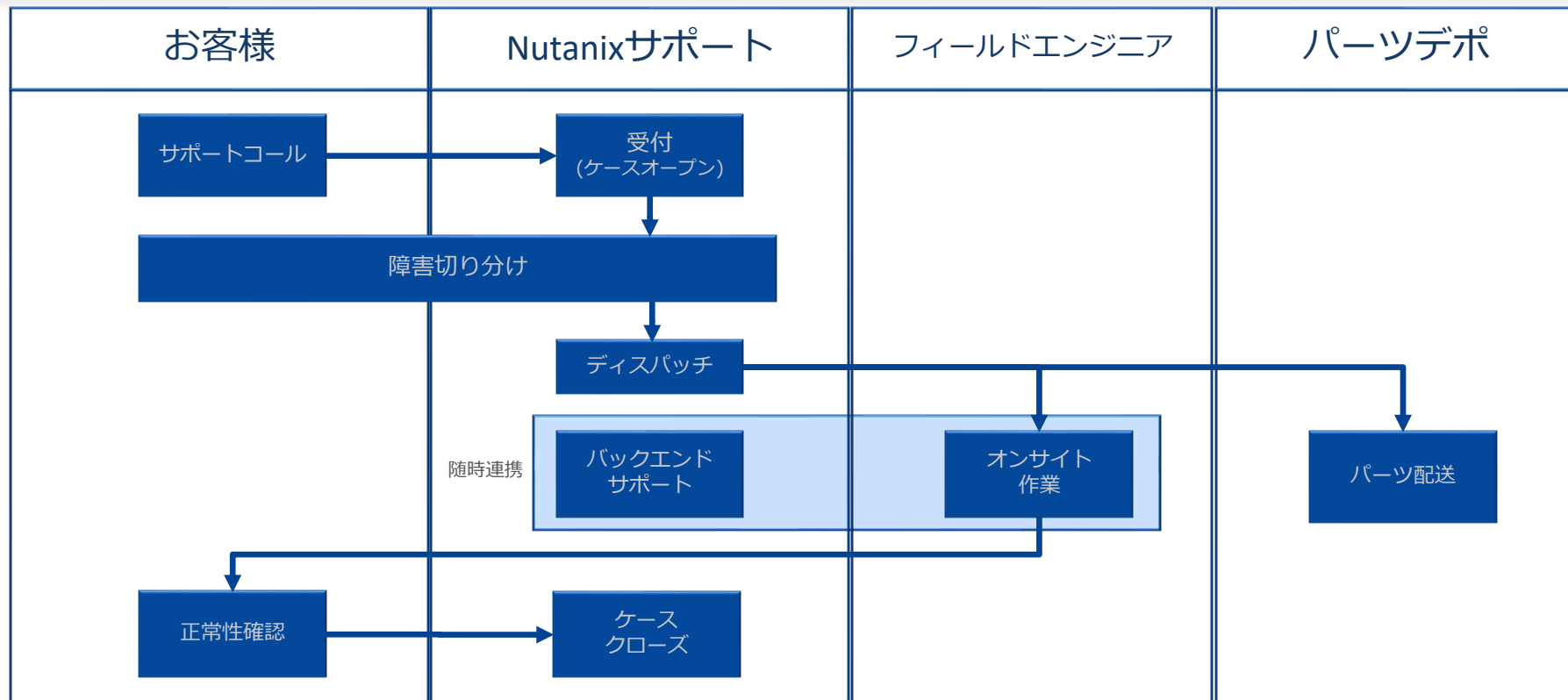


# > サポートケースの管理

---

# > 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/ハイパーバイザーのバージョン※
- 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)

