



# ナレッジセンター 便利な使い方

マカフィー（株）  
サポート&サービス統括本部

2017/7/26

---



# ナレッジセンター > 検索

英語と演算子を使用するとヒットしやすくなります

## 英語のキーワードを使用する

- 複数言語に対応する製品 (ePolicy Orchestrator, McAfee Agent, VirusScan Enterprise など) では、設定によってユーザー インターフェイス (UI) を日本語から英語に変更できます。
- UI を英語に変更して、検索したいキーワードの英語を確認してから、その英語をキーワードに検索すると、英語のナレッジベース (KB) 文書がヒットするため、結果としてヒット率が上がります。

## 検索のヒントの再確認

検索演算子や引用符を使用することで、検索結果を絞り込むことができます。キーワード (エラーメッセージやエラーコード等) が明確に判明している場合、特に有効です。

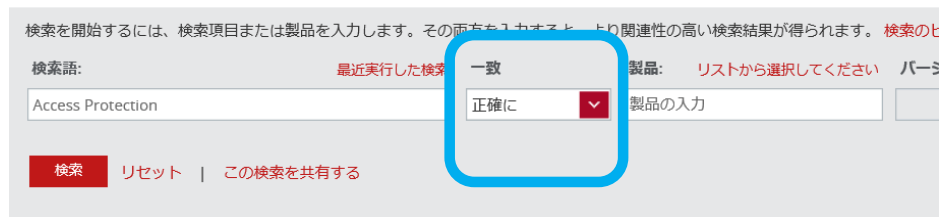
演算子	結果	備考
"Access Protection"	「アクセス保護」が含まれる英語の KB 記事がヒット	"" は語句の完全一致に使用します
(DAT update) AND Linux	"DAT update" と "Linux" が含まれる英語の KB 記事がヒット	() で語句を指定しています
OAS NOT (Linux)	"OAS" は含まれるが "Linux" は含まれない英語の KB 記事がヒット	OAS とはオンアクセス スキャン (On-Access Scanner) の略です

# ナレッジセンター > 検索

ServicePortal の機能を使ってみましょう

## 完全一致

語句の完全一致は、""で囲む方法以外にも [ナレッジセンター] タブの [一致] で [正確に] を選択する方法があります



検索を開始するには、検索項目または製品を入力します。その両方を入力すると、より関連性の高い検索結果が得られます。 [検索のヒント](#)

検索語:  最近実行した検索 **一致** 製品:  バージョン:

| [この検索を共有する](#)

すべての結果 (2071) [▶](#) 関連する検索: (Access Protection) タイトル中

## ピンポイント検索

[検索語]、[製品]、[バージョン]まで指定したピンポイント検索もできます。



検索を開始するには、検索項目または製品を入力します。その両方を入力すると、より関連性の高い検索結果が得られます。 [検索のヒント](#)

検索語:  最近実行した検索 **一致** 製品:  バージョン:

| [この検索を共有する](#)

検索結果のフィードバック \*

検索と結果のカスタマイズ

すべての結果 (47) [▼](#) 次の結果を追加:  English

最終変更日

- 過去 30 日間 (2)
- 過去 90 日間 (6)
- 過去 6 か月間 (16)
- 昨年 (22)

Knowledge Base (47) [▼](#)

0.36 秒以内の 47 件の結果

- ePolicy Orchestrator 5.1.0 ソフトウェア インストール ガイド (PD24807) [🔗](#)  
Orchestrator 製品ガイド』を参照してください。6 [ライセンス キーを入力] で、ライセンス キーを入力して [次へ] をクリックします。ライセンス キーを取得していない場合、[評価版] を選択  
最終変更日: 2014/08/06
- ePolicy Orchestrator 5.1.0 ソフトウェア 製品ガイド (PD24808) [🔗](#)  
で所有する ePolicy Orchestrator ライセンス ソフトウェアを McAfee ソフトウェア マネージャーに登録するには、ライセンス キーが必要です。ライセンス キーがないと、ソフトウェアは評価モード

# ナレッジセンター > 検索

ServicePortal の機能を使ってみましょう

## 検索時の製品リスト表示順カスタマイズ

[マイアカウント] で担当製品を設定しておく、[ナレッジセンター] での検索の製品欄で表示されるリストのTOPに設定した製品が表示されるので、複数の担当製品を対象とした時に便利です。

[マイアカウント] -> [製品]

