

# 問題追跡システム の使用方法

Version 3.1

最終更新日：2022 年 11 月 30 日

GeneXus Japan Inc.

Copyright © 2022 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

1. はじめに .....	2
2. 「問題追跡システム」を使用する際の注意事項 .....	2
3. ユーザー登録 .....	2
GeneXus Account の取得 .....	2
GeneXus Account の会社への紐づけ .....	4
4. 「問題追跡システム」を使用する .....	4
ログインする .....	4
チケットを新規起票する .....	5
チケットの検索 .....	8
チケットを参照する .....	10
チケットにコメントする .....	11
指定した「製品情報」を修正する .....	12
指定した「優先度」を修正する .....	14
担当者を変更する .....	14
チケットをクローズする .....	15
5. ログイン画面へのアクセス方法 .....	17

# 1. はじめに

本書では、GeneXus およびその関連製品をご利用いただく中で、技術的なお問い合わせをいただくために公開している「問題追跡システム」のご利用方法について記載しています。

本システムをご利用するにあたり、ご一読をお願いします。

## 2. 「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」を使用する際に次の点を確認してください。

1. 問題追跡システムは、弊社より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。
2. このシステムを使用するには、お問合せいただく製品のライセンス使用契約が有効である必要があります。有効なライセンスをお持ちであることを確認してください。
3. 弊社での調査・問題の切り分けの結果として、メーカーでの調査が必要となった場合には、調査を依頼した旨をお知らせします。

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

## 3. ユーザー登録

「問題追跡システム」をご利用いただく場合、会社に紐づけられた「GeneXus Account」が必要となります。本章では新規「GeneXus Account」の取得および会社への紐づけ方法について記載します。

### GeneXus Account の取得

1. 本書文末の「[ログイン画面へのアクセス方法](#)」をご参照いただくか、[こちら](#)からログイン画面にアクセスします。

2. 下図赤枠の「ここ」をクリックします。

もし、「日本語」で画面が表示されない場合、地球儀のアイコンが表示されたコンボボックスより「日本語」を選択してください。

ここ' (If you don't have a GeneXus account, please register [here](#)). At the very bottom, there is a language selector showing '日本語' (Japanese) with a dropdown arrow." data-bbox="341 183 649 431"/>

3. GeneXus Account を作成する画面が表示されます。「\*」の付いている項目は必須です。各入力フィールドに情報を入力します。

**重要：**「名」、「姓」、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。

4. 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。

ここにサインイン' (Do you already have an account? [Sign in here](#)). There are four input fields: '名\*' (First name\*), '姓\*' (Last name\*), '住所\*' (Address\*) with a 'Select Country' dropdown, and 'Eメール\*' (Email\*) with the example 'mail@example.com'. There are two password fields: 'パスワード\*' (Password\*) and 'パスワードを確認\*' (Confirm password\*). Below the password fields are two checkboxes: 'パスワードを表示' (Show password) and 'パスワードを確認' (Confirm password). At the bottom, there is a red-bordered box containing the text '[アカウントの作成]ボタンをクリックすると、[ここにサインイン](#)に同意します' (By clicking the [Create account] button, you agree to [sign in here](#)). Below this is a red 'アカウントを作成' (Create account) button. At the very bottom, there is a language selector showing '日本語' (Japanese) with a dropdown arrow." data-bbox="294 532 695 865"/>

5. 下記画面が表示されます。手順 3 で入力したメールアドレスに件名「GeneXus コミュニティ新規アカウント作成確認」のメールが届きますので、メール内の URL をクリックまたは、記載された URL 末尾の 10 桁の数値を「検証コード」に入力し、「アカウントを検証する」をクリックします。

A screenshot of the GeneXus account verification page. At the top is the GeneXus logo. Below it is the heading "GeneXusアカウントを検証します". A message says "送信したばかりの10文字のコードを入力してください sample@genexus.jp". There is a text input field labeled "検証コード". At the bottom left is a link "コードを再度送ります" and at the bottom right is a red button labeled "アカウントを検証する".

