

Zendeskのご利用方法について

株式会社ブイキューブ

2024年05月21日



1. 概要
2. ログインの手順
3. チケット起票方法
4. お問い合わせ時のルール
5. お問い合わせリストの確認
6. メールで返信を行う場合の注意点

技術的なサポートはZendeskで承っております。
ご質問がある場合はZendeskからチケットを起票してください。



※回答時間はベストエフォートになります。(緊急時は営業担当までご連絡ください。)
※お問い合わせに対しては弊社に所属するエンジニアチームより回答いたします。
専任エンジニアはアサインされません。

【サポート内容】

- ・プロダクトの仕様に関する問い合わせ対応
- ・既存のサンプルコード提供
- ・要望に応じた新規サンプルコード作成
- ・プロダクトの障害に起因する動作不良の調査、復旧支援
- ・トラブル時の分析・ログ解析
- ・コードレビュー（問題再現のコード解析と修正）

※お問い合わせに当たり、弊社より可能な限りご支援させていただきますが、原因の特定や事象解決をお約束するものではありません。

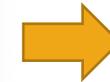
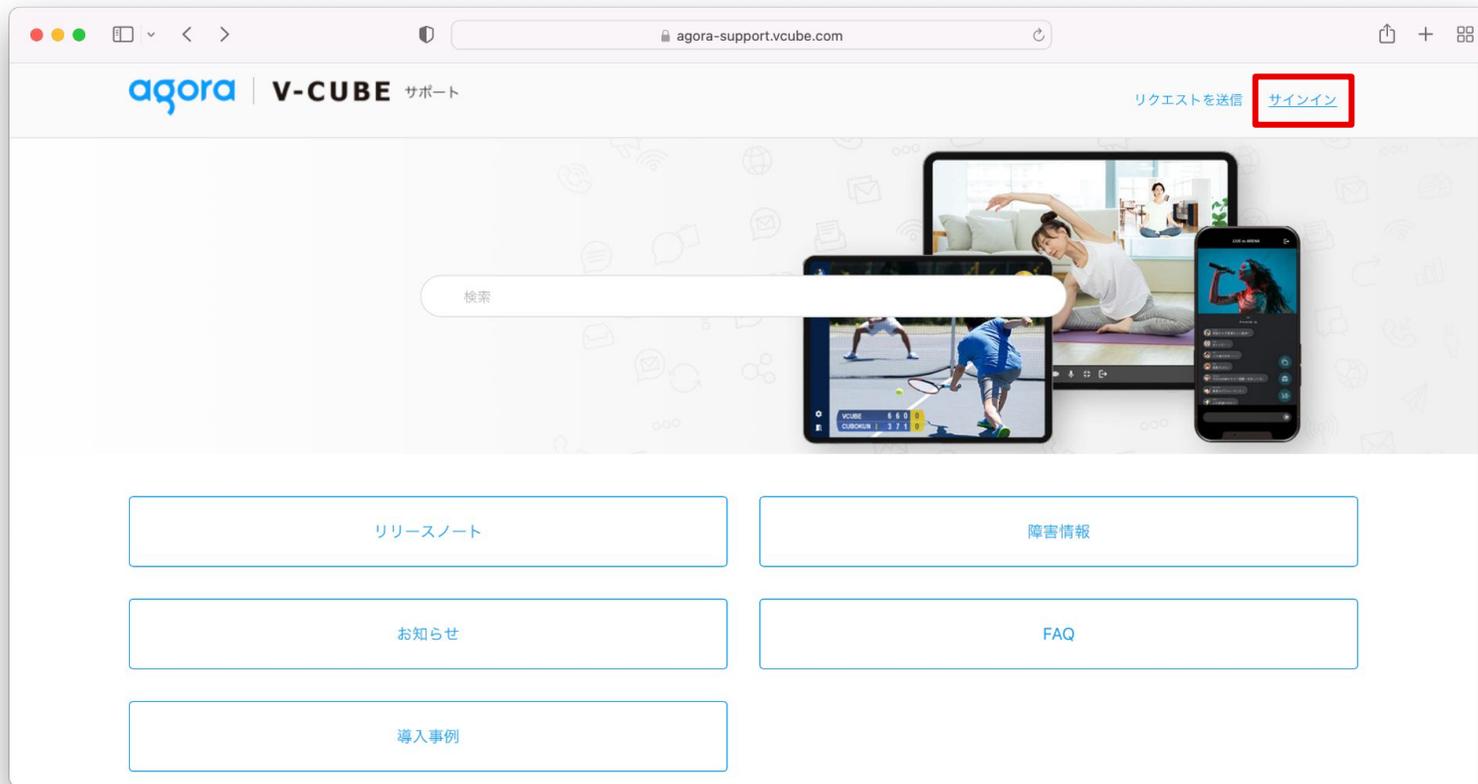
※上記サポート内容は**Agora SDKに関してのみ**となります。Agora SDKに関連しない問い合わせはサポート範囲外となります。

※基本料はサービスごとに発生いたします。

※契約後の途中解約、プランダウン、コミット額を下げるプラン変更、貴社事由による返金は不可となります。

弊社にて登録済みのアカウントでログインします。

Zendeskログインページ: <https://agora-support.vcube.com/hc/ja>



Agoraにサインイン

メール

パスワード

私はエージェントです
パスワードを忘れた場合

Agora を初めてご利用の方: アカウント登録
メールアドレス登録済みの方: パスワードを設定
これまでにメールでお問い合わせをいただいている場合、お客様のメールアドレスは登録されています。登録済みメールアドレスにてパスワードを設定するには、上記「パスワードを設定」リンクへ進んでください。

