お問い合わせの「しおり」

※お問い合わせ前にお読みください







第1章	RCMSサポートについて		
	1-1	サポート対応時間	
	1-2	お問い合わせ前に	
	1-3	お問い合わせ方法	
第2章	不具合発生時のご連絡について		
	2-1	現象の再現方法、または現象の詳細について	
	2-2	現象が発生したタイミングについて	
	2-3	ご利用端末の環境について	
	2-4	その他の情報について	
	2-5	お問い合わせの例文	7
第3章	操作方法に関するお問い合わせについて		
	3-1	対象ページのURLや、モジュールについて	
	3-2	何をしたいのかについて	
	3-3	お問い合わせの例文	
第4章	販売パートナ	└−様へのお願い	•••••• 11



※ 営業時間外、および、土・日・祝日、弊社休業日にお送りいただいたお問い合わせは、 翌営業日以降の対応となります。



○ 第1章: RCMSサポートについて

<u>1-1 サポート対応時間(RCMSサポート事務局)</u>

営業時間:平日11時~18時30分

- 円滑にサポートを行うためにもメールサポートを基本としております。
- 営業時間外、土日・祝日、弊社休業日にお受けしたお問い合わせは、翌営業日以降の対応となります。
- 緊急の対応が必要な場合は、営業時間外でも対応できる場合がありますので、メールもしくは電話にてその旨ご連絡ください。
- お問い合わせ頂いてから1営業日以内を目安に返信するように心がけております。
- お問い合わせの内容やサポートセンターの混雑状況によって、回答までの時間が前後することがあります。

<u>1-2 お問い合わせの前に</u>

RCMSサポートサイトに「基本的な操作」や「よくあるご質問」を掲載しています。 お問い合わせ前に検索・ご確認いただけますと幸いです。

- 構築マニュアル (https://support.r-cms.jp/docs/)
 各モジュールの説明や、管理画面の基本的な見方、項目の説明などを掲載しています。
- <u>チュートリアル</u> (https://support.r-cms.jp/tutorial/)
 記事の作成方法や、新規メンバーの追加方法など、RCMSの基本的な使い方を掲載しています。
- FAQ (https://support.r-cms.jp/help/)
 よくあるご質問や、構築時に役立つTIPSを掲載しています。

サイト公開までの手順や、SSLなどの各種オプション申込時の流れなどについては、以下をご確認ください。

• <u>サイト公開までの流れ</u> (https://support.r-cms.jp/start/publish/)

<u>1-3 お問い合わせ方法</u>

- サポートサイト: <u>お問い合わせフォーム</u> (https://support.r-cms.jp/contact_us/)
- ●メール:弊社サポートのメールアドレス (support@diverta.co.jp)
 ※「問い合わせフォーム」「メール」のどちらでお問い合わせいただいても、対応の優先度や内容は同じです。



RCMSで不具合が発生しておりましたら、誠に申し訳ございません。 詳しくお調べいたしますので、現象の「再現方法」と「発生時刻」をサポートへご連絡ください。 お手数をおかけいたしますが、ご協力くださいますようお願いいたします。

問題の調査・改修には 現象の再現性が重要 です

・以下の情報をまとめてご連絡いただくことで、問題の早期解決に繋がります ・弊社で現象を再現できないときは、調査や改修をできない場合があります

■必須の項目

①再現方法(または、現象の詳細) ⇒ 2-1(4ページ)
 ②発生時刻 ⇒ 2-2(5ページ)

■分かるといい情報

③お客様環境(ご利用端末について) ⇒ 2-3(5ページ)
 ④その他 ⇒ 2-4(6ページ)

<u>RCMSサポート事務局</u>

- ●<u>お問い合わせフォーム</u>(https://support.r-cms.jp/contact_us/)
- ●メール support@diverta.co.jp

