



Acoustic サポート ご利用ガイド

Acoustic 製品の公式テクニカル・サポートである、Acoustic サポート (<https://support.goacoustic.com/>) への問い合わせ方法をご案内します。ご活用ください。

2020年6月時点の情報をもとに、作成しています。

目次

I.	<u>ACOUSTIC サポートへアクセスするための準備</u>	2
II.	<u>ACOUSTIC サポート・ポータルのご利用方法</u>	5
I.	CASE のオープン(起票)方法.....	6
II.	CASE の更新・クローズ方法.....	11

I. Acoustic サポートへアクセスするための準備

テクニカル・サポートをご利用いただくには、Acoustic ID とサポート・ポータルのご利用申請が必要です。ここでは、Acoustic ID の作成方法と利用申請方法をご案内します。

既に Acoustic ID アカウントをお持ちの方は、「Acoustic サポート・ポータルのご利用方法」へお進みください。

【Acoustic ID の作成から利用申請完了までの手順】

1. Acoustic ID の Sign up ページ (<https://login.goacoustic.com/signup>) にて必要情報を入力します。[Continue]をクリックすると、記入した Email アドレス宛にメールが配信されます。

※Acoustic ID 欄には、ご登録いただく Email アドレスをご記入ください。

The screenshot shows the 'Create account' page with the following fields: Acoustic ID (iamUser@acoustic.com), First name (Taro), Last name (Acoustic), Password (masked with dots), and Confirm password (masked with dots). A 'Continue' button is at the bottom.

The screenshot shows the 'Email sent' page with the text: 'Check your email to complete registration.' and a '← Back to log in' link.

左図：Sing up ページ画面イメージ、右図：[Continue]ボタンクリック後の画面イメージ

2. 登録した Email アドレス宛に配信されたメールを開き、[Verify email]をクリックします。

- ・ 自動配信メールの件名：Activate Account
- ・ 配信元アドレス：noreply@acoustic.co

※メール受信から 7日以内に [Verify email] をクリックして登録を完了してください。期限が切れてしまった場合は、ご連絡ください。

右図：自動配信メール内容例

The email content includes: 'Welcome to Acoustic!', 'Hi Taro. You've created an Acoustic ID - congratulations! All you need to do is verify this email and set up your security question.', a 'Verify email' button, 'This link expires in 7 days.', and an 'Important' note: 'You'll still use your existing ID to log in to Acoustic products for a little while longer. Late this summer, we will stop using IBMid and use Acoustic ID instead.' It also provides a help center link: <https://help.goacoustic.com>.



3. クリック後に表示された画面で、必要事項を入力し[Submit]ボタンをクリックし、Acoustic ID 作成プロセスを完了します。
4. 作成が完了したら、サポート・ポータルの利用申請を行います。(お客様企業で承認されたユーザーであることをお申し出いただくプロセスになります。)

申請フォーム URL :

http://www.pages03.net/acoustic-supportnotifications/Support_Portal_Access/Portal_Access_Request

フォームへの記載内容参考 :

質問項目	質問項目の補足や回答内容例
Acoustic Support Portal username (Email)*	Acoustic ID で登録した Email アドレスを記入
First name*	お名前
Last name*	苗字
Best number at which to reach me*	お電話番号 (+81-90/80/70/3-1234-5678)
Company name*	製品をご契約してご利用されるお客様会社名
By checking this box I certify I am an employee of the above company.	上記の会社の従業員(または準ずる者)であることの確認チェック
Client Success Manager/Director*	回答内容 : Yuka Musashi
Products*	ご契約の製品(問い合わせ対象製品)にチェック
Additional Info	追加情報 例.お電話でのコンタクトを希望しない場合は「Please contact me with Email if you need.」

※認証や承認作業のため、2-3 営業日かかりますことをご了承ください。

5. 登録完了後、完了通知連絡が送付されます。これで準備は完了となります。



※登録したプロフィール情報は、登録後に変更することができます。

登録情報変更先：<https://login.goacoustic.com/enduser/settings>

アカウント

acoustic ホーム 通知 Taro

個人情報 編集

名	Taro
姓	Acoustic
Okta ユーザー名	lamUser@acoustic.com
プライマリメールアドレス	lamUser@acoustic.com
セカンダリメールアドレス	
携帯電話番号	

