インシデントの登録 - ヘルプ

目次

インシデントの登録 - ヘルプ 1

1. 一般情報 2
2. データの確認と問題検索 4
3. 解決方法の確認 5
4. SAP Notes 検索を開始 8
5. インシデントの入力 12
6. インシデント処理の迅速化 17
7. 顧客満足度調査 17

サポートに関する重要事項 - SAP のインシデント処理についてお客様に知っておいていただきたいこと

1. 一般情報

インシデントに対する権限

インシデントを登録、編集、参照するための権限として、以下の権限オブジェクトがあります。これらの権限オブジェクトは、該当するインストレーション番号、カスタマー番号、CCC 番号またはグローバルレベルに割り当てることができます。

- **Report an incident**
  この権限はインシデントを登録するために必要です。また、SAP に送信済みのインシデントがお客様の処理のために戻ってきている場合は、この権限により、報告者は「*Send Incidents to SAP*」権限が付与されていない場合であっても、SAP に再度インシデントを送信できます。この権限により、会社のすべてのインシデントを検索および照会することもできます。
- **Send incidents to SAP**
  インシデントの登録、送信、参照を行うための上位権限です。この権限は、登録したインシデントを SAP に送信するために必要です。すでに SAP にインシデントを送信したことがある場合、報告者は *Report an incident* の権限のみで SAP に再度インシデントを送信できます。
- **Close incidents**
  インシデントに対して SAP より提供されたソリューションを完了するためにはこの権限が必要です。完了されたインシデントは終了となり、SAP ONE Support Launchpad の受信ボックスに表示されません。
- **Display incidents**
  会社のすべてのインシデントを検索および参照する読み込み専用の権限です。

これらの権限は、お客様の会社のユーザー管理者（スーパーユーザー）によって各ユーザーに付与されます。これに関しては、SAP Note 492385 をご参照ください。

ご自身に割り当てられている権限は、［ユーザープロファイル］ > ［権限およびロール］ から確認できます。

インシデント登録の際に技術的な問題が発生する場合は、SAP サポートヘルプデスクへご連絡ください。お客様に代わってインシデントを登録いたします。

インシデントのステータス

- **SAP へは未送信** - インシデントが登録されましたが、SAP にはまだ送信されていません。このインシデントは［未処理インシデント］タイルに表示されます。

- **SAP へ送信済** - インシデントは SAP に送信されています。このインシデントは［未処理インシデント］タイルに表示されます。一度インシデントを SAP に送信すると変更することはできませんが、情報を追加しインシデントを SAP に再送信できます。

- **SAP パートナへ送信済** - インシデントは SAP パートナーに送信されています。このケースは、SAP パートナーのサポートを受けているインダイレクト契約のお客様からのお問い合わせである場合、または、お問い合わせが SAP を通じて使用権許諾されたサードパーティー製品に関連する場合などに該当します。

- **SAP にて処理中** - インシデントは SAP で処理中です。このインシデントは［未処理インシデント］タイルに表示されます。さらに情報を追加し、インシデントを SAP に再送信することができます。

- **カスタマアクション** - SAP がお客様に何らかの処理を依頼しているか、または追加情報の提供を依頼しています。このインシデントは［インシデント（受信ボックス）］タイルに表示されます。

- **パートナ カスタマアクション** – インシデントの処理を行う SAP パートナーがお客様に何らかの処理を依頼しているか、または追加情報の提供を依頼しています。この場合、インシデントはタイル “インシデント 受信ボックス” に表示されます。

- **SAP によりソリューション提案済** - SAP が返信および添付の SAP Notes によって解決方法を提案しています。解決方法にご満足いただけない場合は、インシデントにご返信いただき SAP に再度送信してください。このインシデントは［提案された解決策］タイルに表示されます。

- **確認済** - インシデントはお客様によって確認（完了）されており、その後は編集することができません。確認済みのインシデントは受信ボックスに表示されませんが、［インシデント（受信ボックス）］の検索オプションからアクセスすることができます。

- **自動確認済** - インシデントは自動的に確認済みとなっています。詳細は、以下の「自動インシデント確認」をご参照ください。自動確認済みのインシデントは受信ボックスに表示されませんが、［インシデント（受信ボックス）］の検索オプションからアクセスすることができます。

