Oracle Service Cloud テクニカルサポート サービス・ガイド



ORACLE

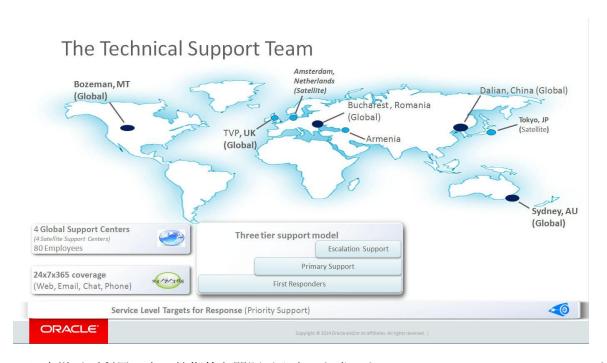
136 Enterprise Blvd. Bozeman, MT 59718 U.S.A.

目次

ORACLE SERVICE CLOUD テクニカルサポート 世界品質のサービスによる優れたサポート	5
ORACLE CLOUD サポートパッケージ	6
ORACLE CLOUD PRIORITY SUPPORT	6
ORACLE CLOUD SUPPORT	6
ORACLE SERVICE CLOUD テクニカルサポートのアシスタンス	6
カスタマイズ製品のサポート	6
ワークステーションおよびネットワーク環境について	7
CLOUD HOSTING DELIVERY POLICY	7
非対応プラットフォームについて	8
ソフトウェアリリース、ホスティング、およびサポートにおけるライフサイクル・ポリシーについて	8
ORACLE SERVICE CLOUD テクニカルサポートへのお問い合わせ	8
指定連絡先の登録	9
主要地域におけるセキュリティコンプライアンス・フレームワーク※	11
米国	11
カナダ	11
アジア太平洋地域	11
欧州	11
お客様の組織における連絡先について	12
IT 責任者	12
管理者(Administrator, Primary Support Contact)	12
登録されているべきその他連絡先	12
連絡先の管理	12
ORACLE SERVICE CLOUD サポートサイトにログインする	13
ORACLE SERVICE CLOUD サポートアカウントの管理	13
MY アカウント	14
MY サイトツール(英語)	15
通知メールの受信設定について	15
サポートナレッジベースでアンサーを検索する	16
アンサーページ	16
最も参照されているアンサー	
お問い合わせの详信	10

ORACLE FIELD SERVICE	19
ORACLE SERVICE CLOUD	20
記録の保存とコミュニケーションについて	22
サポートのプロセスおよびリソースについて	22
VIRTUAL CIO (VCIO) CLOUD SERVICES	23
VCIO LOGIN PAGE (英語)	23
VCIO から障害報告をする	23
トレーニング	26
オンライン・チュートリアル(英語)	26
あとがき	27
付記1	28
お問い合わせの重大度について	28
重大度 1 サイトダウン	28
重大度 2 回避できない問題	29
重大度 3 回避できる問題	29
重大度 4 質問・その他	29
付記 2	31
テスト・サイト	31
記録の保存とコミュニケーションについて	31
サポートのプロセスおよびリソースについて	32
お客様の環境について	32

Oracle Service Cloud テクニカルサポート 世界品質のサービスによる優れたサポート



すべてのお客様がご利用の上で技術的な問題が発生した際にも、Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは世界品質のテクニカルサポートを提供します。技術的な問題は、製品の一部やモジュール、またはその一部が期待通りに動作していない場合に発生します。オラクルが提供する製品およびサービス(以下、ソリューション)は、お客様の業務においてその基本的な役割を担います。そのためOracle Service Cloud テクニカルサポートでは、お客様にはいかなる技術的な問題についても迅速に解決することを最も重要なものと考えています。本書では、お客様がこのような技術的な問題に直面し、また、Oracle Service Cloud サポート・ナレッジベースで自己解決できなかった場合にも、Oracle Service Cloud テクニカルサポートがいかに問題解決を行い、またいかに有益な情報を提供するかについてご紹介します。

Oracle Service Cloud テクニカルサポートではナレッジベースを用意しています。こちらのナレッジベースでは、技術的な問題から製品の使用方法に関するものまでなるべく多くの質問に対して適切で分かりやすく答えられるよう随時更新しています。お客様がお問い合わせいただく際には、まずは以下の URL にあるナレッジベースごご利用ください。

http://cx-jp.custhelp.com

※こちらのサイトをご利用いただくにはパスワードが必要となります。ログイン情報、およびその方法については、本書『Oracle Service Cloud テクニカルサポートに問い合わせる』項を参照してください。

Oracle Cloud サポートパッケージ

http://www.oracle.com/us/products/applications/RightNow/service-experienceplatform/resources/index.html

Oracle Cloud Priority Support

http://www.oracle.com/us/support/library/index.html http://www.oracle.com/us/support/library/oracle-cloud-priority-service-1860342.pdf

Oracle Cloud Support

本書6ページ目を参照。

http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/ocloud-hosting-delivery-policies-3089853.pdf

Oracle Service Cloud テクニカルサポートのアシスタンス

Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは、提供するソリューションが企画・実装時に期した動作をするように、これらのトラブルシューティングを担います。次の項目では、提供する製品のいくつかを例に取り、これらに関係する問題について Oracle Service Cloud テクニカルサポートがいかにして解決するかについて紹介します。なお、これらは Oracle Service Cloud テクニカルサポートが担当する業務内容の例であり、すべてを説明するものではありません。

※「使い方」に関するご質問 オラクルが提供するソリューションを利用する上で、"Oracle Service Cloud Community" (英語)が役立ちます。たとえば、カスタム・レポートの作り方、ウィジェットやルールの作成・導入方法、はたまた製品バージョン移行に伴うカスタマイズ製品の調整のような多種に及ぶカスタマイズ・オプションについて参考になる情報が得られるでしょう。



なお、Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは不具合の修理を担当し、サイトの導入の支援については業務の範囲外となります。導入に関してご質問がある場合には、まずはナレッジベースをご利用ください。更にサポートが必要な場合や、トレーニングをご希望の場合には、オラクル・コンサルティング・サービスがそうした企画・導入を担当します。こちらオラクル・コンサルティング・サービスの利用を希望する場合には、担当営業までご連絡ください。

カスタマイズ製品のサポート

Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは、オラクルが提供したカスタマイズ製品がその仕様書 ("Technical Design Documentation with Statement of Work")に記載された通りの動作をしなかった場合に、そのトラブルシューティングを担当します。

