

My Oracle Support

サービス・リクエスト作成ガイド

My Oracle Supportへようこそ

Oracle社の製品およびサービスを最大限に活用し、答えを見つけて、コミュニティと関わり、問題を解決してください。



サイン・イン

Oracleハードウェア、ソフトウェアおよびマネージド・クラウドのサポート

XXXX.XXXX@XXXX.COM [変更](#)

次

または、他のOracleサポート・ポータルにサインインします

Oracle Cloud InfrastructureとCloud Applications

その他 ▼

クラウド・ユーザーの統合サインイン・エクスペリエンス

Cloud InfrastructureおよびCloud Applicationsの新しいサポート・ポータルであるMy Oracle Cloud Supportの導入の一環として、サインイン・ページを再設計しました。

左側の手順に沿って、サポート・ポータルにサインインしてください。

[詳細](#)

日本オラクル株式会社
グローバル・カスタマ・サポート
作成日：2009年8月19日
更新日：2024年11月20日
バージョン：4.5

目次

はじめに.....	3
SR の作成とサポート ID.....	4
ソフトウェアの SR 作成.....	6
ハードウェアの SR 作成.....	13
Engineered System (一体型システム) の SR 作成.....	25
サポート・パートナーがお客様の代理で SR を作成.....	27
サポート・パートナーとしてお客様の代理でソフトウェアのSR を作成.....	28
サポート・パートナーとしてお客様の代理でハードウェアのSR を作成.....	31
お客様(エンドユーザー)のサポートID やシリアル番号が見つからない場合	34

はじめに

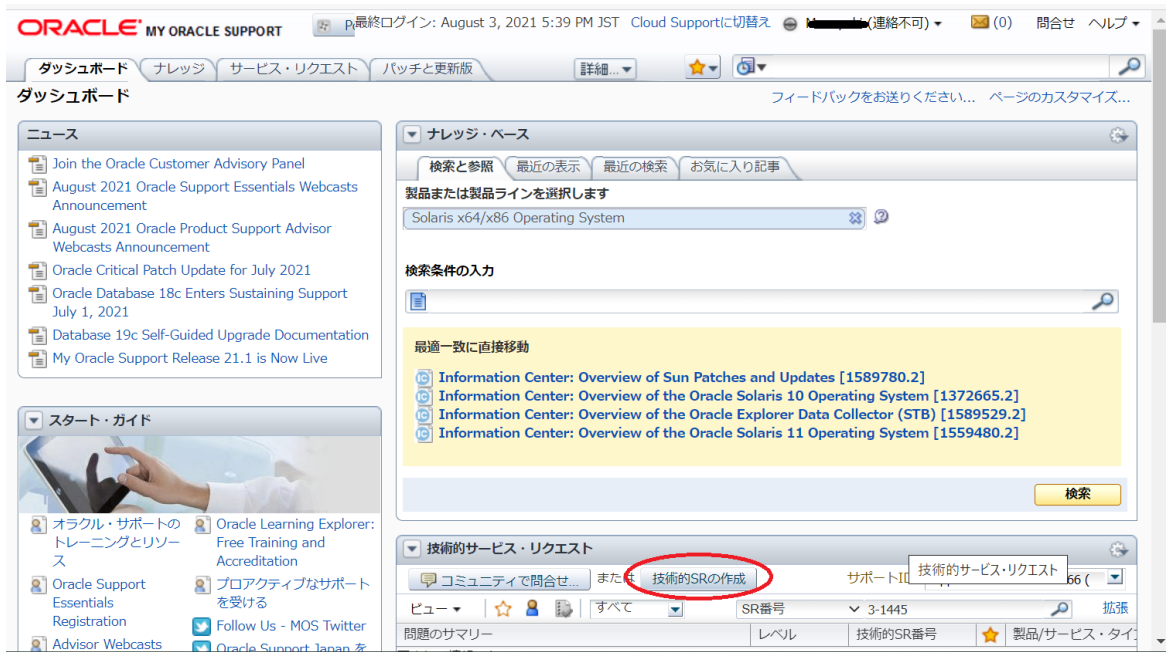
このドキュメントでは、サービス・リクエスト(SR)の作成に不慣れなお客様向けに、My Oracle Support (<https://support.oracle.com>) での作成方法をご案内いたします。本ドキュメントで作成方法をご案内する SR の種類は、次の通りです。

- ソフトウェアの SR
- ハードウェアの SR
- Engineered System (一体型システム) の SR
- サポート・パートナーがお客様(エンドユーザー)の代理で作成するソフトウェアの SR
- サポート・パートナーがお客様(エンドユーザー)の代理で作成するハードウェアの SR

なお、ご案内する作成方法は標準的な SR の作成方法であり、SR 作成画面で表示される全ての項目やフィールドについての説明は行いません。また、SR の作成は、**My Oracle Support** のダッシュボード ページと サービス・リクエスト ページのどちらからも行うことができます。本ドキュメントの説明では、ダッシュボード ページ からの作成を例にとり説明します。

SR の作成とサポート ID

SR の作成は、SR の作成 ボタンをクリックして開始します。



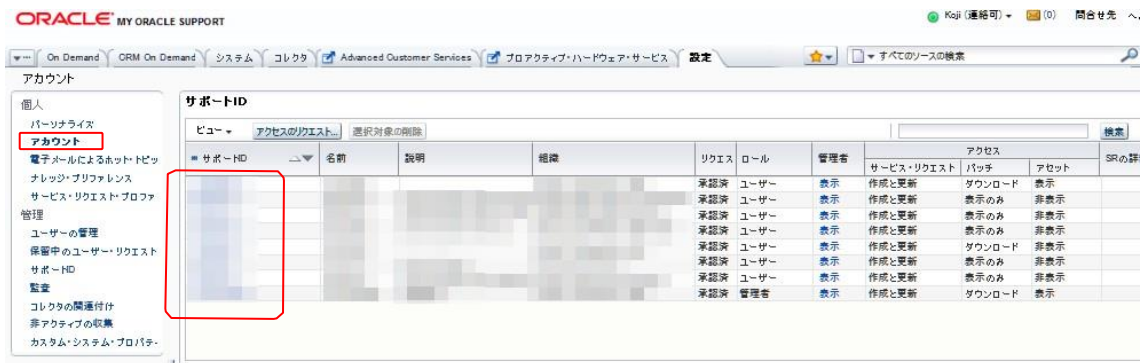
作成できる SR の種類は、サインインしているユーザー・アカウントに関連付けられているサポート ID の種類によって異なります。例えば、ソフトウェアのサポート契約を管理するサポート ID と、ハードウェアのサポート契約を管理するサポート ID の両方が関連付けられている場合、SR の作成ボタンをクリックすると、次のように ハードウェア と ソフトウェア のどちらかが選べるようになっています。



