



Red Hat Customer Convergence

#rhconvergence

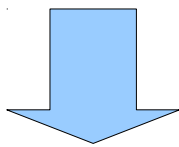


サポートへの効果的な 問い合わせのヒント

Takumi Kubota
Customer Success Manager
May 29, 2018

目的：サポートに適切に問い合わせをすることで
問題解決に費やす時間を短縮

サポート：提供されるログ・資料で調査・診断



適切な手順 / 方法にてサポートへ連絡
正確な・必要な情報をサポートへ提供

アジェンダ

- ナレッジの活用
- 電話での問い合わせについて
- ケースでの問い合わせについて
- sosreport について



ナレッジの活用

ナレッジの活用

検索機能が新しくなりました！

フィルター機能で絞り込み易くなりました！

The screenshot shows the Red Hat Knowledge Base search interface. At the top, there is a navigation bar with the Red Hat logo and links for 'カスタマーポータル', '製品およびサービス', 'ツール', 'セキュリティ', and 'コミュニティ'. Below the navigation bar is a search bar containing the text 'bonding mode=1'. To the right of the search bar is a button labeled 'フィルターの非表示'. Below the search bar, there are two filter sections. The first section is labeled '製品フィルター' and contains buttons for 'Red Hat Enterprise Linux', 'Red Hat OpenStack Platform', 'Red Hat Virtualization', and a 'すべて' dropdown menu. The second section is labeled 'コンテンツタイプフィルター' and contains buttons for '製品ドキュメント', 'ナレッジベース', and a 'すべて' dropdown menu.

英語のナレッジは機械翻訳を利用（予定）

Products & Services > ソリューション > What is the difference between miimon and arp_interval in a mode 1 bond?

What is the difference between miimon and arp_interval in a mode 1 bond?

✔ SOLUTION 確認済 - 更新日時 2018年1月31日午前11時16分に - [English](#) 日本語への翻訳を依頼する

環境

- Red Hat Enterprise Linux 5
- Red Hat Enterprise Linux 6
- Red Hat Enterprise Linux 7

問題

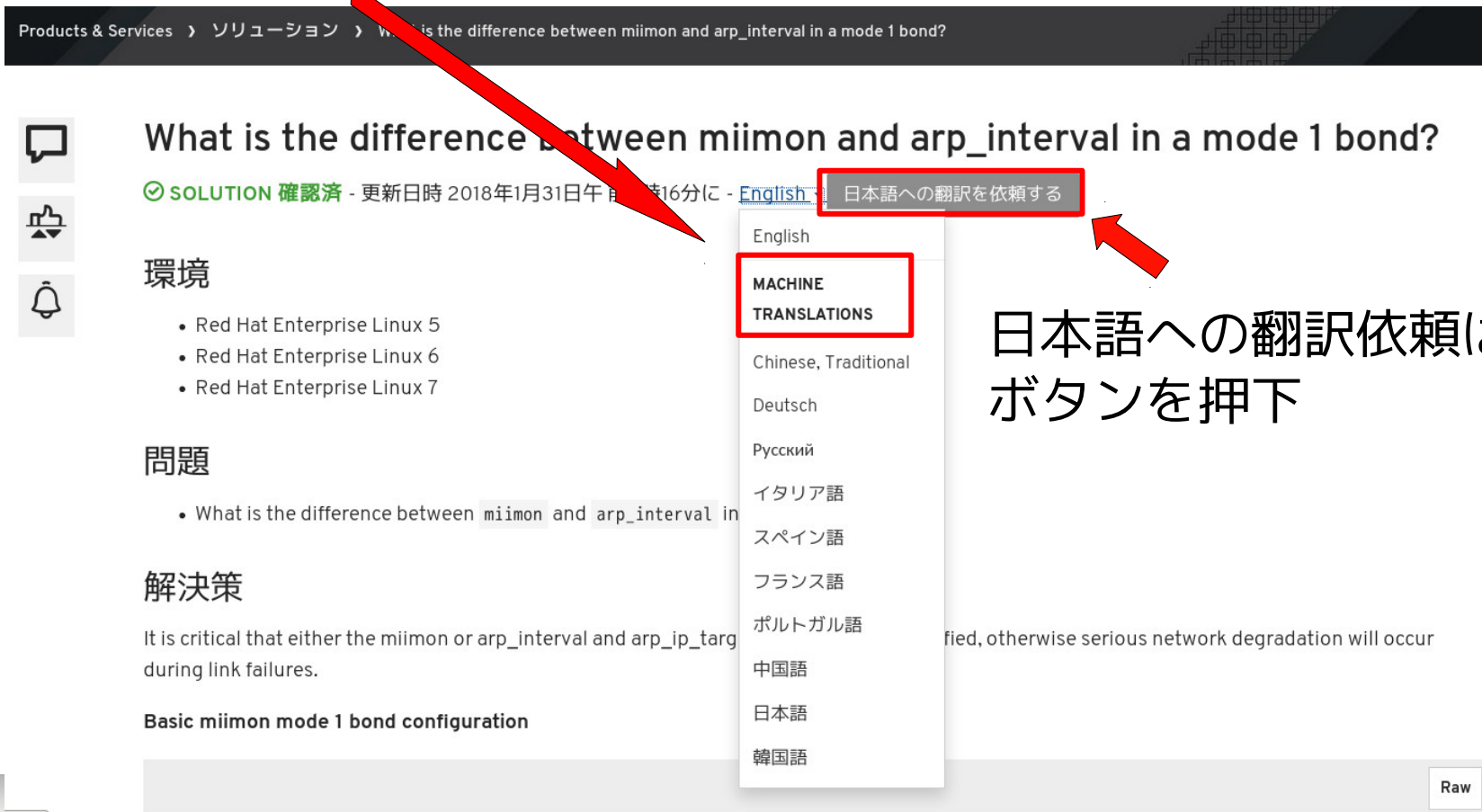
- What is the difference between `miimon` and `arp_interval` in

