

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
2024年2月 Ver 1.1

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 2024年2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ください
<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>
- ❖ **本資料の内容は資料作成時点におけるものであり事前の通告無しに内容を変更する場合があります**
また本資料に記載された構成や機能を提供することを条件として購入することはできません

■ 運用ケース(例)

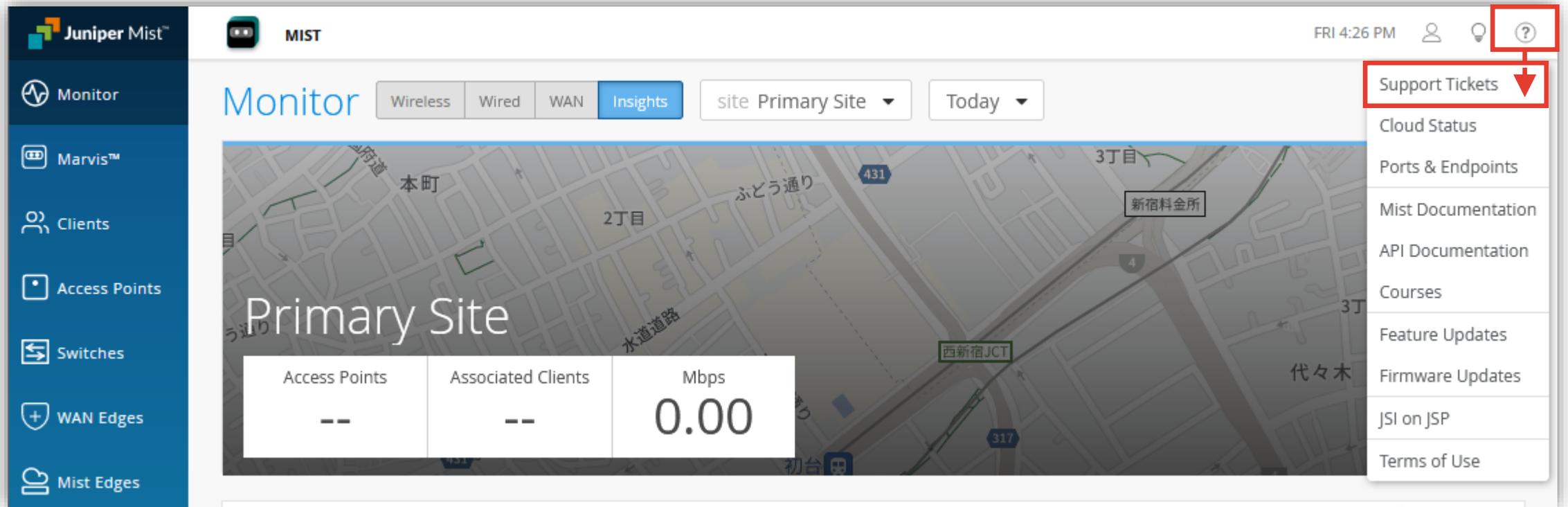
- Juniperへサポートチケットをあげたい時

Mist TAC 問い合わせの基本事項

- Mist Cloud の Web UI( > Support Tickets)からのチケット作成が推奨です
 - ◆ Web UI からの問い合わせが難しい場合、メールでの問い合わせ (support@mist.com) も可能です
- 問い合わせは**英語**でご記載ください
- TAC のサポートは Organization のサブスクリプションに紐づいており、個々のデバイス(AP 等)に対して Technical Support が紐づいている訳ではございません
- メールでサポート依頼する場合、TAC へ必要な情報を伝える様ご協力お願いします
 - 顧客情報
 - Organization ID (Organization > Settings > Organization ID)
 - Site ID (Organization > Site Configuration > {対象サイト} > Site ID)
 - 調査対象デバイスを特定するための対象の MAC 情報 (Organization > Inventory)、クライアント MAC アドレス など
-  **購入情報のみに基づくサポート依頼ではTAC側で調査が進まない場合があります**
(例)
 - Corp-A で購入した AP は検証機で通常オフラインである
 - その MAC アドレスとシリアルのみで TAC に調査依頼を実施(Org/Siteの情報が提供されない場合)※ 実際に問い合わせ事象が発生している Site を TAC は調べることができません
- JTAC と同様に 1 Case にて 1 つの問い合わせが基本ルールとなります

