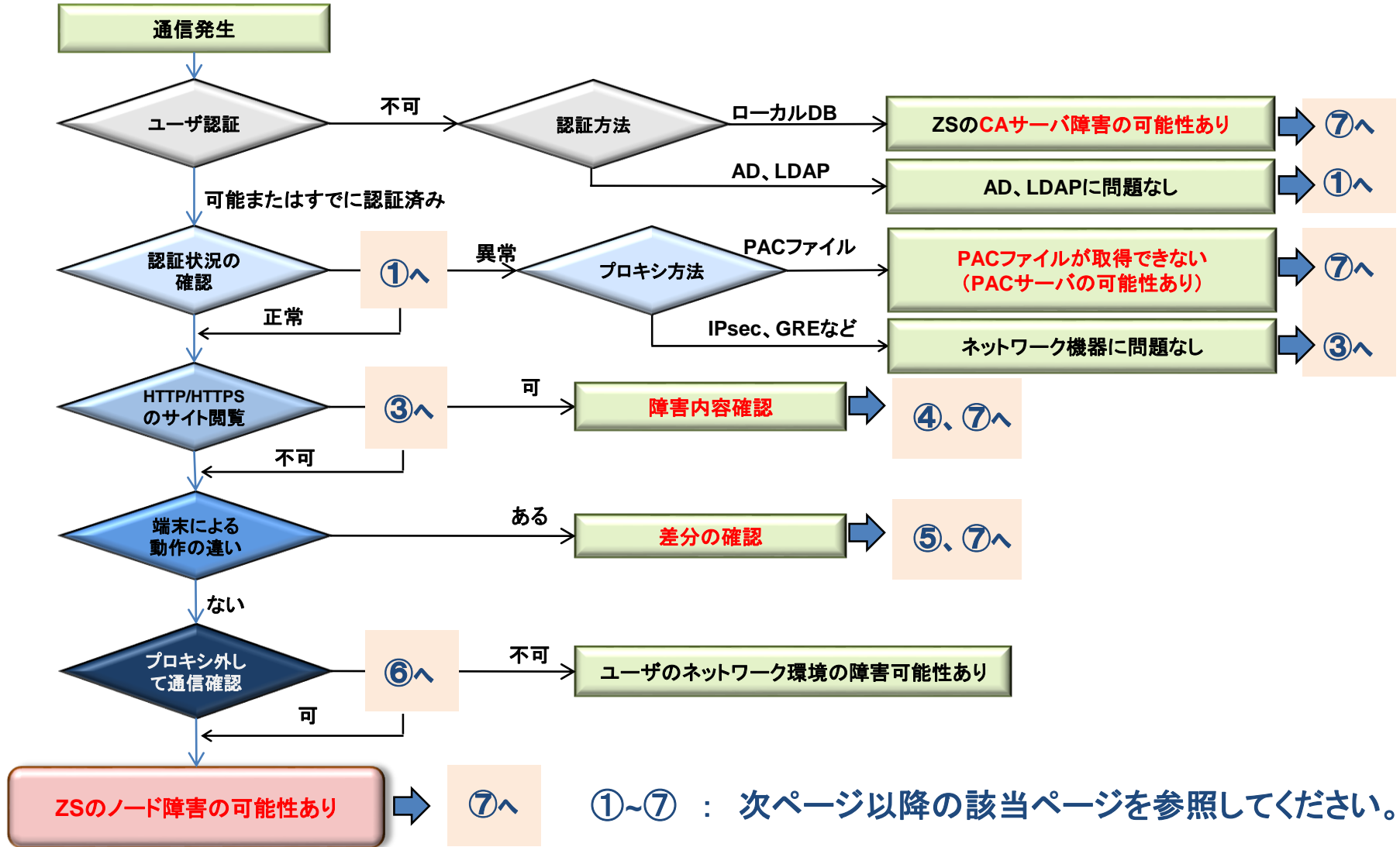


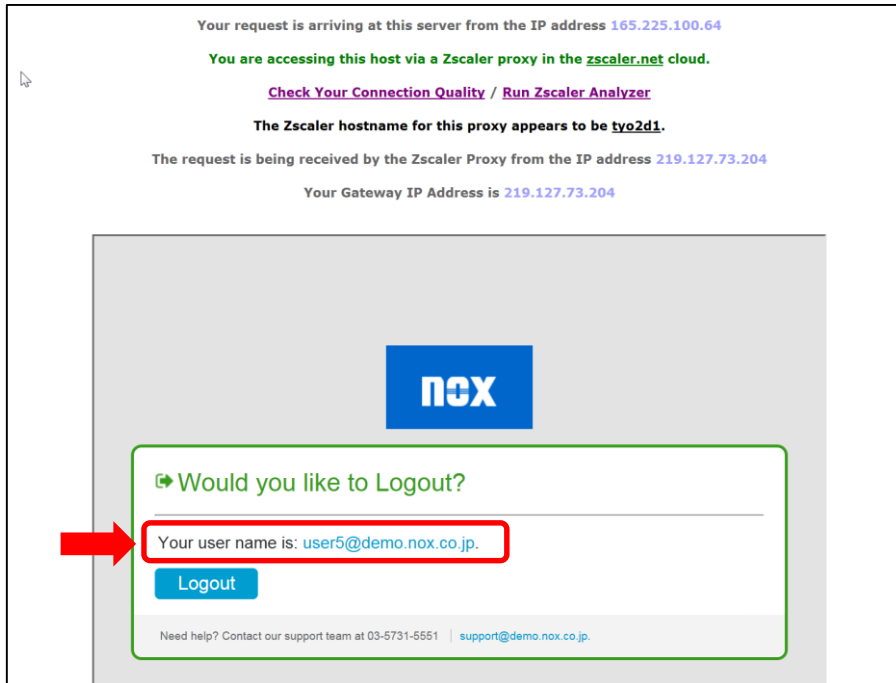
# ZIA障害切り分けフロー

# Zscaler障害切り分けフロー

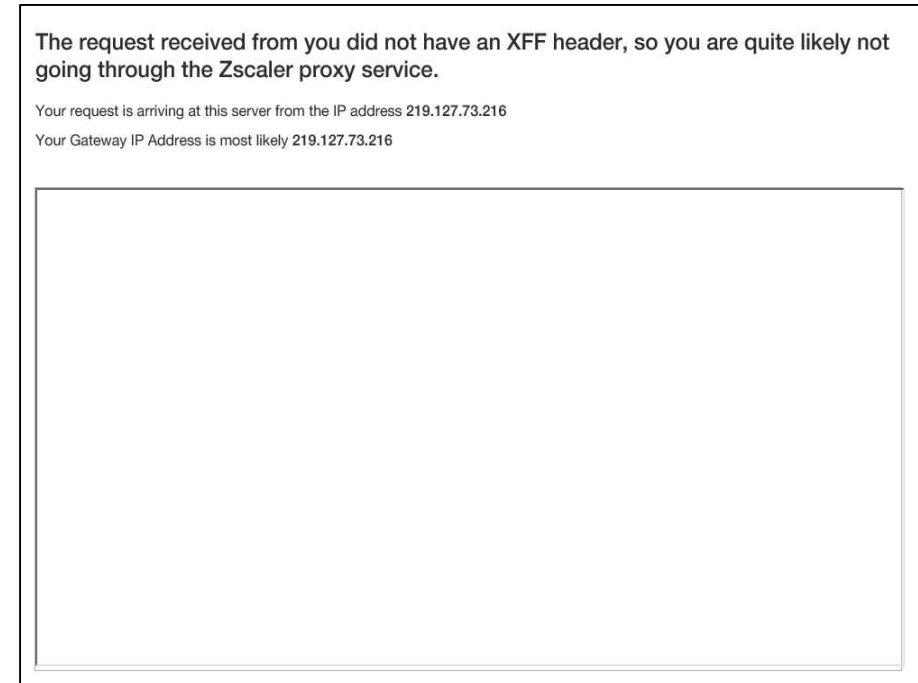


# ① 認証状況の表示

Zscalerの認証状況の確認するため、「<http://ip.zscaler.com>」にアクセスし、現在のZscalerへのログイン状態を確認します。



認証が通っている状態の画面表示。ログインユーザ名が表示されます。



認証が通っていない状態の画面表示

[→この表示の場合②へ](#)

