

Blue Prism サポートプログラム ご説明資料

2023年10月
Blue Prism 株式会社

Blue Prism サポートプログラム概要

お客様のご要件に適したプログラムを選択できます

サポートレベル	サービス内容
Production Support	<ul style="list-style-type: none">お客様の自己解決を促す仕組みを提供します新しいソリューションを追加購入なしで使用できますプロフェッショナルサービスのエキスパートに質問ができます
Business Critical Support	上記 Production Support のサービスに加えて、 <ul style="list-style-type: none">お客様の課題解決の優先順位を上げることができますサポート終了バージョンのサポート期間を延長できます

Blue Prism

サポートプログラム

セルフヘルプとしてBPポータルとBPコミュニティを使用できます

Productionサポートでは、7時-19時の12時間サポートを提供します

Business Critical Supportでは、問題の優先度を問わず24時間・平日週5日のサポートを提供します

ナレッジサポート (Basic) は、Blue Prism に関するあらゆるトピックについて、プロアクティブな助言やヘルプを含め、プロフェッショナルサービスのエキスパートにご質問頂くことができます

(公式note: ナレッジサポートご紹介記事)

サポート契約と合わせて、追加のライセンス料金なしで新しいBlue Prismテクノロジーソリューションを使用できます

α 50ライセンス以上のお客様のみ

β 英語でのみ提供 (日本語対応時期未定)

γ サポート契約ごとに年間上限時間まで

δ 営業時間内 (平日9時-17時) は日本語対応可、営業時間外は英語での対応

ナレッジサポート (5時間) ^c	ナレッジサポート (10時間) ^c
インシデントマネージャー ^b	インシデントマネージャー ^b
	12か月間延長サポート
	ライブチャット ^b
	定期的SLAレビュー ^{α β}
	P2 : 2時間以内レスポンス
	P2 : 36 時間以内の解決目標
	P1 : 12 時間以内の解決目標
P2 : 4 時間以内レスポンス	P1 : 30分以内レスポンス
P1 : 1 時間以内レスポンス	P1サポート : 24時間・週7日 ^d
指定担当者数 : 10名	指定担当者数 : 50名
12時間・平日週5日対応 ^d	24時間・平日週5日対応 ^d
画面共有	画面共有
Blue Prism のEラーニング	Blue Prism のEラーニング
コミュニティ参加	コミュニティ参加
デジタルサポート	デジタルサポート
メンテナンスリリース	メンテナンスリリース
新規リリース	新規リリース
Production Support (ライセンス価格の15%)	Business Critical Support (ライセンス価格の20%)
有償サポートで利用可 Automation Lifecycle Management, Hub/Interact, Decision, Decipher IDP, SAP® ERP Accelerators, Process Intelligence	

Blue Prism Learning/Trial Edition, Process Assessment Tool, Capture

製品ごとのサポートレベル

製品	Community Support	Production Support	Business Critical Support
Blue Prism Enterprise (主製品)		✓	✓
Blue Prism Learning / Trial Edition	✓ (Trial Community)		
HUB / Interact		✓	✓
Desktop		✓	✓
Decipher IDP		✓	✓*
Decision		✓	✓
Automation Lifecycle Management		✓	✓
Process Intelligence		✓	✓
SAP ERP Accelerators	✓ (Digital Exchange Community)		
Process Assessment Tool	✓ (Process Assessment Tool Community)		
Capture	✓ (Capture Community)		

✓ : 提供されるサポートレベル
(✓* のみ、SLA非適用)

セルフヘルプ



オンラインヘルプとナレッジベース

Hi, how can we help you?

Enter the search term here...

