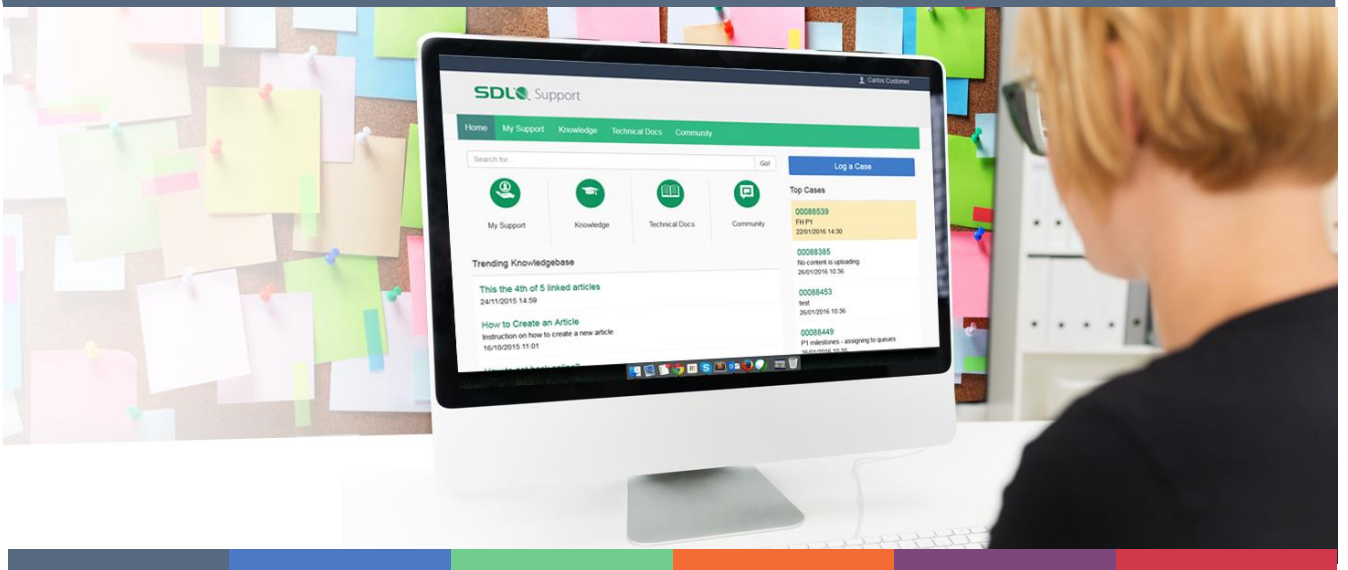




SDL Customer Gateway

ユーザーガイド



SDLはこのたび、Salesforce.comのServiceCloudを活用した新しいカスタマーサポートポータル、SDL Customer Gateway Portalを導入いたしました。

SDL Customer Gatewayでは、使いやすいインターフェイスを通じてさまざまな機能をご利用いただけます。ケースの登録、ナレッジベースへのアクセス、技術文書のダウンロード、SDLコミュニティへの参加をすべて1か所で行うことができます。

是非この新しいシステムをご活用下さい。SDLは今後もシステムの改善に取り組み、機能と使いやすさをさらに向上させていく計画です。ご質問などございましたら、customer_programs@sdl.comまでお問い合わせください。

目次

SDL CUSTOMER GATEWAY の概要	4
使用可能なブラウザ	4
使用可能なサポートツール	4
SDL CUSTOMER GATEWAY へのログイン	5
SDL CUSTOMER GATEWAY ホームページの概要	5
ケースの作成	7
PSMA が期限切れ／未契約の場合	8
My Support	9
ケースの状態	9
パートナーによるケースの作成	10
ケースの確認	11
未解決のケースの表示	11
クローズ済みケースの表示	11
ケースの更新	11
ケースのエスカレーション	12
ケースの再オープン	13
ケースの解決	13
ケースのクローズ	13
フィードバックフォーム	14
7日後の自動クローズ	14
KNOWLEDGE	14
記事の検索	14
記事のフィルタリング	14

