

AWS C - 2 簡易操作ガイド

超サポ
愉快カンパニー

アシスト

株式会社アシスト NORENサポートセンター

文書管理番号：69330-2022-0054

本資料について

本資料は、アシストサポートセンターの新お問合せシステム
A W S C - 2 の利用方法をまとめた簡易操作ガイドです。
主に、NOREN製品のお客様、パートナー様向けに作成しています。

目次

1. AWS C-2 メインメニュー
2. ケース（問合せ）新規登録
3. ケース（問合せ）のログ（連絡内容）追加
4. ファイルのアップロード
5. ファイルのダウンロード
6. ケース（問合せ）の終了
7. アンケート登録
8. FAQ確認

1. AWS C - 2 メインメニュー

AWS C - 2 ログイン画面 <https://ashisuto.my.site.com/awsc2>

ケース (問合せ)
一覧を表示

The screenshot shows the main menu of the Ashisuto Web Support Center-2. The navigation bar includes links for Home, Cases, New Case Registration, Reports, Support ID, Import Environment, and Contact Members. Below the navigation bar, there are four main menu items: 'New Case (Inquiry) Registration', 'Support ID List', 'Import Environment List', and 'Contact Members List'. A search bar and a customer profile icon are also present in the top right. The main content area is divided into sections: 'Support Center Notice', 'Support Center Notice Table', 'Cases', 'FAQ', and 'Pick UP!'. The 'Cases' section is highlighted with a callout box. The 'FAQ' section has a callout box pointing to the 'FAQ (ナレッジシステム)' link.

新規ケース (問合せ) を起票

サポートID一覧を表示

導入環境一覧を表示

問合せメンバーを表示

サポートセンターからのお知らせ

サポートセンターからのお知らせ

| 掲載日数 | 掲載開始日 | タイトル | 製品カテゴリ |
|------|------------|------|--------|
| 4 | 2022/06/30 | | |

すべて表示

ケース

私の進行中のケース

| ケース番号 | 件名 | ステータス | 最終更新日 |
|----------|----|-------|------------------|
| 00004340 | | 受付 | 2022/07/04 17:06 |
| 00004331 | | 連絡の受理 | 2022/07/01 21:47 |

リンク

FAQナレッジ 2020年以前のお... 本サイトについて

製品に関するFAQ、技術情報は「FAQ(ナレッジシステム)」のリンクから参照できます
操作面については操作手順をご確認ください

●FAQ (ナレッジシステム)

●FAQ (ナレッジシステム) 操作手順

FAQを開く

Pick UP !

アシストからのお知らせ

進行中のケース
(問合せ) 一覧
を表示

2. ケース（問合せ）新規登録

アシスト ホーム ① 新規ケース登録 レポート サポートID 導入環境 問い合わせメンバー

Ashisuto Web Support Center-2

新規ケース登録

*のついた項目は必須入力です

*サポートID
: NOREN Content Server : xxx案件 ②

製品カテゴリ
NOREN Content Server

① *件名
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。 ③

キャンセル ④ 次へ

- ① [新規ケース登録]をクリック
- ② サポートIDを選択（※）
- ③ 問合せの件名を入力
- ④ [次へ]をクリック。

- ※ サポートIDを選択すると、自動で製品カテゴリが選択されます。
- ※ サポートIDに導入環境が設定されています。
- ※ ケースが起票されると、サポートID指定の変更はできません。
- ※ サポートIDは、事象発生環境にあったサポートIDを選択してください。

2. ケース（問合せ）新規登録

NORENCSのファイル配信先について

Q 質問:
NORENCSで配信実行すると、ファイルはどこに配信されるのか。

A 回答:
ファイルの配信先(ファイルが配置されるディレクトリ)は、NOREN6 CSの管理画面上で、
...

