



# Genesys PureCloud

My Support インフォメーションガイド

更新日 2018年1月

# 目次

	<u>Page</u>
◦ インフォメーションガイドについて	3
◦ クイックガイド: こんなときは	4
◦ My Support ログイン	5
◦ My Support アカウントの作成方法	6
◦ My Support ダッシュボード	7-9
◦ サポートケースを開始する前に	10-11
◦ サポートケースの開始	12-17
◦ サービスケースの開始	18-20

	<u>Page</u>
◦ サービスケースの管理	21-24
◦ クローズしたケースを再度オープンする	25
◦ My Support Profileの管理	26
◦ My Support アクセスの確認	29
◦ アドミンケースの開始	30
◦ ケースのエスカレーション	32

# My Support インフォメーションガイドについて

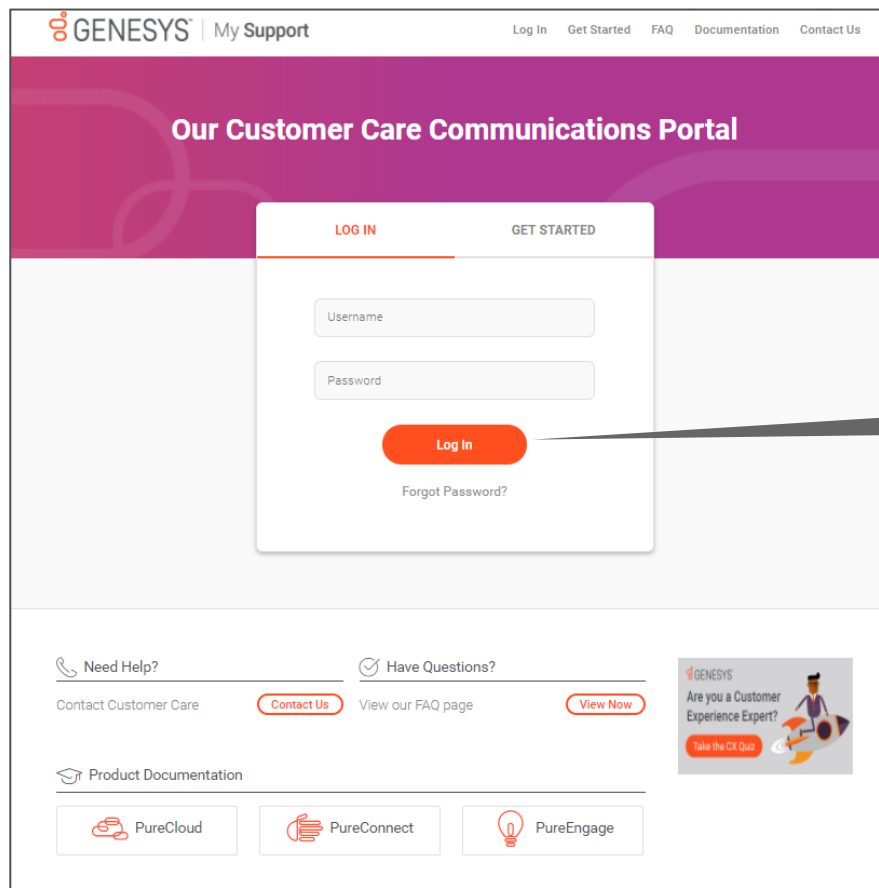
- このガイドはMy Support (カスタマーケアポータル)の操作方法、ケースの開始、管理方法を紹介しています。
- チケットを開始できるのは、指定連絡先（ Designated Contact ）のみです。詳細は以下リンク [PureCloud Customer Care](#) をご参照ください。
- [PureCloud Resource Center](#) も併せてご参照ください。

# クイックガイド:こんなときは

PureCloudの操作に関してのご質問	<a href="#">My Support</a> *のSupport Caseを開いてください。	My Supportログインに関する質問	カスタマーケアにメールください。 <a href="mailto:customer care@genesys.com">customer care@genesys.com</a>
PureCloud障害による業務上のインパクト、業務操作に重大な影響がある場合 (クリティカルレベル)	<a href="#">My Support</a> からサポートケースを優先度Highで送り、 <a href="#">PureCloud Customer Care</a> へご連絡*ください。	製品の価格、お見積りに関しての質問	PureCloud カスタマーサクセスマネジャー (CSM) にご連絡ください。
<a href="#">Enhanced Professional Support</a> 購入後の問題に関して	<a href="#">PureCloud Customer Care</a> にご連絡ください。	アプリケーション、製品の追加に関して	
My supportのアクセス権限の変更やその他アカウントに関しての質問	<a href="#">My Support</a> にログインし、My Support Management sectionの左下にあるMy Support Accessから変更できます。	Genesysアカウントの変更に関して	
My Supportのメールアドレス、電話番号などの変更に関して	<a href="#">My Support</a> にログインし、My Support Management sectionの左下にあるMy Profileから変更できます。	構成やデザインの質問に関して	
My Support の機能に関して	<a href="#">My Support</a> のManagement section MySupport management sectionからAdmin Caseを開いてください。	請求関連のお問い合わせ	My Supportのケースを更新するか、件名にケース番号を記載の上、カスタマーケア <a href="mailto:customer care@genesys.com">customer care@genesys.com</a> にご連絡ください。
ファイル転送機能“File Transfer”からファイルがアップロード、ダウンロードできない場合 *電話でのサポートは緊急の問題が発生した時のみ対応しています。緊急度が高くないケースに関してお電話でのPureCloud Supportへのご連絡はお応えできません。		既存ケースのフォローアップ	<a href="#">My Support</a> のFeture Request(機能追加) より行えます。
		機能追加(FR)に関して	カスタマーサクセスマネジャーにご連絡ください。
		変更依頼(move, add, change and deletes)	<a href="#">My Support</a> からケース (Service Request) を開いてください。
		PureCloudログインパスワードのリセット	