SDL Customer Gateway の概要

SDL Customer Gateway にアクセスするには、SDL Web ホームページ www.sdl.com/jp/ の [サポート] メニューで [サポート依頼の記録] をクリックします。または、gateway.sdl.com から直接 SDL Customer Gateway にアクセスすることもできます。

使用可能なブラウザ

- Chrome（最新版）
- Internet Explorer 9 以降
（複数のファイルを添付できるので Internet Explorer 10 以降を推奨）
- Mozilla Firefox（最新版）
- Microsoft Edge（最新版）

使用可能なサポートツール

使用可能なサポートツールは、ログインしているかどうかによって異なります。

ログインしていないユーザー	ログインしているユーザー
よく読まれているナレッジベース記事の表示	よく読まれているナレッジベース記事の表示
ナレッジベースへのアクセス	ナレッジベースへのアクセス
製品の技術文書へのアクセス	製品の技術文書へのアクセス
SDL コミュニティへのアクセス（一部のコミュニティグループへのアクセスには SDL ID が 必要です）	すべての SDL コミュニティへのアクセス
	重要事項／サポートに関するお知らせの表示
	サポートケースの登録
	ご自分の未解決ケースおよびクローズ済みケースの 表示／検索
	カスタマーグループの他のメンバーが報告した 未解決ケースおよびクローズケースの表示／検索

SDL Customer Gateway へのログイン

既存ユーザー

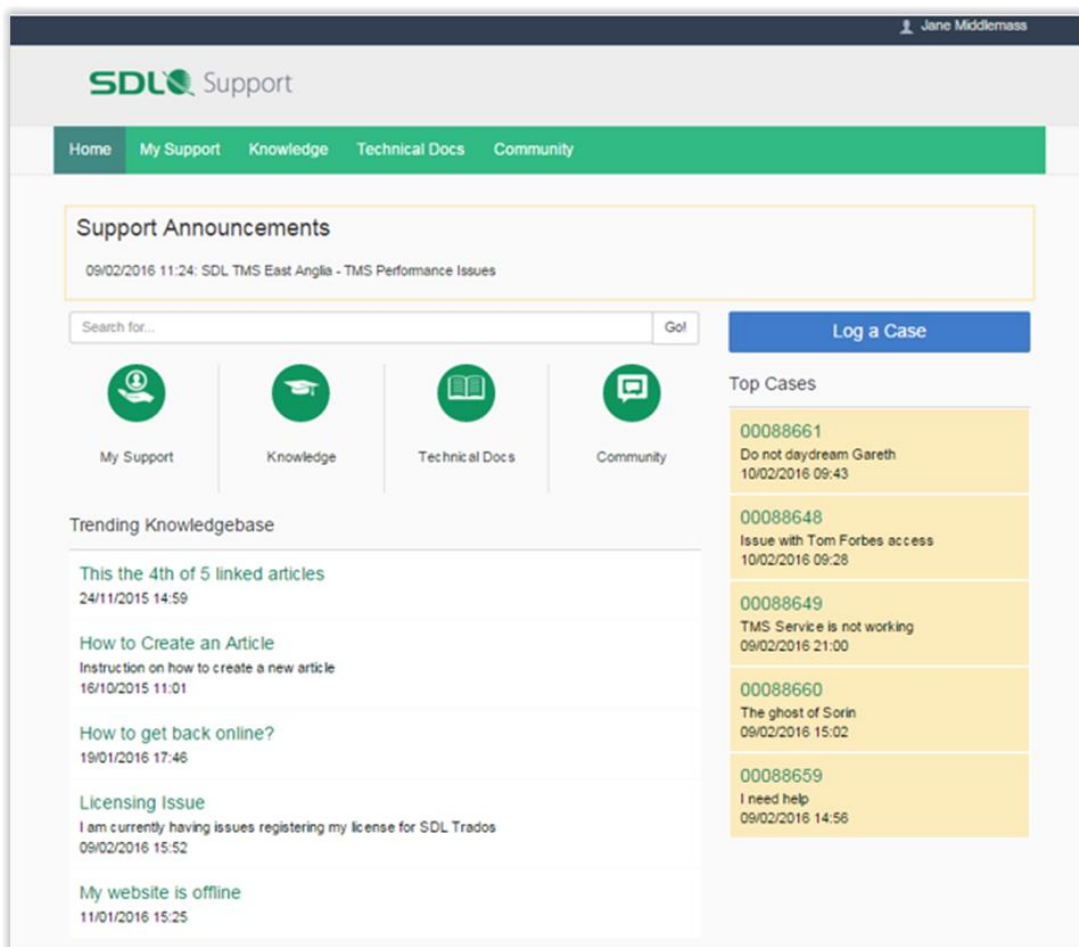
既存ユーザーは、SDL ID のユーザー名とパスワードを使用して SDL Customer Gateway に直接ログインできます。パスワードを忘れた場合は、[\[パスワードをお忘れの場合\]](#) リンクを使用してパスワードをリセットします。