① 質問文の冒頭に指す

② 解決したボタンに指す

- ① 関係するFAQが表示されるので、該当するFAQがあるか確認
- ② FAQで解決したら[解決した]をクリック
- ③ 次ページのFAQを見たい場合は[次へ]をクリック
- ④ 問合せ登録に進む場合は[詳細登録へ]をクリック



1-5 件 / 50 件 | 1/10 ページ

前へ 次へ

キャンセル 詳細登録へ

③ 次へボタンに指す

④ 詳細登録へボタンに指す

※ 件名を入力した時点で、ケースが作成されます。②もしくは④を選択し、画面を遷移してください。
②もしくは④を選択しなかった場合は、ケースは起票中で停滞し、サポート担当者のアサインはされません。
(24時間経過後、停滞中のケースは自動削除されます。)

2. ケース（問合せ）新規登録

新規ケース登録（詳細）

必要事項を入力して、「登録する」をクリックしていただくとサポートセンターにお問い合わせ内容が連絡されます。

サポートID
1300000030

製品カテゴリ
NOREN Content Server

件名
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

① 環境名
NOREN本番環境①(製品名：NOREN Content Serv

稼働区分
本番

稼働環境
クラウド: Amazon Web Service

製品名
NOREN Content Server6

製品バージョン
6.3.0.3.2

製品bit
64

OS
Redhat Linux

OSVer
8

OSbit
64

③ 希望回答方法
Web

④ 共有先メールアドレス1
xxxx@xxxx.co.jp

共有先メールアドレス2

共有先メールアドレス3

⑤ お問い合わせ内容
xx月xx日、15:00のスケジュール配信が失敗した。
配信ログを見てみると「xxxxxx」エラーが発生していた。
原因と対処を教えてください。
必要な情報があればお知らせください。|

キャンセル 登録

⑥

- ① 予め「導入環境」が設定されている場合は、該当の導入環境を選択
- ② 「導入環境」が設定されていない場合は、手動で、事象発生環境の情報を入力
- ③ 希望回答方法（Web、メール、電話）を選択
- ④ 問合せを共有したいメールアドレスを入力
- ⑤ 問合せ内容を入力する
- ⑥ [登録]ボタンをクリック

※ ①で選択した導入環境は、後から変更することも可能です。

2. ケース（問合せ）新規登録

The screenshot shows a web interface for case registration. At the top, a notification bar (1) contains the text: "ケース NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。" and buttons for "+ フォローする", "編集", and "終了依頼". Below this is a header section with fields for "ケース番号" (00004346), "製品カテゴリ" (NOREN Content Server), "ステータス" (受付), "サポートID" (1300000030), and "等入環境名" (NOREN本番環境①). A "ログ作成" button is on the left. The main form area (2) has a "新規作成..." input field and an "追加" button (4). At the bottom, there are tabs for "ケースログ", "詳細", and "添付ファイル", and a table with a header "ケースログ番号".

- ① ケース画面が表示されたら、ケースの新規登録完了
- ② ケース番号が表示される
- ③ 現在のステータスが表示される
- ④ 追加の連絡事項はこちらで追加

3. ケース（問合せ）のログ（連絡内容）追加

アシスト

① ケース 新規ケース登録 レポート サポートID 導入環境 問い合わせメン

Ashisuto Web Support Center-2

② ケース 私の進行中のケース

50+ 個の項目 • 並び替え基準: ケース番号 • 検索条件: すべてのケース-クローズフラグ, ステータス, 私のケース(カスタマー) • 1分前に

| ケース番号 ↓ | ステータス ↓ |
|------------|--------------------------------------|
| 1 00004346 | NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信で... 受付 |

③

- ① [ケース]をクリック
- ② 「私の進行中のケース」を選択
- ③ 連絡したいケース（問合せ）の [ケース番号]をクリック

※ ②で「すべてのケース」もしくは「すべての進行中のケース」を選択すると、担当しているサポートIDのすべてのケース（お問合せ）を確認可能です。

3. ケース（問合せ）のログ（連絡内容）追加

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

| ケース番号 | 製品カテゴリ | ステータス | サポートID | 導入環境名 |
|----------|--------------------------------------|-------|----------------------------|----------------------------|
| 00004346 | NOREN Content Server | 受付 | 1300000030 | NOREN本番環境① |

ログ作成

新規作成... 追加

- ① [新規作成...]をクリック
- ② 入力エリアになるため、連絡事項を入力
- ③ [保存]をクリック

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

| ケース番号 | 製品カテゴリ | ステータス | サポートID | 導入環境名 |
|----------|--------------------------------------|-------|----------------------------|----------------------------|
| 00004346 | NOREN Content Server | 受付 | 1300000030 | NOREN本番環境① |

