



シスコ Webex

# クラウド コラボレーション製品向け サポート サービス概要

お客様、インダイレクトパートナー様向け

2024年 10月

シスコシステムズ合同会社  
シスコ サービス



# Webex サポート サービスの全体像

サポート 提供チーム	主なサポート内容	サポート オプション		
		Basic	Enhanced	Premium
オンライン リソース	ナレッジベース	✓	✓	✓
Cloud TAC	テクニカル サポート	✓	✓	✓
	Tier 2による優先的なテクニカル サポート(ケース優先対応)		✓	✓
DSM (Designated Service Manager)	アドバイザーによる 支援と相談		✓	✓
	定期レビュー		四半期	月次
	インシデント管理・ エスカレーション管理 (S1、S2)			✓

# Webex サポート サービスのオプション内容

Webex 製品向け ソフトウェア サポートの主な機能	サービス提供者	Basic	Enhanced	Premium
ソフトウェアのアップデート、ナレッジベース Web ベースの情報提供と各種技術ツール	オンラインリソース	✓	✓	✓
<b>テクニカル サポート</b> インシデント修復のための Cisco TAC による標準のテクニカル サポート (S1/S2 : 60分、S3/S4 : 翌営業日対応)	Cloud TAC ※1 T1 エンジニア	✓	✓	✓
<b>Tier 2による優先的なテクニカル サポート</b> T2 エンジニアのダイレクト アクセス (マルチベンダー サポート連携※2 含む) ケースの優先対応 ※2	Cloud TAC ※1 T2 エンジニア		✓	✓
<b>支援および相談</b> 設定や使い方などの相談、定期レビューからの推奨事項に基づいて、シスコのエキスパートがアドバイス、ベスト プラクティス、ハウツー、およびガイド付きチュートリアル (英語コンテンツ) を提供			Basicより優先	最優先
<b>定期レビュー</b> 問題を抱えている領域、目標達成、製品の使用状況、ケース分析、トレンドに関するテクニカル レビュー、推奨事項やガイダンスを提供	DSM (Designated Service Manager)		オンデマンド 非専任	オンデマンド 専任
<b>シビラティ 1 および 2 のインシデント管理とエスカレーション管理</b> 必要に応じて社内調整のフォローを行う 進行中の問題を共有し、問題の深刻化を防止のための対処を図る			4半期ごと	毎月
				✓

※1 Cloud TAC の日本語によるサポートは標準営業時間 (午前 9 時から午後 5 時まで) に限られます。

Tier 1 は問合せを最初に受け付けるエンジニアで、Tier 2 は Tier 1 で処理しきれない問題に対応するエンジニアです。

※2 マルチベンダー サポートは、シスコと Solution Support Alliance Partner との合意に基づいて提供されます。

※2 Collaboration Flex Plan 新プライシングでないご契約は「日本語サポートサービス」を追加契約いただいた場合のみ日本語で提供。

# Webex サポート サービスの日本語対応状況 2024/10

国内で販売中のWebex製品に対する日本語での対応状況です。

○=日本語サポート提供、X=日本語サポート未提供

Webex 製品	Basic	Enhanced	Premium
Webex Meetings	○	○	○
Webex Messaging	○	○	○
Webex Calling	○	○	○
Webex Contact Center	○	X *	X *

\* 英語での提供のみ

# Webex Support 体制

障害対応

アドバイザー  
定期レビュー

サービス開始  
時の支援

Webex Cloud TAC



Japan Cloud TAC

Tier 1

Tier 2



Global Cloud TAC

Tier 1

Tier 2

DSM  
(Designated  
Service  
Manager)

Portfolio  
Activation  
Specialist

Basic

Enhanced

Premium

# サポート オプション毎の対応時間の違い



Japan Cloud  
TAC

サポート オプション	受付時間	初期応答時間			アップデート時間	
		S1、S2	S3	S4	S1、S2	S3、S4
Basic	平日 9:00-17:00	1時間	翌営業日		-	-
Enhanced		30分	90分	120分	24時間	48時間
Premium		15分	30分	90分	24時間	



Global Cloud  
TAC

サポート オプション	受付時間	初期応答時間			アップデート時間	
		S1、S2	S3	S4	S1、S2	S3、S4
Basic	24時間365日	1時間	翌営業日		-	-
Enhanced		30分	90分	120分	24時間	48時間
Premium		15分	30分	90分	24時間	

# シビラティと日本の Cloud TAC 対応時間

- TAC の対応時間は、障害の重大度を表すシビラティによって定義しています。
- シビラティの設定は TAC とお客様の合意の上で決定しています。
- 日本語をご希望の場合、Cloud TAC の受付は平日 午前 9 時から午後 5 時までです。英語の場合は24時間365日の対応です。

