

## サポートリクエスト(SR)の作成手順

Bricsys 社に対して API に関する質問や不具合・要望を報告されたい場合にご活用ください。

開発者向けの情報やよくある質問などはこちらのサイト（日本語）をご確認ください。

<https://note.bricsys.com/>

函研アルファテック株式会社

2023 年 1 月

## 内容

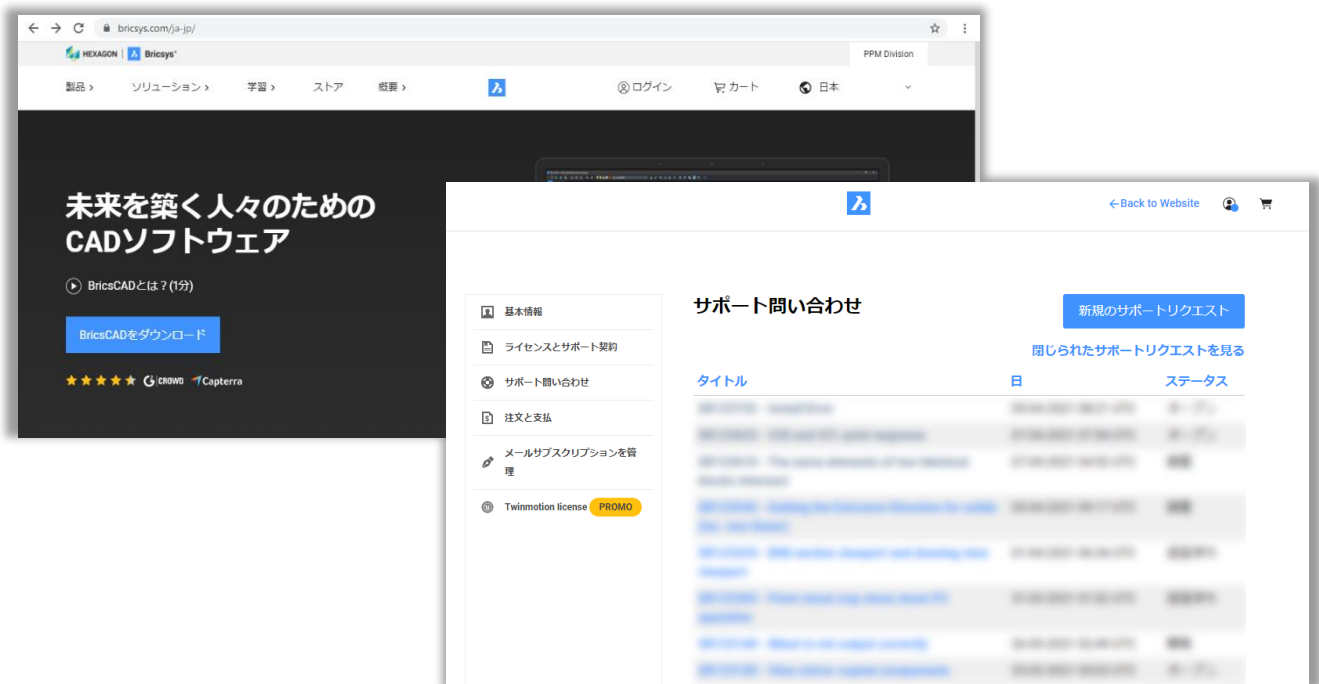
サポートリクエストとは.....	2
問い合わせ内容・注意点について .....	3
機械翻訳ツールのご紹介 .....	3
サポートリクエストの作成方法 .....	4

## サポートリクエストとは

サポートリクエスト (Support Request) とは、BricsCAD の開発元である Bricsys 社が Web サイトで提供しているサポートサービスです。このサービスでは、BricsCAD ユーザー (パートナー含む) が無料で問い合わせを行うことができます。Web サイトは日本語化されておりますので、ご利用にあたって問題はございませんが、**原則、英語**でのやりとりとなります。

**お問い合わせいただく際には日本語で入力もいただけますが、回答は原則英語となります。**

**日本語で問い合わせさせていただく際は、本国の人間が翻訳ツールを使用して内容を理解するフローになることもあるので、できるだけ平易な言い回しでステップを箇条書きにするなどして書いていただくと、翻訳間違いによる誤認が少なくなります。**



## 問い合わせ内容・注意点について

BricsCAD を利用して開発（アドオン製品開発、カスタマイズ案件開発、自社開発）を行われてる開発者向けに、問い合わせをする際の重要なポイントについて説明します。

### ソースコードの記載

- API やコマンド名だけでなくソースコードも記載する等、具体的な質問をする。
- ソースファイルを送る場合は、「SDK のバージョン」を明記する。
- 目安として「300 行以内」で不具合が再現する規模とする。