- "Legacy Support package" ("Premier"または"Preferred")のみ
- 現在提供している"Oracle Cloud Package"および"Oracle Cloud Priority Package"をご利用の場合には、オラクル・コンサルティング・サービスが担当します。カスタマイズ製品サポートのご購入に関しては担当営業までお問い合わせください。

Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは、すべての Package についてカスタマイズ製品の元で動作している製品・機能の不具合のトラブルシューティングを担当します。現行の Oracle Cloud Support package について不具合が認められなかった場合には、オラクル・コンサルティング・サービスが提供するカスタマイズ製品の修理の利用方法についてご案内します。

お客様ご自身によって作成されたカスタマイズ製品を導入する際に、そのカスタマイズ製品がサイトのパフォーマンスに影響を及ぼしている場合には、Oracle Service Cloud テクニカルサポートが導入前の状態に戻すことがあります。なお、こうしたお客様ご自身によって作成されたカスタマイズ製品がOracle Cloud Support packages の不具合によって期する動作をしないと考えられる場合には、Answer ID 6925 Submitting "Hello World" examples of customizations for defect analysis (英語)に記載されている通り、簡単な例を用いてOracle Service Cloud テクニカルサポートまでご連絡ください。

ワークステーションおよびネットワーク環境について

Cloud Hosting Delivery Policy

http://www.oracle.com/us/corporate/contracts/ocloud-hosting-delivery-policies-3089853.pdf

Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは、ワークステーションおよびネットワーク環境を専門とする技術者が配属されています。問題によっては、技術者がお客様の環境についてその要因と考えられる点を指摘することがあります。そのためお客様のネットワークおよびワークステーションの管理についてはお客様のIT管理課がすべて担うものとします。例えば、要求されたログの送付、デバイスのトラブルシューティング、ワークステーションおよびネットワークの設定が挙げられます。詳しくは、『Oracle Service Cloud インフラストラクチャ要件』を参照してください。

アンサーID 6073『Oracle Service Cloud インフラストラクチャ要件』

上のアンサーでは、次の項目を含むインフラストラクチャ要件を記載しています。

- Oracle Service Cloud アーキテクチャ
- デプロイメントの方法
- ネットワーク要件
- ワークステーション要件
- ワークステーションの設定
- Microsoft ターミナル サーバーの設定
- 非対応プラットフォームについて

非対応プラットフォームについて

オラクルでは、『Oracle Service Cloud システム要件』が定めるプラットフォームのみをサポートするものとします。同書に記載された要件を満たさないプラットフォームはサポートしません。サポートするプラットフォームにおいても問題が再現できた場合には、Oracle Service Cloud テクニカルサポートも同じプラットフォームを用いて問題解決の対応をします。ご利用の製品・バージョンがサポートしているプラットフォームに関しては、『Oracle Service Cloud インフラストラクチャ要件』を参照してください。

ソフトウェアリリース、ホスティング、およびサポートにおけるライフサイクル・ポリシーについて

製品のサポートは、そのバージョンが一般公開された 24 ヵ月後 (日本のライセンスをお持ちの方は 2 7 ヶ月後) をもって終了します。オラクルでは規定により、サポート終了製品の開発を行いません。オラクルのソフトウェアリリース・スケジュール、およびサポート・ライフサイクルに関する規定については"Software Release Hosting and Support Lifecycle Policy" (英語)を参照してください。

- サポート終了日から6ヶ月以上経過した製品に関しては、お問い合わせを送信することやサポートを受けることができまなくなります。
- サポート終了製品ではSLTが適用されません。起票されたお問い合わせに対してのみ努力義務を果たすものとします。
- サポート終了製品に認められた不具合については修正を実施しません。アップグレードが唯一の解決手 段とします。
- オラクルがインフラストラクチャを変更した場合、サポート終了製品の機能評価は実施しません。インフラストラクチャの変更によってサポート終了製品の安定性および実用に影響が出た場合においても、その変更を元に戻すことはしません。このような問題が発生した際には、アップグレードが唯一の解決手段とします。詳しくは、Support Experience Blog post: "Maintaining a Healthy Site: Technical Contacts" (英語)を参照してください。

Oracle Service Cloud テクニカルサポートへのお問い合わせ

Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは、お客様が所属する会社・団体(以下、組織)により予め 指定された連絡先のみを用いて応対します。

お客様により、その組織を代表して、オラクル・サポートチームと技術的な問題について応対することができる連絡先が指定されます。指定連絡先は、オラクルが提供するソリューションを組織内で利用することについて責任を取る者とします。一般に、オラクルが提供するソリューションの機能について十分なトレーニングを受けた人物が指定連絡先として望ましいものです。トレーニングを受けることにより、深刻で難解な技術的問題がオラクルが提供するソリューションに生じた場合においても、オラクル・サポートチームと効率よく応対できることが期待できます。更に、組織がトレーニングを受けた指定連絡先の人物を有することにより、オラクルによるトレーニングを受けていない人物からの「使い方についての質問」にも答えてもらえることが期待できます。オラクルによるトレーニングに関しては、http://education.oracle.com/pls/web prod-plg-

dad/ou product category.getFamilyPage?p family id=26 (英語)を参照するか、または担当営業にまでお問い合わせください。指定連絡先の人物が Oracle Service Cloud テクニカルサポートにお問い合わせをする際には、Oracle Service Cloud サポートサイトより、お問い合わせを送信するものとします。お問い合わせを送信するためには、まずは組織の指定連絡先を決めることが必要となります。指定連絡先が決まり、また登録も完了した場合には、その人物がインターネット(http://cx-jp.custhelp.com 「お問い合わせ」)を通じてお問い合わせを送信することができます。なお、指定連絡先以外の人物からではお問い合わせを送信することができません。

指定連絡先の登録

- セキュリティ確保のため、以下の項目に関してはお客様の組織が責任を負うものとします。なお、セキュリティコンプライアンス一覧は後述します。
 - o 連絡先の登録
 - o Oracle Service Cloud サポートサイト内にある"Contact Management Tool" (英語)ページを用いて、 連絡先を常に最新の状態に保つこと
 - Contact Management Privileges により、必要に応じて既に登録されている連絡先の無効化、および新規連絡先の登録をすることができます。
 - 同様に、お客様の組織を代表して Oracle Service Cloud サポートサイトにアクセスしたり、 お問い合わせを送信することができる指定連絡先を登録することもできます。
- 少なくとも一つの連絡先には Contact Management Privileges が与えてあること
 - o 緊急時のために、予備の連絡先も少なくとも一つは設けてください。
 - o オラクルでは Contact Management Privileges を有する連絡先を 3 つ用意することを推奨します。

