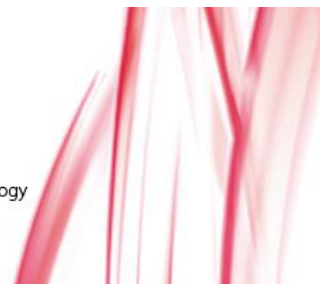


問題追跡システム の使用方法

Version 2.3

最終更新日 : 2016 年 3 月 3 日

GeneXus[™]
Grow thru knowledge
Xtend beyond technology



GeneXus Japan Inc.

Copyright © 2016 GeneXus Japan Inc. All rights reserved.

本書には正確な情報を記載するように努めました。ただし、誤植や制作上の誤記がないことを保証するものではありません。なお、本書に記載されている画面はソフトウェアの更新などにより予告なく変更される場合があります。ご了承ください。

本書に記載のその他の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。GeneXus Japan Inc. は他社製品の性能または使用につきましては一切の責任を負いません。

ジェネクス・ジャパン株式会社

〒141-0031 東京都品川区西五反田 2 丁目 27 番 3 号

電話番号 : 03-6303-9381 FAX : 03-6303-9980

<http://www.genexus.jp>

目次

目次	2
はじめに	3
ユーザー登録	4
問題追跡システムのオプション	6
問題追跡システムを使用する際の注意事項	7
問題追跡システムを使用する	8
問題追跡システムに新しく問題を登録する	8
問題のステータスを確認する	16
所属する会社の問題のステータスを確認する	18
登録されている問題を検索する	19
サポート結果を確認する	22
コメントを入力する	23
担当者を変更する	24

はじめに

問題追跡システムは、GeneXus ユーザーがオンラインで技術的な問題を登録して、その問題のステータスを確認できるシステムです。

問題追跡システムは、GeneXus Japan から直接ライセンスを購入されたお客様と、会員サポートを契約されたお客様を対象としたサービスです。弊社販売店経由でライセンスを購入されたお客様につきましては、ライセンスを購入された販売店にお問い合わせください。

問題を登録するにはユーザーID が必要となります。ユーザー登録の方法については、次の「ユーザー登録」を参照してください。

ユーザー登録者の電子メールアドレスに登録内容の確認メールが送信されます。同じ会社内でのユーザー数の制限はありません。

ユーザーID 情報として登録したメールアドレスと GeneXus の購入時に Purchase オーダーに記入した管理者および技術担当者のメールアドレスが同一の場合、情報が自動的に関連付けられます。

ただし、ユーザーID 情報として登録したメールアドレスと GeneXus 購入時の Purchase オーダーに記入した管理者および技術担当者のメールアドレスが異なる場合には、情報が関連付けられないため、問題追跡システムを利用することができません。

Purchase オーダーに記入した管理者および技術担当者と異なるユーザーが、問題追跡システムを利用する場合には、info@genexus.jp までお問い合わせください。詳細については後述の「問題追跡システムを使用する際の注意事項」を参照してください。

ユーザー登録

GeneXus Japan の Web サイト内の「問題追跡システム」または「サポート」ページからユーザー登録を行います。ここで登録したユーザー名とパスワードは、ライセンス請求のほかに、「問題追跡システム」、「フォーラム」、技術者向けの文書、プラグイン、製品、およびアップデートなどをダウンロード可能な「GXtechnical」を利用する際にも使用します。

1. GeneXus Japan の Web サイト内にある「問題追跡システム」または「サポート」ページにアクセスします：<http://www.genexus.com/community-and-support-jp/support?ja>
画面右側にある「新規登録」をクリックします。



参考：既に「GXtechnical」(www.gxtechnical.com) でユーザーアカウントを登録している場合、ユーザー登録は不要です。ライセンス請求をする際には、「GXtechnical」のユーザー名とパスワードを使用してください。

重要： GXtechnical でユーザーID 情報として登録したメールアドレスと GeneXus 購入時の Purchase オーダーに記入した管理者および技術担当者のメールアドレスが異なる場合、問題追跡システムを利用することができません。
Purchase オーダーに記入した管理者および技術担当者と異なるユーザーが、問題追跡システムを利用するには、customersupport@genexus.jp までお問い合わせください。詳細については後述の「問題追跡システムを使用する際の注意事項」を参照してください。

