

JP1 Version 9

JP1/Integrated Management - Service
Support **操作ガイド**

操作書

3020-3-R92-10

対象製品

P-242C-8F94 JP1/Integrated Management - Service Support 09-50 (適用 OS : Windows Server 2008 , Windows Server 2003)

適用 OS のバージョン, JP1/Integrated Management - Service Support が前提とするサービスパックやパッチなどの詳細についてはリリースノートで確認してください。

輸出時の注意

本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。

なお、ご不明な場合は、弊社担当営業にお問い合わせください。

商標類

BSAFE は、EMC Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Internet Explorer は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Java は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国 及びその他の国における登録商標または商標です。

JSP は、Oracle Corporation 及びその子会社、関連会社の米国 及びその他の国における登録商標または商標です。

Microsoft は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Microsoft Office Excel は、米国 Microsoft Corporation の商品名称です。

RSA は、EMC Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

Windows Server は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

This product includes software developed by IAIK of Graz University of Technology.

This product includes software developed by the Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>).

This product includes software developed by Ben Laurie for use in the Apache-SSL HTTP server project.

Portions of this software were developed at the National Center for Supercomputing Applications (NCSA) at the University of Illinois at Urbana-Champaign.

This product includes software developed by the University of California, Berkeley and its contributors.

This software contains code derived from the RSA Data Security Inc. MD5 Message-Digest Algorithm, including various modifications by Spyglass Inc., Carnegie Mellon University, and Bell Communications Research, Inc (Bellcore).

Regular expression support is provided by the PCRE library package, which is open source software, written by Philip Hazel, and copyright by the University of Cambridge, England. The original software is available from <ftp://ftp.csx.cam.ac.uk/pub/software/programming/pcre/>

This product includes software developed by Ralf S.Engelschall <rse@engelschall.com> for use in the mod_ssl project (<http://www.modssl.org/>).

本製品には、Henry Spencer により開発されたソフトウェアの改変版が含まれています。



本製品は、EMC Corporation の RSA(R) BSAFE™ ソフトウェアを搭載しています。

HITACHI
Inspire the Next

株式会社 日立製作所



発行

2011年7月 3020-3-R92-10

著作権

All Rights Reserved. Copyright (C) 2009,2011, Hitachi, Ltd.

変更内容

変更内容 (3020-3-R92-10) JP1/Integrated Management - Service Support 09-50

追加・変更内容	変更箇所
案件の検索条件の指定方法を変更した。	1.3.1(2) , 4.4.1(3) , 4.4.3(4)
案件管理 DB と LDAP サーバを切り替えられるようにした。	2.2.3 , 3.1.1(1) , 3.1.1(2)
ステータスの制限およびエスカレーションの禁止ができるようにした。	3.6 , 3.6(1) , 3.6(4) , 3.6(5)
[オプション] メニューで関連リンクを確認できるようにした。	4.2(2)
案件プレビューに表示される次の項目について、アンカーをクリックすると、情報を表示できるようにした。 <ul style="list-style-type: none">• 関連案件• 関連情報• 機器情報• 添付ファイル• ユーザーが追加したリンク指定系の項目	4.2(5)
次のメッセージを追加した。 <ul style="list-style-type: none">• KNAB11041-E ~ KNAB11043-E• KNAB15091-E• KNAB15093-I ~ KNAB15096-I• KNAB15098-E ~ KNAB15101-E	6.2.2
次のメッセージでオペレーターの処置を変更した。 <ul style="list-style-type: none">• KNAB13004-W• KNAB15042-E	6.2.2

単なる誤字・脱字などはお断りなく訂正しました。

はじめに

このマニュアルは、プログラムプロダクト P-242C-8F94 JP1/Integrated Management - Service Support (以降、JP1/IM - Service Support と略します)の画面操作について説明したものです。

対象読者

JP1/IM - Service Support の画面を使用して、JP1/IM - Service Support の環境を構築、または運用する方を対象としています。

マニュアルの構成

このマニュアルは、次に示す章から構成されています。

第 1 章 JP1/IM - Service Support の概要

JP1/IM - Service Support の概要について説明しています。

第 2 章 JP1/IM - Service Support へのログインとログアウト

JP1/IM - Service Support へのログイン方法とログアウト方法について説明しています。

第 3 章 JP1/IM - Service Support の環境構築

JP1/IM - Service Support の画面を使用した環境構築について説明しています。

第 4 章 案件の表示と操作

JP1/IM - Service Support の画面を使用した案件の表示と操作について説明しています。

第 5 章 案件の状況確認とレポート出力

JP1/IM - Service Support の画面を使用した案件の状況確認とレポート出力について説明しています。

第 6 章 メッセージ

JP1/IM - Service Support の画面操作に関するメッセージについて説明しています。

付録 A 各バージョンの変更内容

各バージョンでの変更内容について説明しています。

付録 B 用語解説

このマニュアルで使用する用語について説明しています。

関連マニュアル

関連マニュアルを次に示します。必要に応じてお読みください。

JP1 Version 9 JP1/Integrated Management - Service Support 構築・運用ガイド (3020-3-R91)

マニュアルの体系

JP1/IM・Service Support のマニュアルには、このマニュアルを含め次の二つのマニュアルがあります。利用目的に応じてお読みください。

JP1 Version 9 JP1/Integrated Management・Service Support 構築・運用ガイド (3020-3-R91)

JP1/IM・Service Support の管理、メンテナンスをされるシステム管理者の方は、このマニュアルをお読みください。JP1/IM・Service Support の概要、機能、インストール・セットアップ方法、および JP1/IM・Service Support の操作について説明しています。

JP1 Version 9 JP1/Integrated Management・Service Support 操作ガイド (3020-3-R92)

JP1/IM・Service Support の画面操作だけを実施する方は、このマニュアルをお読みください。JP1/IM・Service Support の画面から行う操作について説明しています。

なお、案件に関する画面上での操作手順は、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 操作ガイド」だけに記載しています。環境構築に関する画面上での操作手順は、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 構築・運用ガイド」およびマニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 操作ガイド」両方に記載しています。

読書手順

利用目的に合わせて次の個所をお読みください。

マニュアルを読む目的		記述箇所
JP1/IM・Service Support の概要について知りたい。		1 章
JP1/IM・Service Support にログインしたい。		2.1
自身のユーザー情報を変更したい。		2.2
JP1/IM・Service Support からログアウトしたい。		2.3
ユーザーを作成したい。	ユーザーを追加したい。	3.1.1(1)
	ユーザー情報を編集したい。	3.1.1(2)
	ユーザーを削除したい。	3.1.1(3)
ロールを作成したい。	ロールを追加したい。	3.1.2(1)
	ロールを編集したい。	3.1.2(2)
	ロールに所属するメンバーを追加したい。	3.1.2(3)
	ロールに所属するメンバーを削除したい。	3.1.2(4)
	ロールを削除したい。	3.1.2(5)
対象システムを作成したい。	対象システムを追加したい。	3.2(1)
	対象システムの情報を編集したい。	3.2(2)
	対象システムを削除したい。	3.2(3)
プロセスワークボードを作成したい。	プロセスワークボードを追加したい。	3.3(1)
	プロセスワークボードの情報を編集したい。	3.3(2)

マニュアルを読む目的		記述箇所
	プロセスワークボードを削除したい。	3.3(3)
	プロセスワークボードの情報を参照したい。	3.3(4)
ユーザー、ロールにアクセス権を与えたい。	アクセス権を追加したい。	3.4(1)
	アクセス権を削除したい。	3.4(2)
案件フォームの情報を参照したい。		3.5(1)
案件フォームを削除したい。		3.5(2)
プロセスの標準案件フォームを設定したい。		3.5(3)
ステータスをカスタマイズしたい。	使用するステータスを選択したい。	3.6(1)
	ステータスの表示順序を変更したい。	3.6(2)
	ステータスの名称を変更したい。	3.6(3)
	ステータスを制限したい。	3.6(4)
	エスカレーションを禁止したい。	3.6(5)
案件の処理の流れを確認したい。		4.1
メイン画面（案件一覧）の見方を知りたい。		4.2
案件を表示したい。	案件一覧の情報を絞り込みたい。	4.3.1
	案件の詳細を確認したい。	4.3.2
	案件の履歴を確認したい。	4.3.3
	案件の作業状況を確認したい。	4.3.4
	関連案件を確認したい。	4.3.5
案件を検索したい。	検索の方法を知りたい。	4.4.1
	簡易検索の方法を知りたい。	4.4.2
	検索結果の見方を知りたい。	4.4.3
案件を作成したい。	[案件作成] 画面から案件を作成したい。	4.5.1
	メールから案件を作成したい。	4.5.2
案件の情報を編集したい。		4.6.1
案件のステータスを変更したい。		4.6.2
案件をエスカレーションしたい。		4.6.3
案件を削除したい。		4.7
案件情報を CSV ファイルに出力したい。		4.8
メイン画面（案件状況）の見方を知りたい。		5.1
案件の状況を確認したい。		5.2
案件のレポートを出力したい。		5.3
案件に関連する情報を参照したい。		5.4
JP1/IM - Service Support の画面操作時に出力されたメッセージの意味について知りたい。		6 章

マニュアルを読む目的	記述箇所
各バージョンの変更内容について知りたい。	付録 A
JP1/IM - Service Support の用語について知りたい。	付録 B

このマニュアルでの表記

このマニュアルでは、日立製品およびその他の製品の名称を省略して表記しています。次に、このマニュアルでの表記と、製品の正式名称を示します。

このマニュアルでの表記	正式名称	
Excel	Microsoft(R) Office Excel	
Internet Explorer	Microsoft(R) Internet Explorer Windows(R) Internet Explorer(R)	
JP1/IM - Service Support	JP1/Integrated Management - Service Support	
JP1/IM - UCMDB	JP1/Integrated Management - Universal CMDB Advanced Edition	
JP1/NETM/AIM	JP1/NETM/Asset Information Manager	
Windows Server 2003	Windows Server 2003	Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise Edition
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Standard Edition
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Enterprise Edition
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Standard Edition
	Windows Server 2003(x64)	Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Enterprise x64 Edition
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2003, Standard x64 Edition
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Enterprise x64 Edition
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2003 R2, Standard x64 Edition
Windows Server 2008		Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Enterprise
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 Standard
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Datacenter
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Enterprise

このマニュアルでの表記	正式名称
	Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Standard

このマニュアルで使用する英略語

このマニュアルで使用する英略語を次に示します。

英略語	正式名称
ASCII	American Standard Code for Information Interchange
CD-ROM	Compact Disc · Read Only Memory
CSV	Comma Separated Value
DB	Database
GUI	Graphical User Interface
ID	Identifier
IT	Information Technology
JSP	JavaServer Pages(TM)
OS	Operating System
URL	Uniform Resource Locator
WWW	World Wide Web

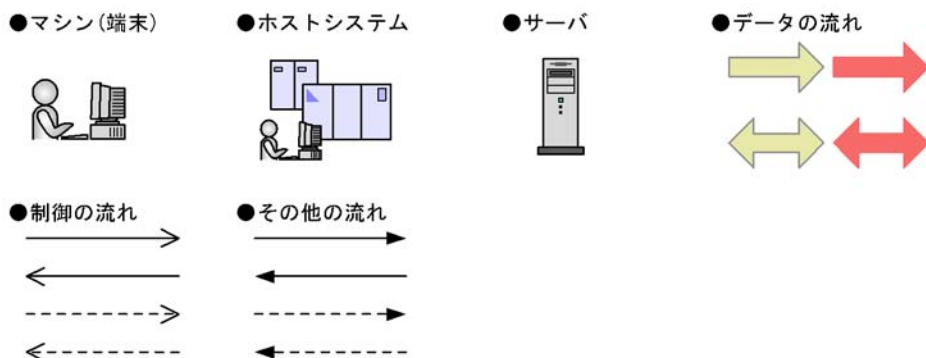
このマニュアルで使用する記号

このマニュアルで画面の構成要素を説明するときに使用する記号を、次のように定義します。

記号	意味
[]	画面、メニュー項目、ダイアログボックス、ダイアログボックスのボタンなどを示す。 例：[案件作成] 画面、[OK] ボタン
[] - []	画面のメニューから項目を選択することを示す。 例：[アクション] - [案件の参照] を選択する。
「 」	画面中に表示されている項目を示す。 例：「タイトル」、「重大度」リストボックス

図中で使用する記号

このマニュアルの図中で使用する記号を、次のように定義します。



インストール先フォルダの表記

このマニュアルでは、ユーザーの指定によって格納先が変わるファイルのパス表記をゴシックで表記しています。

インストール先フォルダの表記	意味
IM-SS パス	JP1/IM・Service Support のインストール先フォルダ (デフォルトインストール先フォルダ は、システムドライブ:¥Program Files (または Program Files (x86)) ¥Hitachi¥JP1SS)
システムドライブ	OS のインストール先ドライブ

注

JP1/IM・Service Support をデフォルトのままインストールした場合のインストール先フォルダを表しています。

画面での全角文字の入力について

JP1/IM・Service Support では、画面で入力した文字列が UTF-8 に変換されるため、全角文字は 3 バイトまたは 4 バイトに換算されます。上記を考慮して全角文字を入力してください。

KB (キロバイト) などの単位表記について

1KB (キロバイト), 1MB (メガバイト), 1GB (ギガバイト), 1TB (テラバイト) はそれぞれ 1,024 バイト, 1,024² バイト, 1,024³ バイト, 1,024⁴ バイトです。

目次

1	JP1/IM - Service Support の概要	1
1.1	JP1/IM - Service Support とは	2
1.2	JP1/IM - Service Support ができること	5
1.3	JP1/IM - Service Support を利用した案件解決の流れ	9
1.3.1	案件の受付から解決まで	12
1.3.2	他プロセスへのエスカレーション	16
2	JP1/IM - Service Support へのログインとログアウト	19
2.1	JP1/IM - Service Support へのログイン	20
2.2	ログインユーザー情報の確認と変更	23
2.2.1	ログインユーザー情報の確認	23
2.2.2	所属するロールの確認	23
2.2.3	ログインユーザー情報（パスワード・電話番号）の変更	24
2.3	JP1/IM - Service Support からのログアウト	27
3	JP1/IM - Service Support の環境構築	29
3.1	ユーザーとロールの作成	30
3.1.1	ユーザーの作成	30
3.1.2	ロールの作成	35
3.2	対象システムの作成	41
3.3	プロセスワークボードの作成	45
3.4	アクセス権の割り当て	54
3.5	案件フォーム情報の参照と設定	59
3.6	ステータスのカスタマイズ	62
4	案件の表示と操作	71
4.1	案件の処理の流れ	72
4.2	メイン画面（案件一覧）の見方	74
4.3	案件を表示する	83
4.3.1	案件をフィルタリングして表示する	83
4.3.2	案件の詳細を表示する	83

4.3.3	案件履歴を表示する	87
4.3.4	案件の作業状況を表示する	89
4.3.5	関連案件を表示する	92
4.4	案件を検索する	94
4.4.1	案件の検索条件を指定する	94
4.4.2	案件を簡易検索する	100
4.4.3	案件の検索結果を確認する	101
4.5	案件を作成する	104
4.5.1	[案件作成] 画面から案件を作成する	104
4.5.2	メールから案件を作成する	107
4.6	案件を処理する	110
4.6.1	案件情報を編集する	110
4.6.2	案件のステータスを変更する	113
4.6.3	案件をエスカレーションする	113
4.7	案件を削除する	116
4.8	案件情報を CSV ファイルに出力する	117

5

	案件の状況確認とレポート出力	119
5.1	メイン画面（案件状況）の見方	120
5.2	案件の状況を確認する	125
5.2.1	案件の状況をシステム視点から確認する	125
5.2.2	案件の状況をプロセス視点から確認する	126
5.3	案件のレポートを出力する	128
5.4	案件に関連する情報を参照する	131

6

	メッセージ	133
6.1	メッセージの形式	134
6.1.1	メッセージの出力形式	134
6.1.2	メッセージの記載形式	134
6.2	メッセージ一覧	135
6.2.1	画面操作時（ユーザー管理，ロール管理）のメッセージ（KNAB00002 ~ KNAB04007）	135
6.2.2	画面操作時（案件管理）のメッセージ（KNAB10013 ~ KNAB15101）	141

付録	157
付録 A 各バージョンの変更内容	158
付録 A.1 09-00 の変更内容	158
付録 A.2 08-51 の変更内容	158
付録 A.3 08-50 の変更内容	158
付録 A.4 08-11 の変更内容	159
付録 B 用語解説	160
索引	167

1

JP1/IM - Service Support の概要

この章では、JP1/IM - Service Support の概要について説明します。

1.1 JP1/IM - Service Support とは

1.2 JP1/IM - Service Support でできること

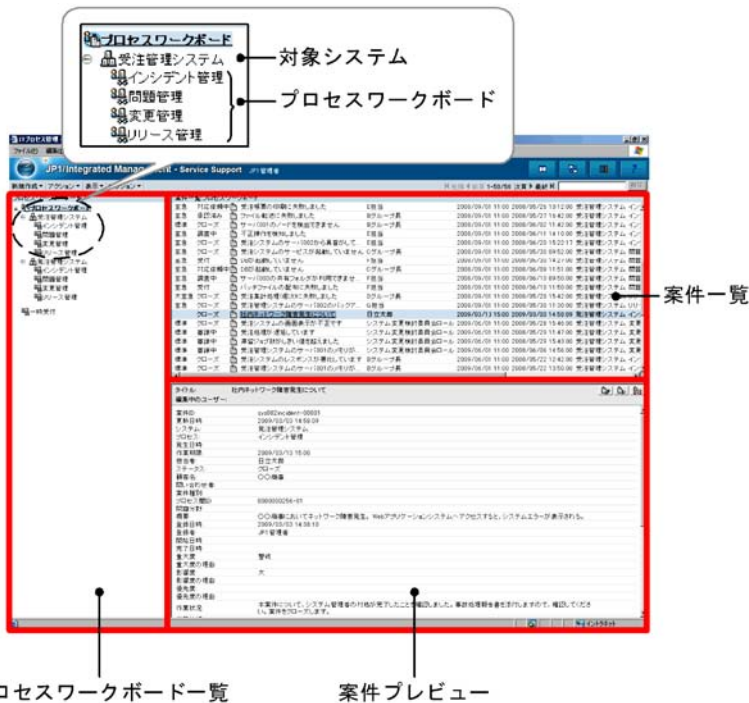
1.3 JP1/IM - Service Support を利用した案件解決の流れ

1.1 JP1/IM - Service Support とは

JP1/IM - Service Support とは、インシデントの発生から解決までのプロセスの円滑な流れを支援する製品です。JP1/IM - Service Support では、ユーザーからの問い合わせやシステムで発生した障害、そこから派生する問題、検討課題などを、解決が必要な案件として一元管理できます。

JP1/IM - Service Support で主に使用する 2 種類のメイン画面について、図 1-1 および図 1-2 に示します。

図 1-1 メイン画面（案件一覧）



案件の作成，編集，検索など，案件に関する操作を主に行う画面です。

左のフレームはプロセスワークボード一覧と呼び，プロセスワークボードが一覧で表示されます。右上のフレームは案件一覧と呼び，案件が一覧で表示されます。右下のフレームは案件プレビューと呼び，案件一覧で選択した案件のプレビューが表示されます。

メイン画面（案件一覧）の詳細については、「4.2 メイン画面（案件一覧）の見方」を参照してください。

図中の用語について次に説明します。

対象システム

対象システムとは，JP1/IM - Service Support の管理対象となるシステムの単位で

す。対象システムは 100 個まで作成できます。

プロセスワークボード

プロセスワークボードとは、プロセスごとの作業を記録する場所の単位です。プロセスワークボードはプロセスにつき一つだけ作成できます。案件の操作に関する設定は、主にプロセスワークボードごとに設定します。

プロセス

プロセスとは、JP1/IM - Service Support でカテゴリ分けした作業の単位です。インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理の 4 種類があります。プロセスの名称は ITIL (IT インフラストラクチャ・ライブラリ) で定義されているプロセスを基にしています。ITIL とは、近年、欧州を中心に普及してきた IT システムの構築・運用業務を体系化したガイドラインのことです。ITIL での各プロセスの定義について次に示します。

インシデント管理

ユーザーからの問い合わせやシステムの正常な運用を妨げる事象をインシデントとして管理します。問い合わせに対しては適切な回答を、また、事象に対しては回避策を早急に提示します。

インシデント管理プロセスで対応困難なものについては問題管理プロセスに対応を依頼します。別のプロセスに対応を依頼することを、エスカレーションと呼びます。

問題管理

問い合わせやシステム障害などを機に、原因追求が必要と判断したものを問題点として管理します。問題点の根本原因を調査し、恒久的な解決策を導き出します。

このとき、インシデント管理プロセスへのフィードバックが必要であればインシデント管理プロセスに対応を依頼します。また、ユーザーに提供しているドキュメントやシステム自体に変更が必要であれば、変更要求 (RFC) を発行し、変更管理プロセスに対応を依頼します。