ログ作成

ケース番号
00004346

詳細内容

明日12:00までに配信する必要があるため、早急にご対応頂けると助かります。|

保存

3. ケース（問合せ）のログ（連絡内容）追加

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

ケース番号 00004346
製品カテゴリ [NOREN Content Server](#)
ステータス 受付
サポートID [1300000030](#)
導入環境名 [NOREN本番環境①](#)

ログ作成

新規作成... 追加

ケースログ ① 添付ファイル

| ケースログ番号 | 発信元 | 詳細内容 | 公開日時 |
|---------|-----|--|---------------------|
| a9154 | お客様 | 明日12:00までに配信する必要があるため、早急にご対応頂けると助かります。 | 2022/07/05 16:52 |

- ① 追加した内容が表示される。
表示されない場合は[F5]キーを押下

4. ファイルのアップロード

The screenshot displays a support case management interface. At the top, a case title reads: "ケース NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。" (Case: NOREN CS distribution error 'xxxxxx' occurred, distribution failed). Below the title are buttons for "+ フォローする" (Follow), "編集" (Edit), and "終了依頼" (Request to Close). A metadata row includes: "ケース番号 00004346", "製品カテゴリ NOREN Content Server", "ステータス 受付", "サポートID 1300000030", and "導入環境名 NOREN本番環境①".

The "ログ作成" (Log Creation) section contains a text input field with the placeholder "新規作成..." (New Creation...). A circled number "1" is placed over the input field, with a line pointing to it from the instruction text on the right. A blue "追加" (Add) button is located to the right of the input field.

Below the log creation section is the "ケースログ" (Case Log) section, which has tabs for "詳細" (Details) and "添付ファイル" (Attachments). The "添付ファイル" tab is currently selected. A table below shows the log entries:

| ケースログ番号 | 発信元 | 詳細内容 | 公開日時 |
|---------|-----|--|---------------------|
| a9154 | お客様 | 明日12:00までに配信する必要があるため、早急にご対応頂けると助かります。 | 2022/07/05 16:52 |

① ケース画面で[添付ファイル]をクリック

4. ファイルのアップロード

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

| | | | | |
|-------------------|--|-------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| ケース番号 00004346 | 製品カテゴリ NOREN Content Server | ステータス 受付 | サポートID 1300000030 | 導入環境名 NOREN本番環境① |
|-------------------|--|-------------|--------------------------------------|-------------------------------------|

ログ作成

新規作成... [追加](#)

ケースログ 詳細 [添付ファイル](#)

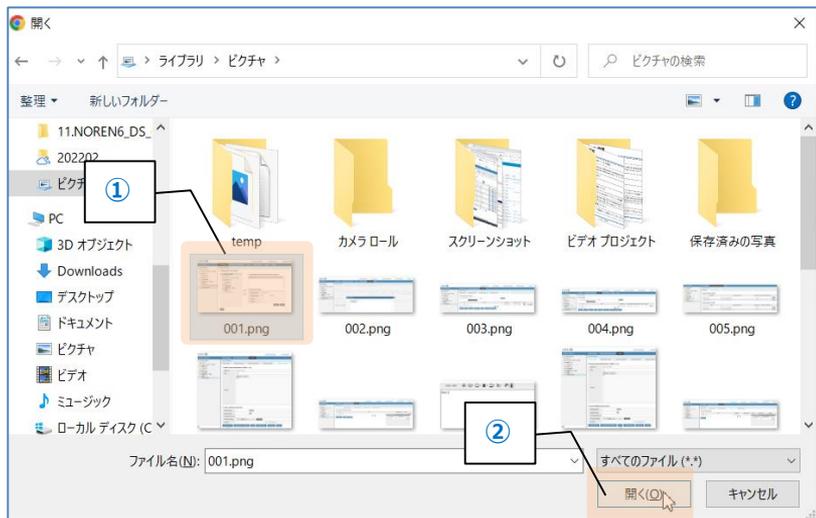
添付ファイルを登録すると、ケースに対してアクセス権を持つユーザに添付ファイルが公開されますので、ご注意ください。
添付できるファイルの拡張子は以下の通りです。
zip,7z,bz2,cab,gz,rar,tgz,png,gif,jpg,jpeg,tiff,tif,mp4,mpg,mpeg,doc,docx,ppt,pptx,xls,xlsx,pdf,txt,csv,dmp,log

添付ファイル (0) [ファイルをアップロード](#)