2. 次のような「ユーザー登録」画面が表示されます。「*」の付いている項目は必須です。それぞれの入力フィールドに情報を入力します。

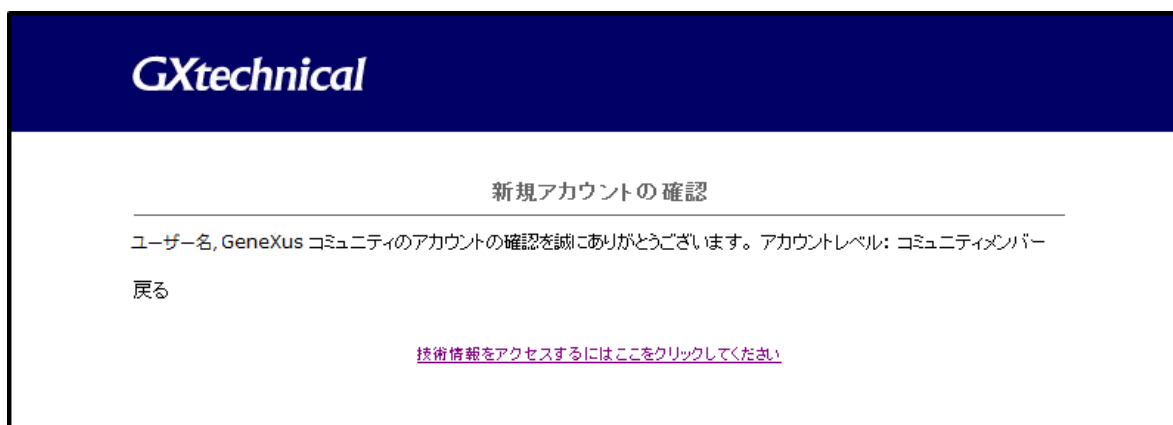
[Japan](#) > [ユーザ登録](#)

GeneXus コミュニティへ入会

名* <small>半角英数文字を指定してください</small>	姓* <small>半角英数文字を指定してください</small>
<input type="text"/>	<input type="text"/>
国* URUGUAY ▼	電子メール* <input type="text"/>
ユーザー名* <small>半角英数文字を指定してください</small>	
<input type="text"/>	
パスワード* <small>半角英数文字を指定してください</small>	パスワードの再入力*
<input type="password"/>	<input type="password"/>
	
<input type="text"/>	<input type="button" value="参照"/>
	
<input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> プライバシーに同意します ご利用条件	<input type="button" value="アカウント作成"/>

重要：「名」、「姓」、「ユーザー名」および「パスワード」は、必ず半角英数文字で指定してください。

3. すべての項目の入力が完了したら、「**アカウント作成**」ボタンをクリックします。
4. 手順2で指定したメールアドレスに送信された「GeneXus コミュニティ新規アカウント作成確認」という件名のメールを開きます。
5. メール本文にあるアカウント確認用のリンクをクリックします。
- 下図の画面が表示されたら、ユーザー登録は完了です。



問題追跡システムのオプション

「問題追跡システム」には、画面右側に表示される次の4つのオプションがあります。

1. 問題追跡システムに新しく問題を登録する
「新規問題」をクリックします。3ステップのウィザード形式で問題を登録します。回答はメールに送信されます。
2. 問題のステータスを確認する
「私の問題」をクリックします。最近のアクティブな（まだ完了していない）問題を表示するオプションです。
問題の状況を確認することができます。
3. 所属する会社の問題のステータスを確認する
「私の会社の問題」をクリックします。最近のアクティブな（まだ完了していない）会社の問題を表示するオプションです。問題の状況を確認することができます。
4. 登録されている問題を検索する
「問題検索」をクリックします。項目を指定して検索することができます。すべての問題を検索することができます。
完了した問題を表示する場合にもこのオプションを使用します。

