

[メインページ »](#)

Avayaへの問合せ

目次

- Avayaへの問合せ
- APSの統一保守窓口
- 問合せの前に
 - SSOアカウントを登録する
 - FL Number リストはこちら
 - Avaya FL Number
 - 問合せを行う
 - 障害の問合せ
 - ・Webによる問合せ
 - ・電話による問合せ（日本語が通じます）
 - ・優先度について
 - ・MEAについて
 - 障害以外の問い合わせ
 - 日本アバイアへの問い合わせ（2025年3月1日以降）
 - DevConnectを活用する
 - 注意事項
 - AVAYA製品 Lifecycle Summary Matrix
 - AVAYA SSOログインPW解除について
 - SSOのパスワードがロックした場合（Security Question の質問／解答が分かっている場合）
 - SSOのパスワードがロックした場合（Security Question の質問／解答が分からぬ場合）
 - SA/PASS/SS/SSU/PSS/SPSS/IPOSSなどのサービス契約に関する請求書の問い合わせ窓口
 - DOA/RMA/APRの問い合わせ窓口

APSの統一保守窓口

<mailto:avjhelpdesk@avaya.com>

電話番号：0120-557-596

2018年9月のババイア月例連絡会でAPS製品の障害連絡票用意について話がありました。

今後、APS製品の問い合わせの際は障害連絡票もメールにて送付くださいとのことです。

障害連絡票は下記リンク先よりダウンロードできます。

APC製品で障害時に取得すべきログ情報についての記載があるので確認ください。

<https://sales.avaya.com/en/general/price-list>

問合せの前に

まず [CCNW技術フォーラム](#) の21.Avaya問合せ—10.Avaya問合せ履歴で過去に同件の問合せがないか確認してください。

またサービスフォーラム資料、 [PSN/PCN資料](#) に関する情報がないか確認をおこなってください。

SSOアカウントを登録する

事前にAvayaサイトのSSO（Single Sign On）アカウントを作成します。

リンク

<https://marubeni.box.com/s/0pmqytkunwd0452gtqpp2ctgex1f749a>

Link-IDは22044です。SSOアカウント作成後、AvayaからMSYS管理者宛に承認要求メールが送信されますので、登録したことを上長をCCに秋山宛（Akiyama-Yasushi@marubeni-sys.com）へご連絡ください。

SSOアカウントは、Avayaサイトへ60日間ログインがないとAvaya側で自動的に削除されてしまいます。ご注意ください。

FL Number リストはこちら

Avaya FL Number

内容	ファイル名	リンク
Avaya FL Number	JPSHIPTOLINK_MSYS.xlsx	https://marubeni.box.com/s/iji3tz0uygvqvz2rg2v71hk0os8rpbb

