

Zscaler サポート ガイド

お客様の満足度向上

Zscaler サポート サービスは、お客様の Zscaler ソリューションを最適化し、セキュリティと安定稼働を確保するための専門知識とツールを提供します。このガイドでは、Zscaler サポート チームと最適に連携する方法や Zscaler サポートのベストプラクティス、お客様のゼロトラスト ジャーニーに役立つ参考資料をまとめています。

以下は、Zscaler サポートの概要とサポート ケースの初回応答に関する SLA 目標値を、サポート サービス別に示したものです。

Zscaler サポートの概要	STANDARD	ESSENTIAL	SUPPORT PLUS	PREMIUM SUPPORT ADVANCED	PREMIUM SUPPORT ADVANCED PLUS
営業時間内のサポート	✓	✓	✓	✓	✓
24 時間 365 日のサポート	✗	✓	✓	✓	✓
電話 / Web ポータル / 管理コンソール	✓	✓	✓	✓	✓
オンライントレーニング、ユーザーガイド、ナレッジ ベース	✓	✓	✓	✓	✓
サポート経験レベル	テクニカル サポート エンジニア (共有リソース)	テクニカル サポート エンジニア (共有リソース)	シニア テクニカル サポート エンジニア (共有リソース)	シニア テクニカル サポート エンジニア (共有リソース)	専門的かつ高度なサポート (専任リソース)
エンゲージメントの内容*	N/A	N/A	サポート ケースのレビュー、運用のレビュー、事業継続計画、構成監査、サービス レジリエンス 監査	Support Plus + ヘルス チェック、製品に関するタイムリーな通知、Zscaler の運用手順書、カスタマイズされたトレーニング計画、セキュリティ ポリシーのレビュー、アーキテクチャーのレビュー	Premium Support Advanced + 専任リソースによる 専門的かつ高度なサポート、機能強化リクエストのレビューと優先順位付け
SLA の目標値					
P1 - 初回応答	2 時間	30 分	15 分	15 分	15 分
P2 - 初回応答	4 時間	1 時間	30 分	30 分	30 分
P3 - 初回応答	12 時間	3 時間	2 時間	2 時間	2 時間
P4 - 初回応答	48 時間	4 時間	4 時間	4 時間	4 時間

* ライセンス製品ごとに最大 2 テナントまでカバーされます。

製品管理コンソール

管理者は各製品の管理ポータルにログインし、製品内の [Submit a Ticket (チケットを送信)] リンクをクリックすることで、サポート ケースを作成できます。

最も早くサポートを受けるには、この方法が推奨されます。

インターネットと SaaS へのセキュアなアクセス (ZIA)

- admin.zscaler.net
- admin.zscalerone.net
- admin.zscalertwo.net
- admin.zscalerthree.net
- admin.zscloud.net
- admin.zscalerbeta.net

セキュアなプライベート アクセス (ZPA)

- admin.private.zscaler.com
- admin.zpatwo.net
- admin.zpabeta.net

デジタル エクスペリエンス (ZDX)

- admin.zdxcloud.net
- admin.zdxbeta.net

Zscaler の電話サポート

サポート エンジニアとリアルタイムで話すには、電話サポートまで直接お電話ください。

アメリカ大陸

米国通話料無料：+1-844-971-0010
グローバル ダイレクト：+1-408-752-5885

欧州 / 中東 / アフリカ

フランス：+33-1-7627-6919
ドイツ：+49-8-91-4377-7444
オランダ：+31-20-299-3638
英国：+44-20-3319-5076

アジア / 太平洋

オーストラリア：+61-2-8074-3996
インド：000-8000-502-150

Web フォーム (ログイン不要)

Zscaler コンソールにアクセスできないお客様は、こちらの Web フォームからケースを送信できます：
help.zscaler.com/ja/submit-ticket-links

この方法は、日常的な使用には推奨されません。ここから作成されたケースは一般のサポート キューに送信され、権限の検証と別のキューへの再割り当てが発生するため、リクエストの処理とサービスの提供に遅延が生じます。

