

技術支援サポートのご案内

スターリング コマース株式会社

ソリューション サポート部

2009年 6月

Sterling Commerce
An AT&T Company

技術支援サポート定義

▶ 前提

- 技術支援サポートのご提供には、以下の前提が必要です。
 - ▶ 弊社販売製品に対する「プロダクト使用契約 (PUA: Product Use Agreement)」の締結
 - ▶ 技術支援サポート(保守)契約の期間内であること(事前にご連絡がなければ自動更新)

▶ 技術支援サポートの概要

- 関連技術資料、技術情報のご提供
- お問い合わせに対する回答および助言
- ご使用製品に発生した問題解決のためのご支援
 - ▶ 支援方法: e-mail、電話、Web、FAX

※お客様サイトでの直接支援およびコンサルティングを必要とするお問合せは、別途有料オンサイトサービスにて承ります。

技術支援サポートお問合せ手順(1)

① お問い合わせ時にご準備いただく内容

- サポートご契約番号
 - ▶ 契約書に記載
- ご連絡先
 - ▶ 会社名、御芳名、電話番号(内線番号)、e-mailアドレス等
- 既にお問合せ頂いたケースの継続の場合
 - ▶ 弊社からお知らせしたケース番号
- 新規お問い合わせの場合
 - (1) ご使用のSterling Commerce社製品情報
 - ▶ 製品名、バージョン番号、リリース番号、メンテナンス/パッチ番号
 - (2) マシン環境情報
 - ▶ オペレーティングシステムのバージョン/リリース番号
 - ▶ サードパーティ製品(データベース、WAS等)のバージョン/リリース番号
 - (3) お問い合わせの詳細
 - ▶ 障害の場合には、発生時のデータおよびエラーメッセージ、ログ情報(ダンプ)等
 - ▶ 再現する場合には、その頻度と再現手順
 - ▶ システム構成や設定等で何か変更を行った後に障害が発生した場合は、変更内容の詳細

技術支援サポートお問合せ手順(2)

④ 弊社における対応作業概要

- お問合せ内容の確認、範囲の明確化
- 緊急度の協議とお知らせ
- ケース番号の発行
- 弊社Knowledge Base(過去事例・既知の問題)の確認と、そのフィードバック
- 操作方法等一般的なご質問への回答、およびアドバイス(電話/e-mailでの情報提供)
- 障害調査のための情報収集
 - ▶ お客様環境の情報チェック方法、および入手方法の指示
- 障害の再現確認
 - ▶ 再現手順の確認、および弊社での再現テスト
- 問題解決
 - ▶ 回答/回避策の提示
 - ▶ 弊社製品に問題がある場合は修正パッチ等の提供
- ケースのクローズ
 - ▶ 問題がないかお客様との協議の上、ケースをクローズ
- サーベイの実施
 - ▶ ケースクローズにあたり、各担当エンジニアの対応についてのサーベイをアトランダムに実施

サポートケースのハンドリングフロー

① 弊社内でのサポートケース処理

- スターリングコマース製品の開発は、全て国外で行われており、日本法人のサポートでは、お客様との間の日本語による窓口業務が主な範囲となります。弊社の英語オンラインサポート同様、お客様に代わってKnowledge base検索、ケース登録等の作業をし、必要に応じて国外の技術部隊に支援を要請しています。
国外にエスカレーションしたものに関しては、回答内容等を日本語にてお客様にフィードバックします。
- 国外のリソースに問い合わせる都合上、ご回答まで多少のタイムラグを生じることがあります。あらかじめご了承ください。

技術支援サポートの範囲(1)

- ◁ 技術支援サポートのご提供時間
 - 日本語での対応は弊社営業日の営業時間内、午前9時から午後5時30分まで。
 - それ以外の時間帯の対応は、製品によって異なります。詳しくは後述の「技術支援サポート24X7対応」をご覧ください。
- ◁ お問合せ資格
 - 基本的に製品トレーニングを受講された方、または同等の知識のある方対象
- ◁ サポート範囲
 - 契約製品に関する、導入・開発・運用上の質問、および障害対応
 - アップグレード情報
 - ライセンスキーについて
- ◁ その他
 - 製品機能、仕様に関する改善要求受付

技術支援サポートの範囲(2)