注記: カスタマー側からはステータスが「カスタマアクション」または「SAP によりソリューション提案済」の場合のみ、インシデントを変更することができます。これらのステータスでは、インシデントの優先度、（報告者を除く）担当者、メール配信設定を変更することができます。また、追加情報、アクセスデータ、SAP Notes、および添付文書をインシデントに追加することができます。「Sent to SAP」または「SAP で処理中」のステータスでインシデントを変更する必要が生じた場合は、情報を入力して、当該インシデントのステータスを再度「カスタマアクション」に変更する必要があることを SAP まで通知してください。インシデントのステータスには関係なく、インシデントに情報や添付ファイルを随時追加することができます。このためには、「SAP への情報」を書き込むか、または添付ファイルをアップロードしてインシデントを SAP に送信してください。依頼中の問題が解決し、「Sent to SAP」または「SAP で処理中」ステータスのインシデントをクローズする必要がある場合は、［終了を依頼］ボタンを使用することができます。これにより、当該インシデントでの処理がこれ以上必要ではない旨が SAP に通知されます。SAP からこのインシデントが「カスタマア

クション」のステータスで返信されると、お客様はこのインシデントのステータスを「Confirmed」に設定することができます。

インシデントの自動完了（確認）

ステータス「カスタマアクション」または「SAP によりソリューション提案済」に設定されたインシデントは、お客様側で何もアクションがない場合は一定期間が経過すると自動的に確認済みとなります。確認済みとなる期間は、インシデントの優先度によって異なります。

優先度	期間
Very High	14 日
High	21 日
Medium	45 日
Low	45 日

インシデントのステータス通知メール

SAP ONE Support Launchpad のユーザープロファイルにお客様の電子メールアドレスを入力しておくと、インシデントのステータスが以下のように変更された場合に自動的に配信されるステータス通知メールを受け取ることができます。

- カスタマアクション
- SAP によりソリューション提案済
- SAP で処理中

2. データの確認と問題検索

ステップ 1 - 解決策を検索する

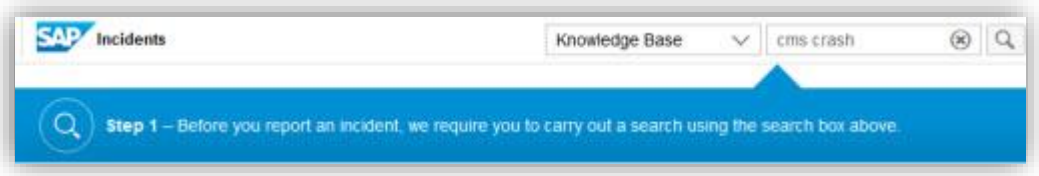
インシデントを登録する前に、システムベースの検索を実行する必要があります。

検索語句の入力

ここには、タイトル、キーワード、トランザクション、ソースコードの一部などを入力できます。語尾にワイルドカード (*) 文字を指定して多様なキーワード検索を実行できます。冠詞や前置詞などは検索用語に指定しないようにしてください。複数の検索用語を入力する際には、空白文字で区切ってください。

SAP Notes や SAP サポート技術情報（KBA）の番号がわかっている場合は、検索項目に直接入力してください。

検索は次のリポジトリーで実行されます。SAP Notes、インストレーション、システム、ユーザー、SCN フォーラム、SCN Wiki、Support Portal、Help Portal、および Sybase 解決ケース。



3. 解決方法の確認

ステップ 2 - 結果一覧でフィルター条件を使用して、検索結果からお客様に関係のあるものを絞り込む

過去に入力された検索語句と一致する提案語句の一覧が表示されます。一致語句は太字、結果が取得されるリポジトリーは斜体で表示されます。

検索結果ページ

1. 検索結果は、SAP Notes & KBA、インストレーション、システム、ユーザー、SCN フォーラム、SCN Wiki、サポートポータル、Help Portal、および Sybase 解決ケースによってフィルターが可能です。

2. SAP Notes はコンポーネント、タイプ（SAP サポート技術情報または SAP Notes）、優先度、カテゴリー、またはリリース日付でフィルターが可能です。各フィルタリングオプションではダイアログが開き、1 つの値（リリース日付）または複数の値（コンポーネント）を選択できます。

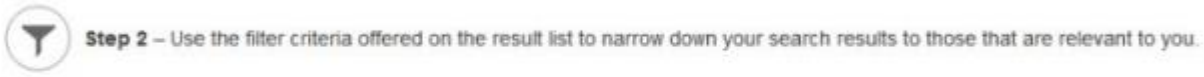
情報バーに、リリース日付のフィルターが適用されていること、過去 5 年間のデータのみが表示されていることを示すアラートが表示されます。このアラートをクリックするか、リリース日付のフィルターを変更すると、すべての結果を表示することができます。