パスワード変更

パスワード要件: 8文字以上, 英字小文字, 英字大文字, 数字を含むこと, 記号, またユーザー名の一部をパスワードに使用することはできません, お名前が含まれていません, 苗字が含まれていません。過去に使ったことのある6つ前までのパスワードは利用できません。

現在のパスワード

新しいパスワード

新しいパスワードの確認

パスワード変更

セキュリティイメージ 編集

ログイン画面に自分だけがわかる画像を設定することで、偽ログイン画面を見破りフィッシング詐欺の被害を防ぐ機能です。

パスワードを忘れたときの秘密の質問 編集

パスワードを忘れたときの秘密の質問を設定することによって、ログイン出来ないときにパスワードを自らリセットすることができます。

図：プロフィール情報変更画面イメージ



II. Acoustic サポート・ポータルのご利用方法

ここでは、Acoustic のテクニカル・サポートへお問い合わせする方法や Case の更新方法、クローズ方法をご案内します。

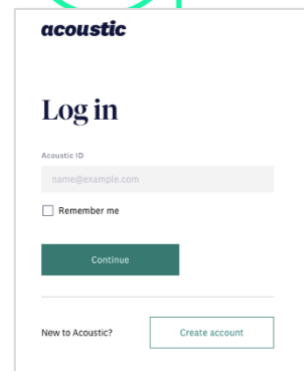
- Acoustic サポート・ポータルでは、全ての Acoustic 製品のお問い合わせが可能です。
- サポートへのお問い合わせは、「Case (ケース)」単位で管理されます。
- 1つの事象や1つの質問カテゴリごとに、1つの Case でお問い合わせいただけます。
- Case ごとに番号が採番されますので、添付ファイル名などにご利用ください。