「連絡先情報」のページには、URL http://cx-jp.custhelp.com にログインし、そのメインページにある「MY アカウント」をクリックすることにより開くことができます。また、「MY サイトツール(英語)」をクリックすると、"Manage Oracle Service Cloud Contacts"項目があり、その下に"Contact Management Tool"というリンクがあります。なお、連絡先の privileges(権限)の更新が許可されたアカウントを用いて開いた場合、Oracle Service Cloud テクニカルサポートにこれまで登録されたお客様の組織の連絡先およびそれら各々のステータスが一覧として表示されます。



My Site Tools

This page includes information and tools for managing your Oracle Service Cloud implementation. From here, you can manage Oracle Service Cloud Support contacts, schedule upgrades and find end-user and admin links, license usage, bandwidth, disk usage, and more for your Oracle Service Cloud implementation.

Manage Oracle Service Cloud Contacts Contact Management Tool

Hosting Services
Upgrade Oracle Service Cloud
Upgrade Checklist
Spam Filtering
License Compliance Dashboard
Site Info
Utility Stats
Web Loos

Virtual ČIO

Return to Support

連絡先の管理についてのより詳しい情報は、Oracle Service Cloud サポートサイト内にある<u>アンサーID</u> 7239『「連絡先管理」ページを使用した指定連絡先の追加または更新』を参照してください。

一旦登録した連絡先を無効化することはできますが、削除することはできません。Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは規定により、連絡先の記録を削除しません。お客様の組織が登録した それぞれの連絡先には、これまでのお問い合わせ内容、重要なサポート・データ、そしてオラクルと 同組織との間の応対内容も共に記録されています(『付記 2』参照)。

注 お客様の組織におけるセキュリティ確保のため、Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは指 定連絡先に登録されていない人物からのお問い合わせについて応対すること、または「お問い合わせ」 が存在しない状態で連絡先の登録を代行することはできません。

注 オラクルの従業員は、Oracle サービスクラウド CRM ソリューションの顧客やパートナーが所有するインスタンス上の連絡先として行動することは固く禁じられています。また、Oracle の従業員は自分のログイン資格情報のために、顧客やパートナーへの要求を行うべきではありません。一方では、資格のあるオラクルの従業員は必要なすべての情報にアクセスする手段を持っています。お客様のサイトの整合性は、Oracle にとって最大限に重要であり、これらのアクションは、セキュリティおよびプロトコルの重大な違反を表し、非常に真剣に取られています。

オラクルの従業員がログイン資格情報を尋ねる必要がある場合、又は何らかの理由で連絡先レコードとして追加する場合、弊社カスタマ・セキュリティ イーメール: custsecurity@custhelp.com へご連絡いただき、できるだけ詳しい情報をご提供していただきますようお願い申し上げます。

主要地域におけるセキュリティコンプライアンス・フレームワーク※

米国

- GLBA (Gramm-Leach Bliley Act) [Banking]
- FFIEC Outsourcing Technology Service guidance [Banking]
- FFIEC Supervision of Technology Service Providers [Banking]
- FERPA (Family Educational Rights and Privacy Act) [Educational institutions that receive Federal funds]
- HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) [Healthcare]
- PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) [Anyone storing/processing Credit Card numbers]
- FISMA/NIST SP800-53 [US Public Sector]
- EU US Safe Harbor agreement [Enforced in the US by the Federal Trade Commission]
- various US State laws, including
 - the Massachusetts 201 CMR 17.00 ("Standards for The Protection of Personal Information of Residents of the Commonwealth of Massachusetts")
 - o Nevada Chapter 603A Security of Personal Information
 - o Arizona Notification of breach of security system
 - o CA SB 1386 (California Senate Bill 1368

カナダ

- Personal Information Protection and Electronic Documents Act (PIPEDA)
- Plus a number of regional/provincial privacy regulations

アジア太平洋地域

- Australia Privacy Amendment Act
- Australia Telecommunications Act
- Japan Handbook on the Protection of Personal Data
- Japan Personal Information Act
- New Zealand Privacy Act

欧州

- EU US Safe Harbor agreement
- General/contractual Commitment to the European Union Data Privacy Directive Directive 95/46/EC
- General/contractual Commitment to the European Union Telecommunications Directive Directive 2006/24/EC
- General/contractual Commitment to the European Union Directive of Privacy and Electronic Communications -Directive 2002/58/EC ("EU Cookie Directive")
- All national laws implementing the above directives, including:
 - o UK Data Protection Act 1998
 - o German "Bundesdatenschutzgesetz" (Federal Data Protection Act)
 - o German "Telekommunikationsgesetz" (Federal Telecommunications Act)
 - o German "Telemediengesetz" (Federal Telemedia Act)
 - 上記に挙げた国々以外の欧州連合加盟国について、その各国が有する法のうち、上記の欧州共同体政府に適用されるもの。

※上の一覧に記すセキュリティフレームワークは例であり、オラクルが準ずるそれらのすべてではありません。

お客様の組織における連絡先について

IT 責任者

組織内にいる「IT責任者」は、オラクルが提供するソリューションが効率よく動作するように、その 組織内で利用されているワークステーションおよびネットワーク・インフラストラクチャが動作要件を 満たすことを維持する責任があります。IT責任者を置くことにより、ワークステーションやパフォー マンスに問題が発生した際にも、直接 Oracle Service Cloud テクニカルサポートのコンピュータ環境専門 技術者と組織内の IT 担当者が直接作業をして解決することができるでしょう。 Oracle Service Cloud テク ニカルサポートがこのようなコンピュータ環境に関する問題に応対するためにも、IT責任者は必要と なりす。

お客様の組織が複数の拠点やシフト制を用いている場合には、それぞれの拠点およびシフトに IT 責任者および管理者を予め決めておき、指定連絡先に登録することが望まれます。なお、こうした IT 責任者を連絡先として登録するに際して、指定連絡先にする必要はありません。

管理者(Administrator, Primary Support Contact)