SAP Notes とサポート技術情報は、リンクを右クリックするか、Ctrl（Windows および Linux）/ ⌘ (Mac OS X) を押しながらクリックすると、別のブラウザウィンドウに表示することができます（標準のブラウザ機能）。

モバイルデバイスで SAP Notes とサポート技術情報を別のタブに表示するには、アクションメニューがポップアップするまでリンクを長押しします。

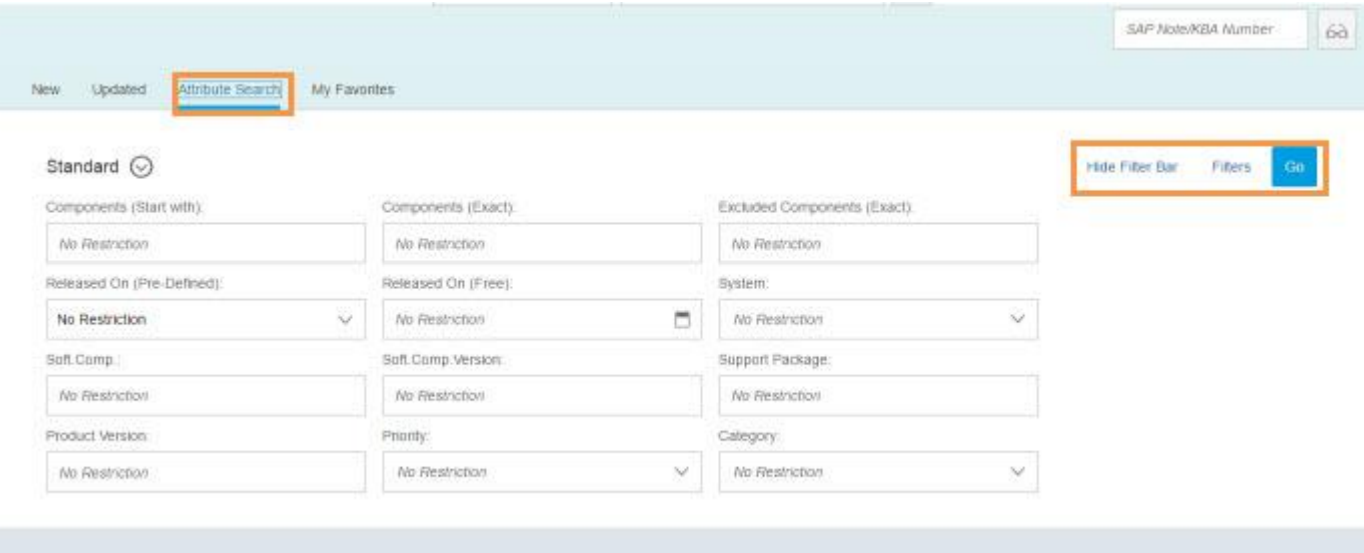
3.言語の選択

SAP Notes は、英語および日本語で検索できます。デフォルト設定は、「ユーザープロファイル」で選択されている言語に依存します。希望する言語はドロップダウンボックスから選択できます。選択された言語により、英語あるいは日本語の全テキストのインデックスが検索されます。選択された言語でヒットする SAP Notes がある場合は、その言語の SAP Notes のみが検索結果に表示されます（もしなければ、マスター言語の SAP Notes が検索結果に表示されます）。