変更管理

変更要求の発行を受け、変更による障害発生リスクや業務への影響度を考慮に入れた上で、変更内容の審議と変更計画の立案をします。この審議、変更計画の立案には、システム構築、運用に携わる有識者やシステムの利用ユーザーなどが加わります。これを ITIL では変更諮問委員会 (CAB) メンバーと呼び、審議、変更計画の立案をする会議を変更諮問委員会 (CAB) 会議と呼びます。

会議の結果、変更計画が決まれば、リリース管理プロセスに連絡、対応を依頼します。また、問題管理プロセスに、変更要求の結果を連絡します。

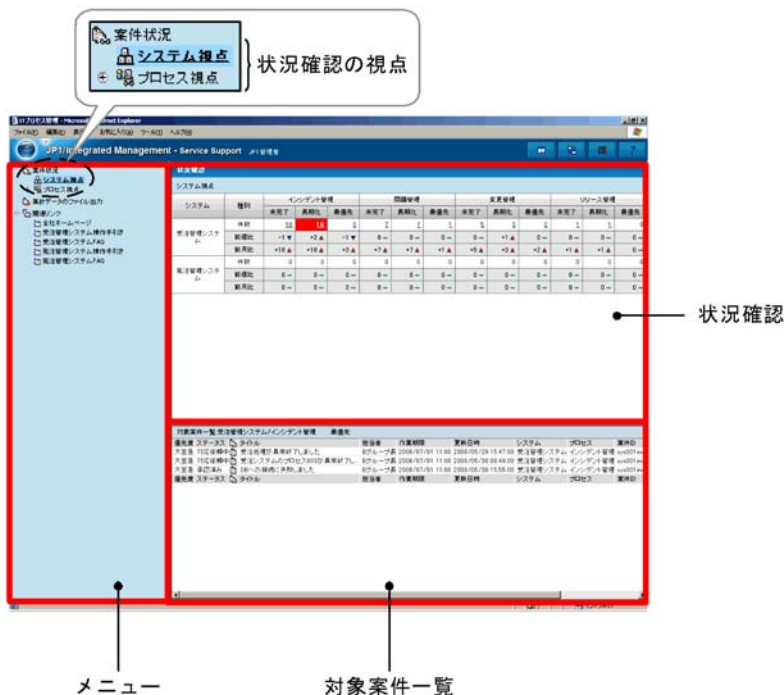
リリース管理

変更計画に基づき、対象システムに対する実装計画を立てます。また、実装計画に基づき、構築、テスト、実装を実施します。

そのあと、実装したことを変更管理プロセスに連絡します。

1. JP1/IM - Service Support の概要

図 1-2 システム視点のメイン画面（案件状況）



解決していない案件の件数の表示や、解決状況のレポートの出力など、案件の作業状況の確認を主に行う画面です。

左のフレームはメニューと呼び、メイン画面（案件状況）で実行できるメニューが表示されます。右上のフレームは状況確認と呼び、JP1/IM - Service Support に登録されている案件の状況が確認できます。右下のフレームは対象案件一覧と呼び、状況確認に表示されている案件の件数のアンカーをクリックすると、該当する案件が一覧で表示されます。

メイン画面（案件状況）の詳細については、「5.1 メイン画面（案件状況）の見方」を参照してください。

図中の用語について次に説明します。

状況確認の視点

メニューでは、状況確認で使用する視点を選択できます。選択できる視点は、システム視点とプロセス視点の2種類です。メニューでそれぞれの視点をクリックすると、状況確認の画面が切り替わります。

システム視点では、JP1/IM - Service Support で管理しているシステム全体の案件の状況を確認できます。プロセス視点では、特定のシステム内にあるプロセスの状況をシステム視点よりも詳細に確認できます。

1.2 JP1/IM - Service Support でできること

JP1/IM - Service Support では、案件を円滑に解決するために、さまざまな機能を用意しています。JP1/IM - Service Support では、アクセス権に応じて利用できる機能が異なります。目的の機能を利用するためには、その機能に応じたアクセス権を持っている必要があります。アクセス権を付与するには次の三つの方法があります。

- システムロールへの所属
 システムロールとは、JP1/IM - Service Support がデフォルトで用意しているシステム管理者向けのロールのことです。ユーザー管理ロール、プロセスワークボード管理ロール、作業管理ロールの3種類があります。それぞれのロールには決められた操作に対するアクセス権が割り当てられており、ロールに所属することで操作へのアクセス権が付与されます。
- プロセスワークボード管理者への設定
 プロセスワークボード管理者は、管理先となるプロセスワークボードの案件に対し、すべての操作が実行できます。
- 案件に関するアクセス権への付与
 参照や編集など、案件に対するそれぞれの操作に応じたアクセス権が用意されています。案件に関するアクセス権は、プロセスワークボードごとに設定できます。プロセスワークボードごとに用意されているアクセス権へ、案件を操作するユーザーやロールを割り当てます。なお、案件を編集する権限は、プロセスワークボードに登録されている案件をすべて編集できる案件の編集権限と、決められたステータスのときにだけ編集できる、ステータスごとの編集権限の2種類があります。

JP1/IM - Service Support の機能と必要なアクセス権について、環境構築の機能と案件の操作の機能に分けて次の表に示します。

表 1-1 JP1/IM - Service Support の機能（環境構築）と必要なアクセス権

機能	必要なアクセス権	参照先
ユーザーを追加、編集、削除する	ユーザー管理ロール	3.1.1
ロールを追加、編集、削除する ロールのメンバーを追加、削除する	ユーザー管理ロール	3.1.2
対象システムを追加、編集、削除する	プロセスワークボード管理ロール	3.2
プロセスワークボードを追加、編集、削除、参照する	<ul style="list-style-type: none"> 追加、削除：プロセスワークボード管理ロール 編集：プロセスワークボード管理ロール、またはプロセスワークボード管理者 参照：案件の参照権限 	3.3
アクセス権を割り当てる	プロセスワークボード管理ロール、またはプロセスワークボード管理者	3.4
案件フォームの情報を参照する 案件フォームを削除する プロセスの標準案件フォームを設定する	プロセスワークボード管理ロール	3.5

1. JP1/IM - Service Support の概要

機能	必要なアクセス権	参照先
<p>ステータスをカスタマイズする</p> <p>ステータスのカスタマイズには、次の 2 種類の方法がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> プロセス共通で使用するステータスのカスタマイズ 設定先となるプロセスワークボードだけで使用するステータスのカスタマイズ 	<ul style="list-style-type: none"> プロセス共通の設定：プロセスワークボード管理ロール プロセスワークボード固有の設定：プロセスワークボード管理ロール、またはプロセスワークボード管理者 	3.6

表 1-2 JP1/IM - Service Support の機能（案件の操作）と必要なアクセス権

機能	必要なアクセス権	参照先
<p>案件を表示する</p> <p>案件について、次の 4 種類の情報が表示できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 詳細情報 案件履歴 作業状況 関連案件 	<p>次のどれかが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> プロセスワークボード管理ロール プロセスワークボード管理者 案件の参照権限 	4.3
<p>案件を検索する</p> <p>案件の検索には、次の 2 種類の方法がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> [案件検索条件指定] 画面を使った検索 メイン画面での簡易検索 	<p>次のどれかが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> プロセスワークボード管理ロール プロセスワークボード管理者 案件の参照権限 	4.4
<p>案件を作成する</p> <p>案件の作成には、次の 2 種類の方法がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> [案件作成] 画面での作成 メールでの作成 	<p>次のどれかが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> プロセスワークボード管理ロール プロセスワークボード管理者 案件の参照権限および作成権限 	4.5
<p>案件を編集する</p>	<p>次のどれかが必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> プロセスワークボード管理ロール プロセスワークボード管理者 案件の参照権限および編集権限 案件の参照権限およびステータスごとの編集権限 	4.6.1

機能	必要なアクセス権	参照先
案件のステータスを変更する	承認済み，およびクローズ以外への変更：次のどれかが必要 <ul style="list-style-type: none"> • プロセスワークボード管理ロール • プロセスワークボード管理者 • 案件の参照権限および編集権限 • 案件の参照権限およびステータスごとの編集権限 承認済みへの変更：次のどれかが必要 <ul style="list-style-type: none"> • プロセスワークボード管理ロール • プロセスワークボード管理者 • 案件の参照権限，編集権限および承認権限 • 案件の参照権限，ステータスごとの編集権限および承認権限 クローズへの変更：次のどれかが必要 <ul style="list-style-type: none"> • プロセスワークボード管理ロール • プロセスワークボード管理者 • 案件の参照権限，編集権限およびクローズ権限 • 案件の参照権限，ステータスごとの編集権限およびクローズ権限 	4.6.2
案件をエスカレーションする	次のどれかが必要。 <ul style="list-style-type: none"> • プロセスワークボード管理ロール • エスカレーション元およびエスカレーション先でのプロセスワークボード管理者 • エスカレーション元およびエスカレーション先での案件の参照権限とエスカレーション権限 	4.6.3
案件を削除する	次のどれかが必要。 <ul style="list-style-type: none"> • プロセスワークボード管理ロール • プロセスワークボード管理者 • 案件の参照権限および案件の削除権限 	4.7
案件の情報を CSV ファイルに出力する	次のどれかが必要。 <ul style="list-style-type: none"> • プロセスワークボード管理ロール • プロセスワークボード管理者 • 案件の参照権限 	4.8
案件の状況を確認する 案件の状況は，次の 2 種類の視点で確認できる。 <ul style="list-style-type: none"> • システム視点 • プロセス視点 	次のどれかが必要。 <ul style="list-style-type: none"> • 作業管理ロール • プロセスワークボード管理ロール • プロセスワークボード管理者 • 案件の参照権限 	5.2
案件のレポートを出力する	次のどれかが必要。 <ul style="list-style-type: none"> • 作業管理ロール • プロセスワークボード管理ロール • プロセスワークボード管理者 • 案件の参照権限 	5.3

1. JP1/IM - Service Support の概要

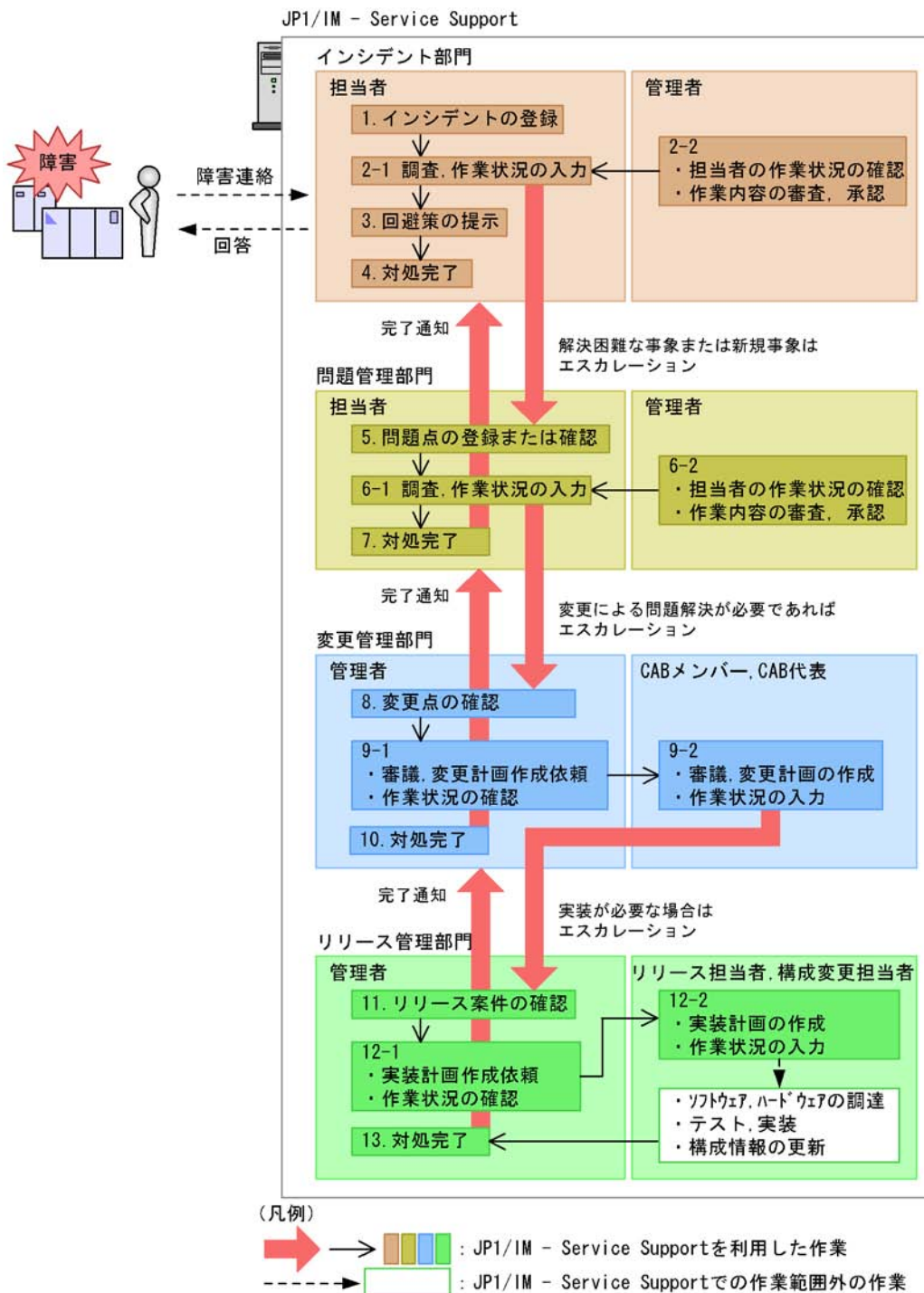
機能	必要なアクセス権	参照先
案件に関連する情報を参照する	次のどれかが必要。 <ul style="list-style-type: none">• 作業管理ロール• プロセスワークボード管理ロール• プロセスワークボード管理者• 案件の参照権限	5.4

1.3 JP1/IM - Service Support を利用した案件 解決の流れ

JP1/IM - Service Support を利用した、事象の発生から解決までの流れの例を次の図に示します。

1. JP1/IM - Service Support の概要

図 1-3 事象の発生から解決までの流れ



図中の番号に従って説明します。

1. 「インシデントの登録」

インシデント担当者は、ユーザーからの障害連絡を受け、インシデントを登録します。
- 2-1 「調査、作業状況の入力」

インシデント担当者は、既知のインシデントかどうかを調査します。調査の結果、未知のインシデントであった場合、問題管理にエスカレーションします。
また、日々の作業状況に合わせてインシデントの内容を更新します。
- 2-2 「担当者の作業状況の確認」「作業内容の審査、承認」

インシデント管理者は、担当者の作業状況を確認します。また、必要に応じて案件を審査、承認します。
3. 「回避策の提示」

インシデント担当者は、回避策をユーザーに提示します。
4. 「対処完了」

ユーザーの了解を得てインシデント担当者は、インシデントを完了とします。
5. 「問題点の登録または確認」

問題管理担当者は、問題点を登録、またはインシデント対応部署から登録された問題点の内容を確認します。
- 6-1 「調査、作業状況の入力」

問題管理担当者は、既知の問題点かどうかを調査します。調査の結果、未知の問題点であった場合、解決に向けて検討を重ねます。検討の結果、システムの変更が必要と判断した場合、変更管理にエスカレーションします。
また、日々の作業状況に合わせて問題点の内容を更新します。
- 6-2 「担当者の作業状況の確認」「作業内容の審査、承認」

問題管理者は、問題管理担当者の作業状況を確認します。また、必要に応じて問題点を審査、承認します。
7. 「対処完了」

問題管理担当者は、結論を出した時点で問題点の対処を完了します。なお、インシデントからエスカレーションされてきた問題点については、インシデント対応部署に対処が完了したことを通知します。
8. 「変更点の確認」

変更管理者は、問題管理対応部署から登録された変更点の内容を確認します。
- 9-1 「審議、変更計画作成依頼」「作業状況の確認」

変更管理者は、CAB メンバー、CAB 代表に問題管理から登録された変更点の審議と、変更計画の作成を依頼します。また、依頼後の作業状況を確認します。
- 9-2 「審議、変更計画の作成」「作業状況の入力」

CAB メンバーは、会議を開催し、登録された変更点について審議し、それに合わせ

1. JP1/IM - Service Support の概要

て変更計画を作成します。また、日々の作業状況に合わせて変更計画の内容を更新します。

CAB 代表は、審議の結果、および変更計画について審査、承認します。また、リリース管理部門に対し、システムへの実装を要求するため、リリース案件としてエスカレーションします。

10. 「対処完了」

変更管理者は、リリース管理部門からのリリース完了を受け、一定期間を置いたあと、レビューを実施します。その結果を記入し、変更点の対処を完了します。

また、問題管理対応部署に完了したことを通知します。

11. 「リリース案件の確認」

リリース管理者は、変更管理対応部署から登録されたリリース案件の内容を確認します。

12-1 「実装計画作成依頼」「作業状況の確認」

リリース管理者は、リリース担当者に変更管理から登録されたリリース案件に対する実装計画の作成を依頼します。また、依頼後の作業状況を確認します。

12-2 「実装計画の作成」「作業状況の入力」

リリース担当者は、役割に合わせて実装計画を作成したり、ソフトウェア、ハードウェアを調達したりします。また、実装に向けてのテスト、実装も行います。また、日々の作業状況に合わせて、リリース案件の内容を更新します。

構成変更担当者は、実装完了を受けてシステムの構成情報を更新します。また、日々の作業状況に合わせて、リリース案件の内容を更新します。

13. 「対処完了」

リリース管理者は、リリース案件の内容を確認し、作業がすべて完了していることを確認します。問題ないと判断した時点でリリース案件の対処を完了します。また、変更管理部署に対処が完了したことを通知します。

1.3.1 案件の受付から解決まで

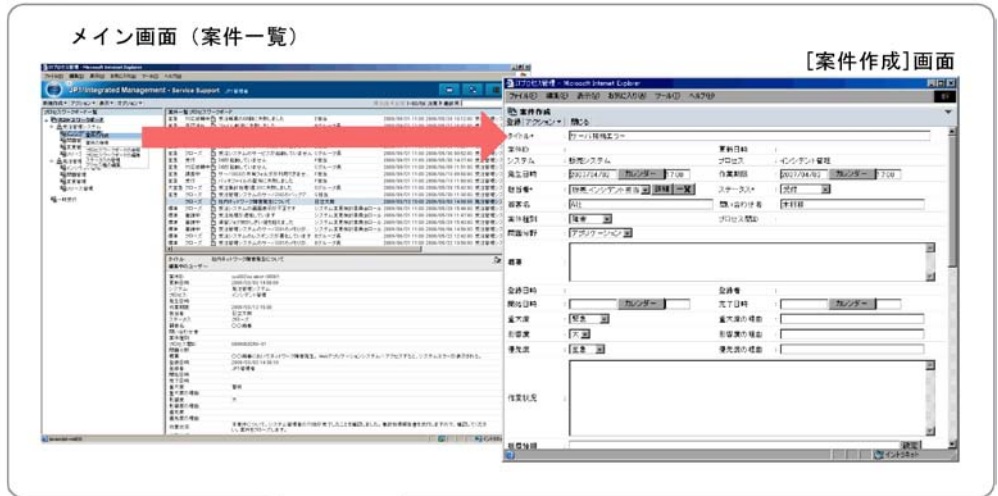
案件の受付から解決までを、インシデントを例に説明します。これは、「1.3 JP1/IM - Service Support を利用した案件解決の流れ」の手順 1. ~ 4. に該当します。

(1) インシデントの発生による案件の登録

ユーザーからの問い合わせをインシデントとして JP1/IM - Service Support に登録する例を次の図に示します。

図 1-4 案件（インシデント）の登録例

案件の作成



(凡例)

- : JP1/IM - Service Supportを利用した作業
- - - - -> : JP1/IM - Service Supportでの作業範囲外の作業

メイン画面（案件一覧）からインシデントが発生したシステムのプロセス（インシデント管理）を選択し、[案件作成]画面を呼び出します。[案件作成]画面で必要事項を記入したあと、メニューから[登録]を選択すると、JP1/IM - Service Support の案件管理 DB に案件として登録されます。

(2) 調査

インシデント担当者は、過去、類似案件が発生、対処していないか、検索機能を使って調査します。また、調査結果や作業状況を履歴として残すため、登録案件を更新します。

インシデント管理者は、インシデント担当者の作業状況を確認します。また、インシデント担当者の記入した内容に対し、審査、承認をします。

インシデント担当者が類似案件を調査、作業状況を入力する、また、インシデント管理者がインシデント担当者の作業状況を確認し、内容に対して審査、承認する例を次の図に示します。