上記のフォルダが見れない方は下記リンク先のFL管理表を参照ください

リンク
https://marubeni.box.com/s/48xduytchht4hszfpfn28degn8xegnx3

#	EndUser Name	FL Number	#	EndUser Name	FL Number	#	EndUser Name	FL Number
A	Agrex	50242074	K	KC Card Co. Ltd.	50487889	S	Sanknet Co.Ltd.	50394411
	Alexion Pharma (Tokyo)			KDDI Evolva (Shinjuku)	50413245		Shinsei Financial Co.Ltd.	50259200
	APLUS Co. Ltd.	50492391		KDDI evolva KDDI-bld.	-		SMBC Consumer Finance Co. LTD.	51453378
	ATM JapanLtd.	50841321		KDDI evolva NS	-		Solid System Solutions Co. Ltd	50434296
B	Bell Systems 24	50045865	L	Lifenet Insurance	50243793		Sompo Japan Insurance Inc.	50212221
	Benesse Corporation	50221259	M	Manulife Life Insurance Company	50249095		Sumitomo Mitsui Card Company	50278471
C	CAREERLINK Co.Ltd.	50531645		MARUBENI INFORMATION	50038028	T	Telecomedia (Yamashiro-cho)	50229377
	Cedyne Financial Corporation	50260015		MARUBENI INFORMATION SYSTEM	50258860		Telecomedia	50086119
	Collabos Corporation #4	51977471		Mitsubishi UFJ Nicos(Shibuya)	50233602		Telemarketing Japan	50394466
E	Emergency Assistance Japan Co. Ltd	50450793		Mitsubishi UFJ Nicos(UDX)	50250722		Telemarketing Japan (TMJ)	50216358
	Entertainment Plus	50433034		Mitsubishi UFJ Nicos(Nagoya)	50232690		Telwork Co. Ltd	50207647
	Estee Lauder Group of Companies	50208412		Mitsubishi UFJ Nicos(西基盤)	50199614		TMJ LIMITED	50207661
	EVERLIFE Co. Ltd.	50443143		Mitsubishi UFJ Trust Banking Corpor	50484931		Tokyo Gas Telemarketing	50673431
F	Fujitsu Communication	50281780		MOBIT	50046258	U		
	Fujitsu Communication Services	50278746		mobit Keio	50206463	V		
	Fujitsu Communication Services	50223002		mobit NS	50206488	W	WISEMAN Co. Ltd	50441970
G	GE Nissen Credit Co Ltd	50219443		Momentive Performance Materials	50283423	X		
	Genpact IDC Frontier data center	50270878		MU Frontier Servicer Co Ltd	50256690	Y	Yaman Ltd.(Tokyo)	50445642
H	Hartford Life Insurance K.K	50241438		Mutow	50240969	Z		
	Hitachi Electronics Services Co Lt	50451223	N	NEC Networks & System Integration	50471169			
	Hitachi Systems Ltd.	50451236		Neosys Inc	50458974			
I	Institute for International Busines	50216359	O	NTT Advanced Technology Corporation				
J	Japan Multimedia Services		P					
	JCB(Osaka)	50208426	Q					
	JCB(Mitaka)	50079454	R	Rakuten Bank	50460824			
	JCB(Akasaka)	50257622		Rakuten KC				
	JCB(TIS)	50395231		Rakuten KC				
	JCB(Fukuoka)	50410943		RAKUTENCARD CO. LTD				
	JCB(Sapporo)	50277935						
	JCB(MARUBENI INFORMATION)	50038028						
	Jibun Bank Corporation	51397664						

問合せを行う

障害の問合せ

- Webによる問合せ

ファイル名	リンク
ServiceForum_30.pdf	https://marubeni.box.com/s/n91jnps5sc1wgzkxjnkhso7crf8y5h

上記ファイルの「P.19 3.SRとMEA申請方法(更新)」を参照しチケットをオープンします。

問合せの際、同じフォルダ内のAVAYA_SR Template JP.doc を記入し添付します。障害の場合は、この方法でAvayaとやりとりしないとAvaya側で問題の認識が遅れることがありますのでご注意ください。

WEBチケットが上げられない場合は、下記宛先にお送り頂けますようお願いいたします。

Avaya Japan Service Desk : avayaajpsd@avaya.com

・電話による問合せ（日本語が通じます）

日本アバイアカスタマーケアセンター

0120-766-227→2 (平日9:00-17:30)

時間外の場合はメッセージを入れて折り返しの電話を待つまたは夜間当番への転送

メニュー： 2(ポストセールス、テクニカルサポート)

代理店No.: 16278

あとはガイダンスの指示に従うと担当者が出てくる。

・優先度について

最初に決めて後では変更できない。うっかりなにも指定しないで依頼するとマイナー扱いになるので本当に緊急のときは『緊急なのでメジャー扱いにしてください』と依頼する。

2014/3/31から重大度 (SEVERITY) は以下 4 区分に変更された。

- Outage (商用のシステムにてリアルタイムで発生しているサービス停止)
- Severe Business Impact (ビジネスに著しい影響を与えるシステム障害)
- Business Impact (ビジネスに影響を与えるシステム障害)
 - Non-Service Impact (質問、直ぐに対応が必要ではない問題)

サービスリクエスト申請時に"Outage"か" Severe Business Impact"を選択すると、

次のようなメッセージが表示される。 「I will provide a resource that can fully engage with Avaya teams working 24*7 to recover the outage until the system is restored or an acceptable workaround is achieved.