SAP Notes とサポート技術情報を調べる

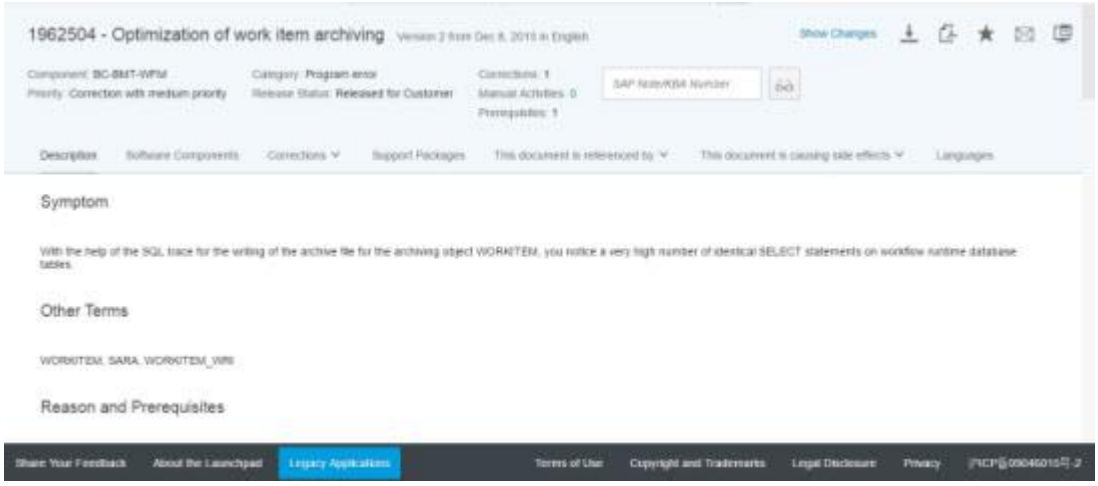
- 属性検索では、アプリケーションコンポーネント、リリース日付、ソフトウェアコンポーネントまたは製品バージョン、優先順位などの詳細な検索条件に基づいて SAP Notes を検索できます。
- また、システム固有の検索がサポートされており、選択したシステムに関係のない SAP Notes は検索結果に表示されません。
- [フィルタ]ボタンを使うと、インターフェースのカスタマイズが可能です。普段使用しない検索条件を隠すことができます。
- 検索設定（「バリアント」）は後で再利用できるように保存することができます。バリアントのいずれかをデフォルトバリアント（属性検索を開くと自動的に実行される検索）として使用している場合、[SAP Notes & KBA 関心あり]タイルに、前回検索した後で新たに追加された検索結果の数が表示されます。



- このリストには、ラウンチパッドへの最終ログイン以降に新規に作成された SAP Notes/SAP サポート技術情報 (KBA) が表示されます。
- タイトルをクリックすると、SAP Notes/SAP サポート技術情報 (KBA) が表示されます。
- [さらに表示]をクリックすると、結果一覧が展開されます。
- 個々の SAP Notes/SAP サポート技術情報 (KBA) のボックスにチェックマークを付けて選択するか、タイトル行の[コンポーネント]の横のボックスにチェックマークを付けて一覧からすべてを選択します。

ヘッダーを見れば、SAP Notes/SAP サポート技術情報 (KBA) のどちらが表示されているかがわかります。

- SAP Notes のヘッダーには、バージョン、言語、コンポーネント、カテゴリー、リリースステータス、優先度が含まれています。SAP Notes の本文には、ソフトウェアコンポーネント、修正、サポートパッケージ、この文書の参照元、この文書によって発生する可能性のあるサイドエフェクト、およびこの SAP Note を表示するほかの言語オプションがあるかどうかが示されます。
- SAP サポート技術情報 (KBA) のヘッダーも同じくバージョン、言語、コンポーネント、カテゴリー、優先度があり、ほかに記事の評価も表示されます。SAP サポート技術情報 (KBA) の本文には、製品、リファレンス、参照ドキュメント、およびこの SAP サポート技術情報 (KBA) を表示するほかの言語オプションがあるかどうかが示されます。また、ユーザーは、このサポート技術情報がどれくらい役に立ったかを評価できます。5 を最高評価として、1 ～ 5 個の星をクリックしてください。この SAP サポート技術情報 (KBA) の改善に役立つ提案を入力していただくこともできます。
- ヘッダーから、メインコンテンツエリアにある[ソフトウェアコンポーネント]などのサブセクションにジャンプできます。
- SAP Notes/SAP サポート技術情報 (KBA) のヘッダーから、すべてのサブセクションに簡単にアクセスできます。
- SAP Notes に含まれている修正については、概要が明確に記載されています。



2 つのバージョン間の変更点を表示する、お気に入りに追加する、電子メールで共有する

ヘッダーから次のことを実行できます。

- バージョン間の変更点を表示する
- SNOTE 向けにダウンロードする
- PDF ファイルとしてエクスポートする
- 星印のアイコンをクリックしてお気に入りとしてマークする「お気に入り一覧に正常に追加されました。」という確認メッセージが表示されます。SAP Notes/SAP サポート技術情報 (KBA) が［自分のお気に入り］に追加され、簡単に参照できるようになります。
- ［電子メールで共有］ボタンをクリックすると、SAP Note または KBA のタイトルと URL が記載されている電子メールを送信することができます。
- 新しいウインドウで開く