# My Support: カスタマーケアサイトからのログイン

<http://www.genesys.com/customer-care>



**My Supportへログインすると下記が行えます。**

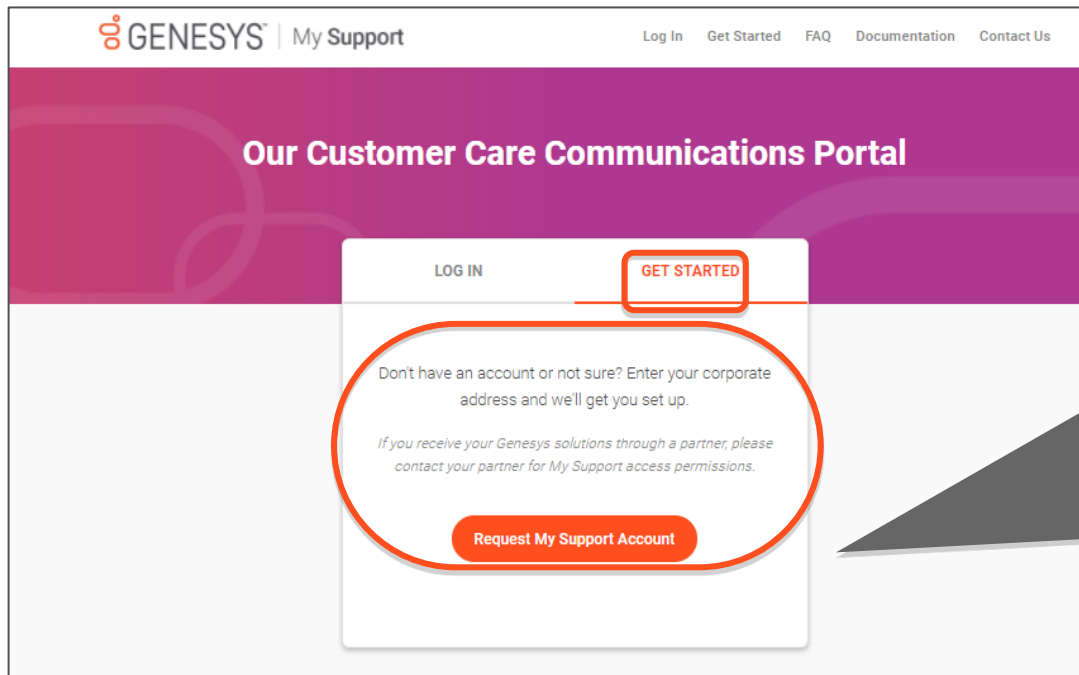
- サポート情報
- サポートケースの更新、管理
- ナレッジ検索
- カスタマーケアニュース、プロダクトアドバイザリーの閲覧
- My Supportのプロファイル、アクセス権限の管理

My Support へログイン

**この項目では以下が行えます。**

- カスタマーケアへ連絡
- FAQページの閲覧
- プロダクトドキュメンテーションサイトの閲覧

# My Support: アカウント作成



<http://www.genesys.com/customer-care>

## My Support ログインリクエスト

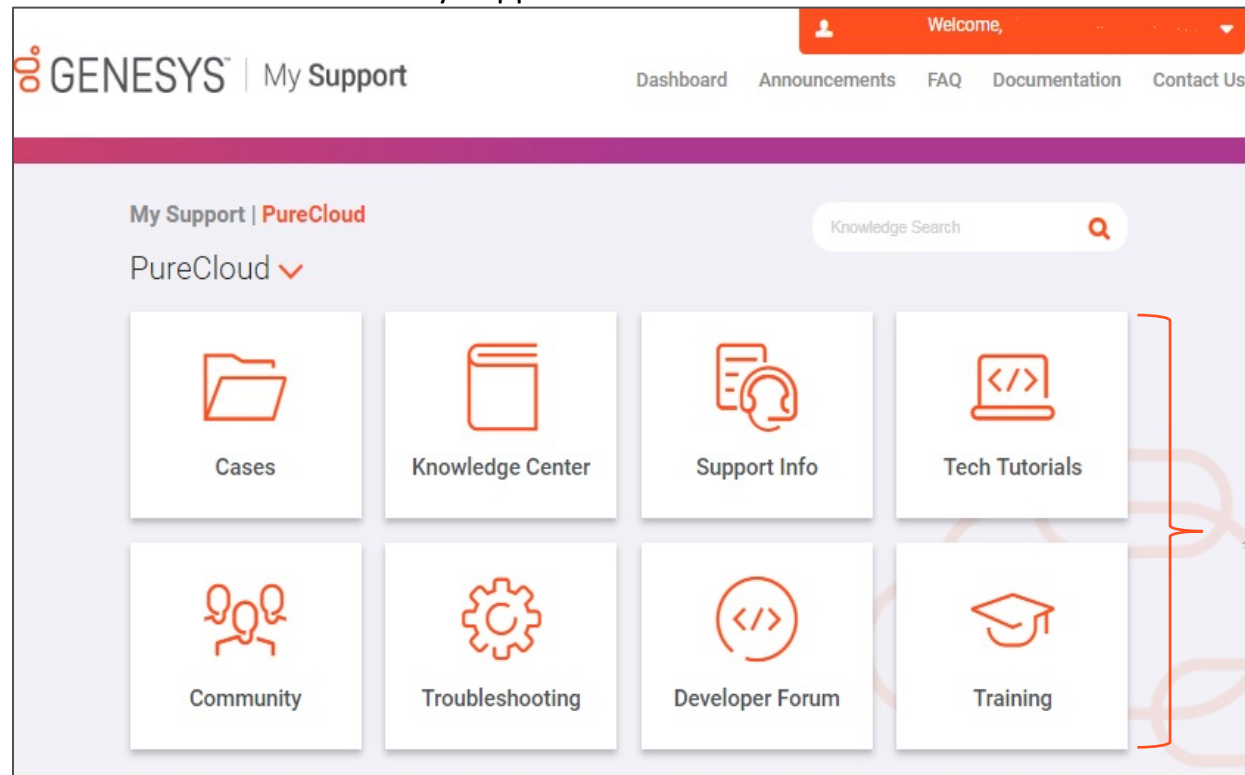
- 'Get Started'を選択
- 'Request My Support Account'をクリック
- 会社のメールアドレスを入力します。

## My Support 3つのアクセスレベル:

- 基本アクセス
- 閲覧のみ
- 閲覧編集 (指定されたアカウントのみ)