一方、どちらか一方のサポート契約を管理する サポート ID のみが関連付けられている場合、次のように、どちらかのみが表示されます。



サインインしているユーザー・アカウントにどういったサポート ID が関連付いているかは、[詳細 >>](#) [設定](#) タブ の [アカウントと権限](#) から確認できます。また、それぞれのサポート ID をクリックすることでそのサポート ID の契約情報を参照することができます。



ソフトウェアの SR 作成

SR の作成 ボタンをクリックし、SR 作成画面へ遷移してください。SR 作成画面では、必須入力項目に * が表示されますので、それらの項目は必ず入力してください。

一番目のステップ 問題 では、SR のやり取りの言語、問題の簡単な内容、サポート ID、SR の作成方法などを入力します。

まず、この SR の対応言語の確認をします。サービス・リクエスト言語のリストを、編集 リンクから開き、ご希望の言語を指定します。日本語での対応を希望する場合は、**Japanese** を選び、**OK** ボタンをクリックしてください。日本語以外の言語を選択すると、日本語以外の対応を行っているサポート・エンジニアが担当者としてアサインされ、日本語対応を行うために時間を要する場合があります。

なお、これをデフォルト設定にする のチェック・ボックスを入れることで、次回から使用するデフォルトの言語を変更することができます。

The screenshot shows the 'Service Requests' creation interface. A dropdown menu is open, listing various languages. 'Japanese' is selected and highlighted in blue. The interface includes a progress bar with '問題' (Problem) as the current step. There are input fields for '問題のサマリー' (Problem Summary) and '問題の説明' (Problem Description). A 'ヒント' (Hint) box on the right provides instructions on how to write the problem description. At the bottom, there is a note about using 'SRプロフィール' (SR Profile) or '既存のSR' (Existing SR) to auto-populate the summary and description fields.

次に、問題のサマリー と 問題の説明 を、それぞれのフィールドに入力します。エラー・コードが発生している問題であれば、そのエラー・コードを入力してください。

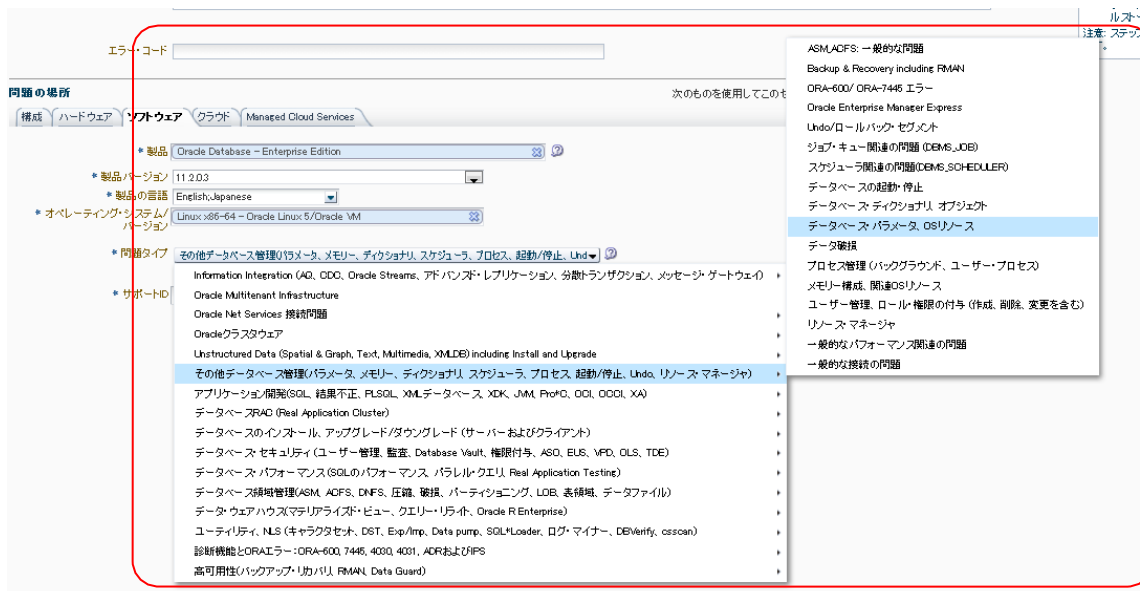
The screenshot shows the 'Service Requests' creation interface with the '問題/重大度' (Problem/Severity) step selected. The '問題のサマリー' (Problem Summary) field contains '製品の問題です' (It's a product issue) and the '問題の説明' (Problem Description) field is empty. The 'エラー・コード' (Error Code) field is also empty. The '重大度' (Severity) dropdown is set to '3 - 標準' (Standard). There are also dropdowns for '課題タイプ' (Issue Type) and 'ビジネスへの影響' (Impact on Business). A note at the bottom provides information about the 'Oracle GCSのセキュリティ上の措置' (Oracle GCS security measures) and a link to the 'Oracle GCSのセキュリティ上の措置' (Oracle GCS security measures) page.

続いて、SR 対象となる製品名とそのバージョン、ご利用のプラットフォームやデータベースなど の情報をリストから選びます。最初の 製品 リストで選んだ値によって、その後が続くリストの構成 や必須入力項目が、動的に変更されるようになっています。なお、製品が不明な場合は、最も適切だと考えられるものを選択してください。

製品 のリストに表示される値には、サポート契約をお持ちの製品とそれに関連する製品の製品名が予め絞り込まれて表示されます。また、キーワードとなる文字列を入力すると、その文字列を含んだ値のみが自動的に絞り込まれて表示されます。もし、該当する製品が見当たらない場合、入力文字を削除したうえで [すべての製品](#) や [階層の表示\(V\)](#) から製品の検索を行ってください。

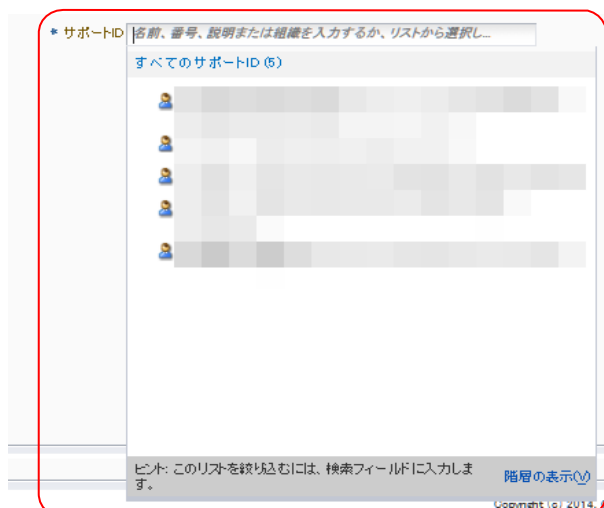
製品の選択後、製品のバージョン、製品の言語、オペレーティング・システム/バージョンをプルダウンメニューおよびキーワード検索で入力してください。

