

VMware Branded Support 窓口について

※お客様がご購入された、保守契約の該当する窓口へお問い合わせ下さい。

【VMware Branded Support お問合せ窓口 (Workspace ONEを除く)】

■Web 窓口 (VMware Customer Connect)			https://customerconnect.vmware.com/login		
■VMware Customer Connect 操作ガイド			http://www.vmware.com/files/jp/pdf/support/VMware_License_Support_Manual.pdf		
■Productionサポート及びVCPPサポート (AirWatch / Workspace ONEを除く)					
対応言語	日本語	電話窓口	0066-33-812490 03-4334-5707	対応時間	24 時間 365 日 *1 (2024/4/1より) vSphereのみ24時間の日本語対応。 他製品は平日9:00~18:00のみ日本語対応。 Workstation、Fusionは終日、英語サポートのみ。
	英語	電話窓口	0120-771-679 03-5767-4368		
■Basicサポート (AirWatch / Workspace ONEを除く)					
対応言語	日本語	電話窓口	0066-33-812490 03-4334-5707	対応時間	平日 9:00-18:00 *2 Workstation、Fusionは終日、英語サポートのみ。
	英語	電話窓口	0120-771-679 03-5767-4368		
■Incidentサポート ※原則的に、英語窓口をご利用ください。					
対応言語	英語	電話窓口	0120-771-679 03-5767-4368	対応時間	平日 8:30-20:30 (Singapore Time) 平日 6:00-18:00 (PST/PDT Globally) *4
	日本語	電話窓口	0066-33-812490 *3 03-4334-5707 *3	対応時間	平日 9:00-18:00 *2
■SDK Premiumサポート/Standardサポート					
対応言語	英語のみ	電話窓口	なし *5	対応時間	平日 8:00-20:00 *2

*1 お問合せの『重要度』に応じて対応時間が変わります。詳しくは別紙「VMware Branded Support ポリシーについて」をご覧ください。

*2 祝日および年末年始休暇を除く(2019年11月1日よりBasicサポートの時間が変更になっております)

*3 インシデントサポートにつきましては、WebのVMware Customer Connectよりお問合せください。

Support Request番号(SR番号)取得後、エンジニアと会話を希望する場合は、サポートリクエストへお客様の連絡先電話番号を記載の上、「電話対応希望」のコメントを入れて頂ければ対応するエンジニアよりコールバックされます。

*4 Fusion Proの英語サポートのみ 平日 6:00-18:00 (PST/PDT Globally) になります。

*5 SDK Premiumサポートのみ、Web からお問い合わせの際に、ご希望でしたらお電話でのコールバック対応が可能です。

■電話窓口へお問い合わせの際に必要な項目

お問合せの際は、アナウンスに従いお客様番号 (Customer Number) をご入力ください。

お客様番号は、VMware Customer Connectへログインし、「プロファイル(Profile)」のメニューより確認頂けます。

※該当の保守契約とお客様番号が紐づいている必要がございます。

■お客様番号および、VMware Customer Connectポータルに関するお問い合わせ窓口

https://www.vmware.com/jp/contact_license.html

【VMware Branded Support (Workspace ONE) お問合せ窓口】

■Web窓口 (My Workspace ONE)		https://my.workspaceone.com/			
■Productionサポート (AirWatch Enterpriseサポート)					
対応言語	日本語	電話窓口	0066-33-814571 03-4334-5708	対応時間	24 時間 365 日 *6
■Basicサポート (AirWatch Basicサポート)					
対応言語	日本語	電話窓口	0066-33-814571 03-4334-5708	対応時間	平日 9:00-18:00 *6

*6 平日 9:00-18:00 以外は、通訳サービス付きの英語サポートが提供されます。

■電話窓口へお問い合わせの際に必要な項目

お問合せの際は、Workspace ONEの管理ポータルへログインされているお客様名および企業名をお伝えください。