- ナレッジベースやFAQを閲覧検索できます（日本語の資料もあります）
- 英語と日本語の製品マニュアルを参照できます（最新の更新は英語版をご参照ください）
<https://bpdocs.blueprism.com/ja-jp/home.htm>

※ドキュメントの改善依頼は、BPM-technicalauthors@sscinc.com か この情報は役に立ちましたか？ の
「いいえ」ボタンから日本語で記載して直接依頼いただけます

blueprism
Community

Japan Community

▲ Blue Prism 日本コミュニティ

日本語コミュニティ

- “[Japan Community](#)”という名前で日本語用のコミュニティがあります
- お客様の情報交換、弊社の投稿、広く情報や課題解決のヒントを得る場です
※運用/設計/開発方法・カスタマイズ等の情報交換の場としても活用いただけます



Training Offering (via LMS)

E-ラーニング（Blue Prism University）

- Blue Prism 製品を利用する上でのベストプラクティスや認定試験に必要な知識など多くのコンテンツがあります
<https://university.blueprism.com/>
- 日本語版があるものは、コース名に“(JP)”と追記されています

製品リリースと延長サポート

The screenshot shows the Blue Prism website navigation menu with the following items: Blue Prism Enterprise (highlighted as Blue Prism 7), Blue Prism Cloud, Related Products, Online Product Help, Digital Exchange, Learning Edition, Product Announcements, Security Vulnerability Notifications, Product Roadmap and Release Plan, Product Ideation, and Templates. Below the menu is the 'Version 7 overview' section, which includes the text: 'The enterprise of the future requires a seamless blend of human digital workers, and systems. With Blue Prism Version 7, you can build a digital workforce that scales faster than ever, is easier to manage, and is highly flexible to support your transformation strategy.'

This screenshot shows a different section of the Blue Prism website navigation menu with the following items: Blue Prism Enterprise (highlighted as Automation Lifecycle Management (On-Premise)), Blue Prism Cloud, Related Products (highlighted as Blue Prism Desktop), Online Product Help (highlighted as New! Decipher IDP), Digital Exchange (highlighted as Decision), and Learning Edition (highlighted as Interact (On-Premise)).

メインストリームサポート3年間

延長1年間

- 過去事例ベースの回答
- 可能な範囲での再現試行
- 修正パッチ提供なし
- 優先度ごとの目標時間適用なし

リリース・パッチのダウンロード

- [最新](#)および[過去](#)バージョンを使用できます
- Blue Prism Enterprise edition のメジャーバージョンは最低3年間サポートされます（サポート終了12か月前に告知があります）
※詳細は[ポリシー](#)をご参照ください

追加ソリューションのダウンロード

- 有償サポートのお客様は、以下の追加ソリューションを使用できます
Automation Lifecycle Management, Hub/Interact, Decision, Decipher IDP, SAP® ERP Accelerators, Process Intelligence (90日間)

1年間延長サポート（Business Critical Support のみ）

- Blue Prism Enterprise edition のサポート終了日から1年間サポートが延長されます
- 追加ソリューションの延長期間については[ポリシー](#)をご参照ください
- 次回アップグレードに向けた猶予期間を確保できます

サポートチケット優先度定義と目標時間

P1	全てのBlue Prism ソフトウェア（本番環境）の利用が完全に不能になり、お客様のビジネスに深刻な影響がある問題 例：本番環境の完全停止
P2	Blue Prismソフトウェアの動作に重大な影響を及ぼしており、複数のオートメーションにおいてビジネス上の深刻な影響がある問題、または、開発環境の完全停止 例：本番環境の部分的な停止、もしくは、開発環境の完全停止をともなう障害
P3	部分的、基幹ではない機能の問題、または、生産性やプロジェクト進行に中程度の影響がある問題、または、回避策が存在している問題 例：開発段階の製品動作に関する質問、開発プロジェクト遅延を起こし得る問題
P4	製品の全体運用に影響しない軽微な問題、製品の機能や外観への提案 例：一般的な質問、サポート利用に関する依頼

	Production Support	Business Critical Support
P1	1営業時間以内の初回応答	30分以内の初回応答、12時間以内の解決目標
P2	4営業時間以内の初回応答	2時間以内の初回応答、36時間以内の解決目標
P3	1営業日以内の初回応答	1営業日以内の初回応答
対応時間※	平日12時間（7時-19時）	平日24時間 + P1のみ週7日24時間対応

※土日祝日・弊社年末年始休業日以外を平日とします

※日本の営業時間（9時-17時）以外は英語対応となります

サポートお問合せ方法



ポータル

- **【推奨】ポータル（英語）にログインしてチケット登録**
<https://support.blueprism.com/ja-JP/support/home>
- 問題の詳細を整理し日本語で記載いただき、画面上で優先度を指定してお問い合わせを登録できます



