概要

テクニカルサポートチームは、オンラインチケットシステムを通じてさまざまなリクエストを追跡および処理します。

| 要求の種類 | 説明 |
| --- | --- |
| 一般的な質問 | 質問はすでに解決されている可能性があるため、チケットを開く前にCoupa[ナレッジベース](https://success.coupa.com/Support/KB)にアクセスすることをお勧めします。 |
| プラットフォーム/サービスの問題 | チケットは、問題、再現手順、および**ビジネスへの影響**を明示的に述べるべきです。チケットは、テクニカルサポートプラン(計画図へのリンク)と重大度に従って対応されます。 |
| サービスリクエスト | Coupa の展開に変更または変更を加えたい場合は、チケットを開きます。要求を明確に述べ、アクティビティを承認してください。また、タスクを実行する時間があるかどうかを指定します。 |
| 製品のアイデア | 私たちは、ソフトウェアに必要な機能を理解するために、お客様と協力してかなりの時間を費やしています。[Coupa コミュニティ](https://getsatisfaction.com/coupa)をチェックして、製品のアイデアを記録し、他のユーザーが求めている内容を確認してください。あなたが好きな既存のアイデアを見つけた場合は、それにコメントしてください。アイデアに関するコメントの量を使用して、将来のリリースに何を含めるかを決定する際に私たちを導きます。 |
| 統合 | 既存の統合に関する質問がある場合、または Coupa のデプロイに新しい統合を追加する場合は、チケットを開いてください。リクエストを受信したら、フォローアップを行い、それを Coupa インテグレーションチームにルーティングしてプロジェクトのスコープを設定します。 |

チケット管理ステージ

チケットを作成すると、チケット番号を提供するシステム生成の電子メール受信確認が届きます。テクニカル サポート チームは、重大度レベルとサービス プランに従ってチケットを優先し、すべての問題を解決するために段階的に作業します。

ステージ 1: 問題の報告

問題を報告する際には、できるだけ詳細に説明して、問題をすぐに調査し、迅速な解決方法を提供します。有効なチケットを開くには:

* 組織内の他のユーザーが作成したチケットを表示して、同僚のチケットを複製していないことを確認する
* 問題が発生したインスタンス (テストまたは Prod) と URL を確認します。
* 問題が発生しているユーザーのログイン情報を提供する
* 影響を受ける購買発注要求または経費精算書の ID 番号を入力します
* 問題がビジネスに与える影響を教えてください
* 関連するファイル、スクリーンショット、またはエラーログを添付する

また、重大度レベルがビジネスへの影響を正確に反映していることを確認します。

顧客の重要度レベル

| 重大 度 | | 説明 |
| --- | --- | --- |
| 重大度 1 | 重大な**実動**エラーにより、Coupa が完全に使用できなくなり、トランザクションが停止します。 | |
| 重大度 2 | 再現可能な問題に苦しむCoupaの主要な機能をもたらす重大なエラー, ユーザーに大きな不便を引き起こすか、共通の機能で一貫した障害を引き起こします. | |
| 重大度 3 | 一般的な機能で断続的な問題が発生したり、一般的な機能で一貫したエラーが発生するエラー。 | |
| 重大度 4 | サービスリクエストまたは質問。これには、サンドボックスの更新、SSO のセットアップなどが含まれます。 | |

ステージ2: 研究

リサーチの段階では、テクニカル サポート エンジニアは、報告された問題の再現に取り組みます。特定の質問に対処するためにチケットが開かれた場合、質問の詳細は調査され、ウェブベースのチケット追跡システムを介して報告されます。

問題を分析した後、テクニカルサポートエンジニア:

* 問題を再現する
* 提供した再現可能なテスト ケースを分析する
* 問題がサービスの制限であり、機能拡張要求につながる可能性があるかどうかを確認します。
* Coupa サービスに分離された再現可能なテスト ケースの欠陥に対する、Coupa 開発での要求をオープンします。
* 報告された問題がユーザーエラーまたは誤解によるものである場合は、指示および参照文書を提供します。

テクニカル サポート エンジニアが問題の再現に問題がある場合は、その問題について話し合うか、詳細を入力するよう連絡を受ける場合があります。

ステージ 3: ケース解決管理

テクニカル サポート エンジニアが問題を調査すると、解決策が提供されます。問題が解決されたことを確認するには、ソリューションをテストする必要があります。問題が解決したという相互合意がある場合、エンジニアはチケットを閉じます。問題が解決されない場合は、テクニカルサポートエンジニアに、解決されていないと感じる領域に関する詳細を提供し、さらに調査または説明を行ってください。

クーポン開発チームによるチケットの解決が必要な場合は、チケットの [予定されている利用可能時間] フィールドを使用して、ステータスを追跡できます。

Coupa テクニカル サポート チームは、お客様を成功させ、チケットの解決に満足していることを確認することに熱狂的です。各チケットの終了時に短いアンケートが送信され、クーパテクニカルサポートチームとのやり取りに関するフィードバックを提供できます。お客様のフィードバックは高く評価されており、当社が可能な限り最高のサービスを提供していることを確認するのに役立ちます。