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 Juniper Mist dashboard interface. The top navigation bar includes the Juniper Mist logo, the word 'MIST', the time 'FRI 4:26 PM', and user profile icons. A red box highlights a question mark icon in the top right corner, with a red arrow pointing down to the 'Support Tickets' option in the dropdown menu. The main content area shows a 'Monitor' section with tabs for 'Wireless', 'Wired', 'WAN', and 'Insights'. Below the tabs is a map of a 'Primary Site' with a data table showing 'Access Points' (--) and 'Associated Clients' (--), and a 'Mbps' value of '0.00'. The left sidebar contains navigation options: Monitor, Marvis™, Clients, Access Points, Switches, WAN Edges, and Mist Edges.

Access Points	Associated Clients	Mbps
--	--	0.00

Support Ticket 作成

2. [Create a Ticket]をクリックします

Juniper Mist™ MIST FRI 4:26 PM

Support Tickets

This Month

Create a Ticket

Have you checked Mist documentation site for your answer? Go to the document page <https://www.mist.com/documentation>

Ticket Number	Ticket Type	Ticket Summary	Created	Last Update	Requested by	Status
You have no support tickets						

Create a Ticket

Support Ticket 作成

- 最初に、[How can we help?] で Knowledge Base を検索します
該当する情報がない場合、[I still need to create a ticket] をクリックして、チケットを作成します

< Support Tickets : [New Ticket](#) Cancel

Technology
 Wireless Switching SD-WAN NAC Location/Analytics Others

Ticket Type
Questions ▾

How can we help?
How does RRM works? 🔍

Here are some resources that may answer your question →

[I still need to create a ticket](#)

Knowledge Base Resources Found 10 resources

DOCUMENTATION
[Basics 3 Channel](#)
I've heard stories of APs being, like, stuck in a wall, dry walled over, these type scenarios where there was literally no physical access, no way for a human to interact with that AP because time has locked it in the wall or something like that. So Yes. Awesome. Basics 3.8 But I just want to talk about how RRM works. If you're not...

DOCUMENTATION
[Juniper Mist Wireless Assurance Configuration Guide: Radio Management \(technology\)](#)
This is called automatic dual band radio management and is particularly useful in high density environments. To manage dual band, RRM works locally with neighboring APs to assess 2.4-GHz radio signal strength and density (how many 2.4-GHz radios are transmitting in a given area). If a particular AP model does not support dual band,...

DOCUMENTATION
[QFX RPM probe doesn't work with next-hop or destination-interface parameter](#)
HomeKnowledgeQuick LinksMore QFX RPM probe doesn't work with next-hop or destination-interface parameter We've configured RPM tests, in one case, we need the RPM traffic to take our defined next-hop versus the default next-hop, the next-hop we define is also connected and available, so it should work. But the test fails with error...

DOCUMENTATION
[\[SRX\] SSH not working on primary node, only back up node](#)
HomeKnowledgeQuick LinksMore [SRX] SSH not working on primary node, only back up node After an activity of migration to IRBs, we noticed SSH was not working on primary node, only back up node. SSH to cluster fxp0 does not work either. SSH to primary node fxp0 does not work.SSH to cluster fxp0 does not work.SSH to backup node...

Support Ticket 作成

4. 必要な項目を入力して、[Submit Ticket] をクリックします

The screenshot shows a web form for creating a support ticket. It is annotated with numbered steps 1 through 8. Step 1 points to the Technology selection area. Step 2 points to the Ticket Type dropdown menu. Step 3 points to the Ticket Summary text input field. Step 4 points to the Add Site button. Step 5 points to the Add Device button. Step 6 points to the Add Client button. Step 7 points to the Description text area. Step 8 points to the Submit Ticket button at the bottom right.