1. JP1/IM - Service Support の概要

図 1-5 類似案件の調査と作業状況の入力，作業状況の確認と審査，承認例

類似案件の調査



インシデント担当者

作業状況の入力



インシデント担当者

作業状況の確認，審査，承認



インシデント管理者

(凡例)

 : JP1/IM - Service Supportを利用した作業

過去の類似案件の調査には、[案件検索条件指定]画面を利用します。[案件検索条件指定]画面で検索条件を入力したあと、[検索]ボタンをクリックすると、[案件検索結果一覧]画面が表示されます。この画面から類似案件を選択し[案件参照]画面を呼び出

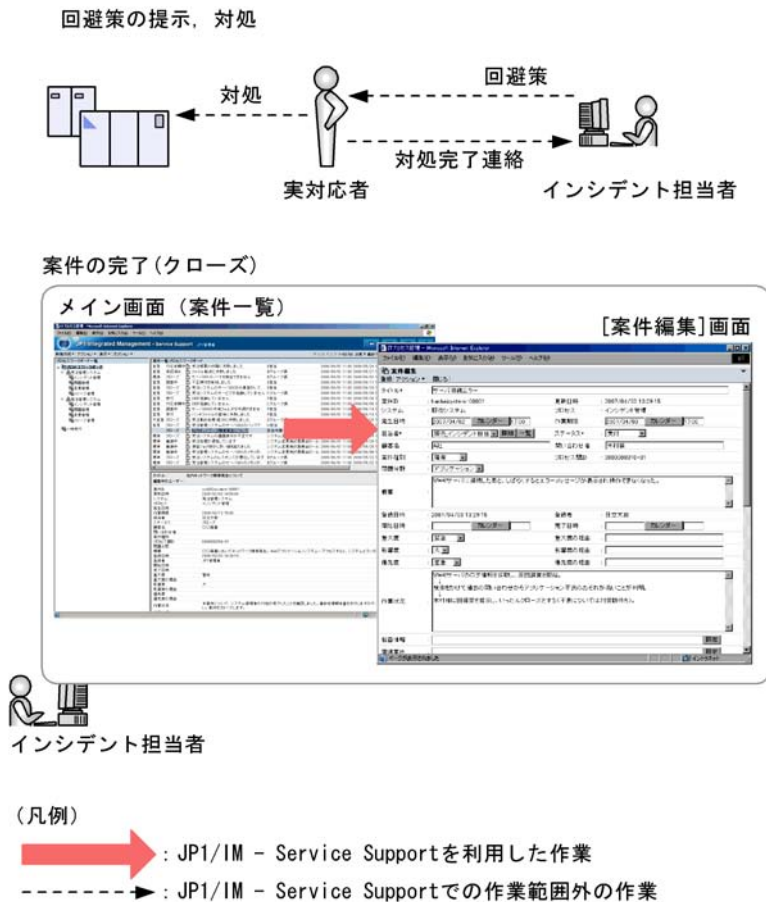
すことで類似案件の内容、対処を確認できます。

また、インシデント担当者が作業状況を入力する場合、メイン画面（案件一覧）から [案件編集] 画面を呼び出します。この画面上で作業内容に合わせた修正をし、情報を更新します。インシデント管理者は、インシデント担当者の作業状況をメイン画面（案件一覧）、および [作業状況の表示] 画面で確認します。また、審査、承認が必要になった場合には、作業履歴に問題がないか [履歴の表示] 画面で確認したあと、メイン画面（案件一覧）から [案件編集] 画面を呼び出し、案件のステータスを変更します。

(3) 案件の解決

案件を解決するには、まず、問い合わせをしてきたユーザーに回避策を提示する必要があります。その回避策を基に対処が完了して初めてその案件が解決したと言えます。

図 1-6 案件の解決



回避策の提示や対処は、JP1/IM - Service Support 外での作業となります。この作業によって、ユーザーまたは管理対象システムへの対応完了となってから、案件の完了操作を実施します。

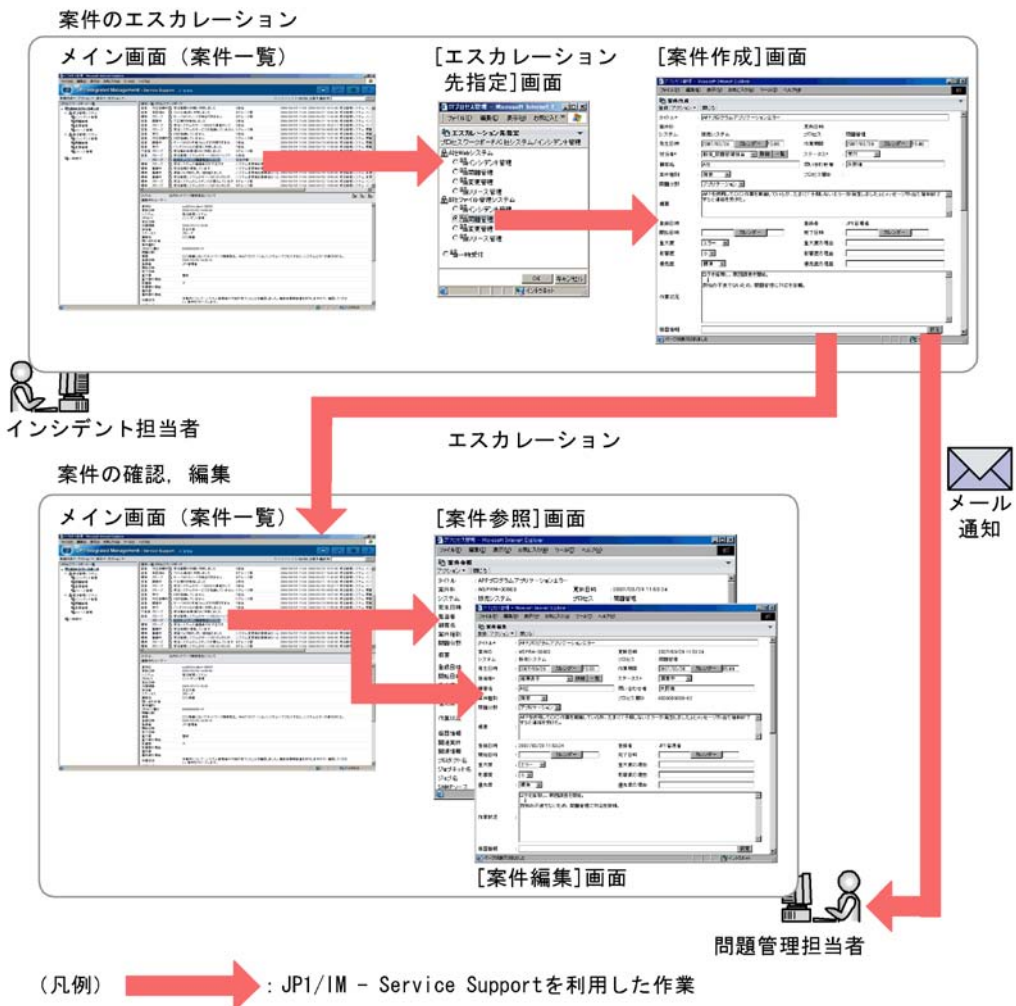
1. JP1/IM - Service Support の概要

メイン画面（案件一覧）から該当する案件を選択し、[案件編集]画面を呼び出します。
[案件編集]画面で、案件のステータスを「クローズ」に変更、更新します。これで案件を完了できます。

1.3.2 他プロセスへのエスкаレーション

他プロセスへのエスカレーションを、インシデントを例に説明します。調査の結果、既知不良ではない、新しい問い合わせと判明した場合には、問題管理にエスカレーションします。

図 1-7 エスカレーション



他プロセスへエスカレーションする場合には、メイン画面（案件一覧）上でエスカレーションする案件を選択し、[エスカレーション先指定]画面を呼び出す必要があります。
[エスカレーション先指定]画面でエスカレーション先を指定するとエスカレーション元

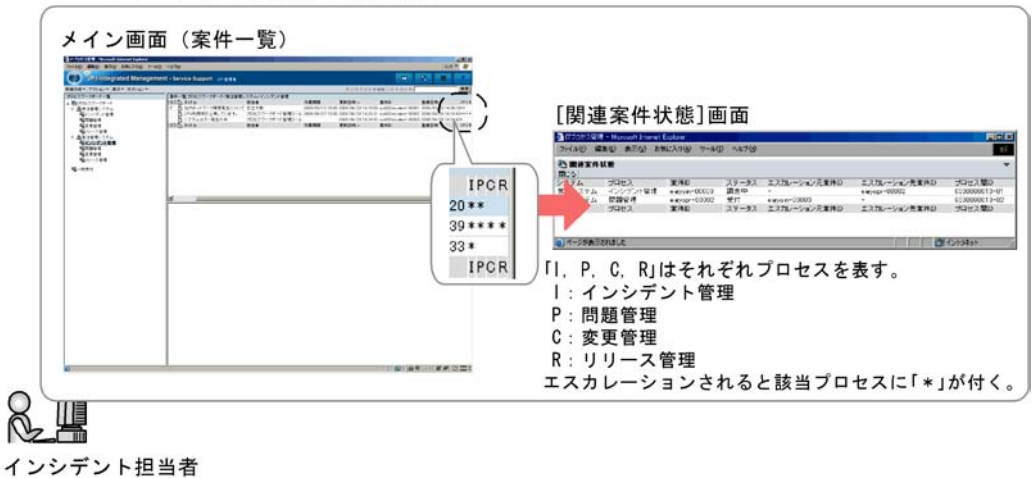
の案件情報を引き継いだ状態で [案件作成] 画面が呼び出されます。エスカレーション先で必要となる情報を追加したあと、メニューから [登録] を選択することで、エスカレーション先プロセスに案件が登録されます。

エスカレーション先プロセスの担当者は、自身が登録した場合と同様にこの案件の対処をする必要があります。

また、エスカレーションした案件の状態は、次の図に示すように、エスカレーション元から確認できます。

図 1-8 エスカレーションした案件の状態確認

エスカレーションした案件の状態確認



(凡例)  : JP1/IM - Service Support を利用した作業

メイン画面（案件一覧）の案件一覧上で、エスカレーションした案件かどうかの確認ができます。また、エスカレーションした案件の状態は、[関連案件状態] 画面で確認できます。

2

JP1/IM - Service Support へのログインとログアウト

この章では、JP1/IM - Service Support にログインする手順およびログアウトする手順について説明します。

2.1 JP1/IM - Service Support へのログイン

2.2 ログインユーザー情報の確認と変更

2.3 JP1/IM - Service Support からのログアウト

2.1 JP1/IM - Service Support へのログイン

WWW ブラウザーから [ログイン] 画面を起動し、JP1/IM - Service Support にログインする手順を次に示します。

1. WWW ブラウザーを起動して、URL を指定する。

WWW ブラウザーで [ログイン] 画面の URL を指定すると、[ログイン] 画面が表示されます。[ログイン] 画面の URL は、http:// ホスト名 : ポート番号 /jp1ss/index.jsp です。ホスト名には、JP1/IM - Service Support がインストールされたホストを指定します。ポート番号には、WWW サーバとの通信用のポート番号を指定します。ポート番号のデフォルトは、24401 となります。

図 2-1 [ログイン] 画面



ページの表示が完了しました

JP1/IM - Service Support がインストールされているサーバでは、Windows Server 2003 のスタートメニューの [プログラム] - [JP1_Integrated Management - Service Support] - [JP1_IM-SS ログイン画面] からも [ログイン] 画面が起動できます。

2. [ログイン] 画面で、「ユーザー ID」および「パスワード」を入力する。

ユーザー ID

「ユーザー ID」を 1 文字以上 64 文字以内の半角英数字で入力します。「ユーザー ID」は、大文字・小文字を区別します。

パスワード

「パスワード」を 1 文字以上 64 文字以内の半角英数字、半角スペースおよび半角記号で入力します。「パスワード」は、大文字・小文字を区別します。

ログインするユーザーは、あらかじめ登録する必要があります。ユーザーの登録については、「3.1.1 ユーザーの作成」を参照してください。

3. [ログイン] ボタンをクリックする。

JP1/IM - Service Support への認証に成功すると、メイン画面（案件一覧）、またはメイン画面（案件状況）が表示されます。この二つの画面はツールバーにある [メイン画面の切り替え] ボタンをクリックすることで切り替わります。

2. JP1/IM - Service Support へのログインとログアウト

図 2-2 メイン画面の切り替え

メイン画面 (案件一覧)

The screenshot shows the '案件一覧' (Case List) view. The table contains the following data:

ステータス	優先度	作成日時	更新日時	担当者	システム	件名
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/09 13:12:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/02 14:42:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/02 17:42:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/01 14:16:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/03 15:22:11	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/09 15:05:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/06 14:21:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/09 15:05:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/01 09:50:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/03 15:05:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/02 15:42:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/02 17:42:00	伊藤 智博	システム	イン...
完了	高	2009/09/01 11:00	2009/09/02 13:50:00	伊藤 智博	システム	イン...

[メイン画面の切り替え]
ボタンで画面切り替え

メイン画面 (案件状況)

The screenshot shows the '案件状況' (Case Status) view. It includes a summary table for 'システム' (System) and '案件状況' (Case Status).

システム	種別	完了済	未完了	高優先	中優先	低優先	完了済	未完了	高優先	中優先	低優先	完了済	未完了	高優先	中優先	低優先
案件管理システム	種別	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	前月比	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%	+18%
案件管理システム	種別	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	前月比	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=	0=

2.2 ログインユーザー情報の確認と変更

ログインユーザーは、パスワード・電話番号などの、自身のユーザー情報を確認したり、変更したりできます。ログインユーザーの情報を確認したり、変更したりする手順について説明します。

2.2.1 ログインユーザー情報の確認

ログインユーザー情報を確認する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [自分の詳細情報の参照] を選択する。
[ユーザーの詳細情報] 画面が表示されます。

図 2-3 [ユーザーの詳細情報] 画面



2.2.2 所属するロールの確認

ログインユーザーが所属するロールを確認する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [所属ロールの参照] を選択する。
[ロール一覧] 画面が表示されます。

2. JP1/IM - Service Support へのログインとログアウト

図 2-4 [ロール一覧] 画面



ロール ID , またはロール名をクリックすると , [ロールの詳細情報] 画面が表示されます。

2.2.3 ログインユーザー情報 (パスワード・電話番号) の変更

ログインユーザーのパスワードと電話番号を変更する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [自分の詳細情報の編集] を選択する。
[ユーザー編集] 画面が表示されます。

図 2-5 [ユーザー編集]画面

ユーザー編集

登録 | 閉じる

属性	値
ID*	10000
名前*	日立太郎
英語名	Taro Hitachi
パスワード:	<input type="checkbox"/> パスワードを変更する
	旧パスワード*:
	パスワード*:
	パスワードの確認入力*:
所属組織:	システム開発部
役職:	担当
役職順位:	A
メールアドレス:	hitachitaro@hitachi.com
電話番号:	0000-XXXX
電話番号2:	
コメント:	

ページが表示されました

イントラネット

- 「パスワードを変更する」にチェックし、パスワードを入力する。
「旧パスワード」、「パスワード」、および「パスワードの確認入力」を 1 文字以上 64 文字以内の半角英数字、半角スペースおよび半角記号で入力します。パスワードは、大文字・小文字を区別します。パスワードを変更しない場合は、「パスワードを変更する」のチェックを外してください。
- 「電話番号」を入力する。
「電話番号」を 255 文字以内の数字およびハイフンで入力します。
- メニューから [登録] を選択する。
ログインユーザー情報が変更されます。

注意事項

認証サーバとして LDAP サーバを使用している場合、パスワードは LDAP サーバに管理されるため、JP1/IM - Service Support でパスワードを変更しても LDAP サーバのパスワードは変更されません。認証サーバとして LDAP サーバを使用する場合、JP1/IM - Service Support でのパスワードの変更を抑止することをお勧めします。パスワードの変更を抑止するには、ユーザー管理プロパティファイルで設定してください。ユーザー管理プロパティファイルの詳細については、マニュアル

2. JP1/IM - Service Support へのログインとログアウト

「JP1/Integrated Management - Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

2.3 JP1/IM - Service Support からのログアウト

JP1/IM - Service Support からログアウトする手順を次に示します。

1. メイン画面のツールバーの [ログアウト] ボタンをクリックする。
JP1/IM - Service Support からログアウトし、[ログイン] 画面に戻ります。

3

JP1/IM - Service Support の 環境構築

この章では、JP1/IM - Service Support の環境構築をするために必要な設定について説明します。

3.1 ユーザーとロールの作成

3.2 対象システムの作成

3.3 プロセスワークボードの作成

3.4 アクセス権の割り当て

3.5 案件フォーム情報の参照と設定

3.6 ステータスのカスタマイズ

3.1 ユーザーとロールの作成

ユーザーやロールを追加したり、削除したりする手順を次に示します。また、追加したユーザー情報やロール情報を編集する手順についても説明します。

この操作ができるのは、ユーザー管理ロールに所属しているユーザーです。

3.1.1 ユーザーの作成

[ユーザー管理] 画面からユーザーを追加したり、削除したりする手順を次に示します。この操作ができるのは、ユーザー管理ロールに所属しているユーザーです。

(1) ユーザーの追加

ユーザーを追加する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [ユーザーの管理] を選択する。

[ユーザー管理] 画面が表示されます。[ユーザー管理] 画面を次の図に示します。

図 3-1 [ユーザー管理] 画面

<input type="checkbox"/>	ID	名前	所属組織	役職	メールアドレス	電話番号
<input type="checkbox"/>	jp1admin	JP1管理者				
<input type="checkbox"/>	10013	三越和子	システム開発部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
<input type="checkbox"/>	10012	上田次郎	システム開発部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
<input type="checkbox"/>	10008	上野留美子	総務部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
<input type="checkbox"/>	10023	中山奈津子	総務部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
<input type="checkbox"/>	10017	中川陽太	システム開発部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
<input type="checkbox"/>	10024	中野太一	システム開発部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
<input type="checkbox"/>	10009	代々木 一郎	システム開発部	部長	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
<input type="checkbox"/>	10002	佐藤五郎	営業部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX

[ユーザー管理] 画面に表示されるユーザー情報の並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「名前」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

2. メニューから [新規作成] を選択する。

[ユーザー作成] 画面が表示されます。[ユーザー作成] 画面を次の図に示します。

図 3-2 [ユーザー作成] 画面

属性	値
ID*	10000
名前*	日立太郎
英語名	Taro Hitachi
パスワード*	****
パスワードの確認入力*	****
所属組織	システム開発部
役職	担当
役職順位	A
メールアドレス	hitachitaro@hitachicom
電話番号	0000-XXXX
電話番号2	
コメント	

3. ユーザー情報を入力する。

「ID」、「名前」、「パスワード」、および「パスワードの確認入力」は必ず入力してください。パスワードの変更ができない設定の場合は、「パスワード」、および「パスワードの確認入力」は入力できません。このとき、パスワードはIDと同じ文字列で登録されます。パスワードの変更を抑止するかどうかは、ユーザー管理プロパティファイルで設定します。ユーザー管理プロパティファイルの詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

「ID」には、1文字以上64文字以内の半角英数字を入力できます。「名前」には、1文字以上255文字以内の半角英数字または1文字以上約85文字以内の全角文字列を入力できます。「パスワード」および「パスワードの確認入力」には、1文字以上64文字以内の半角英数字、半角スペースおよび半角記号を入力できます。

「英語名」、「役職」、「役職順位」、「メールアドレス」、「電話番号」、「電話番号2」には、255文字以内の半角英数字または約85文字以内の全角文字列を入力できます。「所属組織」、「コメント」には、512文字以内の半角英数字または約170文字以内の全角文字列を入力できます。

メールアドレスには、ASCII文字コード表に掲載されている文字を指定できます。ただし、次の条件があります。

3. JP1/IM - Service Support の環境構築

- 制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字。
- 「@ (単価記号)」が一つだけ含まれている。
- 「@ (単価記号)」の前後に文字がある。
- 先頭または最後尾に「. (ピリオド)」がない。
- () <> [] ; ¥ , 半角スペース (0x20) がない。

4. メニューから [登録] を選択する。
ユーザーが追加され、[ユーザー管理] 画面に戻ります。

(2) ユーザー情報の編集

追加したユーザー情報を編集する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [ユーザーの管理] を選択する。
[ユーザー管理] 画面が表示されます。
2. 編集するユーザーをチェックし、メニューから [アクション] - [編集] を選択する。
[ユーザー編集] 画面が表示されます。[ユーザー編集] 画面を次の図に示します。