SAP Notes が SAP HotNews または SAP セキュリティノートである場合は、簡単に、「確認」もしくは「関連なし」をマークすることができます。

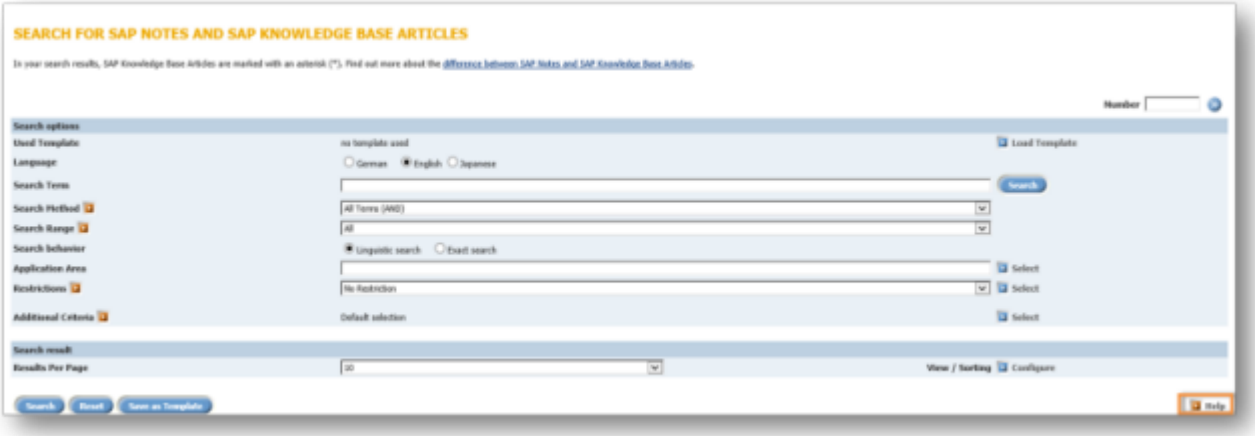
4. SAP Notes 検索を開始

[ノート検索を起動] ボタンをクリックして SAP Notes とサポート技術情報の検索を開始します。

システムの技術的な問題に関する検索用語を入力し、[Search] を押します。もしくは、SAP Notes またはサポート技術情報の番号を入力し、ドキュメントを表示します。

検索用語の詳細については、検索画面の右下の [Help] アイコンを押してください。

検索オプション - 検索オプションエリアでは、検索時に言語、検索動作、検索方法、検索範囲などの絞り込み項目を任意で追加することができます。



[電子メールにより送信]と[ダウンロード]

検索結果一覧で必要とするドキュメントの横のボックスにチェックマークを付けます。

右下の送信アイコンをクリックします。

[電子メールにより送信]を選択します。電子メールへのアクセスを許可するよう求めるメッセージがブラウザーに表示される場合があります。

以下のような電子メールのテンプレートが作成されます。

Dear ,
We would like to share the following Document(s) with you:
A link to the selected document is included in the mail

[ダウンロード]を選択します。

選択したドキュメントの SAP Notes 番号、タイトル、リンクなどの項目を一覧にした SAP Notes の csv ファイルが作成されます。

検索制限

ウィザードに統合された SAP Notes 検索では、SAP Notes 属性による絞り込みができます。表示される属性は、以下に挙げるように検索条件によってその都度変わります。

- 優先度
- カテゴリー
- アプリケーションエリア
- 検索用語の追加
- 製品バージョン

各 SAP Notes 属性の横にある括弧「()」中の数字は、その属性を参照している SAP Notes がいくつ提供されているかを示しています。これらのリストボックスから属性の値を選択することにより、実行中の検索を絞り込むことができます。

注記 - 正しい優先度を選択する方法については、SAP Note 67739 をご参照ください。

SAP TopNotes

入力された検索用語に対して SAP TopNotes が使用できる場合、これによっても検索を絞り込むことができます。SAP TopNotes は、ナビゲーションパネルの最下部に表示されます。この SAP TopNotes 一覧はリリース年によりソートされます。ドロップダウンボックスから年月を選択すると、直ちにこれらの TopNotes 内で新規検索が開始されます。
注記 - SAP TopNotes は、完了したインシデントに添付され、障害解決に最も役立った SAP Notes で構成されています。

結果一覧

検索用語 - 検索結果一覧の上に[検索用語]テキストボックスがあります。最後に検索した用語が表示されます。ここに追加用語を入力して再検索を実行するか、新しい検索用語を入力して新規検索をすることができます。結果表示ページから新規検索を実行すると、検索画面上にすでに入力されている値([検索方法]、[コンポーネント]、[絞り込み]など)はそのまま有効となります。

検索結果一覧は 7 列からなります。ヒット件数の合計値は、結果一覧の上部に表示されます。デフォルトでは、すべての検索結果がランキングによりソートされますが、検索結果一覧の下部にある[ソート]ドロップダウンボックスを使用すると SAP Notes をソートできます。以下のソートオプションを利用できます。