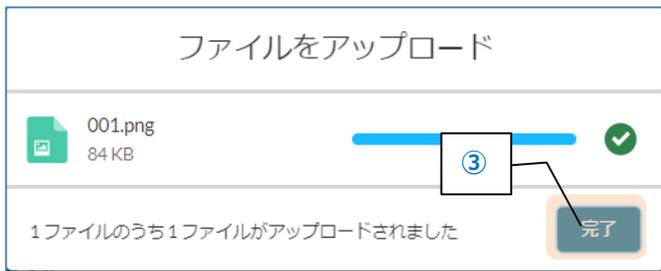
| タイトル | 種別 | 最終更新 | 作成者 |
|------|----|------|-----|
|------|----|------|-----|

① [ファイルをアップロード]をクリック

4. ファイルのアップロード



- ① ファイルを選択
- ② [開く(O)]をクリック
- ③ [完了]をクリック



4. ファイルのアップロード

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

| | | | | |
|-------------------|--------------------------------|-------------|----------------------|---------------------|
| ケース番号 00004346 | 製品カテゴリ NOREN Content Server | ステータス 受付 | サポートID 1300000030 | 導入環境名 NOREN本番環境① |
|-------------------|--------------------------------|-------------|----------------------|---------------------|

ログ作成

新規作成... 追加

ケースログ 詳細 添付ファイル

添付ファイルを登録すると、ケースに対してアクセス権を持つユーザーに添付ファイルが公開されますので、ご注意ください。
添付できるファイルの拡張子は以下の通りです。
zip,7z,bz2,cab,gz,rar,tgz,png,gif,jpg,jpeg,tiff,tif,mp4,mpg,mpeg,doc,docx,ppt,pptx,xls,xlsx,pdf,txt,csv,dmp,log,fex,qvw,qvf

添付ファイル (1) ファイルをアップロード

| ファイル | 種別 | 最終更新 | 作成者 |
|------|------|------------------|---------|
| 001 | File | 2022/07/05 17:04 | カスタマーくみ |

- ① アップロードしたファイルが表示される
表示されない場合は[F5]キーを押下

※ ファイルをアップロード後、必ずサポート担当者にご連絡をお願いします。
ファイルのアップロードは、サポート担当者に通知されません。

5. ファイルのダウンロード

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

| ケース番号 | 製品カテゴリ | ステータス | サポートID | 導入環境名 |
|----------|--------------------------------------|-------|----------------------------|----------------------------|
| 00004346 | NOREN Content Server | 情報依頼中 | 1300000030 | NOREN本番環境① |

ログ作成

新規作成... 追加

③

ケースログ 詳細 添付ファイル

| ケースログ番号 | 発信元 | 詳細内容 | 公開日時 |
|---------|------|--|---------------------|
| a9155 | アシスト | カスタマー くみ様 いつもお世話になっております。 株式会社アシスト NORENサポートセンターのゴロウと申します。 エラー詳細を確認するため、ログの取得をお願い致します。 「ログ取得手順.txt」を添付ファイルにアップロードしましたので、そちらの手順で、ログを取得してご提供ください。 以上、ご不明な点などございましたら、ご連絡ください。 どうぞよろしくようお願い申し上げます。 | 2022/07/05 17:29 |

②

サポートセンターからのメール内容

平素はアシストサポートセンターをご利用いただき誠にありがとうございます。

ケース番号 xxxxxxx を更新致しました。
ご確認いただきたい内容を更新しておりますので、弊社サポートサイト(AWSC-2)より更新内容をご確認くださいませ、宜しくお願い申し上げます。

<https://>

①

※本メールは配信専用のアドレスから送信しております。
このメールに返信いただいても対応ができませんのでご注意ください。

株式会社アシスト サポートセンター
NOREN Content Server 製品担当
<https://>

- ① サポート担当者から届く更新メールのリンクからケースを確認
- ② サポート担当者より、添付ファイルをアップロードした旨の連絡を確認
- ③ [添付ファイル]をクリック

5. ファイルのダウンロード

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

| ケース番号 | 製品カテゴリ | ステータス | サポートID | 導入環境名 |
|----------|--------------------------------------|-------|----------------------------|----------------------------|
| 00004346 | NOREN Content Server | 情報依頼中 | 1300000030 | NOREN本番環境① |

