

# Microsoft Dynamics Online Services の サブスクリプション サポート

## 小～中規模企業向けの エキスパート支援



サポートプランを利用して、Microsoft Dynamics Online Services のメリットを最大限に活用しましょう。サブスクリプション サポートプランはお使いのクラウド サブスクリプションに含まれています。さまざまなサポート サービスや技術リソースを利用して、情報を常に把握し、スマートに業務を進め、ビジネスに専念しましょう。

サブスクリプション サポートでは、サポートの問い合わせはオンラインからでも電話からでも受け付けており、技術的な問題について 1 営業日以内に応答します。保留のままお待ちいただく必要はなく、折り返しご連絡し、適切なエンジニアがすぐに対応します。また、障害対応サポートは無制限にご利用いただくことが可能なため、ビジネスが中断される心配はありません。

サブスクリプション サポートで提供されるリソースは、ソフトウェアのセットアップ、Microsoft Dynamics ソリューションの有効活用、業績拡大のために活用できます。CustomerSource に用意されているセルフサービスのヘルプ ツールへは無制限にアクセス可能で、Microsoft Dynamics ソリューションの使い方を学ぶことができます。また、CustomerSource には入門レベルのカタログと学習ツールが揃っており、24 時間いつでも利用できるため、ご自身のペースで学習を進めてよく発生する問題に対処できるようになります。

さらに、熟練のユーザーが集まる情報豊かなオンライン コミュニティを活用すれば、ユーザーどうして情報を共有したり、アドバイスを得たりすることができます。世界中のエキスパート ユーザーとつながって情報やアイデアを得たり共有したりすることで、ビジネス チャンスを拡大するための新たな方法が見つかります。

お客様が進めているビジネスをさらに成功へ導くのが、Microsoft Dynamics のソリューションです。問題解決のためのサポートが必要なときは、いつでもマイクロソフトがお手伝いいたします。

### メリットの概要



電話での技術サポートの問い合わせに対し 1 営業日以内に応答



必要に応じた障害対応サポートで稼働率を最大化



エキスパート/ユーザーのオンライン コミュニティを利用した情報収集



入門レベルのカタログとセルフサービスのヘルプ ガイドの利用



カスタマー ポータルのセルフサービスのサポート情報の利用



メール配信率向上サービス



Microsoft Dynamics Lifecycle Services



Ask the Expert ウェビナー

Microsoft

# Microsoft Dynamics Online Services のサブスクリプション サポート

メリット	特徴
<b>稼働率の最大化</b> ビジネスを中断させないスピーディーなサポート提供	<ol style="list-style-type: none"><li>1 <b>1 営業日以内のテクニカル サポート対応。</b> 問い合わせに対して 24 時間以内に応答します。技術的問題をすばやく解決することで、稼働率を最大化します。</li><li>2 <b>優先的なルーティング。</b> 保留のままお待たせすることなく、いつでも適切なエンジニアが 1 対 1 のサポートを提供します。</li><li>3 <b>無制限の障害対応サポート。</b> マイクロソフトのサポート エンジニアが、技術的な問題を迅速に特定し解決するためにお手伝いします。</li></ol>
<b>強力なサポートオプション</b> さまざまなオプションを駆使して問題を効率的に解決	<ol style="list-style-type: none"><li>4 <b>オンラインまたは電話でのインシデント依頼。</b> 必要なときに必要な方法でサポートを利用できます。</li><li>5 <b>現地営業時間内のサポート。</b> 現地の営業時間中に、マイクロソフトのエンジニアによるサポートを受けることができます。</li><li>6 <b>コミュニティ フォーラム。</b> 他のユーザーと意見交換したり、不明点について質問したり、解決策を議論したりすることができます。また、Microsoft Dynamics のサポート エンジニアが執筆した数万件の技術関連記事を参照したり、従来のようなマイクロソフトのエキスパートによる 1 対 1 のサポートを直接受けることもできます。</li><li>7 <b>Microsoft Dynamics Lifecycle Services</b> (Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations のみ)。オンライン コラボレーション ワークスペースでお客様の実装環境のモデリング、管理、メンテナンスをサポートします。</li><li>8 <b>Ask the Expert ウェビナー。</b> 毎月行われるこのオンライン ウェビナーでは、マイクロソフトのエキスパートが豊富なナレッジや専門知識を活かして Azure、Customer Engagement、Finance and Operations のトピックについて解説します。</li></ol>
<b>包括的なリソース</b> 広範なセルフサービスのヘルプ リソースやフォーラム、トレーニング教材を通じて自分のペースでサポートを利用可能	<ol style="list-style-type: none"><li>9 <b>カスタマー ポータルへのアクセス。</b> CustomerSource や Customer Engagement カスタマーセンターから入門レベルのリソースのカタログに 24 時間いつでもアクセスして、ユーザーの利用率を促進したり従業員の生産性を高めたりすることができます。</li><li>10 <b>セルフサービスのヘルプ リソース。</b> 問題を迅速に解決したり、新しい機能を活用したり、ビジネス プロセスを改善したりするためのセルフサービスのサポート、ナレッジ ベース、トラブルシューティング手順を利用できます。</li><li>11 <b>サービス ダッシュボード。</b> システムの稼働状況の確認、サービス中断の可能性の見極め、メンテナンスの戦略的な計画策定、サービスの全体的な正常性の分析などを 1 つのダッシュボードでまとめて行えます。</li></ol>



Microsoft Dynamics Online Services のサポートプランの詳細や、最適なプランをお探しの場合は、<http://www.microsoft.com/ja-jp/dynamics/dynamics-online-support.aspx> をご覧くださいか、Microsoft Dynamics パートナーにお問い合わせください。

このドキュメントに記載されているサポート内容は、Microsoft Dynamics Online Services をご利用のおお客様にのみ提供されるものです。このドキュメントは情報提供のみを目的としており、提案を目的としたものではありません。ご不明な点は担当のリセラーまたはマイクロソフト アカウント マネージャーまでお問い合わせください。Microsoft Dynamics Online Services サポート プランの特典の利用資格は契約内容や地域によって異なり、予告なしに変更される場合があります。Microsoft Cloud Services ポータルの利用規約については、[こちら](#)からご確認ください。ボリューム ライセンスのおお客様は、[こちら](#)から製品条項についてご確認ください。