

【FAQ】SDPFチケットシステムのビジネスポータルへの統合について

項番	質問	回答	備考
1	なぜ今回チケットシステムを変更するのですか。	今回の変更により、ビジネスポータル上でチケットを操作することが可能となり、お客さまの利便性・ユーザーエクスペリエンス向上を実現します。	
2	ユーザー側で事前作業は必要ですか。	ユーザー側の事前作業はございません。	
3	現チケットシステムとの並行運用はありますか。	並行運用はございません。切替後は現チケットシステムが利用できなくなります。	
4	現チケットシステムで表示されている過去の問い合わせチケットは、ビジネスポータルに統合後も確認可能ですか。	解約された契約に紐づくチケット以外はビジネスポータル上でも確認可能です。	
5	参照以上のアクセス権を持つユーザーに対して、チケットの起票権限を与えないことは可能ですか。	大変申し訳ございませんが、参照権限を設定した方についてもチケットが閲覧/起票可能となります。その場合はビジネスポータルの「お問い合わせ機能」をご利用にならないようお願いいたします。 https://portal.ntt.net/help/reference_ticket/	
6	利用方法のマニュアルはありますか。	ビジネスポータルのマニュアルをご参照ください。 https://portal.ntt.net/help/manual2/	
7	統合後に問い合わせができなくなった場合は、どこに問い合わせすればいいですか。	下記をご参照ください。 ・ビジネスポータルにログインできない場合はこちら https://support.ntt.com/b-portal/faq/detail/pid2300000afj/?themeDIId=301&themeSubDIId=296 ・SDPFに関するお問い合わせがお問い合わせ機能上表示されない等の場合はこちら https://portal.ntt.net/help/how-to-inquire/	
8	統合後の画面イメージは、どう変わりますか。	ビジネスポータルのマニュアルをご参照ください。（マニュアル Business Portal Help） https://portal.ntt.net/help/manual2/ 特設サイト掲載掲載の資料にて一部イメージご確認いただけます。 https://sdpf.ntt.com/about-sss/integration_ticketsys/	
9	問い合わせに関連する契約が複数あった場合はどのようにすればよいですか。	関連する契約が複数あった場合でも、その中から一つだけ選択していただくようお願いいたします。	
10	現チケットシステムで対応が続いている（Open状態）チケットは、移行後にどのようになりますか。	対応中（Open状態）のチケットにつきましても新チケットシステムに移行されますので、移行後は新チケットシステムにてご確認いただくようお願いいたします。 その際、現チケットシステムの関連契約で選択された契約に紐づいて移行されます。（移行時の例外として関連契約に複数契約が選択されている場合、そのすべての契約に紐づいて移行されます）	
11	ワークスペース/テナントIDおよびリージョンの指定方法が変更となる一部のメニューとは、具体的にどのメニューですか。	現チケットシステムにおいてテナントIDやリージョンを選択するカテゴリー（メニュー/問い合わせ種別）のチケットは変更となる予定です。	
12	P8.現チケットでは自身の権限のないワークスペースに紐づくテナントIDでも、担当者の代理として問い合わせができていましたが、そういったケースは今後はどのように問い合わせればよいですか。	大変申し訳ございませんが、セキュリティ向上のため代理での問合せができなくなりました。 問い合わせされる方にはワークスペースの権限を付与するようお願いいたします。 ただし、パートナー親契約のアカウントから子契約についてチケットを起票する場合に限り、ワークスペースの権限を付与しなくともその子契約に紐づくワークスペース/リージョンはすべて選択可能となります。	
13	P9.「解約された契約に紐づくチケットは表示されない」とありますが、契約とはどの単位ですか。システム契約ID？ワークスペース？テナントID？	お客様契約番号（“12”で始まる15桁の数字）単位となります。	
14	P9.「添付ファイルに容量制限がある」とありますが、1GBを超えるファイルを添付したい場合はどうしたらいいですか。	大変申し訳ございませんが、1GB以上のファイルの送受信ができませんので、ファイルを分割する等、1GB以下にしてお送りいただくようお願いいたします。	
15	チケット編集で「ワークスペース/リージョン」を変更できないチケットがあります。	現チケットシステムからビジネスポータルへデータ移行されたチケットについては「ワークスペース/リージョン」の編集は不可です。	
16	「メニュー選択画面」や「お問い合わせ種別選択画面」で希望する項目が出てこないです。	「お客様契約番号選択画面」で選択された契約でご利用可能なものが表示されます。選択された契約番号がお間違いないかご確認ください。（特にパートナー親契約の方は、選択された子契約がお間違いないかご確認ください。）	
17	P5.「切り替え作業中はチケットが利用できない」とありますが、どのくらいの期間で利用できないのですか。	切替作業の詳細については、別途Knowledge Centerのお知らせにてご案内いたします。	