1 [Technology] を選択します(option)

2 [Ticket Type] を選択します(option)

Ticket Type	説明
Questions	その他 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
Configuration Help	設定に関する問合せ
Problem	不具合に関する問合せ

3 [Ticket Summary] を確認します
Knowledge Base を検索した文字列が [Ticket Summary] になります
必要に応じて編集します

4 影響を受けたサイトを [Add Site] より選択します(option)

5 影響を受けたデバイスを [Add Device] より選択します(option)

6 影響を受けたクライアントを [Add Client] より選択します(option)

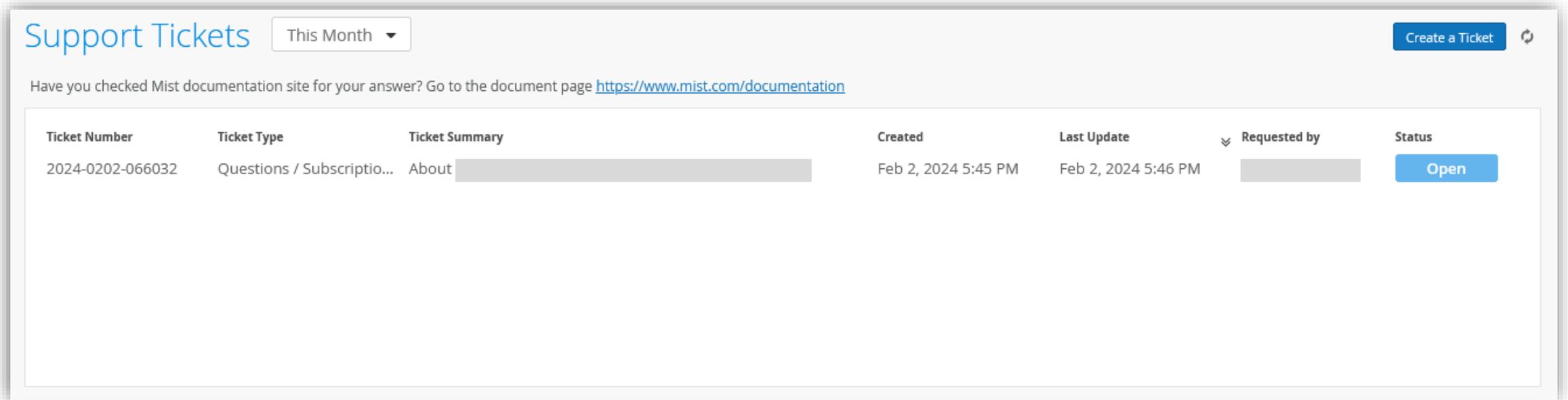
7 [Description] に問い合わせたい内容を英語で具体的に記入します

8 [Submit Ticket] をクリックします

 をクリックすると、簡単な
トラブルシューティングを実行
できます(Marvis サブスクリ
プションが必要です)

Support Ticket 作成

5. 作成されたチケットを確認します



The screenshot displays the 'Support Tickets' management interface. At the top left, the title 'Support Tickets' is shown in blue, followed by a filter dropdown set to 'This Month'. A 'Create a Ticket' button is located in the top right corner. Below the header, a message asks if the user has checked the Mist documentation site, providing a link to <https://www.mist.com/documentation>. The main content area features a table with the following columns: Ticket Number, Ticket Type, Ticket Summary, Created, Last Update, Requested by, and Status. A single ticket is listed with the number 2024-0202-066032, type 'Questions / Subscriptio...', and a summary starting with 'About'. The 'Created' and 'Last Update' fields show the date and time as 'Feb 2, 2024 5:45 PM' and 'Feb 2, 2024 5:46 PM' respectively. The 'Requested by' field is redacted with a grey box. The 'Status' column contains a blue 'Open' button.

Ticket Number	Ticket Type	Ticket Summary	Created	Last Update	Requested by	Status
2024-0202-066032	Questions / Subscriptio...	About [REDACTED]	Feb 2, 2024 5:45 PM	Feb 2, 2024 5:46 PM	[REDACTED]	Open

Appendix



メール問い合わせテンプレート例

注意事項

- 次頁以降でご紹介するメールテンプレートの例は、Web UI からの問い合わせフォームに準拠した形で整形した場合の例となります。
- 本フォーマットに従ってサポート依頼を行うことを強制する為の資料ではありません。
- 個別の Case に対しては、都度必要な情報が変化する可能性があります。それら全てを網羅している資料ではございません。

一般的な質問（機能、仕様に関する質問など）

Organization :

•---> Organization ID を記載します

Technology : Wireless Switching SD-WAN NAC Location/Analytics Others •---> 適宜選択します

Ticket Type : Questions •---> 問い合わせタイプ (Questions/Subscriptions/Configuration Help/Problem) を選択します

Ticket Summary : 例) Is xxx feature supported?