i. Case のオープン(起票)方法

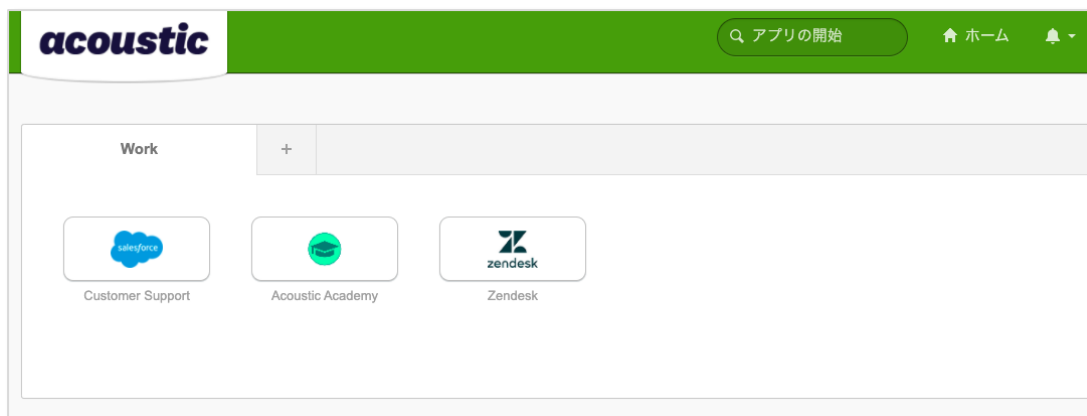
まずは、新規 Case のオープン(起票)方法です。

1. サポート・ポータル (<https://support.goacoustic.com>) にアクセスし、Acoustic ID でログインします。

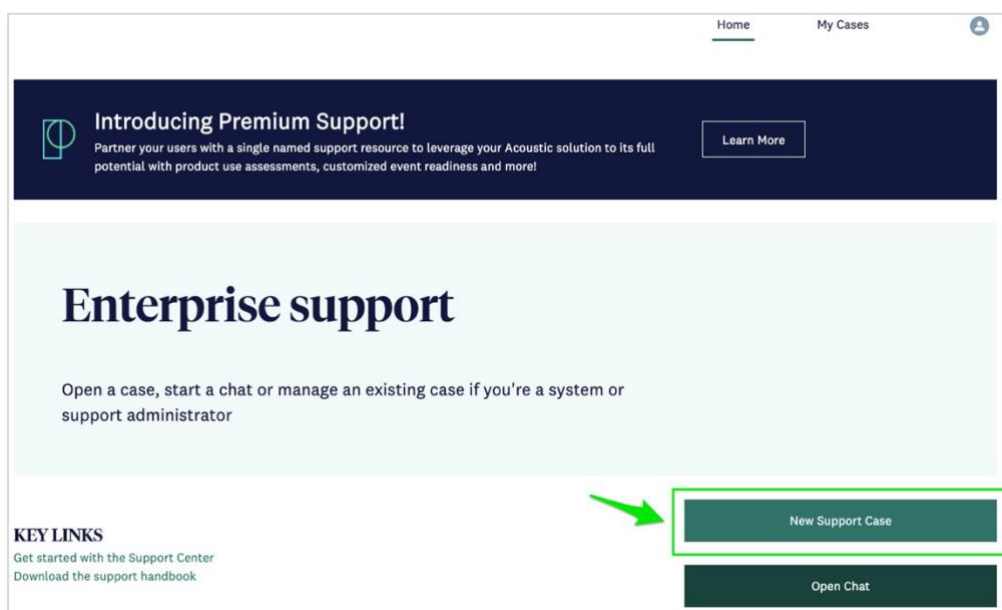
右図：ログイン画面イメージ



※ログイン後、ログイン後に下記の画面が表示された場合、青色の雲マークの"Customer Support"をクリックするとサポート・ポータル画面が表示されます。



2. 画面中段右側の[New Support case]ボタンをクリックします。



ここから2つの画面を通じて、必要な情報を入力していきます。

3. まずは、お問い合わせ製品の選択と、お問い合わせ内容の入力を行います。

この画面は、全ての項目が入力必須項目です。

- 「Product」でお問い合わせ対象製品を選択します。

※製品名の選択にはご注意ください。選択した製品の担当者がアサインされます。

新旧製品名対応表：

旧製品名	新製品名
Watson Customer Experience Analytics / WCXA	Analytics
Digital Analytics / DA	
Journey Analytics / JA	
Watson Campaign Automation / WCA	Campaign
Watson Content Hub / WCH	Content
Universal Behavior Exchange / UBX	Exchange
Tealeaf on Cloud	Experience Analytics
Tealeaf on Premise	Experience Analytics OnPremise
Watson Real-time Personalization	Personalization

- 製品を選択すると「Problem Type」のプルダウンが表示されます。画面右の説明情報を参考に、お問い合わせ内容に応じた機能・カテゴリを選択します。該当する項目がどうしても見つからない場合は、「General Guidance」を選択します。

- 「Problem Description」にはお問い合わせ内容を具体的に記入します。

! Tips ! 事象の問い合わせ時は、“いつ/いつから、どの環境/どの画面で、どんな問題が、誰のアカウントで、どのような操作で、発生したのか”や、再現性がある場合の再現手順、事象が確認できたログ情報を記入すると良いです。

- 「Business Impact」には、今回のお問い合わせによって生じ(ている)、ビジネスへの影響を具体的に記入します。

! Tips ! 「いつまでに XX をする必要があり、YY までに解決したい。」と明記いただくとスピード感が共有できます。

- 「Severity」は下部に記載の「SEVERITY LEVEL」を参考に選択します。
 - High…本番システム停止や操作不可など業務不可状態の場合。旧ツールの Severity 1 に該当。お客様のタイムリーなご対応も期待されます。
 - Middle…業務利用機能の使用が制限されている状態など業務影響が大きい場合。旧ツールの Severity 2 に該当。お客様の早期なご対応が期待されます。
 - Low…サービスは利用可能で業務影響が限定的、影響が出ていない場合。旧ツールの Severity 3 と 4 に該当。
- エラー画面のスクリーンショットやログがある場合は、この後で添付します。
- 全ての入力が終わったら、[Next]をクリックします。

The image shows a support form interface for 'acoustic'. The form has four main sections: 'Product' (a dropdown menu currently showing '-- none selected --'), 'Problem Description' (a text input field), 'Business Impact' (a text input field), and 'Severity' (radio buttons for Low, Medium, and High, with 'Low' selected). A green 'Next' button is at the bottom right of the form. To the right of the form is a 'Problem Type Help Menu' with a list of categories and expandable '+' icons: Analytics, Content, Experience Analytics (On Premise), Experience Analytics (SaaS), Campaign, Exchange(UBX), Personalization, Deal Management, Price and Promotion, and Payment Gateway. Below the form, there is a 'SEVERITY LEVELS' section with three levels: Low (yellow triangle), Medium (orange triangle), and High (red exclamation mark), each with a brief description of the impact.