Click'Yes' to acknowledge. Click 'No' to return to the prior screen and select an alternative Business Severity.」

障害が復旧、もしくは、障害の回避策が見つかるまで24*7体制で弊社(Avaya)にご協力頂けますかという内容で、Yesをクリックすると選択頂いた"Outage"もしくは" Severe Business Impact"でサービスリクエスト申請処理を進められる。

Noを選択すると重大度を選ぶ画面に戻る。

以下AvayaサービスデスクからSeverityに関する情報

チケットのSeverityが1もしくは2の場合、AVAYA Service DeskではHigh Severityの対応プロセスに従ってチケットがアサインされた時点から15分以内（営業時間外でも関わらず）に

必ずお客様と電話で状況を確認し直ちに弊社のBBEにエスカレーションするというルールがございます。

つきましては、緊急度が高いチケットを作成する場合は連絡できる有効な電話番号を必ず記載するようお願いいたします。

日本語サポートはAPACサービスデスク経由しかありませんので、今後営業時間外にチケットを提出し、即時対応が必要の場合、ぜひホットラインまでお電話をお願いいたします。

Duty担当（日本語可）より他リージョンの上位エンジニアにエスカレーションすることはできますが、アメリカと時間差があるため、やり取りする時間がかかる事、ご了承頂けるとありがとうございます。

また、営業時間外にチケットを提出する場合、至急原因分析とのご希望ですが、翌日本リージョンの上位エンジニアよりサポートをもらいたいであれば、Severityを「3」にし、

comment欄に「Urgencyを1/2にして下さい」と備考をつけて頂ければ、優先で取り扱うと思います。

・MEAについて

重度の障害や緊急対応が必要な場合、SRに対してManagement Escalation Activity (MEA)を申請することができます。

ファイル名	リンク
ServiceForum_30.pdf	https://marubeni.box.com/s/n91jnps5sc1wgzkxjnkhnsno7crf8y5h

上記ファイルの「P.28 Management Escalation Activity (MEA)について」を参考し申請します。

(2016/2/9小林敬明追記)

MEA申請したところ、Avayaの趙氏から以下のようないくつかのクレームを受けました。

1-11250228102の上にMEAを作成して、本件の担当者の私をクレームしていますが、どういうクレームですか？ 趙の対応がどこか不正の所がありますか？

クレームがはっきりするまで、Tech調査を止めさせていただきます。

趙氏がMEAを勝手にクレームと解釈して、勝手に調査を止めると脅されました。結局趙氏の上長にMEAをキャンセルしてもらうことで趙氏は矛を収め調査を続行してもらいましたが、

そのやりとりで半日余分にかかりました。緊急ということでMEA申請しましたが、趙氏の上長によるとその使い方は

[こちら](#)に載っていないことですが、日本アバニア柳原氏に確認したところ、

MEA自体はサポート遅延に対するマネージャーレベルへのエスカレーションというものが本来の意味合いですが、緊急度の高いものや急ぎのものはMEAを上げるというこれまでの対応を継続頂いて構わない、
とのことです。またチョウの対応についても問題視しているようで、改善を検討するとのことでした。