図 3-3 [ユーザー編集]画面

属性	値
ID*	10000
名前*	日立太郎
英語名	Taro Hitachi
パスワード:	<input type="checkbox"/> パスワードを変更する パスワード*: <input type="text"/> パスワードの確認入力*: <input type="text"/>
所属組織	システム開発部
役職	担当
役職順位	A
メールアドレス	hitachitaro@hitachi.com
電話番号	0000-XXXX
電話番号2	<input type="text"/>
コメント	<input type="text"/>

3. ユーザー情報を編集する。

「ID」、「パスワード」は必要に応じて変更してください。なお、パスワードを変更する場合は、「パスワードを変更する」にチェックしてください。パスワードの変更ができない設定の場合は、「パスワードを変更する」はチェックできません。パスワードの変更を抑止するかどうかは、ユーザー管理プロパティファイルで設定します。ユーザー管理プロパティファイルの詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

「ID」には、1文字以上64文字以内の半角英数字を入力できます。「名前」には、1文字以上255文字以内の半角英数字または1文字以上約85文字以内の全角文字列を入力できます。「パスワード」および「パスワードの確認入力」には、1文字以上64文字以内の半角英数字、半角スペースおよび半角記号を入力できます。

「英語名」、「役職」、「役職順位」、「メールアドレス」、「電話番号」、「電話番号2」には、255文字以内の半角英数字または約85文字以内の全角文字列を入力できます。

「所属組織」、「コメント」には、512文字以内の半角英数字または約170文字以内の全角文字列を入力できます。

メールアドレスには、ASCII文字コード表に掲載されている文字を指定できます。た

3. JP1/IM - Service Support の環境構築

だし、次の条件があります。

- 制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字。
- 「@ (単価記号)」が一つだけ含まれている。
- 「@ (単価記号)」の前後に文字がある。
- 先頭または最後尾に「.(ピリオド)」がない。
- (<>[:;¥, 半角スペース (0x20) がない。

4. メニューから [登録] を選択する。

ユーザー情報が登録され、[ユーザー管理] 画面に戻ります。ユーザー情報を編集した場合、編集した情報の反映は、案件の情報を編集したときに行われます。

注意事項

認証サーバとして LDAP サーバを使用している場合、パスワードは LDAP サーバに管理されるため、JP1/IM - Service Support でパスワードを変更しても LDAP サーバのパスワードは変更されません。認証サーバとして LDAP サーバを使用する場合、JP1/IM - Service Support でのパスワードの変更を抑止することをお勧めします。パスワードの変更を抑止するには、ユーザー管理プロパティファイルで設定してください。ユーザー管理プロパティファイルの詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

(3) ユーザーの削除

ユーザーを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [ユーザーの管理] を選択する。
[ユーザー管理] 画面が表示されます。
2. 削除するユーザーをチェックする。
複数のユーザーを一度に削除できます。ユーザーを選択した場合の [ユーザー管理] 画面を次の図に示します。

図 3-4 [ユーザー管理]画面(ユーザー選択)



[ユーザー管理]画面に表示されるユーザー情報の並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「名前」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。ただし、jp1admin ユーザーは削除できません。

3. メニューから [アクション] - [削除] を選択する。
削除するかどうか確認するメッセージが表示されます。[OK] ボタンをクリックすると、ユーザーが削除されます。ユーザー情報を削除した場合、削除した情報の反映は、案件の情報を編集したときに行われます。

3.1.2 ロールの作成

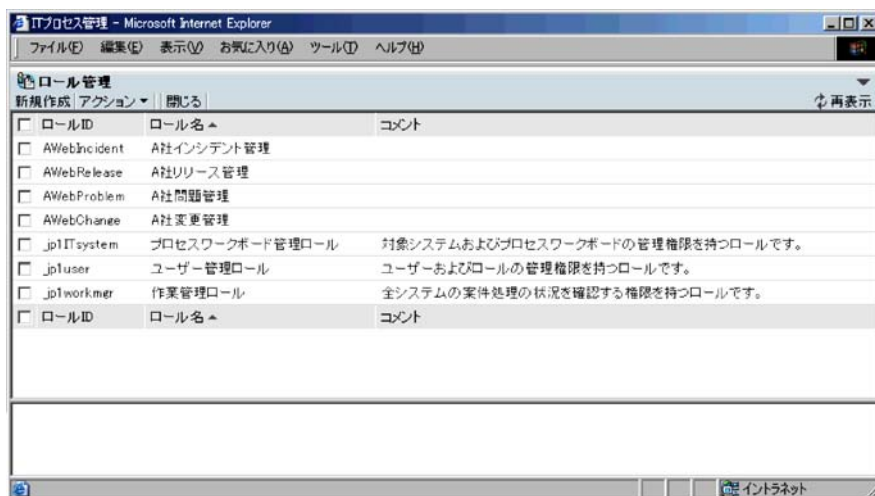
[ロール管理]画面からロールを追加したり、削除したりする手順を次に示します。この操作ができるのは、ユーザー管理ロールに所属しているユーザーです。

(1) ロールの追加

ロールを追加する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [ロールの管理] を選択する。
[ロール管理]画面が表示されます。[ロール管理]画面を次の図に示します。

図 3-5 [ロール管理] 画面

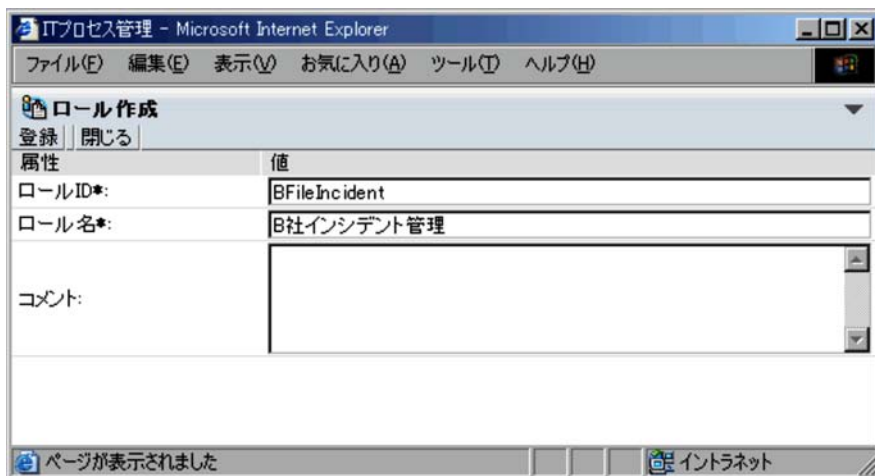


[ロール管理] 画面に表示されるロール情報および所属ユーザーの並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。ロール情報の初期ソートキーは「ロール名」、所属ユーザーの初期ソートキーは「名前」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

2. メニューから [新規作成] を選択する。

[ロール作成] 画面が表示されます。[ロール作成] 画面を次の図に示します。

図 3-6 [ロール作成] 画面



3. ロール情報を入力する。

「ロール ID」および「ロール名」は必ず入力してください。

「ロール ID」には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。ただし、

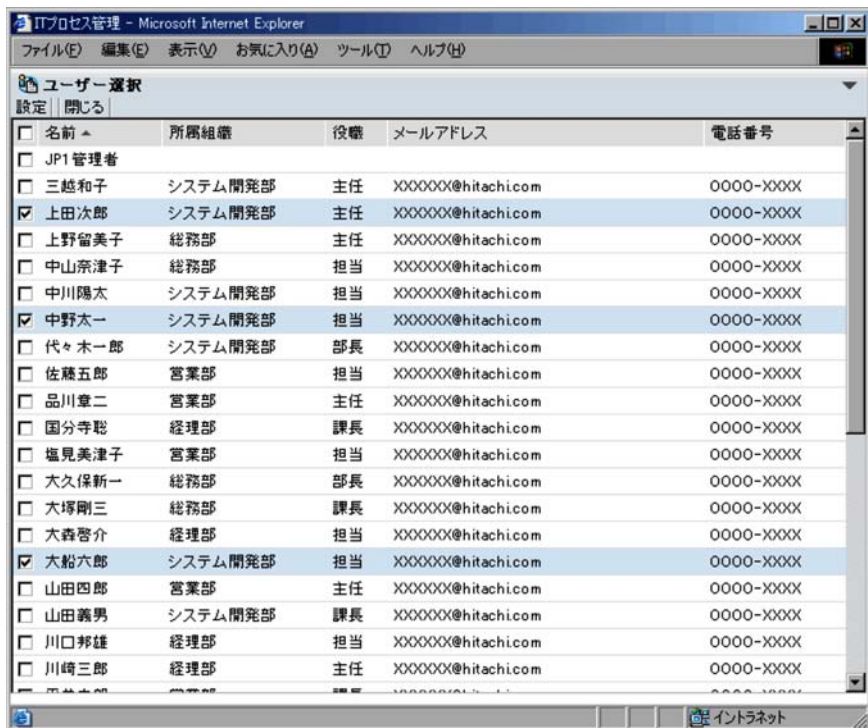
「_jp1」で始まるロール ID は登録できません。

「ロール名」には、1 文字以上 255 文字以内の半角英数字または約 85 文字以内の全角

文字列を入力できます。「コメント」には、512 文字以内の半角英数字または約 170 文字以内の全角文字列を入力できます。

4. メニューから [登録] を選択する。
ロールが追加され、[ロール管理] 画面に戻ります。
5. 追加したロールをチェックし、メニューから [アクション] - [メンバー追加] を選択する。
[ユーザー選択] 画面が表示されます。
6. ロールに登録するメンバーをチェックする。
ユーザーは複数選択できます。[ユーザー選択] 画面を次の図に示します。

図 3-7 [ユーザー選択] 画面



ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。

7. メニューから [設定] を選択する。
チェックしたユーザーがロールに登録されます。

(2) ロールの編集

ロール情報を編集する手順を次に示します。

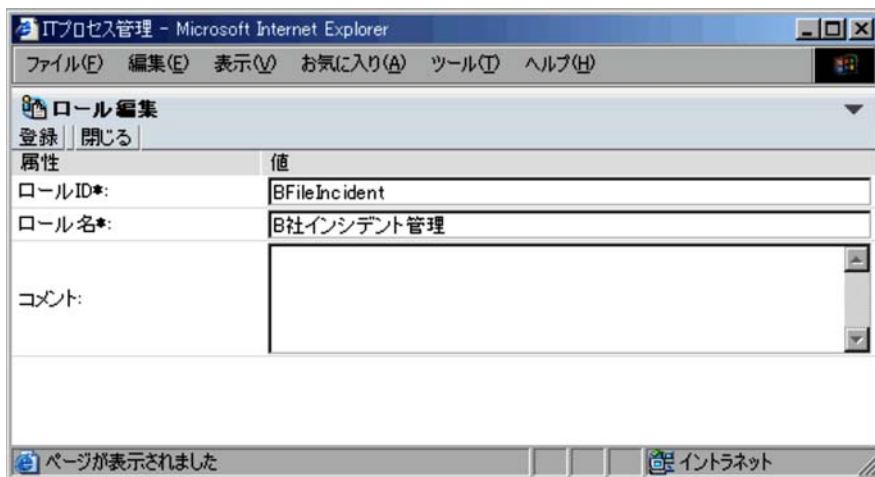
1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [ロールの管理] を選択する。

[ロール管理] 画面が表示されます。

2. 編集するロールをチェックし、メニューから [アクション] - [ロール編集] を選択する。

[ロール編集] 画面が表示されます。[ロール編集] 画面を次の図に示します。

図 3-8 [ロール編集] 画面



3. ロール情報を編集する。

「ロール ID」、「ロール名」は必要に応じて変更してください。

「ロール ID」には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。ただし、「_jp1」で始まるロール ID は登録できません。

「ロール名」には、1 文字以上 255 文字以内の半角英数字または約 85 文字以内の全角文字列を入力できます。「コメント」には、512 文字以内の半角英数字または約 170 文字以内の全角文字列を入力できます。

4. メニューから [登録] を選択する。

ロール情報が編集され、[ロール管理] 画面に戻ります。ロール情報を編集した場合、編集した情報の反映は、案件の情報を編集したときに行われます。

(3) メンバーの追加

ロールにメンバーを追加する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [ロールの管理] を選択する。

[ロール管理] 画面が表示されます。

2. メンバーを追加するロールにチェックを入れ、メニューから [アクション] - [メンバー追加] を選択する。

[ユーザー選択] 画面が表示されます。

3. ロールに登録するメンバーをチェックする。

追加するメンバーをチェックします。

ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。

4. メニューから [設定] を選択する。
チェックしたユーザーがロールに登録されます。

(4) メンバーの削除

ロールからメンバーを削除する手順を次に示します。

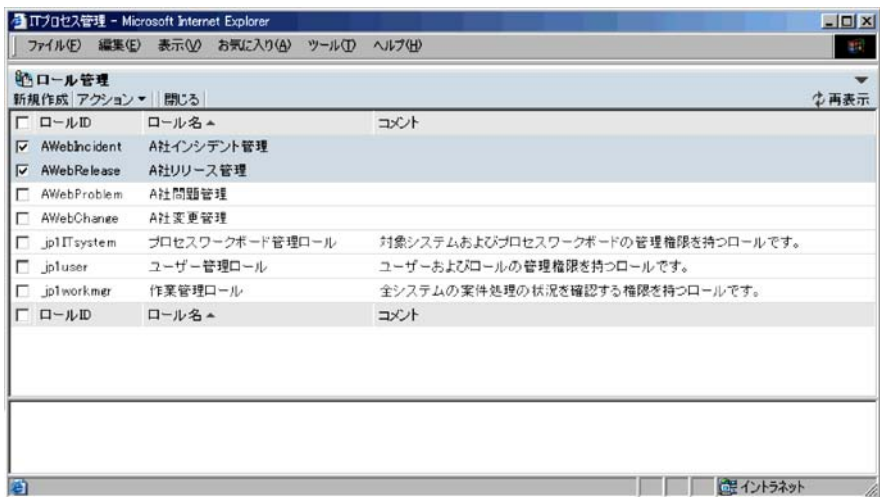
1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [ロールの管理] を選択する。
[ロール管理] 画面が表示されます。
2. メンバーを削除するロールを選択し、削除するメンバーをチェックする。
削除するメンバーをチェックします。
ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。
3. メニューから [アクション] - [メンバー削除] を選択する。
メンバーを削除するかどうか確認するメッセージが表示され、[OK] ボタンをクリックすると、チェックしたユーザーが削除されます。

(5) ロールの削除

ロールを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [ロールの管理] を選択する。
[ロール管理] 画面が表示されます。
2. 削除するロールをチェックする。
複数のロールを一度に削除できます。ロールを選択した場合の [ロール管理] 画面を次の図に示します。

図 3-9 [ロール管理] 画面 (ロール選択)



[ロール管理] 画面に表示されるロール情報および所属ユーザーの並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。ロール情報の初期ソートキーは「ロール名」、所属ユーザーの初期ソートキーは「名前」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのロールを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したロールのチェックが外れます。ただし、ロールIDが「_jp1」で始まるシステムロールは削除できません。

3. メニューから [アクション] - [ロール削除] を選択する。
削除するかどうか確認するメッセージが表示されます。[OK] ボタンをクリックすると、ロールが削除されます。ロール情報を削除した場合、削除した情報の反映は、案件の情報を編集したときに行われます。

3.2 対象システムの作成

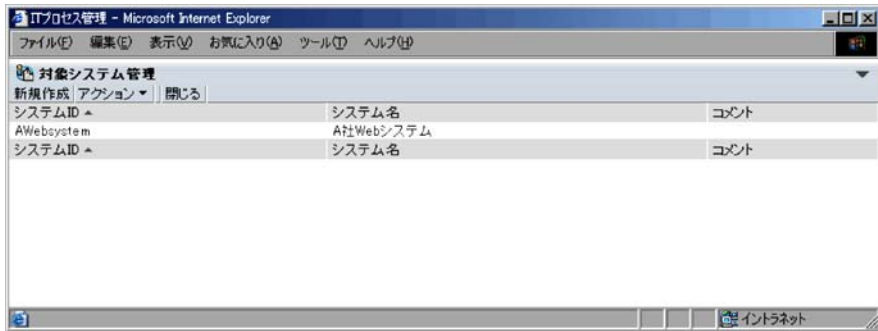
対象システムを追加したり，削除したりする手順を次に示します。また，追加した対象システム情報を編集する手順についても説明します。この操作ができるのは，プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーです。

(1) 対象システムの追加

対象システムを追加する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [対象システムの管理] を選択する。
[対象システム管理] 画面が表示されます。[対象システム管理] 画面を次の図に示します。

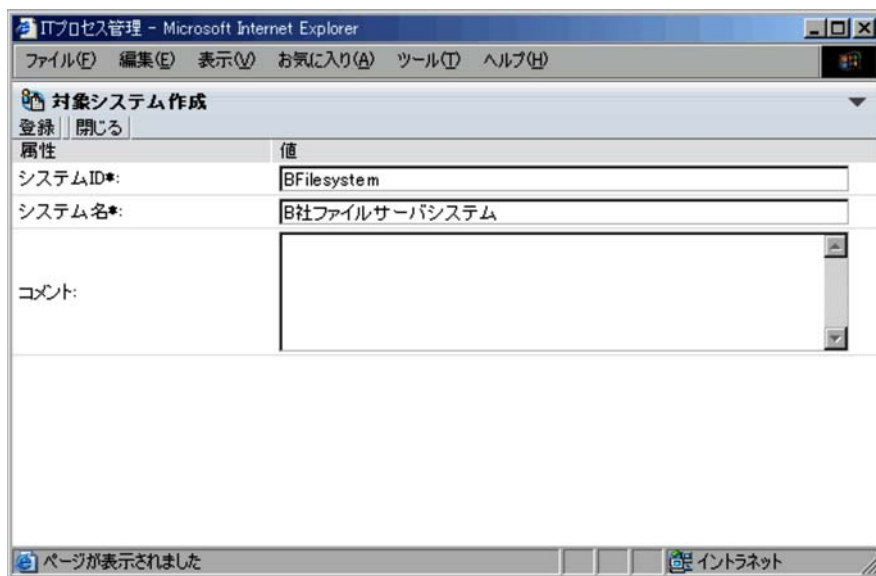
図 3-10 [対象システム管理] 画面



[対象システム管理] 画面に表示される対象システムの情報の並び順は，表示項目名「システム ID」および「システム名」をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「システム ID」です。ソートすると，並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

2. メニューから [新規作成] を選択する。
[対象システム作成] 画面が表示されます。[対象システム作成] 画面を次の図に示します。

図 3-11 [対象システム作成] 画面



3. 対象システム情報を入力する。

「システム ID」および「システム名」は必ず入力してください。システム ID には、1 文字以上 64 文字以内の半角英数字を入力できます。システム名には、1 文字以上 128 文字以内の半角英数字または約 40 文字以内の全角文字列を入力できます。コメント には、1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列を入力できま す。

4. メニューから [登録] を選択する。

対象システムが追加され、[対象システム管理] 画面に戻ります。

(2) 対象システム情報の編集

追加した対象システム情報を編集する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [対象システムの管理] を 選択する。

[対象システム管理] 画面が表示されます。

2. 編集する対象システムを選択する。

システム ID またはシステム名を選択すると、対象システムを選択できます。対象シ ステムは一つだけ選択できます。対象システムを選択した場合の [対象システム管 理] 画面を次の図に示します。

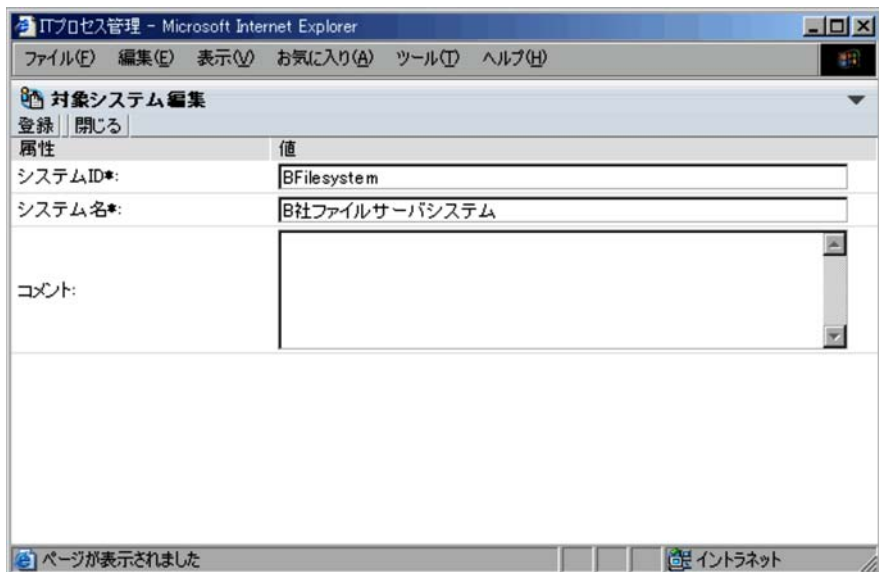
図 3-12 [対象システム管理]画面 (対象システム選択)