- ランキング

- SAP Notes 番号（昇順/降順）
- 日付（昇順/降順）

結果一覧上で、SAP HotNews または SAP TopNotes はアイコンにより区別できます。

注記 - SAP Notes のテキスト（HTML 形式）をお客様の PC にダウンロードする場合には、検索結果一覧上の該当 SAP Notes をクリックし、ブラウザーのメニューより［ファイル］ -> ［名前を付けて保存］を選択してください（SAP Note 515694 を参照）。なお、SAP ダウンロードマネジャーを介して SAP Notes をダウンロードした場合は、ノートアシスタントによる適用に対応した特別な書式（改行付き）になります。

SAP Notes の評価

SAP Notes を開くと、ヘッダーに評価フォームが表示されています。SAP Notes が役に立ったかどうか（「はい」または「いいえ」）、理解しやすかったかどうか（「はい」または「いいえ。その理由」）をこのフォームで評価できます。「いいえ。その理由」を選択すると、以下を選択できます。

- 現象の記述が分かりにくい
- 解決方法の項目が分かりにくい
- 原因および前提条件の項目が分かりにくい
- ソースコードの修正方法が分かりにくい

お客様が評価された、あるいは読まれた SAP Notes では、検索結果一覧の最終列に +、-、または既読記号などが表示されます。評価は何度でも行うことができます。最新の評価のみ一覧に表示されます。

SAP Notes の評価は SAP Notes 品質の向上に役立ちます。「理解しやすいか」に対して「いいえ」の評価が多かった SAP Notes は、改訂および修正されます。お客様が評価された、あるいは読まれた SAP Notes は、インシデントの解決方法の確認セクションに追加されます。この情報は、SAP サポートがより効率的に障害を解決するのに役立ちます。

検索結果の保存

後で処理するために検索結果を保存する場合は、［検索結果保存］ボタンをクリックすることによりお客様の SAP サービスチャネルのメールインボックスの下書き/未送信アイテムフォルダーに検索結果が保存されます。検索結果を処理するには、受信ボックスの下書き/未送信アイテムフォルダーのインシデントを呼び出してください。このインシデントを受信ボックスから削除する場合は、インシデント中の［インシデント確認（完了）］をクリックすることで、検索結果およびインシデントが削除されます。

ソリューション検索によって必要な結果が得られなかった場合は、[インシデント登録]ボタンをクリックしてインシデント登録を開始してください。先に入力されたコンポーネント、問題発生状況、評価済みまたは既読の SAP Notes などの値は、新しいフォームにコピーされます。

注記 - 当アプリケーションは SAP Service Marketplace の別サーバー上で稼動しているため、アクセスする際に S ユーザー ID とパスワードを再入力する必要があります。ただし、シングルサインオンをご使用の場合には、再入力が不要ですので設定を推奨しております。

5. インシデントの入力

ステップ 3 - 検索結果ページの[SAP サポートに連絡]ボタンを使用してインシデントを登録する

I 検索しても、役立つ SAP Notes またはフォーラムが表示されない場合、[**SAP サポートに連絡**]ボタンを使用して、新しいインシデントの登録を始めることができます。インシデントの報告フォームが表示されますので、指示に従ってください。