ホーム ナレッジセンター ダウンロード サービスリクエスト ツール プログラムとポリシー **マイアカウント** ログアウト

ユーザープロフィール

パスワードの変更

**製品**

担当製品の機能を使用すれば、担当している製品を確認できます。さらに、フィルタを使用して、それらの製品のみが検索結果に表示されるようになります。次のフィールドを使用して、最大 10 個の製品およびバージョンを指定できます。

リストから選択してください

\* 製品の指定:  バージョン:

保存

製品

Network Security Sensor Appliance [すべて](#) | [削除](#)

SIEM Enterprise Security Manager [すべて](#) | [削除](#)

ePolicy Orchestrator [すべて](#) | [削除](#)

[ナレッジセンター] の画面

最近実行した検索 一致 製品: **リストから選択してください** バージョ

任意の語句  製品の入力

製品リスト (サポート対象製品)

アルファベット順のリストから製品を選択してください。[入力] をクリックすると、[検索] フォームの [製品] ボックスに選択内容に応じた製品名が自動入力されます。

A | C | D | E | F | G | H | I | M | N | P | R | S | T | V | W

**製品**

ePolicy Orchestrator  
Network Security Sensor Appliance  
SIEM Enterprise Security Manager

# ナレッジセンター > 検索結果の絞り込み

ServicePortal の機能を使ってみましょう

## 検索結果表示順の指定

検索結果の表示順を指定できます。[コミュニティ] は返信数やいいね！数、[パッチ] はリリース日、[動画とポッドキャスト] は投稿日でのソートも可能です。

ナレッジベース

コンテンツのソース

- SNS 電子メール (1175)
- セキュリティ情報 (178)
- 技術的な記事 (10796)
- 製品マニュアル (2263)

コンテンツのタイプ

ソート順:

- 関連性が高いもの
- 最新のもの
- 閲覧回数が多いもの

過去 30 日間

McAfee SNS の通知:ePO Cloud 定期メンテナンス (2017 年 6 月 10 日土曜日) (SNS752)

McAfee ePO Cloud は 2017 年 6 月 10 日土曜日午後 3 時 (UTC) から 午後 8 時 (UTC) まで (日本時間 曜日午前 0 時から 2017 年 6 月 11 日日曜日午前 5 時まで)、定期メンテナンスを行

最終変更日:2017/06/07

ナレッジベース

コミュニティ

場所

- Active Response (27)
- Advanced Threat Defense (ATD) (72)
- Anti-Malware Engine Beta (15)
- Application and Change Control

ソート順:

- 関連性が高いもの
- 最終変更日
- 返信が多いもの
- いいね!が多いもの
- 閲覧が多いもの

SIEM Foundations - Index

Introducing McAfee SIEM Foundations In the course of ever new SIEM deployment, there comes a t

team responsible for the new tool takes a step back and says "now what?" This comes after the appl

acked, networked and

最終更新: 2015/07/31 | 掲載日: 2014/08/15 | 返信: 0 | いいね! 35 | 表示: 4607

コミュニティ

パッチ

製品

ソート順:数量

ソート順:

- 関連性が高いもの
- リリース日

NSM hotfix 8.3.7.54.2

NSM hotfix 8.3.7.54.2. NSM hotfix 8.3.7.54.2

製品: Network Security Manager | バージョン: 8

コミュニティ

パッチ

動画とポッドキャスト

動画とポッドキャスト

ソート順:

- 関連性が高いもの
- 投稿日

What Are You Doing for Office 365 Security?

Discover why heightened security for Microsoft Office advanced malware. Leverage Intel Security solutions fr

# ナレッジセンター > 検索結果の絞り込み

ServicePortal の機能を使ってみましょう

## フィルターによる絞り込み

画面左にあるフィルターで検索結果を絞り込むことができます。例えば、特定の製品バージョンに関連する既知事象については以下の手順で検索ができます。

(1)以下を選択して[検索] をクリック

[検索語]： 空欄、 製品： [Web Gateway]、 バージョン： [7.6.2]