技術支援サポート契約範囲外の内容

- ⊃ 弊社営業日の営業時間外の対応
 - 非営業日、および営業日の午後5時30分以降翌日午前9時までの日本語対応
- ⊃ オンサイトサポートおよびコンサルティング
- ⊃ 弊社製品のインストールおよび構成設定等の実作業
- ⊃ マッピングに関する作業、および製品障害に関連しない調査
- ⊃ パフォーマンスチューニング
- ⊃ 製品トレーニングおよび運用トレーニング
- ⊃ 弊社製品以外のサードパーティ製品についてのお問合せ
 - RDBMS、WAS、連携するパッケージおよびシステム等
- ⊃ その他
 - 開発、設計、導入、操作等に関する利用法の詳細や、弊社製品と他社製品とのインタフェース等、お客様環境に特化した詳細な説明や実現方法の提供が必要な場合は、別途有償の製品研修およびプロフェッショナル・サービス契約のご締結が必要です。

技術支援サポート緊急度レベル(1)

お問合せ内容に関する緊急度(Severity Level)の分類

- ① 緊急度 (Severity Level)
 - 質問・障害を緊急度で分類することにより、より迅速で効果的な対応を可能にします。
- ② 緊急度の確認
 - 内容につきましては、お客様との合意のもとで適切な緊急度を決定させていただきます。
- ③ レベル変更
 - 決定された緊急度は、お客様の状況に合わせて随時変更可能です。
- ④ お問合せへの対応目標
 - 社内規定により一次対応までの目標時間を設定しています(次ページ表参照)。

※グローバル カスタマーについて(別途契約が必要)は、ワールドワイドで共通なカスタマーサポート ガイドラインを別途規定しております。

技術支援サポート緊急度レベル(2)

緊急度レベル (Severity Level)	定義内容	一次対応目標時間
4: 一般のご質問レベル	<p>一般的なご質問、または運用システムに影響しないレベルの問題で、簡単に回避策を適用できるケース。</p> <p>例: 機能の使い方および操作方法等のご質問、マニュアルの不備、製品の可用性について等。</p>	1営業日以内
3: ノンクリティカル	<p>緊急ではない問題。一部分的な機能障害であり、システム全体としては動作上あまり影響はない。</p> <p>例: 頻繁に使用しない機能・コマンドで障害が見られる場合、およびマッピングエラー、ドキュメント作成時のテンプレートエラー等。</p>	4営業時間以内
2: クリティカル	<p>システムに重大な影響を及ぼす障害であるが、システムダウンを招くような事象ではない。システムが制限された状態で運用を強いられるケースで、代替案が無い状況。</p> <p>例: 頻繁に使用する機能・コマンドで障害が発生しているような場合。システム性能が極端に落ちていたり、不安定な状況。</p> <p>*電話での対応</p>	1営業時間以内
1: 運用システムダウン	<p>運用システムがダウンしている状態。 緊急事態で一刻も早い対応が必要な状況。</p> <p>例: プロセスが繰り返し異常終了している場合や、運用システムにおいてレーディングパートナーとのデータ送受信が全く出来ないような場合。</p> <p>*電話での対応</p>	0.5営業時間以内

技術支援サポート日本法人窓口

【スタンダードサポート】(9時00分 → 17時30分)

Product	Gentran:Server Sterling Integrator	Connect:Direct Connect:Enterprise	Sterling Collaborate Network	Sterling Multi-Channel Fulfillment (nWMS, DOM)
TEL	03-5408-8528 (サポート専用番号)			
FAX	03-5408-8510			
E-Mail	Gentran_NA_Help@stercomm.com	Connect_Help@stercomm.com	SCN_Help@stercomm.com	Supplychain_Help@stercomm.com
WEB	<p>英語セルフサポートサイトはCustomer Center経由でアクセスできます。 https://cn.sterlingcommerce.com/ * Customer Centerをご利用いただくためには、事前にオンライン登録が必要になります。 ご不明な点がございましたら、各製品ヘルプデスクまでお問合せください。</p>			

技術支援サポート24X7対応

日本法人の営業時間外(17時30分 → 翌朝9時00分)の窓口(英語のみ)

Product	Gentran:Server Sterling Integrator	Connect:Direct Connect:Enterprise	Sterling Collaborate Network	Sterling Multi-Channel Fulfillment (nWMS, DOM)
範囲	緊急度レベル1(運用システムダウン)のケースのみ対応可			全ケース対応可
E-Mail (英語のみ)				SupplyChainApps_Support@stercomm.com
TEL	03-5408-8528(時間外は国外に転送)			
WEB	Customer Center → My Support Request: Log and View Cases https://cn.sterlingcommerce.com/ * Customer Centerをご利用いただくためには、事前にオンライン登録が必要になります。 ご不明な点がございましたら、各製品ヘルプデスクまでお問合せください。			



Sterling Commerce

An AT&T Company