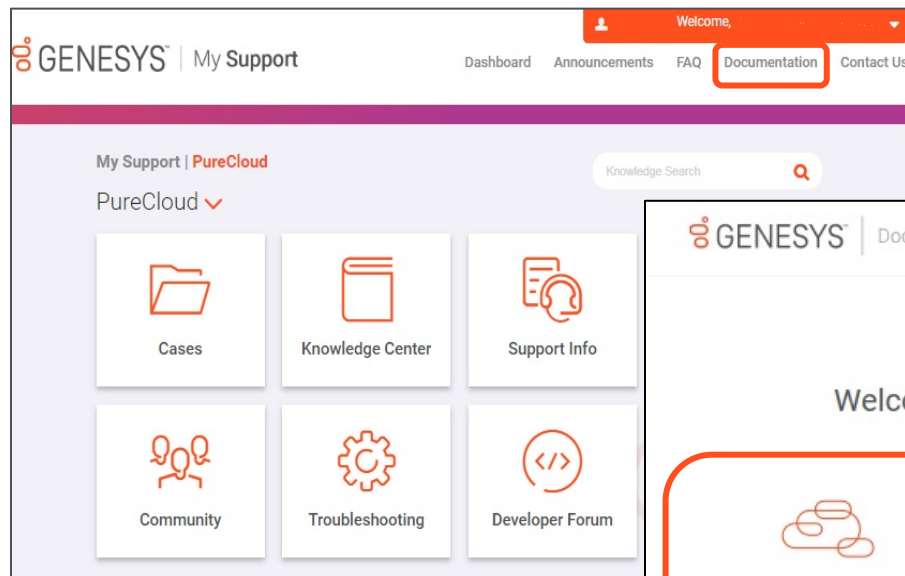
# My Support: ダッシュボード

ホームページから多数のMy Supportの機能へアクセスできます。

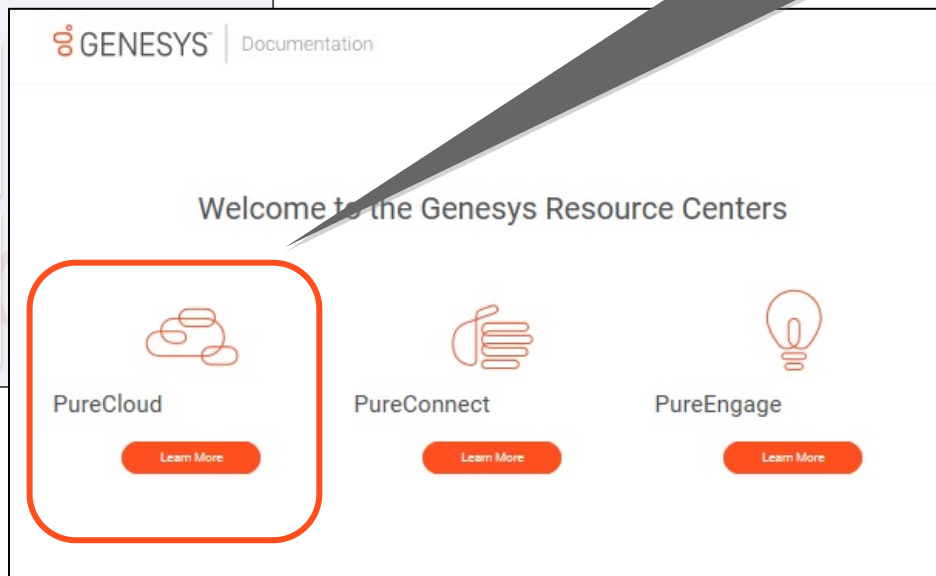


ホームページから多数のMy Supportの機能へアクセスできます。  
クイックリンクはサポートアクセスの権限により異なります。

# My Support: ダッシュボード

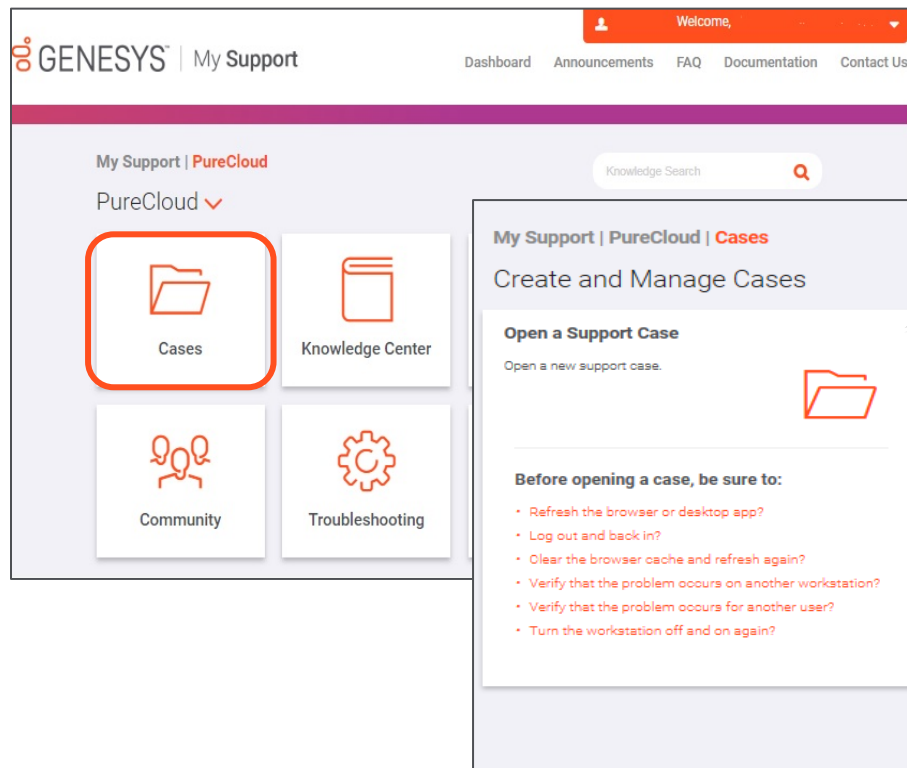


PureCloud リソースセンターでは、トレーニングコース、ウェビナー、新規ユーザー向けのコンテンツ、各種機能の説明、サポートプロセス、請求情報といった情報が閲覧できます。





# My Support: ダッシュボード



新しいサポートケースをオープンする

サービスリクエストを依頼する

サポートケースとサービスリクエストの閲覧と管理

サポートインフォへアクセス

# Tips: ケースを開始する前にご確認ください。

サポートに質問がある場合:

- リソースセンター のページを閲覧しましたか？
- よくある質問を確認しましたか？
- リソースセンターの記事を読んだり、ナレッジを検索しましたか？
- コミュニティーに参加したり、事例を検索しましたか？



