

- はじめに
- カスタマーポータル
 - メイン画面
 - リクエスト画面
 - 初めてリクエストを作成する
 - チケット画面
 - FAQ

はじめに

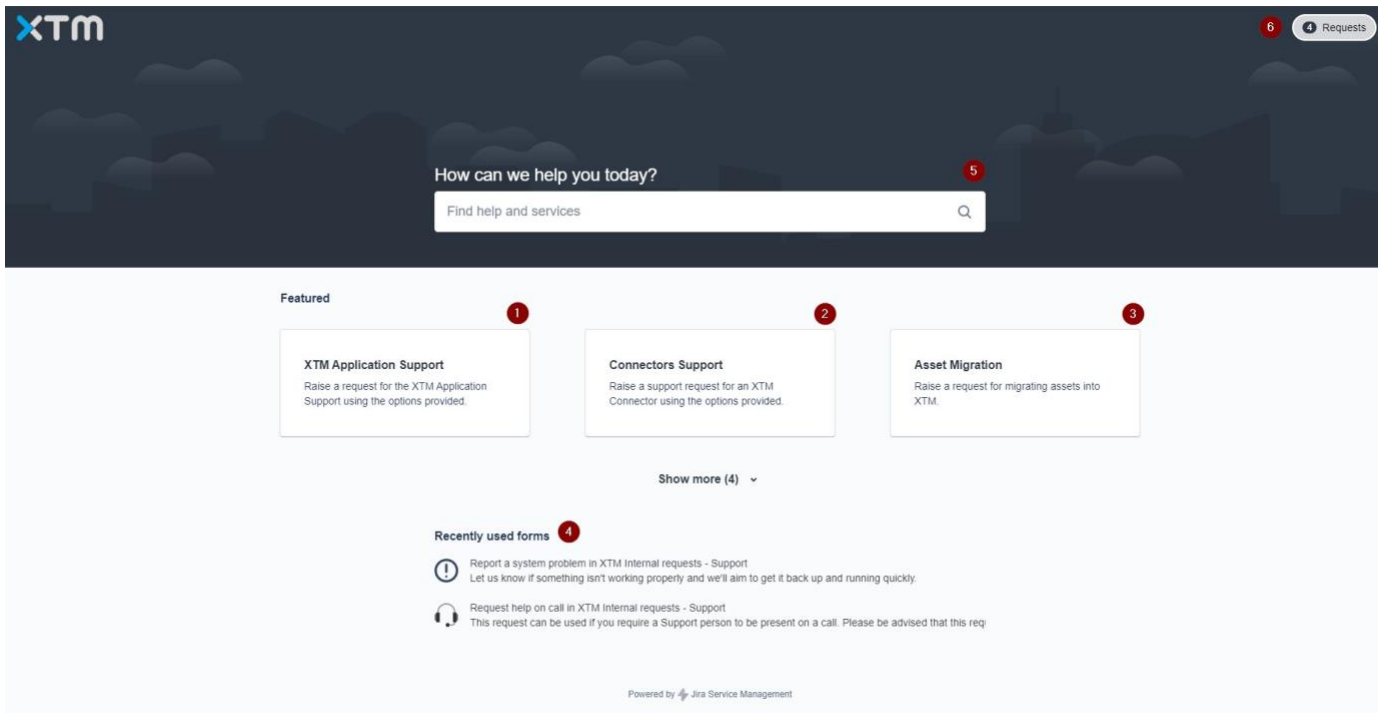
Jira Service Managementは、クライアントが専用のカスタマーポータルを経由してXTMサポートチームとコミュニケーションをするためのシステムです。いずれの 이슈やご質問についても、クライアントの皆様はポータルへアクセスくださいますようお願いいたします。

なお、最大のカスタマー エクスペリエンスをもたらすことおよび解決を促進するため、サポートに関するメール対応は一時的に中断していることをご了承ください。

ポータルへのリンク: <https://xtm-cloud.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>

カスタマーポータル

メイン画面



1. **[XTM Application Support]** (XTM アプリケーション サポート) - XTMアプリケーションに関連するリクエストについて、こちらのプロダクトからチケットを作成できます。
2. **[Connectors Support]** (コネクタ サポート) - XTMと連携して使用する各種コネクタに関して、こちらのプロダクトからスペシャリストへの支援要請など連絡が可能です。
3. **[Asset Migration]** (資源の移行) - 別のシステムからデータをマイグレーションする(例:別の翻訳支援ツールから翻訳メモリをインポートする)際のご質問や支援要請など、こちらのプロダクトから連絡が可能です。
4. **[Recently used forms]** (最近使用したフォーム) - 当カスタマーポータルにて最近実行された操作を見ることができます。また、頻繁に実行しているリクエストについてもすぐにアクセスできます。
5. **検索バー** - 以下を実行可能です。
 - a. ナレッジベースでのアーティクル検索。
 - b. プロダクトやカテゴリーをクリックする必要なく、チケットのリクエストをクイック検索できます。
6. **[Requests]** (リクエスト) - このセクションには、ユーザ自身、ユーザが所属する企業内などで作成されたチケットの一覧が含まれます。