お客様の組織内には「管理者」がおり、オラクルが提供するソリューションを運用する上での管理タスク(例、製品内の各種設定、スタッフ・アカウント、スタッフ・プロファイル、ルール、カスタマイズの変更および管理)を担います。管理者は、オラクルによるトレーニングを受けた人物であることが望ましいものです。また、いかなる事情においても管理者が別の人物に交代した場合に、その人物もオラクルによるトレーニングを受けていることが望ましいものです。オラクルによるトレーニングに関しては、http://education.oracle.com/pls/web_prod-plq-dad/ou_product_category.getFamilyPage?p_family_id=26(英語)を参照するか、または担当営業にまでお問い合わせください。

登録されているべきその他連絡先

- 運用・ビジネス・オーナー
- ウェブ開発者
- セキュリティ担当者

連絡先の管理

先述した指定連絡先の人物は、他の連絡先を管理することや、Oracle Service Cloud テクニカルサポートにお問い合わせを送信することができることに加え、他の連絡先が有するデータにアクセスすることもできます。一方、指定連絡先の人物は、組織の指定連絡先の一覧、および連絡先情報が正しい状態であることを定期的に確認する責任があります。詳しくは、Support Experience Blog post: "Maintaining a Healthy Site: Technical Contacts" (英語)を参照してください。

Oracle Service Cloud サポートサイトにログインする

サポートログイン

https://cx-jp.custhelp.com/app/utils/login form

パスワードのリセット機能を使用することにより、パスワードを E メールで送信することができます。 下図が示す「ユーザ名またはパスワードを忘れましたか?(日本語のお客様)」をクリックします。



Oracle Service Cloud サポートアカウントの管理

アカウントを管理するには、https://cx-jp.custhelp.com のメインページにある「MY アカウント」、または「MY サイトツール(英語)」をクリックします。



My アカウント

「My アカウント」ページでは、プロフィールの更新、お問い合わせ内容やコミュニティへの投稿内容の確認、および通知設定の変更ができます。



英語版(https://cx.rightnow.com/app/account/overview)では上述した日本語版で使える機能に加え、コミュニティへの投稿内容の確認もできます。

MY サイトツール(英語)

「MY サイトツール(英語)」ページでは、連絡先の管理およびホスティング・サービスの確認ができます。



My Site Tools

This page includes information and tools for managing your Oracle Service Cloud implementation. From here, you can manage Oracle Service Cloud Support contacts, schedule upgrades, and find end-user and admin links, license usage, bandwidth, disk usage, and more for your Oracle Service Cloud implementation.

Manage Oracle Service Cloud Contacts

Contact Management Tool

Hosting Services

Upgrade Oracle Service Cloud Upgrade Checklist Spam Filtering License Compliance Dashboard Site Info Utility Stats Web Logs Virtual CIO

Return to Support

通知メールの受信設定について

Oracle Service Cloud サポートより、サイトのメンテナンスについての連絡、お問い合わせ通知、ニュースレターなどといった E メールをお客様に配信することがあります。また、これら各種通知メールの受信・購読を設定することができます。英語版サイト(https://cx.rightnow.com)より My Account ページを開き、その中にあるリンク Email Preferences をクリックすることにより、下図にある E メール購読設定ページを開くことができます。



Your RightNow Mailing Profile Update Your Email Subscription Options

By simply completing the 3 steps below, we can provide information we're confident you will find valuable. RightNow Technologies respects your personal information and promises to keep it confidential. Visit our privacy policy for more information.

We periodically send notices offering white papers, industry reports, case studies, webcasts or other information we think will be of interest to you based on the options you select below.

You can update your **Subscription Preferences** anytime.

Step 1: *der	notes required fields		
First Name	lathan		
*Email	@		
*I give RightNow (based on my ma	Technologies permission to email me iling options selected below)	⊚ Yes ⊚ No	
Step 2: Sele	ect Options		
Subscription Pre More information policy.	eferences on these subscription options is availab	le in the <i>email privacy</i> section of c	our privacy
Notifications from	Hosting:		
Scheduled mainte	enance notifications		
Site status update	notifications		
Upgrade notificati	ons	Yes No	
Notifications from	Customer Service:		
	and technical notifications		
New software rele	ease notifications	© Yes ◎ No	
	s and Newsletters:		
	ons on best practices and resources	Yes No	
Insider customer		Yes No	
Periodic partner only)	ommunications (authorized partners		
	back Invitations (including support urveys)		
	our email format:	•	
Please choose y	ogies Privacy Policy		

サポートナレッジベースでアンサーを検索する

© 2012 Oracle Corporation and/or its affiliates. | Privacy | About

アンサーページ

https://cx-jp.custhelp.com/app/answers/list/

本項では Oracle Service Cloud サポートが運営するナレッジベースの検索について説明します。



Oracle Service Cloud サポートサイト https://cx-jp.custhelp.com より、必要な情報やアンサーを常時提供できるようになっています。こちらでは、製品の使い方に関するご質問、カスタマイズの方法、ルール、レポート、環境設定、メッセージベースなどの作成方法を紹介したアンサーを用意しています。問題が生じた際には、まずはサポートナレッジベースをご利用ください。

実際に、Oracle Service Cloud テクニカルサポート、および営業課から寄せられるお客様からのご相談内容の 75%以上が、この拡充と発展を続けるサポートナレッジベースで検索することにより解決できるものです。

製品の使い方に関するご質問について、サポートナレッジーベース、コミュニティ・フォーム内にある各種製品ドキュメント、サポートサイト内にある製品チュートリアル(英語)を参照しても解決できない場合には、その旨を記載した上でお問い合わせを送信することができます。この場合、重大度4とし、緊急性のないものとしてください。急ぎでサイトに導入する場合には、オラクル・コンサルティング・サービスまでご連絡ください。なお、オラクル・コンサルティング・サービスのご利用に関しては担当営業がご案内できます。お問い合わせを送信する場合、Oracle Service Cloud サポートの専門スタッフが応対します。時間に余裕があれば参照すべきアンサーを示し、またそうでない場合にもソリューションについてより深い知識が得られるトレーニングについて説明するよう担当営業に連絡するお手伝いをすることもあります。

検索したい質問の内容やキーワードをテキストボックスに入力し、虫眼鏡のアイコンをクリックします。

ここでは、「レポート」と入力して検索した場合を例にとって考えてみましょう。「レポート」という単語を含んだアンサーが一覧になって表示されます。この一覧の中でも読みたいアンサーのサマリー部分をクリックすると、そのアンサーの内容を開くことができます。



提案されたその他の検索 レポートの結合 レポート ナビゲーションセット バウンスレポート レポート カタログ レポートのデータ アナリ イクス 公開日 (publish_on)

結果 1 - 10 件め/ 127 件中 (レポート の場合)

基本的なカスタム・レポートの作成

クリックして拡大: Feb '08**レボート** スライドショー クリックして拡大: 8.0**レボート** スライドショー 環境: すべてのバージョン Analytics 解決策: このアンサーは、グループ化またはドリルダウンのレベルを使用せずにデータを表示する単純なレポートを作成す 。 るための手順を示しています。...