# Tips: サポートケースを開始する前に確認すること

問題が発生した場合：

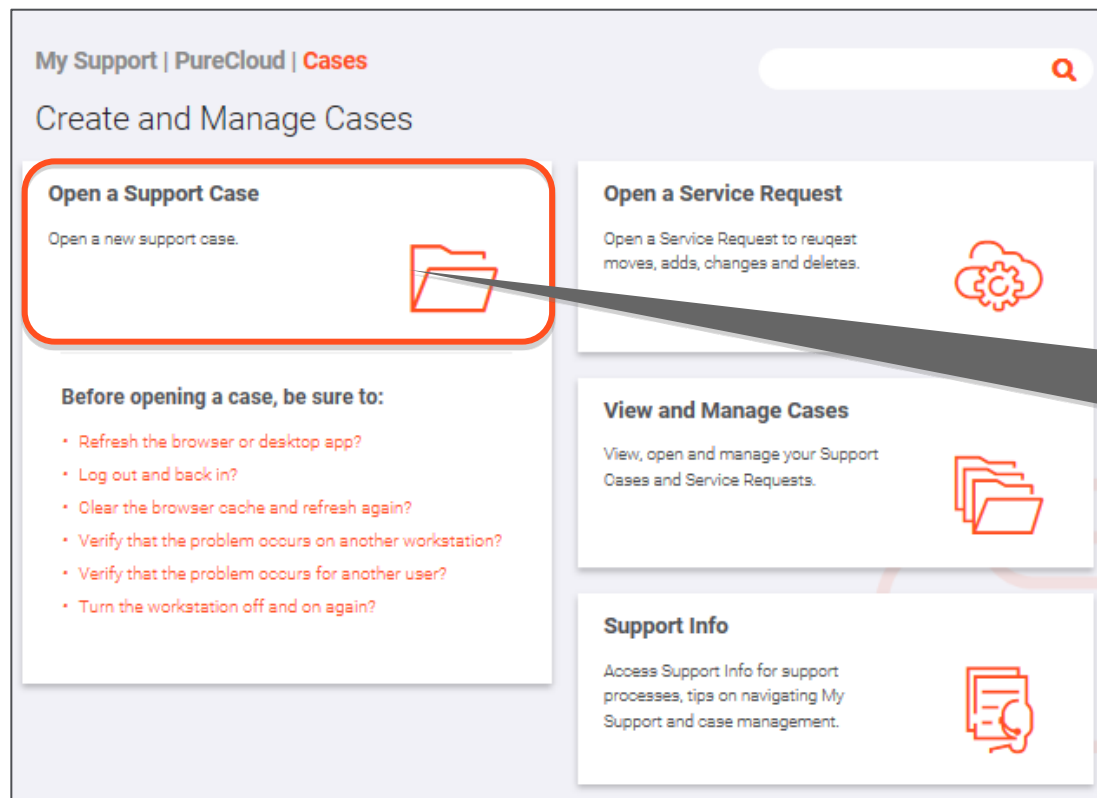
以下トラブルシューティングを行ってください。

- ブラウザー、デスクトップのアプリをリフレッシュしてください。
- ログアウト後、ログインし直してください。
- ブラウザーのキャッシュをクリアにし、再度画面をリフレッシュしてください。
- 違うワークステーションでも事象が起こるかご確認ください。
- 別のユーザーでも事象が起こるかご確認ください。
- ワークステーションをオフにしてオンにし直してください。

もし問題が解消されない場合： 以下質問内容を確認し、サポートケースを開始した際に記入してください。

- 事象を再現することはできましたか? (再現できた場合、再現方法をご記入ください。)
- ビジネスへの影響度はどのくらいですか?
- 事象を解決するためどのようなアクションを行いましたか?

# My Support: サポートケースの開始



Open a Caseを選択します。  
注釈: 技術的な質問もこの項目を使用します。

# My Support: サポートケースの開始

Cloud Support Case

*Report problems with the Genesys cloud platform or ask a question about platform functionality*

Cloud Deployment **Your Company** ▼

Account: iQor Inc.

Cloud Service **PureCloud** ▼

**Next** **Cancel**

Cloud Deploymentは会社名もしくは部門名(Business Unit)を選択してください。

Cloud deploymentsは組織内の部門名が表示される場合もあります。

PureCloudがデフォルトで表示されます。

# My Support: サポートケースの開始

Cloud Support Case

Report problems with the Genesys cloud platform or ask a question about platform functionality

Cloud Deployment Your Company Cloud Service PureCloud

Case Sub Type **None--** Priority **4-Low**

Implementation Stage **Question** Security Threat ☐

Subject

Description

Business Impact

# of Agents/Ports Affected

External Ref #

Save Cancel

サポートケースへは、以下Case Sub Type(ケースサブタイプ)をプルダウンから選択してください。:

## Problem

- Genesys製品の操作に関する問題

## Question

- クラウド製品に関する一般的なご質問

# My Support: サポートケースの開始

Cloud Support Case

*Report problems with the Genesys cloud platform or ask a question about platform functionality*

Cloud Deployment Your Company Cloud Service PureCloud

Case Sub Type **Problem** Priority **4-Low**

Implementation Stage **Production** Security Threat ☐

UAT

Subject

Description

Business Impact

# of Agents/Ports Affected

External Ref #

Save Cancel

Implementation Stage(導入段階)  
を選択してください。

# My Support: サポートケースの開始

Cloud Support Case

Report problems with the Genesys cloud platform or ask a question about platform functionality

Cloud Deployment: Your Company

Cloud Service: PureCloud

Case Sub Type: Problem

Priority: 4-Low

Implementation Stage: Production

Security Threat: 4-Low

Subject

Description

Business Impact

# of Agents/Ports Affected

External Ref #

Save Cancel

重要度のレベルの定義に関しては、[Service Level Agreements](#) (SLA)から確認できます。

サポートケースのPriority(優先度)レベルを選択します。:

緊急度の高いケースは“High”を選択ください。情報を記入しページ保存後、カスタマーケアにご連絡ください。

詳細な情報を記入頂くことで、弊社内で製品のスペシャリストをアサインできます。



# My Support: サポートケースの開始

**My Support | PureCloud | Cases**

Create and Manage Cases

**Open a Support Case**  
Open a new support case.

**Before opening a case, be sure to:**

- Refresh the browser or desktop app?
- Log out and back in?
- Clear the browser cache and refresh again?
- Verify that the problem occurs on another workstation?
- Verify that the problem occurs for another user?
- Turn the workstation off and on again?

**Open a Service Request**  
Open a Service Request to request moves, adds, changes and deletes.

**View and Manage Cases**  
View, open and manage your Support Cases and Service Requests.

**Support Info**  
Access Support Info for support processes, tips on navigating My Support and case management.

‘Open a Service Request’を選択して開始します。

# My Support: サポートケースの管理

Cloud Service Request

Add/remove cloud platform users, change user access privileges or reset passwords, submit a change request (move/add/change/delete), or request a new project

Cloud Deployment Your Company Cloud Service PureCloud

Case Sub Type --None-- Priority 4-Low

Implementation Stage Add/Remove Access Password Reset Change Request New Project Request

Subject

Description

Business Impact

External Ref #

Save Cancel

サービスリクエストに関しては、ケースサブタイプを“New Project Request”に選択ください。ご依頼はカスタマーサクセスマネージャーへ転送されます。

その他オプションは現時点ではPureCloudのお客様には提供されていません。

# My Support: サポートケースの管理

GENESYS™ | My Support

Welcome, [User Name]

Dashboard Announcements FAQ Documentation Contact Us

Cloud Service Request

Add/remove cloud platform users, change user access privileges or reset passwords, submit a change request (move/add/change/delete), or request a new project