新規ユーザー

新規ユーザーは、SDL Customer Gateway ホームページの右上隅にある [\[Login/Register\]](#) リンクをクリックして SDL ID を作成します。

SDL Customer Gateway ホームページの概要

このスクリーンショットは、ログイン直後のユーザーに表示される SDL Customer Gateway ホームページのレイアウトを示しています。ログインしていないユーザーにも同様のレイアウトが表示されますが、Gateway の一部が使用不可能になっています。これについては[「使用可能なサポートツール」](#) セクションをご参照ください。



The screenshot displays the SDL Customer Gateway homepage for a user named Jane Middlemass. The page features a navigation bar with tabs for Home, My Support, Knowledge, Technical Docs, and Community. Below the navigation bar, there is a 'Support Announcements' section with a recent announcement from 09/02/2016 regarding TMS performance issues. A search bar is present with a 'Go!' button and a 'Log a Case' button. The page is divided into four main sections: 'My Support', 'Knowledge', 'Technical Docs', and 'Community', each with a corresponding icon. A 'Trending Knowledgebase' section lists several articles, including 'This the 4th of 5 linked articles', 'How to Create an Article', 'How to get back online?', 'Licensing Issue', and 'My website is offline'. A 'Top Cases' section on the right lists several open cases with their IDs and titles.

重要事項／サポートに関するお知らせ

SDL Customer Gateway の上部には、ご使用されている、SDL がホスティングしている製品に関連する重要なお知らせが表示されます。

検索

[**Search for knowledge**] フィールドでは、キーワードによる検索を通じてナレッジベース内の関連情報を検索できます。

My Support

ご自分のケースにアクセスするには、メニューバーの [**My Support**] リンクをクリックします。 [**Open Cases**] タブが表示されます。組織内の他のメンバーの未解決ケースを表示したい場合は、 [**Show all cases**] チェックボックスをオンにします。クローズ済みのケースを表示したい場合は、 [**Closed**] タブをクリックします。特定のキーワードを含むケースを検索することもできます。

Knowledge

ナレッジベースにアクセスするには、メニューバーの [**Knowledge**] リンクをクリックします。ナレッジベースの記事は、**FAQ (よくある質問)**、**Product Lifecycle Information (製品のライフサイクル情報)**、**Reference Article (参考資料)**、**Release Information (リリース情報)** などの Article Type、または [**Category Filters**] に標示される **SDL 製品** でフィルタリングできます。 [**Category Filters**] の下に表示される製品は階層構造になっています。製品グループをクリックすると、個々の製品が表示されます。詳しくは、「[Knowledge](#)」セクションをご参照ください。

Technical Docs

製品のドキュメント (インストラクションガイドやトラブルシューティングガイドなど) にアクセスするには、メニューバーの [**Technical Docs**] リンクをクリックします。