注：300 行を超えるようなコード、マクロやテンプレート等で見通しが悪い場合、どこに不具合があるのか分からなくなる。

- ビルド時に生成される中間ファイルはサイズが大きいため含めない。
- 他のライブラリに依存しないコードにする。※MFC や標準ランタイムは除く。
- 他の dll など呼び出さず、1 つのモジュールだけで完結させる。
  - ◇ サードパーティ製のコントロールなどは利用しない。

### 内容が伝わり易くなるポイント

- なるべく平易な言い回しでステップを箇条書きにする。
- 実現したいことが分かるよう、（処理前と処理後の）図面を添付する。
- 不具合の再現性が低い場合は発生頻度を明記する。
- 特定の端末でしか再現しない場合はその端末固有の特徴など、補足情報があれば明記する。
- 現象が再現する操作手順を記載し、操作画面を録画した「動画」を添付する。

### 注意事項

- **社外秘のコードや、お客様名や物件名などが特定できる情報は含めない。**
- 機能追加要望、不具合修正等で修正が計画された場合、BricsCAD の最新バージョンで修正されるが、過去のバージョンの BricsCAD では修正されない。
- サポートリクエストは（添付図面やサンプルコードを他社に見られると問題となるため）、作成者と Bricsys しか閲覧できず、図研アルファテック社で内容の確認ができない。
  - そのため、図研アルファテック社に「SR123456 の件はどうなりましたか？」のような問い合わせをすることができない。

## 機械翻訳ツールのご紹介

- DeepL (<https://www.deepl.com/ja/translator>)
  - 無料版・有料版があり、翻訳精度も高い
  - 特定の単語やフレーズを定義できる用語集機能

## サポートリクエストの作成方法

### はじめに（全7ステップ）

BricsCADに関する質問・不具合報告等は、全て Bricsys の Web ページの「サポート問い合わせ」から行います。問い合わせは「サポートリクエスト(SR)」としてユーザー毎に登録され、以降はサポートリクエストを通じてやり取りを行います。

### ステップ1. Bricsys ウェブサイトでログイン (<https://www.bricsys.com/ja-jp/>)

Bricsys ウェブサイトでお持ちのアカウント ID とパスワードを入力し、ログインします。



### ステップ2. サポートリクエスト (SR) のページを開く

ログインした状態でドロップダウンし、「サポートリクエスト」をクリックします。



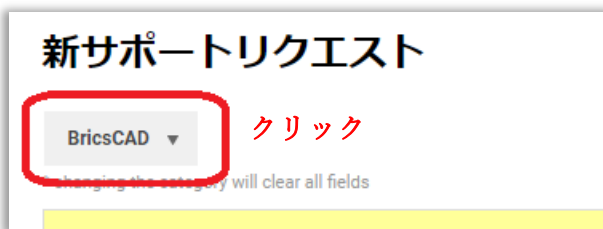
### ステップ3. 新規サポートリクエストを作成

「新規のサポートリクエスト」をクリックします。



### ステップ4. 問い合わせの種類を選択

「BricsCAD」をクリックし、ドロップダウンメニューを展開します。



下記イメージでは、[BricsCAD]-> [プログラミング] -> [BRX / ARX / OpenDCL] のように該当の質問を選択します。



### ステップ 5-a. サポートリクエストの入力（質問の場合）

下記イメージの様に項目を選択し、内容は**日本語**で記入いただいても問題ありません。ただし、**回答は原則「英語」になります**。「添付を付ける」をクリックし、サンプル図面・ソースファイル・画面キャプチャ等を添付することもできます。