Cloud Deployment Your Company Cloud Service PureCloud

Case Sub Type Password Reset Priority 4-Low

Implementation Stage Production Production UAT

Description

Business Impact

External Ref #

Save Cancel

Implementation Stage(導入段階)は、  
'Production' を選択します。

# My Support: サポートケースの管理

GENESYS™ | My Support

Dashboard Announcements FAQ Documentation Contact Us

Cloud Service Request

Add/remove cloud platform users, change user access privileges or reset passwords, submit a change request (move/add/change/delete), or request a new project

Cloud Deployment Your Company Cloud Service PureCloud

Case Sub Type Password Reset Priority 4-Low 2-High 3-Medium 4-Low

Implementation Stage Production

Subject

Description

Business Impact

External Ref #

Save Cancel

サポートケースのPriority(優先度)レベルを選択します。:

緊急度の高いケースは“High”を選択ください。情報を記入しページ保存後、カスタマーケアにご連絡ください。

詳細な情報を記入頂くことで、弊社内で製品のスペシャリストをアサインできます。

# My Support: サポートケースの管理

The screenshot displays the 'My Support | PureCloud | Cases' interface. At the top, there is a search bar. Below it, the heading 'Create and Manage Cases' is visible. The main content area is divided into several sections:

- Open a Support Case:** Includes the text 'Open a new support case.' and a folder icon.
- Open a Service Request:** Includes the text 'Open a Service Request to request moves, adds, changes and deletes.' and a gear icon.
- Before opening a case, be sure to:** A list of instructions:
  - Refresh the browser or desktop app?
  - Log out and back in?
  - Clear the browser cache and refresh again?
  - Verify that the problem occurs on another workstation?
  - Verify that the problem occurs for another user?
  - Turn the workstation off and on again?
- View and Manage Cases:** This section is highlighted with a red border and includes the text 'View, open and manage your Support Cases and Service Requests.' and a stack of folders icon. A callout bubble points to this section.
- Support Info:** Includes the text 'Access Support Info for support processes, tips on navigating My Support and case management.' and a document icon.

‘View and Manage Cases’  
を選択します。

# My Support: サポートケースの管理

The screenshot shows the 'My Support' interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dashboard', 'Announcements', 'FAQ', 'Documentation', and 'Contact Us'. Below this, a dropdown menu is open, showing options like 'My Cases - All Non-Closed', 'My Cases - Genesys Action', 'My Cases - Customer Action', 'My Cases - Closed', 'All Cases - All Non-Closed', 'All Cases - Genesys Action', 'All Cases - Customer Action', and 'All Cases - Closed'. The main area displays a table of support cases with columns: Account/Depl., Status, Priority, Cloud Service, Date Opened, Date Modified, and Contact Name. A red box highlights an Excel export icon in the top right corner of the table area.

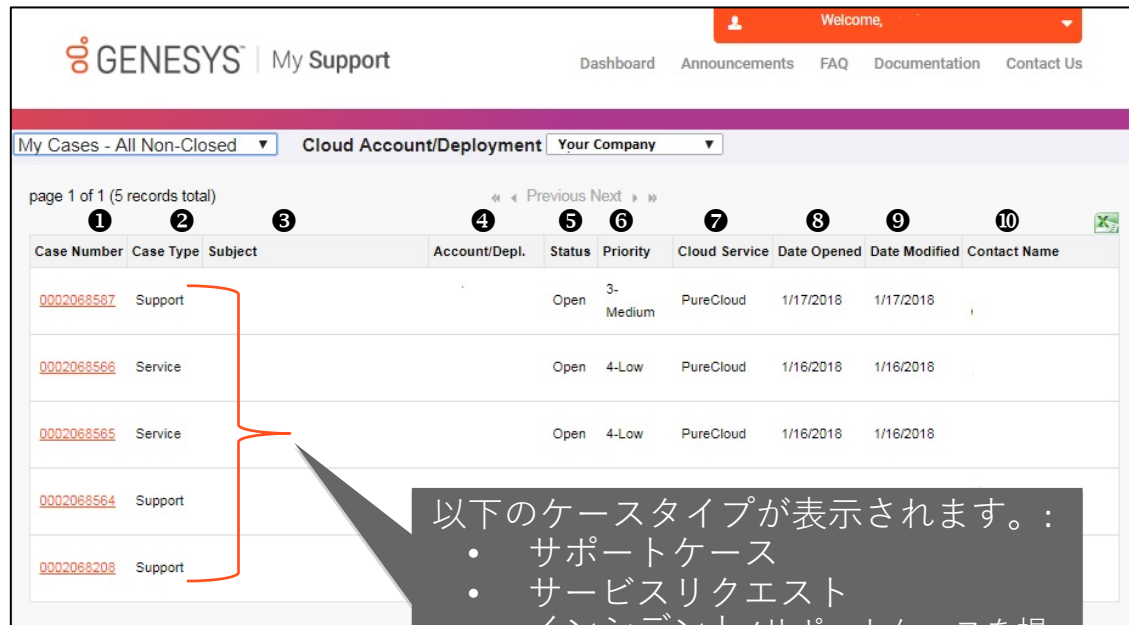
Account/Depl.	Status	Priority	Cloud Service	Date Opened	Date Modified	Contact Name
	Open	3-Medium		1/17/2018	1/17/2018	
0002068566	Service					
0002068565	Service					
0002068564	Support					
0002068208	Support					

サポートケースを  
Excelファイルにエク  
スポートできます。  
(メモ: スクリーンと同じフィ  
ルターされたケースをエク  
スポートします。)

ケース閲覧のフィルタ  
'My' Cases ではオープンにした  
ケースが閲覧できます。

'All' では社内でオープンにした  
ケースが閲覧できます。

# My Support: サポートケースの管理



GENESYS™ | My Support

Welcome, [User]

Dashboard Announcements FAQ Documentation Contact Us

My Cases - All Non-Closed Cloud Account/Deployment Your Company

page 1 of 1 (5 records total)

Case Number	Case Type	Subject	Account/Depl.	Status	Priority	Cloud Service	Date Opened	Date Modified	Contact Name
0002068587	Support			Open	3-Medium	PureCloud	1/17/2018	1/17/2018	
0002068566	Service			Open	4-Low	PureCloud	1/16/2018	1/16/2018	
0002068565	Service			Open	4-Low	PureCloud	1/16/2018	1/16/2018	
0002068564	Support								
0002068208	Support								

以下のケースタイプが表示されます。:

- サポートケース
- サービスリクエスト
- インシデント (サポートケースを提出後、カスタマーケアによりサービスに影響があると判断された場合、アサインされます。)