(2)画面左で[ナレッジベース] をクリック

(3)[コンテンツのソース] で[技術的な記事] をクリック

(4)[コンテンツのタイプ] で[既知の問題 / 製品の欠陥] をクリック

The screenshot displays the ServicePortal search interface. At the top, there are search filters: '検索語:' (Search term) with an input field containing '任意の語句' (Arbitrary phrase), '製品:' (Product) with a dropdown menu set to 'Web Gateway', and 'バージョン:' (Version) with a dropdown menu set to '7.6.2'. Below these are buttons for '検索' (Search), 'リセット' (Reset), and 'この検索を共有する' (Share this search). A red button on the right says '検索結果のフィ...' (Filter search results). On the left, a sidebar shows a list of filters: 'すべての結果 (501)' (All results 501), 'ナレッジベース (268)' (Knowledge base 268), 'コンテンツのソース' (Content source) with '技術的な記事 (156)' (Technical articles 156) selected, 'コンテンツのタイプ' (Content type) with '既知の問題 / 製品の欠陥 (22)' (Known issues / Product defects 22) selected, '製品' (Product) with 'Web Gateway (22)', and 'バージョン' (Version) with 'Web Gateway 7.6 (22)'. A blue circle highlights the 'コンテンツのタイプ' section. On the right, the search results are displayed, starting with 'Web Gateway 7.6.x Known Issues (KB85705)' and 'Browsers detect the Web Gateway certificate as unsafe (KB89211)'. The 'ソート順:' (Sort by) section shows '最新のもの' (Latest) selected, and a '過去 30 日間' (Last 30 days) filter is applied. A red button on the right says '次の結果を追加:' (Add next results:).

# ナレッジセンター > 検索結果の共有

ServicePortal の機能を使ってみましょう

## 検索結果の共有

- 検索した結果を他の人に見てもらいたい場合は、そのクエリを共有することができます。
- [この検索を共有する] をクリックします。URLがハイライト状態で表示されるので、Ctrl+Cでコピーしてメールにペーストすれば、検索結果と同じ結果を他の人もみることができます。
- ただし、Englishのチェック有無は読み込まれないので相手に外してもらう必要があります。

The screenshot displays the search interface of the McAfee ServicePortal. At the top, there are fields for '検索語:' (Search term), '製品:' (Product), and 'バージョン:' (Version). The search term is 'ePolicy Orchestrator' and the version is '5.9'. A red button labeled 'この検索を共有する' (Share this search) is highlighted with a blue box. Below the search bar, there is a text input field containing the URL: <https://support.mcafee.com/ServicePortal/faces/knowledgecenter?s=true&lang=>. To the right of this field is a red button labeled '検索結果のフィードバック\*' (Feedback on search results). Below the search bar, there is a sidebar on the left with a list of results: 'すべての結果 (22)', 'ナレッジベース (22)', 'コンテンツのソース 技術的な記事 (5)', and '製品 ePolicy Orchestrator (5)'. In the center, there are sorting options: 'ソート順:' (Sort by) with radio buttons for '関連性が高いもの' (Selected), '最新のもの' (Latest), and '閲覧回数が多いもの' (Most viewed), and a dropdown menu for '過去 30 日間' (Last 30 days). On the right, there is a red button labeled '次の結果を追加:  English' (Add next results:  English). At the bottom, there is a document icon and a link to 'ePO 4.x でパスワードをリセットする方法 (KB60112)' (How to reset the password in ePO 4.x (KB60112)).

# ナレッジセンター > お気に入りと購読

ServicePortal の機能を使ってみましょう

## [お気に入りに追加]

ブックマークに相当します。

- よく参照する記事を追加することをお勧めします。



## [サブスクライブ]

コンテンツが更新されると通知されます。

- 購読している記事の管理は、[マイアカウント] タブの[サブスクリプション] から可能です。
  - KB更新時の通知有無、および通知頻度を選択することができます。[頻度の選択] を設定してください。
- 購読については、KB每ではなく製品毎でも登録が可能です。
  - [マイアカウント] -> [サブスクリプション]
- 次ページに言語に関するの注意事項があります

サブスクリプション

**製品の購読 (0)**  
特定の製品において複数のコンテンツタイプ（技術記事、チュートリアル、製品ドキュメントなど）を購読することができます。

製品	バージョン	コンテンツのタイプ	言語/ローケル
No data available in table			

現在どの製品も購読していません。製品を購読するには、[製品の購読を追加]をクリックしてください。

**ドキュメントの購読 (2)**  
個別のドキュメント（技術記事、チュートリアル、製品ドキュメントなど）を購読することができます。

ドキュメント ID	タイトル	コンテンツのタイプ	言語/ローケル
KB80874	端末を交換する場合の、ライセンス移行について (PC を入れ替える手順について)	技術的な記事	Japanese
kb99999	Ransom-WannaCry への対応について (2017 年 5 月)	技術的な記事	Japanese

