
問合せ対応について

ノックス株式会社

問合せ内容について

- 管理ポータルに追加する以下の設定項目の申請代行
 - サブドメインの追加
 - 一部機能の有効化申請

注：申請代行のため、次ページに記載の項目に
弊社サポート用のメールアドレスを登録してください。
- 設定に関するお問い合わせ

構築支援及び設計変更や新機能活用方法については、別途担当
営業までご相談ください。
- トラブル対応に関するお問い合わせ
 - 5ページからの障害切り分けフローをご確認の上、情報を送付してください。
 - Zscaler-DCのメンテナンス、障害については、<https://trust.zscaler.com>にて確認できます。

申請代行のためのメールアドレス設定

- 「管理」 → 「会社情報」 → 「組織」 を選択します。
- 画面下部の「技術担当者」タブにて、名前「NOX Support」、Email「support@nox.co.jp」 と入力し、「保存」をクリックします。



NOXサポートへの連絡方法

- 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. ご利用サブスクリプション
4. 問合せの優先度(P1:高、P2:中、P3:低) ※
及びカテゴリ(通信障害 | 設定について | 仕様確認)
5. 問合せ内容

※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

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] ポリシーの記述について

----- 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 : P3 設定について

メール本文にお問い合わせの内容を記載してください

注) メール本文にURLが記載されている場合、弊社メールセキュリティ機器にて検知される場合もございます。お手数をお掛けしますが、URLは別途パスワード付のZIPの添付ファイルにて送付いただけますようお願いいたします。

補足

- 障害時の切り分け方法につきましては別紙をご確認ください
 - ZIA切り分け方法
 - <https://www.nox.co.jp/products/zscaler/zia/supportdocs/ZIAfault.pdf>
 - ZPA切り分け方法
 - <https://www.nox.co.jp/products/zscaler/zia/supportdocs/ZPAfault.pdf>