問題追跡システムを使用する際の注意事項

問題追跡システムを使用する前に次の点を確認してください。

1. 問題追跡システムは、GeneXus Japan から直接ライセンスを購入されたお客様と、会員サポートを契約されたお客様を対象としたサービスです。弊社販売店経由でライセンスを購入されたお客様につきましては、ライセンスを購入された販売店お問い合わせください。
2. ユーザーIDをお持ちでない場合、前述の「ユーザー登録」の手順に従ってユーザー登録を行ってください。
3. このシステムを使用するには、GeneXus のライセンス使用契約が有効である必要があります。有効な GeneXus ライセンスをお持ちであることを確認してください。
4. 弊社での調査・問題の切り分けの結果として、GeneXus 社での調査が必要となった場合には、GeneXus 社に調査を依頼した旨をお知らせします。
5. GeneXus 購入時の Purchase オーダーに記入した管理者および技術担当者以外のユーザーが問題追跡システムを利用する場合、または問題追跡システムの使用権限が付与されていない場合には、info@genexus.jp までお問い合わせください。
お問い合わせのメールの本文には以下の内容を記載してください：
 - GXtechnical のユーザー名（半角英数文字）
 - 上記ユーザーを登録したメールアドレス
 - 上記ユーザーを登録した姓名（半角英数文字）
 - 社名（Purchase オーダーに記載したもの）
6. GeneXus 購入時の Purchase オーダーに記入した管理者および技術担当者以外のユーザーが問題を登録する場合、管理者および技術担当者に確認の上、問題を登録してください。

ご不明な点がございましたら、info@genexus.jp にお問い合わせください。

問題追跡システムを使用する

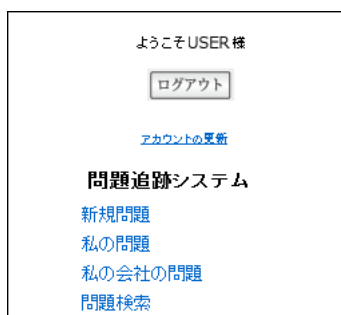
このセクションでは問題追跡システムの各オプションの使用方法について説明します。

問題追跡システムに新しく問題を登録する

1. GeneXus Japan の Web サイト内にある「**問題追跡システム**」または「**サポート**」ページにアクセスします：<http://www.genexus.com/community-and-support-jp/support?ja>
2. 画面右側にある「ユーザーID」および「パスワード」にユーザーID とパスワードを入力し、「ログイン」ボタンをクリックします。



画面右側に下図に示すように 4 つのオプションが表示されます。



3. 「新規問題」をクリックすると、次の画面が表示されます。

Japan > 問題追跡システム - 問題の新規登録

問題追跡システム - 問題の新規登録

■ ■ ■ 新規問題 ステップ 1/3 - 基本情報

あなたの問題の処理をより効率的にするには、一度に1問だけを報告してください。

ユーザー

名前 DEMO USER

* 電子メール

会社

製品

* 製品 * バージョン * アップグレード

問題

* 件名

* 説明

緊急度

(*)印字が付いている項目は必須です

続けるには「次へ」をクリックしてください

[下書き保存](#) [次へ>>](#)

この問題の登録番号: 。問題の変更・削除はメニューの「私の問題」オプションから行えます。

重要：画面左側に「オーソライズされていません」という内容のエラーメッセージが表示される場合、「問題追跡システム」の使用権限がありません。前述の「問題追跡システムを使用する際の注意事項」の4を参照してください。

重要：「製品」が「すべて」（既定）、「件名」・「説明」が未入力状態で「下書き保存」をクリックしても、画面に表示されている問題は下書きとして保存されません。

必ず「製品」からお使いの環境を選択し、「件名」および「説明」を入力してから下書き保存を実行してください。

4. 問題の解決に必要な情報を入力します。次の表は、問題の解決に必要な選択および入力項目を示しています。お使いの開発環境に関する情報を登録してください。*****は必須入力項目です。

