

イプスイッチのサポートとメンテナンス

製品を使いこなし、スムーズに業務効率化できるよう支援します

強力なオンライン・コミュニティ、集中管理された製品情報とサポートにより、お客様の満足度を高いレベルに保ち、長期にわたってご利用いただいています。

イプスイッチのコミュニティとオンライン・知識ベース

イプスイッチのコミュニティからイプスイッチの知識ベースを自由に検索いただけます。以下のようなサポートやリソースもご利用いただけます。

- サポート**
 サポート・ケースの作成と管理
- プロダクト**
 ライセンスと更新情報の管理、製品のダウンロード
- クエスチョン**
 コミュニティ内で質問し、情報を他の人と共有
- アイデア**
 イプスイッチ製品をより良くするためのアイデアの発案、投票、コメント
- ライブラリ**
 WhatsUp Gold 使用の生産性向上のためにスクリプトをダウンロード、共有
- トレーニング**
 オンライン・トレーニングを含むトレーニング・リソースにアクセス

イプスイッチのコミュニティ

イプスイッチのコミュニティは、意見、課題、アイデアをつなげ、学び、共有することによって、最善の問題解決方法を見つけ、システムを改善するのに役立つ強力なオンラインツールです。このオンラインツールで扱う分野は製品ごとに分類されていますが、いずれのリソースも単一ポイントからアクセスできるようになっています。

オンラインヘルプと知識ベース

知識ベースは、1つの場所にすべての製品情報が集約されているため、適切な答えを速やかに見つけることができます。この知識ベースでは、具体的な質問を入力して回答を得たり、トピックごとに回答を検索したりできるようになっています。サポート・ケースを作成せず、このようなセルフヘルプ型リソースを使用すると、1つまたは複数の質問に対する回答や結果をすばやく検索することができます。

ライブ・サポート

有効なサービスアグリーメントをお持ちのお客様には、営業時間中に**無制限のサポート**を提供しているほか、業務に支障をきたす問題については年中無休で24時間いつでもご利用いただける緊急（延長時間）サポートも、オプションとしてご用意しています。当社の製品エンジニアはより良いサービスをご提供できるよう、最善の解決策を見出せるよう、心がけております。質問にお答えするだけでなく、お客様の目的を見極め、その視点から問題に取り組み、お客様の具体的な状況に沿った適切な解決策を導き出します。それぞれのお客様に個別の事情があり、使用状況はお客様ごとに異なりますから、このアプローチは重要です。

サポート・チームの成果は、解決したケースの数ではなく、ケースのネット・プロモーター・スコア（NPS）の総数に基づいて評価されます。当社のサポート・チームは2015年にNPS 49を、2016年にはNPS 54を達成しました。サポート・ケースは、イプスイッチのコミュニティにログインしてサポート・ページで作成してください。

イプスイッチのコミュニティで、または年中無休で24時間いつでも利用できるオンライン情報を通じて解決できない問題については、イプスイッチとその広大なグローバル・パートナー・ネットワークが現地語でライブ・サポートを提供します。当社パートナーは、イプスイッチ製品の高品質な技術サポートを提供することが認定されており、当社のエキスパートや技術サポート・スタッフもバックアップいたします。

公表サービスアグリーメント

当社の公表されたサポートに関するサービス・レベル・アグリーメント（SLA）はユニークです。寄せられた具体的なケースの重要性に基づいて、パートナーやお客様に対して当社が保証するサービス対応レベルが規定されています。問題の業務への影響度に対応した緊急レベルに応じて、問題に対処します。

	緊急	高	中	低
最初のレスポンス	2時間 (営業時間内)	4時間 (営業時間内)	1日 (営業日のみ換算)	2日 (営業日のみ換算)
アップデート	1日 (営業日のみ)	2日(営業日のみ) または要求に応じて	要求に応じて	要求に応じて
支援	継続的に対応	継続的に対応	可能な限り対応	可能な限り対応

コミュニティの説明やトレーニングのお申し込みは、<https://jp.ipswitch.com/support> をご覧ください。コミュニティ・ページからのサポートはすべて英語で対応しております。

Ipswitch, Inc.
15 Wayside Rd, 4th Floor
Burlington, MA 01803
(781) 676-5700

Ipswitch EMEA Centre of Excellence
Office 2B, Citypoint
Prospect Hill, Galway
Ireland

Ipswitch Japan 株式会社
〒106-0047
東京都港区南麻布4-11-22
南麻布T&Fビル8階