リクエスト画面

XTM Support

Requests

1 Request contains... Q 2 Status: Open requests 3 Created by me 4 Request type 5

Type	Reference	Summary	Status	Service project	Requester
	SUP-68	test buga 2	BYPASS DEPLOYED	XTM Application Support	Support team
	SUP-66	test delivery	PENDING	XTM Application Support	Support team
	SUP-44	test auto 2	CLOSED	XTM Application Support	Support team
	SUP-56	test	WAITING FOR YOUR FE...	XTM Application Support	Support team
	SUP-40	test wfra	WAITING FOR YOUR AP...	XTM Application Support	Support team

1. **検索ボックス** - フレーズを入力して、すばやくリクエストを検出するために利用できます。**完全一致するフレーズのみ**が検索されることに留意してください。例:「bug」と「bugs」は別々の単語として認識されます。
2. **[Status]** (ステータス) - 利用可能なプロダクトすべてを対象に、特定のステータスを有するチケットを抽出できます。
3. **[Created by]** (作成者) - 自分で個人的に作成したチケット、所属する企業・組織にて作成されたチケット、自分に共有されたチケット (チケット作成者によって「参加者」として共有されたチケット)を区別して抽出できます。
4. **[Request type]** (リクエストの種類) - 特定の種類のチケットを抽出する際に使用します。
5. **[...] (オプション)** - 表示させるカラム数を指定できます。

リクエストを初めて作成する

XTM Application Support

Raise a request for the XTM Application Support using the options provided.

- 希望するプロダクトを選択します。

XTM Support / XTM Application Support
XTM Application Support
Raise a request for the XTM Application Support using the options provided.

Contact us about

I have a standard request
Request SSO, Request assistance, Feature or enhancement request, Configuration request >

I experience an issue in the application
Report issue with analysis, Report bug, Report Workbench issue >

I experience severe problems with the application
Report performance issue, Report security or privacy issue, Report service or part of application unavailable >

I have a question or would like to request other actions
Ask question, Other technical requests >

- カテゴリーを1つ選択します。
この例では、ユーザは設問への回答が必要とされます。

1. リクエストのカテゴリーを誤って選択してしまった場合、ドロップダウンを使用して希望するカテゴリーを選択し直すことができます。

XTM Application Support

Raise a request for the XTM Application Support using the options provided.

- 1 Contact us about
General
- 2 What can we help you with?
Ask question
In case you have a question about some XTM functionalities, please feel free...
- 3 Summary*

Attachment

Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Browse

Please attach anything that might be relevant to your question

Are you creating your first ticket in this portal?
No

Is this a question related to a project?
No

Is this a question related to subcontracted work?
Please select the correct option to allow us to help you even faster.
Select...

Which part of XTM this question is related to?*

In order to help us get you in touch immediately with an expert, please take some time to pick a proper part of XTM linked to your request.

2. これは前述のドロップダウンと同様に機能しますが、同じカテゴリ内でリクエストの種類を変更することができます。
3. これは標準化されたリクエストフォームであり、別の種類のリクエストからでも使用できます。一部のフィールドは入力必須とされていますが、経験則として最低限の項目が設けられているのみです。

これらのリクエストフォームは、弊社における数十年にわたるカスタマーサポートの経験をふまえて設計されています。ユーザーからのリクエストを迅速に解決するためおよび顧客満足を考慮した上で最低限必要な情報の提供をお願いしております。リクエストを作成いただく際は、可能な限り詳細を提供くださいますようお願いいたします。

4. 入力いただいた情報を確認した上でSave(保存)をクリックしてください。チケットが作成されます。

チケット画面

- 1 XTM Support / XTM Application Support / SUP-73
test question

- 2

Jaroslaw Kaczmarek raised this on Today 16:07 Hide details

Viewing Form

Question form

Are you creating your first ticket in this portal?
Yes

Company name
Please help us locate your account. More on Company names [HERE]
Test company

XTM URL
To answer your question faster, please paste here your XTM URL. More on XTM URL [HERE]
https://login.xtm.cloud/

Is this a question related to a project?
No

Is this a question related to subcontracted work?
Please select the correct option to allow us to help you even faster.
NO

Which part of XTM this question is related to?*

In order to help us get you in touch immediately with an expert, please take some time to pick a proper part of XTM linked to your request.