サポート ケースの設定

ケースの優先度

P1 - Urgent (緊急)

製品が動作していない場合。回避策がなく、重要な業務を実行するすべてのユーザーに影響を与える問題。

P2 - High (高)

1. 回避策がなく、重要な業務を実行する一部のユーザーまたは場所に影響を与える問題。または
2. 回避策があるものの、重要な業務を実行するすべてのユーザーに影響を与える問題。

P3 - Medium (中)

1. 一部のユーザーに影響を与えるものの、業務上極めて重大ではない問題。または
2. 回避策があるものの、重要な業務を実行する一部のユーザーまたは場所に影響を与える問題。

P4 - Low (低)

サービスへの影響はない場合。一般的な質問やタスク、リクエストなど。

ケースの種類

Problem (問題)

個人または複数のユーザーに影響を与えるすべての問題の場合。

Question (質問)

問題の解決ではなく、質問に対する答えをリクエストする場合。

Categorization (分類)

URL カテゴリーの見直しのリクエストやセキュリティの誤検出 / 検出漏れの報告を行う場合。

Provisioning (プロビジョニング)

アカウント サービスに関連する製品リクエストの場合。たとえば、IP アドレスの追加、GRE トンネルのプロビジョニング、連絡先情報の更新、ドメインの追加などがこれにあたります。

問題のエスカレーション

エスカレーションの推奨事項

- ビジネス ケース、ユーザーへの影響、問題に関する特定の詳細情報を含むサポート ケースをすでに挙げていることを確認します。
- サポート ケースの優先度が適切に設定されていることを確認します。これは、ケースに割り当てられたサポート エンジニアが問題の重大性を正しく理解できるようにするためです。
- サポート ケースを適切にエスカレーションするには、ログとコンテキスト情報をすべて提供する必要があります。

エスカレーションを行う理由の例

- ケースに大きな進捗や定期的な更新が見られない。
- ケース応答の SLA が満たされていない。
- ビジネスの状況が変化し、エスカレーションが必要になった。

エスカレーションの方法

サポート ポータルのエスカレーション用のボタン

- 適切な Zscaler 管理ポータルにログインし、[?] (画面左下) をクリックします。
- Web ポータルでサポート ケースをクリックします。
- [Escalate Case (ケースのエスカレーション)] ボタンをクリックします。
- [Reason For Escalation (エスカレーションの理由)] を入力し、[Save (保存)] をクリックします。

電話サポート

- サポート エンジニアがお客様に代わって電話でエスカレーションします。

サポートのツールとリソース

リモート アシスタンス

概要

- お客様の組織のセキュリティ ポリシーで受け入れられる場合は、必要に応じて社内の Zscaler テナント管理者がリモート アシスタンスを有効にすることができます。
- リモート アシスタンスを使用することで、Zscaler サポートがクラウド テナント管理ポータルにリモートから安全にログインできます。

セキュリティ上の注意事項

- Zscaler サポートと連携する場合は、このオプションを「表示専用」（読み取り専用）モードでのみ構成することをお勧めします。
- リモート アシスタンス機能は、クラウド テナントごとに設定されます（たとえば、リモート アシスタンスが ZPA で有効になっている場合、ZIA でも有効になるわけではありません）。
- リモート アシスタンス機能は、適切な権限を持つ管理者アカウントのみが有効にできます（Zscaler の従業員はこの機能を有効にできません）。
- リモート アシスタンス機能を有効にするために、お客様の組織の管理者が Zscaler 担当者のアカウントやパスワードを作成する必要はありません。
- ユーザー名とデバイス名を難読化または匿名化して、Zscaler の従業員へのデータ公開を制限できます。

ドキュメント

- Zscaler Internet Access (ZIA)
help.zscaler.com/ja/zia/enabling-remote-assistance
- Zscaler Private Access (ZPA)
help.zscaler.com/ja/zpa/about-remote-assistance
- Zscaler Digital Experience Monitoring (ZDX)
help.zscaler.com/ja/zdx/enabling-remote-assistance

