

Sitecore Support Portal ユーザーズ ガイド

Sitecore® is a registered trademark. All other brand and product names are the property of their respective holders. The contents of this document are the property of Sitecore. Copyright © 2001-2019 Sitecore. All rights reserved.



Table of Contents

Chapter 1	Sitecore Support Portal の使い方ガイド	3
1.1 Site	core Support Portal について	4
1.2 Site	core Support Portal をご利用可能なアカウント	5
1.3 お問	い合わせ登録時のお願い事項	6
1.3.1	一問一答形式になるようにお問い合わせをしてください	6
1.3.2	Stamp ボタンをクリックしてお問い合わせを更新してください	6
1.3.3	サイトコアの構成情報やログを添付してください	6
1.3.4	お問い合わせの内容を明確かつ簡潔に記載してください	6
1.3.5	再現手順を記載してください	7
1.4 FAC	2	8
1.4.1	日本語を使用して問い合わせはできますか	8
1.4.2	英語を使用して問い合わせができますか	8
1.4.3	お問い合わせの数に制限はありますか	8
1.4.4	お問い合わせの回答時間は存在しますか	8
1.4.5	どのような内容を問い合わせることができますか	8
1.4.6	サイトコア製品の不具合に起因していた場合、問題を回避するモジュールは提供されますか 1	1
1.4.7	お問い合わせの内容は他のユーザーが閲覧できますか1	1
1.4.8	サイトコアのサポート技術情報 (KB: ナレッジ ベース) を公開しているサイトはありますか 1	. 1
1.5 Site	core Support Portal へのアクセス1	2
1.6 お問	い合わせフロー 1	.3
1.7 新規	lのお問い合わせを登録する1	4
1.8 お問	い合わせを更新する1	8
1.9 お問	い合わせにファイルを添付する1	9
1.10 Site	core Support Box Storage を使用して大きなファイルをアップロードする2	1
1.11 Site	core Support Package Generator を使用する2	26
1.11.1	オンプレミス オプション 1(推奨、自動)2	26
1.11.2	オンプレミス オプション 2(手動)	27
1.11.3	Azure Web Apps オプション 1(推奨、自動)2	27
1.11.4	Azure Web Apps オプション 2(手動)	28
1.11.5	Publishing サービス2	28
1.11.6	xConnect2	28
1.12 お問	い合わせをクローズする2	29



Chapter 1

Sitecore Support Portal の使い方ガイド

本ドキュメントでは保守契約中の日本の認定デベロッパー様向けに Web サイトベースの Sitecore Support Portal の使い方のガイドを記載しています。

Sitecore Support Portal の使い方は Knowledge Base サイトのページに記載されている情報をもとに、保守 契約中の日本の認定デベロッパー様向けに作成したものになります。最新の情報に関しては https://kb.sitecore.net/articles/654910 をご参照ください。



1.1 Sitecore Support Portal について

サイトコアでは保守契約中の認定デベロッパー様向けに Web ベースの Sitecore Support Portal を提供しています。 Sitecore Support Portal を使用してサイトコア製品に関する技術的なお問い合わせが行えます。 なお、お問い合わせ数に制限はございませんが、サイトコア製品へのお問い合わせに限ります。

Sitecore Support Portal でのお問い合わせのやり取りは、すべて Sitecore Support Portal の Web サイトを経由して実施いたします。



1.2 Sitecore Support Portal をご利用可能なアカウント

Sitecore Support Portal はサイトコア認定デベロッパートレーニングを受講し、かつ試験に合格されたサイトコア認定デベロッパー様がメンテナンス プログラムを契約されている期間にご利用いただけます。

メンテナンスプログラム契約期間中にもかかわらず、サイトコア認定デベロッパー資格の保有者が Sitecore Support Portal にログインできない場合は、弊社(**info-jp@sitecore.net**)までご連絡ください。



1.3 お問い合わせ登録時のお願い事項

お問い合わせを円滑かつ早期に解決するために、お問い合わせの登録時にお願いしたいことを記載します。

1.3.1 一問一答形式になるようにお問い合わせをしてください

1 つのお問い合わせでは 1 つの質問のみを簡潔に記載していただくようお願いします。お問い合わせの数は無制限です。1 つのお問い合わせの中で複数の質問をするのではなく、都度新しくお問い合わせを作成してください。

1.3.2 Stamp ボタンをクリックしてお問い合わせを更新してください

サポート担当者の回答に返信するために Description フィールドを更新する際、必ず [Stamp] ボタンをクリックしてから更新を行ってください。サポート担当者はタイムスタンプを見て追記されたお問い合わせの内容を確認します。

1.3.3 サイトコアの構成情報やログを添付してください

お問い合わせを登録するときに、下記に記載するようなサイトコアの構成情報(.config)や関連するログの情報を収集し ZIP ファイルにまとめてお問い合わせに添付していだくことをお勧めします。

詳細な情報をあらかじめ登録していただくことでお問い合わせを解決する時間を短くできる可能性が高まります。

注意: 添付していただくファイルの名前には英数字のみをご使用ください。日本語は含めないでください。

- Web.config および App_Config フォルダー配下の config ファイル
- お問い合わせに関連する情報が出力された Sitecore ログファイル
- 例外内容がブラウザーに出力されている場合はその HTML
- エラーが発生したページのスクリーンショット(英語 UI でキャプチャしてください)
- 再現困難なお問い合わせの事象を説明するための動画 (英語 UI でキャプチャしてください)
- その他、IIS ログやイベントログ等 有用な情報