↓お問い合わせ製品のうち、特にどの機能の内容か選択する際の参考情報：

Problem Type Help Menu

- Analytics +
- Content +
- Experience Analytics (On Premise) +
- Experience Analytics (SaaS) +
- Campaign +
- Exchange(UBX) +
- Personalization +
- Deal Management +
- Price and Promotion +
- Payment Gateway +

*** Product** ←お問い合わせ製品を選択
-- none selected --

*** Problem Description** ←お問い合わせ内容詳細を記入

*** Business Impact** ←お問い合わせの内容によって生じている業務への影響を具体的に記入

*** Severity** 重要度と緊急度の度合いを選択（選択基準は下記を参照）

Low
 Medium
 High

Next

SEVERITY LEVELS ←重要度と緊急度の選択基準

▲ Low
Minor business impact; Service is usable, and does not represent a critical impact on business operations.

▲ Medium
Significant business impact; A function of the Service is severely restricted in its use.

● High
Critical business impact; The service is down or inoperable.

図：お問い合わせ画面イメージ - 1

4. 続いて、ご利用の環境情報を入力します。

- いずれも任意ではありますが、できる限り入力しておくことを推奨します。後々のヒアリングのためのコミュニケーションの省略につながります。
- 前の画面に戻る時は[Previous]、入力が完了したら[Next]をクリックします。[Next]ボタンをクリックすると、新規 Case が作成されます。



Product URL ⓘ 製品のログインURL

Organization Name ⓘ ご利用環境の組織名

User Name ⓘ ユーザー名

Previous Next

図：お問い合わせ画面イメージ - 2

5. 入力情報の確認と資料添付

作成された Case の画面にて、ここまでに入力した情報に誤りがないかを確認します。また、添付資料（スクリーンショットやログ）がある場合は、添付します。

- 画面左側のセクションを展開し、入力情報が適切であることを確認します。もし情報を追加・訂正したい場合は、右側中段の「Update Case」タブにある [Create new...] または [Add] をクリックします。表示された「Case Update Notes」フィールドに入力し、[Next] をクリックすると更新内容が画面下部の「Case Comments」に反映されます。
- 添付資料は、「Files」の [Upload Files] をクリックし、対象の資料を選択して添付します。
- 右上の [+ Follow] ボタンを選択します。これにより、サポートから Case の更新があった際に、通知メールを受け取ることができます。表示が、直後に [Following] に変わり、最終的に [x Unfollow] に変われば、対応完了です。

Case
Experience Analytics - Eventing/Privacy

Priority	Product	Problem Type	Case Status
Low	Experience Analytics	Eventing/Privacy	Acoustic is Working

Contact Name
Taro Acoustic

Product
Experience Analytics

Case Status
Acoustic is Working

Problem Type
Eventing/Privacy

- > Escalation Information
- > Description Information
- > Case Submission Information

+ Follow

Update Case Escalate Case More

Create new... Add

Files (0) Upload Files

Title	Owner	Last M...	Size
-------	-------	-----------	------

図 : Case 画面イメージ

ii. Case の更新・クローズ方法

ここでは、サポートからの Case の更新の確認方法や追加情報のアップデート方法、Case をクローズする方法をご案内します。

【サポートからの更新を確認する/ Case を更新する】

1. Case の一覧を開きます。

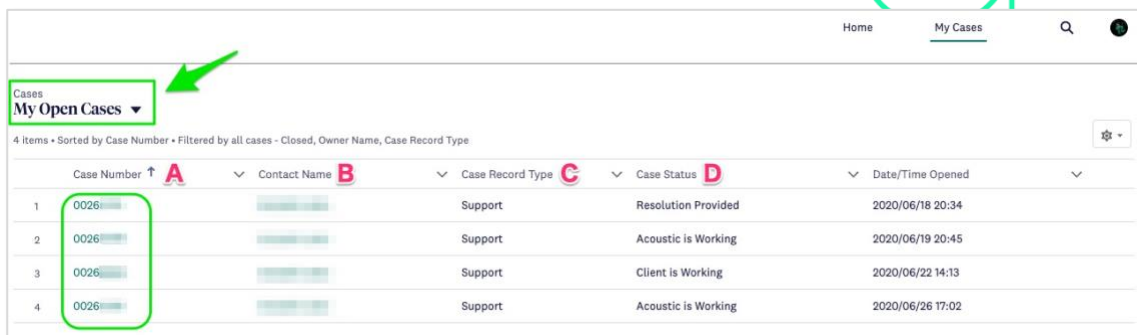
オープン中の Case は、1. ログイン後の Home 画面左下 または 2. 右上の[My Cases]メニューから確認できます。Home 画面左下の[View All]をクリックすると、[My Cases]と同じ画面に遷移します。