プロキシ テスト

ユーザーまたはデバイスが Zscaler サービス経由でルーティングされているかどうかを確認できます：
ip.zscaler.com

パフォーマンス テスト

クライアントから Zscaler サービス（すべてのクラウド）へのパフォーマンスをテストできます：
speedtest.zscaler.com

なお、このサービスは HTTP のみでの提供となります。

サイトのレビュー

Zscaler の URL フィルタリング データベースでサイト（URL または IP アドレス）がどのように分類されているかを確認できます：
sitereview.zscaler.com

Zscaler の Web リソース

Zscaler Config

必要な IP アドレス、ドメイン、ポートなどに関する詳細情報を提供します：
config.zscaler.com

Zscaler ヘルプ

リリース ノートやトラブルシューティング情報など、詳細な製品ドキュメントを提供します：
help.zscaler.com/ja

Zscaler Trust

Zscaler クラウド サービスに関するメンテナンスやインシデント、アドバイザリーに関する情報を提供します：
trust.zscaler.com

参考資料

サービス継続性ポリシー

Zscaler の [サービス継続性ポリシー](#) は、Zscaler クラウド サービスに変更が加えられる方法やタイミング、お客様への通知方法を規定しています。

製品ドキュメント

ドキュメント

- すべての製品ドキュメントはオンラインで入手できます：help.zscaler.com/ja
- トラブルシューティングのセクションは、製品別、機能別の順に整理されています。

製品リリース ノート

- リリース ノート (ヘルプ内) は、クラウド内で製品と機能に変更が加えられるたびに更新されます。
- リリース ノートは各製品セクション内にあり、リリース年ごとにグループ化されています。例：
help.zscaler.com/ja/zia/release-upgrade-summary-2024
help.zscaler.com/ja/client-connector/client-connector-app-release-summary-2024

Zscaler クラウドに関するリソース

Zscaler Searchable ヘルプ

help.zscaler.com/ja/search

Zscaler EoS/EoL: 販売終了およびサポート終了に関するポリシーです。

help.zscaler.com/ja/eos-eol

脅威に関するリソース

Zscaler Threat Library: Zscaler が特定した脅威の詳細な説明です。

threatlibrary.zscaler.com

Zscaler ThreatLabz: ThreatLabz は Zscaler のセキュリティ リサーチ チームです。同チームの研究、調査結果、クラウド データは、こちらの Web サイトに掲載されています。

threatlabz.zscaler.com

その他のリソース

Zscaler Zenith Community: Zscaler のお客様向けのコミュニティ ポータルです。同業者が集まる場に参加し、インサイトを得ることができます。技術的なディスカッションとナレッジ ベースが提供されています。

community.zscaler.com

最新のブログ

zscaler.com/jp/blogs

コンテンツ ライブラリー

zscaler.com/jp/resources

Web キャストとライブ デモ

zscaler.com/jp/resources/webinars



Experience your world, secured.™

Zscaler について

Zscaler (NASDAQ: ZS) は、より効率的で、俊敏性や回復性に優れたセキュアなデジタル トランスフォーメーションを加速しています。Zscaler Zero Trust Exchange は、ユーザー、デバイス、アプリケーションをどこからでも安全に接続させることで、数多くのお客様をサイバー攻撃や情報漏洩から保護しています。世界 150 拠点以上のデータ センターに分散された SASE ベースの Zero Trust Exchange は、世界最大のインライン型クラウド セキュリティ プラットフォームです。詳細は、zscaler.com/jp をご覧いただくか、Twitter で [@zscaler](#) をフォローしてください。

© 2024 Zscaler, Inc. All rights reserved. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, zscaler.com/jp/legal/trademarks に記載されたその他の商標は、米国および/または各国の Zscaler, Inc. における (i) 登録商標またはサービス マーク、または (ii) 商標またはサービス マークです。その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属します。