GeneXus™

GeneXusアカウントを検証します

送信したばかりの10文字のコードを入力してください sample@genexus.jp

検証コード

コードを再度送ります

アカウントを検証する

## GeneXus Account の会社への紐づけ

1. [こちらのお問い合わせフォーム](#)より「お問い合わせ内容」を「その他（下欄に詳細をご記入ください）」としていただき、下記情報を明記いただき、送信します。
  - ・会社名（英語表記）
  - ・姓
  - ・名
  - ・GeneXus Account ユーザーID
  - ・E メール※「姓・名」「ユーザーID」「E メール」の情報は「GeneXus Account」に登録した内容をご連絡ください。
2. 弊社担当者より依頼受領の返信をさせていただきます。紐づけには最短で翌営業日となり、改めて担当者よりメールにて完了した旨ご連絡させていただきます。

## 4. 「問題追跡システム」を使用する

「問題追跡システム」の各機能の使用方法について説明します。

### ログインする

1. 本書文末の「[ログイン画面へのアクセス方法](#)」をご参照いただくか、[こちら](#)からログイン画面にアクセスします。
2. GeneXus Account の「ユーザーID（またはメールアドレス）」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。

3. ログインが完了すると、以下の画面が表示されます。

もし、「日本語」で画面が表示されない場合、地球儀のアイコンが表示されたコンボボックスより「日本語」を選択してください。

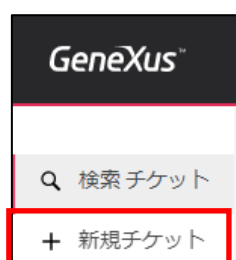


下記画面が表示された場合、会社の紐づけが完了していません。「ユーザー登録」の「[GeneXus Account の会社への紐づけ](#)」に基づき紐づけをご依頼ください



## チケットを新規起票する

1. 「[ログインする](#)」の手順に従い、「問題追跡システム」にログインします。
2. 画面左側の「新規チケット」をクリックします。



3. 下図が表示されます。

### 新しいサポートチケット

個人情報

会社\*

TEST JAPAN CUSTOMER

電子メールアドレス\*

sample@genexus.jp

製品情報

製品\*

選択

チケットの詳細

優先度\*

選択

タイトル\*

概要\*

ソース 複製 貼り付け 削除 検索 印刷 挿入 スタイル 書式 フォント サイズ 色 背景色

B I U S x x 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

ファイルを追加...

キャンセル

送信

4. お問い合わせ内容について情報を入力します。各項目について簡単に説明を記載します。\*が記載された項目は必須入力となります。

個人情報	
会社*	複数の会社への紐づけが行われている場合、選択可能です。必要に応じて選択します。
電子メールアドレス*	ログインしている GeneXus Account に紐づけられたメールアドレスです。変更はできません。
製品情報	
製品*	お問い合わせ事象が発生するジェネレーターや製品を選択します。 (※1)
バージョン*	製品のバージョンを選択します。GeneXus 15 以前のバージョンへのお問い合わせの場合、「Legacy Version」を選択いただき、概要へご利用バージョンを記載してください。(※2)
アップグレード*	バージョンのアップグレードを選択します。「Legacy Version」の場合、選択できません(表示されません)。
DBMS	該当する DBMS を選択します。
Backend Generator*	Web アプリケーションのジェネレーターを選択します。「製品」がスマートデバイス系の場合に表示されます。
チケットの詳細	
優先度*	優先度を選択します。
タイトル*	お問い合わせのタイトルを入力します。
概要*	お問い合わせの説明を入力します。HTML 形式で記載が可能です。 障害に関するお問い合わせの場合、以下の 3 点が必要となります。 (②については、次の「ファイルを追加」にて添付) ①問題の説明 ②再現可能なスモールモデル(最低限のオブジェクトで動く KB) ③再現手順の詳細説明
ファイルを追加...	スモールモデル、あらかじめ作成した再現手順の詳細説明資料がある場合や、開発相談として実装したいイメージ資料がある場合、添付します。 1 ファイルの最大容量は 40MB です。

※1 「製品」を選択した際に「個人情報」枠内に下記メッセージが表示される場合があります。

この製品のライセンスを取得していない場合、チケットは送信されますが、すぐにサポートを受けることはできません。

ライセンスを保有している製品で表示される場合、お手数ですが [info@genexus.jp](mailto:info@genexus.jp) 宛にお問合せください。



※2 稀に「製品」選択後に「バージョン」以降のコンボボックスが表示されない場合があります。

この場合、一度「製品」を別の値に変更し、再度元の値に戻すことで表示されます。

5. 必要事項の入力完了後、「送信」をクリックします。

送信の最終確認ボタンに表示が切り替わるので、「確認して送信」をクリックします。

6. チケットが正常に送信されたことを示す画面が表示されます。「戻る」をクリックし、ログイン時に表示された画面へ戻ります。また、送信されたことを通知するメールも受信したことを確認できます。

## チケットの検索

1. 「[ログインする](#)」の手順に従い、「問題追跡システム」にログインします。
2. 「チケット検索」として下図画面が表示されます。起票されたチケットがある場合、既定のフィルタ（※）に該当するチケットが一覧で表示されます。  
機能および表示内容について下記の通りです。