更新日: 2015年09月14日

キュー内レポートに関するよくある質問

レポートは、検索しその後返すデータの量に応じて、実行に長時間かかることがあります。大きなデータ・セットを操作するレポートをより適切に管理できるように、November '08リリースでは、レポートをキューに入れるオプションが導入されました。レポー トのキュー処理により、レポートの実行を開始した後、後から戻って結果を受け取ることができます。 注意... 更新日: 2015年04月01日

「クエリー・サイズ制限を超過しているため、レポートを処理できませんでした。」について レポートを実行した際に、レポートエンジンはデータベースに接続し、 SQL クエリを発行します。 データベースは、 クエリを実行

下図は、アンサーID 7350 をクリックした直後のページです。



カスタム・レポートはどのようにデザインしますか。

環境: すべてのバージョン、Analytics このアンサーは、グループ化またはドリルダウンのレベルを使用せずにデータを表示する単純なレポートを作成するための Feb '08**レポート** スライドショー 手順を示しています。 レポートはインタフェース固有です。インタフェースへのログイン中に新規レポートを追加した場合は、その同じインタ フェースからしかその**レポート**にアクセスできません。**レポート**をコピーすると、そのコピーを別のインタフェースに保存

注 アンサーが記載する内容について、間違った内容、不明瞭な記述、または現在当てはまらない内 容に気づいた場合には、ページ下部にある「このよくあるお問い合わせは役に立ちましたか?」項の 「いいえ」をクリックし、フィードバックにその旨を記した上で送信してください。

このよくあるお問い合わせは役に立ちましたか?



最も参照されているアンサー

文字入力欄を空欄にした状態で虫眼鏡アイコンをクリックしますと、最も参照されているアンサーが 一覧になって表示されます。

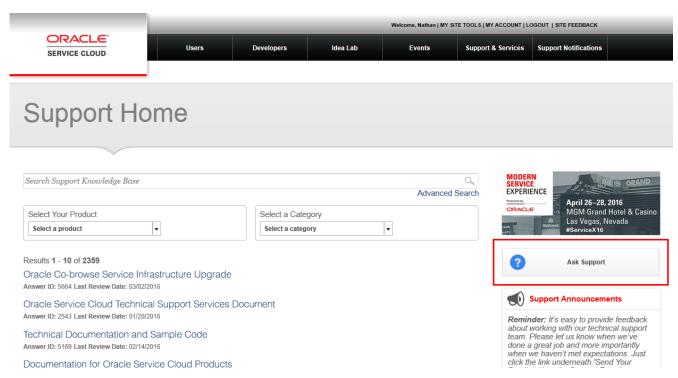


お問い合わせの送信

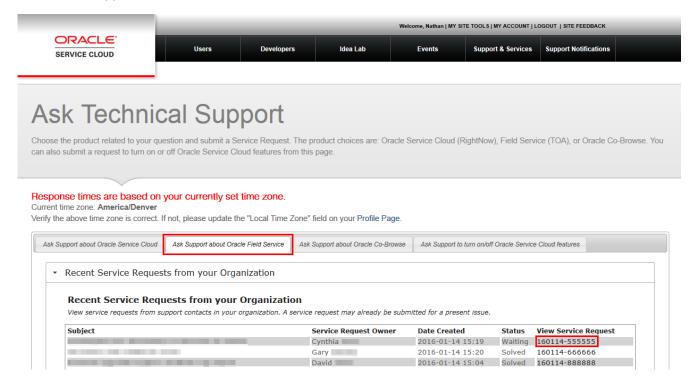
お問い合わせを送信する前に、Oracle Service Cloud サポートサイト http://cx-ip.custhelp.com および同英語版 http://cx.rightnow.com のサポートナレッジベースに関連するするアンサーが無いか必ずご確認ください。サポートナレッジベースを参照しても問題が解決できない場合には、本項に記載する手順に沿ってお問い合わせを送信してください。

Oracle Field Service

Oracle Field Service に関するお問い合わせは現在英語のみとなります。まず、Oracle Service Cloud サポートサイト英語版 http://cx.rightnow.com より、Ask Support ボタンをクリックします。



次に、"Ask Support about Oracle Field Service"タブをクリックします。



注 はじめにお問い合わせが既に送信されていないかを確認してください。送信済みとなっていた場合には、お問い合わせ番号をクリックしますと内容が表示されます。こちらにより、そのお問い合わせを更新することもできます。

Oracle Service Cloud

Oracle Service Cloud に関するお問い合わせを送信するには、Oracle Service Cloud サポートサイト日本 語版 https://cx-jp.custhelp.com にある「サポートのお問い合わせ」をクリックします。



Field Service および Service Cloud の両製品についてのお問い合わせを送信するにあたり、必須項目があります。

これらお問い合わせの入力フォームを利用する際には、プロダクトおよびオプションが正しいことを 必ずご確認ください。特に必須項目をすべて正しく選択・入力することは重要です。また、以下に示 す詳細情報をお問い合わせに含めることにより、早期解決が期待できます。

- 正確な再現手順。なお、**問題が再現できない場合**には、その旨に加えてなるべく詳しい情報(例、問題が 生じているプロダクトの部分、問題の発生頻度、問題が起きているワークステーションの台数)を記し てください。
- 画面全体のスクリーンショット、および画面に表示されたエラーメッセージまたはエラーコード
- 使用している Web ブラウザのバージョン、サービスパック名、またはビルド情報
- パフォーマンスの問題(例、一台のワークステーションに認められる問題、動作が遅い、アプリケーションへのアクセスができない)についてのお問い合わせの場合には、以下のアンサーからデータ収集スクリプト"OSCinfo.bat"を実行し、その出力結果を添付してください。
- アンサ<u>ーID 7232 『Workstation and Network Data Collector (OSCinfo.bat ユーティリティ)』</u>
 - o トレースルート(trace route)の実行。方法については<u>アンサーID 7475『traceroute の実行』</u>に記載 されています。ルートのトレース結果が出力されますので、そちらをお問い合わせに添付して ください。
- その他問題解決に役立つと期待できる詳細および背景情報
- 重大度(『付記1』参照)