とのことなので、趙氏の対応に惑わされずMEAを行う必要があります。

(2016/10/28小林敬明追記) Avayaの趙氏の回答を以下のように称賛してみました。

Avaya チョウ様

平素よりご高配を賜り誠にありがとうございます。
丸紅情報システムズの小林敬明でございます。

ご回答ありがとうございました。

頂いた情報で十分でございますので、
本件クローズ頂ければと思います。

迅速かつ丁寧なご回答誠にありがとうございました。

お陰様で大変助かりました。

毎回チョウ様に助けられ、とても感謝しております。

もしアンケートが来たら、最高の評価を回答させて頂こうと
思っております。

今後ともよろしくお願ひいたします。

これに対し、以下の返信がきました。

丸紅情報システムズ 小林敬明様

7年間Japan Supportでこのようなあたたかい言葉は始めて聴き、恐縮です。

チョウ

皮肉が効かず素直な人のようです。

障害以外の問い合わせ

Pre-Salesチームへの問い合わせは、 [OneCare Portal](#) から問い合わせを行います。

※リクエストが緊急で、すぐにサポートが必要な場合は、 avayaaccess@avaya.com に連絡します。

日本アバイアへの問い合わせ（2025年3月1日以降）

1. 従来までの方法

- アサインされたアカウント営業への問い合わせを行い、アカウント営業がとりまとめをしていました。

2. 今後の方法

- 問合せの一元管理のため、Webフォームによる問い合わせに一本化。
- Webフォームから頂いた問い合わせを順次メール、電話等で対応します。

3. 問合せWebフォーム

- [AVAYA パートナーセールス お問い合わせフォーム](#)
- カテゴリおよびサブカテゴリを選択頂き、具体的な問い合わせ内容をフォームより入力をお願いします。
- 適宜担当者をアサインし、登録いただいたご連絡先に回答します。
- 問合せカテゴリ - 内容に応じて追加サブカテゴリを選択頂きます。(カテゴリについては変更される可能性があります)
- セールス関連 - 製品/製品サポート
- オーダー/請求関連
- テクニカル関連
- BP全般
- その他

DevConnectを活用する

問合せ内容によってはサービスチケットでは回答を貰えない場合があります。

その際はAvayaの開発者フォーラム [Devconnect](#) で質問を行います（要英語）。

こちらはSSOとは別のアカウント登録が必要になります。画面左側の「Register」より登録を行ってください。登録後利用可能になります。

なお、Devconnectについては有償問合せがあり、3日以内にTier4エンジニアが回答してくれます。

注意事項

AVAYA製品 Lifecycle Summary Matrix

Lifecycle Summary Matrixは [こちら](#) のリンク先を確認ください。

AVAYA SSOログインPW解除について

SSOのパスワードがロックした場合（Security Question の質問／解答が分かっている場合）

SSOアカウント作成時に設定した Security Question の質問／解答 を覚えている場合は

SSOアカウントログイン画面に表示される Change Password? よりパスワード変更が可能です。

<手順>

- ①SSOアカウントログイン画面に表示される Change Password? を押下する。
- ②SSOアカウントのEmail Address／Security Question の質問／解答を入力し Submit を押下する。
- ③開いたページより 新しいパスワードを設定する。

SSOのパスワードがロックした場合（Security Question の質問／解答が分からぬ場合）

同僚へSSOアカウント（Email Address）を伝えOneCareサイトでのSSOアカウントパスワードリセットを依頼してください。

OneCareサイトで同僚は、次の手順でパスワードリセットを行います。

<手順>

- ①OneCareサイトのSystems Helpをクリックする。
- ②Single Sign-On (SSO) Profileをクリックする。
- ③Select the area that applies で Password Rest for colleague を選択する。
- ④Specify the SSO email address that is going to have its password reset に SSOアカウント（Email Address）を入力する。
- ⑤Describe your request/issue in detail に SSOアカウントパスワードリセット対応依頼について英語でコメントを記載する。
- ⑥Submit を押下する。

SA/PASS/SS/SSU/PSS/SPSS/IPOSSなどのサービス契約に関する請求書の問い合わせ窓口

*サービス契約関連の請求書お問い合わせ窓口：Avaya Partner News 2015/11/16 Service Vol.83

apacjpquery@avaya.com

日本語英語対応

問い合わせのメールについては、請求書1通につき1メールを送ること。

DOA/RMA/APRの問い合わせ窓口

初期不良DOA : One care portal より問合わせ。

内容	ファイル名	リンク
DOA申請	Claim submission process Dec. 26, 2023.pdf	https://marubeni.box.com/s/na03xgwdsekqtaq67wc75dkwd0phril

上記PDFファイル10ページ以降を参照

APR保守交換：Avaya Japan Service Desk avajajpsd@avaya.com

JPRMA無償・有償現品修理：JP RMA Desk jprma@avaya.com

秋山 和士 さんが [2025/09/30 09:50] 約2ヶ月 前に更新・43件の履歴