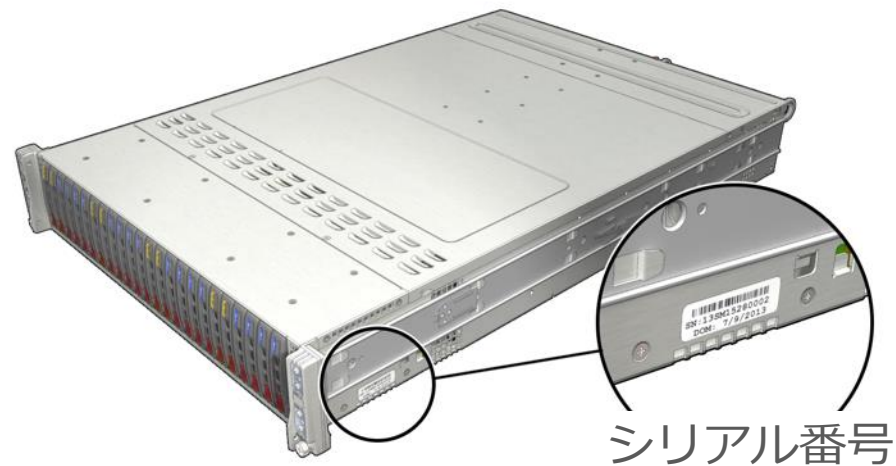
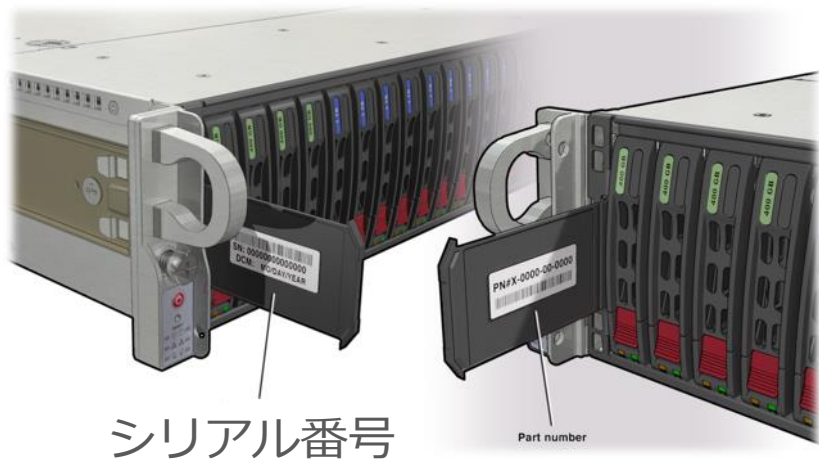
Web Console (PRISM) – Hardware – Diagram でブロック図の上に表示

The screenshot displays the Nutanix Prism Web Console interface. The top navigation bar includes the 'Vegeta' logo, a 'Hardware' dropdown menu (highlighted with a red box), a health status icon, a refresh icon, the Nutanix 'N' logo, a search icon, a help icon, a settings icon, and an 'Admin' user profile icon. Below the navigation bar, the breadcrumb trail shows 'Overview' and 'Diagram' (highlighted with a red box), followed by 'Table'. A '+ Expand cluster' button is visible on the right. The main content area shows a hardware diagram for a node labeled 'NX-1065-G4 (16SM65110113)'. The diagram consists of a table with the following data:

3	3	3	3
2	2	2	2
1	1	1	1
1065....com	⚡	1065....com	
1065....com	⚡	1065....com	

## ➤ 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



## 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](mailto:shipconfirm@nutanix.com)>  
送信日時: 2018年 7月 30日 21:24  
宛先: Shipconfirm  
CC: xxx@xxxx.xx.xx; yyy@yyyyyy.yy.yy  
件名: Your Licenses have been provisioned for Sales Order #SO-BV-0XXXXX

Nutanix BV  
Nutanix Netherlands B.V.  
Scorpius 100  
2132 LR Hoofddorp  
Netherlands

Order Provisioning  
Order Date 7/30/2018  
SO# Sales Order #SO-BV-012345  
Customer PO# 9876543210  
End User 12345 ABCD DATA

Bill To  
Example Corporation  
Address1Address2  
Tokyo Tokyo XXX-XXXX  
Japan

Ship To  
Example Corporation  
Address1Address2  
Tokyo Tokyo XXX-XXXX  
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-5YR	7/29/2018
LIC-00456789	L-SW-PRO-5YR	7/29/2018
LIC-00564564	L-SW-PRO-5YR	7/29/2018

To download Nutanix Software, go to: [portal.nutanix.com/mysoftwaredownload](https://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](https://portal.nutanix.com)  
To activate your license and for any additional information regarding license activation, go to: [www.nutanix.com/support](https://www.nutanix.com/support)  
For specific features, functions, and a full product description, go to [www.nutanix.com/products](https://www.nutanix.com/products)  
The Ordered Product and your use is subject to the Nutanix End User License Agreement found at [nutanix.com/eula/](https://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 illustrates the navigation process in the Nutanix Support & Insights portal. On the left, the hamburger menu is open, showing the path: Assets > Software Support Contracts. The main content area displays a table of Software Support Contracts. The first row is highlighted, and its Serial Number is shown in a detail view on the right.

