能性があります

➤ ケースクローズ後(2)

ニュータニックス・グローバルサポートへのフィードバック

ニュータニックス・グローバルサポートについて、それぞれ0(低)～10(高)の11段階評価でご採点ください。
いただいた結果は、世界的に採用されているNPS(ネット・プロモーター・スコア)という指標にて測定、判断しておりますため、以下の基準でご採点いただけますと幸いです。

9-10: 満足している
7-8: 特に不満はないが、満足もしていない。改善をリクエストしたい内容がある等
0-6: 不満がある

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
応答までの時間*	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>									
解決までの時間*	<input type="radio"/>										
エンジニアの知識*	<input type="radio"/>										
コミュニケーション/サービスの質*	<input type="radio"/>										
本ケースの対応に関して Nutanix をご友人やご同僚に勧めるか*	<input type="radio"/>										
本ケースにおけるニュータニックス・グローバルサポートに対する総合的な満足度*	<input type="radio"/>										

本ケースの対応に関する具体的なフィードバックやコメント(日本語可)

送信

評価については世界的に使用されている

NPS(ネット・プロモーター・スコア)の計算方法を元に

判断を行なっており、それぞれ0(低)～10(高)の11段階評価で、ご採点をいただいております。

9-10: 満足している

7-8: 特に不満はないが、満足もしていない

改善のリクエストがある等

0-6: 不満がある

フィードバックやコメントもご記入いただければ、

大変ありがとうございます。より良いサポートをご提供できるよう、是非ご協力をお願いいたします。

※NPSとしては項目5(Nutanixをご友人やご同僚に勧めるか)の回答で計測しております。

※実際の画面と異なる可能性があります



©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。