次に、問題タイプ のプルダウンメニューから、お問い合わせの内容に合う適切な問題タイプを選択します。



次に、SR で問題を問い合わせる製品のサポート情報を管理している サポート ID を選択します。

サポート ID のリストを開き、該当するサポート ID を選びます。リストには、この SR を作成しているユーザー・アカウントに関連付けられているサポート ID が表示されます。



サポート ID の入力が終わりましたら、次のボタンをクリックして次のステップへ進んでください。

二番目のステップ ソリューション では、前ステップの入力内容や問題のタイプに応じた出力される推奨ドキュメントの参照を行います。

ここまでに入力した情報を元に、この SR で問合せようとしている問題に関連した事例や問題を扱っているナレッジの自動検索が実行されます。検索されたナレッジの中に、問題の一次対処に役立つようなものがあれば、それを確認します。

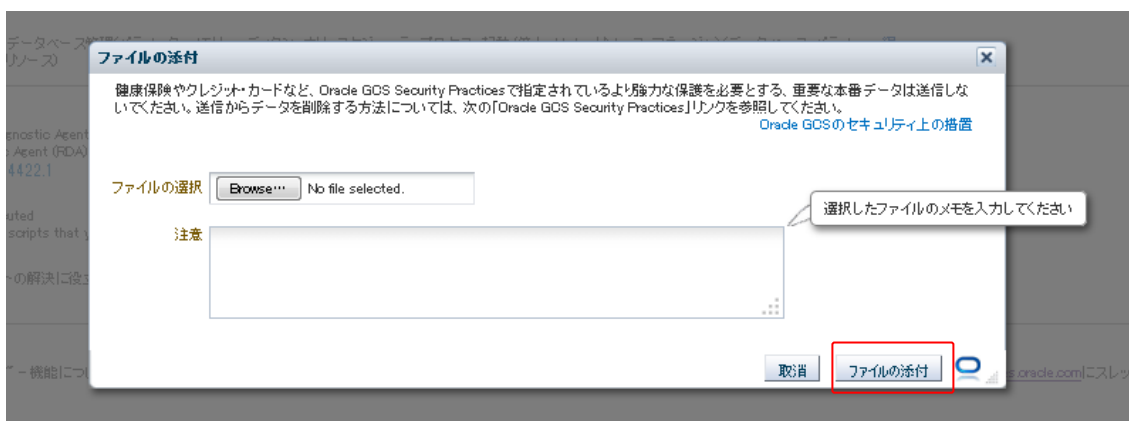
The screenshot displays the Oracle My Oracle Support (MOS) interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'ダッシュボード', 'ナレッジ', 'サービス・リクエスト', etc. Below this, a breadcrumb trail shows the current path: '問題' > 'ソリューション' > '詳細' > '重大度/連絡先'. The main content area is titled 'サービス・リクエストの作成: ソリューション' and shows a search result for 'Debug and Validate Invalid Objects [ID 300056.1]'. The result is highlighted with a red box. The document details include the title, a brief description, and a list of steps to resolve the issue. The steps are: A) Find Invalid Objects; B) Try Manual method of validation; C) How to Find the Compilation Errors; D) Find Dependencies & Debug error message; E) Recreate sys/system objects using scripts; F) Standard scripts for automatic recompilation of invalid objects; G) Enable 10046 tracing and upload trace; H) Errorstack for specific errors. The document also includes sections for 'Applies to:', 'Purpose:', and 'Scope:'.

ナレッジの参照が終わりましたら、次のボタンをクリックして次のステップへ進んでください。

三番目のステップ 詳細 では、調査に有効なログなどのファイルのアップロードおよび追加情報の入力を行います。

ファイル/添付ファイルのアップロード にてサポートへアップロードするファイルがあれば、この SR に添付します。推奨ファイルで指定しているツール等によるファイル以外は、追加ファイルの 添付 ボタンから ファイルの添付 ダイアログを表示してアップロードをしてください。ファイルの添付 ボタンをクリックする事でファイルのアップロードを完了したことを示すメッセージが表示されます。

なお、ファイル名は原則、シングルバイトの英数字をご使用いただくようお願いいたします。



次に、追加情報 で、この SR で問合せようとしている問題の詳細な情報を入力します。もし、何を 入力したらいいかわからない場合は、「分かりません」「該当せず」「不明」等と入力してください。サポートが調査を行う上で参照させていただく項目ですので、できる限りご入力ください。



追加情報の入力が終わりましたら、次 のボタンをクリックして次のステップへ進んでください。

四番目のステップ「連絡先」では、SR の問題の重大度やサポートが SR を対応する上で 使用するお客様の連絡先情報などを入力します。

連絡先情報 を入力します。デフォルトで 電話番号 に入力されている値は、現在この SR を作成しているユーザー・アカウントの [詳細 >> 設定 タブ >> アカウント >> 個人情報](#) に入力されている電話番号です。SR のやり取りの中では、サポート・エンジニアがお客様にお電話を 差し上げることもありますので、電話番号 はお間違えのないよう、十分ご注意ください。

* 詳細はどなたに問い合わせたらよいですか。

主連絡先

* 電話番号

電子メール・アドレス

* 連絡方法

[代替連絡先の追加](#)

追加の連絡先を設定する場合は、代替連絡先の追加 をクリックしてください。検索は部分一致で行われます。また、「*」をワイルドカードとして使用できます。

代替連絡先の追加

基準を指定してから「検索」をクリックします。

名

姓

電子メール・アドレス

連絡先名	連絡方法	電子メール・アドレス	電話番号
XXXXXXXXXX	Web	XXXXXXXXXX@XXXXXXXXXX.COM	00-0000-0000

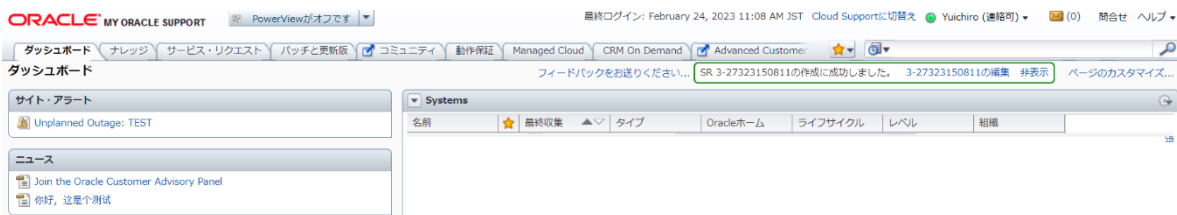
カスタマ参照番号 を入力することで、SR 検索時に使用できる任意のキーワードを設定することができます。

カスタマ参照番号

(これを使用して内部の追跡番号を参照できます。)