※例えば、ユーザーインターフェイスに関する質問の場合、画面キャプチャを添付すると伝わりやすいです。

**新サポートリクエスト**

常に ON にする

質問の場合「技術的な問題」を選択する

概要(件名)を記入

「Major」を選択

動作確認したOSを選択

動作確認したBricsCADの言語を選択

動作確認したBricsCADのバージョンを選択

具体的な質問内容や操作手順を記入

日本語で OK

サンプル図面やソースファイルを添付可能

サポートリクエストを送る

添付を付ける

### ステップ 5 -b. サポートリクエストの入力（不具合報告の場合）

常に ON にする

不具合報告の場合「バグの報告」を選択する

概要(件名)を記入

「Major」を選択

動作確認したOSを選択

動作確認したBricsCADの言語を選択

動作確認したBricsCADのバージョンを選択

具体的な質問内容や操作手順を記入

日本語で OK

サンプル図面やソースファイルを添付可能 [x]を押すと添付を取り消すことができる

サポートリクエストを送る

添付を付ける

### ステップ 6. サポートリクエストの送付

すべて入力したら「サポートリクエストを送る」をクリックします。

サポートリクエストを送る

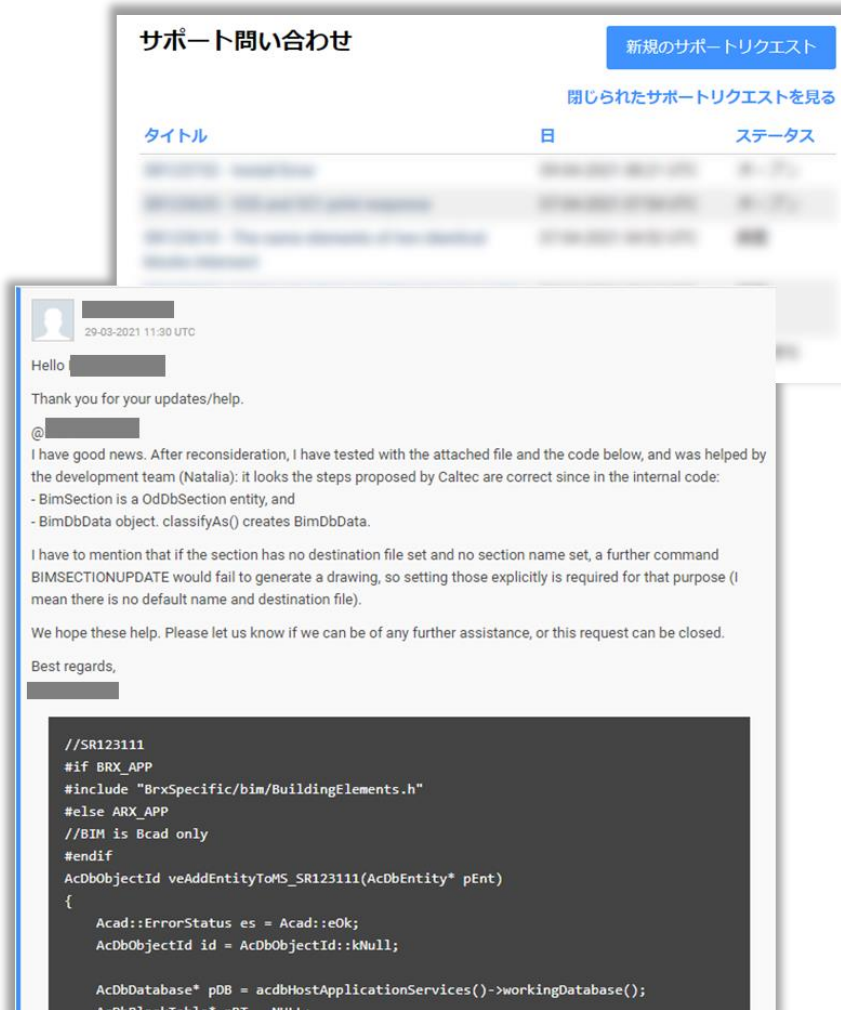
添付を付ける



## ステップ7. サポートリクエストの管理・継続問い合わせ

送付したサポートリクエストは「SR 番号」が付与され、一覧で確認ができます。

また、サポートリクエストのステータスが「Closed（修正予定など）」のものは「閉じられたサポートリクエストを見る」をクリックし確認できます。



The screenshot shows a web interface for managing support requests. At the top, there are buttons for '新規のサポートリクエスト' (New support request) and '閉じられたサポートリクエストを見る' (View closed support requests). Below is a table with columns for 'タイトル' (Title), '日' (Date), and 'ステータス' (Status). The table contains several rows of data, some of which are blurred.

Below the table is an email reply. The email is dated '29-03-2021 11:30 UTC' and starts with 'Hello'. The sender thanks the recipient for updates/help and provides good news: 'After reconsideration, I have tested with the attached file and the code below, and was helped by the development team (Natalia): it looks the steps proposed by Caltec are correct since in the internal code:'. The email lists two points: '- BimSection is a OdbSection entity, and' and '- BimDbData object. classifyAs() creates BimDbData.'. It also mentions that 'BIMSECTIONUPDATE would fail to generate a drawing, so setting those explicitly is required for that purpose (I mean there is no default name and destination file)'. The email concludes with 'We hope these help. Please let us know if we can be of any further assistance, or this request can be closed.' and 'Best regards,'.

The email includes a code block with the following content:

```
//SR123111
#if BRX_APP
#include "BrxSpecific/bim/BuildingElements.h"
#else ARX_APP
//BIM is Bcad only
#endif
AcDbObjectId veAddEntityToMS_SR123111(AcDbEntity* pEnt)
{
    Acad::ErrorStatus es = Acad::eOk;
    AcDbObjectId id = AcDbObjectId::kNull;

    AcDbDatabase* pDB = acdbHostApplicationServices()->workingDatabase();
    AcDbTable* pTable = pDB->getTable("BIMSECTIONUPDATE");
    if (pTable == NULL)
        return es;
    pTable->addRecord(veAddEntityToMS_SR123111);
    id = pTable->objectId();
    return es;
}
```

サポートリクエストに対して Bricsys 社 が質問を受理し、返信コメントを送付すると、登録したメールアドレスに通知されます。

機能追加要望などについては、開発サイドに連絡された後、「閉じられる」こともあります。