Community

SDL コミュニティにアクセスするには、メニューバーの [**Community**] リンクをクリックします。

Log a Case

SDL Customer Gateway にログイン中の状態である必要があります。そして、メニューバーの [**Home**]、 [**Knowledge**]、 [**My Support**] のいずれかのリンクから [**Log a Case**] ボタンをクリックし、SDL のサポートに新しいケースを登録します。詳しくは、「[ケースの作成](#)」セクションをご参照ください。

Top Cases

ここには、ご自分で登録したケースのうち、SDL のサポートのまたはご自分が最近更新したものが一覧表示されます。

Latest Articles

このセクションには、最近公開されたナレッジベースの記事が一覧表示されます。

ケースの作成

購入された PSMA またはサポート & メンテナンス契約の対象となっている SDL 製品について、ケースを登録できます。

翻訳生産性向上ソフトウェア製品に限り、PSMA を購入していなくても、インストールまたはライセンスに関するケースを登録できます。

ケースの登録方法

1. My SDL アカウントの ID/パスワードを使用して **SDL Customer Gateway** にログインします。
2. **[Log a Case]** ボタンをクリックします。
3. **[Product]**、**[Subject]**、**[Description]**、**[Service Impact]**、**[Urgency]** など、(*) マークの付いたすべての必須フィールドに入力します。
4. **Product** : ドロップダウンメニューから選択します。
5. **Environment** : ドロップダウンメニューから選択します。
6. **Subject** : このフィールドに入力したテキストは、ページの右側にある**[Suggested Articles]** の検索に反映されます。
7. **Description** : 発生している問題とその問題を再現する詳細な手順について記載します。表示されたエラーメッセージや問題が発生している環境などの情報がある場合は、それらも入力します。
8. **Service Impact** : ドロップダウンメニューから選択して、**[Description]** フィールドを入力します。**[Description]** フィールドへの入力は任意ですが、入力すると、サポートチームがサービスの影響を判断しやすくなります。例：影響を受けている人数/ユーザー数。回避策はあるか？
9. **Urgency** : ドロップダウンメニューから選択して、**[Description]** フィールドを入力します。**[Service Impact]** フィールドと同様に入力は任意ですが、入力すると、サポートチームが緊急度を判断しやすくなります。例：納期が迫っているか？
10. **Customer Reference** : 独自の IT チケット番号や関連情報を入力する任意のフィールドです。
11. **File Attachments** : フォームの最後に最大 5 つの添付フィールドを追加できます。各添付ファイルのサイズは最大 10MB です。
12. **[Submit Case]** をクリックします。
13. 空白のままの必須フィールドがあると、ケースを登録できないというエラーメッセージが表示されます。(*) マークの付いているすべての必須フィールドが入力されていることを確認してください。入力されていないフィールドは強調表示されます。

ケースが登録されると、ご自分のケース ID が含まれた **[Case Detail Summary]** ページが表示されます。右側の **[Quick Actions]** セクションについては、「[Quick Actions](#)」セクションをご参照ください。

影響度と緊急度

ケースを登録する際、発生している問題の影響度と緊急度を選択する必要があります。

影響度のオプション：

- Some users/workaround in place（一部のユーザー／回避策あり）
- All users/workaround in place（全ユーザー／回避策あり）
- Some users/no workaround（一部のユーザー／回避策なし）
- All users / no workaround（全ユーザー／回避策なし）

テキストフィールドには、影響について可能な限り多くの情報を入力してください。サポートチームがケースの影響度合いをよりの確に判断するために役立ちます。

緊急度のオプション：

- **Low**：メニュー表示等の問題で不便が生じるものの、機能は使用可能である。
- **Medium**：一部の機能が使用不可能になる可能性があり、ビジネスプロセスに影響を与える。
- **High**：その問題によってビジネスプロセスの停止や作業の抑制につながるような不具合が生じ、ユーザーが作業できなくなる。
- **Critical**：その問題によって、システムのクラッシュまたは顧客データの損失が生じたり、システムの主要機能に障害が発生し続ける。