注 お問い合わせを送信する担当者には、正確で詳しい情報を送り、また診断や検査をお願いした際にもそれらに応じることができるよう促すことが、問題の早期解決のために大変重要となります。 Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは問題の原因を究明するにあたり、スタッフと共に調査するお客様の担当者には、依頼した詳しい情報を送ることができることを期待しています。 SaaS ソリューションの性質ゆえ、原因の可能性が考えられる多くの部分をなるべく減らす必要があり、またこうした作業にはお客様にも問題に関するより詳しい情報を取得するために検診をお願いしたりと時間を取らせていただくことがあります。 Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは、何が起きているのかを正確に把握するために、特定のデータの採取、または再現およびトレースを取ることが可能である必要があります。また、Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは、以下の項目についても調査することがあります。

- 利用されている環境情報ワークステーション
 - o ネットワーク
- お客様の拠点またはオラクルが利用している アップストリーム / ダウンストリーム・プロ バイダ
- Oracle Service Cloud のインフラストラクチャ
- プロダクト
- 統合されているサードパーティー製品
- お客様のカスタムコード

記録の保存とコミュニケーションについて

オラクルでは、すべての顧客から頂いたお問い合わせの内容、および提供した回答をすべて保管しています。サポートのデータベースに保存されたすべての顧客との応対内容関する情報を監察することにより、その応対が適切なものであったことを確かめ、またサポートプロセスの改善のために利用することがあります。Oracle Service Cloud サポートサイト(http://cx-jp.custhelp.com)にある「MY アカウント」より、ご自身で送信したものを含むお客様の組織がこれまでに応対したお問い合わせ内容を読むことができます。

サポートのプロセスおよびリソースについて

お問い合わせを受け付けた際に Oracle Service Cloud テクニカルサポートが用いるリソース(担当技術者およびそれらの人数等)は、その重大度によって決定します。「重大度」の定義については、付記1にある「お問い合わせの重大度について」項を参照してください。指定連絡先の質問・応対内容が適切で詳しく、またテクニカルサポートスタッフからの検査・試験のお願いにご協力いただけるか否かによって、お問い合わせの解決に影響することがあります。つきましては、テクニカルサポートチームと技術的な問題を解決する際には積極的にご協力くださいますようお願いします。

Virtual CIO (VCIO) Cloud Services

VCIO (Virtual CIO)では、以下の項目についての情報をお客様の組織に開示します。

- サービス・ステータス(Service Status) 現在のステータス、およびこれまでのステータス履歴ついてまとめた情報を表示します
- サービス統計(Service Statistics) ユーザー・チャネルの利用状況につて計測した結果を表示します
- オペレーション(Operations) お客様とオラクルとのオペレーションに関する情報を表示します
- ビジネス(Business) これまでオラクルから購入した製品を一覧表示します

VCIO Login Page (英語)

https://csp.rightnow.com/vcio/

Oracle Service Cloud サポートサイト(cx-jp.custhelp.com)で使用しているユーザー名およびパスワードを入力します。



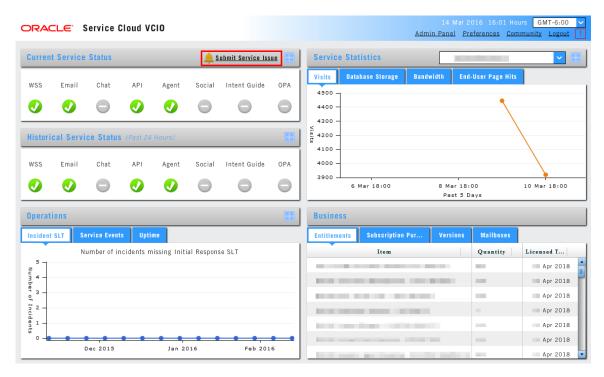
VCIO から障害報告をする

お客様のサイトがダウンしており、またオラクルが運用している場合、https://csp.Service_Cloud.com/vcio/より問題を送信してください。

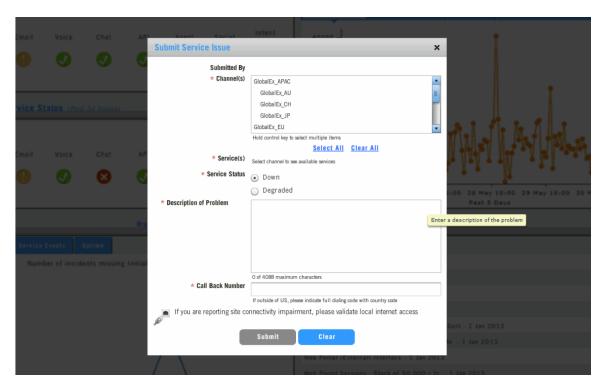
サービス問題を送信するには以下の場合のみとさせて頂きます。

- エンドユーザーがインターネットを通してアクセスできない場合。
- すべて、もしくはほとんどのサポート担当者がコンソールにアクセスできない、またはコンソールにアクセスできても業務ができない場合。
- コンソールの主要機能へのアクセスに重大な支障があり、サポート担当者の業務ができない場合。
- お客様の拠点の IT 担当者がトレースルートを実行したところ、その拠点にあるネットワークおよびインターネットへの接続に異常が認められない場合。<u>アンサーID 7475『traceroute の実行』</u>を参照してください。