*電子メール	GeneXusJapan よりご連絡可能なメールアドレスを入力します。
会社	複数の登録がある場合は必要に応じて会社名を選択します。
*製品 <div> すべて .NET Mobile .NET Web .NET Win GeneXus Server GXflow GXquery IDE Java 2 Tiers Java 3 Tiers Java Web Ruby Smart Devices Generator </div>	GeneXus 開発環境を選択します。
*バージョン <div> すべて XEV2 XEV1 X 90 80 75 </div>	GeneXus のバージョンを選択します。
*アップグレード <div> すべて 25 8 7 6 5 4 3 2 1 0 </div>	GeneXus のアップグレードを選択します。
*件名	お問い合わせの件名を入力します。
*説明	<p>お問い合わせ内容の説明を入力します。</p> <p>お客様の開発におけるお問い合わせ（開発相談）をご希望の方は①②を入力してください。</p> <p>①問い合わせ種別：開発相談</p> <p>②問い合わせ内容</p> <p>お客様が製品の障害報告・改善要望をされる場合は、①②を入力して必要なファイル③を添付してください。</p> <p>① 問い合わせ種別：障害報告／改善要望</p>

	<p>問い合わせ種別の記載が無い場合は、開発相談として扱います。</p> <p>② 障害報告／改善要望内容の説明</p> <p>内容の説明のほかに、スクリーンショット、スタックトレース、動作ログなど、現象を説明するファイルも添付してください。</p> <p>③ 再現可能なスモールモデル（*）と再現方法の説明</p> <p>（*）現象を確認するために必要な最低限のオブジェクト数まで小さくしたナレッジベース</p> <p>※ファイルの添付は、手順の「8. 添付ファイルがある場合は」にて行います。</p>
緊急度	緊急の度合いを選択します。

5. このページのすべての項目を埋めたら、「次へ」をクリックします。

次のような画面が表示されます。この画面は前の画面で選択した製品によって表示される内容が異なります。

Japan > 問題追跡システム - 問題の新規登録

問題追跡システム - 問題の新規登録

新規問題 ステップ 2/3 - 製品情報

.NET Winバージョン XEV1アップグレード 6

DBMS

プラットフォーム

DBMS Version

Dev.Env. version

Dev.Env. upgrade

<<戻る

続けるには「次へ」をクリックしてください

下書き保存

次へ>>

この問題の登録番号:

。問題の変更・削除はメニューの「私の問題」オプションから行えます。


6. 問題の解決に必要な情報を選択します。各プルダウンメニューから該当する項目を選択します。

DBMS	<div><div>✓</div><div>PostgreSQL</div><div>Oracle</div><div>MySQL</div><div>Microsoft SQL Server</div><div>Informix</div><div>DB2/Common Servers</div><div>DB2/400</div></div>	該当するアプリケーションを選択します。
プラットフォーム	<div><div>✓</div><div>Windows XP</div><div>Windows Vista</div><div>Windows NT</div><div>Windows 2008</div><div>Windows 2003</div><div>Windows 2000</div><div>Unix-like</div><div>SOLARIS</div><div>RS/6000</div><div>Linux</div><div>iSeries</div></div>	該当するプラットフォームを選択します。

12

DBMSVersion	<div>✓</div> <div>9.0</div> <div>8.0</div> <div>7.5</div> <div>7.0</div> <div>6.1</div> <div>6.0</div>	DBMS のバージョンを選択します。
Dev.Env.version	<div>✓</div> <div>9</div> <div>8</div> <div>7</div> <div>6</div> <div>5</div> <div>4</div> <div>3</div> <div>2</div> <div>10</div> <div>1</div>	開発環境のバージョンを選択します。
Dev.Env.upgrade	<div>✓</div> <div>9</div> <div>8</div> <div>7</div> <div>6</div> <div>5</div> <div>4</div> <div>3</div> <div>2</div> <div>10</div> <div>1</div>	開発環境のアップグレードを選択します。

7. このページの必要な情報を選択したら、「次へ」をクリックします。添付ファイルがない場合は「送信」をクリックして問題を送信するか、「下書き保存」をクリックして送信せずに下書きとして保存し、後で内容を修正することもできます。