メール

- support@blueprism.com にメールを送信
- 問題の詳細を整理し日本語で記載いただき、メールを送信してお問い合わせを登録できます
- メール経由の場合、自動的に優先度にP4が設定されます



電話

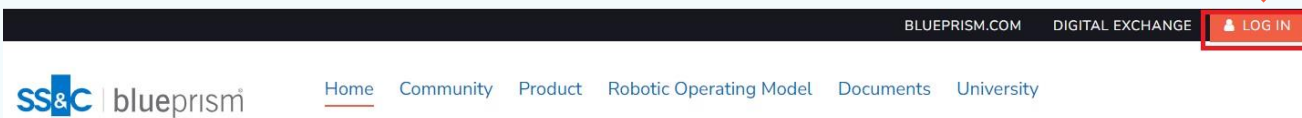
- 03-6332-7614 に電話
- 営業時間内に日本語で電話をしてお問い合わせを登録できます
- スムーズな調査のため、問題の詳細（事象/ログ/影響度等）を記載の上、まずはポータルからお問い合わせを登録いただくことを推奨いたします
- 調査上お電話が必要な場合には日本語で会話ができます

The screenshot shows a web form for creating a support ticket. It includes fields for 'Subject', 'Customer Reference', 'What environment is affected?', 'Product', 'Priority', 'Blue Prism Version', and 'Additional Product'. Below these is a 'Description' field with a rich text editor toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, list, link removal, undo, redo, and insert. The text area contains the placeholder 'Type something'.

ポータルアカウントとサポート指定担当者

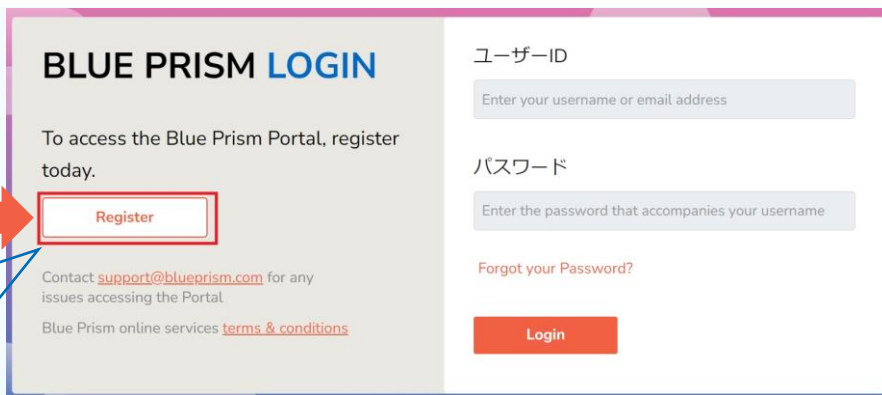
ポータルアカウントの登録

- Blue Prism ポータルのログインページからお客様にてアカウント登録をお願いいたします



<https://portal.blueprism.com>

ここから登録



<https://portal.blueprism.com/user/login>

アカウント登録時の注意事項

- ※ユーザ名 (Username) には日本語等のダブルバイト文字は使用できません
- ※パスワードは6文字以上で、1つ以上の数字と1つ以上の特殊文字を含む必要があります
- ※ご担当者名は、ご本名英語で First/Last Name をご記載ください (例: Taro Yamada)
- ※グループ名、グループメールアドレスは使用できません

サポート指定担当者の登録 (※ご使用ライセンスでのサポートチケット登録のために、ポータルアカウントに加えて登録が必要です)

- サポートの使用開始前に指定担当者 (ポータルアカウントは各自で登録済) を一括して登録できます。
ライセンスを持つ企業のご担当者様より、以下の情報を support@blueprism.com までメールでお送りください
会社名、ご担当者名、メールアドレス、連絡先電話番号、ご担当者所在国名
- 指定担当者登録後の担当者変更 (追加・削除) はポータルからのチケット起票で依頼することができます
- 指定担当者をご自身が起票したチケットのみ参照可能です。
他担当者のチケットを参照する場合、チケット起票の上、ライセンスを持つ企業様の 上長の承認 を添付して参照権付与を依頼してください