営業時間 平日11時00分~18時30分

※ 営業時間外、および、土・日・祝日、弊社休業日にお送りいただいた お問い合わせは、翌営業日以降の対応となります。



2-1 現象の再現方法 または 現象の詳細について

現象の発生箇所、発生時の操作内容、設定内容など、詳細な再現方法をご連絡ください。

●必須

・ページURL:現象を確認できるページのURLや、その箇所

- ○良い例 … https://support.r-cms.jp/help/detail/id=860
- ×悪い例 … FAQのページ

・現象の再現方法

○良い例 … 記事の編集画面で、「画像1」に画像をセットしたのに、フロント画面に表示されない。 ★悪い例 … 設定した画像が出てこなくなりました。

※ 現象が今は再現しない場合は、以下のように 現象の詳細 をご連絡ください。

・現象の詳細(どこで・なにをしたら・どのようになった)

○良い例 … 記事ID:916で、公開日を6月6日12時に指定したのに、すぐ公開されてしまいました。 ★悪い例 … まだ公開したくない記事が、勝手に公開されてしまいました。

●分かるといい情報

- ・対象ページの正しい状態(例:本来だったら画面の右下に画像が表示される)
- ・提供版の変更後や、正式版のアップデート後に挙動が変わったなど、バージョンに関してお気づきの点
- ・画像やファイルをセットした場合、実際にセットしたデータの拡張子やサイズについて
 - ○良い例 ··· JPEG画像。50KB程度。
 - ★悪い例 … ペイントで作ったカラーの画像で、サイズは軽いです。
- ・その他、現象発生時にお気づきの点(例:編集権限で作業すると発生する)

●エラーが発生したら…

エラーを再現できるページのURL、またはエラーの詳細な内容をご連絡ください。

- ○良い例 … https://support.r-cms.jp/help/ にアクセスしたら、 「アクセスしようとしたページは、サイト内に存在しません」と表示されます。
- ★悪い例 … サイトにアクセスしたらエラーになります。



○ 第2章: 不具合発生時のご連絡について

2-2 現象が発生したタイミングについて

●必須

・現象の発生日時、または、「いつまでは問題なかった」など、お分かりになる範囲をご連絡ください。

○良い例 … ・5月6日 10時ころ。

・いつから発生していたかは分からないが、少なくても4月30日は問題なかった。

★悪い例 … 前は問題なかったけど、今日みてみたら、おかしかった。

※ 現象がいつ頃から発生したか不明な場合は、その旨をご明記ください。

●分かるといい情報

現象の発生にムラがある、〇〇をすると発生する、毎日〇時に発生する など

2-3 ご利用端末の環境について

現象の有無や内容は、端末によって異なる場合があります。再現性の向上のために、お客様がご利用OSと ブラウザの情報をご連絡ください。

●必須

・PCやスマートフォンのOS
 ○良い例 ··· MAC OS X、Windows7、iOS、Android など、具体的なOS名
 ×悪い例 ··· パソコン、スマートフォン、タブレット など、端末の種類のみ

・ブラウザ … Google Chrome、Firefox、Safari、Internet Explorer など

●分かるといい情報(OSやブラウザの細かなバージョンや、ログイン状態など)

・OSの詳細 … (例) MAC OS X 10.11.4、Windows7、iOS 9.3.2、Android 6.0 など

・ブラウザの詳細…(例) Google Chrome 50.0.2661.102、Firefox 45.02、Safari 6.2.8、

Internet Explorer 11 など

・ログイン状況 … ①ログインしている/していない ②ログインしたアカウントのメールドレス ③複数のアカウントで発生する/特定のアカウントのみ発生する など



2-4 その他の情報について

●ログインや編集の可否

弊社のテスト環境で現象が再現しない場合は、お客様サイトで現象の確認をさせていただく場合があります。 その際の、お客様サイトへのログインや、操作・変更・更新の可否をご連絡ください。

・ログインの可否…可能な場合は、サポート用のアカウントをご用意のうえ、ID/PWDをご連絡ください。

※ 可能であれば、現象が再現するグループの権限で作成をお願いしたします。

※「招待」ではなく、「メンバー追加」をしてください。

・操作・編集・更新の可否…コンテンツの追加や更新など、現象を再現するための操作の可否をご連絡く ださい。「テスト用のコンテンツなら編集してOK」など条件がある場合は、具体的にご明記ください。