ログ作成

新規作成... 追加

ケースログ 詳細 **添付ファイル**

添付ファイルを登録すると、ケースに対してアクセス権を持つユーザーに添付ファイルが公開されますので、ご注意ください。
添付できるファイルの拡張子は以下の通りです。
zip,7z,bz2,cab,gz,rar,tgz,png,gif,jpg,jpeg,tiff,tif,mp4,mpg,mpeg,doc,docx,ppt,pptx,xls,xlsx,pdf,bt,txt,css,dmp,log,fex,qvw,qvf

添付 (2) ファイルをアップロード

| タイトル | 種別 | 最終更新 | 作成者 |
|--------|------|------------------|---------|
| ログ取得手順 | File | 2022/07/05 17:23 | アシストゴロウ |
| 001 | File | 2022/07/05 17:04 | カスタマーくみ |

- ① ファイルが表示される
表示されない場合は[F5]キーを押下
- ② ▼をクリック

5. ファイルのダウンロード

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

| | | | | |
|-------------------|--|----------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| ケース番号 00004346 | 製品カテゴリ NOREN Content Server | ステータス 情報依頼中 | サポートID 1300000030 | 導入環境名 NOREN本番環境① |
|-------------------|--|----------------|--------------------------------------|-------------------------------------|

ログ作成

新規作成... 追加

ケースログ 詳細 **添付ファイル**

添付ファイルを登録すると、ケースに対してアクセス権を持つユーザーに添付ファイルが公開されますので、ご注意ください。
添付できるファイルの拡張子は以下の通りです。
ip,7z,bz2,cab,gz,rar,tgz,png,gif,jpg,jpeg,tiff,tif,mp4,mpg,mpeg,doc,docx,ppt,pptx,xls,xlsx,pdf,txt,csv,dmp,log,fex,qvw,qvf

添付ファイル (2) [ファイルをアップロード](#)

| タイトル | 種別 | 最終更新 | |
|--------|------|------------------|--|
| ログ取得手順 | File | 22/07/05 17:23 | アシストゴロ ダウンロード |
| 001 | File | 2022/07/05 17:04 | カスタマー ファイルの詳細を表示 |

- ① [ダウンロード]をクリック
- ② ファイルがダウンロードされる

6. ケース（問合せ）の終了

①

ケース
NOREN CSで配信エラー「xxxxxx」が発生し、配信できない。

+ フォローする 編集 終了依頼

| ケース番号 | 製品カテゴリ | ステータス | サポートID | 導入環境名 |
|----------|--------------------------------------|---------|----------------------------|----------------------------|
| 00004346 | NOREN Content Server | 回答のご確認中 | 1300000030 | NOREN本番環境① |

ログ作成

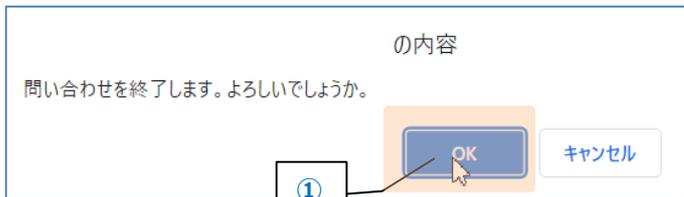
新規作成... 追加

ケースログ 詳細 添付ファイル

| ケースログ番号 | 発信元 | 詳細内容 | 公開日時 |
|---------|-----|--|------|
| | | カスタマー くみ様 いつもお世話になっております。 株式会社アシスト NORENサポートセンターのゴロウです。 配信エラーの原因が分かりましたので、ご報告致します。 【原因について】 不要な>が入力されていたため。 | |

① [終了依頼]をクリック

6. ケース（問合せ）の終了



- ① [OK]をクリック
- ② アンケート回答画面が表示される
→7. アンケート登録に続く



- ※ 終了したケース（問合せ）の再オープンはできません。
- ※ 終了後、問合せが発生した場合は、新規でケースを登録してください。

7. アンケート登録

アシスト ホーム ケース 新規ケース登録 さらに表示

Search... カスタマーくみ

Ashisuto Web Support Center-2

アンケート回答画面

アンケートにご回答をお願い致します。回答しない場合、「回答しない」ボタンを押してください。

•のついた項目は必須入力です

お問い合わせ終了の理由について

1. お問い合わせを終了する理由 (任意)