Sitecore Support Package Generator を使用することで上記に記載したサイトコアの構成情報や関連する口グを簡単に収集することができます。 パッケージの使い方は 1.11 Sitecore Support Package Generator を使用する をご参照ください。

Sitecore Support Package Generator:

https://marketplace.sitecore.net/en/Modules/Sitecore Support Package Generator.aspx

1.3.4 お問い合わせの内容を明確かつ簡潔に記載してください

あいまいな内容でお問い合わせをされた場合、お問い合わせ内容を正確に把握するためのコミュニケーションが発生するため時間的なオーバーヘッドとなります。

早期かつ円滑なお問い合わせの解決を行うために、お問い合わせを登録される前に問題の切り分けを行っていただき、明確かつ簡潔に記載いただきますようお願いいたします。

Sitecore® is a registered trademark. All other brand and product names are the property of their respective holders. The contents of this document are the property of Sitecore. Copyright © 2001-2019 Sitecore. All rights reserved.



1.3.5 再現手順を記載してください

お問い合わせの前に必ずクリーン インストールのサイトコア環境で再現テストを行っていただき、クリーン環境での再現手順(Repro Step)を記載して下さい。

クリーン環境で再現できず、お客様環境でのみ再現するような状態の場合や事前の問題切り分けが正しく行われていない場合、お問い合わせの解決にお時間を頂戴する場合や問題の切り分け作業のために有償コンサルティング サービスへ誘導させていただく可能性があります。

以下に再現手順の例を記載します。

再現手順:

- 1. Sitecore デスクトップ にサインインします
- 2. コンテンツエディターを起動します
- 3. RichText フィールドを持つ任意のアイテムを選択します
- 4. RichText フィールドの "エディターを表示する" コマンドをクリックしますクリックします
- 5. Rich Text IF1/9-T HTML 97/80/June 5.
- 6. 次のように HTML を編集します。 <h1>XXXXXX</h1>
- 7. OK ボタンをクリックして Rich Text エディターを閉じます。
- 8. 再び "エディターを表示する" をクリックして Rich Text エディターを表示します
- 9. HTML タブをクリックします

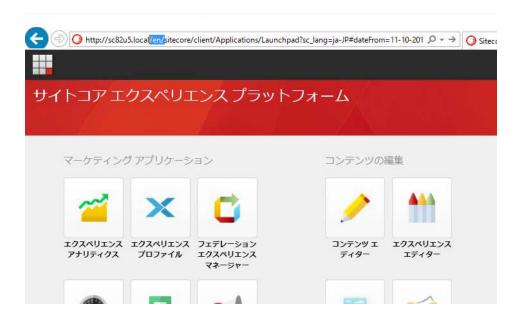
結果: HTML マークアップが ZZZZZZZZ になっています。

期待する結果:マークアップが XXXXXX になる。

ヒント

画面のスクリーン キャプチャや動画をお問い合わせに添付する際、日本語環境固有の問題ではない場合は可能な限り英語の UI で画面や動画のキャプチャを採取いただくようお願いいたします。

Sitecore のラウンチパッドで下図のよう URL のドメインの後ろに /en/ を追加していただくことで英語の UI に切り替えることができます。



Sitecore® is a registered trademark. All other brand and product names are the property of their respective holders. The contents of this document are the property of Sitecore. Copyright © 2001-2019 Sitecore. All rights reserved.



1.4 FAQ

よくある質問をまとめて記載します。

1.4.1 日本語を使用して問い合わせはできますか

日本語でお問い合わせいただけます。ただし、ファイルを添付していただく場合、ファイル名は英数字のみとし、日本語 は含めないでください。詳細は「1.7 新規のお問い合わせを登録する」を参照いただきお問い合わせを登録してくだ さい。日本語で登録する場合は Preferred Communication Language で Japanese を選択して登録 してください。要点をまとめて簡潔かつ明確な内容でお問い合わせください。

1.4.2 英語を使用して問い合わせはできますか

英語でお問い合わせいただけます。詳細は「1.7 新規のお問い合わせを登録する」を参照いただきお問い合わせを 登録してください。英語で登録する場合は Preferred Communication Language で English を選択し て登録してください。

1.4.3 お問い合わせの数に制限はありますか

お問い合わせの数に制限はありません。

1.4.4 お問い合わせの回答時間は存在しますか

お問い合わせの回答時間はご契約中の保守契約のサポートレベルに依存します。保守契約の変更が必要な場合 は、営業担当者にご連絡ください。

1.4.5 どのような内容を問い合わせることができますか

Sitecore では、サポートを Sitecore 製品、ドキュメント、サービスにおける問題の調査、解決として定義していま す。サポートにはコンサルティング サービスやトレーニングなどは含まれません。

サポートの対象

以下のような問題がサポートの対象となります。

- ・インストール時、開発時、本番リリース後における Sitecore がサポートする製品のエラーや期待しない動作
- ・製品ドキュメント内の誤りや記載漏れ
- ・Sitecore Managed Cloud や App Center などの Sitecore ソフトウェア サービスが利用できない場合
- ・Sitecore ソフトウェア サービスに関連するサービスのリクエスト