Serial Number	Software	Location	Cases	Support Contract	Support Contract End Date	Primary Contact
16SW1*	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. The top navigation bar includes a search bar, a notification bell with '12', and a user profile icon. The main content area is titled 'Subscriptions' and displays a table of active subscriptions. The left sidebar contains a hamburger menu with options like Home, Insights Search, Bookmarks, Smart Support, Assets, Licenses, Downloads, Documentation, Security, Announcements, and Manage Contacts. The 'Licenses' menu item is expanded, showing 'Subscriptions' as a sub-option. Red boxes and arrows highlight the navigation path: the hamburger menu icon, the 'Licenses' menu item, the 'Subscriptions' sub-item, and the first row of the subscription table.

Subscription Number	Subscription Status	Start Date	End Date	Subs
A-S0000	Active	2019-01-06		LEAF
A-S0000	Active	2019-01-17		FRAI
A-S0000	Active	2020-07-02		NUT.
A-S0000	Active	2020-08-31		BEAI
A-S000	Active	2020-10-06		BEAI
A-S000C	Active	2021-04-30		BEAI
A-S0000	Active	2021-11-10		BEAI
A-S0000	Active	2022-06-16		NUT.
A-S0000	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

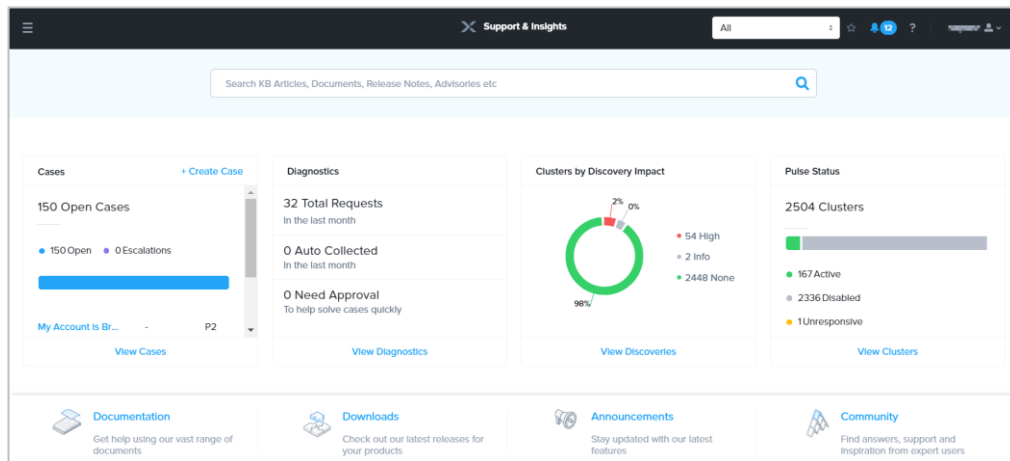
サポートポータル もしくは お電話にて新規ケースをオープンいただけます。

【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

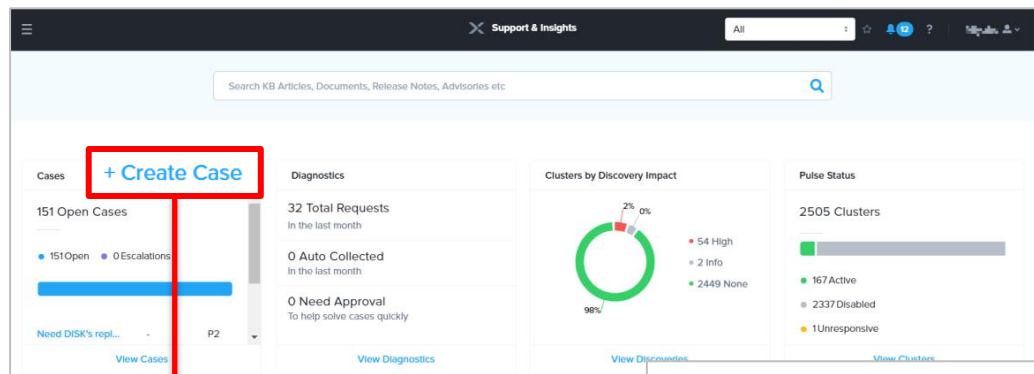
- エンドユーザ様の会社名
- (エンドユーザ様と異なる場合)電話をかけてきた方の会社名
- お客様の氏名 (フルネーム)
- お客様の電話番号
- お客様のメールアドレス  
(サポートポータルユーザとして登録済みのメールアドレス)
- 以下のいずれか
  - Nutanixのアプライアンス(ブロック)のシリアル番号(注)
  - ソフトウェアチョイスの SW Registration ID
  - Subscription ID
- 業務停止、システムダウン、データロスと行った業務に著しい影響を与える問題であるか否か (優先度1か否か)
- サポートケースの主題: <問題/現象の簡単な説明>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

# > 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。



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 contains the following fields:

- Product \* (Search)
- Subject \* (Text input)
- Issue \* (Please Select)
- Priority \* ? (Please Select)
- Serial Number \* (Text input 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 ×

Product \*

Subject \*  Priority \* ?