The screenshot shows the Acoustic support portal Home page. At the top right, there are navigation links for 'Home' and 'My Cases'. A green box highlights the 'My Cases' link, with a green arrow and the number '2' pointing to it. Below the navigation is a banner for 'Introducing Premium Support!' with a 'Learn More' button. The main content area is titled 'Enterprise support' and includes the text 'Open a case, start a chat or manage an existing case if you're a system or support administrator'. A green box highlights this text, with a green arrow and the number '1' pointing to it. Below this is a table titled 'MY OPEN CASES' with the following data:

Case Number A	Contact Name B	Case Record Type C	Case Status D
0026		Support	Resolution Provided
0026		Support	Acoustic is Working
0026		Support	Client is Working
0026		Support	Acoustic is Working

At the bottom left of the table, there is a 'View All' link, which is highlighted with a green box and a green arrow, with the number '2' next to it. On the right side of the page, there are buttons for 'New Support Case' and 'Open Chat', and an 'ANNOUNCEMENTS' section.

図：サポート・ポータル Home 画面



図：[My Cases]をクリックして表示される Case 一覧画面

一覧項目の説明：

A … 8桁の Case 番号

B … Case を起票したユーザー名

C … Case のタイプ（通常のお問い合わせは Support）

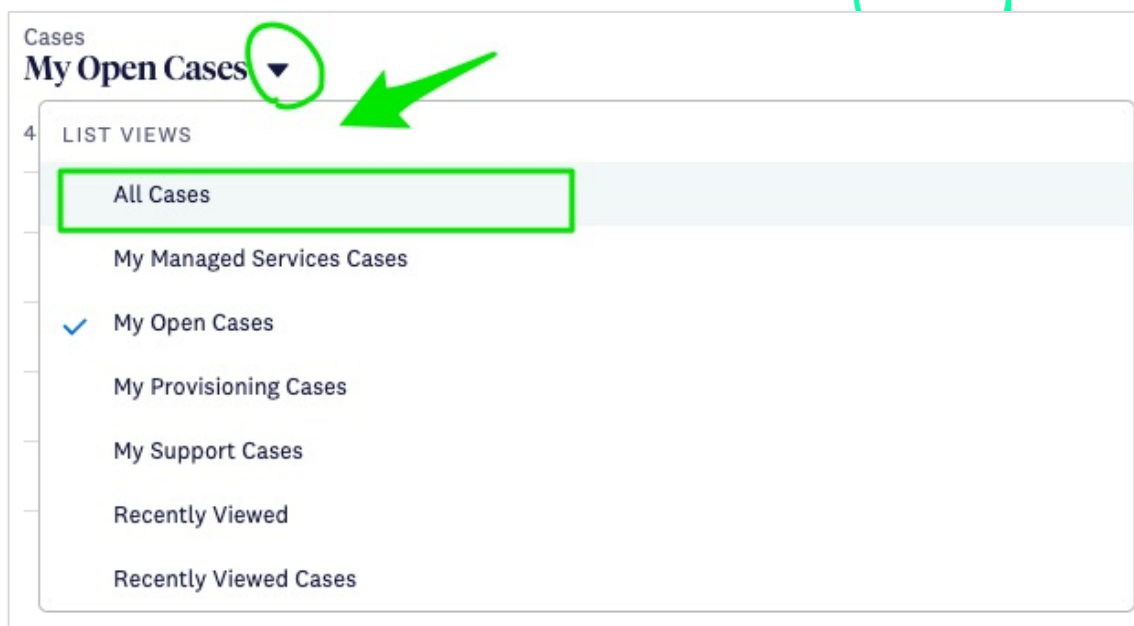
D … Case のステータス

! Tips ! Case のステータスは 5 つあります。「Client is Working」の期間が 4 営業日を超えると、解決もしくはご対応が不要になったものとシステムで判断され、クローズされる場合があります。（解決した後にクローズのご連絡がないことが多いので、そういう仕組みがあるものと推察します。）返答までにお時間を要する見込みがある場合は、「～日まで時間をください」「～日に回答するのでしばらく待ってください」といった更新を入れておくと、良いです。