Status 3
UNDER REVIEW

Notifications on 4

Cancel this ticket 5

Close this ticket

Request type
Ask question

Shared with
Jaroslaw Kaczmarek
Creator
Share 6

1. ナビゲーション パネル - カスタマーポータルでの希望する位置へすばやく移動できます。
2. チケット プロパティ - このセクションにはユーザーリクエストの詳細が表示されます。[Hide details] (詳細を隠す) ボタンにて、このセクションを非表示にもできます。
3. [Status] (ステータス) - ここにはチケットの現在のステータスが表示されます。
4. [Notifications on] (通知オン) - このボタンを使用して当該チケットに関連する通知を停止することもできます。特に当該チケットの活発な参加者ではない場合はこのボタンを有効に活用いただけます。
5. 実行可能なアクション - これらのボタンを使用して当該チケットの内容をキャンセル、クローズ、エスカレーションすることが可能です。一部のアクションはプロセスにおけるチケットの特定の段階においてのみ実行可能であることに留意してください。
6. [Share] (共有) - このボタンを使用して特定の個人または所属組織とチケットを共有できます。所属組織とチケットを共有する場合、当該チケットはシステム上にてユーザーが所属する組織・企業のメンバー全員と当該チケットを共有することになります。

Activity



Add a comment

- このセクションには、XTMサポートチームとのメッセージ交換を中心に、チケットで発生したさまざまなアクティビティが表示されません。
- **[Add a comment]** (コメントを追加) フィールドにテキストを入力することで、担当エージェントに対して追加の情報や質問などを送信できます。

FAQ(よくある質問)

Q: チケットをエスカレーションするにはどこでできますか？

A: 現状としてエスカレーションは[Closed] (クローズ)または[Resolved] (解決済み)とされていないチケットのみに対して弊社側にてのみ実行可能です。

Q: チケットをエスカレーションするとは何を意味するのでしょうか？

A: エスカレーションとは提出済みのリクエストの重要度が変更され、当初に送信された重要度とは異なることを警告する手段です。弊社ではチケットのプロセスにユーザからのエスカレーションやフィードバックを含めて尽力していますが、ピーク時には正式なSLA契約に遵守する権利を留保しています。

Q: チケットの共有はどのように機能しますか？

A: 弊社のチケットング システム上にすでに存在する組織に属しているリクエスターは、ユーザ自身のチケットの**[Share]** (共有) セクションにて所属メンバーを検索して特定のコラボレーターを選択できます。ユーザ自身のチケットを所属組織のメンバー全員と共有するには、特定のユーザ個人ではなく組織名を入力します。ユーザ自身がいずれかの組織に所属していない、またはユーザ自身の 이슈を既知の特定の個人と共有するには**[Share]** (共有) フィールドに該当する特定個人のメールアドレスを入力すれば、適正な招待がシステムから発信されます。

Q: チケットのライフサイクルはどのように見えますか？

A: リクエストが作成された後、サポート管理のチケット一覧にチケットがリストされ、該当する分野の最善の専任者が担当することを確実にするべく、幾重もの検証レイヤーを通されます。チケットのプロセスが開始されると、アサインされたエージェントがチケットを解析します。事象の解消へ向けて開発チームなど弊社内のいずれかのチームによるインプットが必要とされる場合、チケットはエスカレーションされます。報告いただいたバグが修正中である場合、開発プロセスの完了に際して担当サポート エンジニアによってチケットは**[Ready to be delivered]** (デリバリー準備完了) とラベルされ、XTMのアップデート作業が早々に予定されます。

ユーザからのリクエストがバグ報告ではない場合、チケットのステータスは**[Waiting for your approval]** (ユーザ承認待機中) とされます。チケットが自動的にクローズされるまでには2日間を要します。

Q: すでにクローズされたチケットを再オープンするには？

A: すでにクローズされたチケットに書き込みをしてください。書き込みをしたユーザをリクエスターとしてシステムによって新しいチケットが作成され、サポート管理機能によって内部チャンネルを通じてプロセスが進められます。

Q: チケットフォームのフィールドすべてへの入力が必要ですか？

A: 端的にいいえ。ただし、ユーザができる限りの情報を入力していただくことによって、報告いただく事象を迅速に効率的に解決するためにきわめて重要な詳細を提供いただくためのフィールドが設けられていることに留意してください。場合によって、担当エージェントからは不足情報を確認するために質問させていただくこともあります。

Q: リクエストの一部に対してのみ重要度を設定できる理由は？

A: サーバーが利用できないまたはTMマネージャが開かないなどの事象についての本質的な緊急性は弊社にて認識し、常に**[Urgent/Severe]** (緊急・申告) としてラベルされます。事象の背後における優先度やビジネスへの影響度を弊社が把握するにはユーザからの情報提供が必要とされる種類のリクエストについては、このために使用可能なフィールドを設けています。

Q: チケット上で書式を設定できません。

A: ユーザエクスペリエンスを向上させるため、弊社にて対策を検討しています。

Q: チケット上でインライン画像を挿入できません。

A: 残念ですがチケットング システム上の制限です。弊社にて対策を検討しています。

Q: アップロードできるファイルのサイズ上限は？

A: 現状として、最大サイズは24MBです。

a) より良いオンボーディング エクスペリエンスの提供 b) チームをまたがってのオートメーション