解決策

It is critical that either the `miimon` or `arp_interval` and `arp_ip_target` be configured, otherwise serious network degradation will occur

Basic `miimon` mode 1 bond configuration

Raw



日本語への翻訳依頼はこのボタンを押下

電話での問い合わせについて

平日

平日：午前 9 時～午後 5 時（年末年始を除く）

電話番号：0120-266-668

事前準備：カスタマーポータル ID/ 契約番号
ケース番号（ケース起票済の場合）

ケース 担当者 指定

平日：午前 9 時～午後 5 時（年末年始を除く）

電話番号：0120-266-668

事前準備：カスタマーポータル ID/ 契約番号
ケース番号

休日・夜間

- ・プレミアムサブスクリプション要
- ・RHEL の場合

休日：全日（年末年始を含む）

平日夜間：午後 5 時～午前 9 時

電話番号：0120-266-668

事前準備：カスタマーポータル ID/ 契約番号
ケース番号

ご連絡先電話番号（夜間ご連絡できるお電話番号）

事象状況（製品名をお伝えください）

ケース担当者指定

- 担当サポート員と直接電話で会話できるシステム
- 下記の要領で弊社テクニカルサポートまでお電話いただくことで可能
- 担当が通話中や不在の場合もあります

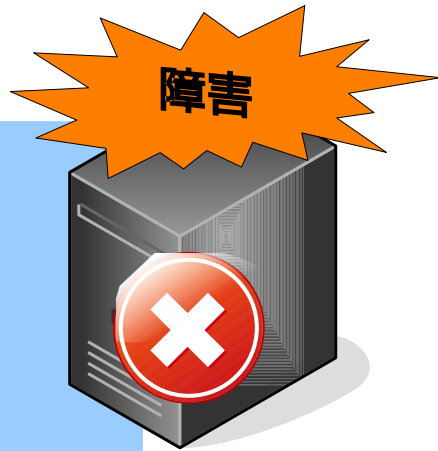
1. フリーダイヤル 0120-266-668 に電話
2. 音声メッセージが流れますので、該当の 1 番を押下
3. ケース番号（頭の 0 を除く）を押下して #（シャープ）を押下
4. サポート担当に接続

ケースでの問い合わせについて

新規問い合わせ

ケース起票時の注意事項：以下の項目に関して記述

- いつ発生？（x月x日x時x分頃）
- 何が発生？（詳細を記載）
- 発生時の実行内容（コマンドやファイルの修正内容など）
- 発生頻度
- 画面に何か表示されていたか？（携帯カメラで画面を撮影）
- システム環境（物理 / 仮想、サードパーティ製アプリなど）
- sosreport は採取しているか？（事象発生時 / 発生直後）
- 過去に同様の発生事例は？
- 貴社側で調査した内容は？
- 業務影響は？
- 解決要望日は？ ※回答時間の指定は、回答の目安としますがお約束はできません



サーバーが起動しない！



sosreport について

sosreport について (1)

- 設定の詳細、システム情報、および診断情報を Red Hat Enterprise Linux システムから取得するツール [1]
- sos パッケージがインストールされている必要あり
- できるだけ事象発生時 / 直後に sosreport を採取
- 採取後、速やかに該当ケースに添付し、送信 (ケース起票直後ベター)
- sosreport の容量が 1GB 以上の場合は ファイル分割 / FTP で送付 [2]

参考 : [1]Red Hat Enterprise Linux 4.6 以降における sosreport の役割と取得方法
<https://access.redhat.com/ja/solutions/78443>

[2]Red Hat サポートチームにサイズの大きなファイル (vmcore、rhev logcollector、sosreport など) を送付する方法
<https://access.redhat.com/ja/solutions/108473>

sosreport について (2)

- sosreport 採取時にシステムへの負荷を軽減させる

```
# sosreport -k rpm.rpmva=off
```

- 複数のシステムが関連する事象については、該当する全システムの sosreport が必要

アジェンダ

- ナレッジの活用
- 電話での問い合わせについて
- ケースでの問い合わせについて
- sosreport について



Q & A