## ② プロキシ方法の確認

# 以下の項目より、貴社環境に該当するプロキシ方法の項目を確認してください。

### ②-1 ブラウザのプロキシ設定

- ✓ ドメインでの設定の場合、IPアドレスに変更してZSへ転送できる様になった場合、DNSに障害が無いか確認

### ②-2 PACファイル

- ✓ PACファイルのURLをブラウザで閲覧し、PACファイルのダウンロードが可能かどうか確認 →不可の場合⑦へ

### ②-3 上位ルータ、FWにて転送

- ✓ 上位ルータ、FWでZSへパケットが転送されているかどうか確認  
→不可の場合、ネットワーク機器を確認してください

### ②-4 IPsecまたはGREトンネルでの転送

- ✓ 上位ルータなどでトンネルが接続されているか、接続されているのであればZSへパケットが転送されているか確認  
→不可の場合、ネットワーク機器を確認してください

## ③、④ サイトの閲覧についての確認

### ③④-1 HTTPのサイトが閲覧できないのか？

- ✓ 全てのサイトが閲覧できないか、または一部のサイトか？
- ✓ 閲覧できないときにブラウザに何か表示されるか？  
→ 表示される場合、画面キャプチャを取得

### ③④-2 HTTPSのサイトが閲覧できないのか？

- ✓ 全てのサイトが閲覧できないか、または一部のサイトか？
- ✓ 閲覧できないときにブラウザに何か表示されるか？  
→ 表示される場合、画面キャプチャを取得

その他の障害の場合、障害内容の詳細をご連絡ください

→ 上記を整理し⑦へ

## ⑤ 差分の確認

### ⑤-1 端末により障害発生の有無がある場合

- ✓ OSのバージョンに差があるか？
- ✓ ブラウザーの種類、バージョンに差があるか？
- ✓ 上記の差が無く機種により差があるのか？
- ✓ その他、プロキシの設定など違いはあるか？

→上記を整理し⑦へ

## ⑥ ZSへのプロキシを外して通信確認

### ⑥-1 ブラウザのプロキシ設定 / PACファイル

- ✓ ブラウザのプロキシ設定を削除し事象に変化があるか確認

### ⑥-2 上位ルータ、FWにて転送 / IPsecまたはGREトンネルでの転送

- ✓ 上記機器の設定にてプロキシを変更することが可能である場合、変更することで事象に変化があるか確認

→ZSへのプロキシを外し事象が発生しない場合⑦へ

プロキシを外して通信が可能な場合は、緊急対応として外したまままでご利用いただけますようお願いいたします。

## ⑦ NOXサポートへの連絡方法

切り分けの結果をまとめ以下の問い合わせ先へ連絡してください。

- 電話 : 03-5731-5551 (平日9時~17時半)
- e-mail : support@nox.co.jp

### <お問い合わせの際に必要な情報>

1. ご契約者名
2. 企業ID (管理ポータルより 管理>会社情報 に記載)
3. ご利用ライセンス
4. 問合せの優先度(P1:高、P2:中、P3:低) ※
5. 切り分結果および障害内容

---

### ※プライオリティの定義

P1: サービスに重大な影響がある障害

P2: サービスに影響が発生したが現在は復旧している状態

P3: 仕様確認や設定方法などのQA



# 切り分け結果 (記入用)

日付 \_\_\_\_\_ 担当者 \_\_\_\_\_

項番	確認の有無	時間	結果	メモ
①	<input type="checkbox"/>			
②	1	<input type="checkbox"/>		
	2	<input type="checkbox"/>		
	3	<input type="checkbox"/>		
	4	<input type="checkbox"/>		
③④	1	<input type="checkbox"/>		
	2	<input type="checkbox"/>		
⑤	1	<input type="checkbox"/>		
⑥	1	<input type="checkbox"/>		
	2	<input type="checkbox"/>		

## メール記載例

---

- 以下を参考にメールに記載してください

宛先 : support@nox.co.jp  
件名 : [Zscaler] 通信障害について

----- 本文 -----

ご契約者名 : ○○○ 株式会社  
企業ID : zscalerthree.net-XXXXXX  
ご利用ライセンス : **Business**  
問合せの優先度 : **P2 通信障害**  
切り分け結果  
: P14の表に記載し添付もしくは文面でご連絡ください  
障害内容  
: お問い合わせの内容を記載してください