



GO-Global SUPPORT

株式会社きつとエイエスピー
GO-Globalのサポートについて

Support Flow

問い合わせフロー



エンドユーザー

問い合わせ事象発生



代理店様

一次切り分け



きっとエイエスピー

- ・原因と対応方法の調査
- ・GraphOnへのエスカレーション
(必要な場合)

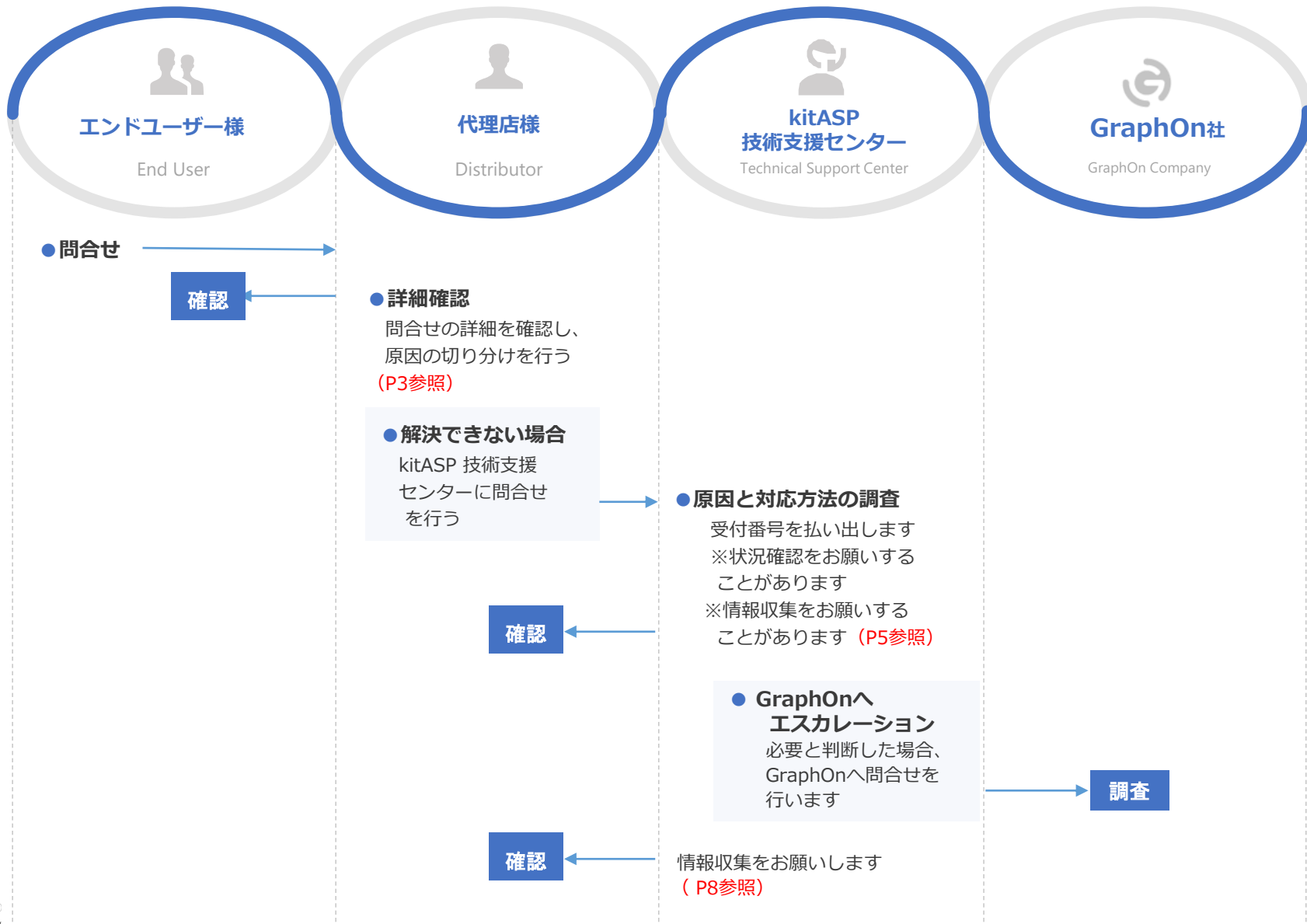


GraphOn

調査

Technical Support Center

問合せフロー



詳細を確認します

問合せの詳細を確認し、原因の切り分けを行ってください。
お問い合わせは、原則としてGO-Globalに起因する障害を対象とさせていただきます。

※対象とならないお問い合わせ例

- ・ お客様環境に依存する不具合についてのお問い合わせ
(他のハードウェア、ソフトウェア併用に依存、製品の仕様、
ご使用のOSに依存するもの、製品のシステム要件を満たしていない、
WindowsUpdateの個別更新プログラム適用など)
- ・ 運用方法および製品の実装・仕様に関するお問い合わせ
- ・ SDK や API に関する使用方法やお問い合わせ
- ・ 弊社より提供されたGO-Global製品以外のお問い合わせ
(GraphOn社のGO-Globalサイトから直接ダウンロードした製品など)
- ・ キャパシティプランニング、パフォーマンスチューニングについてのお問い合わせ
- ・ 製品の正常性や健全性の確認、ヘルスチェックについてのお問い合わせ
- ・ 弊社提供の範囲ではないサーバー環境の構築手順についてのお問い合わせ
- ・ 個別のアプリケーション設定についてのお問い合わせ