The screenshot shows the 'Ticket Search' interface. At the top, there is a search bar with a magnifying glass icon and the text '検索' (Search). To its right is a red button labeled '検索' (Search) with callout 1. Further right is a dropdown menu showing 'TEST JAPAN CUSTOMER' with a downward arrow, labeled with callout 2. To the right of the dropdown is a button labeled 'ダウンロード' (Download) with a green icon, labeled with callout 3. At the far right is a filter icon (funnel) labeled with callout 4. Below these elements, there is a section for filters. On the left, it says 'フィルタ: 作成済:22/10/01-22/10/31' with callout 5. On the right, it says '私のチケットのみx' (Only my tickets x). Below the filter section is a table of tickets. The table has columns: ID, タイトル (Title), 電子メールアドレス (Email Address), 作成済 (Created), 更新しました (Updated), 優先度 (Priority), ステータス (Status), and SAC. The first row shows: 87595, Sample Ticket, sample@genexus.jp, 22/10/31, 22/10/31, a yellow circle icon, オープン (Open), いい (Good), and a red icon. Callout 6 points to the first row. Callout 7 points to the '優先度' column. Callout 8 points to the 'ステータス' column. Callout 9 points to the 'いい' status. Callout 10 points to the red icon.

※既定のフィルタ：

起票日：現在の日付から 31 日前から現在の日付

例：現在の日付が「10 月 31 日」の場合、「10 月 1 日～10 月 31 日」

チケットの起票者：起票者が自身のもの（「私のチケットのみ」というフィルタ）

- ① 検索フィールド：

チケットのタイトルおよび内部のコメントを対象に検索し、該当文字列が含まれたチケットのみを一覧に表示します。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 会社コンボボックス：

複数の会社への紐づけが行われている場合、選択可能です。参照したい会社を選択します。

- ③ Excel ダウンロード：

現在設定したフィルタに該当するチケットを Excel 形式で出力します。

④ フィルタの指定：

アイコンをクリックすると、下記ウィンドウが表示され、フィルタを指定できます。

作成日:  
から: に:  
22/10/01 22/10/31  
終了日:  
から: に:  
// //  
ステータス: 優先度:  
すべて すべて  
製品:  
全て  
バージョン: アップグレード:  
すべて すべて  
☒ 私のチケットのみ  
☐ 全て  
クリア 適用

⑤ フィルタ：




現在、指定されているフィルタが表示されます。「作成日」のフィルタ**以外**は④のウィンドウを開かず、×記号をクリックし、削除可能です。

⑥ ID：

チケットに紐づけられた一意の ID です。クリックすることで、チケットの詳細を確認できます。

⑦ 優先度：

チケットに設定された優先度がアイコンで表示されます。アイコンと緊急度の対応は次の通りです。

	High：本番システム障害、開発への影響が極めて大きい
	Medium：開発への影響あり
	Low：問い合わせ、その他

⑧ ステータス：


チケットのステータスが表示されます。




⑨ SAC：

チケットに対し、GeneXus S.A. 社が登録する SAC に紐づけられた場合、この列にリンク付きで表示されます。ただし、リンク先は GeneXus S.A. 社が運用する英語（またはスペイン語）で表記された SAC となります。

⑩ アクション：

編集可能なチケット（「ステータス」が「クローズ」以外）の場合、次の 4 種類のアクションが表示されます。各アクションの説明は対応する機能説明をご参照ください。


[コメントの追加](#)

	<a href="#">製品の編集</a>
	<a href="#">優先度の編集</a>
	<a href="#">チケットを同僚に委任する</a>

## チケットを参照する

1. 「[ログインする](#)」の手順に従い、「問題追跡システム」にログインします。
2. 「[チケットの検索](#)」に記載されている機能を利用し、参照したいチケットを検索します。
3. 「ID」列のリンクをクリックします。

検索

検索

TEST JAPAN CUSTOMER

ダウンロード

フィルタ:

