

JTAC CASE USER GUIDE

Agenda

1. JTAC対応範囲
 2. TACへのお問合せ方法
 - 2-1. メールでのお問合せ方法
 - 2-2. サポートポータルからのお問合せ方法
 - 2-3. 電話からのお問合せ方法
 3. 添付ファイルの注意点
 4. Severity と SLA
 5. サポート契約情報の修正窓口
 6. RMA返却方法
- Appendix: Japan サポート体制

改版履歴

2020年9月20日 初版 01
2020年9月28日 訂正 02 時間外対応について、プレミアサポートについて訂正
2021年7月13日 追記 03 スライド4に support@extremenetworks.com 追記
2021年9月9日 追記 04 RMA被疑品の返却方法更新
2022年5月11日 追記 05 スライド5のメールサブジェクトに含ませる文字列を更新、スライド9の添付の注意事項を更新
2023年7月7日 追記 06 スライド7にGTAC User Guide入手方法を追加
2024年3月21日 追記 07 スライド11にSD-WAN装置の場合の案内を追加



1. JTAC 対応範囲



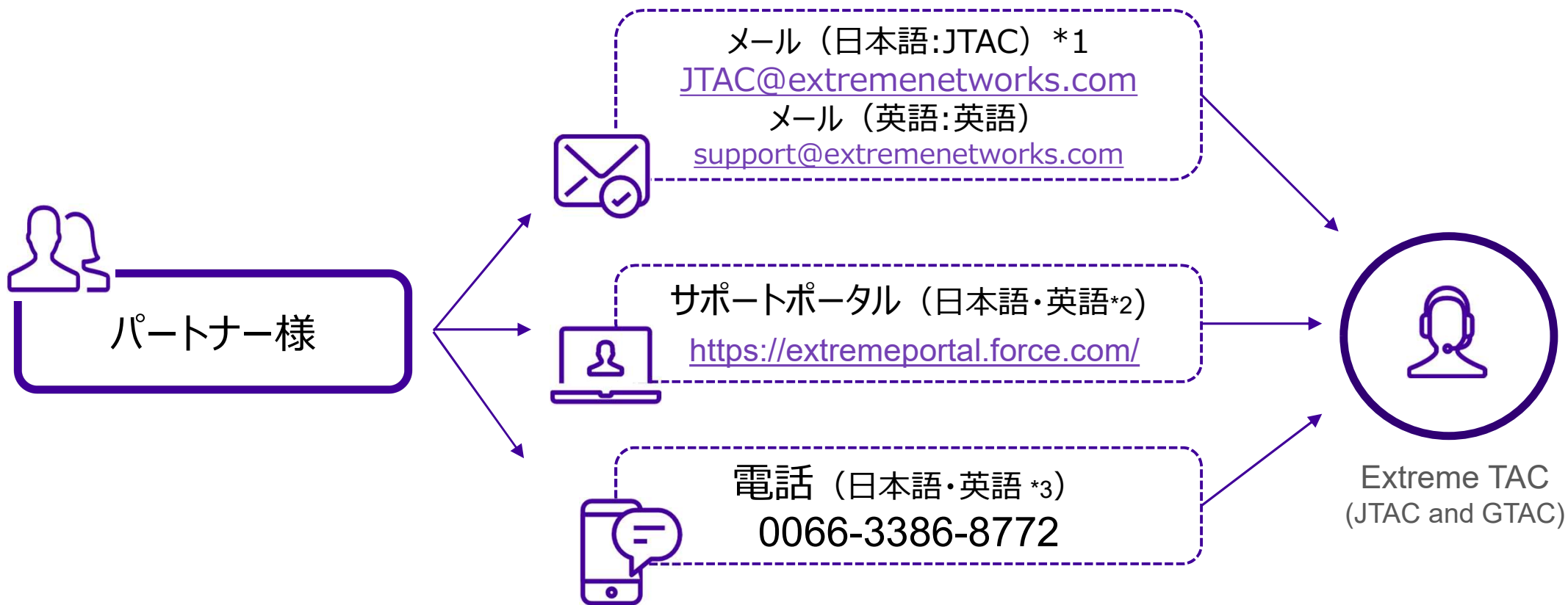
- JTAC (Japan TAC) とは日本語による技術サポートを担当する部署の名称となります
- 日本時間の平日午前 9 から午後 6 時 (時間外緊急対応は Global TAC(GTAC) にて対応)
- 有効なサポート契約(Partner Works または Extreme works)を持つ下記製品を対応
 - サービスプロバイダ製品
 - MLXe 及び CES/CER
 - VDX
 - SLX
 - キャンパスファブリック製品
 - ERS
 - VSP