役割と責任範囲

担当	役割	範囲
お客様	環境のサポート	ハードウェア、仮想マシン、オペレーティングシステム、ホスト環境、ネットワークインフラストラクチャ、および、Blue Prismにより自動化される対象のアプリケーション
お客様やパートナー様	オートメーションのサポート	お客様や選定パートナー様により作成されたカスタムオブジェクトを含む、あらゆるプロセスオートメーション
Blur Prism	製品のサポート	ドキュメントの記載通りに動作しない Blue Prism 製品による失敗
Blur Prism	<p>プロフェッショナルサービス (有償支援/ナレッジサポート)</p> <p>※お客様のご要件ごとの見積りや設計が必要となるため、製品サポートの範疇外となります</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● カスタマイズ方法のご相談、および、実装支援 ● 要件定義やソリューション設計 ● 安定稼働に向けたサイジングや構成確認、運用ガイドライン ● バージョンアップ計画のレビューと改善点の確認

サポートチケット起票時の確認項目

1. Blue Prism バージョン



2. イベントログ (.evtx) 一式 (システム/Application/Blue Prism)



3. Blue Prism セッションログ



4. エラーメッセージの詳細 (文字列やスタックトレース全体)



5. スクリーンショット



6. プロセスとオブジェクトをエクスポートしたファイル



7. 問題の説明



- 達成したいこと、期待する結果と実際に起きている結果
- 発生日時、発生までの経緯、発生頻度、発生箇所 (端末固有、複数台)
- 発生する環境と発生しない環境の差異、事象発生前の作業や変更点
- どことどこは接続可能、どことどこが接続不可、などの切り分け
- 対象アプリケーションと操作方法、再現手順など

よりよい相互理解のためのガイダンス!

サポートチケット起票の単位は

- これ以上分割できない事象や対象の最小単位
- 1 質問 = 1 回答

早期解決のポイント!
全ての項目を確認し、
必要な情報を揃えてから
チケットを起票します

参考情報:

[Blue Prism オンボーディング ~はじめよう!](#)
[Blue Prism ~ 製品サポートへの問い合わせTips](#)

問い合わせの種類に応じて専任チームで対応

ポータル・システム/アカウント、
サポート担当者や権限について

問い合わせ方法：

ポータルからチケット登録 (Admin, Access and Portal 選択)、または、
support@blueprism.comにメール



本社顧客オペレーション部門
グローバルカスタマーサポート
Admin チーム

Blue Prism 製品のエラーや動作について

問い合わせ方法：

ポータルからチケット登録 (対象製品を選択)、または、
support@blueprism.comにメール




本社顧客オペレーション部門
グローバルカスタマーサポート
Product Support チーム

※日本語エンジニアによる日本語サポート

Digital Exchange から入手したアセットについて

問い合わせ方法：

アセットのページに指定された開発者やコミュニティ、
または、 の表示がある場合は、
dxsupport@blueprism.comにメール (ポータルからの更新可)



本社製品部門
Digital Exchange チーム

SS&C Supported

Blue Prism University のトレーニング、
認定試験棟について

問い合わせ方法：

[FAQ](#) 参照、または専用問い合わせフォームから問い合わせ送信



本社教育部門
Blue Prism University チーム

参考資料

- [Blue Prismサポートチームに新しいサポートチケットを起票するには、どうすればよいですか？](#)
- [Blue PrismサポートがリクエストしたBPEログを取得する方法](#)
- [作成したサポートチケットの参照方法](#)
- [Blue Prism Enterpriseのライセンスはどのように機能しますか？](#)

関連資料

Blue Prism グローバルカスタマーサポート規約（英語）

※サポート契約に関する正式な文書となります

[Global Customer Support Services Terms](#)

上記規約と関連規約は以下のページにリンクがあります

※Blue Prism Enterprise (on-premises)の項が対象となります

※更新時の最新版につきましてはこちらも参照ください

[Blue Prism Agreements ページ（英語）](#)

SS&C | blueprism[®]