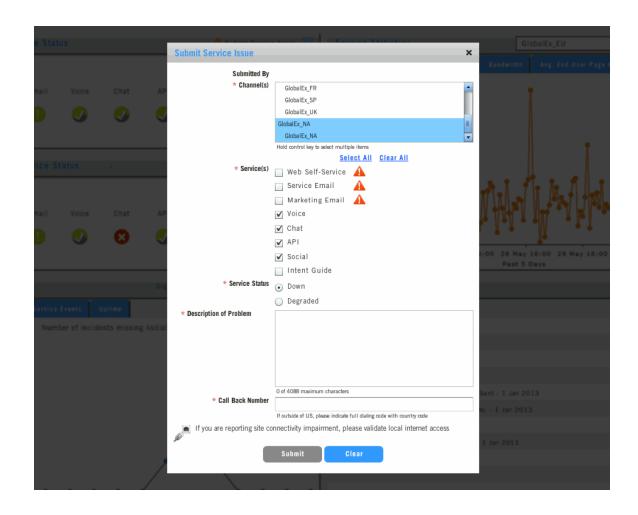
先述した VCIO ポータルにおいて、ページ上部にあるベルのアイコン(Submit Service Issue)をクリックすることにより、サイトダウンを報告することができます。



ベルのアイコンをクリックした後、下図にあるパネルが表示されます。問題が発生しているチャネル (サイト/インターフェース) (Channel(s))、問題の影響を受けているサービス(Service(s))、およびサービスの状態(Service Status)を選択し、また追加情報を入力します。



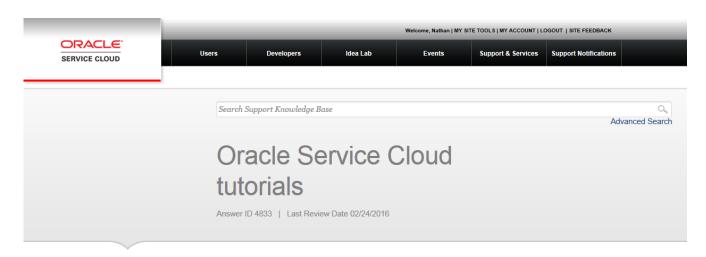
サイト/インターフェースを選択すると、それらサイトおよびインターフェースにおいて有効で動作中となっているサービスが表示されます。なお、無効となっているサービスは表示されません。 そのサイト/インターフェース内で動作に問題があるサービスをすべて選択します。



トレーニング

オンライン・チュートリアル(英語)

Oracle Service Cloud サポートサイトのメインページ https://cx-jp.custhelp.com の「プロダクト情報の参照」項目より、オンライン・チュートリアル(英語)の他にも、各種ドキュメントをご利用いただくことができます。こちらのオンライン・チュートリアルでは、管理者および一般ユーザーの両者にとって有益なトピックを紹介しています。



What tutorials are available for Oracle Service Cloud?

The tutorials for Oracle Service Cloud give new users an overview of product functions, features, and best practices. When you learn about all the things our products can do, you'll have the tools to improve your customers' experience on the web, in email, and across other channels. No matter what part of the product you work in, you'll find the tutorials you need under the persona that best fits your job description.

Product Versions

To begin, select from the product versions listed below to view the personas for each area of Oracle Service Cloud.

- February 2016 Tutorials
- November 2015 Tutorials
- August 2015 Tutorials

あとがき

本書が役に立てば幸いです。Oracle Service Cloud テクニカルサポート一同、お客様の業務に貢献でき、 優れたサポートを提供できることを期待しています。

付記 1

お問い合わせの重大度について

お問い合わせを送信する際に問題の重大度を与えます。重大度はプロダクション・サイトにおいて、お客様の業務にどのくらいの影響を与えているかによって決めます。Oracle Service Cloud テクニカルサポートとお問い合わせの応対をする際は、本項に示す定義を用いて状況を判定し、適切に重大度を設定してください。

注 報告された問題について、その原因がオラクルの扱う範囲外と判定した場合、そのお問い合わせを「解決済み」と見なし、重大度もより適切なものに下げることがあります。オラクルの扱う範囲外にある原因として、次の例が挙げられます。

問題があるサポート担当者の拠点において、インターネットへの接続に障害がある場合

顧客のサイトから custhelp.com ドメインに転送する仕組みを持つ場合、前者(顧客側)に問題が認められた場合

ルーティング、およびインターネットの接続障害が、オラクルが使用するアップストリーム・プロバイダ以外のインフラストラクチャ以外の部分で生じた場合

オラクルが提供するソリューションを利用するにあたり、顧客側のネットワーク環境(プロキシサーバー、ファイアウォール、帯域幅、トラフィックシェービング、等)が適切に設定されていない場合。 詳しくは、アンサーID 6073『Oracle Service Cloud インフラストラクチャ要件』を参照してください。

重大度1 サイトダウン

業務に使うソリューションが停止している、またはアプリケーションのパフォーマンスに著しい支障をきたしているために、業務がまともにできない場合に用います。重大度1の例を以下に記します。

お客様の顧客向けに作られたエンドユーザーページがインターネットでアクセスできない場合。

すべての、またはほとんどのサポート担当者が、業務のためのコンソールにアクセスできない場合。 コンソールの主要機能にアクセスできないために、サポート担当者が業務をできない場合。

モジュール(ソーシャル、クラウド・モニタ、アウトリーチ、サービス、案件)の一つが完全に機能停止しているために、顧客との応対業務に支障をきたしている場合。

テスト・サイトにおいても極めて深刻な問題が発生している場合のみサイトダウンが適切と考えられることがあります。テストサイトに関してサイトダウンとしてお問い合わせを送信できるのは、例えばトレーニングができないためにサポート担当者のトレーニング・スケジュールの変更を余儀なくされているといったように、お客様の業務に甚大な影響を与えている場合のみとなります。■■■

重大度2 回避できない問題

製品の主要機能が使用できず、なおかつ許容できる回避方法もない場合に重大度 2 が用いられます。 オラクルが提供するソリューションで業務を継続することは可能ではあるものの、業務の生産性また は品質(サービスレベル)に顕著な影響を与えている場合に用るのが適切です。重大度 2 の例を以下 に記します。

統合されたカスタムタブが機能しないため、サポート担当者は他のアプリケーションから統合データ にアクセスしなければならなくなり、顧客応対に著しい遅れが生じている場合。

サポート担当者の一人または少数がエージェント・デスクトップにアクセスできない状態が継続している場合。

適切に作られたルールに異常があり、それによってサポート担当者が手作業でインシデントの振り分けを余儀なくされている場合。

問題の回避方法こそ存在するものの、それをサポート担当者が施すまでに手順をいくつかの要している場合。

重大度3 回避できる問題

製品の主要機能が使用できないものの回避方法が存在している場合、または製品の主要部分ではない部分が使用できず現実的な回避方法も存在していない場合に、重大度3が適切です。業務・導入において、比較的小規模な支障が出ている場合に用います。重大度3の例を以下に記します。