作成済:22/10/01-22/10/31

私のチケットのみ×

ID

タイトル

電子メールアドレス

作成済

更新しました

優先度

ステータス

SAC

87595

Sample Ticket

sample@genexus.jp


22/10/31

22/10/31

オープン

いいえ

4. 下記のように選択したチケットの詳細情報が表示されます。画面下部のボタンが表示された領域は固定表示となるため、常に表示されます。

 #87595 オープン

**Sample Ticket**  
 日付: 22/10/31 15:10

個人情報

会社	電子メールアドレス
TEST JAPAN CUSTOMER	sample@genexus.jp

製品情報

製品	バージョン	Actualización
.NET Framework Generator	V17	10

DBMS

SQL Server

チケットの詳細

**Sample Ticket** ● Medium

新規起票時のコメント

戻る
コメントの追加
解決済みにする

5. 「戻る」ボタンをクリックし、「チケット検索」画面へ戻ります。

「[コメントの追加](#)」、「[解決済みにする](#)」ボタンについては各機能説明を参照。

## チケットにコメントする

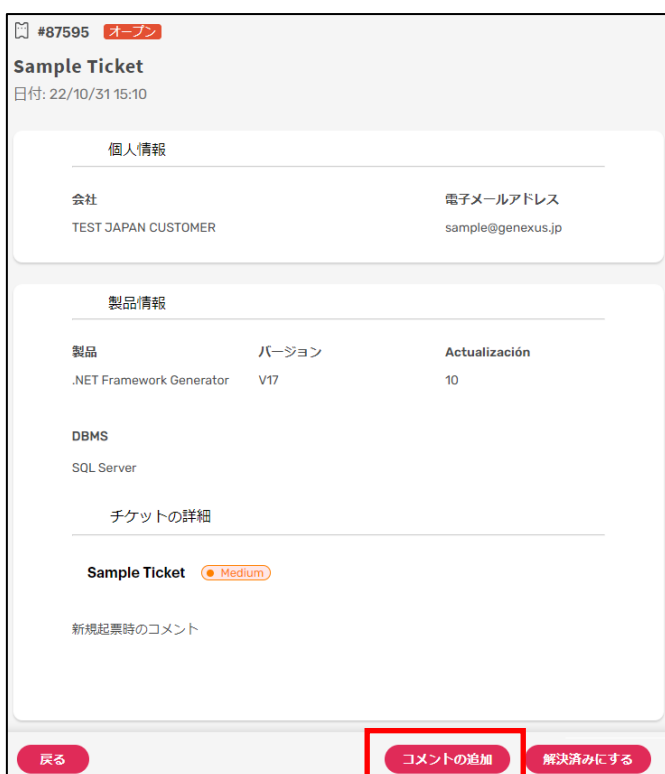
1. 「[ログインする](#)」の手順に従い、「問題追跡システム」にログインします。

2. 下記いずれかの方法でコメントの追加画面を表示します。

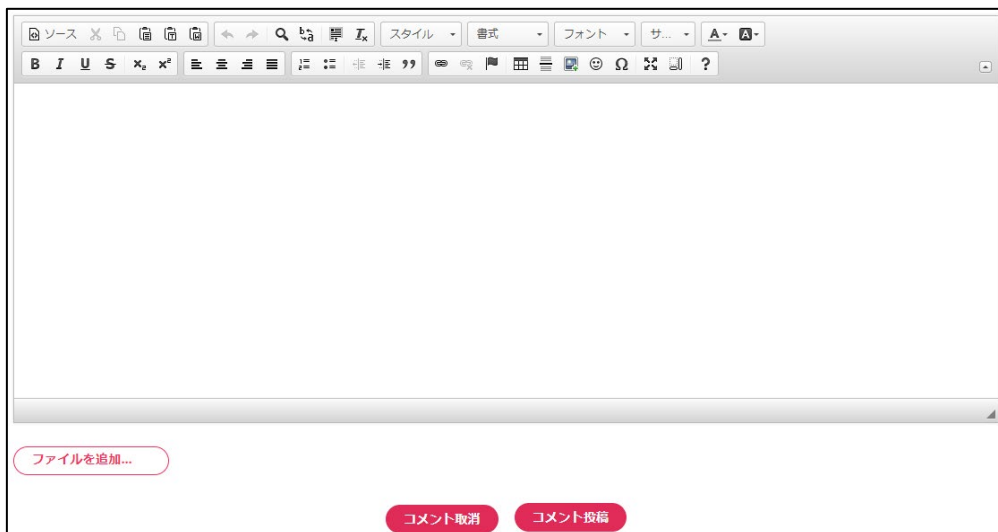
A) 「チケット検索」画面で「コメントの追加」アクションをクリック



B) 「チケットを参照する」の手順 2、手順 3 を実施し、「コメントの追加」ボタンをクリック



3. チケットの新規起票時と同様に HTML 形式でコメントの追加およびファイルの追加が可能な領域が表示されます。必要事項の入力およびファイルの追加を行います。



4. 「コメント投稿」をクリックすることで、入力したコメントおよび追加したファイルがチケットに追加されます。

追加されたコメントは「コメント：」という標記の下に新しいものが上から順に表示されます。



5. 「戻る」ボタンをクリックし、「チケット検索」画面へ戻ります。

「[解決済みにする](#)」ボタンについては機能説明を参照。

## 指定した「製品情報」を修正する

1. 「[ログインする](#)」の手順に従い、「問題追跡システム」にログインします。
2. 「[チケットの検索](#)」に記載されている機能を利用し、参照したいチケットを検索します。