テキストフィールドに、問題の緊急度について可能な限り多くの情報を入力してください。例えば、「納期が迫っている」などの情報を記載します。

PSMA が期限切れ／未契約の場合

無料アカウントのケース

翻訳生産性向上ソフトウェア製品に限り、PSMAを購入していなくても、無料のアカウントでインストールまたはライセンスのケースを登録できます。

これらのオプションは、無料のアカウントでログインすると、ケースの登録画面に表示されます。

My Support

Gateway の [My Support] セクションでは、[Show all cases] チェックボックスを使用して、表示をご自分のケースのみか組織全体のケースに切り替えることができます。

ケースは [Open Cases] と [Closed Cases] という 2 つのタブに分かれています。

いずれのタブにも、[Unread]、[Case number]、[Subject]、[Priority]、[Status]、[Product]、[Customer reference]、[Modified date/time] などの列があり、それぞれの列で並べ替えが可能です。

SDL のサポートエンジニアがケースを更新すると、当該のサポートケースに [Unread] のマークが付きます。この場合、[Unread] 列がチェックマークで強調表示になり、その行のテキストが太字になります。

[Case Number] 列でいずれかのケースをクリックすると、そのケースの詳細ページが表示されます。必要であれば、この詳細ページからケースをエスカレーションすることもできます。詳しくは、「[ケースのエスカレーション](#)」セクションをご参照ください。

ケースのエスカレーションを解除することもできます。エスカレーションを解除するには、[My Support] 画面から該当ケースを開き、[Quick Actions] リストから [Request De-escalation] をクリックします。[Comment] フィールドに入力してから、[Request] ボタンをクリックして内容を確認します。