- Case Number:** カスタマーケアによって付与されます。
- Case Type:** グレーボックス参照
- Subject:** ケースの概要
- Account/Depl:** Cloud Deployment
- Status:** 現在のケースの状況  
OPEN (New, Investigation, Customer Responded)  
AWAITING INFO (Info Required from Customer)  
SERVICE RESTORED (Pending Permanent Solution, Pending RCA)  
SOLUTION PROPOSED (Solution Proposed; Problem Resolved)  
CLOSED (Cancelled; Resolved; Redirected)
- Priority:** ケースの重要度によってアサイン; スライド16を参照
- Cloud Service:** Affected cloud service
- Date Opened:** ケースをオープンした日
- Date Modified:** Genesys側もしくはお客様側で最後にケースに関して更新された日
- Contact Name:** ケースをオープンにした担当者名

# My Support: サポートケースの管理

The screenshot displays the 'My Support' interface for a support case. At the top, there's a navigation bar with 'GENESYS | My Support' and links to 'Dashboard', 'Announcements', 'FAQ', 'Documentation', and 'Contact Us'. A user profile bar shows 'Welcome,'. The main content area is for 'Case 0002068566'. It features a 'Status Summary' section with three buttons: 'Post Update', 'Close Case', and 'Transfer Files'. Below this, a table shows the case status: 'Status: Open', 'Sub Status: New', 'Priority: 4-Low', and 'Case Owner'. The 'Case Details' section includes 'Subject: Addition of new Cloud Platform', 'Description: Please add the following to the system: Txxxxxx Vxxxxx', 'Case Type', 'Case Sub Type', 'Date/Time Opened: 1/16/2018 8:25 AM', and 'Last Modified Date: 1/16/2018 8:25 AM'. An 'External Ref #' field is at the bottom.

Case 0002068566

Status Summary

Post Update Close Case Transfer Files

Status Open  
Sub Status New  
Priority 4-Low  
Case Owner

Case Details

Subject Addition of new Cloud Platform  
Description Please add the following to the system:  
Txxxxxx Vxxxxx

Case Type  
Case Sub Type

Date/Time Opened 1/16/2018 8:25 AM  
Last Modified Date 1/16/2018 8:25 AM

External Ref #

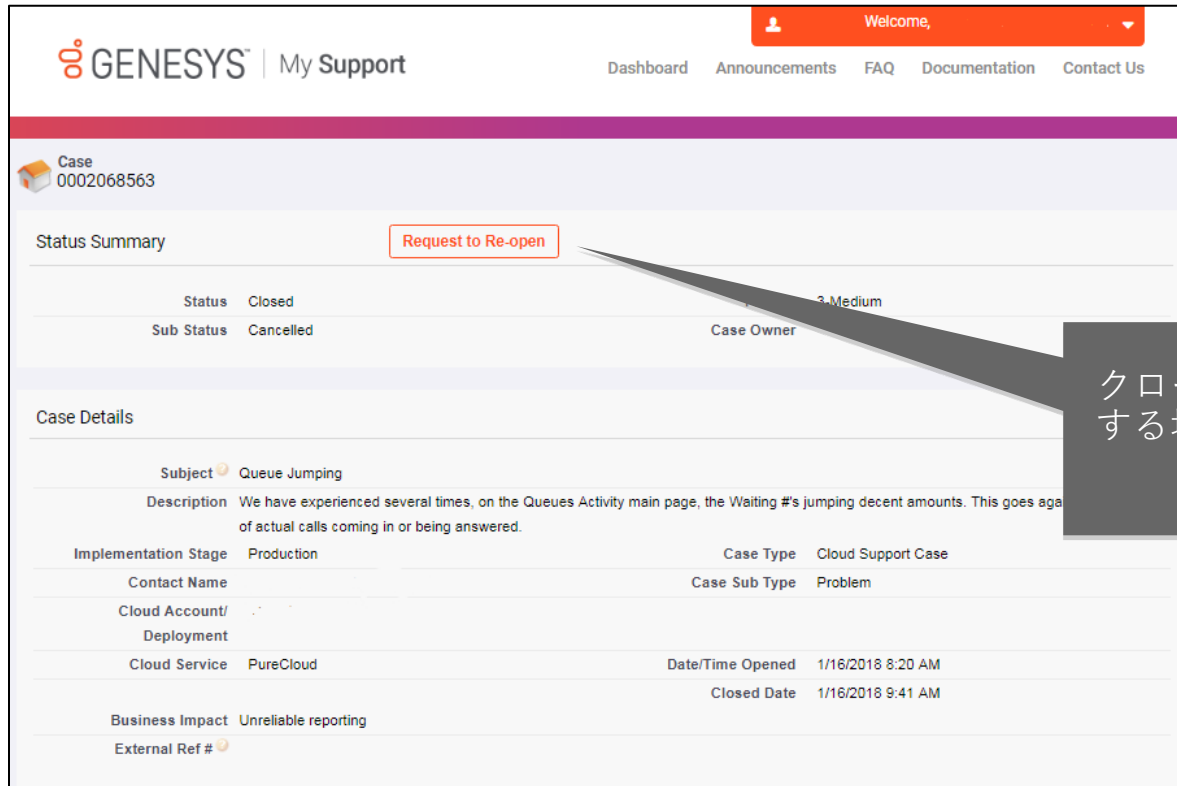
ケースに関連するファイルをアップロードできます。

‘Post Update’を選択すると、  
ケースステータスが自動的に  
‘Awaiting Info’ から  
‘Open – Customer Responded’に  
変更されます。

ケースのクローズ  
(カスタマケアにメール・連絡  
する必要はありません)