3. 「チケット検索」画面で「製品の編集」アクションをクリック

4. 「製品情報の変更」が含まれた状態でチケットが表示されます。選択できる値は新規起票時と同一です。

5. 任意の情報を変更した場合、「変更を保存」ボタンが表示されるため、クリックし、編集を確定します。画面は「チケット検索」へ戻ります。

## 指定した「優先度」を修正する

1. 「[ログインする](#)」の手順に従い、「問題追跡システム」にログインします。
2. 「[チケットの検索](#)」に記載されている機能を利用し、参照したいチケットを検索します。
3. 「チケット検索」画面で「優先度の編集」アクションをクリック

4. 「優先度の変更」が含まれた状態でチケットが表示されます。選択できる値は新規起票時と同一です。

5. 「優先度」を変更した場合、「変更を保存」ボタンが表示されるため、クリックし、編集を確定します。画面は「チケット検索」へ戻ります。

## 担当者を変更する

1. 「[ログインする](#)」の手順に従い、「問題追跡システム」にログインします。
2. 「[チケットの検索](#)」に記載されている機能を利用し、参照したいチケットを検索します。

3. 「チケット検索」画面で「チケットを同僚に委任する」アクションをクリック

4. 「共同作業者にチケットをアサインする」が含まれた状態でチケットが表示されます。「共同作業  
者」にて変更したい GeneXus Account を選択します。同一の会社に紐づけられた GeneXus  
Account のみが表示されます。
- もし、変更したい GeneXus Account が初期表示の値の場合、一度別の GeneXus Account を選択  
し、再選択します。

5. 「共同作業者」を変更した場合、「変更を保存」ボタンが表示されるため、クリックし、編集を確  
定します。画面は「チケット検索」へ戻ります。

## チケットをクローズする

1. 「[ログインする](#)」の手順に従い、「問題追跡システム」にログインします。
2. 「[チケットの検索](#)」に記載されている機能を利用し、参照したいチケットを検索します。



3. 「ID」列のリンクをクリックします。

🔍 検索

検索

TEST JAPAN CUSTOMER ▾

ダウンロード 📄

🔍

フィルタ: 作成済:22/10/01-22/10/31

私のチケットのみ×

ID	タイトル	電子メールアドレス	作成済	更新しました	優先度	ステータス	SAC
87595	Sample Ticket	sample@genexus.jp	22/10/31	22/10/31	●	オープン	いいえ    

4. 「解決済みにする」ボタンをクリック

#87595 オープン

Sample Ticket

日付: 22/10/31 15:10

個人情報

会社

TEST JAPAN CUSTOMER

電子メールアドレス

sample@genexus.jp

製品情報

製品

.NET Framework Generator

バージョン

V17

Actualización

10

DBMS

SQL Server

チケットの詳細

Sample Ticket ● High

新規起票時のコメント

戻る

コメントの追加

解決済みにする

5. 画面上に下図確認が表示されます。「はい、クローズチケットです」をクリック

チケットをクローズしてよろしいですか？

いいえ、キャンセルします

はい、クローズチケットです

6. 画面の遷移は発生しませんが、「解決済みにする」ボタンが表示されなくなります。

**参考:** この状態で「コメントの追加」を行った場合、クローズは取り消され、再度オープンのステータスとなります。

7. 満足度の評価を行います。詳細は下記の通り：

- ① 手順 5 の操作後、約 10 分後に「リクエスト #XXXXX: 受け取ったサービスにどのような評価を付けますか？」（XXXXX はチケット ID）という件名のメールを受信
- ② 本文内の「満足」または「不満」のリンクをクリック
- ③ ブラウザが起動し、満足度の評価ページが表示

- ④ 満足度についてコメントがある場合、記載し、「更新」をクリック
8. 「チケット検索」画面でステータスが「クローズ」となり、コメントの追加等編集ができなくなります。
- 参考：**満足度の評価が行われない場合、約 24 時間で自動的にステータスが「クローズ」となります。

## 5. ログイン画面へのアクセス方法

1. [弊社 Web サイト](#)メニューより「テクニカルインフォメーション」→「サポート概要」をクリックします。



2. 表示された「サポート概要」ページにて「問題追跡システム」リンクをクリックします。



3. 表示された「問題追跡システム」の説明内にあるリンク「問題追跡システム」または、ボタン「ログインはこちら」をクリックします。