•---> 質問内容の要約

Description :

•---> 質問内容の詳細を英語で記載します

赤字は必須項目です

サブスクリプションに関する問い合わせ

Organization :

•---> Organization ID を記載します

Technology : Wireless Switching SD-WAN NAC Location/Analytics Others •---> 適宜選択します

Ticket Type : Subscriptions •---> 問い合わせタイプ (Questions/Subscriptions/Configuration Help/Problem) を選択します

Ticket Summary : 例) What subscriptions required xxx? •---> 質問内容の要約

Description :

•---> 質問内容の詳細を英語で記載します
必要な場合、Order Number 等をあわせてご連絡ください

赤字は必須項目です

設定に関する問い合わせ

Organization :

•---> Organization ID を記載します

Technology : Wireless Switching SD-WAN NAC Location/Analytics Others •---> 適宜選択します

Ticket Type : Configuration help •---> 問い合わせタイプ (Questions/Subscriptions/Configuration Help/Problem) を選択します

Ticket Summary : 例) xxx feature does not work properly

•---> 質問内容の要約

Description :

•---> 質問内容の詳細を英語で記載します

赤字は必須項目です

特定のデバイスに発生している事象の調査

Organization :

•---> Organization ID を記載します

Technology : Wireless Switching SD-WAN NAC Location/Analytics Others •---> 適宜選択します

Ticket Type : Problem •---> 問い合わせタイプ (Questions/Subscriptions/Configuration Help/Problem) を選択します

Ticket Summary : 例) Some devices disconnects intermittently. •---> 質問内容の要約

Impacted Sites : Demo-Lab (7512xxx-bxxf-4xxx9-9xx1-10xxxxb0xxxx)

Impacted Devices : ap01.lab (aa:bb:cc:11:22:33)

•---> 影響を受けたサイト、デバイス、クライアントを列挙します

Impacted Clients : EPSON241234 (11:22:33:aa:bb:cc)

Description :

•---> 質問内容の詳細を英語で記載します

赤字は必須項目です

広範囲に発生している事象の調査

Organization :

•---> Organization ID を記載します

Technology : Wireless Switching SD-WAN NAC Location/Analytics Others •---> 適宜選択します

Ticket Type : Problem •---> 問い合わせタイプ (Questions/Subscriptions/Configuration Help/Problem) を選択します

Ticket Summary : 例) Connectivity Issues - majority devices or clients impacted •---> 質問内容の要約

Impacted Sites : Demo-Lab (7512xxx-bxxf-4xxx9-9xx1-10xxxxb0xxxx)

Impacted Devices : ap01.lab (aa:bb:cc:11:22:33)

•---> 影響を受けたサイト、デバイス、クライアントを列挙します

Impacted Clients : EPSON241234 (11:22:33:aa:bb:cc)

Description :

•---> 質問内容の詳細を英語で記載します

赤字は必須項目です

クリティカルな事象

Organization :

•---> Organization ID を記載します

Technology : Wireless Switching SD-WAN NAC Location/Analytics Others •---> 適宜選択します

Ticket Type : Problem •---> 問い合わせタイプ (Questions/Subscriptions/Configuration Help/Problem) を選択します

Ticket Summary : 例) [Critical] all devices or clients impacted •---> 質問内容の要約

Impacted Sites : Demo-Lab (7512xxx-bxxf-4xxx9-9xx1-10xxxxb0xxxx)

Impacted Devices : ap01.lab (aa:bb:cc:11:22:33)

•---> 影響を受けたサイト、デバイス、クライアントを列挙します

Impacted Clients : EPSON241234 (11:22:33:aa:bb:cc)

Description :