1. 必要なカスタマー番号を選択します。

2. インシデントの詳しい情報を入力します。

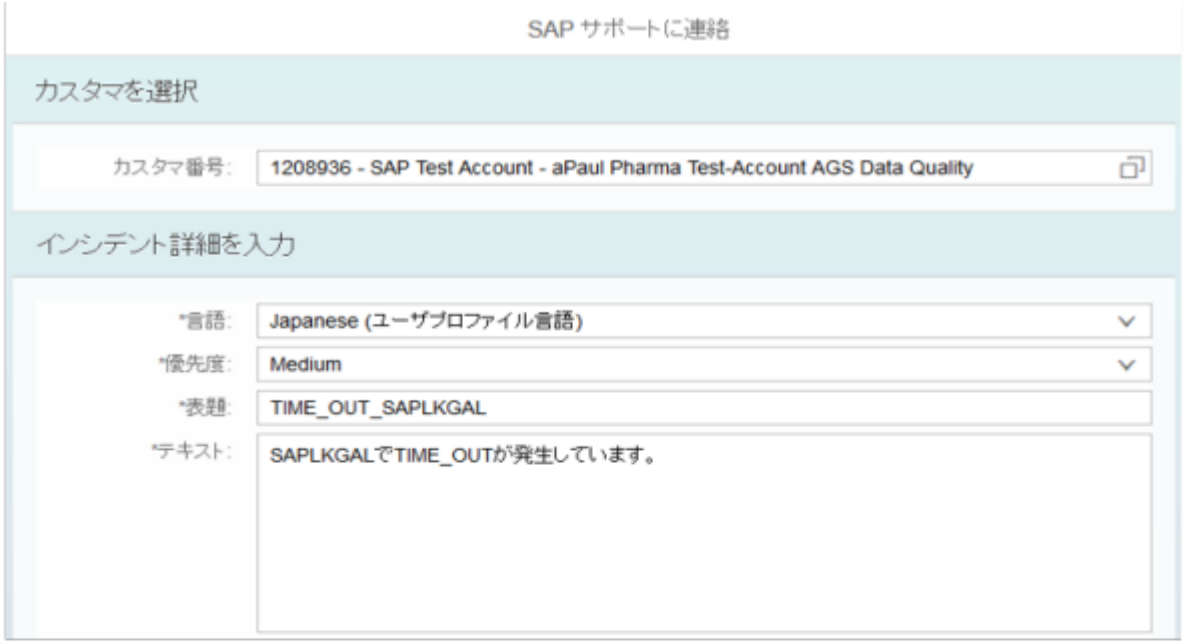
- **言語**:表題とテキストを入力する言語を選択します。
- **優先度**:インシデントの優先度を設定します。詳細については、SAP Notes 67739 をご参照ください。優先度を「Very High」に設定される場合は、24 時間常時ご連絡可能なコンタクト先、およびビジネスへの影響を含めた緊急度について詳細のご記入をお願いいたします。
- **表題**:お客様のエラー/障害について簡潔に記述します。
- **テキスト**:お客様のエラー/障害について詳細に記述します。
- **インストレーション**:登録されているインストレーションの一覧からインストレーションを選択します。
- **システム**:登録されているシステムの一覧からシステムを選択します。
- **コンポーネント**:検索キーワードに基づいた提案語句がリストに表示されます。このリストのいずれかを選ぶか、コンポーネント手動で入力します。
- **再現するステップ**:お客様のエラー/障害を再現するために必要な過程を詳細に記述します。
- **添付文書をアップロード**: 4 MB 以下のファイル(たとえば、ショートダンプまたはプロトコルデータ)を添付することができます。はじめに、添付するファイルの内容説明を入力します。次に[参照...]ボタンをクリックしてファイルを選択します。添付ファイルに**個人データや機密データ**が含まれる場合は、ボックスにチェックマークをつけます。最後に、[アップロード]ボタンをクリックしてインシデントにファイルを添付します。添付済みのファイルは、送信前であれば削除アイコンをクリックすることで添付を取り消すことができます。*.EXE、*.COM、*.VBS などの実行ファイル

は、インシデントに添付できませんのでご注意ください。インシデントに添付できるのは、以下の形式のファイルになります。

AVI	Movie Clip (AVI)
CSV	CSV Text
DOC	Word Document
GIF	GIF Image
HTML	HTML Document
INF	Setup Information
INI	Configuration Settings
JPEG	JPEG Image
LOG	Text Document
MDB	MDB File
PCX	PCX Image
PDF	Adobe Acrobat Document
PPS	Microsoft Powerpoint Presentation
PPT	Microsoft Powerpoint Presentation
RTF	Rich Text Format Document

SAP	SAP Data Object
SCM	Lotus ScreenCam Movie
TIF	TIF Image
TRC	TRC Document
TXT	Plain Text File
WAV	Audio File
WRI	Microsoft Write Doument
XLB	Microsoft Excel Table
XLC	Microsoft Excel Diagram
XLS	Microsoft Excel Table
XLT	Microsoft Excel Template
XLM	XLM Spreadsheet
XSL	XSL Spreadsheet

添付ファイルを削除できるのは、インシデントが SAP に送信されていない場合に限られます。いったん添付ファイルがいずれかの側（お客様または SAP）で閲覧されると、その添付ファイルはインシデント内で参照されている可能性があるため、削除できなくなります。添付ファイルにお客様の機密データが含まれている場合など、例外的な状況でのみ、添付ファイルの削除が可能です。削除をご希望の場合は、コンポーネント XX-SER-SAPSMP-SYS を指定してインシデントを登録し、削除する添付ファイルとその対象インシデントの情報を連絡してください。



コンタクトを定義

- **報告者** — 報告者に関する連絡先データ（名前、電話番号、携帯電話番号、電子メールアドレスなど）が表示されます。このセクションにはあらかじめ入力されています。インシデントの報告者は変更できません。
- ユーザーは必要に応じて 3 つまで連絡先を追加できます。