●担当ディレクター名

保守契約をお結びで、担当のディレクターがついている場合は、ディレクター名をご連絡ください。



<u>2-5 お問い合わせの例文</u>

スムーズな調査・改修に繋がる、お問い合わせの例文です。

(例)記事で画像を登録しても、フロント画面に表示されない場合

①発生箇所·再現方法

https://support.r-cms.jp/help/detail/id=860 「画像1」に画像をセットしても、フロント画面に表示されません。 ※ 画像は、添付の jpeg画像 をセットしました

※ ①②は必須の項目です

<u>②発生時刻</u>

5月6日 10時ころ。 少なくとも4月30日に同様の作業をした時は、問題ありませんでした。

③端末環境

・OS/ブラウザ…MAC OS X/Google Chrome ・ログイン状態… ログイン、非ログインどちらの状態でも発生します

<u>④その他</u>

もし当社のサイトでの確認が必要な場合は、テスト用の記事で試してください。 画像は、添付のjpeg画像を使ってください。

■テスト用の記事…記事ID:1050 ■サポート用ログインID/PWD

 $support@diverta.co.jp/\times\times\times\times\times$

担当ディレクター:山田太郎



操作方法に関するお問い合わせでは、以下の情報をまとめてご連絡ください。 具体的な情報が多いと早期回答に繋がります。

■必須の項目

①対象ページのURLや、コンテンツについて

➡ 3-1 (9ページ)

②「何をしたいのか」について

➡ 3-2 (9ページ)

<u>RCMSサポート事務局</u>

●<u>お問い合わせフォーム</u>(https://support.r-cms.jp/contact_us/)

• J-h support@diverta.co.jp

営業時間 平日11時00分~18時30分

※ 営業時間外、および、土・日・祝日、弊社休業日にお送りいただいた お問い合わせは、翌営業日以降の対応となります。



<u>3-1 対象ページのURLや、モジュールについて</u>

お問い合わせの対象になるページのURLや、モジュールを必ずお書きください。

- ●書き方の例
- ➡ ページの場合
 - ○良い例 … https://support.r-cms.jp/help/
 - ×悪い例 … FAQのページ
- ➡ モジュールの場合
 - ○良い例 … 記事モジュール
 - ×悪い例 … FAQのページの、左上に設置しているもの

<u>3-2「何をしたいのか」について</u>

現在の状態と、何をどのようにしたいのかを具体的にご連絡ください。 テキストのみの説明が難しい場合や、特定のイメージがある場合は、参考URLなどを併せてご連絡ください。

●書き方の例

○良い例 … 記事の量が増えて一覧で探すのが大変です。
 フロント画面で記事を検索出来るようにしたいのですが、どのように設定すればいいですか?
 ■参考URL: https://〇×△.com (右上の検索ボックス)

★悪い例 … 記事が多くて困っています。どうすればいいですか。



<u>3-3 お問い合わせの例文</u>

スムーズなサポートに繋がる、お問い合わせの例文です。

(例) フロント画面での、記事検索の方法を知りたい場合

①対象のページURL https://support.r-cms.jp/help/

<u>②何をしたいのか</u>

記事の量が増えて一覧で探すのが大変です。 フロント画面で記事を検索出来るようにしたいのですが、どのように設定すればいいですか? ■参考URL(ページ右上の、検索ボックスのイメージです) https://O×△.com

参考URLがない場合は、簡単な図などを添えていただきますとスムーズです。



サポート事務局へのお問い合わせの際には、事前に以下をご確認ください。 ご協力のほどよろしくお願いいたします。

■不具合のご報告があった場合には…

販売パートナー様環境にて現象の再現を確認してから、サポート事務局へご連絡ください。

- ※現象についての確認内容は、本しおりの3ページをご参照ください。
- ※ 販売パートナー様環境で<u>再現しない場合</u>は、その旨をご連絡ください。 その際には、エンドユーザ様と、販売パートナー様のPC環境(OS、ブラウザ)ご連絡ください。

■操作方法のお問い合わせがあった場合には…

本しおりの9ページをご参照のうえ、サポート事務局までお問い合わせください。