サポート対象外

以下は Sitecore サポートの定義に含まれないお問い合わせの例です。

- ・サイズ指定の情報、インストールのサポート、アップグレードの計画、サポートされていないまたは文書に記載のないインストールやアップグレードのシナリオによるエラー、ベスト プラクティス、他のソフトウェアとの統合など、実装のアドバイス についてのお問い合わせ
- ·Sitecore 製品を利用して作られたアプリケーションの設計、設定やカスタマイズに関連したお問い合わせ
- ·Sitecore 製品のドキュメントに記載されていない設定に関するお問い合わせ
- ・Sitecore ソリューション パートナーやお客様による開発が不十分なために発生するお問い合わせや問題
- ・パフォーマンス チューニング、データベースの最適化、デプロイのシナリオ、アーカイブ、バックアップや復旧、サードパーティのアプリケーションなど、管理や最適化に関連したお問い合わせ
- ・製品の使用方法やベストプラクティスなどのトレーニングに関するお問い合わせ
- ・Sitecore 製品を利用して作られたアプリケーションの業務プロセスやアプリケーションのロジックに関するお問い合わせ
- ・リリースされていない製品や機能、Sitecore 製品のプレビュー バージョン、サポートされていないシェアード ソース モジュールに関するお問い合わせ
- ・Microsoft Visual C# 以外のプログラミング言語で記述された.NET code の分析や修正を必要とするお問い合わせ

サポート対象外となるお問い合わせについて、弊社のパートナー様、お客様をサポートするための多数のリソースをご提供しています。補足リソースの項目をご参照ください。

また、次のようなお問い合わせも Sitecore サポートの定義に含まれません:

- ・Sitecore 製品、機能やメンテナンスのアップデート、サービス パック、サポート対象外の技術プラットフォームに対するサポート導入のスケジュールに関するお問い合わせ
- ・Sitecore リソースへのアクセスや Sitecore アカウント情報のアップデートに関するお問い合わせ
- ・Sitecore ライセンスの詳細、マーケティング、営業関連のお問い合わせ

上記に関するお問い合わせは、地域の Sitecore オフィスの担当者までご連絡ください。

お問い合わせをいただく場合はサイトコア製品が原因なのか、他に原因があるのかを事前に切り分けしていただく必要があります。切り分けを自社で行うことが困難な場合は、有償コンサルティング サービスで切り分けのお手伝いをさせていただくことも可能です。有償コンサルティング サービスが必要な場合は、営業担当者にご連絡ください。



補足リソース

Sitecore Documentation Library

Sitecore のオンライン ドキュメントには、技術文書、ツールのダウンロード、コード スニペット、参考資料、FAQ、およ び参考記事が含まれます。ドキュメントでは Web サイト構築に関するトピック、API 詳細、トラブルシューティングの方 法、関連する概念的な記事、チュートリアル、外部インテグレーションの例、トレーニングマテリアルなどを扱っています。 Sitecore Documentation Library へは次のリンクからアクセスできます。

https://dev.sitecore.net

https://doc.sitecore.net

Sitecore Knowledge Base

Sitecore Knowledge Base サイトでは、文書化された既知の問題、操作手順についての記事、Sitecore が発 行したセキュリティ情報へのアクセスを提供します。記事に関連したメタデータおよびスマート検索機能により、関連する 最新の情報を容易に探すことができます。Sitecore Knowledge Base へは次のリンクからアクセスしてください。

https://kb.sitecore.net

Sitecore Community Forum、Sitecore プログなど

Sitecore Community Forum は、Sitecore ユーザーのオンライン コミュニティです。 このフォーラムは世界中の多 数の Sitecore 認定開発者の間で豊富な経験を共有する場となっています。 24 時間年中無休で利用可能です。 Sitecore Community Forum へは次のリンクからアクセスできます。

https://community.sitecore.net/

Sitecore Community によって運営されている Sitecore 関連のブログやその他情報リソースが Web 上で利用 可能です。

http://www.sitecore.net/learn/blogs/technical-blogs.aspx

http://stackoverflow.com/questions/tagged/sitecore



1.4.6 サイトコア製品の不具合に起因していた場合、問題を回避するモジュールは 提供されますか

お問い合わせの調査の結果、サイトコア製品の不具合に起因した問題と判明した場合は、ご使用のサイトコア製品のバージョンが Mainstream Support Phase 期間中であれば修正モジュールが提供されます。

Mainstream Support Phase が終了したバージョンのサイトコア製品をご利用の場合は、あらかじめ Mainstream Support Phase の対象バージョンまでサイトコア製品のバージョンアップをお願いいたします。

Sitecore 製品のサポート ライフサイクルについては、以下のページをご確認ください。

https://kb.sitecore.net/articles/641167

なお、製品の根幹に大きく起因する場合やサードパーティー製モジュールに起因する場合など、状況によってはワークアラウンドモジュールを提供できない可能性もあります。

1.4.7 お問い合わせの内容は他のユーザーが閲覧できますか

Sitecore Support Portal のトップ画面に表示されるお問い合わせ一覧は、ログインした認定デベロッパーが所属する企業の認定デベロッパーが登録したお問い合わせのみが表示されます。自社内の別の認定デベロッパーが登録したお問い合わせは閲覧できますが、他の企業の認定デベロッパーが登録したお問い合わせの内容を閲覧することはできません。