ケースの状態

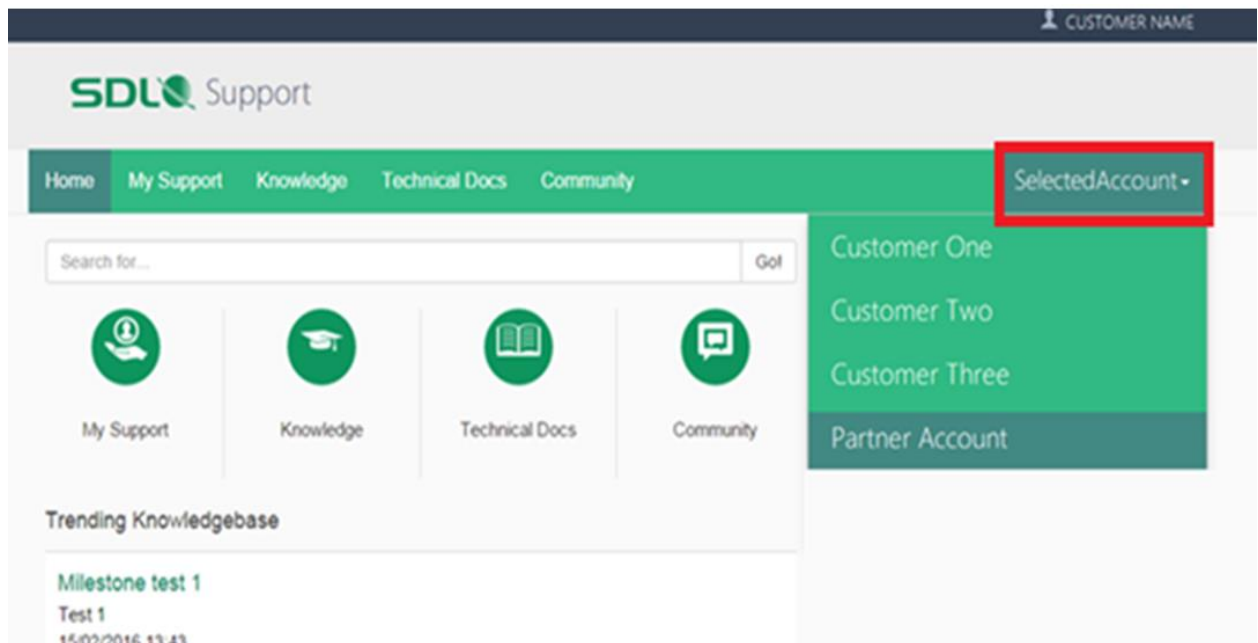
ケースはそのライフサイクルを通じて状態が変化します。

- **New Raised** : ユーザーがケースを登録しました。
- **With SDL** : サポートチームがケースに対応しています。
- **With Customer** : ユーザー側からのレスポンス待ちです。
- **Resolved** : 解決策、説明、または修正が提供されました。
- **Resolved (Defect Raised)** : 解決策または説明が提示され、開発チームに不具合が報告されました。
- **Closed** : ケースがアーカイブされ、更新できない状態になりました。問題が再発した場合は、新たなケースとして記録する必要があります。
- **Closed (Defect Raised)** : ケースがアーカイブされ、更新できない状態になりました。関連する不具合は開発チームに報告され、開発チームにて対応中です。

ケースがどちらかの [Resolved] 状態となった後、問題が解消されない状況が出て来た場合には、[Quick Actions] リストの [Reopen Case] を選択してケースの Reopen をして下さい。また問題が解消したことを確認された場合は、[Close Case] でケースを Close して下さい。Reopen されたケースは [With SDL] 状態になり、引き続きサポートチームがケースの対応を行います。クローズされたケースは、[My Support] の [Closed] セクションに移動します。クローズされたケースは Reopen できません。

パートナーによるケースの作成

パートナーは、お客様の代わりにケースの閲覧、更新、クローズを行うことができます。SDL Customer Gatewayにログインすると、デフォルトの状態ではメニューの右側にパートナー名が表示されます。



お客様の代わりにチケットを登録するには、ドロップダウンメニューから該当するアカウントを選択します。アカウントはいつでも切り替えることができます。

ケースの登録方法については、「[ケースの作成](#)」をご参照ください。

自身のパートナーアカウントに属しているお客様のアカウントのケースを表示するにはメニューバーから表示するアカウントを選択し、[My Support] をクリックします。

ケースの確認

ご自分のケースを更新、確認、またはエスカレーションするには、[SDL Customer Gateway](#) にログインする必要があります。

未解決のケースの表示

1. トップメニューの **[My Support]** をクリックします。
2. **[Open Cases]** タブには、ご自分のアカウントで登録されたケースのうち、現在未解決のものが表示されます。組織内の別の人が登録したケースが表示されない場合は、**[Show all cases]** チェックボックスをオンにします。
3. 表示したいケース ID をクリックします。

クローズ済みケースの表示

1. トップメニューの **[My Support]** をクリックします。
2. **[Closed Cases]** タブには、ご自分のアカウントで登録されたケースのうち、クローズ済みのものが表示されます。組織内の別の人が登録したケースが表示されない場合は、**[Show all cases]** チェックボックスをオンにします。
3. 表示したいケース ID をクリックします。

ケースの更新

[Closed] 状態になっているケース以外は更新できます。更新が必要なケースを表示してください。

ケースへのコメントの追加

ケースにコメントを追加したり、Eメールの通知に直接返信することでケースを更新できます。Eメールで返信する場合は、件名を変更しないでください。

ケースにコメントを追加するには：

1. SDL Customer Gateway でケースを開きます。
2. **[Quick Actions]** メニューで **[Add a Comment]** を選択します。
3. **[Comment]** ボックスにコメントを入力します。
4. **[Submit]** をクリックして変更を保存します。