[対象システム管理]画面に表示される対象システムの情報の並び順は、表示項目名「システムID」および「システム名」をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「システムID」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

3. メニューから [アクション] - [対象システムの編集] を選択する。
[対象システム編集]画面が表示されます。[対象システム編集]画面を次の図に示します。

図 3-13 [対象システム編集]画面



4. 対象システム情報を編集する。
「システムID」、「システム名」は必要に応じて変更してください。システムIDには、1文字以上64文字以内の半角英数字を入力できます。システム名には、1文字以上128文字以内の半角英数字または約40文字以内の全角文字列を入力できます。コメントには、1,024文字以内の半角英数字または約340文字以内の全角文字列を入力で

きます。

5. メニューから [登録] を選択する。
対象システム情報が編集され, [対象システム管理] 画面に戻ります。

(3) 対象システムの削除

対象システムを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [対象システムの管理] を選択する。
[対象システム管理] 画面が表示されます。
2. 削除する対象システムを選択する。
システム ID またはシステム名を選択すると, 対象システムを選択できます。対象システムは一つだけ選択できます。
3. メニューから [アクション] - [対象システムの削除] を選択する。
削除するかどうか確認するメッセージが表示されます。[OK] ボタンをクリックすると, 対象システムが削除されます。

注意事項

対象システムを削除する場合, その配下のプロセスワークボードすべての状態を運用中以外の状態にする必要があります。

参考

対象システムを画面から削除した状態では, 削除を取り消して復元できます。対象システムの削除を取り消すときは, [対象システム管理] 画面で対象システムを選択した状態で [アクション] - [削除の取り消し] を実行してください。

3.3 プロセスワークボードの作成

プロセスワークボードを追加したり、削除したりする手順を次に示します。また、追加したプロセスワークボード情報を編集する手順についても説明します。

(1) プロセスワークボードの追加

プロセスワークボードを追加する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーです。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [新規作成] - [プロセスワークボードの作成] を選択する。

[プロセスワークボード作成] 画面が表示されます。[プロセスワークボード参照] 画面は、[基本設定] タブ、[案件自動入力設定] タブ、[しきい値設定] タブの三つのタブがあり、それぞれ参照できる項目が異なります。[プロセスワークボード作成] 画面を次の図に示します。

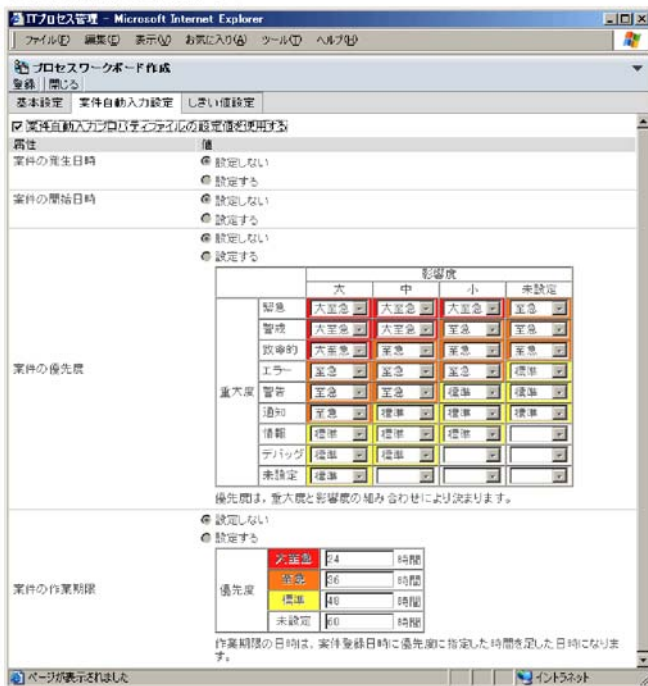
図 3-14 [プロセスワークボード作成] 画面

[基本設定] タブ

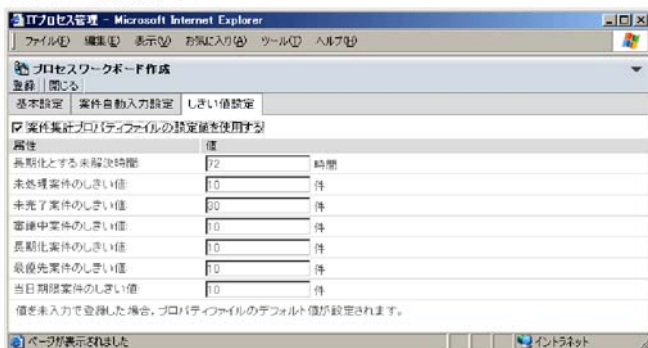
The screenshot shows the 'Process Workboard Creation' screen in the 'Basic Settings' tab. The window title is 'JP1/IM Management - Microsoft Internet Explorer'. The page has tabs for 'Basic Settings', 'Automatic Case Input Settings', and 'Threshold Settings'. The 'Basic Settings' tab is active. Fields include: 'Process Workboard ID' (File Incident), 'System' (File Management System), 'Process' (Incident Management), 'Case Form' (Process Recommended Case Form), 'Status' (In Use), 'Process Workboard Manager' (Nishida), 'Advance Notice Email Notification' (unchecked), 'Advance Notice' (1 day), 'Email Notification Frequency' (1 time), 'JP1 Event Occurrence' (unchecked), and 'Email from Registered Cases' (Nishida).

3. JP1/IM - Service Support の環境構築

[案件自動入力設定] タブ



[しきい値設定] タブ



2. プロセスワークボード情報を入力する。

[基本設定] タブ, [案件自動入力設定] タブ, [しきい値設定] タブの設定項目について次に示します。

[基本設定] タブ

[基本設定] タブで設定できる項目について次の表に示します。

表 3-1 [プロセスワークボード作成] 画面 ([基本設定] タブ) での設定項目

項目	説明
プロセスワークボード ID	プロセスワークボード ID を、半角英数字で 1 文字以上 64 文字以下で入力する。
システム	コンボボックスからプロセスワークボードの登録先となる対象システムを選択する。
プロセス	コンボボックスから、プロセスワークボードのプロセスを選択する。
案件フォーム	使用する案件フォームを選択する。 プロセスごとに設定されている標準の案件フォームを使用する場合は、「プロセスの標準案件フォームを使用する」をチェックする。 プロセスワークボードごとに案件フォームを使い分けたい場合は、「プロセスの標準案件フォームを使用する」のチェックを外して、コンボボックスから任意の案件フォームを選択する。 コンボボックスの下部には、選択した案件フォームのコメントが表示される。
状態	コンボボックスからプロセスワークボードの状態を選択する。
プロセスワークボード管理者	[選択] ボタンをクリックすると表示される [ユーザー・ロール選択] 画面から、プロセスワークボードの管理者を選択する。ユーザー、またはロールのどちらでも設定できる。
期限前メール通知設定	案件の作業期限が近づいていることを、担当者やプロセスワークボード管理者にメールで通知する場合は、「期限前にメール通知を行う」にチェックする。 「期限前日数」には、作業期限の何日前に通知するかの日数について、半角数字で 1 ~ 365 日の範囲内で入力する。 「メール通知回数設定」では、「期限前日数の日に 1 回メール通知」、または「期限前日数の日から作業期限日まで毎日メール通知」のどちらかを選択する。
JP1 イベント発行設定	JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行する設定の場合にだけ表示される。JP1/IM・Service Support から JP1 イベントを発行させたい場合にチェックする。
メールから登録された案件の担当者	メールによる案件登録コマンドを使用する場合にだけ表示される。[選択] ボタンをクリックすると表示される [ユーザー・ロール選択] 画面から、メールから登録された案件の担当者を選択する。ユーザー、またはロールのどちらでも設定できる。
コメント	プロセスワークボードについてのコメントを、1,024 文字以内の半角英数字または約 340 文字以内の全角文字列で入力する。

注

必ず設定する項目です。

[案件自動入力設定] タブ

[案件自動入力設定] タブで設定できる項目について次の表に示します。

表 3-2 [プロセスワークボード作成] 画面 ([案件自動入力設定] タブ) での設定項目

項目	説明
案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する	案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する場合にチェックする。 チェックすると、この項目以外の項目が非活性となり変更できなくなる。

3. JP1/IM - Service Support の環境構築

項目	説明
案件の発生日時	案件の発生日時を自動入力させたい場合には、[設定する] を選択する。選択すると、[案件作成] 画面を表示させた日時が自動的に入力される。
案件の開始日時	案件の開始日時を自動入力させたい場合には、[設定する] を選択する。選択すると、[案件作成] 画面を表示させた日時が自動的に入力される。
案件の優先度	<p>案件の優先度を自動入力させたい場合には、[設定する] を選択する。選択すると、入力された影響度、および重大度の組み合わせによって、案件登録時に優先度が自動入力される。</p> <p>優先度の自動入力の基となる影響度、および重大度の組み合わせについては、ユーザーの運用に合わせてコンボボックスで設定することもできる。</p> <p>なお、影響度および重大度の組み合わせは、「未設定」を除いて、影響度は3個まで、重大度は8個まで設定できる。案件フォームをカスタマイズして、影響度または重大度の数を増やしても、組み合わせのコンボボックスには反映されないので注意すること。</p>
案件の作業期限	<p>案件の作業期限を自動入力させたい場合には、[設定する] を選択する。選択すると、案件の優先度に合わせて作業期限が自動で入力される。</p> <p>作業期限は、優先度ごとに設定された時間数が、[案件作成] 画面を表示させた時刻に加算されて自動入力される。加算される時間数は、半角数字で0～8,760時間の範囲内でテキストボックスに入力して設定する。また、時間数を設定しないで、空白のままにしておくこともできる。空白の場合、作業期限は自動入力されない。</p> <p>なお、[案件編集] 画面で案件の優先度を変更した場合、作業期限が自動入力される。作業期限の算出方法には、次のどちらかを選択できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> • テキストボックスに入力された時間数が、[案件編集] 画面を表示させた時刻に加算される。 • テキストボックスに入力された時間数が、案件の登録日時に加算される。 <p>作業期限の算出方法の設定については、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 構築・運用ガイド」を参照のこと。</p> <p>案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合も、作業期限が自動入力される。また、案件編集コマンドで案件の優先度を変更された場合も、作業期限が自動更新される。</p> <p>案件登録コマンドまたはメールによる案件登録コマンドで案件を作成した場合、案件編集コマンドで案件の優先度を変更された場合、作業期限は、テキストボックスに入力された時間数が、案件の登録日時に加算される。</p>

[しきい値設定] タブ

[しきい値設定] タブで設定できる項目について次の表に示します。

表 3-3 [プロセスワークボード作成] 画面 ([しきい値設定] タブ) での設定項目

項目	説明
案件集計プロパティファイルの設定値を使用する	案件集計プロパティファイルの設定値を使用する場合にチェックすると、この項目以外の項目が非活性となり変更できなくなる。
長期化とする未解決時間	案件のステータスが「クローズ」以外で、かつ完了日時が設定されていない場合、案件の登録日時からここで設定した時間が超過すると、長期化した案件と見なされ、メイン画面（案件状況）の「長期化」の件数に含まれる。0～876,000時間の範囲内で、半角数字の整数で入力する。
未処理案件のしきい値	未処理案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「未処理」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0～2,147,483,647件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。

項目	説明
未完了案件のしきい値	未完了案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「未完了」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。
審議中案件のしきい値	審議中案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「審議中」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。
長期化案件のしきい値	長期化案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「長期化」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。
最優先案件のしきい値	最優先案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「最優先」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。
当日期限案件のしきい値	当日期限案件の件数がここで設定したしきい値を超えると、メイン画面（案件状況）で該当するプロセスワークボードの「当日期限」部分が警告表示される。しきい値となる件数を、0 ~ 2,147,483,647 件の範囲内で、半角数字の整数で入力する。

3. メニューから [登録] を選択する。

プロセスワークボードが追加され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

(2) プロセスワークボード情報の編集

追加したプロセスワークボード情報を編集する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧から編集するプロセスワークボードを選択する。
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。
2. メニューから [アクション] - [プロセスワークボードの編集] を選択する。
[プロセスワークボード編集] 画面が表示されます。[プロセスワークボード編集] 画面は、[基本設定] タブ、[案件自動入力設定] タブ、[しきい値設定] タブの三つのタブがあり、それぞれ編集できる項目が異なります。[プロセスワークボード編集] 画面を次の図に示します。

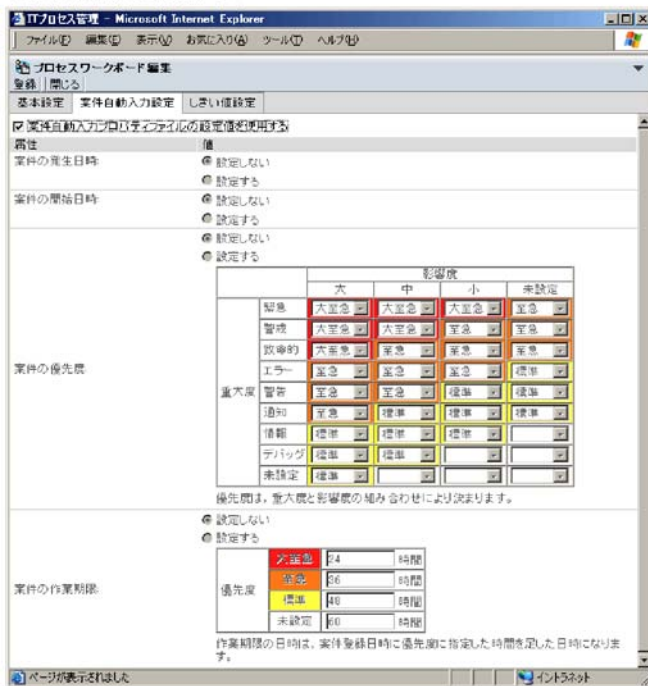
3. JP1/IM - Service Support の環境構築

図 3-15 [プロセスワークボード編集] 画面

[基本設定] タブ



[案件自動入力設定] タブ



[しきい値設定] タブ



- プロセスワークボード情報を編集する。
各項目の詳細については、「(1) プロセスワークボードの追加」を参照してください。
なお、「システム」および「プロセス」は編集できません。

[基本設定] タブで使用する案件フォームを変更する場合

プロセスワークボードの状態を「停止中」にしてから変更してください。ほかのユーザーが [案件作成] 画面や [案件検索条件指定] 画面などを表示させている状態で案件フォームを変更すると、画面でエラーが発生する場合があります。

- メニューから [登録] を選択する。
プロセスワークボード情報が編集され、メイン画面 (案件一覧) に戻ります。

(3) プロセスワークボードの削除

プロセスワークボードを削除する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーです。

- メイン画面 (案件一覧) のプロセスワークボード一覧から削除するプロセスワークボードを選択する。
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。ただし、運用中のプロセスワークボードは削除できません。
- メニューから [アクション] - [プロセスワークボードの削除] を選択する。
削除するかどうか確認するメッセージが表示されます。[OK] ボタンをクリックすると、プロセスワークボードが削除されます。

参考

プロセスワークボードを画面から削除した状態では、削除を取り消して復元できます。プロセスワークボードの削除を取り消すときは、メイン画面 (案件一覧) のプロセスワークボード一覧で対象プロセスワークボードを選択した状態から [アクション] - [プロセスワークボードの削除取り消し] を実行してください。

(4) プロセスワークボードの参照

プロセスワークボードを参照する手順を次に示します。この操作には、案件の参照権限が必要です。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧から参照するプロセスワークボードを選択する。
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。
2. メニューから [アクション] - [プロセスワークボードの参照] を選択する。
[プロセスワークボード参照] 画面が表示されます。[プロセスワークボード参照] 画面は、[基本設定] タブ、[案件自動入力設定] タブ、[しきい値設定] タブの三つのタブがあり、それぞれ設定できる項目が異なります。[プロセスワークボード参照] 画面を次の図に示します。

図 3-16 [プロセスワークボード参照] 画面

[基本設定] タブ

属性	値
プロセスワークボードID	BFileIncident
システム	B社ファイル管理システム
プロセス	インシデント管理
案件フォーム	プロセスの標準案件フォームを使用する (インシデント管理フォーム)
状態	運用中
プロセスワークボード管理者	日立太郎
期限前メール通知設定	期限前メール通知を行わない
JP1イベント発行設定	JP1イベントの発行を行わない
メールから登録された案件の担当者	日立太郎
コメント	

[案件自動入力設定] タブ

属性	値
案件の発生日時	設定しない
案件の開始日時	設定しない
案件の優先度	設定しない
案件の作業期限	設定しない

[しきい値設定] タブ

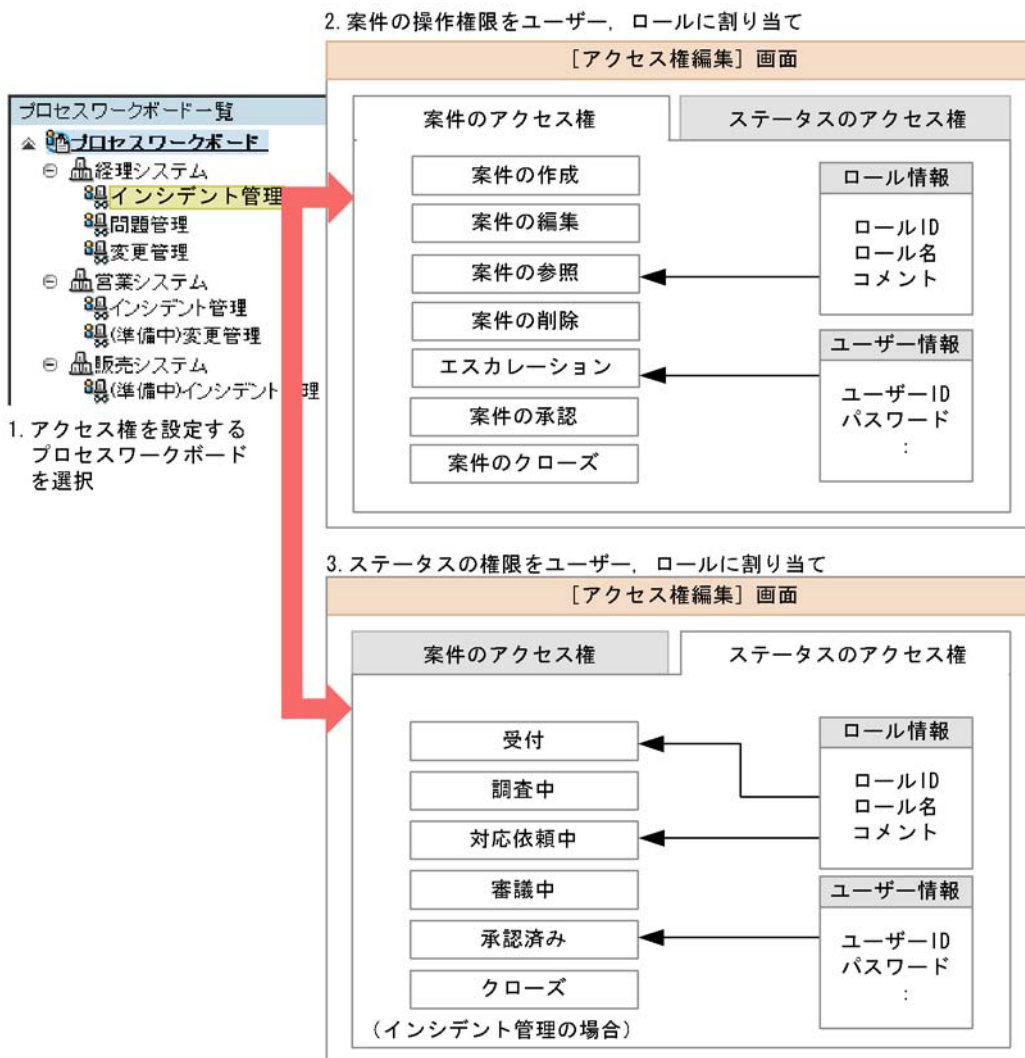
属性	値
長期化する未解決時間	72 時間
未処理案件のしきい値	10 件
未完了案件のしきい値	30 件
審議中案件のしきい値	10 件
長期化案件のしきい値	10 件
最優先案件のしきい値	10 件
当日期限案件のしきい値	10 件

3.4 アクセス権の割り当て

プロセスワークボードにアクセス権を割り当てます。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーおよびプロセスワークボード管理者です。