Status	状況
Acoustic is Working	Acoustic にて調査中
Client is Working	お客様の更新待ち
Resolution Provided	解決策ご提供済み
Closed by Client	お客様によりクローズ
Closed by Acoustic	Acoustic によりクローズ

! Tips ! Case 一覧画面の左上の黒下三角(V)をクリックし、

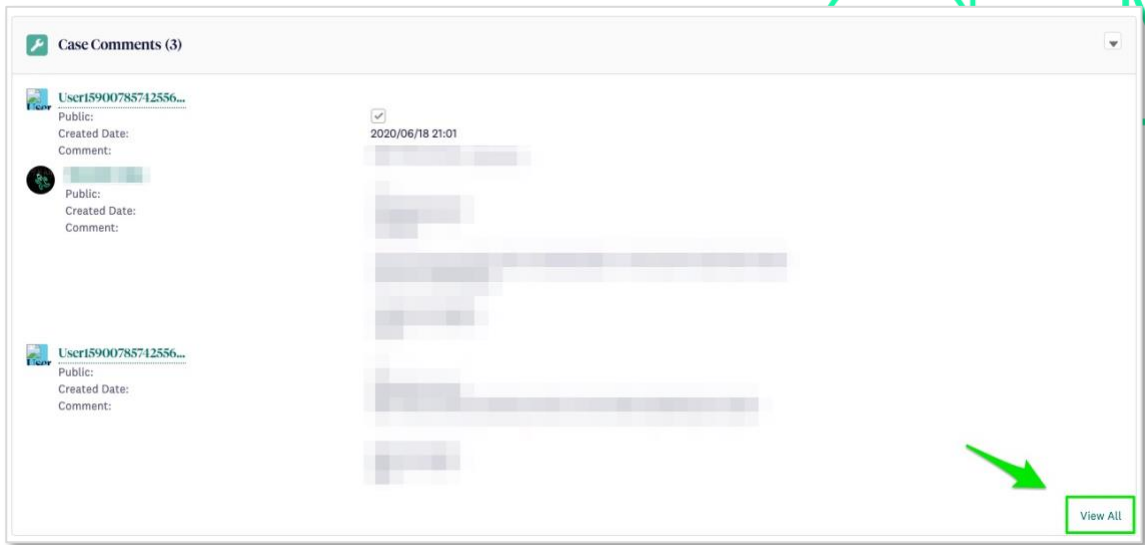
"All Cases"をクリックすると、Case 一覧に Case の Subject (タイトル)が表示されて、よりわかりやすくなります。



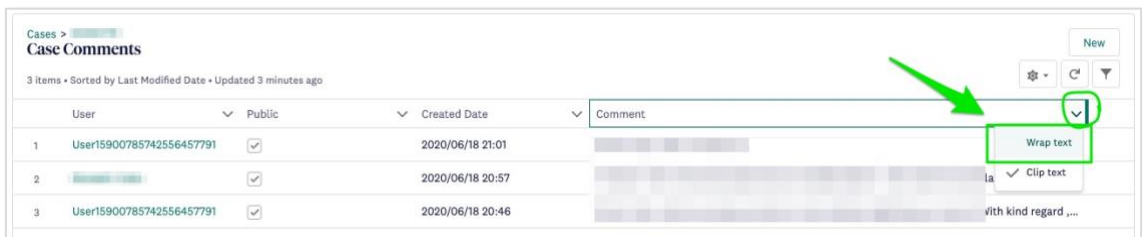
図：表示メニュー画面イメージ

2. 対象の Case 番号をクリックして Case を開きます。
3. 開いた Case の下部にある「Case Comments」から更新内容を確認します。最新の更新 3 件が表示されます。
 - もしこれまでの更新内容を全て確認したい場合は、右下の[View All]をクリックすると、Case の更新一覧が表示されます。

