サポートチケットガイド

このガイドでは、サポートチケットを作成する際のポイントや、緊急度の定義についてご説明します。チケットの内容を明確にご記入いただくことで、より迅速かつ的確な対応が可能になります。

緊急度の定義

高（緊急対応が必要）

- ✓ 影響：重大なビジネスの停止や重要な機能の不具合が発生している。
- ✓ 必要性：即時の対応が必要。数時間以内に解決策を模索する必要がある。
- ✓ 例：システム全体のダウン、重要なデータへのアクセス不能、安全に関わる重大な問題。

中（迅速な対応が望ましい）

- ✓ 影響：一部の機能に障害があり、業務の効率が低下しているが、全体としては稼働している。
- ✓ 必要性：迅速な対応が望ましいが、即時ではなく数日以内の解決でも許容される。
- ✓ 例：特定の機能の不具合、パフォーマンスの低下、間接的に業務に影響を与える問題。

低（計画的な対応が可能）

- ✓ 影響：軽微な不具合や要望。日常業務には大きな影響を与えない。
- ✓ 必要性：時間をかけて対応可能。計画的な解決策の提案と実行が可能。
- ✓ 例：操作方法に関する改善提案、ドキュメントの更新要求、一般的な問い合わせ。

チケットの作成方法

1.優先度の設定

問題の緊急性をお知らせください。
緊急度の定義に従い、「高」「中」「低」を選びます。

2. 問い合わせ内容の明確化

- **具体的なタイトル：**問題を簡潔に要約したタイトルを付けてください。
- **詳細な説明：**問題の状況を明確に記載してください。可能な範囲で以下もご記載ください。
  - 実現したいこと（どんな結果を期待しているか）
  - 試したこととその結果（設定や出力方法など、試行内容とその動作）

※1 つのご相談の中に関連する複数の要素が含まれる場合は、課題を整理してご記入ください。
整理された情報をご提示いただくことで、迅速で正確な対応が可能になります。

3. 再現ケースの作成

- **ステップバイステップの手順**：問題が発生するまでの操作手順を記載してください。
- **スクリーンショットや動画**：実際の画面を共有いただけると理解がスムーズになります。
- **再現用のサンプル**：
  - 不要な項目や設定を除いた最小構成でご提供ください。
  - 可能な限り、簡易なデータを含めてください。

4. 対象外のチケット

以下のような内容は、サポートの範囲を超えるため対象外となります。

- 業務要件や設計を含むソリューションのご相談
- 実装や成果物の作成を目的とした依頼
- 複数の問題が混在する複雑なご要望

これらは内容によって、設計支援やコンサルティングに近い対応となる場合があり、サポートでは対応いたしかねます。

チケット運用に関するお願い

● 1 チケットにつき 1 つの質問でお願いします

異なる種類のご相談が 1 つのチケットに含まれている場合、対応内容が複雑化し、正確な管理や回答が難しくなります。
複数の種類のご相談に該当する場合は、チケットを分けてご連絡ください。

お客様のサポート担当者について

サポート対応を円滑に進めるため、**お客様側のサポート担当者は正副の 2 名まで**とさせていただきます。
担当者を限定いただくことで：

- 問い合わせ内容の整理・品質向上
- 対応履歴の一貫性確保
- 認識の食い違いの抑制

などの効果が期待され、結果的にサポート対応の効率と精度が向上します。
担当者の変更や追加がある場合は、事前にご連絡をお願いいたします。

最後に

このガイドラインに沿ってチケットをご作成いただくことで、サポートチームはより迅速かつ的確な対応を行うことが可能になります。
ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。