アクセス権を設定する手順について、次の図に示します。

図 3-17 アクセス権の設定手順



プロセスワークボードを選択し、[アクセス権編集]画面でユーザーにアクセス権を割り当てます。案件の編集権限はステータスごとに設定できます。

案件のアクセス権

- 案件の作成（案件を登録する権限）
- 案件の編集（案件を編集する権限）
- 案件の参照（案件を参照する権限）
- 案件の削除（案件を削除する権限）
- エスカレーション（案件をエスカレーションする権限）
- 案件の承認（案件を承認する権限）
- 案件のクローズ（案件をクローズする権限）

ステータスのアクセス権

案件の編集権限には、受付やクローズなどのステータスごとにアクセス権を設定できます。ユーザーが新たに作成したステータスについても同様に、アクセス権を設定できます。

ただし、プロセスによって、選択できるステータスは異なります。また、ここで示しているステータスの名称はデフォルトのもので、ステータスのカスタマイズによって異なります。ステータスの種類を次の表に示します。

表 3-4 選択できるステータスの種類

ステータスの種類	説明	プロセス			
		インシデント管理	問題管理	変更管理	リリース管理
受付	ステータスが「受付」の案件を編集する権限。				
計画中	ステータスが「計画中」の案件を編集する権限。	×	×		
調査中	ステータスが「調査中」の案件を編集する権限。			×	×
対応依頼中	ステータスが「対応依頼中」の案件を編集する権限。				
審議中	ステータスが「審議中」の案件を編集する権限。				
承認済み	ステータスが「承認済み」の案件を編集する権限。				
レビュー中	ステータスが「レビュー中」の案件を編集する権限。	×	×		×
クローズ	ステータスが「クローズ」の案件を編集する権限。				

（凡例）

： 選択できる

×： 選択できない

ステータスのアクセス権を設定しない場合は、承認済み、クローズ以外のステータスの案件を編集できます。

これらの権限をユーザーやロールに割り当てることで、プロセスワークボードにアクセス権が設定できます。なお、アクセス権を設定したロールにユーザーが追加されると、

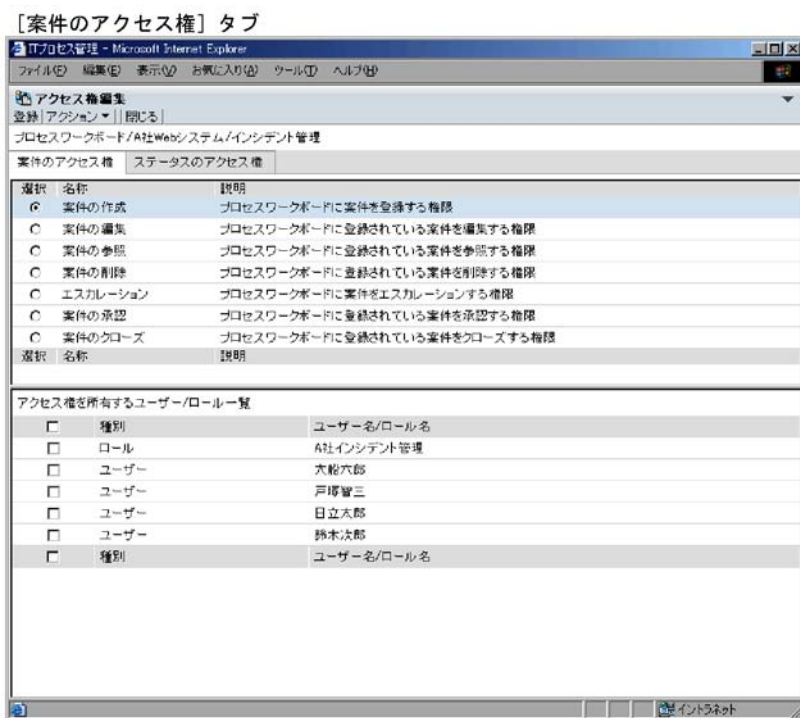
そのユーザーにも自動的にアクセス権が設定されます。設定したユーザーやロールが削除された場合、自動的にアクセス権からも削除されます。

(1) アクセス権の追加

アクセス権を追加する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧からアクセス権を追加するプロセスワークボードを選択する。
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。
2. メニューから [アクション] - [アクセス権の編集] を選択する。
[アクセス権編集] 画面が表示されます。[アクセス権編集] 画面を次の図に示します。

図 3-18 [アクセス権編集] 画面



[ステータスのアクセス権] タブ



3. アクセス権の種類を選択する。
[案件のアクセス権] タブまたは [ステータスのアクセス権] タブを選択し、ユーザー・ロールを追加するアクセス権を選択します。
4. メニューから [アクション] - [ユーザー・ロールの追加] を選択する。
[ユーザー・ロール選択] 画面が表示されます。
5. 追加するユーザーまたはロールにチェックする。
ユーザーは [ユーザー選択] タブで、ロールは [ロール選択] タブでそれぞれ選択します。
6. メニューから [設定] を選択する。
[ユーザー・ロール選択] 画面での設定内容が、[アクセス権編集] 画面に反映されます。
7. 必要に応じて [アクセス権編集] 画面で別のアクセス権を選択し、[ユーザー・ロール選択] 画面で手順 5 から手順 6 を繰り返す。
アクセス権ごとに、ユーザー・ロールを追加します。
8. [アクセス権編集] 画面のメニューから [登録] を選択する。
設定したアクセス権が追加され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

(2) アクセス権の削除

アクセス権を削除する手順を次に示します。

3. JP1/IM - Service Support の環境構築

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧からアクセス権を削除するプロセスワークボードを選択する。
プロセスワークボード名を選択すると、プロセスワークボードを選択できます。
2. メニューから [アクション] - [アクセス権の編集] を選択する。
[アクセス権編集] 画面が表示されます。
3. ユーザー・ロールを削除する権限を選択する。
[案件のアクセス権] タブ、または [ステータスのアクセス権] タブを選択し、ユーザー・ロールを削除する権限を選択します。選択した権限に所属するユーザー・ロールが表示されます。
4. 削除するユーザーまたはロールをチェックする。
5. メニューから [アクション] - [ユーザー・ロールの削除] を選択する。
チェックしたユーザー・ロールが削除されます。
6. メニューから [登録] を選択する。
チェックしたユーザー・ロールが削除され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

3.5 案件フォーム情報の参照と設定

案件フォーム ID やバージョン、使用状況など、案件フォームの情報は、GUI から参照できます。また、不要な案件フォームは削除できます。複数登録された案件フォームの中から、プロセスの標準案件フォームを設定することもできます。設定した案件フォームは、次に作成する案件から有効になります。なお、この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザーです。

次に、それぞれの操作手順を説明します。

(1) 案件フォーム情報の参照

案件フォーム情報を参照する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [案件フォームの管理] を選択する。

次の図に示す [案件フォームの管理] 画面が表示されます。

図 3-19 [案件フォームの管理] 画面

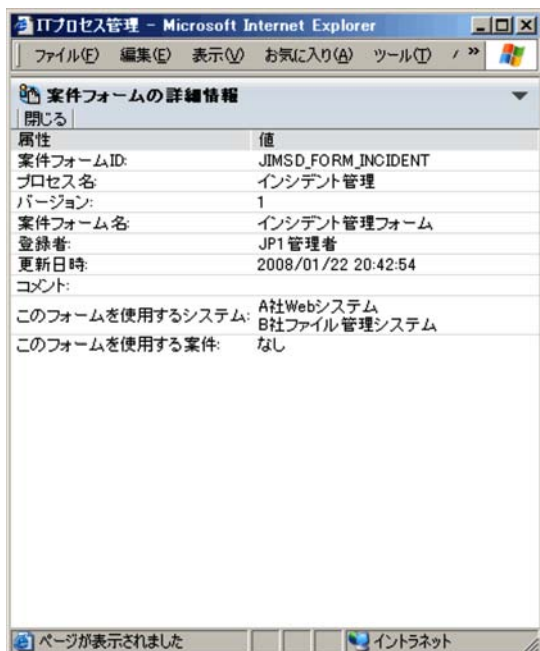
プロセス名	標準	案件フォームID	バージョン	案件フォーム名	更新日時	コメント
マスタープロセス		JIMSD_FORM_MASTER	0	マスター表示項目	2007/01/01 00:00:00	案件検索用の案件フォーム
マスタープロセス		JIMSD_FORM_MASTER	1	マスター表示項目	2008/01/22 20:42:10	案件検索用の案件フォーム
マスタープロセス	✓	JIMSD_FORM_MASTER	2	マスター表示項目	2008/01/22 20:42:24	案件検索用の案件フォーム
インシデント管理		JIMSD_FORM_INCIDENT	0	インシデント管理フォーム	2007/01/01 00:00:00	
インシデント管理		JIMSD_FORM_INCIDENT	2	インシデント管理フォーム	2008/01/22 20:43:01	
インシデント管理		JIMSD_FORM_INCIDENT	1	インシデント管理フォーム	2008/01/22 20:42:54	
インシデント管理	✓	JIMSD_FORM_INCIDENT	3	インシデント管理フォーム	2008/01/22 20:43:08	
問題管理		JIMSD_FORM_PROBLEM	0	問題管理フォーム	2007/01/01 00:00:00	
問題管理	✓	JIMSD_FORM_PROBLEM	1	問題管理フォーム	2008/01/22 20:43:20	
変更管理		JIMSD_FORM_CHANGE	0	変更管理フォーム	2007/01/01 00:00:00	
変更管理		JIMSD_FORM_CHANGE	1	変更管理フォーム	2008/01/22 20:43:31	
変更管理	✓	JIMSD_FORM_CHANGE	2	変更管理フォーム	2008/01/22 20:43:35	
リリース管理		JIMSD_FORM_RELEASE	0	リリース管理フォーム	2007/01/01 00:00:00	
リリース管理	✓	JIMSD_FORM_RELEASE	1	リリース管理フォーム	2008/01/22 20:43:51	

2. 参照したい案件フォームを選択して、[案件フォームの管理] 画面のメニューから [アクション] - [案件フォームの詳細情報] を選択する。

案件フォームの ID、または案件フォーム名を選択すると、案件フォームを選択できます。

次の図に示す [案件フォームの詳細情報] 画面が表示されます。

図 3-20 [案件フォームの詳細情報] 画面



参考

案件フォームの情報は、右クリックメニューでも参照できます。[案件フォームの管理] 画面で、参照したい案件フォームの ID、または案件フォーム名を右クリックして、[案件フォームの詳細情報] を選択します。

(2) 案件フォームの削除

案件フォームを削除する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [オプション] - [案件フォームの管理] を選択する。
[案件フォームの管理] 画面が表示されます。
2. 削除したい案件フォームを選択する。
ただし、次の条件に当てはまる案件フォームは削除できません。
 - プロセスワークボードで利用されている案件フォーム
 - 案件で利用されている案件フォーム
 - プロセスの標準案件フォームに設定されている案件フォーム

プロセスワークボードや案件で利用されているかどうかは [案件フォームの詳細情報] 画面で確認できます。プロセスの標準案件フォームかどうかは、[案件フォーム管理] 画面、および [案件フォームの詳細情報] 画面で確認できます。

3. [案件フォームの管理] 画面のメニューから [アクション] - [案件フォームの削除] を選択する。
削除するかどうか確認するダイアログボックスが表示されます。[OK] ボタンをクリックすると、案件フォームが削除されます。

参考

案件フォームの削除は、右クリックメニューでも実行できます。[案件フォームの管理] 画面で、削除したい案件フォームの ID、または案件フォーム名を右クリックして、[案件フォームの削除] を選択します。

(3) プロセスの標準案件フォームの設定

設定の前に、プロセスの標準案件フォームを使用しているプロセスワークボードの状態を、「停止中」にする必要があります。ほかのユーザーが [案件作成] 画面や [案件検索条件指定] 画面などを表示させている状態で案件フォームを変更すると、画面でエラーが発生する場合がありますためです。プロセスワークボードの状態を変更する手順については、「3.3(2) プロセスワークボード情報の編集」を参照してください。

プロセスの標準案件フォームを設定する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [案件フォームの管理] を選択する。
[案件フォームの管理] 画面が表示されます。
2. プロセスの標準案件フォームに設定したい案件フォームを選択する。
すでにプロセスの標準案件フォームに設定されている案件フォームは選択できません。
3. [案件フォームの管理] 画面のメニューから [アクション] - [プロセスの標準案件フォームに設定] を選択する。
プロセスの標準案件フォームに設定するかどうか確認するダイアログボックスが表示されます。[OK] ボタンをクリックすると、案件フォームがプロセスの標準案件フォームに設定されます。

参考

プロセスの標準案件フォームの設定は、右クリックメニューでも実行できます。[案件フォームの管理] 画面で、設定したい案件フォームの ID、または案件フォーム名を右クリックして、[プロセスの標準案件フォームに設定] を選択します。

3.6 ステータスのカスタマイズ

ユーザーの運用に合わせて、ステータスをカスタマイズできます。ステータスは次の5とおりのカスタマイズができます。

- 使用するステータスの選択
プロセス、またはプロセスワークボードごとに、使用するステータスを選択できます。ユーザー拡張用のステータスを使用することもできます。
- ステータスの表示順序変更
プロセス、またはプロセスワークボードごとに、「ステータス」の選択に使用するコンボボックスの表示順序を変更できます。
- ステータス名称の編集
JP1/IM - Service Support 全体で使用するステータスの名称を編集できます。
- ステータスの制限
プロセス、またはプロセスワークボードごとに、ステータスを制限できます。
- エスカレーションの禁止
ステータスごとの案件のエスカレーションを禁止できます。

ステータスは、次の二つの画面からカスタマイズできます。

- [ステータス管理] 画面
プロセス共通の設定をする画面です。この画面を表示できるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーです。
- [ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）
プロセスワークボードごとの設定をする画面です。この画面を表示できるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

それぞれのカスタマイズ手順を次に示します。

(1) 使用するステータスの選択

使用するステータスは、次の二つの方法で選択できます。

- プロセス共通で使用するステータスを選択する
- プロセスワークボードごとに使用するステータスを選択する

それぞれの手順を次に示します。

(a) プロセス共通で使用するステータスを選択する

プロセス共通で使用するステータスを選択する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーです。

1. メイン画面（案件一覧）で最上位の [プロセスワークボード] を選択して、メニューから [アクション] - [ステータスの管理] を選択する。
[ステータス管理] 画面が表示されます。[ステータス管理] 画面を次の図に示します。

図 3-21 [ステータス管理]画面



2. 使用したいステータスの [使用] チェックボックスをチェックする。
[使用] チェックボックスがチェックされているステータスを、該当するプロセスで使用できます。
3. メニューから [登録] を選択する。
使用するステータスが変更され、メイン画面 (案件一覧) に戻ります。

注意事項

- 未使用に変更されたステータスのアクセス権は削除されます。
- 「受付 (ステータス ID : JIMSD_STAT_INQUIRY)」, および「クローズ (ステータス ID : JIMSD_STAT_CLOSE)」のステータスは、メイン画面 (案件状況) の案件状況の確認で使用するため、使用不可にできません。

参考

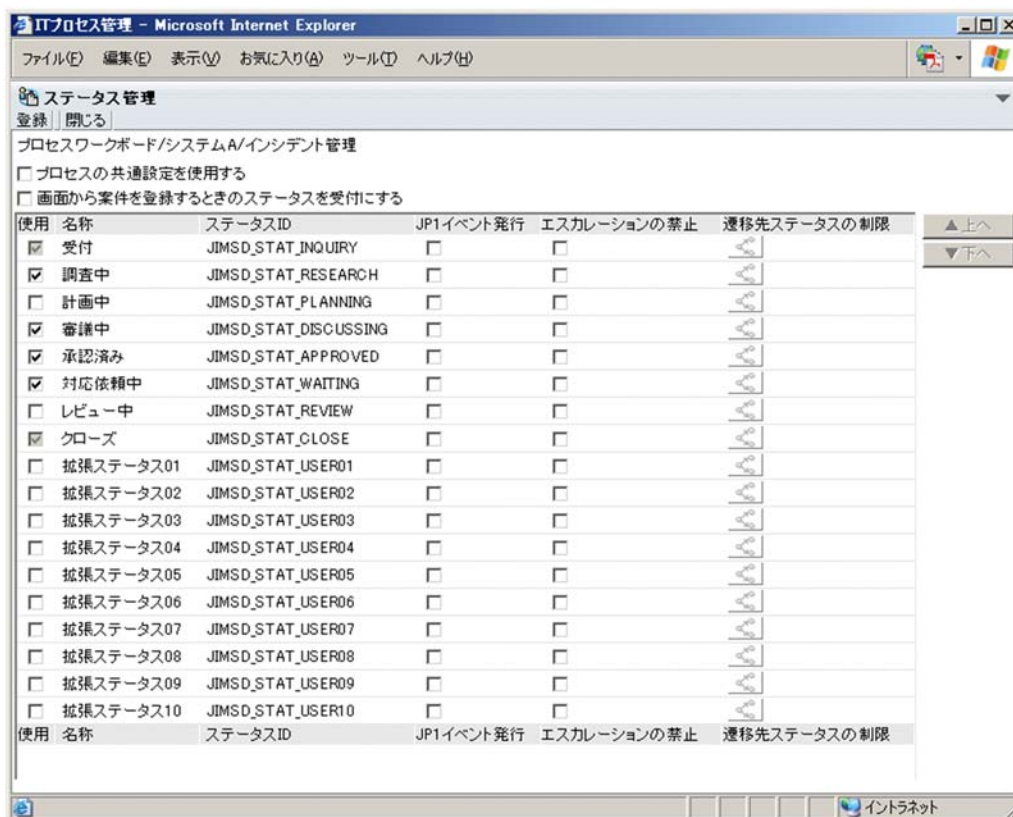
- メイン画面 (案件一覧) で最上位の [プロセスワークボード] を選択して、右クリックメニューから [ステータスの管理] を選択しても、[ステータス管理] 画面を表示できます。
- JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する設定の場合、[JP1 イベント発行] チェックボックスが表示され、案件のステータス変更時に JP1 イベントを発行するかどうかについて設定できます。

(b) プロセスワークボードごとに使用するステータスを選択する

プロセスワークボードごとに使用するステータスを選択する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）で目的のプロセスワークボードを選択して、メニューから [アクション] - [ステータスの管理] を選択する。
[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）が表示されます。[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）を次の図に示します。

図 3-22 [ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）



2. 使用したいステータスの [使用] チェックボックスをチェックする。
[使用] チェックボックスがチェックされているステータスを、該当するプロセスワークボードで使用できます。
[プロセスの共通設定を使用する] チェックボックスをチェックすると、[ステータス管理] 画面で設定したプロセス共通の設定が適用されます。
3. メニューから [登録] を選択する。
使用するステータスが変更され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

注意事項

- プロセスワークボードの状態が「削除待ち」の場合は、[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）を表示できません。
- 未使用に変更されたステータスのアクセス権は削除されます。
- [プロセスの共通設定を使用する] チェックボックスをチェックして [登録] を選択すると、[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）で設定した情報は削除されます。そのあとに [プロセスの共通設定を使用する] チェックボックスからチェックを外した場合は、[ステータス管理] 画面で設定したプロセス共通の設定が適用されます。

参考

- メイン画面（案件一覧）で目的のプロセスワークボードを選択して、右クリックメニューから [ステータスの管理] を選択しても、[ステータス管理] 画面を表示できます。
 - JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行する設定の場合、[JP1 イベント発行] チェックボックスが表示され、案件のステータス変更時に JP1 イベントを発行するかどうかについて設定できます。
-

（２）ステータスの表示順序変更

ステータスの表示順序は、次の二つの方法で変更できます。

- プロセス共通のステータスの表示順序を変更する
- プロセスワークボードごとにステータスの表示順序を変更する

それぞれの手順を次に示します。

（a）プロセス共通のステータスの表示順序を変更する

プロセス共通のステータスの表示順序を変更する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーです。

1. メイン画面（案件一覧）で最上位の [プロセスワークボード] を選択して、メニューから [アクション] - [ステータスの管理] を選択する。
[ステータス管理] 画面が表示されます。
2. 順序を変更したいステータスを選択して、[上へ] ボタン、または [下へ] ボタンをクリックする。
ステータスの名称、またはステータス ID をクリックすると、ステータスが選択できます。
[上へ] ボタンをクリックすると、選択したステータスが 1 段上に移動します。[下へ] ボタンをクリックすると、選択したステータスが 1 段下に移動します。[上へ] ボタン、および [下へ] ボタンを使って、ステータスを任意の位置に移動させてください。
3. ステータスを任意の表示順序に変更し終わったら、メニューから [登録] を選択する。
ステータスの表示順序が変更され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