頻度の選択

<input type="checkbox"/>	1日に1回
<input type="checkbox"/>	1日おき
<input type="checkbox"/>	1週間に1回

（ナレッジセンターのコンテンツのみ）

サポート使用権とライセンス

サブスクリプション

**製品の購読 (0)**  
特定の製品において複数のコンテンツタイプ（技術記事、チュートリアル、製品ドキュメントなど）を購読することができます。

製品	バージョン	コンテンツのタイプ	言語/ローケル	契約日
No data available in table				

現在どの製品も購読していません。製品を購読するには、[製品の購読を追加]をクリックしてください。



# ナレッジセンター > お気に入りと購読

ServicePortal の機能を使ってみましょう

## [サブスクリプション（言語に関する注意）]

- 日本語KBをサブスクリプションしている場合、同一KB番号の英語版が更新されても通知はされません。
  - 英語版KBの更新が必要な場合は、該当KBを英語表示させた状態で[サブスクリプション]をクリックしてください
- 製品毎のサブスクリプションも言語が区別されます。英語版KBの更新が必要な場合は以下の操作をしてください。
  - サービスポータル下部にある[日本/日本語]をクリックし、表示された画面で[United States/英語]を選択してください
  - ナレッジセンターが英語のKnowledge Centerにかわります。
  - [My Account] -> [Subscriptions]の、[Product Subscriptions]にて [Add a Product Subscription] をクリックし、製品を追加してください。
  - [Language/Locale] が "English United States" であることをご確認ください。

The screenshot illustrates the steps to switch the language and add a subscription. A blue box highlights the '日本/日本語' button in the top left. A blue arrow points to the 'United States / 英語' button in the regional selection menu. Another blue box highlights the 'Subscriptions' tab in the user account menu. A final blue box highlights the 'Add a Product Subscription' button. Below, a table shows the subscription details.

Product	Version	Content Type	Language/Locale	Date Subscribed	
Data Loss Prevention Endpoint		Security Bulletins	English United States	6/10/2017	✖
Data Loss Prevention Endpoint		Technical Articles	English United States	6/10/2017	✖
Data Loss Prevention Endpoint	10.0	Security Bulletin	English United States	6/10/2017	⌵

# ナレッジセンター > お気に入りと購読

ServicePortal の機能を使ってみましょう

[サブスクライブ（言語に関する注意の続き）]

- KBの更新は言語により更新タイミングが異なる場合があります。
  - 通常、英語版のKBが先に更新されますので、通知をいち早く受け取りたい場合には、英語版の購読をお勧めいたします。
- 製品毎のサブスクリプションは1言語のみ可能です。
  - ある製品+バージョンを日本語でサブスクリプション登録した場合には、同じ製品+バージョンを英語で登録することはできません。
  - 回避策の一つとして例えば、ある製品にてバージョンをAllにし英語で登録、同一製品にてバージョンを指定し日本語で登録することにより双方の言語でのサブスクリプション登録が可能です。

## 製品の購読 (27)

特定の製品において複数のコンテンツタイプ（技術記事、チュートリアル、製品ドキュメントなど）を購読することができます。

製品	バージョン	コンテンツのタイプ	言語/ロケール	契約日
Drive Encryption	7.2	セキュリティ情報	Japanese	2017/07
Drive Encryption	7.2	技術的な記事	Japanese	2017/07
Drive Encryption	7.2	製品マニュアル	Japanese	2017/07
Drive Encryption		製品マニュアル	English United States	2017/06
Drive Encryption		セキュリティ情報	English United States	2017/06
Drive Encryption		技術的な記事	English United States	2017/06
Endpoint Security Firewall		製品マニュアル	English United States	2017/06
Endpoint Security Firewall		セキュリティ情報	English United States	2017/06

# ナレッジセンター > その他

## Support Notification Service (SNS)、その他

### Support Notification Service (SNS) の購読

- 各種リリースは SNS でご案内しています。SNS には関連 KB 記事へのリンクも記載されているため、KB と併せて SNS も確認いただくと情報へのアクセスが容易となります。
  - ご利用のメールクライアントを使って、SNS を特定のフォルダに整理して、そのフォルダを検索して特定の KB 記事へのアクセスを容易にしてもよいでしょう。
  - 2016 年 7 月以降配信の SNS は、ナレッジセンターに公開されています。