参考：下書きを登録せずに削除する場合は  ボタンをクリックします。

重要： 問題を入力した時点で、問題は「IT (Issue Title) ID」で管理されます。この IT 番号を元に問題を検索し、ステータスを確認することができます。

8. 添付ファイルがある場合は、「添付ファイル」をクリックして、ファイルを添付します。

9. 次のような画面が表示されます。「参照」をクリックして該当するファイルを選択し、必要に応じてファイル名を指定してください。

Japan > 問題追跡システム - 問題の新規登録

問題追跡システム - 問題の新規登録

■ ■ ■ 新規問題 ステップ 3/3 添付ファイル

添付ファイル

Id.	更新日	説明	編集	削除	添付ファイル
添付ファイルの一覧					

この問題を送信するには「送信」をクリックしてください

[<<戻る](#) [下書き保存](#) [送信](#)

この問題の登録番号: 232871。問題の変更・削除はメニューの「私の問題」オプションから行えます。

重要: 添付ファイルの名前は必ず半角英数文字にしてください。また、添付できるファイルのサイズは10 MB 以下です。

Japan > 問題追跡システム - 問題の新規登録

問題追跡システム - 問題の新規登録

■ ■ ■ ステップ 3/3 添付ファイル

添付ファイル

ファイルアップロード(10MB以下): [参照...](#)

ファイル名称

[アップロード](#)

[戻る](#)

この問題の登録番号 問題の変更・削除はメニューの「私の問題」オプションから行えます。

10. 添付内容に問題がなければ、「アップロード」をクリックします。
11. アップロードが完了したら「戻る」をクリックします。

12. この内容で問題を登録する場合は「送信」をクリックします。

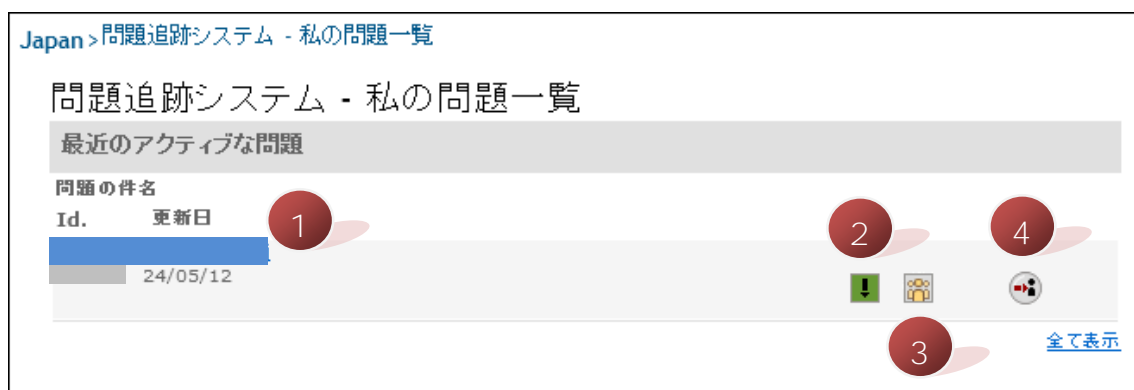
これで問題の登録は完了です。登録済みのメールアドレスに次のような登録内容の確認メールが送信されます。必要に応じて記載されている URL をクリックして、問題を確認します。



問題のステータスを確認する




1. 「問題追跡システムに新しく問題を登録する」の手順 1 と 2 に従います。
2. 表示されるメニューから「私の問題」をクリックします。画面左側に問い合わせた問題一覧が表示され、問い合わせ内容の確認、緊急度の変更、ステータスの確認、担当者の変更を行うことができます。

重要：画面左側に「オーソライズされていません」という内容のエラーメッセージが表示される場合、「問題追跡システム」の使用権限がありません。前述の「問題追跡システムを使用する際の注意事項」の 4 を参照してください。








- ① 問題の件名：件名をクリックすると、登録されている問題の内容を確認することができます。
- ② 緊急度の変更：アイコンをクリックすると、緊急度を変更することができます。
- ③ 問題のステータス：アイコンにカーソルを合わせると、ツールチップに状況が表示されます。
- ④ 担当者の変更：アイコンをクリックすると、担当者を変更することができます。