信用証明書

[信用証明書] セクションにはセキュアエリアへの直接リンクがあり、ユーザーはシステムログオン詳細に簡単にアクセスできます。

通知

インシデントのステータス変更について、電子メールおよび/または SMS 通知を受け取ることができます。通知を受信するために、お客様の電子メールアドレスおよび携帯電話番号がユーザーデータに正確に記載されていることをご確認ください。SMS による通知は、世界中の多くの国々でサポートされています。初期設定では、すべての S ユーザーに電子メールおよび SMS で通知されます。通知設定を変更するには、*「ユーザープロファイル」のメール配信設定*をご使用ください。

アクションプラン

優先度「Very High」のインシデントの場合、SAP サポートにインシデントが送信されると、SAP サポートのエンジニアがアクションプランを策定し、「*SAP からの問い合わせ*」または「*回答のご提示*」のステータスでインシデントが返信されます。*[アクションログ]*ボタンの横に*[アクションプラン]*ボタンが表示されます。

注記 - SAP MaxAttention、SAP Enterprise Support、または SAP ActiveEmbedded のお客様に限り、優先度「Very High」でアクションプランがご利用いただけます。

「*責任*」列の「*お客様*」に対応策が設定されている場合、「*期日*」列に表示された日時までに対応策のステータスをお客様に更新していただく必要があります。対応策を更新するには、対応策を選択し、[*選択済み項目の表示*]ボタンをクリックし、[*対応策の表示*]画面の[*ステータス*]ドロップダウンボックスの値を変更します。

6. インシデント処理の迅速化

インシデントを登録すると、SAP サポートヘルプデスクを通じて以下の操作を実行できます。

- 追加情報（インシデントのステータスなど）の取得
- インシデント処理の迅速化
- インシデントの優先度の変更
- インシデントのエスカレーション

いずれの場合も業務への影響の説明が必要になります。

SAP サポートヘルプデスクのホットライン番号については、SAP Note 560499 - Global Support Customer Interaction（グローバルサポートカスタマーインタラクション）をご参照ください。

SAP Note 1281633 - Speed Up Processing of a Customer Incident（カスタマーインシデント処理の迅速化）には、インシデントで報告された問題の評価に必要な追加情報が、ビジネス上の視点でまとめられています。

7. 顧客満足度調査

SAP は、顧客満足度調査を活用して顧客満足度向上に取り組んでいます。

内容説明

PCC は、SAP サポートへの直接的なフィードバックチャネルです。お客様は、インシデント確認時に、サービス内容の良かった点、改善してほしい点を通知することができます。SAP は、この情報をインシデント処理プロセスの改善に活用しています。**この方法により、お客様のご意見が SAP に伝わり、SAP はサービスを改善してお客様に提供することができます。**

価値

顧客満足度調査は、SAP とお客様の双方にとっての価値あるツールです。顧客満足度調査にご協力いただくと、お客様には以下の利点があります。

- インシデントの解決方法に対する満足度をご掲示いただけます。
- SAP 製品への満足度をご掲示いただけます。
- お客様のフィードバックが SAP のサポートの改善に活用されていることをご確認いただけます。

SAP には以下の利点があります。

- インシデント解決プロセスおよび SAP のサポートに関する直接フィードバック
- SAP 製品への満足度に関する直接フィードバック
- 改善につながる信頼できる情報源の取得

顧客満足度調査の動作概要

顧客満足度調査では、質問票でお客様からフィードバックを頂きます。お客様が SAP Service Marketplace でインシデントを完了すると、質問票が自動的に表示されます。

質問票には 7 つの質問があり、1 分ほどでご記入いただけます。お客様が追加のフィードバックを記入できるテキストエリアもあります。スコアは 1 から 10 までです。1 は満足度が最低、10 は満足度が最高です。質問は以下の 5 つのトピックでグループ分けされています。

- インシデント処理時間
- 問題を解決した SAP 社員のパフォーマンス
- SAP のサポート全般に対する満足度
- SAP 製品に対する満足度
- 提供された解決方法に対する満足度

データの分析に基づき、ご満足いただけなかったお客様には、ご満足いただけなかった理由を SAP のサポートチームが把握できるよう、SAP からご連絡を差し上げ、フィードバックを依頼します。頂いたフィードバックは、SAP の担当部門に伝達され、改善が行われます。このプロセスでは、プラスのフィードバックもすべて記録されます。これにより SAP Active Global Support はベストプラクティスを策定することができます。SAP Active Global Support によるインシデント解決のプロセスを追跡するため、総合結果が表にまとめられます。