原因の切り分けをされる際、 次の資料をご参考いただければ幸いです。

※切り分けのポイント

- ・ GO-Globalのインストールメディアに含まれるドキュメント

Documents¥ 「Documents_kitASP¥」 に格納されています。

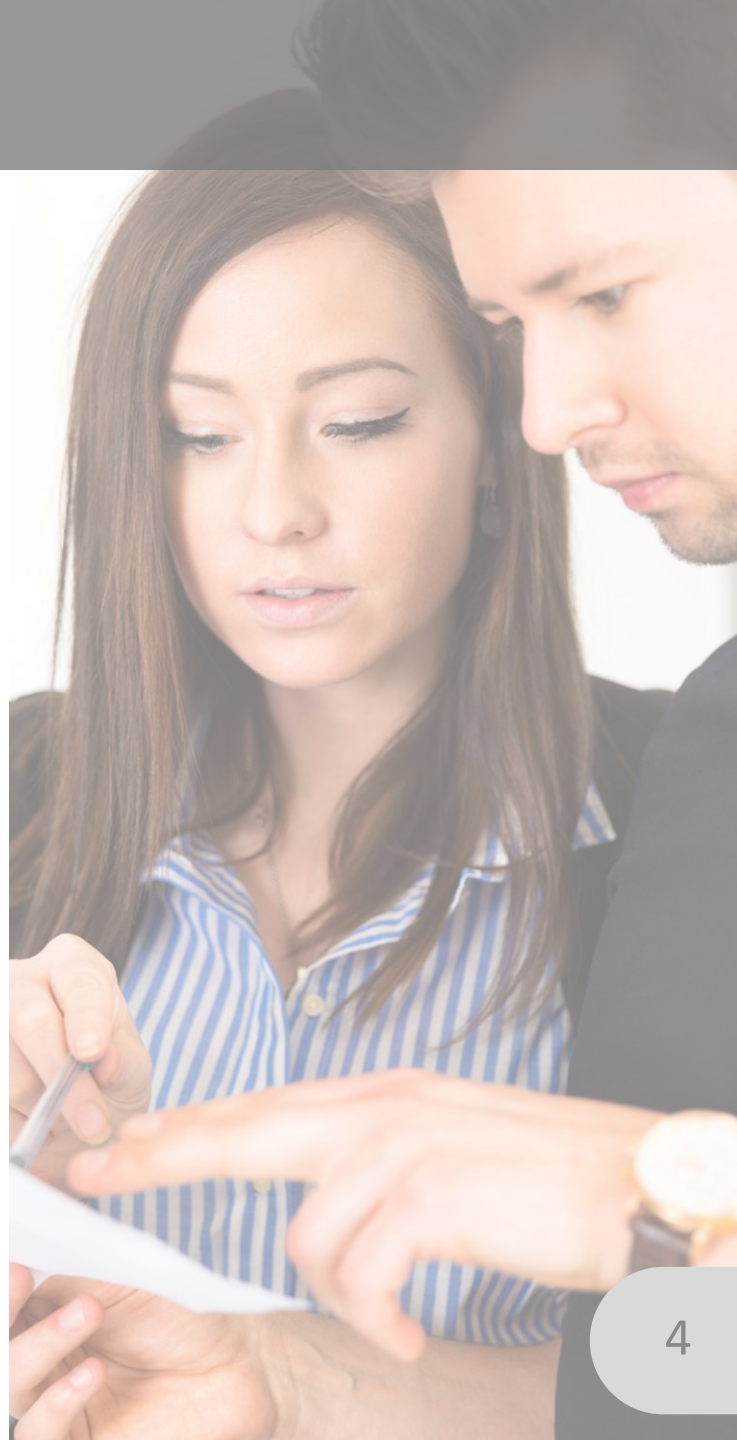
- ・ 技術ノート公開サイト (<http://techreport.kitasp.net/>)
- ・ 弊社ホームページ (<https://www.kitasp.com/>)

技術サイト : GraphOn社から提供のAdministrator Guideの翻訳版。

基本的に弊社サポート範囲を翻訳しておりますが、
国内において弊社から提供することができない機能が
含まれる場合もあります。

Download : 弊社代理店様向けのリソースライブラリになります。

Hands-Onを想定した構築ガイド、セミナー資料、
提案向けのサブリメント、
月次のWindowsUpdate結果レポート、弊社提供の無償ソフト



kitASP技術支援センター

Technical Support Center



お問い合わせは、
技術支援センターへ
goglobal@kitasp-support.com

代理店様から弊社へお問い合わせ頂きますようお願い致します。

エンドユーザー様より直接弊社へのお問い合わせはご遠慮ください。

(ご用意いただく情報は、

「**P6**の、GO-Globalに関する初回お問合わせの際にご用意いただく情報」をご覧ください)