1.4.8 サイトコアのサポート技術情報 (KB: ナレッジ ベース) を公開しているサイト はありますか

サイトコアではサポート技術情報として Sitecore Knowledge Base のサイトをご用意しています。

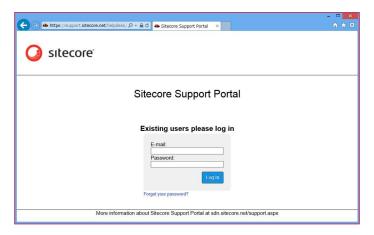
お問い合わせの前に本サイトで検索を行っていただくことで解決できる可能性があります。

https://kb.sitecore.net/



1.5 Sitecore Support Portal へのアクセス

ブラウザーを起動して、https://support.sitecore.net/helpdesk/にアクセスします。下図ログイン画面で、認 定デベロッパー様の https://profile.sitecore.net サイトで登録した Sitecore アカウントを入力してログインを行 います。



ログインをすると下図のような画面が表示されます。



ヒント

一覧に表示されるお問い合わせは企業単位になります。認定デベロッパー様が所属している企業以外のお問い合わ せを参照することはできません。



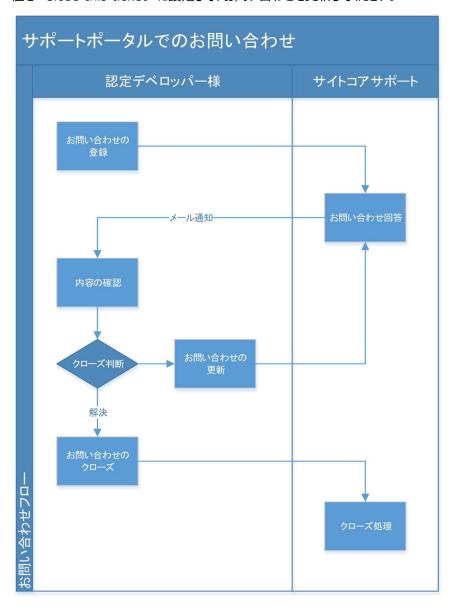
お問い合わせフロー 1.6

お問い合わせの登録からクローズまでの標準的なフローを記載します。

はじめに認定デベロッパー様から Sitecore Support Portal のページでお問い合わせを登録していただきます。

登録した内容をもとに、弊社サポート担当者が回答をポータル経由でいたします。ポータルに回答が書き込まれるとメ ールで通知が行われます。お問い合わせに追記された内容を確認していただき、必要に応じてお問い合わせの内容 を更新します。

お問い合わせが解決した場合は、「お問い合わせをクローズしてください」と記入し、[Request Action]フィールドの 値を "Close this ticket" に設定して、お問い合わせを更新してください。





1.7 新規のお問い合わせを登録する

Sitecore Support Portal で新規のお問い合わせを登録する手順を記載します。Sitecore Support Portal に ログインします。ログイン後表示されるページの下図赤枠の [Add] ボタンをクリックします。



下図のような登録画面が表示されます。

最初に赤枠で囲んだ部分を入力します。Title と Description は日本語で入力していただけます。各項目には 次のページの表に従って入力を行ってください。赤枠部分はすべて必須の項目となっています。