以上で SR 作成のステップは終了です。送信 ボタンをクリックし、サポートに SR を送信します。また、まだサポートには SR を送信せず、一旦保存しておきたいということであれば、下書きとして保存 リンクをクリックし、この SR をドラフト SR として保存することもできます。

SR の送信が完了すると、その SR に対して **SR 番号** が発行されます。SR 作成を開始した My Oracle Support の画面に表示が戻り、画面右上に緑の枠で囲まれたメッセージが表示されます。そのメッセージの中に、**SR 番号** が表示されます。また、サービス・リクエスト のリージョンにも、作成された SR が表示されます。



ハードウェアの SR 作成

SR の作成 ボタンをクリックし、SR 作成画面へ遷移してください。SR 作成画面では、必須入力項目に * が表示されますので、それらの項目は必ず入力してください。

一番目のステップ 問題 では、SR のやり取りの言語、問題の簡単な内容、サポート ID、SR の作成方法などを入力します。

まず、この SR の対応言語の確認をします。サービス・リクエスト言語 のリストを、編集 リンクから開き、ご希望の言語を指定します。日本語での対応を希望する場合は、**Japanese** を選び、**OK** ボタンをクリックしてください。日本語以外の言語を選択すると、日本語以外の対応を行っているサポート・エンジニアが担当者としてアサインされ、日本語対応を行うために時間を要する場合があります。

これをデフォルト設定にする のチェック・ボックスを入れることで、次回から使用するデフォルトの言語を変更することができます。

The screenshot shows the 'Service Requests' interface for creating a 'Problem'. A dropdown menu for 'Service Request Language' is open, listing various languages. 'Japanese' is selected and highlighted in blue. A red box highlights the '編集' (Edit) link next to the language dropdown. The main form has fields for '問題のサマリー' (Problem Summary), '問題の説明' (Problem Description), and 'エラー・コード' (Error Code). A 'ヒント' (Hint) box on the right lists requirements for problem descriptions:

- 使用できなくなった機能の説明
- 発生したイベントの順序を説明
- 必要な結果または許容可能な結果は何ですか。
- 回避策はありますか。
- 業務への影響の情報、影響を受けるユーザーの推定数、損失の大きさ、関連するマイルストーンの入力

注意: ステップ2で追加情報を要求される場合があります。

次に、問題のサマリー と 問題の説明 を、それぞれのフィールドに入力します。また、エラー・コードが発生している問題であれば、そのエラー・コードを入力してください。

サービス・リクエストの作成: 問題

問題は何ですか。

* 問題のサマリー

* 問題の説明

エラー・コード

ノート: 「説明」フィールドでは、次の「Oracle GCS Security Practices」リンクで指定されているより強力な保護を必要とする個人情報、HIPAAの対象となる保護医療情報、その他の機密個人情報(クレジット・カード・データなど)、あるいは米連邦政府の管理対象的保護情報(COI)または管理対象的機密情報(CUI)を含まないでください。

Oracle GCSのセキュリティ上の措置

* 問題タイプ 技術的な問題

* ビジネスへの影響

* システムのライフサイクル

問題の場所

ハードウェア ソフトウェア クラウド Managed Cloud Services

* ハードウェア・シリアル番号

シリアル番号の検証

シリアル番号が不明ですか。 検索 アセット名またはカスタマ・サポートID別

* 問題タイプ 問題タイプの選択

* サポートID 名前、番号、説明または組織を入力するか、リ...

続いて、問題の場所 で、この SR で問合せようとしているハードウェアのシリアル番号を入力します。シリアル番号の直接入力、もしくは、何も入力せず シリアル番号の検証 ボタンをクリックし、シリアル番号を検索するためのダイアログを起動してください。