	障害状況	TAC 対応時間	SR オープン方法
シビラティ 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織全てで継続してコール発着信が全く利用できない（コールの全断）</li> <li>• コンタクトセンター製品で 全Agent が継続してログインできない、Agentへのコールが全て着信できないなど、コールセンターの基幹業務ができない</li> <li>• 全てのビデオ会議（カスタマポータルを含む）が全く実施できず、会議を開催できない</li> </ul> 上記障害において回避策がない	24時間365日 ※注1 ※注2	電話
シビラティ 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織全てで断続的にコール発着信ができない</li> <li>• 組織の広範囲で継続してコール発着信ができない</li> <li>• すべてのユーザが断続的にログインできない</li> <li>• コンタクトセンター製品で、業務に主に利用している録音、レポート機能などの主要機能が継続して完全に利用できず、業務が適切に遂行できない</li> <li>• 一部のビデオ会議（カスタマポータルを含む）が利用できず、開催できる会議が制限されている</li> </ul> 上記障害において回避策がない	シスコ標準 営業時間 9:00 - 17:00 (土日祝日、 シスコが定め た休日を除く)	電話、 Email ※注3
シビラティ 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一部の機能に障害が発生しているが、ほとんどの業務に影響は及ばない</li> <li>• 一部の IP Phone やクライアントがコールできない、一部のユーザがログインできない</li> </ul>		TAC SR ツール (Support Case Manager)、 Email、電話
シビラティ 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務に影響はないが、軽微な機能性の断続、パフォーマンス問題</li> <li>• 仕様確認</li> </ul>		

※注1: 営業時間外はグローバル TAC での英語対応となります

※注2: シビラティ1 のサービス リクエストを申請される場合、エンドユーザ様、およびパートナー様も 24 時間対応可能である必要があります。

※注3: Meetingsのシビラティ2 の場合、電話連絡が必須となります。

# 日本語でのサポートへの問い合わせ方法



日本語による Cloud TAC のサポートは、  
平日の標準営業時間 午前9時から午後5時まで ご利用いただけます



日本語（平日の標準営業時間午前9時から午後5時）

0120-339-836 / 03-6434-6780

言語を選択「日本語：2」、技術的なトラブルや使い方：1を選択

- ➔ PIN 番号をお持ちのお客様の技術的なお問い合わせは「1」を選択
- ➔ PIN番号をお持ちでないお客様の技術的なお問い合わせは「2」を選択
- ➔ ご購入に関するお問い合わせは「3」を選択



Support Case Manager

<https://mycase.cloudapps.cisco.com/case> (要CCO ID)



日本の  
Cisco Cloud Collaboration  
サポート窓口はこちら

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3165667>

Chat Assistantサポートはこちら

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/4973796>

※時間外のお問合せは、英語窓口につながります。「"Japanese interpreter, please" ジャパニーズ インタープリーター、プリーズ」の一声で通訳サポート（電話）を無料でご利用頂けます。

※Chat AssistantサポートはWebex Meetingsのみでご利用いただけます。

※無料トライアルをご利用中での技術的なご質問は承っておりません。



# 英語でのサポートへの問い合わせ方法



英語によるサポートは、24 時間 365日 ご利用いただけます



## 国際通話 (英語)

海外の 24 時間サポート窓口へ直接繋がります

<https://support.webex.com/MyAccountWeb/needsupport.do?userType=ht> / <https://help.webex.com/contact>




## Support Case Manager (英語入力)

言語「グローバル TAC」を選択してから、  
英語で問診票を記載してください  
(英語サポートは 24 時間 365 日利用可能)

<https://mycase.cloudapps.cisco.com/case> (要 CCO ID)  
<https://mycase.cloudapps.cisco.com/attendeeCaseCreate> (CCO ID不要)



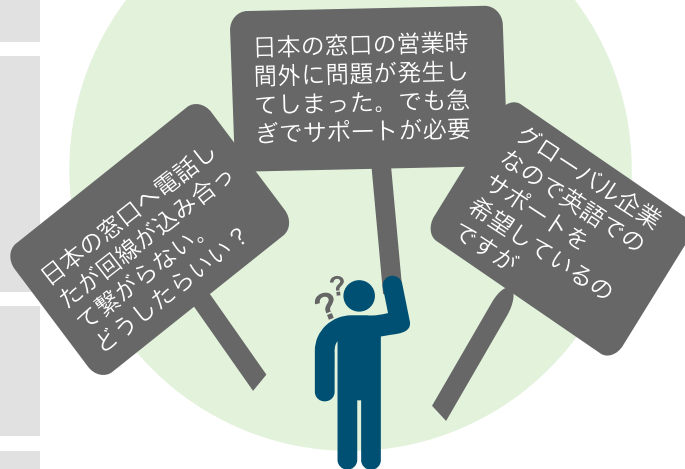
## Webex Chat Assistant (英語入力)