ケースの連絡先の管理

ケース更新時に他の人に通知する必要がある場合は、その他の連絡先として追加できます。連絡先はケースごとに管理されます。

1. 該当するケースを開きます。
2. **[Quick Actions]**メニューで **[Manage Case Contacts]** を選択します。
3. **[Contacts]** セクションのドロップダウンボックスで、連絡先として追加する Eメールアドレスを選択し、**[+]** ボタンをクリックします。連絡先を削除する場合は、該当する名前を選択して **[-]** ボタンをクリックします。連絡先として事前に登録されていない Eメールアドレスを追加する場合は、**[Additional Email Addresses]** セクションに Eメールアドレスを入力してから **[+]** ボタンをクリックします。

4. [Submit] をクリックして変更を保存します。

ケースへの添付ファイルの追加

未解決のケースには添付ファイルを追加できます。

1. 該当するケースを開きます。
2. [Quick Actions] メニューで [Add Attachments] を選択します。
3. [Select File] セクションで [Browse] をクリックします。
4. アップロードするファイルを探し、そのファイルをダブルクリックします。
5. [Comment] ボックスを使用して、必要な情報を記述できます。
6. [Submit] をクリックして保存します。
7. そのケースを表示すると、[Attachments] タブに添付ファイルが示されるようになります。

複数のファイルをアップロードする場合は、一旦 zip ファイルにまとめてからアップロードしてください。

ケースの影響度や緊急度の変更

ケースの影響度や緊急度はいつでも変更できます。

1. 該当するケースを開きます。
2. ケースが表示されたら、[Quick Actions] メニューの [Update Impact/Urgency] をクリックします。
3. ドロップダウンメニューから、新たな [Service Impact] および [Urgency] を選択します。
4. [Comments] ボックスに、影響度または緊急度を変更した理由を入力します。
5. [Submit] をクリックして変更を保存します。

ケースのエスカレーション

ケースのエスカレーションはいつでもリクエストできます。エスカレーションが必要な場合は、SDL Customer Gateway にログインして、該当するケースを表示してから、[Quick Actions] メニューで [Request Escalation] をクリックします。このプロセスの完了時に、リクエストしたエスカレーションに関する追加情報を求められます。



エスカレーションをリクエストすると、ケースのタイトルにこのアイコンが表示されます。



ケースのエスカレーションがリクエストされると、SDL テクニカルサポート サービスポリシーに従って審査が行われます。リクエストが承認されると、アイコンが赤に変わります。

エスカレーションのリクエストが却下された場合はアイコンが表示されなくなります。エスカレーションはいつでも再リクエストできます。

ケースの再オープン

ケースの再オープンは、[Resolved] 状態のケースに対してのみ可能です。ケースを再オープンするには、SDL Customer Gateway にログインしてから、[Quick Actions] メニューで [Reopen Case] をクリックします。ケースを再オープンする理由を入力します。

[Resolved] 状態になったケースは7日後にクローズ状態になり、再オープンできなくなります。問題が完全に解決された場合は、ケースを手動でクローズすることもできます。詳しくは、「[ケースの解決](#)」セクションをご参照ください。

ケースの解決

SDL Customer Gateway でケースを表示すると、右側に [Quick Actions] セクションが表示されます。このセクションのメニューでは、ケースに対してさまざまな操作を行えます。可能な操作の概要を以下の表にまとめました。

Quick Actions

アクション	説明
Add a Comment	ケースにコメントを追加する場合に使用します。
Add Attachment	SDL にファイル（スクリーンショット、ログ、設定のファイルなど）を提供する場合に使用します。
Close Case	ケースをクローズします。
Update Impact/Urgency	ケースの影響度または緊急度を変更します。
Request Escalation	ケースのエスカレーションをリクエストします。ケースのエスカレーションをリクエストします。リクエスト後、シニアマネージャーの承認審査が行われます。
Request De-escalation	エスカレーションされたケースを差し戻します。

ケースのクローズ

ケースはいつでもクローズできます。ケースを開き、[Quick Actions] セクションで [Close Case] を選択します。Resolution を入力して、[Close] をクリックします。