問題の場所

ハードウェア ソフトウェア クラウド Managed Cloud Services

* ハードウェア・シリアル番号

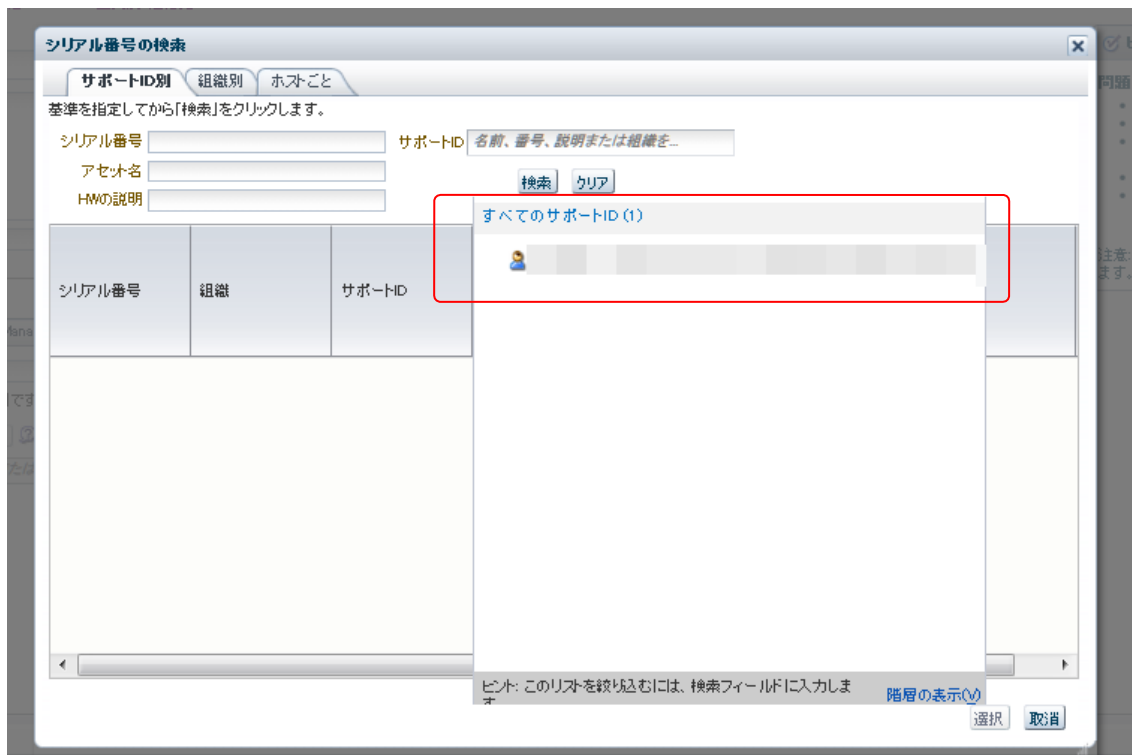
シリアル番号の検証

シリアル番号が不明ですか。 検索 アセット名またはカスタマ・サポートID別

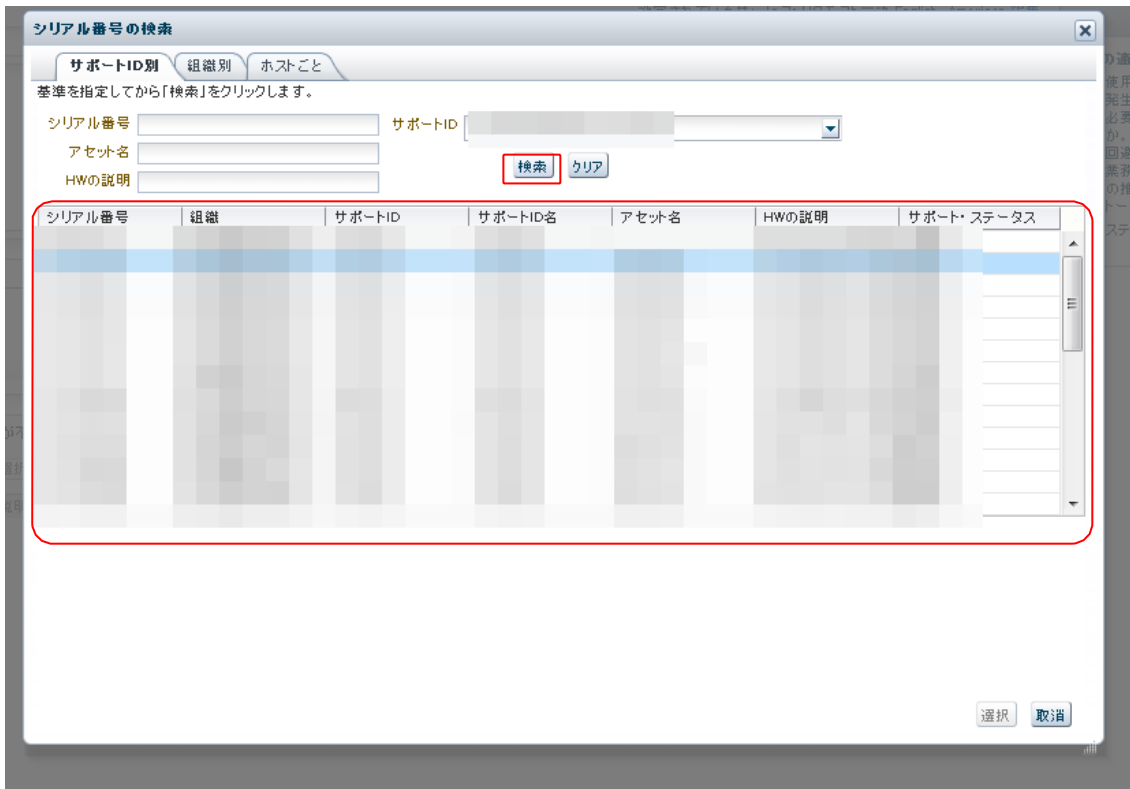
* 問題タイプ 問題タイプの選択

* サポートID 名前、番号、説明または組織を入力するか、リ...

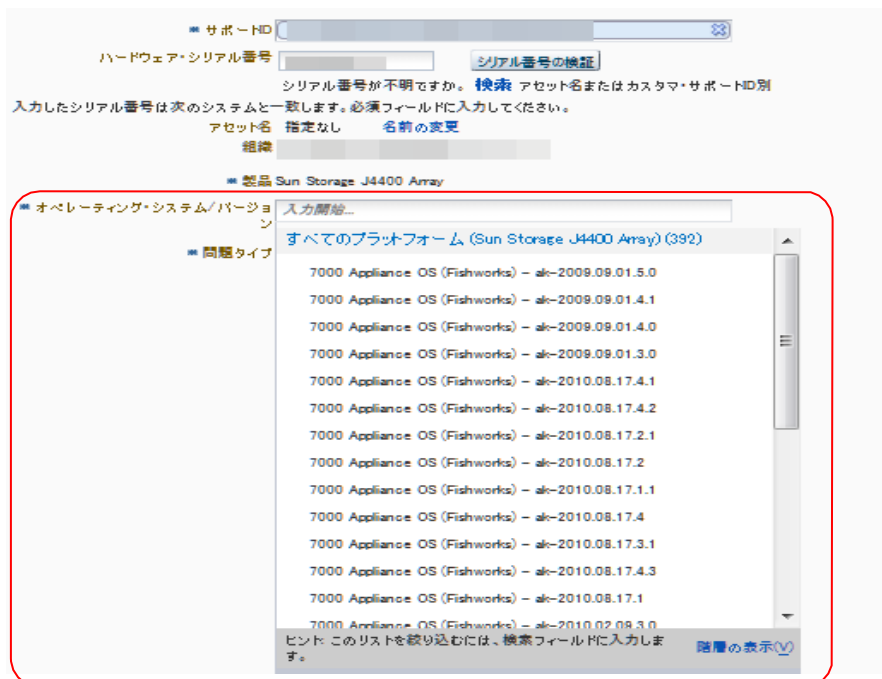
シリアル番号の検索 のダイアログにて、 サポート ID のリストをクリックすると、この SR を作成しているユーザー・アカウントに関連付けられているサポート ID が表示されます。



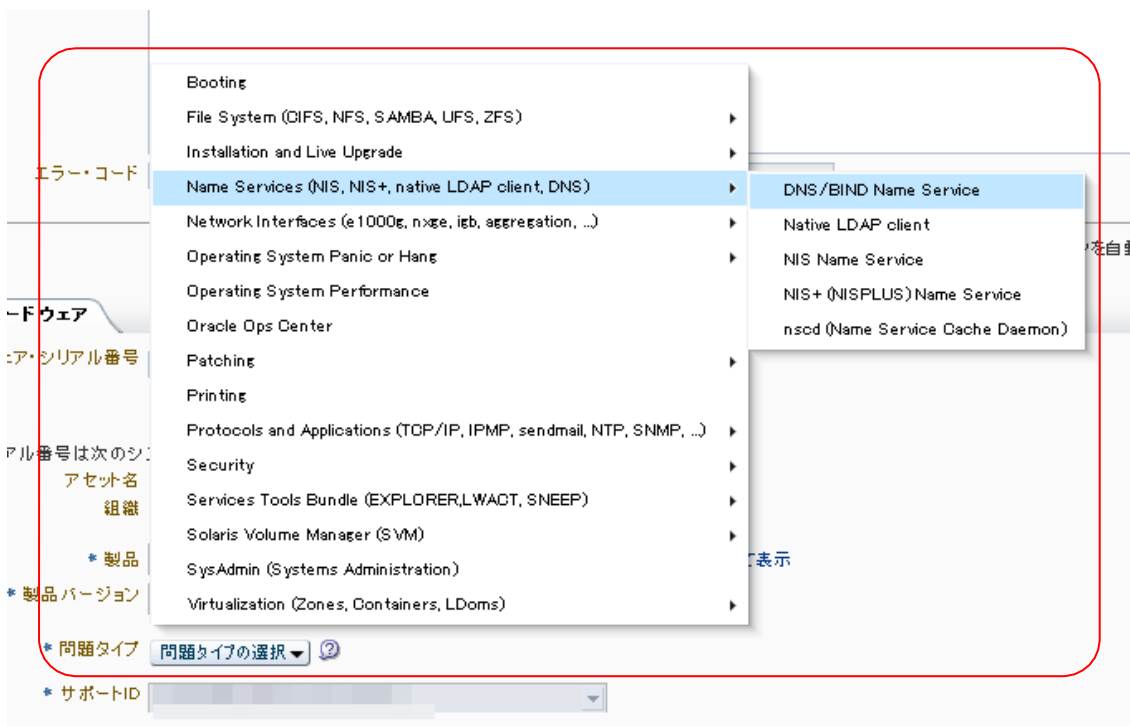
ここからサポート ID を選び、検索 ボタンをクリックします。検索結果に、選択したサポート ID に関連付けられているハードウェアの 製品名 や 組織名(会社名) と共に シリアル番号 が表示されます。この SR で問合せようとしているハードウェアを選び、選択 ボタンをクリックします。