(b) プロセスワークボードごとにステータスの表示順序を変更する

プロセスワークボードごとにステータスの表示順序を変更する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）で目的のプロセスワークボードを選択して、メニューから [アクション] - [ステータスの管理] を選択する。
[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）が表示されます。
2. 順序を変更したいステータスを選択して、[上へ] ボタン、または [下へ] ボタンをクリックする。
ステータスの名称、またはステータス ID をクリックすると、ステータスが選択できます。
[上へ] ボタンをクリックすると、選択したステータスが 1 段上に移動します。[下へ] ボタンをクリックすると、選択したステータスが 1 段下に移動します。[上へ] ボタン、および [下へ] ボタンを使って、ステータスを任意の位置に移動させてください。
3. ステータスを任意の表示順序に変更し終わったら、メニューから [登録] を選択する。
ステータスの表示順序が変更され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

注意事項

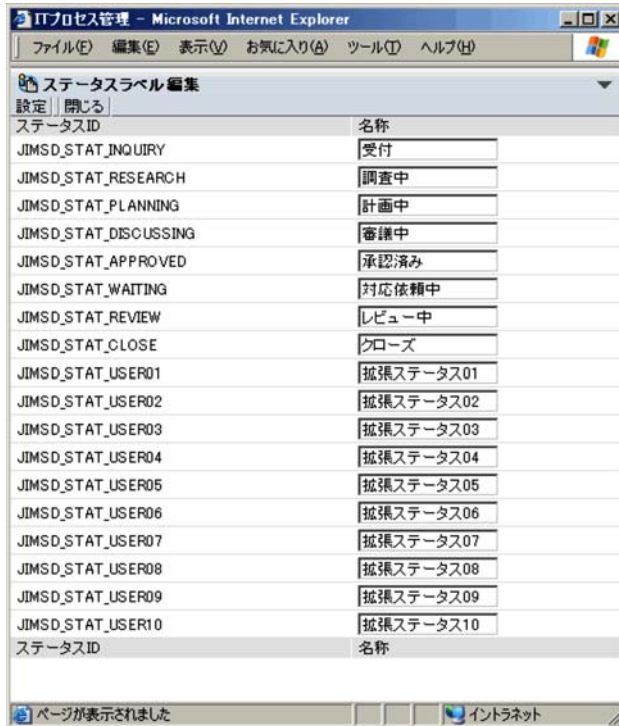
- プロセスワークボードの状態が「削除待ち」の場合は、[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）を表示できません。
- [プロセスの共通設定を使用する] チェックボックスをチェックして [登録] を選択すると、[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有）で設定した情報は削除されます。そのあとに [プロセスの共通設定を使用する] チェックボックスからチェックを外した場合は、[ステータス管理] 画面で設定したプロセス共通の設定が適用されます。

(3) ステータス名称の編集

ステータスの名称を編集する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザーです。

1. メイン画面（案件一覧）で最上位の [プロセスワークボード] を選択して、メニューから [アクション] - [ステータスの管理] を選択する。
[ステータス管理] 画面が表示されます。
2. メニューから [ラベルの編集] を選択する。
[ステータ斯拉ベル編集] 画面が表示されます。

図 3-23 [ステータスラベル編集]画面



3. ステータスの名称を編集する。

1 文字以上 255 文字以内の半角文字列または 1 文字以上約 85 文字以内の全角文字列で、制御文字 (0x00 ~ 0x1F, 0x7F) 以外の文字列を入力してください。

4. ステータスの名称をすべて編集し終わったら、[設定]を選択する。

編集されたステータスの名称が登録され、[ステータス管理]画面に戻ります。

注意事項

- メイン画面 (案件状況) での案件の状況確認に影響が出るため、「受付」や「クローズ」など、デフォルトで提供されているステータスは意味が大幅に異なる名称に編集しないでください。
- メイン画面 (案件状況) での状況確認の集計対象となる案件は、ステータス ID で特定されています。例えば、ユーザー拡張用ステータスを使用して「審議中」という名称のステータスを新たに作成しても、「審議中」としては集計されません。
- 同じステータスの名称は登録できません。
- メイン画面 (案件状況) での状況確認の集計単位「審議中」は、ステータス ID 「JIMSD_STAT_DISCUSSING」を集計対象としています。「審議中」の名称を編集する場合は、「審議中」として集計されることを考慮した名称に編集してください。

(4) ステータスの制限

ステータスの制限として、次の機能があります。

- 登録された案件のステータスを「受付」だけに制限する
- 遷移先のステータスを制限する

それぞれの手順を次に示します。

(a) 登録された案件のステータスを「受付」だけに制限する

[案件作成] 画面から登録された案件のステータスを「受付」だけに制限する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。



1. メイン画面（案件一覧）で目的の [プロセスワークボード] を選択して、メニューから [アクション] - [ステータスの管理] を選択する。
[ステータス管理] 画面が表示されます。
2. [画面から案件を登録するときのステータスを受付にする] チェックボックスをチェックしたら、メニューから [登録] を選択する。
設定が適用され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

注意事項

[画面から案件を登録するときのステータスを受付にする] チェックボックスをチェックしているプロセスワークボードに対して、案件をエスカレーションする場合、選択できるステータスは「受付」だけです。

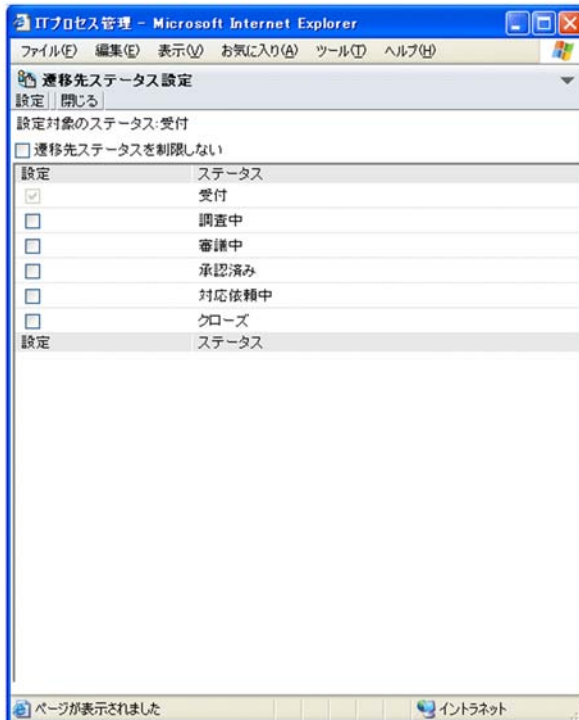
(b) 遷移先のステータスを制限する

遷移先のステータスを制限する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）で目的の [プロセスワークボード] を選択して、メニューから [アクション] - [ステータスの管理] を選択する。
[ステータス管理] 画面が表示されます。
2. [プロセスの共通設定を使用する] チェックボックスのチェックを外す。
チェックを外すと、「使用」のチェックボックスがチェックされているステータスの設定項目が活性となります。
3. 目的のステータスの「遷移先ステータスの制限」の設定ありアイコン、または設定なしアイコンをクリックする。
 -  : 設定ありアイコン
遷移先ステータスが制限されていることを示します。
 -  : 設定なしアイコン
遷移先ステータスが制限されていないことを示します。

[遷移先ステータス設定] 画面が表示されます。

図 3-24 [遷移先ステータス設定] 画面



4. [遷移先ステータスを制限しない] チェックボックスのチェックを外す。
チェックを外すと、「設定」のチェックボックスがチェックされているステータスの設定項目が活性となります。
5. 遷移先としたいステータスの「設定」のチェックボックスをチェックしたら、メニューから [設定] を選択する。
設定が適用され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

注意事項

- 遷移先として指定したステータスが、使用するステータスとして登録されていない場合、[案件編集] 画面で選択できるステータスとして表示されません。
- 遷移先として指定したすべてのステータスが、使用するステータスとして登録されていない場合、[案件編集] 画面で選択できるのは、使用できるステータスとして登録されているすべてのステータスです。

(5) エスカレーションの禁止

案件のエスカレーションを禁止する手順を次に示します。この操作ができるのは、プロセスワークボード管理ロールに所属するユーザー、およびプロセスワークボード管理者です。

1. メイン画面（案件一覧）で目的の [プロセスワークボード] を選択して、メニューから [アクション] - [ステータスの管理] を選択する。

3. JP1/IM - Service Support の環境構築

[ステータス管理] 画面が表示されます。

2. [プロセスの共通設定を使用する] チェックボックスのチェックを外す。
チェックを外すと、「使用」のチェックボックスがチェックされているステータスの設定項目が活性となります。
3. 目的のステータスの「エスカレーションの禁止」のチェックボックスをチェックしたら、メニューから [登録] を選択する。
設定が適用され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

4

案件の表示と操作

この章では、JP1/IM - Service Support に登録した案件の見方や、案件の作成や編集など、案件の操作について説明します。また、案件を処理する流れについても説明します。なお、この章で使用している画面は、デフォルトの設定例で運用している場合のものです。

-
- 4.1 案件の処理の流れ

 - 4.2 メイン画面（案件一覧）の見方

 - 4.3 案件を表示する

 - 4.4 案件を検索する

 - 4.5 案件を作成する

 - 4.6 案件を処理する

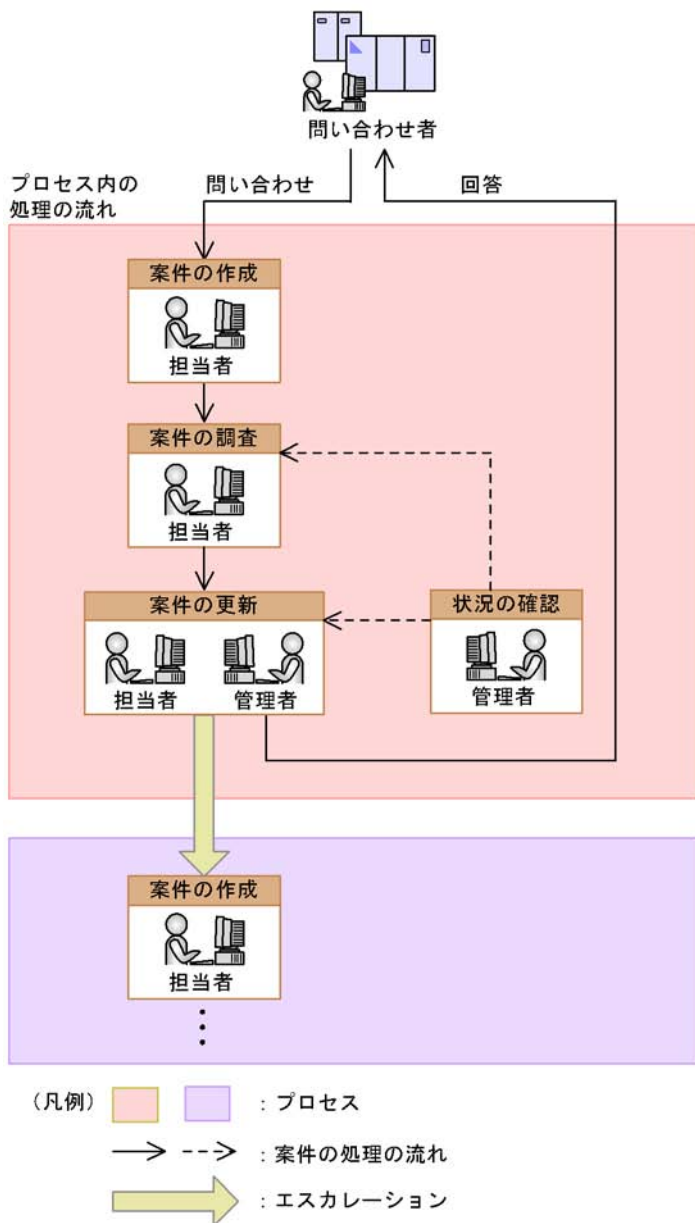
 - 4.7 案件を削除する

 - 4.8 案件情報を CSV ファイルに出力する
-

4.1 案件の処理の流れ

案件の処理の流れを，次の図とあわせて説明します。

図 4-1 案件の処理の流れ



案件の作成

問い合わせ者からの問い合わせやシステム内の障害などを管理するために，案件の

担当者が必要な情報を入力して案件を作成します。案件の作成については、「4.5 案件を作成する」を参照してください。

案件の調査

今回の案件と類似した案件がないか、案件の担当者が検索して調査します。案件の検索については、「4.4 案件を検索する」を参照してください。

案件の更新

案件の担当者または管理者が、調査結果や作業内容を入力したり、作業状況に応じてステータスを変更したりして、案件を更新します。ステータスがクローズになったら、担当者が案件の内容を基に問い合わせ者へ回答します。案件の内容の編集については、「4.6.1 案件情報を編集する」を参照してください。案件のステータスの変更については、「4.6.2 案件のステータスを変更する」を参照してください。

状況の確認

案件の管理者が調査結果や更新された内容などを参照して、案件の状況を確認します。案件の参照については、「4.3 案件を表示する」を参照してください。

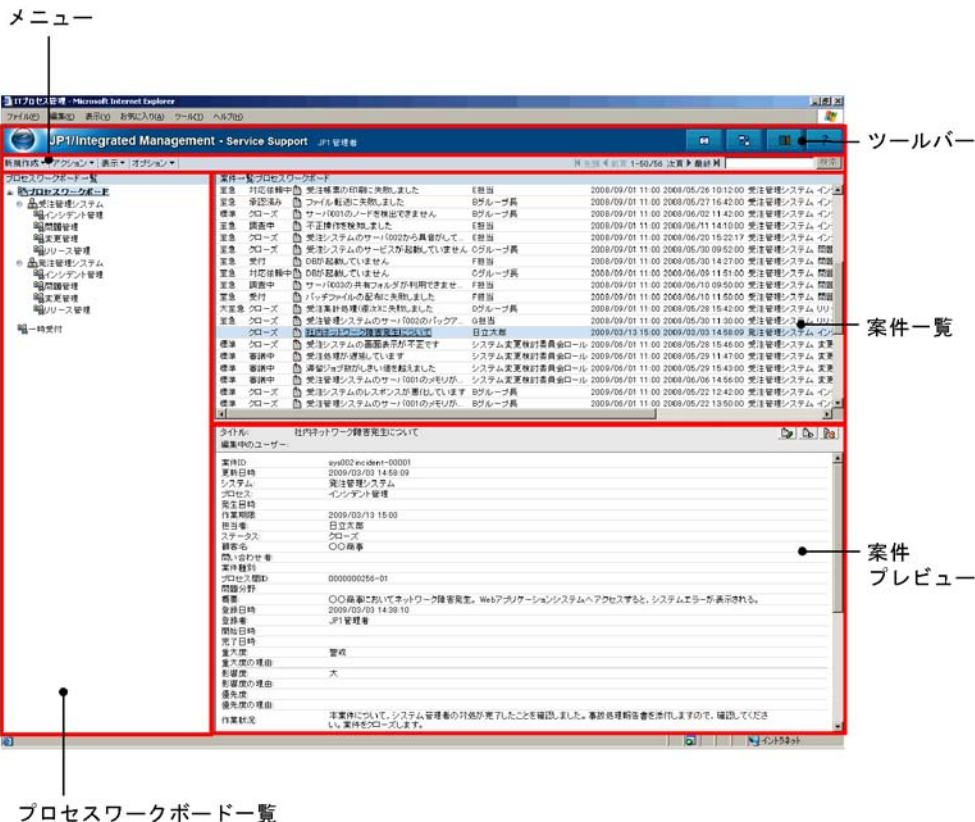
エスカレーション

案件の担当者が、次のプロセスやほかの対象システムのプロセスに、案件をエスカレーションします。エスカレーション時には、元の案件の情報を基に、必要な情報を入力して案件を作成します。案件のエスカレーションについては、「4.6.3 案件をエスカレーションする」を参照してください。

4.2 メイン画面（案件一覧）の見方

メイン画面（案件一覧）を起点として、JP1/IM - Service Support に登録された案件に対し、さまざまな操作ができます。メイン画面（案件一覧）を、次の図に示します。

図 4-2 メイン画面（案件一覧）



メイン画面（案件一覧）について説明します。

(1) ツールバー

メイン画面（案件一覧）のツールバーは、次の四つのボタンから構成されます。



:[再表示]

表示しているメイン画面を最新の状態に再表示します。



:[メイン画面の切り替え]

表示している画面が、メイン画面（案件一覧）の場合はメイン画面（案件状況）に、メイン画面（案件状況）の場合はメイン画面（案件一覧）に切り替えます。



:[ログアウト]

JP1/IM - Service Support からログアウトします。



:[ヘルプ]

マニュアルを表示します。マニュアルが JP1/IM - Service Support に組み込まれていない場合は、エラーとなります。

(2) メニュー

メイン画面（案件一覧）のメニューは、次の四つのメニュー項目、ページめくりアンカーおよび簡易検索エリアから構成されます。

- [新規作成]
- [アクション]
- [表示]
- [オプション]

四つのメニュー項目、ページめくりアンカーおよび簡易検索エリアについて説明します。

(a) [新規作成] メニュー

[新規作成] メニューに表示される項目を、次の表に示します。

表 4-1 [新規作成] メニューに表示される項目

項目	説明
プロセスワークボードの作成	[プロセスワークボード作成] 画面が表示され、プロセスワークボードを作成できる。
案件の作成	[案件作成] 画面が表示され、案件を作成できる。

(b) [アクション] メニュー

[アクション] メニューに表示される項目を、次の表に示します。

表 4-2 [アクション] メニューに表示される項目

項目	説明
案件の編集 ¹	[案件編集] 画面が表示され、選択した案件を編集できる。

4. 案件の表示と操作

項目	説明
編集の取り消し ¹	<p>案件の編集状態を解除する。</p> <p>例えば,[案件編集] 画面を,[閉じる] メニューからではなく, WWW ブラウザの [×] ボタンから閉じた場合, その案件が編集状態のままとなることがある。²</p> <p>この場合,[編集の取り消し] メニューを選択して編集状態を解除する。編集状態が解除されると, 編集状態アイコンが編集アイコンから案件アイコンに変わる。</p> <p>なお,[編集の取り消し] は, 案件を編集状態にしたユーザー, プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー, およびプロセスワークボード管理者だけが行える。</p>
エスカレーション ¹	[エスカレーション先指定] 画面が表示され, 選択した案件をエスカレーションできる。
履歴の表示 ¹	[履歴の表示] 画面が表示され, 選択した案件の履歴を確認できる。
作業状況の表示 ¹	[作業状況の表示] 画面が表示され, 選択した案件の作業状況を確認できる。
案件の参照 ¹	[案件参照] 画面が表示され, 選択した案件の詳細情報を確認できる。
案件の検索	[案件検索条件指定] 画面が表示される。
関連案件状態の表示 ¹	[関連案件状態] 画面が表示され, 選択した案件の関連案件を確認できる。
案件の削除 ¹	案件を削除できる。
プロセスワークボードの参照 ³	[プロセスワークボード参照] 画面が表示され, プロセスワークボードの詳細情報を確認できる。
プロセスワークボードの編集 ³	[プロセスワークボード編集] 画面が表示され, プロセスワークボードの詳細情報を編集できる。
アクセス権の編集 ³	[アクセス権編集] 画面が表示され, アクセス権を編集できる。
プロセスワークボードの削除	プロセスワークボードの状態が削除待ちとなる。なお, この操作は, 状態が「停止中」のプロセスにだけ行える。
プロセスワークボードの削除取り消し	削除待ち状態のプロセスワークボードを, 削除待ちとなる前の状態に復元できる。なお, この操作は, 状態が「削除待ち」のプロセスにだけ行える。

注 1

メイン画面 (案件一覧) の案件一覧で案件を選択しないと, この項目は選択できません。

注 2

デフォルトでは, 案件の編集状態を解除する設定です。案件の編集状態を解除しない設定に変更することができます。

注 3

メイン画面 (案件一覧) のプロセスワークボード一覧でプロセスワークボードを選択しないと, この項目は選択できません。

(c) [表示] メニュー

[表示] メニューに表示される項目を, 次の表に示します。

表 4-3 [表示]メニューに表示される項目

項目	説明
自分が担当者の案件	自分が担当者の案件だけを、メイン画面（案件一覧）の案件一覧に表示する。
処理中の案件	クローズしていない案件だけを、メイン画面（案件一覧）の案件一覧に表示する。