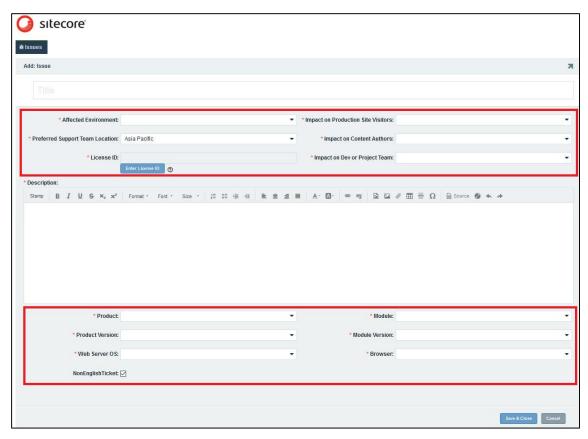




表 1 お問い合わせの項目

表 1 お問い合わせの場	設定内容	備考
項目 Title		
Title	お問い合わせ内容を表すタイトルを「日本語」で記載し	英語でお問い合わせを行う場合
	ます。 	は英語のタイトルを記載してくださ
Afft - d		()°
Affected Environment,	お問い合わせの優先順位付けに使用されます。優先順	
Impact on	位付けについての詳細は次の文書をご参照ください。	
Production Site	https://kb.sitecore.net/articles/583182	
Visitors, Impact on		
Content Authors,		
Impact on Dev or		
Project Team		
Preferred	お問い合わせ作成者の所在地を選択します。弊社側	日本からのお問い合わせは Asia
Support Team Location	で対応するサポートチームにお問い合わせを割り当てま	Pacific を選択してください。
Location	す。	
License ID	[Enter License ID] ボタンをクリックし、表示されたダイ	 入力するライセンス ID は、クライ
	アログから、お問い合わせ対象のプロジェクトで使用して	アント向けに発行されたもので、か
	いる Sitecore のライセンス ID を入力します。	つサイトコアのメンテナンス契約期
	Enter License ID X	間中である必要があります。
		または、パートナー用の製品評
	Please enter the affected Sitecore license ID.	一価・検証用に発行されたパートナ
		- ライセンスが使用できます。その
		場合、検証のためのお問い合わ
		せである旨をご記載ください。
	Apply Cancel	
	Sitecore のライセンス ID はライセンス ファイル	
	(license.xml) をテキストエディターで開き、以下の箇	
	所を検索してご確認ください。	
	<pre><signedlicense id="20140123456789"></signedlicense></pre>	
	☐ license.xml - Notepad - □ ×	
	File Edit Format View Help <pre> </pre> <pre> File Edit Format View Help <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> </pre> </pre> <pre> </pre> <pre> <pre> <pre> </pre> <pre> <pre> </pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> <pre> </pre> <pre> <pr< th=""><th></th></pr<></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre></pre>	
	type="text/xs1" hpaf="http://www.citecope.net/licenseviewer/license.xs1"? <signedlicense id="20140123456789"> Signature><signedinfo< th=""><th></th></signedinfo<></signedlicense>	
	<pre>xmms= nttp://www.ws.org/2000/09/xmmdsig#"><canonicalizationmeth <="" algorithm="http://www.w3.org/TR/2001/REC-xml-c14n-20010315" od="" pre=""></canonicalizationmeth></pre>	
	/> <signaturemethod <="" algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1" th=""><th></th></signaturemethod>	
	/> <reference uri="#5iteCore.license"><digestmethod algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"></digestmethod><digestvalue>VKg/temATQCdypBwWuONnUzUFIg=</digestvalue><th></th></reference>	
	ence> <signaturevalue xmlns="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#">XPfWePkCLeqd4YrPLnu/9</signaturevalue 	
	xUXQF9JdQCATC2T45AYn+cVHreKlec/42IriDOTuUPv4phJla6e +jLBLAFhcWji1I3CK/h0jP/E5BQA88bS2iTuJTq9UIhLFGmsI/4jdJ6AbP2Okx/9	
Product,	お問い合わせ対象の Sitecore 製品名、バージョンを選	Sitecore XP 9.0 、
Product Version	択します。	9.0 rev. 171219(Update-1) な
		どを選択します。
<u> </u>		ı

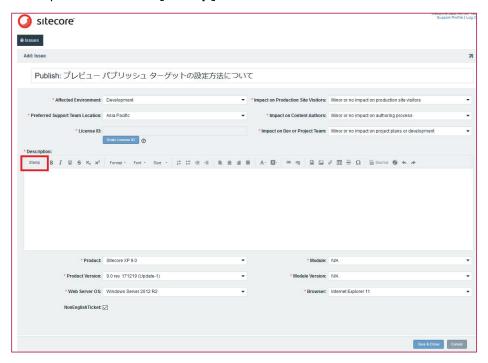
Sitecore® is a registered trademark. All other brand and product names are the property of their respective holders. The contents of this document are the property of Sitecore. Copyright © 2001-2019 Sitecore. All rights reserved.



Module, Module Version	お問い合わせ対象の Sitecore モジュール名、バージョ ンを選択します。 Sitecore モジュールに関連しないお問	Web Forms for Marketers、 9.0 rev. 171003 などを選択しま
	い合わせの場合、Module フィールドで [No Related Module] を選択します。	₫。
Web Server OS	Sitecore が動作する Windows のバージョンを選択します。	Windows Server 2012 R2 など を選択します。
Browser	お問い合わせに関係するブラウザーの種類を選択します。	Internet Explorer 11 などを選択します。
Preferred Communication Language	お問い合わせを行う言語(英語または日本語)を選 択します。	英語でお問い合わせを行う場合 は English を、日本語で行う場 合は Japanese を選択してくださ い。

続いて、お問い合わせ内容の詳細を Description 項目に記載します。

Description ラベル下側の [Stamp] ボタンをクリックします。



タイムスタンプ情報が出力され、WYSIWYG エディターでお問い合わせ内容の詳細を入力できます。

お問い合わせ内容を簡潔かつ明瞭に記述してください。再現手順やお問い合わせになりたいことをわかりやすく記載し ていただくことで、お問い合わせを円滑に進めることができます。





Description を含むすべての項目を入力後、[Save & Close] ボタンをクリックしてください。



お問い合わせをキャンセルする場合は [Cancel] ボタンをクリックしてください。

弊社サポート担当者がお問い合わせに回答を記載すると、お問い合わせを登録した認定デベロッパー様のメールアドレス宛にメールが送信されます。Sitecore Support Portal ページにログインをして、更新されたお問い合わせ内容を確認し、返信が必要な場合は [Stamp] ボタンを押して Description 欄を更新してください。

お問い合わせの更新方法は「1.8 お問い合わせを更新する」を参照してください。



1.8 お問い合わせを更新する

登録したお問い合わせの内容を修正する場合や、サポート担当者からの回答に返信する場合は、Sitecore Support Portal にログインしてお問い合わせを更新します。

更新したいお問い合わせを選択し、一覧の上部に表示される [Edit] ボタンをクリックします。



お問い合わせが編集可能な状態で表示されますので、修正が必要な場所を変更します。

サポート担当者の回答に返信する場合など、**Description** に新しい内容を追加する場合は、下図のように [**Stamp**] ボタンをクリックしてから追記してください。