続いて、製品名 や そのバージョン、オペレーティング・システム などの情報をリストから選びます。ここに表示されるリストは、製品 リストで選んだ値によって、その後にくリストの構成や必須入力項目が、動的に変更されるようになっていきます。なお、製品が不明な場合は、最も適切だと考えられるものを選択ください。



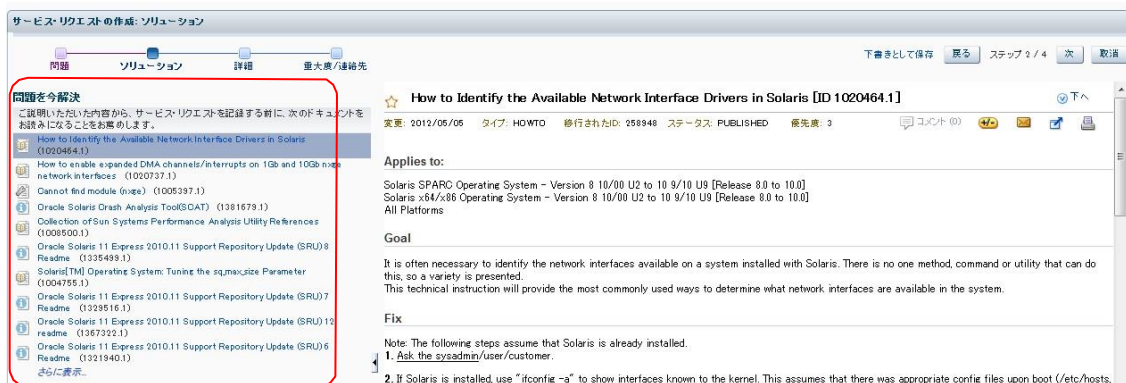
次に、問題タイプ のプルダウンメニューから、お問い合わせの内容に合う適切な問題タイプを選択します。



入力が終わりましたら、シリアル番号を基に入力されている サポート ID が正しいことを確認し、次へ ボタンをクリックして次のステップへ進みます。

二番目のステップ「ソリューション」では、前ステップの入力内容や問題のタイプに応じた出力される推奨ドキュメントの参照を行います。

ここまでに入力した情報を元に、この SR で問合せようとしている問題に関連した事例や問題を扱っているナレッジの自動検索が実行されます。検索されたナレッジの中に、問題の一次対処に役立つようなものがあれば、それを確認します。



ナレッジの参照が終わりましたら、次のボタンをクリックして次のステップへ進んでください。

三番目のステップ 詳細 では、調査に有効なログなどのファイルのアップロードおよび追加情報の入力を行います。

ファイル/添付ファイルのアップロード にてサポートへアップロードするファイルがあれば、この SR に添付します。推奨ファイルで指定しているツール等によるファイルのアップロード以外は、追加ファイルの 添付 ボタンから追加してください。なお、ファイル名は原則、シングルバイトの英数字をご使用いただくようお願いいたします。

また、2GB より大きいファイル、Explorer、CORES、その他の Sun 診断ファイルをアップロードする場合は、メッセージ文中の **Oracle** へのデータの送信方法 リンクを参照してください。また、日本語版の [オラクル・サポートへのファイルのアップロード](#) および [Oracle Secure File Transfer ユーザーガイド](#) も合わせてご利用ください。



次に、追加情報 で、この SR で問合せようとしている問題の詳細な情報を入力します。もし、何を入力したらいいかわからない場合は、「分かりません」「該当せず」「不明」等と入力してください。サポートが調査を行う上で参照させていただく項目ですので、できる限りご入力ください。

追加情報

1) 影響のあるイベント、日付、影響を受けるユーザの数、金額的なインパクトなどを含め、この問題がお客様にどのような影響を与えているかをお知らせください。

2) Please indicate if this is a Virtual System, for example: 1) Oracle VM Server for SPARC [previously called Sun Logical Domains or LDOM] 2) Solaris 8 or Solaris 9 branded zone (Containers) 3) Solaris 10 non-global zone or 4) Solaris running as a virtualized guest "X" for more info

Please refer to [Solaris Network Connectivity Troubleshooting and Data Gathering](#) for troubleshooting procedures and data gathering information.

Please provide an Explorer output from the affected system.

追加情報の入力が終わりましたら、次のボタンをクリックして次のステップへ進んでください。

四番目のステップ「連絡先」では、SRの問題の重大度やサポートがSRを対応する上で使用するお客様の連絡先情報などを入力します。

サービス・リクエスト連絡先に誤りがないかどうか確認します。このSRを作成しているユーザー・アカウントの連絡先情報がデフォルトで表示されています。電話番号に入力されている値は、現在のこのSRを作成しているユーザー・アカウントの[詳細 >> 設定 タブ >> アカウント >> 個人情報](#)に入力されている電話番号です。SRのやり取りの中では、サポート・エンジニアがお客様にお電話を差し上げることもありますので、電話番号はお間違えのないよう、十分ご注意ください。

*** 詳細はどなたに問い合わせたらよいですか。**

主連絡先

* 電話番号

電子メール・アドレス

* 連絡方法

[代替連絡先の追加](#)

追加の連絡先を設定する場合は、「代替連絡先の追加」をクリックしてください。検索は部分一致で行われます。また、「*」をワイルドカードとして使用できます。

連絡先を確認しましたら、続いて、サービス・アドレス（ハードウェアの物理的所在地）に誤りがないかどうか確認します。サービス・アドレスには、最初のステップで選択したハードウェアに対して既に指定されているサービス・アドレスの値が、そのままコピーされます。変更する場合は、サービス・アドレスの変更 をクリックしてください。なお、個々のハードウェアのサービス・アドレスは、そのハードウェアのシリアル番号が関連付けられているサポート ID の管理者(CUA)アカウントが 管理および変更できるようになっています。システム タブの アセット リージョンから該当するシリアル番号を指定して、アセット詳細より確認および変更を行ってください。サービス・アドレスに誤りがなければ、チェック・ボックスをクリックしてください。