- ユーティリティの一つである agedatabase の遅れにより、キャッシュ・レポートの出力内容が不完全になっている場合(Answer ID 1917: Cached data used in reports (英語)参照)
- レポート・データベースのデータが古い(アンサーID 7417 『レポート・データが正しくない、または古いものに見える』参照)
- サポート担当者が使うワークステーションのうち少数において、定期的にエラーが表示され、とはいえ エラーをクリックで閉じることによって業務を再開・継続できている場合
- アンサーにおいて太字タグが適切に描画処理できていない場合

重大度 4 質問・その他

製品の使い方に関するご質問、またはドキュメントの記載内容に関するお問い合わせには重大度 4 が適切です。これらの場合、オラクルが提供するソリューションを利用した日々の業務には支障がないものと考えられます。お問い合わせを送信する時点において、ソリューションの導入・運用が特に支障なく継続できている場合に用います。なお、ソリューションの導入期日が迫っている際に、その導入作業の完了が予想できなかったり不可能と考えられる場合には、重大度を上げる(重大度の番号を小さくする)ことはできません。

お客様ご自身で解決できなかった製品の使い方に関するご質問を頂いた場合、Oracle Service Cloud テクニカルサポートではアンサー、ドキュメント、チュートリアル(英語)、あるいはコンサルティングやトレーニングについて紹介することがあります。

テクニカルサポートは製品の修理を担い、お客様のサイトが業務をできることを最重要課題としています。したがって、目標を達成するための指導(ガイダンス)、製品の使用法に関するトレーニング、およびサイト導入の支援はできかねます。なお、オラクルではこれらのような支援が必要な際には、コンサルティングおよびマネージ・サービスを提供できます。

- 重大度4の例を以下に記します。
- アプリケーション内に表示されているメッセージの誤字・脱字
- アプリケーションが一度だけクラッシュし、また再現もできない場合
- 製品の機能におけるセットアップ・設定方法の教示
- トレーニング

付記 2

テスト・サイト

テスト・サイトには次の3種類があります。

- アップグレード・テスト・サイト お客様のプロダクション・サイトをアップグレードする際に行う UAT のために、TMM から作成・提供されます。
- 同じバージョンのテスト・サイト (一つまで無償) 現在のプロダクション・サイトのクローンとなります。なお、ブランク・サイトは有償となります。
 - 1. 同じバージョンのテスト・サイト (無償版) カスタマイズ製品、および添付ファイルまでもがプロダクション・サイトから継承されない場合もあります。カスタマイズ製品が再作成され、移動することが必要な際には、オラクル・コンサルティング・サービスをご利用ください。
 - 2. 同じバージョンのテスト・サイト(有償版) 無償版に加えてテスト・サイトを購入・追加することができます。カスタマイズ製品および添付ファイルはプロダクション・サイトから継承されません。テストサイトが再作成され、移動することが必要な際には、オラクル・コンサルティング・サービスをご利用ください。
- 最新バージョンのテスト・サイト 既存のテストサイトをホットアップグレードすることにより、現在 使用しているプロダクション・サイトよりも新しいバージョンで使用できる新機能をお試しいただくこともできます。
- こちらのテスト・サイトは UAT、カスタマイズ製品の作成、または製品中の不具合の修正状況を確認 するような目的で使用することはできません。
 - 4. テスト・サイトにおけるアップグレードの手順は、プロダクション・サイトのそれと異なります。
 - 5. すでにカスタマイズ製品が導入・機能している状態でテスト・サイトをアップグレードした場合、その機能に問題が生じる場合があります。
 - 6. 最新バージョンのテスト・サイトではあくまでも新機能の評価を目的としています。そのため こちらで生じた問題に関して、製品の修理を担う Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは 対応しかねます。

記録の保存とコミュニケーションについて

オラクルでは、すべての顧客から頂いたお問い合わせの内容、および提供した回答をすべて保管しています。サポートのデータベースに保存されたすべての顧客との応対内容関する情報を監察することにより、その応対が適切なものであったことを確かめ、またサポートプロセスの改善のために利用することがあります。Oracle Service Cloud サポートサイト(http://cx-jp.custhelp.com)にある「MY アカウント」より、ご自身で送信したものを含むお客様の組織がこれまでに応対したお問い合わせ内容を読むことができます。

サポートのプロセスおよびリソースについて

お問い合わせを受け付けた際に Oracle Service Cloud テクニカルサポートが用いるリソース(担当技術者およびそれらの人数等)は、その重大度によって決定します。「重大度」の定義については、付記1にある「お問い合わせの重大度について」項を参照してください。指定連絡先の質問・応対内容が適切で詳しく、またテクニカルサポートスタッフからの検査・試験のお願いにご協力いただけるか否かによって、お問い合わせの解決に影響することがあります。つきましては、テクニカルサポートチームと技術的な問題を解決する際には積極的にご協力くださいますようお願いします。

お客様の環境について

業務を成功させるためにも、お客様の環境を適切に設定・維持することが必要不可欠となります。サポートナレッジベース内にある次アンサーでは、環境設定に関する必須条件について詳述しています。

アンサーID 6073『Oracle Service Cloud インフラストラクチャ要件』

お客様の環境に原因が疑われる問題について、効率よくトラブルシューティングするためにも、調査のご協力いただくことが必要です。その環境が上記のインフラストラクチャ要件を満たしているかを確認するため、Oracle Service Cloud テクニカルサポートが検査をお願いすることがあります。このような問題が生じた際、まずはじめに Oracle Service Cloud テクニカルサポートの担当スタッフが環境設定のご確認をお願いします。場合によっては問題をより正確に把握するために、各種ツールをご利用のワークステーションで実行していただき、その出力結果の送付をお願いすることもあります。お客様のIT責任者には、上記のインフラストラクチャ要件をお読みいただいた上で、ご利用のネットワークおよびワークステーション環境が同書に記載された要件を満たしていることを確認していただく必要があります。なお、お客様のIT担当者がこうしたネットワークおよびワークステーション環境の設定する際に Oracle Service Cloud テクニカルサポートではその作業の支援はできかねます。あくまでも Oracle Service Cloud テクニカルサポートでは、お預かりした出力結果データをもとに問題の検証をします。そのため、お客様の環境設定は、あくまでもIT担当者の責任となります。