上記であってもOEM製品については引き続き GTAC にて対応しております

上記以外にも一部 EXOS、ワイアレス製品、XIQ も **GTAC経由**にて JTAC が対応しております



2. TACへのお問合せ方法



*1 日本語メールによるケースオープンはサービスプロバイダ及びキャンパスファブリック製品に限ります。

*2 サービスプロバイダ及びキャンパスファブリック製品のケースでJTAC(日本語)を希望する場合には日本語で記載ください

*3 緊急対応が必要な場合には電話より英語にてお問い合わせください



2-1. メールでのお問合せ方法



- メールからの新規ケース発行条件
 1. 弊社ポータル <https://extremeportal.force.com> 上にアカウントがあるお客様からのメール
 2. メールサブジェクトに製品毎の文字列が含まれる
 - サービスプロバイダ製品
 - [CER/CES] Data Center Switching & Routing: CER & CES (Netiron OS) *1
 - [MLX] Data Center Switching & Routing: MLX (Netiron OS)
 - [SLX] Data Center Switching & Routing: SLX, Extreme 8520 and 8720 (SLX-OS)
 - [VDX] Data Center Switching & Routing: VDX (Network OS)
 - [PACKET BROKER] Network Packet Broker Extreme 9910, 9920 (Tierra OS), Virtual Packet Broker, Session Director and Visibility Manager
 - キャンパスファブリック製品
 - [VSP/ERS] VSP & ERS
 3. メールを JTAC@extremenetworks.com または support@extremenetworks.com に送信
- 上記3点を満たすと弊社システムより新規ケース番号を発行した旨通知メールが返信されます



2-1.メールでのお問合せ方法 (Cont.)



注意：暗号化された添付ファイル展開用のパスワードを別メールにてご連絡頂く場合には上記2で指定した文字列を外し、代わりに発行されたケース番号を()に入れたメールを同宛先へ送信ください

例) 新規ケース作成時のメールのサブジェクト [VDX] VDX lost IP connectivity after version up

新規ケース番号 02206845 の通知メールを受信

パスワード連絡のメールサブジェクト (02206845) VDX lost IP connectivity after version up

お客様のシステムによっては添付を含むメール送信により自動的にパスワード通知メールが送信される場合があります。そのようなシステムをご利用の場合にはケース作成時にはファイルを添付しないようお願いいたします。

- メール本文に以下の情報を記載ください

Partner Company:

Partner Company Contact Name:

Email:

Phone:

SN:

Product Type:

Software Version:

Severity:

Problem Description:

代理店様のお名前、エンドユーザ様のお名前

ケースご担当者様のお名前

ケースご担当者様のメールアドレス

ケースご担当者様の電話番号

調査対象装置のシリアル番号

調査対象装置製品名

調査対象装置利用バージョン

緊急度（通常ケースは3）詳細はスライド10参照

問題の内容

- キャンパス製品では上記に加えて以下記載ください

- Contract number



2-2. サポートポータルからのお問合せ方法



- <https://extremeportal.force.com/> より新規ケースをOPENください
- ポータルの利用方法は以下 GTAC USER GUIDEをご参照ください
<https://cloud.kapostcontent.net/pub/c78c8044-2183-4acd-94f3-45e3be2166f4/gtac-user-guide.pdf?kui=jGDahrG0vCQxu0jPkSMG1Q>
- または、<https://extremeportal.force.com/> の最下部からリンクされている Global Technical Assistance Center (GTAC) User Guide をご参照ください
- 記入する言語について
 - サービスプロバイダ及びキャンパスファブリック製品のお問合せは日本語で記載ください
 - 日本時間平日午前9時から午後6時以外の緊急対応はポータルと電話にてお問合せください
- ポータルの操作等の不明点に関しては以下までメールにてお問合せください（英語）
epnsupport@extremenetworks.com



2-3. 電話からのお問合せ方法



- 新フリーダイヤル電話番号 0066-3386-8772
- 自動音声に従い操作ください

例) 3, 1, 4, 2

ケース種類 : Licensing (1), Existing case or RMA (2), Open new case (3)

製品カテゴリ: Switch/Router (1)

製品: Data Center former Brocade Products (4), ERS/VSP (5)

言語: English (1), Japanese (2)

- 日本時間の平日午前9時から午後6時に限り日本語対応となります
- 日本時間平日午前9時から午後6時以外の緊急対応は英語を指定ください
- 現在日本語対応しているものはサービスプロバイダ製品のみとなります



3. サポートポータル及びメールでの添付ファイルの注意点



- 添付ファイルの注意点
 - 文字化けを避けるためファイル名は半角英数文字で指定ください
 - サイズが大きいもの (up to 30GB)は弊社ポータルからのアップロードをお勧めします
 - VDXまたはSLXといった製品のsupportsaveファイルを弊社ポータル上にアップロードすると弊社システムにより自動的にデコードが実行される仕組みがあります。そのためいくつかの注意点があります。