# My Support: クローズしたケースを再度オープンする

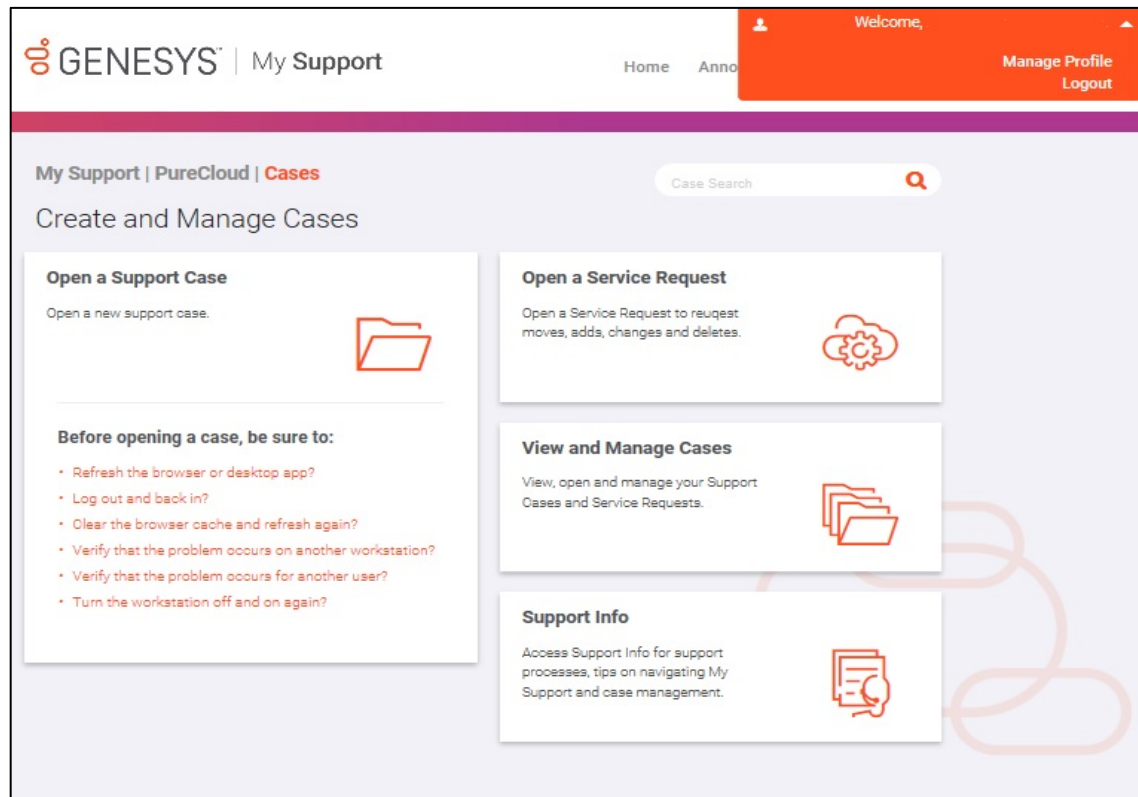


The screenshot displays the GENESYS My Support portal. At the top, a red navigation bar contains a user icon, the text 'Welcome,' with a dropdown arrow, and a list of links: Dashboard, Announcements, FAQ, Documentation, and Contact Us. Below this, the page title 'GENESYS | My Support' is shown. The main content area features a case card for Case 0002068563. A red box labeled 'Request to Re-open' is positioned over the 'Status Summary' section. The status summary table shows the case is 'Closed' with a 'Sub Status' of 'Cancelled'. A callout arrow points from this button to a text box on the right. Below the status summary is the 'Case Details' section, which includes a subject 'Queue Jumping', a description of the issue, and a table of case details.

Implementation Stage	Production	Case Type	Cloud Support Case
Contact Name		Case Sub Type	Problem
Cloud Account/Deployment			
Cloud Service	PureCloud	Date/Time Opened	1/16/2018 8:20 AM
		Closed Date	1/16/2018 9:41 AM
Business Impact	Unreliable reporting		
External Ref #			

クローズしたケースを再度オープンにする場合はRequest to Re-openを選択してください。

# My Support: My Supportのプロファイルの管理

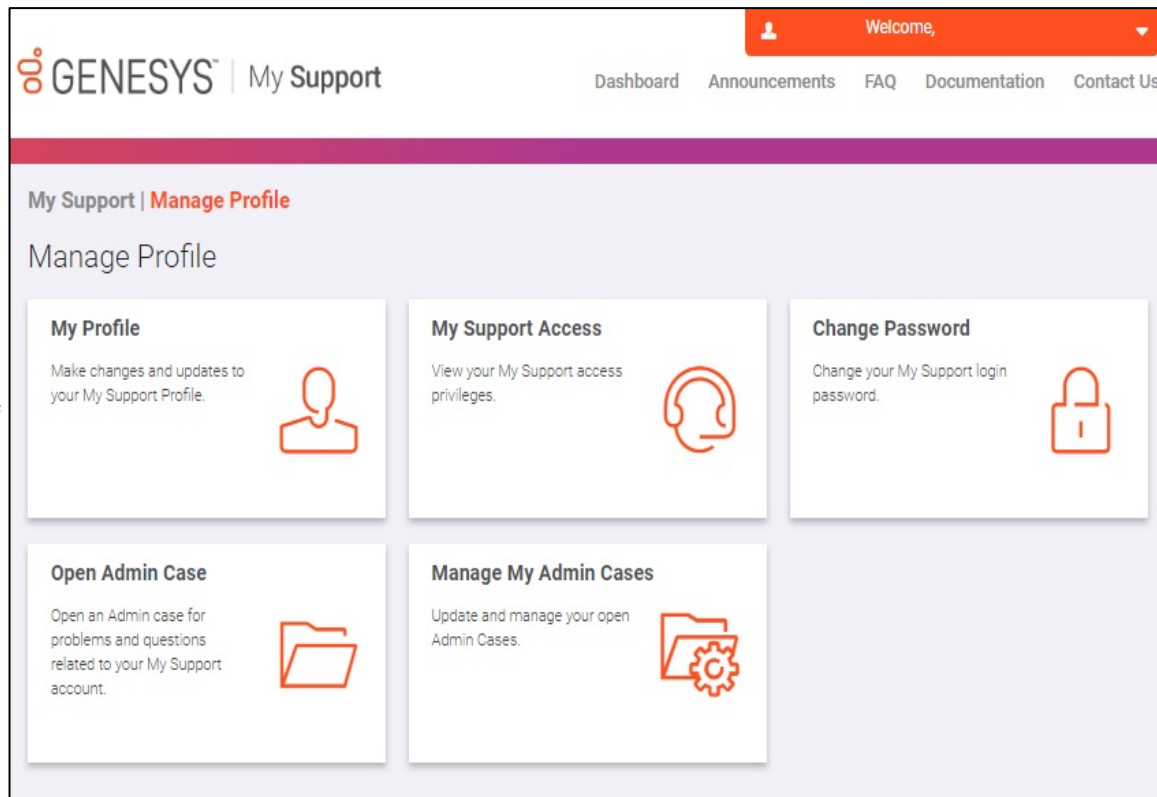


My Support アカountの管理は、ログインネームの横の矢印を選択します。

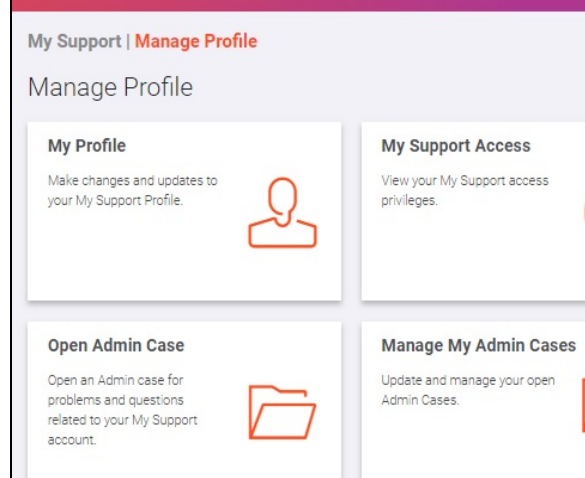
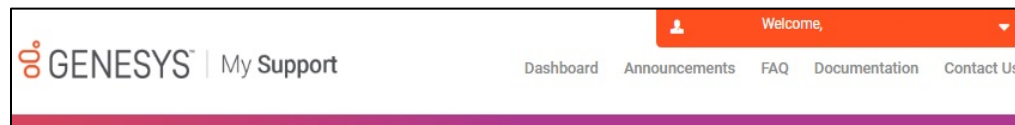
‘Manage Profile’ Optionを選択します。

