

Mist 運用マニュアル

Support Ticket 作成手順

ジュニパーネットワークス株式会社
2021年7月 Ver 1.0

JUNIPER 
driven by Mist AI

はじめに

- ❖ 本マニュアルは、『Support Ticket 作成手順』について説明します
- ❖ 手順内容は 2021年7月 時点の Mist Cloud にて確認を実施しております
実際の画面と表示が異なる場合は以下のアップデート情報をご確認下さい
<https://www.mist.com/documentation/category/product-updates/>
- ❖ 設定内容やパラメータは導入する環境や構成によって異なります
各種設定内容の詳細は下記リンクよりご確認ください
<https://www.mist.com/documentation/>
- ❖ 他にも多数の Mist 日本語マニュアルを「ソリューション & テクニカル情報サイト」に掲載しております
<https://www.juniper.net/jp/ja/local/solution-technical-information/mist.html>

■ 運用ケース(例)

- Juniperへサポートチケットをあげたい時

Support Ticket 作成

1. [?]アイコン から [Support Tickets]をクリックします

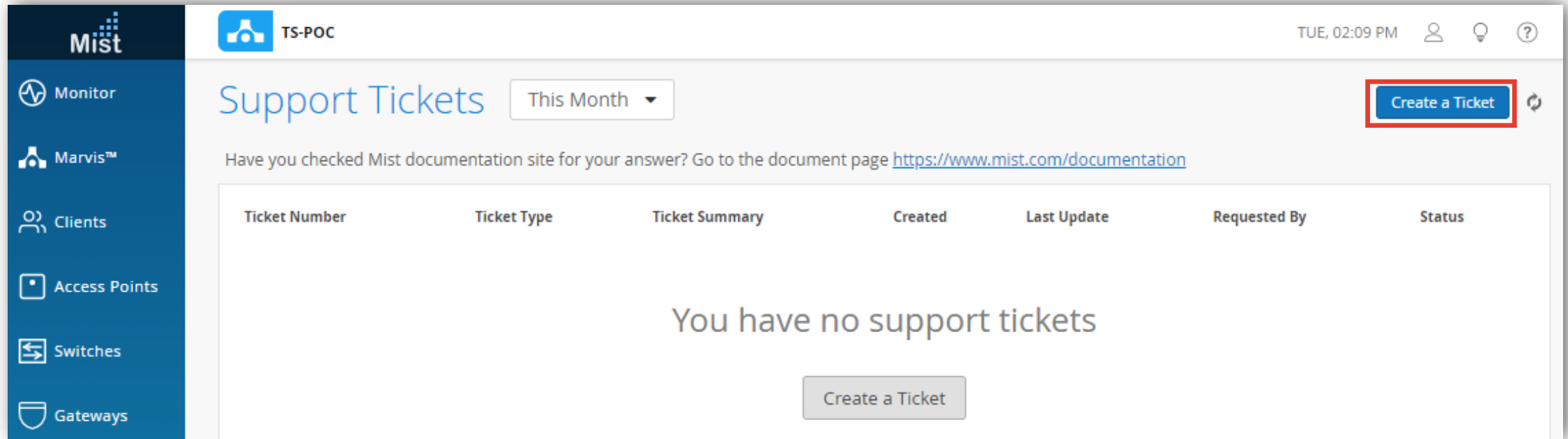
The screenshot displays the Mist TS-POC Monitor interface. The top navigation bar includes the Mist logo, TS-POC, and the date/time (TUE, 02:08 PM). The main content area shows a map of Tokyo with a location filter set to 'site ABC_COMPANY'. Below the map, a summary table displays the following data:

Access Points	Associated Clients	Mbps
2	1	0.00

A dropdown menu is open from the help icon (question mark) in the top right corner, with 'Support Tickets' highlighted. Other menu items include API Documentation, Documentation, Courses, Feature Updates, Firmware Updates, Mist Edge Updates, and Terms of Use.

Support Ticket 作成

2. [Create a Ticket]をクリックします



The screenshot shows the Mist web interface for 'TS-POC'. The left sidebar contains navigation options: Monitor, Marvis™, Clients, Access Points, Switches, and Gateways. The main content area is titled 'Support Tickets' with a 'This Month' filter. A blue 'Create a Ticket' button is highlighted with a red box in the top right corner. Below the header, there is a message: 'Have you checked Mist documentation site for your answer? Go to the document page <https://www.mist.com/documentation>'. A table with columns 'Ticket Number', 'Ticket Type', 'Ticket Summary', 'Created', 'Last Update', 'Requested By', and 'Status' is shown, but it is empty. The text 'You have no support tickets' is centered in the table area, with a 'Create a Ticket' button below it.

Support Ticket 作成

3. チケットタイプを選択し、チケット内容を英語で記入します
記入が完了したら、「Submit Ticket」をクリックします

選択肢	説明
Questions / Other	Mistに関する問合せ
Subscriptions	サブスクリプションに関する問合せ
Focused Scope - few devices or clients impacted	不具合に関する問合せ (クライアントへの影響が限定的の場合)
Broad Scope - majority devices or clients impacted	不具合に関する問合せ (多数のクライアントへの影響がある場合)
Critical - network outage - all devices or clients impacted	不具合に関する問合せ (ネットワークの停止など全てのクライアントに影響がある場合)

Thank you

JUNIPER
driven by Mist AI 