- (圧縮前のファイルも含め)ファイル名は全て半角英数文字で指定する
- 圧縮ファイル展開の際にパスワード設定をしない
- 圧縮方式として zip, tar, tar.gz 以外は利用しない (lzhやlhaには未対応)
- 複数のVDXまたは複数のSLXのsupportsaveを一つの圧縮ファイルに纏めると、デコードは自動的に開始されない可能性があります。各装置のsupportsaveを別の圧縮ファイルに纏めて頂ければ幸いです。
- 一つの装置の複数回分のsupportsaveを圧縮ファイルの中の一つのディレクトリーに纏めると、自動的なデコードは正しく行われない可能性があります。一つの装置の複数回分のsupportsaveがあれば、別々の圧縮ファイルに纏めて頂くか、一つの圧縮ファイルの中の別々のサブディレクトリーに纏めて頂ければ幸いです。
- 上記の4と5を合わせますと、各装置の各supportsaveを個別の圧縮ファイルに纏めて頂きますと自動的なデコードはより確実に開始されます。

自動デコードにより調査に着手するまでの時間が大幅に短縮できます

緊急なケースほどご協力のほどよろしくお願いいたします



4. Severity and SLA



- Service level objective Matrix

CASE PRIORITY	RESPONSE TIME	RESTORE TIME (SOFTWARE FIX OR WORKAROUND)	UPDATE FREQUENCY
C1: Customer's network segment or management application is down or experiencing a consistent, measurable performance impact with no immediate resolution available	First Available Engineer – Maximum 15 Minutes	4 Hours	Up to 4 Hours
C2: Customer's network is experiencing intermittent failure or degradation of network or management application.	1 Hour	1 Day	Daily
C3: Customer has issues that do not affect normal network or management application operation and/or questions concerning product function or use.	8 Hours	10 Days	5 Days
C4: Ask a question or for additional information	Acknowledgement within 24 Hours	N/A	N/A



5. RMA後のサポート契約の移管について



- サポートポータル上のサポート契約情報に更新が必要なところ、もしくは誤りなどあれば、以下まで英文メールにてお問合せください。

enirmacsr@extremenetworks.com

- SD-WAN装置の場合、ご連絡は不要です。代わりにOrchestratorで新しいシリアル番号を使って新しいアプライアンスを作成して下さい。



6. RMA被疑品の返却方法



- サポートポータルより以下の手順からラベルを印刷する

Support -> Case Management -> Choose your RMA request -> Click on the issue description of it -> Choose RMA -> Click the drop down icon “v” found on the right -> Click on “Generate Waybill”

- 以下よりUPSへ荷物の集荷依頼

<https://returns.upsrow.com/PickupRequest/>

詳細は弊社KCS記事 000097012 をご参照ください

<https://extremeportal.force.com/ExtrArticleDetail?an=000097012>



Appendix: Japan サポート体制



	Extreme	備考
Technical Assistance Center (TAC)	日本国内 及び海外6拠点 (24時間x365日)	JTACは日本の顧客向けに月曜日から金曜日までの午前9時から午後6時の日本語サービスを提供しています。時間外に受け付けた内容は翌営業日に応答させていただきますが、緊急対応が必要な場合について海外拠点より対応します。
日本語対応	○	一部（日本時間午前9時から午後6時以外の緊急対応）では英語による対応となります
クリティカル障害の対応	○	障害内容に応じたプライオリティ管理により、最もプライオリティの高いケースでは24時間体制で問題解決に取り組みます
TACラボ環境	日本国内及び海外拠点	国内にも潤沢なサポート機材を持ち、迅速な問題再現環境の構築が可能となります
RMA交換品の国内物流拠点	○	国内にも製品パーツの物流拠点を持ち、RMA時の機器の交換に素早く対応します
Failure Analysis Report (不具合解析報告書) 提出	○	国内の品質管理担当者による進捗管理によって、海外拠点にてハードウェアに関連する障害を再現した後、解析結果をレポートします
コンサルティングサービス	○ プロフェッショナルサービス	お客様のご要望や計画、課題を基に最適な提案をメーカーが直接行うコンサルティング技術支援サービス（有償）があります。（期間はプロジェクト単位）
サポートサービス向上の取り組み	○ プレミアサポートサービス	お客様へ機器を導入後（運用）運用支援やリスク分析の情報提供等を行い安定した運用目指したサポートサービス（通常の保守契約へ追加するサービス、年間契約 有償）
サポートサービス向上の取り組み	○	カスタマー・サーベイ（お客様アンケート調査）を実施し、継続的にサポートの向上および改善に向けた取り組みを実施します

JTAC サポート強化のための取り組み

- JTACでは全員がエスカレーションエンジニアとして開発部門とのダイレクトパスによる迅速な対応が可能となります
- アサインされたTACエンジニアが問題解決まで一貫して担当することにより問題点の発散を防ぎます
- ¹³ アカウントチームと密に連携し顧客要望に応じた柔軟な対応が可能となります





ADVANCE WITH US

Thank You

WWW.EXTREMENETWORKS.COM