- ② に表示される緊急度アイコンと緊急度の対応は次の通りです。

	高:納品できない
	中:開発できない
	低:一般問い合わせ、要望、等

- ③ に表示されるステータスアイコンとその内容は次の通りです。

 下書き	下書きの状態、まだ問題が登録されていません。
 検証中	登録直後に表示されるアイコンです。登録した問題に対して GeneXus のサポートが検証中であることを示しています。
 問い合わせ中	登録した問題についてお客様により詳細な情報の提供をお願いしている場合に表示されます。
 確認待ち	サポートの検証が完了し、解決方法を提示済みの状態です。この場合、提示された解決方法に対するお客様の確認がなされていないことを示しています。
 完了	完了の状態です。問題が解決したことをお客様が確認されたことを示しています。

参考：弊社での調査・問題の切り分けの結果、GeneXus 社での調査が必要となった場合には、GeneXus 社に調査を依頼した旨を連絡します。

所属する会社の問題のステータスを確認する

1. 「問題追跡システムに新しく問題を登録する」の手順 1 と 2 に従います。
2. 表示されるメニューから「私の会社の問題」をクリックします。画面左側に問い合わせた問題一覧が表示されます。この画面に表示される内容は「私の問題」と同様ですが、自分が登録していない問題の内容を変更することはできません。

重要：画面左側に「オーソライズされていません」という内容のエラーメッセージが表示される場合、「問題追跡システム」の使用権限がありません。前述の「問題追跡システムを使用する際の注意事項」の 4 を参照してください。



3. 「自分の問題も含める」をクリックすると、自分が登録した問題も表示されます。「自分の問題は除く」をクリックすると、自分が登録した問題は非表示になります。自分が登録した問題に対しては「私の問題」と同様の操作が可能です。

登録されている問題を検索する

1. 「問題追跡システムに新しく問題を登録する」の手順 1 と 2 に従います。
2. 表示されるメニューから「問題検索」をクリックします。次の画面が表示されます。

重要：画面左側に「オーソライズされていません」という内容のエラーメッセージが表示される場合、「問題追跡システム」の使用権限がありません。前述の「問題追跡システムを使用する際の注意事項」の 4 を参照してください。

Japan > 問題追跡システム - 問題(照会)

問題追跡システム - 問題検索

問題検索

期間	<input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	ステータス	すべて ▼
テキスト	<input type="text"/>	ID:	<input type="text"/>
自分の問題のみ	<input type="checkbox"/>	検索	取り消し

詳細設定


◀ ◁ ▷ ▶

0 / 0

基本の検索条件として、「期間」、「ステータス」、「テキスト」、「ID」および「自分の問題のみ」が表示されます。

「詳細設定」セクションの「+」ボタンをクリックすると、下図のような絞り込み検索用のフィールドが表示されます。ここでは、「製品」、「バージョン」、「アップグレード」および「緊急度」を指定することができます。

詳細設定

 製品 すべて ▼ バージョン すべて ▼ アップグレード すべて ▼

緊急度

◀ ◁ ▷ ▶

0 / 0

次の表では、指定可能な条件の項目について説明します。

期間	問題を登録した期間を指定して検索します。 カレンダーのアイコンをクリックして、日付を選択することも、直接日付を入力することもできます。 この場合、dd/mm/yy の形式で入力してください。
ステータス	次のステータスのいずれかを選択します:すべて、アクティブ、中止、完了、下書き。
テキスト	件名や説明に含まれる語句を入力します。

ID	IT (Issue Title) ID 番号を入力します。
自分の問題のみ	このチェックボックスを選択すると、自分が登録した問題のみが表示されます。
詳細設定	「+」マークをクリックすると、詳細オプションが表示されます。
製品	GeneXus 開発環境を選択します。
バージョン	GeneXus のバージョンを選択します。
アップグレード	GeneXus のアップグレードを選択します。
緊急度	緊急の度合いを選択します。