*初回アクセス時には「パスワードを忘れた場合」または「パスワードを設定」からパスワードの設定をお願いします。

お問い合わせは、「リクエストを送信」からお願いいたします。

The screenshot shows the 'Request Submission' (リクエストを送信) page on the V-CUBE support portal. The page includes a search bar, a form with fields for 'メールアドレス' (Email Address), 'お問い合わせの種類' (Type of Inquiry), and '件名' (Subject). Below these is a large text area for 'お問い合わせ内容' (Inquiry Content) with a list of required information: (1) Problem description and specific facts, (2) Environment (OS, device), (3) Agor SDK version, (4) Issue date/channel name/UID, (5) Issue frequency, (6) Network type (3G, LTE, etc.), and (7) Steps to reproduce. A '添付ファイル' (Attachments) section is at the bottom with a '送信' (Send) button.

- メールアドレス
- お問い合わせの種類
- お問い合わせ対象の製品
件名
- お問い合わせ内容
- お問い合わせ対象APPID

が必須項目となっております。

* お問い合わせ時点で、必須項目についての情報が揃わない場合は、「不明」と記載いただきリクエストいただくことも可能です

* フォーム入力の不備がありますと記載いただいた内容が消えた状態で起票されることがございますので、送信前にご確認ください

お問い合わせ時のルール

1つの事象に対し1つのチケットを起票してください。

【お問い合わせ内容に記載いただきたい情報】

- ・問題の説明、具体的な事象
- ・問題の発生している環境(端末/OS情報)
- ・利用しているAgoraSDKの種類とバージョン
- ・問題の発生した日時/ChannelName/APPID/UID ※1
- ・発生頻度
- ・利用している通信の種類(3G、LTE、企業内WiFi、公衆WiFi、家庭用WiFi等)
- ・問題を再現するための手順
- ・問題のスクリーンショット(取得可能な場合)
- ・SDKログデータ ※2
- ・AgoraSDK APIが正しく実装されていることを検証するのに必要なカスタマーのアプリケーションに関連する情報(再現性のあるサンプルコード等)

※1 UIDについてはSDKの接続APIで指定できます。ユーザ管理システムとの連携等で識別できるよう実装をお願い致します。

※2 ログデータの取得方法は下記のURLをご覧ください。

<https://agora-support.vcube.com/hc/ja/articles/14887485693337>

【お問い合わせ時のルール】

お問い合わせをいただく際は、AgoraSDKの問題であるかを切り分た上で、Zendeskより次頁の項目を必ず含めていただきますようお願いいたします。

情報が不足している場合は、問題解決に時間を要するもしくは調査及びご回答できない場合がございます。

お問い合わせをいただく前に以下をご確認ください。

- ・ネットワークに起因すると想定される問題は、他の端末で同様の問題の発生有無を確認してください。
SDKではなくネットワークに問題がある場合は、プロバイダーや回線提供元へお問い合わせください。
- ・デバイスに起因すると想定される問題は、他の通話アプリ等で同様の問題の発生有無を確認してください。
SDKではなくデバイスに問題がある場合は製造元へお問い合わせください。

【その他】

契約内容、料金に関する内容は営業担当までご連絡ください。

ホームページには、スタートガイドやFAQなどを記載しております。
お問い合わせ前に、ご確認いただけますと早期解決する場合がございます。



- スタートガイド
ご利用にあたっての各種基本情報
- リリースノート
Agora社が更新する原文の要約
- お知らせ
障害情報や一部機能のサポート終了などの重要事項
- FAQ
技術要素カテゴリごとの情報
- よくある質問
ユースケースに合わせたよくある質問情報

チケット一覧は「マイアクティビティ」から確認いただけます。

同一組織からのチケットについても閲覧、コメントいただくことが可能です。



The screenshot shows the user interface of the V-CUBE support portal. At the top left, the logo for 'agora | V-CUBE サポート' is visible. On the right, there is a 'リクエストを送信' button and a user profile icon with a dropdown arrow (marked with a red circle ①). Below the navigation bar, there are tabs for 'リクエスト', '投稿', and 'フォロー中'. The main heading is 'マイリクエスト'. Underneath, there are sub-tabs for 'マイリクエスト', '私がCCに入っているリクエスト', and '組織のリクエスト'. A search bar contains the text 'リクエストを検索'. To the right of the search bar is a 'ステータス:' dropdown menu set to '指定なし'. A dropdown menu is open, showing options: 'マイアクティビティ' (highlighted with a red box and marked with a red circle ②), 'マイプロフィールの編集', and 'ログアウト'. Below this is a table with columns: '件名', 'ID', '作成日時', '前回のアクティビティ', 'ステータス', and '優先度'. The first row of the table shows a ticket with a status of '未解決' (Unresolved).

zendesk上でのやりとりは、ブラウザ上だけでなくメールで返答することが可能です。

しかしその際に過去のスレッドを消さずに返信してしまうと、zendeskの仕様としてそれらが本文と同様に表示展開してしまうようです。

その結果、やりとりが長くなるほど本文の視認がしづらくなり、対応に時間がかかってしまう場合がございます。

メールにて返答される際には**過去スレッド引用を削除の上で送信協力** いただけますと幸いです。