* このハードウェア・アドレスに機器が置かれていることを確認するか、サービス・アドレスを編集してください

はい、サービス・アドレスは正しいです

住所1

住所2

市区町村

国

都道府県

地方

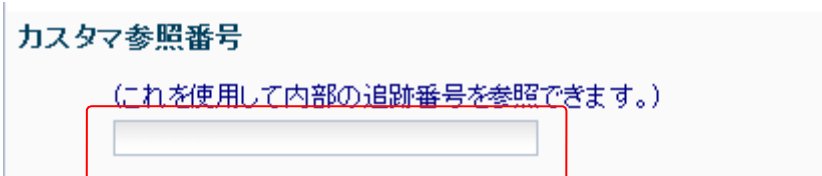
郡

タイムゾーン

郵便番号

サービス・アドレスの追加/編集

また、カスタマ参照番号 を入力することで、SR 検索時に使用できる任意のキーワードを設定することができます。

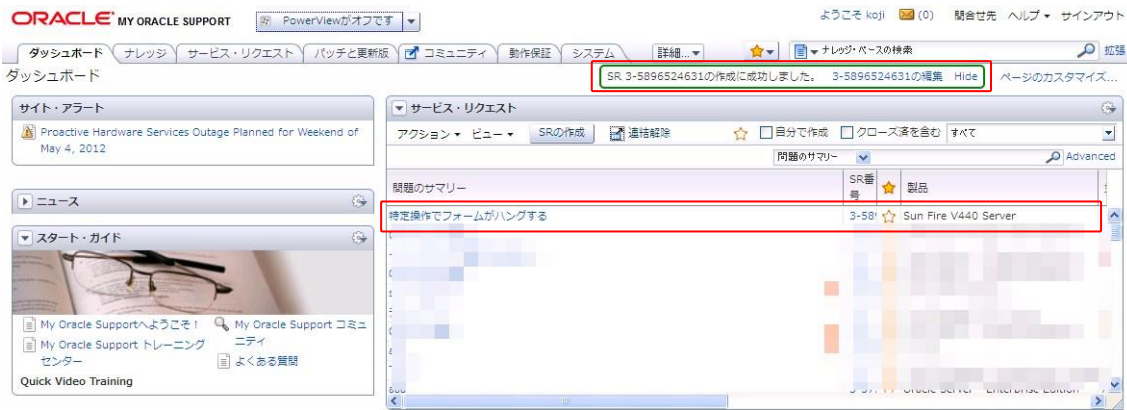


カスタマ参照番号

(これを使用して内部の追跡番号を参照できます。)

以上で SR 作成のステップは終了です。送信 ボタンをクリックし、サポートに SR を送信します。また、まだサポートには SR を送信せず、一旦保存しておきたいということであれば、下書きとして保存 リンクをクリックし、この SR をドラフト SR として保存することもできます。

SR の送信が完了すると、その SR に対して **SR 番号** が発行されます。SR 作成を開始した My Oracle Support の画面に表示が戻り、画面右上に緑の枠で囲まれたメッセージが表示されます。そのメッセージの中に、**SR 番号** が表示されます。また、サービス・リクエスト のリージョンにも、作成された SR が表示されます。



Engineered System (一体型システム) の SR 作成

Exadata や Exalogic など、Engineered System (一体型システム) の場合、基本的には、一体型システムのシリアル番号から、関連するすべての製品のお問い合わせができます。まず、一番目のステップ 問題 にて、サービス・リクエスト言語 および 問題のサマリー と 問題の説明 を入力し、ハードウェア タブにて、シリアル番号を特定してください。



次に、製品グループ化の基準 から ハードウェア・ライセンス を選択し、製品 のプルダウンメニューから該当する製品を選択してください。その他のステップについては、通常の ハードウェアの SR 作成 と同様の手順にて作成できます。なお、より詳細な SR 作成のステップについては、別紙 Engineered System 向け My Oracle Support サービス・リクエスト作成ガイド をご参照ください。



なお、ソフトウェア製品に限定した SR をソフトウェアのサポート ID で作成する場合のみ、ソフトウェア タブを用いて SR を作成いただくこともできます。

一番目のステップ 問題 の 問題の場所 において、その問い合わせが一体型システムと関連したものかを確認するためのラジオボタンが表示されます。該当する場合は、はい を選び、対象のシステムを選択ください。その他のステップについては、通常の ソフトウェアの SR 作成 と同様の手順と同様となります。

問題の場所 次のものを使用

構成 ハードウェア **ソフトウェア** クラウド

製品: Oracle WebLogic Server

製品バージョン: 10.3.6

製品の言語: English

オペレーティング・システム/バージョン: Linux x86-64 - Oracle Linux 5

データベースバージョン: 入力開始...

データベースプラットフォームバージョン: 入力開始...

ソフトウェアの問題はエンジニアド・システムに関するものですか。 はい いいえ

エンジニアド・システム

- 問題タイプ: Big Data Appliance, Database Appliance, Exadata, Exalogic, Exalytics, SuperCluster, Virtual Compute Appliance
- サポートID: 入力開始...

かするか、リストか...

サポート・パートナーがお客様の代理で **SR** を作成

サポート・パートナーの種別 サポート・パートナーが自らのお客様(エンドユーザー)の代理で SR を作成する場合、必ず、サポート・パートナーとしてのサポート契約を管理しているサポート ID にて、SR を作成しなければなりません。お客様(エンドユーザー)の代理で SR を作成できるサポート・パートナーの契約の種別は、次の通りとなっています。

- Support Provider Schedule
- Field Delivery Support Provider Schedule

これらのサポート・パートナー契約に対して発行されたサポート ID であれば、お客様の代理で SR を作成できます。

サポート・パートナーとしてお客様の代理でソフトウェアのSRを作成

サポート・パートナーとしてお客様(エンドユーザー)の代理でソフトウェアのSRを作成する場合、一番目のステップ 問題 の 問題の場所 において、ソフトウェア のタブをクリックし、(エンド)カスタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 のラジオ・ボタンが はい に設定されていることを確認します。また、お客様(エンドユーザー)がこのSRを見られるかどうかを、顧客がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 のラジオボタンから設定します。

お客様(エンドユーザー)にこのSRを見せない場合は、デフォルトの状態である いいえ のままとします。お客様(エンドユーザー)にこのSRを見せる場合は、はい を指定します。