お問い合わせの更新が完了したら [Save & Close] ボタンをクリックしてください。

重要

タイムスタンプ情報はサポート担当者が返信内容を識別するために非常に重要な情報です。作成時やサポート担当者へ返信時にかならず Stamp ボタンをクリックしてから Description を編集してください。



お問い合わせにファイルを添付する 1.9

お問い合わせを作成した後に、ファイルを添付することができます。ファイルを添付する2つの方法をご紹介します。

注意: 添付していただくファイルの名前には英数字のみをご使用ください。また、動画や画像の場合、英語 UI に てキャプチャしてください。

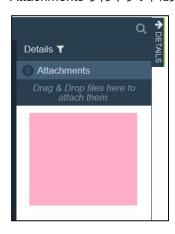
お問い合わせ一覧画面の右側のサイドバーを使用する:

Details サイドバーが非表示の場合、右側の Details をクリックします。



一覧の中から該当するお問い合わせをクリックします。

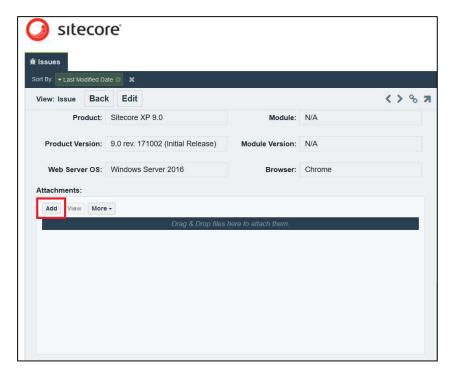
Attachments ウィンドウの中にファイルをドラッグ & ドロップします。



お問い合わせ画面の Attachments タブを使用する:

一覧で該当のお問い合わせを選択して「View」ボタンをクリックします。新しいウィンドウでお問い合わせが開きます。 お問い合わせ画面下部にある Attachments フィールドで、[Add] をクリックします。





重要

お問い合わせがクローズされて 3 か月経過すると、関連の添付ファイルは自動的に削除されます。 ただし Sitecore サ ポート担当者から提供されたアセンブリファイルおよびコードサンプルは除きます。

ヒント

添付できるファイルの容量は 10MB 以下です。それ以上のサイズのファイルを貼付する場合は Sitecore Support Box Storage をご利用ください。

詳細は 1.10 Sitecore Support Box Storage を使用して大きなファイルをアップロードする を参照してく ださい。



1.10 Sitecore Support Box Storage を使用して大きなファイルをアップロ ードする

10MB 以上のファイルをサポート担当者と共有する必要がある場合は サイトコア サポートが提供する Box Storage をご利用ください。

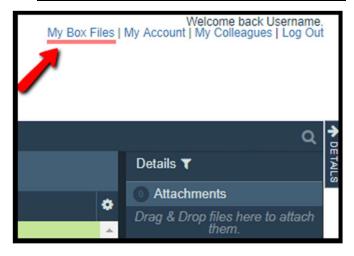
注意: アップロードしていただくファイルの名前には英数字のみをご使用ください。また、動画や画像の場合、英語 **UI** にてキャプチャしてください。

Sitecore Support Box Storage について

- Support Portal のインターフェースから利用可能です。
- 全てのファイルを一つの場所で簡単に管理できます。
- サイズの大きなファイルのアップロードが可能です(最大 4GB)。

ファイルのアップロード手順を記載します。

- 1. Sitecore Support Portal にログインします。
- 2. メイン ウィンドウの右上にある My Files リンクをクリックします。または直接ブラウザーで https://support.sitecore.net/helpdesk/box.aspx ページへ移動します。



3. ページが読み込まれたら、Click here to upload files パネルをクリックします。この動作によりアップロード 処理を開始し、同じパネルに新規のダイアログが表示されます。

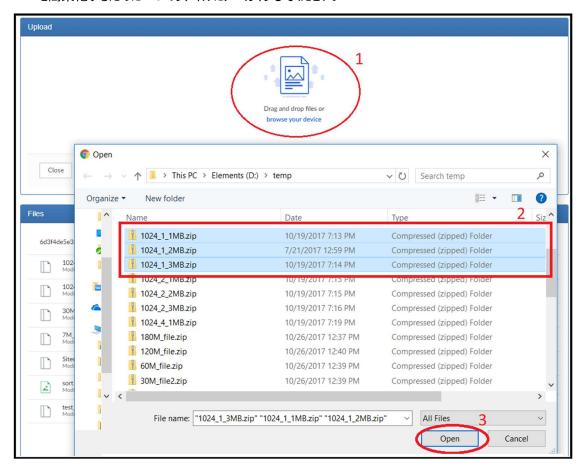




4. アップロードしたいファイルを新規のダイアログ ボックスのアクティブ領域にドラッグ&ドロップします。

別の選択肢として、アップロードするファイルを選択するために browse your device リンクをクリックし、必 要なファイルを選択、Openをクリックします。

注意:一度にアップロードできるファイルは3ファイルまでです。サイズの大きいファイルは複数(1GB以 内)に分割してください。サイズの小さいファイルを多数アップロードする必要がある場合は、アップロード処理 を簡素化するために一つのファイルにアーカイブしてください。



Sitecore® is a registered trademark. All other brand and product names are the property of their respective holders. The contents of this document are the property of Sitecore. Copyright © 2001-2019 Sitecore. All rights reserved.