Issue \*  [Ask the community](#)   \* [Find My Cluster](#)

- 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 form for creating a support case. It includes the following elements:

- Subject \***: A text input field.
- Priority \* ?**: A dropdown menu with "Please Select" as the current selection.
- Issue \***: A dropdown menu with "Please Select" as the current selection.
- Ask the community**: A blue link.
- Cluster**: A button.
- Serial Number \***: A text input field.
- Find My Cluster**: A blue link.

- 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3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

The screenshot displays a web form for creating a case. It is divided into three main sections:

- Problem Description:** A large text area for entering details of the issue or question.
- Attach Files:** A section with a "Choose Files" button for uploading logs or screenshots.
- Contact Details:** A section for identifying the user. It includes:
  - Name:** A text field containing "Miyako Yoshimoto".
  - Email Id:** A text field containing "miyako.yoshimoto@nutanix.com".
  - Phone Number:** A text field containing "(034) 577-0000".
  - Additional User Notification:** A text field for up to 3 email addresses, comma-separated.
  - Navigation:** A "< Back" button on the left and "Ask the community" and "Next" buttons on the right.

※実際の画面と異なる可能性があります

# > 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]

Support & Insights

Search KB Articles, Documents, Release Notes, Advisories etc

Cases [+ Create Case](#)

151 Open Cases

0 Escalations

Need DISK's repl... P2

[View Cases](#)

Diagnostics

32 Total Requests  
In the last month

0 Auto Collected  
In the last month

0 Need Approval  
To help solve cases quickly

[View Diagnostics](#)

Clusters by Discovery Impact

Pulse Status

2505 Clusters

フィルタ機能で  
表示するケース  
が選択可能

- Open Cases
- Open Cases
- My Cases
- My Created Cases
- Closed Cases
- Pending Actions
- Proactive Cases

Support & Insights

Search Anything

Smart Support

[+ Create Case](#) [View Case Updates](#)

Filter By **Open Cases**

156 Open Cases

0 Escalations

Priority	Case Number	Subject	KB Article	Serial Number	Created By	Created	Status
P2	...	Need DISK's replacement	-	...	...	8/24/2020 2:15 PM	Support Agent Working
P2	...	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

## > 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 displays the Nutanix Support & Insights interface. At the top, there is a search bar labeled 'Search Anything' and the 'Support & Insights' header. The breadcrumb navigation shows 'Home > Cases >'. The main content area is titled 'CASE' and features a red-bordered 'Reply' button, along with 'Edit', 'Escalate', and 'Resolve' buttons. The case title is 'How to charge Service Provider Program for the cluster usage on AWS'. Below the title, it shows the creation and last update dates in JST. The description starts with 'Hello teams,' and asks 'Could you tell me how to charge the Service Provider Program subscription for the cluster usage on AWS?'. On the right side, there is a 'STATUS' section with 'Support Agent Working', a 'PRIORITY' section with 'P3 - Normal', and a 'TYPE' section with 'Billing'.

※実際の画面と異なる可能性があります



## > 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



NUTANIX  
The Virtual Computing Platform

**Nutanix Support Feedback**

On a scale of 0-10, 0 representing the least favorable rating, and 10 the best, please rate us on the following aspect of the support interaction you had with us.

Time to Respond *	N/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Time to Resolve *												
Engineer's Knowledge *												
Quality of Communication/Service *												
How likely is it that you would recommend Nutanix to a friend or colleague?	N/A	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Overall Satisfaction with Nutanix Support *												

Do you have any additional feedback or comments on the Product or the Support team?

View this form in in: [English](#) [Japanese](#) [Chinese](#)

※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

	N/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
応答までの時間*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
解決までの時間*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
エンジニアの知識*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
コミュニケーションサービスの質*	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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*	N/A	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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)

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、

大変ありがたく存じます。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

# 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。