

Sitecore サポート ポータル お問い合わせフォーマット

Sitecore サポート ポータルへお問い合わせの際は、発生した事象および調査に必要な情報を以下の通り簡潔にご記載ください。予め情報をご提供いただくことで、やりとりの回数が減り、最終的に解決するまでの時間が短縮できます。

■ 事象の説明

(事象の概要)

・事象発生の手順

- 1.
- 2.
- 3.

・結果

・期待する結果

■ クリーンな環境での再現性

クリーンな環境での再現性の有無をご記載ください。

■ 運用環境の説明 (サーバーの数、Web ファームやロード バランサの有無など)

画像の添付ではなく、以下のようにご記載ください。

例：

CD サーバー 2 台 (ロード バランサー有)

CM サーバー 1 台

Processing サーバー 1 台

Solr サーバー 1 台

■ Sitecore サイトの基本情報

取得方法：(Sitecore Support Portal ユーザーズ ガイド chapter1.11)

<https://sdn.sitecore.net/upload/support/jp/sitecoresupportportalusersguide.pdf>

■ 過去に適用した Hotfix やパッチの情報

/sitecore/shell/hotfixes および /sitecore/shell/patches フォルダ配下のファイル一覧

■ 問題を再現した動画 (英語 UI)

動画の場合、翻訳プロセスが発生しないため回答までの時間が短縮できます。

■ 他のブラウザでの再現性

ご提供いただくファイルの名前には英数字のみ使用可能です (日本語不可)。

10MB 以上のファイルは Sitecore Support Box Storage にアップロードしてください。

その際、ファイル名をお知らせください。

Sitecore Support Box Storage 詳細 :

(Sitecore Support Portal ユーザーズ ガイド chapter1.10)

<https://sdn.sitecore.net/upload/support/jp/sitecoresupportportalusersguide.pdf>

次の例のように調査に必要な情報が含まれていない場合、調査を開始するまでのやりとりの回数が増え、最終的に解決するまでに時間がかかります。

悪い例)

Edited by OOO OOO on Monday, September 02, 2019 at 8:37 AM (UTC)

本日以下のエラーが発生しました。

17260 10:19:10 ERROR Cannot create tracker.

Exception: System.Reflection.TargetInvocationException

Message: Exception has been thrown by the target of an invocation.

原因と解決策を教えてください。

※Sitecore サイトの基本情報が添付（またはアップロード）されていない。

※運用環境の説明がない。

※再現性の有無の記載がない。

※再現性がある場合、再現手順や動画（英語 UI）をご提供ください。