図：Case Comments 欄の画面イメージ



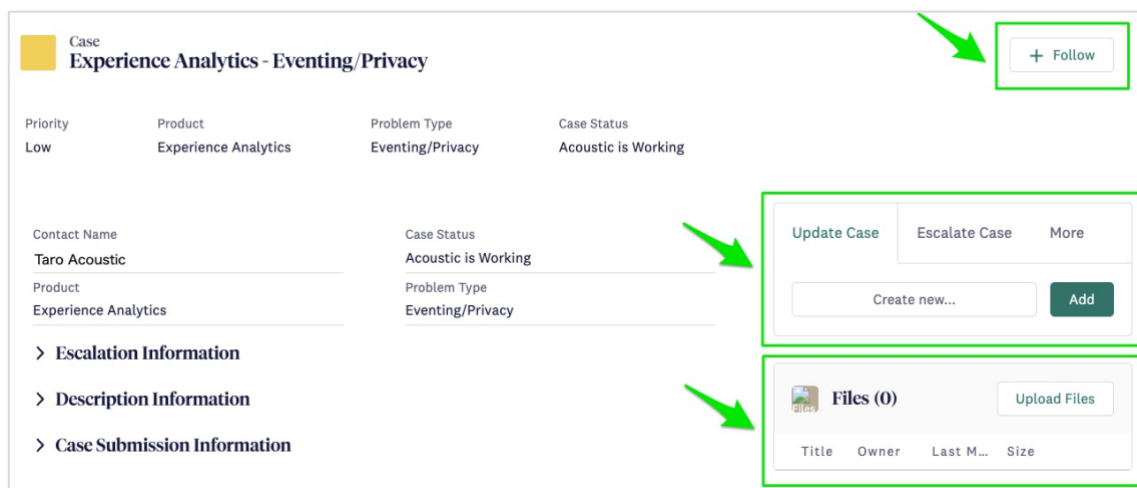
! Tips ! 更新コメントの内容を全て表示したい場合は、「Comment」の横にある下向き三角(V)から”Wrap text”を選択します。



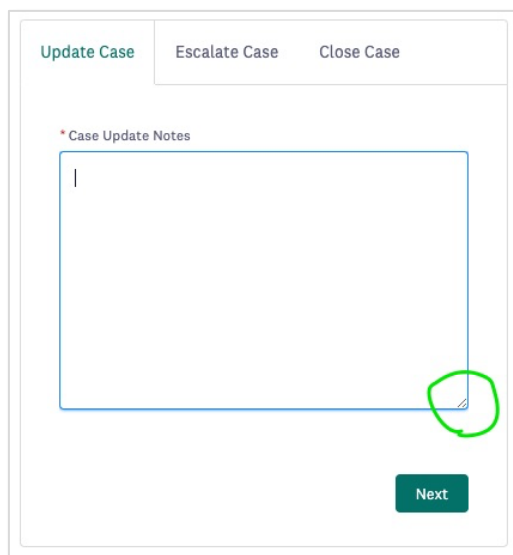
図：更新内容一覧画面

4. Case を更新します。Case の更新フィールドは、いくつかの場所から表示できます。

- Case を開いた画面の右側 [Update Case] にある、[Create new...] または [Add] ボタンをクリックし、「Case Update Notes」から記入。[Next] をクリックして更新する。



図：Case 画面イメージ

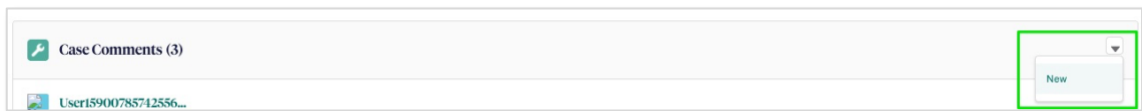


! Tips !

入力枠が小さい場合は、入力フィールドの右下の斜め線をクリックしたままにすると、上下に大きさの変更ができます。

図：「Case Update Notes」画面イメージ

- Case 画面の「Case Comments」バーの右にある黒三角(▼)から[New]をクリックして、「New Case Comment」画面から記入し、[Save]ボタンをクリックして更新する。

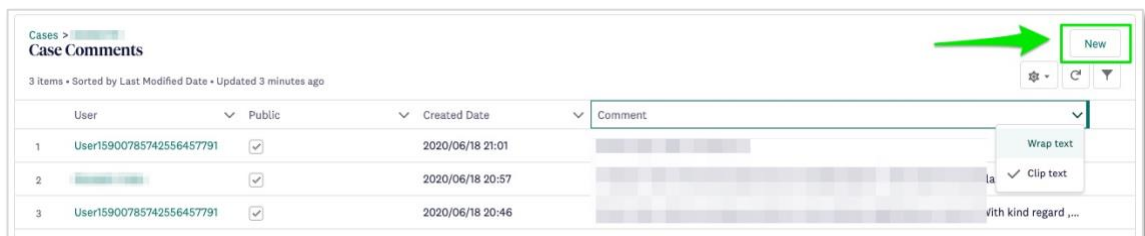


図：[New]ボタン画面イメージ

A screenshot of the 'New Case Comment' modal window. The title is 'New Case Comment'. Under the 'Information' section, there is a text input field labeled '* Body'. Below it is a 'Public' checkbox which is currently unchecked. At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' and 'Save'.