サービス・リクエストの作成: 問題

問題 ソリューション 詳細 重大度/連絡先

下書きとして保存 戻る ステップ 1 / 4 次 取消

設定されているサービス・リクエスト言語 English-American 編集

問題は何ですか。

* 問題のサマリー

* 問題の説明

エラー・コード

問題の場所

次のものを使用してこのセクションを自動入力します: SRプロファイル または 既存のSR

構成 ハードウェア **ソフトウェア**

(エンド)カスタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 はい いいえ

お客様がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 はい いいえ

* サポートID 名前、番号、説明または組織を入力するか、リストから選択します

* カスタマ・サポートID サポートIDを入力するか、リストから選択します

* 製品 入力開始

* 製品バージョン

* 製品の言語 English

データベース/バージョン 入力開始

データベース/プラットフォーム/バージョン 入力開始

* 問題タイプ 問題タイプの選択

ヒント

問題の適切な説明に必要な情報:

- 使用できなくなった機能の説明
- 発生したイベントの順序を説明
- 必要な結果または許容可能な結果は何ですか。
- 回避策はありますか。
- 業務への影響の範囲、影響を受けるユーザーの推定数、損失の大きさ、関連するマイルストーンの入力

注意: ステップ2で追加情報を要求される場合があります。

次に、サポート ID のリストからサポート・パートナーとしてのサポート ID を選択します。
続いて、サポート・パートナーとしてのサポート ID に関連付けられているお客様(エンドユーザー)のサポート ID を指定するため、カスタマ・サポート ID を入力します。なお、サポート ID の一部をテキストボックスに入力することで、簡易検索の結果がリストで表示されます。

問題の場所 次のものを使用してこのセクションを自動入力します: [SRプロフィール](#)

構成 ハードウェア **ソフトウェア**

(エンド)カスタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 はい いいえ
お客様がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 はい いいえ

* サポートID

* カスタマ・サポートID **サポートIDを入力するか、リストから選択します**

* 製品 **すべてのサポートID ()**

* 製品バージョン

* 製品の言語

データベース/バージョン

データベース・プラットフォーム/バージョン

* 問題タイプ

また、カスタマ・サポート ID は、プルダウンメニューの最下部 **拡張検索** リンクから詳細な検索を行うこともできます。組織名(会社名) や サポート ID、およびその 説明 を条件とした検索できるようになっています。検索条件の文字列は部分一致の検索で、ワイルドカードとして「 * 」が使用できます。検索結果から該当する サポート ID を選択して、**選択** ボタンを押してください。

この後は、通常の ソフトウェアのSR作成 と同じ手順にて、入力を行ってください。

なお、この SR に対して、お客様(エンドユーザー)の連絡先を設定する場合、お客様(エンドユーザー)のサポート ID に関づけられているユーザー・アカウントを指定することができます。

三番目のステップ、重大度/連絡先の +連絡先の追加 対象<お客様(エンドユーザー)名> のリンクをクリックしてください。

* 詳細はどなたに問い合わせたらよいですか。

主連絡先

- 電話番号
- 電子メール・アドレス
- 連絡方法 Web

代替連絡先の追加

連絡先の追加 対象

連絡先の追加 のダイアログが表示されますので、名、姓、電子メール・アドレス それぞれの条件から検索を行ってください。なお、検索は部分一致で行われます。「 * 」をワイルドカードとして使用できます。

連絡先の追加

基準を指定してから「検索」をクリックします。

名 *

姓

電子メール・アドレス

検索 クリア

連絡先名	連絡方法	電子メール・アドレス	電話番号

選択

すべての入力が完了しましたら、送信 ボタンをクリックし、サポートに SR を送信してください。

サポート・パートナーとしてお客様の代理でハードウェアのSRを作成

サポート・パートナーとしてお客様(エンドユーザー)の代理でハードウェアのSRを作成する場合、一番目のステップ 問題 の 問題の場所 において、ハードウェア のタブをクリックし、(エンド)カスタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 のラジオ・ボタンが はい に設定されていることを確認します。また、お客様(エンドユーザー)がこのSRを見られるかどうかを、顧客がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 のラジオボタンから設定します。お客様(エンドユーザー)にこのSRを見せない場合は、このリストはデフォルトの状態である いいえ のままとします。お客様(エンドユーザー)にこのSRを見せる場合は、はい を指定します。

問題の場所 次のものを使用してこのセクションを

構成 **ハードウェア** ソフトウェア

(エンド)カスタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 はい いいえ

お客様がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 はい いいえ

* サポートID

* 問題タイプ ?

続いて、サポートID のリストからサポート・パートナーとしてのサポートIDを入力もしくは選択します。

問題の場所

構成 **ハードウェア** ソフトウェア

(エンド)カスタマの代理でこのサービス・リクエストを作成していますか。 はい いいえ

お客様がこのサービス・リクエストを表示できるようにしますか。 はい いいえ

* サポートID

* 問題タイプ

ヒント このリストを絞り込むには、検索フィールドに入力します。 [階層の表示](#)

続いて、指定したお客様(エンドユーザー)のサポート ID で管理されているハードウェアのシリアル番号を指定します。シリアル番号の直接入力、もしくは、何も入力せず シリアル番号の検証 ボタンをクリックし、シリアル番号を検索するためのツールを起動してください。

検索には、シリアル番号、アセット名、製品名、お客様(エンドユーザー)のカスタマ・サポート ID のそれぞれを条件に指定できます。また、ワイルドカードとして「 * 」が使用できます。返された検索結果から、この SR で問題を問い合わせるハードウェアを選び、**選択** をクリックします。

この後は、通常の ハードウェアの SR 作成 と同じ手順にて、入力を行ってください。

なお、この SR に対して、お客様(エンドユーザー)の連絡先を設定する場合、お客様(エンドユーザー)のサポート ID に関づけられているユーザー・アカウントを指定することができます。三番目のステップ、連絡先の +連絡先の追加 対象<お客様(エンドユーザー)名> のリンクをクリックしてください。

すべての入力が完了しましたら、送信 ボタンをクリックし、サポートに SR を送信してください。

お客様(エンドユーザー)のサポートID やシリアル番号が見つからない場合

お客様(エンドユーザー)のサポート ID やシリアル番号を検索しても見つからなかった場合は、カスタマ・サポートまでお問い合わせください。

My Oracle Support からは、画面右上の 問合せ先 をクリックし、技術的でないお問い合わせ (Non-Technical SR) 作成ウィザードを起動します。問題のサマリー にて、具体的な問題点をご記入ください。その後は、ウィザードのステップに従って作成を進め、最後は 送信 ボタンをクリックし、SR をサポートに送信してください。



なお、この 問合せ先 から作成された SR へは、サービス・リクエスト ページの「問合せ先」サービス・リクエスト リージョンから、通常の技術的な SR と同様にアクセスできるようになっています。