お問い合わせ担当者

お問い合わせは、常に担当の代表の方よりお願いいたします。



複数の内容をお問い合わせされる場合

複数の内容をお問い合わせされる場合は、新規メールを作成して1つずつ内容を分けてご連絡頂きますようお願い致します。

いただいたメールに応じて、受付番号を発行いたします。



初回お問合わせの際にご用意いただく情報

GO-Globalに関する初回お問合わせの際にご用意いただく情報について情報の内容についてご説明します。

別紙「**お問い合わせ時情報シート**」をお使いください。

ご用意いただく情報

☒ エンドユーザー情報 (必須)

☒ GO-Globalホストサーバー情報 (必須)

☒ クライアント情報 (必須)

☒ 現象発生時の状況 (必須)

☒ サーバーの環境情報 (詳細)

☒ クライアントの環境情報 (詳細)

☒ その他

※詳細は、別紙「お問い合わせ時情報シート」をご確認してください。

障害情報採取ツール(kitCollectTool)

※適時内容を更新していますので、問い合わせ毎にダウンロードしてお使いください。

以下URLよりダウンロードしてください。

<http://kitCollectTool.kitasp.co.jp/>

ご利用の際は拡張子をzipに戻してしてから、GO-Globalサーバー上で展開して下さい。

展開後「 kitCollectTool.exe 」 ファイルが出来ますのでこちらを

サーバーの管理者権限アカウントで実行してください。

ツール実行後に、デスクトップ上に「kitCT_Log」フォルダが作成され、

その中に障害情報採取済みの圧縮zipファイルが生成されます。

生成された圧縮zipファイルを技術支援センターまでお送りください。

使用方法是、以下URLのドキュメントを参照して下さい

<http://kitCollectToolDoc.kitASP.co.jp/>

GraphOn社にエスケーションが必要な場合

次の情報が必要となります。

※ライセンスサーバーをご利用されている場合は、
2)のライセンスファイルもお願いいたします。

1) SRWファイル

(作成方法は「技術ノート KGTM 2013122703」をご覧ください)
デスクトップ上の <コンピュータ名>-<日時>.zip

※2) ライセンスファイル

GO-Global 4,5 (*)

C:¥Program Files¥GraphOn¥GO-Global¥Programs¥ *.lic

GO-Global 6 (*)

C:¥Program Files¥GraphOn¥GO-Global¥Licensing¥ *.lic

※ GO-Globalのバージョンにより
ライセンスファイルの格納場所が変わります。
ディレクトリは、GGのインストールディレクトリが
デフォルト（変更なし）の場合です。
インストールディレクトリを変更されたときは、
変更されたディレクトリ下で採取願います。

製品の導入前のお問合せは プリセールスまでお願いします

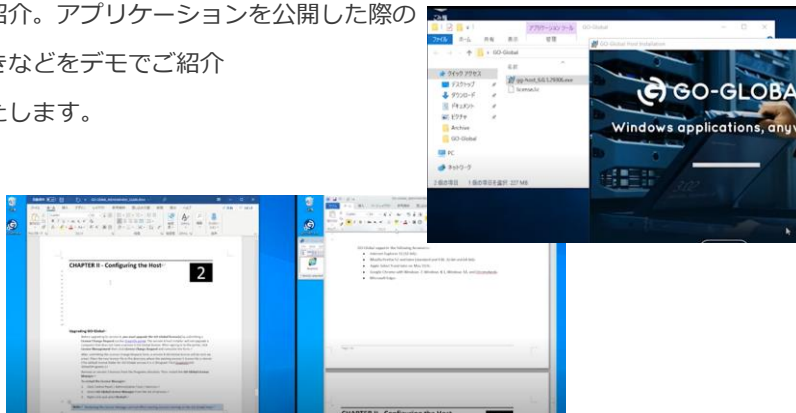
If you have any enquiries on the product, please contact our pre-sales representative.

■製品説明

検討されているご要件をお伺いし商品の特徴をお伝えします。

■デモ画面のご紹介

GO-Globalの実際のインストール動画のご紹介。アプリケーションを公開した際の動きなどをデモでご紹介いたします。





kitASP

Cloud Technology Provider

10



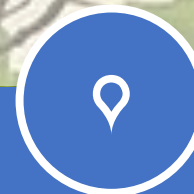
WEBSITE

<https://www.kitasp.com/>



Mail

技術支援センター
goglobal@kitasp-support.com



ADDRESS

〒102-0083
東京都千代田区
麹町5-3-3
麹町KSスクエア6階