•---> 質問内容の詳細を英語で記載します

赤字は必須項目です

TAC プライオリティ

優先度レベルガイドライン

表1: サービスリクエストの優先度ランキングガイドライン

優先度	ジュニパーの責任	エンドユーザーの責任	例
P1: クリティカル	回避策または解決策が実施されるまで24時間365日の専用リソース	24時間365日利用可能な指定リソース* 必要な診断情報を提供する機能 *割り当てられたTSEが1時間以内にエンドユーザーに連絡できない場合、優先度は一時的に下げられます。	複数のWi-Fiハードウェア製品のパフォーマンス障害が原因で、ビジネスクリティカルな機能が1つ以上のサイトでダウンしている 複数のハードウェア製品にわたる1つ以上のサイトでエンドユーザーのビジネスへの大きな影響 MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスがダウンしている、運用できない、アクセスできない、または利用できないため、Mist CloudサービスまたはEdgeサービスのパフォーマンスまたはパフォーマンス以外の要素により、重要な作業が実行されない
P2: 高	リソースは24時間年中無休で利用可能。進行中のケースの作業は、通常、月曜日から金曜日の現地営業時間内、またはエンドユーザーとの合意に基づいて行われます。	解決策または回避策が講じられるまで、月曜日から金曜日の現地営業時間内に利用可能なリソース 必要な診断情報を提供する機能	サイト全体（または複数のサイト）でビジネスクリティカルな機能が損なわれている、または低下している。 複数のWi-Fiアクセスポイントのパフォーマンスが低下しているか、パフォーマンスがランダムに中断している。 MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスが著しく制限または劣化している、またはパフォーマンスが低下していて、主要な機能が適切に実行されていない。この状況により、エンドユーザーの運用または生産性の特定の部分に重大な影響が生じている。または、MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスが中断されたが回復しているが、エンドユーザーが合理的に判断して再発の危険性が高いと判断した場合。
P3: 中	リソースは24時間年中無休で利用可能。進行中のケースの作業は、通常、月曜日から金曜日の現地営業時間内、またはエンドユーザーとの合意に基づいて行われます。	解決策または回避策が講じられるまで、月曜日から金曜日の現地営業時間内に利用可能なリソース 必要な診断情報を提供する機能	重要ではない機能がダウンしているか損なわれているが、Wi-Fiアクセスポイントに現在のパフォーマンスに大きな影響を与えることはない。 複数のWi-Fiアクセスポイント間で、パフォーマンスが若干低下する。 MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスにおいて、以下のいずれかに該当する軽微なまたは表示上の問題。問題が本質的ではない機能に影響を及ぼし、事業運営への影響は最小限。 問題が局所的であるか、影響が孤立している。問題が運用の邪魔になっている。問題の結果、ドキュメントエラーが生じる。または問題がP1またはP2ではないが、MistクラウドサービスまたはMist Edgeサービスがユーザーガイドに準拠していない。
P4: 低	リソースは24時間年中無休で利用可能。進行中のケースの作業は、通常、月曜日から金曜日の現地営業時間内、またはエンドユーザーとの合意に基づいて行われます。	解決策または回避策が講じられるまで、月曜日から金曜日の現地営業時間内に利用可能なリソース 必要な診断情報を提供する機能	情報のリクエスト ハードウェア製品またはMistクラウドサービスの設定または機能に関する標準的な質問。 緊急ではないRMAリクエスト 表示上の欠陥

対応時間

表2は、エンドユーザーの問題への対応とコミュニケーションに関するターゲットを示しています。これらのターゲットは、サービスリクエストの優先度の割り当てに基づいています。

表2: 対応とコミュニケーションのガイドライン

サービスリクエストの優先度	初期対応のターゲット	更新頻度*
P1	1時間以内	4時間ごとに更新
P2	4時間以内	営業日ごとに更新
P3	8時間以内	3営業日ごとに更新
P4	24時間以内	週に1回更新

詳細につきましては、下記ドキュメントをご確認ください

CLOUD SERVICE DESCRIPTION - MIST AI
<https://support.juniper.net/support/pdf/guidelines/mist-ai-cloud-service-description.pdf>

クラウドサービスの解説 - MIST AI (日本語版)
<https://www.juniper.net/content/dam/www/assets/service-descriptions/jp/ja/cloud-service-description-mist-ai.pdf>

Thank you

JUNIPER
driven by Mist AI 