### 検索エンジンの利用

- 公開されている KB 記事であれば、普段ご利用の一般的な検索エンジンでヒットさせることも可能です。
- 検索エンジンでドメインを指定できる場合、KB 記事のドメイン `kc.mcafee.com` をご指定ください。
  - 例:GoogleでENSのリリースノートを検索する場合
    - `site:kc.mcafee.com release note ens`
  - 例:上記をPDF形式に絞り込む場合（市品ガイドやリリースノートはPDF形式が多いです）
    - `site:kc.mcafee.com filetype:pdf ens` （`site:kc.mcafee.com filetype:pdf <製品名>`）
  - ※ KB 以外の情報も検索したい場合は、`site:mcafee.com` など、全体的なドメインをご指定ください。

---

# Apendix

---

# 検索にヒットしやすい語句例

記事で使用されていて検索にヒットしやすい語句の例です

- ・ サポート対象の環境を調べたい

"Supported platforms, environments, and operating systems for xxxxx"

"xxxxxでサポートされているプラットフォーム、環境、およびオペレーティングシステム"

- ・ リリースノート/インストールガイド/製品ガイド

"Release notes" "Installation Guide" "Product Guide"

"リリースノート" "インストールガイド" "製品ガイド"

- ・ 既知事象の確認

"Known Issues" "既知の問題"

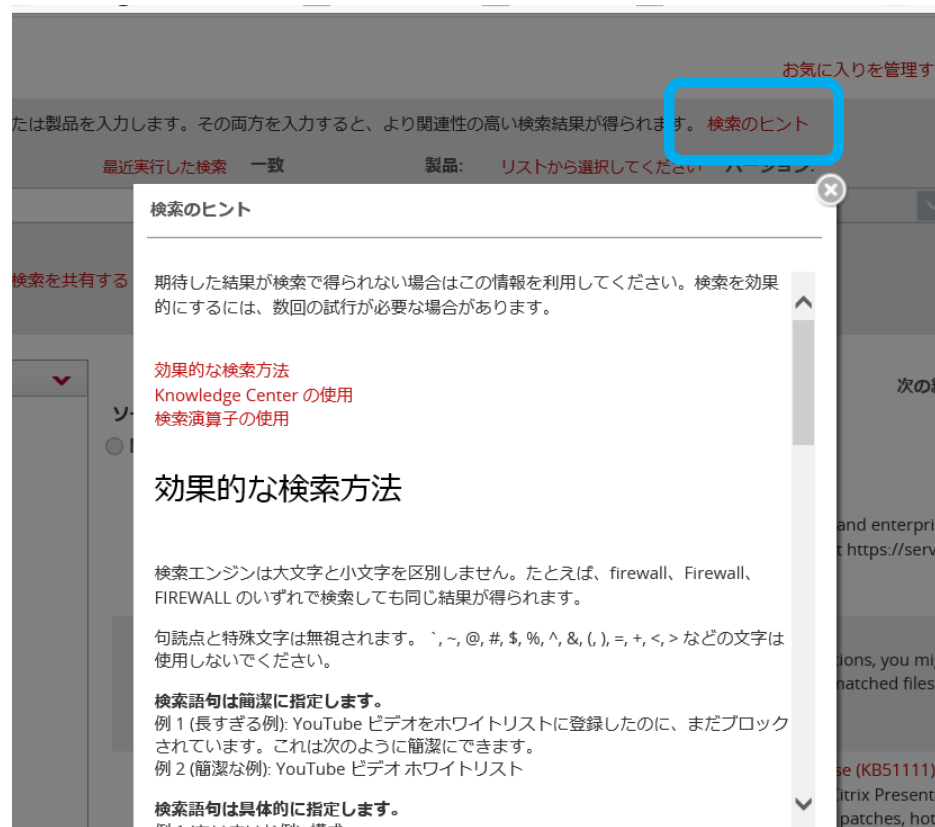
- ・ 一般的な質問集等

"FAQ"

# ナレッジセンター > 検索のヒント

## 検索のヒント

- [ナレッジセンター] に[検索のヒント] を掲載しております。ぜひご活用ください。



# 改訂履歴

レビジョン	日付	改訂者	改定内容
1.0	2017/6/16	マカフィー サポート&サービス	初版
1.1	2017/6/26	マカフィー サポート&サービス	P9 サブスクライブ（言語に関する注 意）を追加
1.2	2017/7/24	マカフィー サポート&サービス	P9 英語版の購読おすすめの注記を追加
1.3	2017/7/26	マカフィー サポート&サービス	P10 サブスクライブ（言語に関する注 意の続き）のページを追加