# My Support: My Supportのプロファイルの管理

アクセス権、パスワードの変更、My Supportの閲覧、ログインに関して、アドミンケースをオープン・管理、My Supportのメニュー画面に関しては、My Profileから管理できます。



# My Support: My Supportのプロファイルの変更



プロフィールを更新した場合は、別のページに移動する前に Update Contact Info のボタンを押してください。

This screenshot shows the "Contact Information" form. It contains various input fields for user details. A red box highlights the "IVR Code / PIN" field, which contains the value "892398". A grey callout box with the text "IVR コード" points to this field. Other fields include Salutation, First Name, Middle Name, Last Name, Employer, Email, Alternate Email, Preferred Method, Preferred Language, Address 1, Address 2, Zip Code, City, State/Province, Country, Mobile Phone, Contact Phone, and Fax. At the bottom, there are two buttons: "Update Contact Info" and "Return".

# My Support: My Support Accessの確認

GENESYS™ | My Support

Dashboard Announcements

My Support | Manage Profile

Manage Profile

My Profile

Make changes and updates to your My Support Profile.

My Support Access

View your My Support access privileges.

Open Admin Case

Open an Admin case for problems and questions related to your My Support account.

Manage My Admin Cases

Update and manage your open Admin Cases.

GENESYS™ | My Support

Dashboard Announcements FAQ Documentation Contact Us

Welcome.

My Support Access - Cloud Subscriptions

Access Level	Account	Cloud Deployment	Support Package	Status
Read/Write			PureCloud Standard	Active

If you would like additional access, please complete the form below.

Types of Access

READONLY - View case information linked to your Company/Partner, Knowledge Base, Genesys Community, Documentation.

READ/WRITE - Create/View/Manage case information linked to your Company/Partner, Software Downloads, Knowledge Base, Genesys Community, Documentation.

Access level being requested

☒ Read/Only ☐ Read/Write

Please specify which Genesys product line you need the access for. **This is especially important for your access setup if your company uses multiple product lines.**

☐ PureEngage On-Premise

☐ PureEngage Cloud (including Outbound Engagement, legacy Premier Edition and Enterprise Edition)

☐ PureConnect On-Premise (formerly known as Interactive Intelligence CIC)

☐ PureConnect Cloud (formerly known as Interactive Intelligence CasS)

☐ PureCloud

To request access for additional accounts, please provide either Customer/Account info or Existing Contacts on those accounts, or both.

Company/Partner Combinations (End User/Sold To)

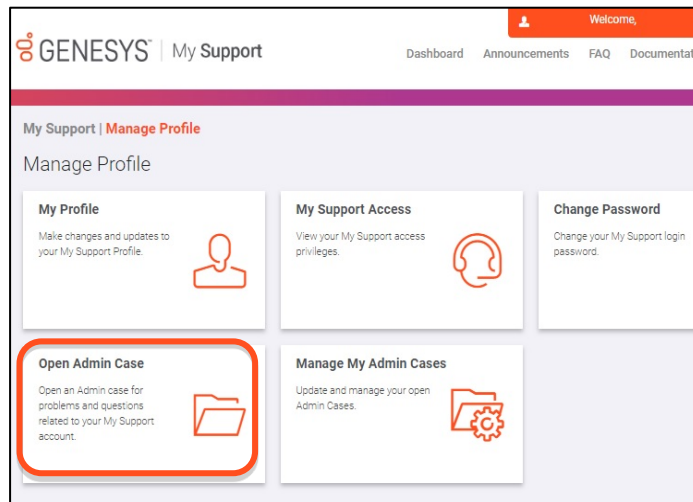
Existing Contacts

By submitting this form you accept the Genesys Care Contact [Terms and Conditions](#).

Submit Request Clear Form

**My Support Access** は同じ組織内すべてのユーザーのアクセス件を表示します。

# My Support: アドミンケースのオープン



The screenshot shows the 'New Admin Case' form. The 'Subject' field is empty. The 'Description' field is a large text area. The 'Business Impact' field is a text area. The 'Priority' dropdown is set to '4-Low'. The 'Case Sub Type' dropdown is open, showing a list of options: '--None--', '--None--', Question, Request: Create New My Support Account, Request: Add/Remove Support Access, Request: Change User Profile, Request: CC Tools License, Problem: Support Access, Problem: Other, and Log File Retrieval Service. The 'Date Needed' and 'Date Justification' fields are also visible. At the bottom, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

My supportに関する問題や要望に関しては、**Open Admin Case**を選択してください。

リマインダー：PureCloudに関する問題や依頼に関しては**Support Case** もしくは **Service Request** を選択してください。

My Supportに関する問題、質問を選択します。

# My Support: アドミンケースの管理

GENESYS™ | My Support

Dashboard Announcements FAQ Documentation Contact Us

My Support | **Manage Profile**

Manage Profile

**My Profile**  
Make changes and updates to your My Support Profile.

**My Support Access**  
View your My Support access privileges.

**Change Password**  
Change your My Support login password.

**Open Admin Case**  
Open an Admin case for problems and questions related to your My Support account.

**Manage My Admin Cases**  
Update and manage your open Admin Cases.

アドミンケースは‘My Non-Closed’、‘My Closed’でフィルターできます。

GENESYS™ | My Support

Dashboard Announcements FAQ Documentation Contact Us

My Non-Closed Admin Cases ▼  
My Non-Closed Admin Cases  
My Closed Admin Cases

« « Previous Next » »

Case Number	Subject	Status	Priority	Date Opened	Date Modified	Contact Name
0002068600	Customer Care Portal: Support Access Request	Open	3-Medium	1/17/2018	1/17/2018	
0002068588	Removal of Support Access	Open	4-Low	1/17/2018	1/17/2018	
0002068572	Admin Case	Open	4-Low	1/16/2018	1/16/2018	

# PureCloudケースのエスカレーションに関して

## サポートケースの対応に不満な場合:

- 割り当てられたケース番号をご確認ください。
- カスタマーケアマネジャーもしくはAE/CSMに連絡ください。
- カスタマーケアマネジャーに連絡が必要な場合、PureCloud カスタマーケアーにご連絡ください。





Genesys confidential and proprietary information.  
Unauthorized disclosure is prohibited.

Copyright ©2017 Genesys.  
2001 Junipero Serra Blvd., Daly City, CA 94014

All Rights reserved. Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys. All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.