図：「New Case Comment」画面イメージ

- 「Case Comments」一覧画面の右上の[New]をクリックし、「New Case Comment」画面から記入し、[Save]ボタンをクリックして更新する。



図：「Case Comments」一覧画面イメージ

- 添付ファイルのアップロードが必要な場合は、Case 画面の Files メニューにある [Upload Files] からアップロードします。

【Case をクローズする】

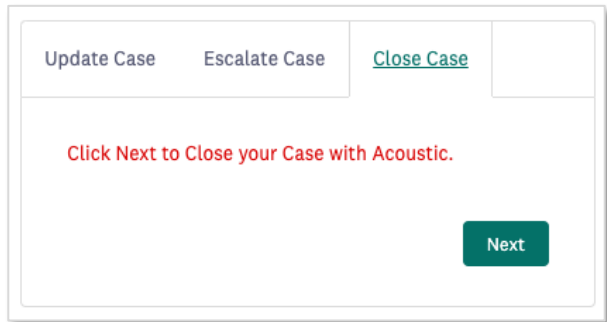
該当の Case を開きます。

Case 画面右側の [Close Case] タブを選択し、[Next] をクリックしてください。

Case がクローズされます。

! Tips !

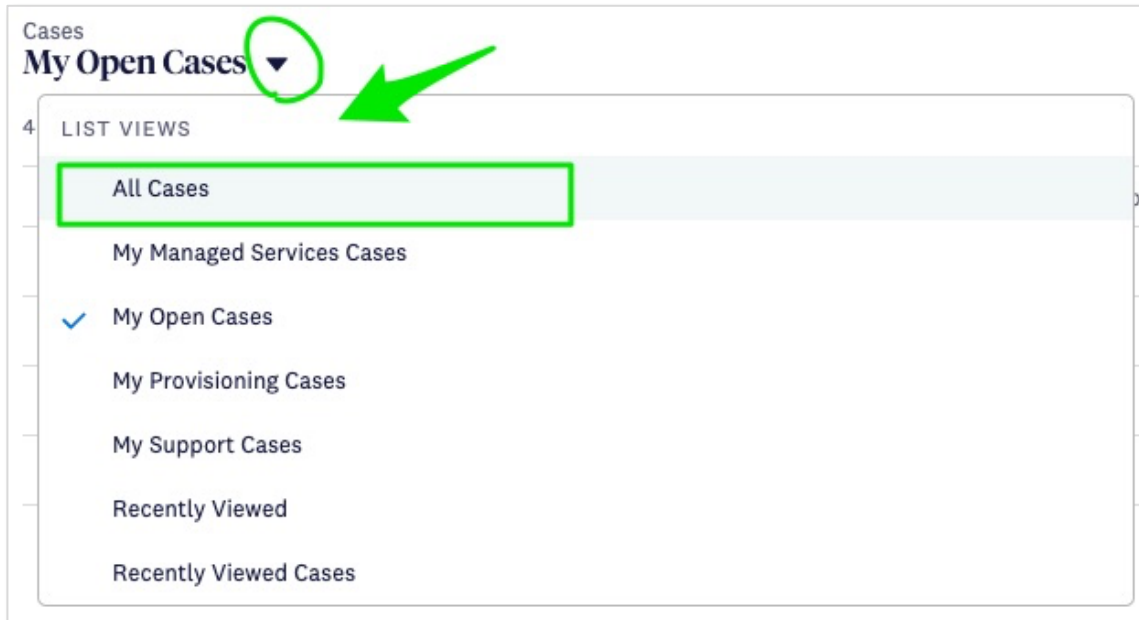
疑問が解消された、問題が解決した、後は、必ず Case をクローズしてください。もし「問題の解決を数日間モニターしたい」などのご要望がある場合は、その旨を Case を更新してお伝えください。お客様とサポートの信頼関係は、良い効果をもたらします。



【その他】

- クローズ済みの Case を参照する方法

[My Cases] から Case 一覧を表示後、[My Open Cases] プルダウンから、[All Cases] をクリックします。



ガイドは以上となります。