- 回答により解決した
- 回答以外で解決した (自己解決含む)
- 事象の再現待ちのため
- 解決しなかった
- その他

上記を選択した理由やその他コメント (任意)

お問い合わせにおける担当者への対応について

今回の対応についてお答えください

非常不満 不満 やや不満 普通 やや満足 満足 非常に満足 該当なし

*コミュニケーション (文章・言葉遣い・マナー) 非常不満 不満 やや不満 普通 やや満足 満足 非常に満足 該当なし

- ① ケースを終了するとアンケート回答画面が表示される
- ② 回答する場合は、各項目を入力
- ③ 回答しない場合は、[回答しない]をクリック

7. アンケート登録

* 5. 弊社サポート（担当者とのやりとり／システム）は手間や不便を感じずに利用できましたか？

☹️

0.非常に不便 1. 2. 3. 4. 5.どちらでもない 6. 7. 8. 9. 10.非常に快適

😊️

6. 上記のように評価された理由や、ご意見、ご要望等、お聞かせください

任意のコメントを入力

① 以上となります。お忙しい中アンケートにお答えいただきありがとうございました。

② 回答する

- ① 任意のコメントを入力
- ② [回答する]をクリック

8. FAQ確認

アシスト ホーム ケース 新規ケース登録 レポート サポートID 導入環境 問い合わせメンバー Search... カスタマーくみ

Ashisuto Web Support Center-2

アシストサポートセンターのお問い合わせサイトです。
お問い合わせを行う場合、上部「新規ケース登録」タブからご登録をお願いします。

サポートセンターからのお知らせ

サポートセンターからのお知らせ

| 掲載日数 | 掲載開始日 | タイトル | 製品カテゴリ |
|------|------------|------|--------|
| 4 | 2022/06/30 | | |

すべて表示

ケース

私の進行中のケース

| ケース番号 | 件名 | ステータス | 最終更新日 |
|----------|----|-------|------------------|
| 00004340 | | 受付 | 2022/07/04 17:06 |
| 00004331 | | 連絡の受理 | 2022/07/01 21:47 |

リンク

[FAQナレッジ](#) 2020年以前のお... 本サイトについて

製品に関するFAQ、技術情報は「FAQ(ナレッジシステム)」のリンクから参照できます
操作画については操作手順をご確認ください

- FAQ (ナレッジシステム)
- FAQ (ナレッジシステム) 操作手順

Pick UP !

アシストからのお知らせ

① [●FAQ (ナレッジシステム)] をクリック

8. FAQ確認

The screenshot shows a website's navigation menu on the left and a FAQ section on the right. The navigation menu is organized into categories, with 'NOREN Content Server (254件)' expanded to show sub-items. The FAQ section is titled '最新のFAQ' and lists various topics. Numbered callouts (1-16) point to specific elements in both sections.

- ①: NOREN Content Server (254件)
- ②: 技術資料 (21件)
- ③: 出荷関連 (6件)
- ④: リリースノート (6件)
- ⑤: 技術情報配信 (32件)
- ⑥: 動画 (4件)
- ⑦: NOREN Deploy Server (61件)
- ⑧: 技術資料 (4件)
- ⑨: 出荷関連 (5件)
- ⑩: リリースノート
- ⑪: 動画 (2件)
- ⑫: NOREN クイックスタートキット「陣」 (14件)
- ⑬: 出荷関連 (4件)
- ⑭: 動画
- ⑮: キーワード検索
- ⑯: FAQ番号で検索

- ① NOREN CSのFAQ
- ② CS技術資料
- ③ CS出荷関連 (インストールモジュール)
- ④ CSリリースノート
- ⑤ 技術情報配信 (サポセンニュース)
- ⑥ CS動画へのリンク
- ⑦ NOREN DSのFAQ
- ⑧ DS技術資料
- ⑨ DS出荷関連 (インストールモジュール)
- ⑩ DSリリースノート
- ⑪ DS動画へのリンク
- ⑫ 陣のFAQ
- ⑬ 陣出荷関連 (インストールモジュール)
- ⑭ 陣動画へのリンク
- ⑮ キーワード検索
- ⑯ FAQ番号で検索

**AWS C – 2をお問合せや
技術情報確認にご利用ください。**

<https://ashisuto.my.site.com/awsc2>

作成日：2022年7月6日

超サポ
愉快カンパニー

アシスト

株式会社アシスト NORENサポートセンター