<https://www.webex.com/ja/index.html>  アイコンへ  
(英語・24 時間 365 日利用可能)



海外テクニカル サポートへの技術的問い合わせ窓口のご案内はこちら  
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3950392>

こんな時に  
Cloud TAC Global チーム (海外)  
が便利です



※「"Japanese interpreter, please" ジャパニーズ インタープリーター、プリーズ」の一声で通訳サポートを無料でご利用頂けます。

# ケースオープン する前に...

お問い合わせの前に  
以下のご協力をお願いします

✓ FAQ の確認

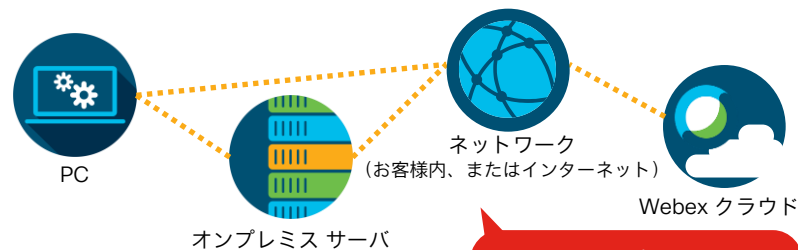
[Meetings](#) / [Calling](#) / [Contact Center](#)

✓ ログの取得

[Meetings](#) / [Calling](#) / [Contact Center](#)

✓ 契約確認に必要な情報

- Webex サイト URL  
(例: xxxx.webex.com)
- Webex Org Name / ID
- Webex Messenger Org Name もしくは Webex Messenger ID



問題はどこで起きている？

## 切り分けの 項目例

- 固有の情報は？
  - ミーティング番号 ( Webex Meeting )
  - SIP アドレス ( Webex Meetings、Teams、Room Device )
  - メールアドレスなどのアカウント情報
- 以前は動いていた？
- いつから発生した？
- 再現性は？
- 再現方法は？
- エラーメッセージ等は？
- 不具合や制限事項は？
- ユーザ単体か？複数か？
- PC やデバイス固有の問題か？
- 使用バージョンは？
- 使用ブラウザは？ (Webex、Teams)
- 通信環境は？ (有線 / 無線、社内 / 公衆 etc) ...

# Webex Support 活用の際しての Tips

日本の窓口へ電話したが、  
回線が込み合って繋がらない

日本の窓口の営業時間外に  
問題が発生してしまった

グローバル企業なので、  
英語でのサポートを  
希望している

S1-2レベルなので、  
早くケースオープンしたい

Enhanced、Premium の  
有償サポートに  
契約しているのに  
電話が繋がらない

IVR の音声の時間も惜  
しいというお客様へ

- SCMのご利用が可能 (S3レベルの受付)
- Cloud TAC Global チーム (英語) に連絡 (翻訳サポートも活用可能)
- チャットアシスタントのご利用が可能 (英語・シビラティの区別なし)

- SCMのご利用が可能 (シビラティ1-4 受付)
- 音声ガイダンスを待たずに、以下の順番で押しボタンの押下を行ってください。  
言語を選択「日本語：2」→  
「PIN番号をお持ちのお客様：1」「お持ちでないお客様：2」

# テクニカル サポート 基本情報

## Cloud TAC と Japan TAC の違い

### ケースオープン方法と必要な情報



#### ケースオープン方法

電話  
Web - Support Case Manager

Cloud TACでは、  
メールの受付は  
行っていません

#### 契約確認に必要な情報\*

- Webex サイトURL  
(例: xxxx.webex.com)
- Webex Org Name / ID
- Webex Messenger Org Name  
もしくは Webex Messenger ID

Cloud TACでは、  
サイトURLで  
Entitlementを  
確認します



電話  
メール  
Web - Support Case Manager

- 契約番号
- Cisco.com ユーザID
- 製品名 / シリアル番号  
...など

※Enhanced / Premiumのお客様向けに該当Webexサイトにユーザアカウントの無いパートナー管理者がTACケースを上げる場合は契約番号 (Contract Number) が必要です。

# DSM (Designated Service Manager)

## お客様を担当するDSM※の役割と活動

### Enhanced



- ベストプラクティスのガイダンスを提供
- ヘルプデスクの有効化
- ビジネスおよび技術レビューを実施



### Premium



- お客様の環境構成をより深く理解、把握
- インシデント・エスカレーション管理により迅速な問題解決のアシスト

※ DSM はお客様側で選定していただいた IT チームの方とのやりとりを行い、個別ケース処理は行いません。

Webex DSMは日本語で対応します。

T2ダイレクトのアクセス（優先的なケース対応）は Cloud TAC チームが対応します。