3. 任意の検索項目を指定し、「検索」ボタンをクリックします。

指定した検索条件と一致する場合、下図のように検索結果が表示されます。

Japan > 問題追跡システム - 問題(照会)

問題追跡システム - 問題検索

問題検索

期間
02/01/12 25/05/12

ステータス
すべて

テキスト
ID: 0

自分の問題のみ ☐

検索 取り消し

詳細設定
+

再検索

Id.	日付	タイトル ユーザー	SAC	
	10/05/12	SAMPLE USER		! 人 人
	09/05/12	SAMPLE USER .NET Win		! 人 人
	20/04/12	SAMPLE USER .NET Win		! 人 人
	17/04/12	SAMPLE USER		! 人 人
	11/04/12	SAMPLE USER		! 人 人

サポート結果を確認する



弊社サポートより、登録した問題が解決したことを知らせるメール、または追加情報の提供を求めるメールが登録済みのメールアドレスに送信されます。


1. 送信されたメールに記載されている URL をダブルクリックします。
問題追跡システムのログインページが表示されます。
2. 「ユーザーID」フィールドにユーザーIDを入力し、「パスワード」フィールドにパスワードを入力して、「ログイン」ボタンをクリックします。
3. 該当する問題の「説明」フィールドに弊社サポートからの解決方法またはコメントが記載されています。この内容を確認し、問題が解決された場合には、クローズ（完了）可能であることをコメントします。また、追加情報がある場合には、その内容をコメントとして入力します。

コメントの入力方法については、次の「コメントを入力する」の手順 3 以降を参照してください。

重要: 弊社サポートより送信されるメールを受信してから、7 日以内（既定）に該当の問題にアクセスし、追加情報の提供または、クローズ処理を実行してください。この期限を過ぎた場合、該当の問題は解決したとみなされ、自動的にクローズ（完了）処理されます。

コメントを入力する

ステータスが  (問い合わせ中)および  (確認待ち) の場合、追加情報または検証内容に関するコメントを入力することができます。

1. 「問題追跡システムに新しく問題を登録する」の手順 1 と 2 に従います。
2. 「私の問題」をクリックします。登録した問題が一覧表示されます。
3. コメントを追記したい問題のタイトルをクリックするか、 (コメント)アイコンをクリックします。
「コメントの追加」画面が表示されます。
4. 画面下部の「この問題にコメントを付ける」フィールドにコメントを入力します。

添付ファイル

Id.	更新日	説明	ダウンロード	編集	削除
-----	-----	----	--------	----	----

[添付ファイル](#)

この問題にコメントを付ける

問題箇所のスクリーンショットを添付しましたので、参照してください。|

[確認](#)[戻る](#)

コメント


5. ファイルを添付する場合は「添付ファイル」をクリックします。添付したファイルを変更する場合は「編集」をクリックして、変更するファイルを選択します。添付したファイルを削除する場合は「削除」をクリックします。

重要: 添付ファイルの名前は必ず半角英数文字にしてください。また、添付できるファイルのサイズは 10 MB 以下です。

6. 入力内容を確認してから「確認」をクリックします。これで「説明」フィールドにコメントが追加されます。

担当者を変更する

所属している会社の別の担当者に登録した問題を「委任」することができます。委任した時点で今後のすべてのやり取りは新しい担当者に引き継がれます。

1. 「問題追跡システムに新しく問題を登録する」の手順 1 と 2 に従います。
2. 「私の問題」をクリックします。登録した問題が一覧表示されます。
3. 委任したい問題の右端にある （委任）アイコンをクリックします。

次の「問題の代表者を指名する」画面が表示されます。

問題の代表者を指名する

ユーザー

名前

SAMPLE USER

電子メール

sampleuser@genexus.jp

会社

GENEXUS JAPAN INC.

代表者を指名

この問題の代表者は:

ユーザー選択

[確認](#)

4. 「代表者を指名」セクションの「ユーザー選択」のプルダウンメニューからこの問題を委任する担当者の名前を選択します。
5. 委任する担当者の名前が表示されたら、「確認」をクリックします。これで登録した問題の委任は完了です。