そのケースが [Open Cases] タブから [Closed Cases] タブに移動します。

一旦クローズされたケースは再オープンできません。万が一問題が再発した場合は、新しいケースを登録してください。

フィードバックフォーム

ケースのクローズ後、アンケートフォームが送られます。SDL のサポートについてご意見・ご感想をご記入ください。

7 日後の自動クローズ

[**Resolved**] 状態に変更されたケースは、[**Open Cases**] として 7 日間置かれた後、自動的にクローズされます。これより早く手動でクローズすることもできます。

Knowledge

[**Knowledge**] タブで、特定の問題に関連した記事を見つけることができます。SDL Customer Gateway で [**Knowledge**] タブにアクセスすると、次の項目が表示されます。

- 記事の検索に使用できる検索バー
- 新しい記事のリスト
- タイプおよびカテゴリのフィルタ

記事の検索

エラーコードやメッセージなどの検索キーワードを [**Search for knowledge**] ボックスに入力します。検索キーワードにワイルドカードや演算子を使用することもできます。検索キーワードにワイルドカード (*) や演算子 (AND/OR) を使用することもできます。

記事のフィルタリング

ArticleTypes

記事は次のタイプに分類されています。

- FAQ (よくある質問)
- Product Lifecycle Information (製品のライフサイクル情報)
- Reference Article (参考資料)
- Release Information (リリース情報)
- Solution Article (問題解決方法に関する記事)
- User guide (ユーザーガイド)

記事のリストをこれらのタイプでフィルタリングできます。また、複数のタイプを選んで表示させることもできます。選択したオプションは強調表示され、そのオプションを再度クリックすると選択が解除されます。

Category filters

[Knowledge] タブの [Category filters] を使用すると、記事や質問を見つけやすくなります。記事はカテゴリに分類されているので、SDL のナレッジベースをフィルタリングすることで、必要な記事を簡単に見つけることができます。該当するすべての記事を表示させるには、カテゴリでのフィルタリングが効果的です。このフィルタリング結果には、カテゴリ階層でそのカテゴリの上位および下位に位置する関連カテゴリが含まれます。例えば、Translation Productivity カテゴリには、**SDL Trados Studio > File type Support** の階層レベルがあり、**File type Support** でフィルタリングした場合、**File type Support** と **SDL Trados Studio** に分類されている記事が表示されます。関連性の無い記事を排除するため、カテゴリフィルタリングでは、上下方向ではない兄弟／従弟関係などのカテゴリの記事は結果に含まれません。例えば、Multiterm (SDL Trados Studio の兄弟に相当するカテゴリ) に関する記事は表示されません。

カテゴリフィルタを選択する際に、[Back] ボタンを使用すると前のカテゴリグループに移動し、[Clear All] ボタンを使用するとフィルタをリセットできます。

記事の評価

記事を開くと、その記事が役立つと感じたユーザーの数が表示されます。**親指を上げる**または**下げる**イラストのボタンをクリックして記事を評価できるのは、ログイン済みのユーザーだけです。

SDL について

SDL (LSE : SDL) は、グローバルコンテンツの管理ソリューションとランゲージソリューションをリードしています。20年以上の経験を持つSDLは、グローバル規模で変革をもたらすような業績を実現するデジタルエクスペリエンスを企業が構築できるようにサポートします。

SDL のソリューションは、複数のブランド、Web サイト、言語、デバイスに展開されたコンテンツの複雑な管理を簡素化し、トップグローバルブランド 100 社のうち 79 社に利用されています。Go Global faster with SDL.

詳しくは、[SDL.com/jp/](https://www.sdl.com/jp/)をご覧ください。Twitter、LinkedIn、Facebook でも情報発信しています。

Copyright © 2016 SDL plc. All Rights Reserved. ここに記載されている製品名およびサービス名は、登録各社の商標および登録商標です。