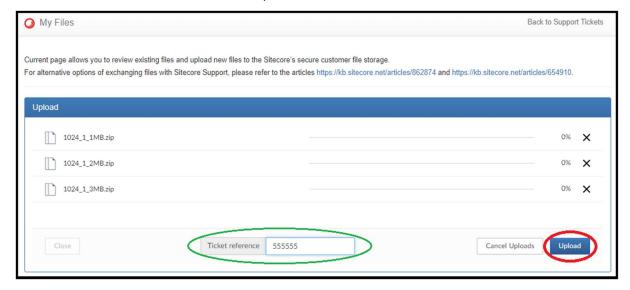


5. 選択されたファイルは Upload フォームに追加され、進捗バーが表示されます。

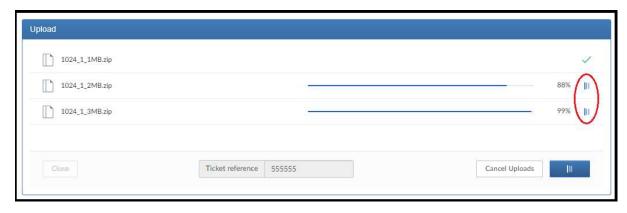
任意で Ticket reference フィールドに、アップロードするファイルに関連したお問い合わせの ID 番号を入 力することができます。お問い合わせへの参照を作成する別の方法としては、このフィールドを空欄のままに し、アップロードしたファイルのファイル名に"#"記号を付けたうえでお問い合わせの ID 番号を指定します。

例: #55555mylogs.txt.

最後に、アップロード処理を開始するため Upload をクリックします。



重要: 全てのアップロードが完了するまでページを閉じないでください。アップロード処理が100%に到達し た後、システムはチェックサムを行うため、およびファイルメタデータを追加するために少し時間を必要とします。 アップロード処理の正常終了は、緑のチェックマーク記号で表されます。



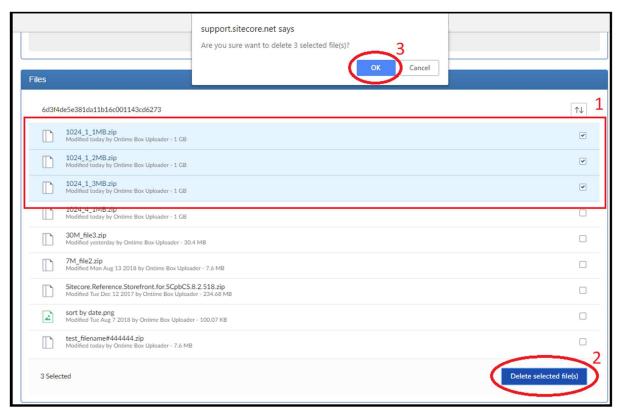
全てのアップロードが正常に終了した後、Upload ダイアログは自動的に閉じられ、Files パネルは最新の変 更を反映するため再読み込みされます。



Files パネルの機能

1. ファイルの削除

- 削除したいファイルをクリックし、マークします。注: 一度に 6 ファイル以上をマークし削除することはで きません。
- 選択したファイルを削除するには、Delete selected file(s) をクリックします。
- アクションを確認するため、ポップ アップ アラートの OK をクリックします。



2. ファイルのソート

名前、日付、およびサイズ パラメーターでファイルをソートできます。ソートの種類を選択するには、Files パネルの右上にある矢印のアイコンをクリックします。



サイトコア認定デベロッパー様向け Sitecore Support Portal ユーザーズガイド SITECORE®



Sitecore Support Box Storage の安全性:

- 1. 上記のダイアログからアップロードされたファイルは、Sitecore サポートのエンジニアのみがアクセス可能で、アップロ ード日から90日後に自動的に削除されます。
- 2. ログインした認定デベロッパーが所属する企業の他の認定デベロッパーが、ファイルの一覧を確認することはできま すが、ダウンロードすることはできません。



1.11 Sitecore Support Package Generator を使用する

お問い合わせを迅速に進めるため、他の詳細と共に Sitecore サイトの基本情報を常にご提供いただくことをお勧め いたします。基本情報は自動または手動で生成することができます。以下をご参照いただき、適用されている展開モデ ルに最も近いソリューションをご使用ください。

1.11.1 オンプレミス オプション 1 (推奨、自動)

Sitecore XP 8.2 およびそれ以降のバージョン:

1. 次の URL から Support Package Generator のビルトイン バージョンにアクセスします:

Sitecore XP 8.2 Initial Release — 8.2 Update-6, Sitecore XP 9.0 Initial Release および 9.0 Update-1 の場合:

<site hostname>/sitecore/admin/supportpackage.aspx

Sitecore XP 8.2 Update-7、Sitecore XP 9.0 Update-2 およびそれ以降:

<site hostname>/sitecore/admin/supportpackage

- 2. アプリケーション内の手順に従い、デフォルトのコンテンツでサポート パッケージを牛成します。
- 3. 生成されたパッケージをダウンロードし、お問い合わせに添付します。 または Sitecore Support Box Storage にアップロードします。

注意: Sitecore Support FTP server は廃止されていますので、Support Package ページの Upload ボタンを使用しないでください。

Sitecore XP 8.1 以前のバージョン:

1. Sitecore サイトがホストされている Web サーバー上で Support Package Generator アプリケーシ ョンを実行します。

注意: Support Package Generator は、管理者アカウントの下で実行してください。IIS Express をサポートしていません。

- 2. 対象の Sitecore サイトの IIS 名を選択し、Next をクリックします。
- 3. アプリケーション内の手順に従い、デフォルトのコンテンツでサポート パッケージを生成します。
- 4. 生成されたパッケージお問い合わせに添付します。 または Sitecore Support Box Storage にアップロ ードします。



1.11.2 オンプレミス オプション 2 (手動)

- 1. ファイルのソート用に新規のフォルダーを作成します。
- 2. Sitecore Web サイトの website root フォルダーへ移動し、以下のファイルを 1 で作成したフォルダー ヘコピーします:
 - ・¥web.config ファイル
 - ・¥App_Config フォルダー配下一式
 - ・¥Global.asax および ¥Global.asax.cs ファイル
 - ・¥sitecore¥shell¥sitecore.version.xml ファイル
 - ・¥sitecore¥shell¥hotfixes フォルダー配下一式(存在する場合)
 - ・¥sitecore¥shell¥patches フォルダー配下一式 (存在する場合)
- 3. Sitecore Web サイトの Data フォルダーへ移動します。 通常 website root フォルダーの一つ上の階 層にあるか、または website root フォルダーの中にあります。
- 4. Data フォルダー内で、次のファイルをコピーします:
 - ・¥Data¥logs フォルダー内のログ ファイル。全ての種類のログ ファイルを含め、ファイル名はオリジナルのま まにします。ログ ファイル全体のサイズが大きい場合、直近 48~72 時間以内に作成されたログ ファイ ル、または Sitecore インストールで事象が発生した期間のログ ファイルに限定することができます。
 - ・¥Data¥diagnostics フォルダー内の Sitecore counter ファイル。
- 5. 必要な情報全てを収集したら、フォルダーから ZIP アーカイブを作成します。

例:

フォルダーを右クリックし、Send to をクリック、その後 Compressed (zipped) folder をクリックします。

6. 作成したアーカイブをお問い合わせに添付する、または Sitecore Support Box Storage にアップロー ドします。

1.11.3 Azure Web Apps オプション 1(推奨、自動)

Sitecore XP 9.1 Initial Release またはそれ以降では、上記のセクション 「1.11.1 オンプレミス オプション 1 (推奨、自動)」に記載されているのと同じ方法で、基本情報を収集します。次の URL を使用します:

<site hostname>/sitecore/admin/supportpackage

他のバージョンでは、次のセクションで説明する手動の方法で情報を収集します。



1.11.4 Azure Web Apps オプション 2(手動)

- 1. 上記のセクション「1.11.2 オンプレミス オプション 2 (手動)」に記載されている通り、必要な全ての設 定ファイルをコピーします。
- 2. 必要な全てのログを収集します:
- ・Sitecore XP 8.2 Update-1 およびそれ以降は、ログは Azure Application Insights に書き込 まれます。
- Sitecore XP 9.0 Update-2 およびそれ以降は、ログは¥Data¥logs¥{machineName}上のファ イルシステムに追加保存されます。

設定ファイルおよびログへのアクセス方法についての詳細は、次の記事をご参照ください。

Access logs and diagnostics data in Sitecore XP on Azure Web Apps

https://kb.sitecore.net/articles/911837

1.11.5 Publishing サービス

Publishing サービスについての基本情報を収集するには次の手順を実行してください:

- 1. Publishing サービスの root フォルダーに移動します。
- 2. 以下のファイルおよびフォルダーをアーカイブに追加します:
 - ・¥Config フォルダーの内容
 - ・¥Logs フォルダーの内容
 - ・web.config ファイル
 - ·Sitecore.Framework.Publishing.Host.exe.config ファイル
- 3. 作成したアーカイブをお問い合わせに添付する、または Sitecore Support Box Storage にアップロー ドします。

1.11.6 xConnect

xConnect の基本情報を収集するには、次の文書をご参照ください:

How to collect basic information about xConnect

https://kb.sitecore.net/articles/017744



1.12 お問い合わせをクローズする

お問い合わせ内容が解決した場合、お問い合わせをクローズしてください。

クローズする場合は、クローズ対象のお問い合わせを編集します。

[Stamp] ボタンをクリックして Description を追記し、下図のように「クローズしてください」と記載してください。



お問い合わせ下部の Request Action フィールドで Close this ticket を選択します。



入力完了後、[Save & Close] ボタンをクリックしてください。

ヒント

一度クローズされたお問い合わせは編集することができません。

クローズしたお問い合わせに関連するお問い合わせが必要な場合は、新規にお問い合わせを登録してください。関連 する Issue id を記載していただくことでサポート担当者が関連するお問い合わせの内容を確認しやすくなります。

弊社から回答後、認定デベロッパー様から一定期間ご返信がない場合も、お問い合わせが自動的にクローズ処理さ れます。

なお、再現性が低いなど調査にお時間が必要な場合は、一度お問い合わせをクローズしていただき、後日 Issue Id を記載して再度お問い合わせください。



Sitecore® is a registered trademark. All other brand and product names are the property of their respective holders. The contents of this document are the property of Sitecore. Copyright © 2001-2019 Sitecore. All rights reserved.