(d) [オプション]メニュー

[オプション]メニューに表示される項目を、次の表に示します。

表 4-4 [オプション]メニューに表示される項目

項目	説明
自分の詳細情報の編集	[ユーザー編集]画面が表示され、ユーザーの詳細情報を編集できる。
自分の詳細情報の参照	[ユーザーの詳細情報]画面が表示され、ユーザーの詳細情報を確認できる。
所属ロールの参照	[ロール一覧]画面が表示され、ユーザーが所属しているロールを一覧で確認できる。
ユーザーの管理	[ユーザー管理]画面が表示され、ユーザーの作成、編集、削除などができる。
ロールの管理	[ロール管理]画面が表示され、ロールの作成、編集、削除などができる。
対象システムの管理	[対象システム管理]画面が表示され、対象システムの作成、編集、削除などができる。
案件フォームの管理	[案件フォームの管理]画面が表示され、案件フォームの詳細情報の参照、削除などができる。
関連リンク	関連リンクプロパティファイルで設定された URL を確認できる。関連リンクプロパティファイルの詳細については、マニュアル「JP1/Integrated Management・Service Support 構築・運用ガイド」を参照のこと。

(e) ページめくりアンカー

メイン画面（案件一覧）の案件一覧では、案件を 1 ページにつき 50 件表示できます。例えば、「1-50/100」と表示されていた場合、登録されている案件 100 件のうち 1 ~ 50 件が表示されていることになります。なお、登録されている案件が 10,001 件以上になると、表示は「1-50/10000+」の形で表示されます。

デフォルトでは、登録日時の降順から表示します。案件が 51 件以上ある場合、ページをめくることで 51 件目以降の案件を表示できます。ページをめくるには、ページめくりアンカーを使用します。ページめくりアンカーについて次に説明します。

 **先頭**：先頭

選択すると、先頭のページが表示されます。

4. 案件の表示と操作

◀ 前頁 : 前頁

選択すると、表示されているページの前のページが表示されます。

次頁 ▶ : 次頁

選択すると、表示されているページの次のページが表示されます。

最終 ▶▶ : 最終

選択すると、最後のページが表示されます。

(f) 簡易検索エリア

検索条件を入力し、[検索] ボタンをクリックすることで簡易検索を行います。簡易検索エリアは、次の項目から構成されます。

図 4-3 簡易検索エリア



簡易検索用テキストボックス

検索条件を入力するテキストボックスです。デフォルトでは、同時に最大三つの検索条件をスペースで区切って指定できます。同時に指定できる検索条件の数は、最大五つまで変更できます。

[検索] ボタン

簡易検索用テキストボックスに検索条件を入力し、[検索] ボタンをクリックすると、[案件検索結果一覧] 画面が表示され、検索条件に当てはまる案件が一覧表示されます。

(3) プロセスワークボード一覧

メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧には、JP1/IM - Service Support に登録されている対象システムおよびプロセスワークボードが一覧で表示されます。また、メールで案件を登録する場合には、一時受付プロセスワークボードについても表示されます。

最上位の [プロセスワークボード]、対象システムおよびプロセスワークボードを右クリックすると、右クリックメニューが表示されます。プロセスワークボード一覧の右クリックメニューを、次の表に示します。

表 4-5 プロセスワークボード一覧の右クリックメニュー

右クリックメニュー	説明
プロセスワークボードの作成	[プロセスワークボード作成] 画面が表示され、プロセスワークボードを作成できる。
案件の作成	[案件作成] 画面が表示され、案件を作成できる。
案件の検索	[案件検索条件指定] 画面が表示され、選択したプロセスワークボードに登録された案件を検索できる。

右クリックメニュー	説明
プロセスワークボードの参照	[プロセスワークボード参照] 画面が表示され、選択したプロセスワークボードの設定を確認できる。
プロセスワークボードの編集	[プロセスワークボード編集] 画面が表示され、選択したプロセスワークボードの設定を編集できる。
アクセス権の編集	[アクセス権編集] 画面が表示され、アクセス権を編集できる。
プロセスワークボードの削除	プロセスワークボードを選択して、このメニューを選択すると、プロセスワークボードの状態が削除待ちとなる。
プロセスワークボードの削除取り消し	削除待ち状態のプロセスワークボードを選択して、このメニューを選択すると、選択したプロセスワークボードが削除待ちとなる前の状態に復元される。

(4) 案件一覧

メイン画面（案件一覧）の案件一覧には、JP1/IM・Service Support に登録されている案件が、登録日時の降順に一覧で表示されます。メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で何を選択するかによって、案件一覧に表示される案件が次のように異なります。

最上位の [プロセスワークボード] を選択した場合

運用中および停止中のプロセスワークボードに登録されたすべての案件が案件一覧に表示されます。

対象システムを選択した場合

選択した対象システムで運用中および停止中のプロセスワークボードの案件が、すべて案件一覧に表示されます。

プロセスワークボードを選択した場合

選択したプロセスワークボードに登録されているすべての案件が、案件一覧に表示されます。

なお、案件の並び順は、「I」「P」「C」「R」を除いて、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。




また、作業期限を過ぎてもクローズしていない案件は、赤字で強調して表示されます。

案件一覧の表示項目について、次の表に示します。

表 4-6 案件一覧の表示項目

項目	説明
優先度	案件の優先度。「標準」、「至急」、「大至急」の3種類がある。
ステータス	現在の案件の状態。ステータスの種類については、「3.4 アクセス権の割り当て」を参照のこと。

4. 案件の表示と操作

項目	説明
編集状態アイコン	<p>案件の編集状態を示すアイコン。次の2種類がある。なお、編集状態アイコンでソートすると、昇順では編集していない案件、降順では編集している案件から順に表示される。</p> <ul style="list-style-type: none">  : 案件アイコン 案件が編集中でないことを示す。 編集中アイコン 案件が編集中であることを示す。編集中アイコンには次の2種類がある。 <ul style="list-style-type: none">  : 自分が編集中の案件であることを示す。自分が編集中の案件は編集できる。  : ほかのユーザーが編集中の案件であることを示す。ほかのユーザーが編集中の案件は編集できない。
タイトル	<p>案件のタイトル。タイトルをクリックすると、その案件の詳細が案件プレビューに表示される。タイトルをダブルクリックすると、その案件の [案件参照] 画面が表示される。</p>
担当者	<p>案件を処理するユーザーまたはロール。担当者がユーザーの場合、クリックすると [ユーザーの詳細情報] 画面が表示される。担当者がロールの場合、クリックすると [ロールの詳細情報] 画面が表示される。</p>
作業期限	<p>案件の作業期限。</p>
更新日時	<p>案件の最終更新日時。</p>
システム	<p>案件が登録されている対象システム名。</p>
プロセス	<p>案件が登録されているプロセス名。</p>
案件 ID	<p>JP1/IM - Service Support 内で、案件を一意に識別するための ID。プロセスワークボード作成時に設定したプロセスワークボード ID と、プロセスワークボード内での案件の通し番号を組み合わせた値。</p>
登録日時	<p>案件が JP1/IM - Service Support に登録された日時。</p>
I (Incident)	<p>案件がインシデント管理で作成、またはインシデント管理にエスカレーションされている場合、「*」が表示される。「*」をクリックすると、その案件の [関連案件状態] 画面が表示され、関連する案件を一覧で確認できる。</p>
P (Problem)	<p>案件が問題管理で作成、または問題管理にエスカレーションされている場合、「*」が表示される。「*」をクリックすると、その案件の [関連案件状態] 画面が表示され、関連する案件を一覧で確認できる。</p>
C (Change)	<p>案件が変更管理で作成、または変更管理にエスカレーションされている場合、「*」が表示される。「*」をクリックすると、その案件の [関連案件状態] 画面が表示され、関連する案件を一覧で確認できる。</p>
R (Release)	<p>案件がリリース管理で作成、またはリリース管理にエスカレーションされている場合、「*」が表示される。「*」をクリックすると、その案件の [関連案件状態] 画面が表示され、関連する案件を一覧で確認できる。</p>

また、特定の表示項目を右クリックすると、右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-7 案件一覧の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
案件のタイトル	案件の編集	[案件編集] 画面が表示され、選択した案件を編集できる。
	編集の取り消し	案件の編集状態を解除する。編集状態が解除されると、編集状態アイコンが、編集中アイコンから案件アイコンに変わる。 なお、[編集の取り消し] は、案件を編集状態にしたユーザー、プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー、およびプロセスワークボード管理者だけが行える。
	エスカレーション	[エスカレーション先指定] 画面が表示され、選択した案件をエスカレーションできる。
	履歴の表示	[履歴の表示] 画面が表示され、選択した案件の履歴を確認できる。
	作業状況の表示	[作業状況の表示] 画面が表示され、選択した案件の作業状況を確認できる。
	案件の参照	[案件参照] 画面が表示され、案件の詳細情報を確認できる。
	関連案件状態の表示	[関連案件状態] 画面が表示され、選択した案件の関連案件を確認できる。
	案件の削除	案件を削除できる。
担当者	詳細情報	[ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示され、担当者の詳細情報を確認できる。
	ロール一覧	担当者がユーザー名の場合、[ロール一覧] 画面が表示され、担当者が所属するロールを一覧で確認できる。
	メンバー一覧	担当者がロール名の場合、[メンバー一覧] 画面が表示され、担当者のロールに所属するメンバーを一覧で確認できる。


(5) 案件プレビュー

メイン画面（案件一覧）の案件一覧で案件のタイトルをクリックすると、添付ファイルの内容を除くすべての内容が、案件プレビューに表示されます。また、案件プレビューには操作アイコンが表示され、選択した案件に対する操作ができます。次に操作アイコンについて説明します。

 : 案件の編集アイコン

このアイコンをクリックすると、選択した案件の [案件編集] 画面が表示されます。なお、このアイコンは次に示す条件のどれかに当てはまる場合にだけ表示されます。

- プロセスワークボード管理ロールに所属している。
- プロセスワークボード管理者である。
- 選択した案件がほかのユーザーによって編集されていない。
- 選択した案件の参照権限および編集権限が設定されている。
- 選択した案件の参照権限および現ステータスの操作権限が設定されている。

 : 案件の参照アイコン

4. 案件の表示と操作

このアイコンをクリックすると、選択した案件の [案件参照] 画面が表示されます。



: エスカレーションアイコン

このアイコンをクリックすると、選択した案件の [エスカレーション先指定] 画面が表示されます。なお、このアイコンは選択した案件がほかのユーザーによって編集集中の場合は表示されません。

また、案件プレビューでは、アンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

関連案件

関連案件の案件 ID をクリックすると、関連案件の [案件参照] 画面が表示されます。

関連情報

関連情報の関連情報名をクリックすると、関連情報が WWW ブラウザーに表示されます。なお、関連情報に URL が設定されていない場合は、関連情報名だけを表示してアンカーにはなりません。

機器情報

JP1/NETM/AIM と連携している場合、機器情報をクリックすると、JP1/NETM/AIM の [機器詳細] 画面が表示されます。

JP1/IM - UCMDB と連携している場合、機器情報をクリックすると、JP1/IM - UCMDB の [機器詳細] 画面が表示されます。

添付ファイル

添付ファイル名をクリックすると、[添付ファイルダウンロード] 画面が表示され、添付ファイルをダウンロードできます。

ユーザーが追加したリンク指定系の項目

ユーザーが追加したリンク指定系の項目をクリックすると、項目の定義に応じて関連案件の [案件参照] 画面、関連情報または機器情報の画面が表示されます。

4.3 案件を表示する

JP1/IM - Service Support に登録された案件をフィルタリングして表示したり、案件の詳細な情報を表示したりできます。また、案件の作業履歴を表示したり、関連する案件を表示したりすることもできます。

それぞれの表示方法について、次に説明します。

4.3.1 案件をフィルタリングして表示する

JP1/IM - Service Support に登録された案件を、フィルタリングして表示できます。フィルター条件を次に示します。

- 自分が担当者の案件
操作しているユーザーが担当者に設定されている案件だけを表示できます。
- 処理中の案件
案件がクローズしていない、かつ登録されているプロセスワークボードが運用中の案件だけを表示できます。

案件をフィルタリングして表示する手順を、次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [表示] - [自分が担当者の案件] または [処理中の案件] を選択する。
選択すると、選択したフィルター条件にチェックマークが付きます。フィルター条件にチェックが付いていると、メイン画面（案件一覧）の案件一覧に、そのフィルター条件に当てはまる案件が表示されます。なお、フィルター条件を組み合わせることもできます。

4.3.2 案件の詳細を表示する

案件の詳細は [案件参照] 画面で確認できます。この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

(1) [案件参照] 画面を表示する手順

[案件参照] 画面を表示する手順を、次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）の案件一覧で、確認したい案件を選択する。
2. メイン画面（案件一覧）のメニューから [アクション] - [案件の参照] を選択する。
[案件参照] 画面が表示されます。

4. 案件の表示と操作

[案件参照] 画面を次の図に示します。

図 4-4 [案件参照] 画面



参考

[案件参照] 画面は次に示す六つの方法でも表示できます。

- メイン画面 (案件一覧) の案件一覧で、確認したい案件のタイトルをダブルクリックする、または右クリックして「案件の参照」を選択する。
- メイン画面 (案件状況) の対象案件一覧で、確認したい案件のタイトルをクリックする、または右クリックして「案件の参照」を選択する。
- [履歴の表示] 画面で、確認したい案件のタイトルをクリックする。
- [案件作成] 画面、[案件編集] 画面および [案件参照] 画面で、関連案件の案件 ID をクリックする。
- [案件検索結果一覧] 画面から、案件のタイトルをクリックする。
- [作業状況の表示] 画面のメニューから [アクション] - [案件の参照] を選択する、または案件の参照アイコンをクリックする。

(2) アンカーをクリックすると表示される項目

[案件参照] 画面には、アンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

登録者

登録者のユーザー名をクリックすると、登録者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示されます。

担当者

担当者のユーザー名またはロール名をクリックすると、担当者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示されます。

関連案件

関連案件の案件 ID をクリックすると、関連案件の [案件参照] 画面が表示されます。

関連情報

関連情報の関連情報名をクリックすると、関連情報が WWW ブラウザーに表示されます。なお、関連情報に URL が設定されていない場合は、関連情報名だけを表示してアンカーにはなりません。

機器情報

JP1/NETM/AIM と連携している場合、機器情報をクリックすると、JP1/NETM/AIM の [機器詳細] 画面が表示されます。

JP1/IM - UCMDB と連携している場合、機器情報をクリックすると、JP1/IM - UCMDB の [機器詳細] 画面が表示されます。

添付ファイル

添付ファイル名をクリックすると、[添付ファイルダウンロード] 画面が表示され、添付ファイルをダウンロードできます。

案件フォームのカスタマイズによって、[案件参照] 画面に表示されるようになった項目にもアンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

回答責任者

回答責任者のユーザー名をクリックすると、回答責任者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示されます。

追加したユーザー項目

追加したユーザー項目のユーザー名をクリックすると、追加したユーザー項目の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示されます。

(3) [案件参照] 画面での操作

[案件参照] 画面からできる操作を次に示します。

(a) メニュー

[アクション]

[案件の編集]

4. 案件の表示と操作

案件を編集します。選択すると,[案件編集] 画面が表示されます。

[エスカレーション]

案件をエスカレーションします。選択すると,[エスカレーション先指定] 画面が表示されます。

[編集の取り消し]

案件の編集状態を解除します。

[履歴の表示]

案件の履歴を表示します。選択すると,[履歴の表示] 画面が表示されます。

[作業状況の表示]

案件の作業状況を表示します。選択すると,[作業状況の表示] 画面が表示されます。

[関連案件状態の表示]

案件の関連案件を表示します。選択すると,[関連案件状態] 画面が表示されます。

[閉じる]

[案件参照] 画面を閉じます。

(b) 右クリックメニュー

特定の表示項目を右クリックすると,右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-8 [案件参照] 画面の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
登録者	詳細情報	登録者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示される。
	ロール一覧	登録者が所属するロールの [ロール一覧] 画面が表示される。
担当者	詳細情報	担当者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示される。
	ロール一覧	担当者がユーザー名の場合,ユーザーが所属するロールの [ロール一覧] 画面が表示される。
	メンバー一覧	担当者がロール名の場合,ロールの [メンバー一覧] 画面が表示される。
回答責任者	詳細情報	回答責任者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示される。
	ロール一覧	回答責任者がユーザー名の場合,ユーザーが所属するロールの [ロール一覧] 画面が表示される。
	メンバー一覧	回答責任者がロール名の場合,ロールの [メンバー一覧] 画面が表示される。
追加したユーザー項目	詳細情報	追加したユーザー項目の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示される。

項目	右クリックメニュー	説明
	ローラー一覧	追加したユーザー項目でユーザーが選択されている場合、ユーザーが所属するロールの [ローラー一覧] 画面が表示される。
	メンバー一覧	追加したユーザー項目でロールが選択されている場合、ロールの [メンバー一覧] 画面が表示される。

注

カスタマイズによって、[案件参照] 画面に表示されます。

4.3.3 案件履歴を表示する

JP1/IM・Service Support に保存された、案件の作業履歴を表示できます。作業履歴は [履歴の表示] 画面で表示できます。なお、この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

(1) [履歴の表示] 画面を表示する手順

[履歴の表示] 画面を表示する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) の案件一覧から、履歴を表示したい案件を選択する。
2. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [アクション] - [履歴の表示] を選択する。
[履歴の表示] 画面が表示されます。

[履歴の表示] 画面を次の図に示します。

図 4-5 [履歴の表示] 画面

優先度	ステータス	タイトル	担当者	作業期間	編者	更新日時	システム	プロセス	案件ID	登録日時
緊急	受付	Webサーバに障害発生	A社インシデント管理	2007/02/28 12:00	日立太郎	2007/02/25 17:31:39	A社Webシステム	インシデント管理	APWBP-00002	2007/02/25 17:31:39
緊急	調査中	Webサーバに障害発生	A社インシデント管理	2007/02/28 12:00	日立太郎	2007/02/25 17:32:28	A社Webシステム	インシデント管理	APWBP-00002	2007/02/25 17:31:39
緊急	対応依頼中	Webサーバに障害発生	高橋三郎	2007/02/28 12:00	鈴木次郎	2007/02/25 17:42:01	A社Webシステム	インシデント管理	APWBP-00002	2007/02/25 17:31:39
緊急	受付	Webサーバに障害発生	A社インシデント管理	2007/02/28 12:00	高橋三郎	2007/02/25 17:43:01	A社Webシステム	インシデント管理	APWBP-00002	2007/02/25 17:31:39
緊急	受付	Webサーバに障害発生	A社インシデント管理	2007/02/28 12:00	高橋三郎	2007/02/25 17:43:01	A社Webシステム	問題管理	APWBP-00001	2007/02/25 17:43:01
緊急	調査中	Webサーバに障害発生	A社問題管理	2007/02/28 12:00	山田四郎	2007/02/25 17:43:55	A社Webシステム	問題管理	APWBP-00001	2007/02/25 17:43:01
緊急	審議中	Webサーバに障害発生	A社問題管理	2007/02/28 12:00	佐藤五郎	2007/02/25 17:45:05	A社Webシステム	問題管理	APWBP-00001	2007/02/25 17:43:01
緊急	承認済み	Webサーバに障害発生	A社問題管理	2007/02/28 12:00	佐藤五郎	2007/02/25 17:45:25	A社Webシステム	問題管理	APWBP-00001	2007/02/25 17:43:01
緊急	クローズ	Webサーバに障害発生	A社問題管理	2007/02/28 12:00	佐藤五郎	2007/02/25 17:45:40	A社Webシステム	問題管理	APWBP-00001	2007/02/25 17:43:01

4. 案件の表示と操作

参考

[履歴の表示]画面は次に示す三つの方法でも表示できます。

- メイン画面（案件一覧）の案件一覧、またはメイン画面（案件状況）の対象案件一覧から、履歴を表示したい案件のタイトルを右クリックし、右クリックメニューから [履歴の表示] を選択する。
- [案件参照]画面のメニューから [アクション] - [履歴の表示] を選択する。
- [作業状況の表示]画面のメニューから [アクション] - [履歴の表示] を選択する、または履歴の表示アイコンをクリックする。

[履歴の表示]画面に表示される案件は、更新日時の昇順に一覧で表示されます。案件の並び順は、表示項目名をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。ソートすると、並び順の基準となる項目に（昇順）または（降順）が表示されます。

(2) アンカーをクリックすると表示される項目

[履歴の表示]画面には、アンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

タイトル

案件のタイトルをクリックすると、クリックした案件の [案件参照]画面が表示されます。

担当者

担当者のユーザー名またはロール名をクリックすると、担当者の [ユーザーの詳細情報]画面または [ロールの詳細情報]画面が表示されます。

編集者

編集者のユーザー名をクリックすると、編集者の [ユーザーの詳細情報]画面が表示されます。

(3) [履歴の表示]画面での操作

[履歴の表示]画面からできる操作を次に示します。

(a) メニュー

[閉じる]

[履歴の表示]画面を閉じます。

(b) 右クリックメニュー

特定の表示項目を右クリックすると、右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-9 [履歴の表示]画面の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
案件のタイトル	案件の参照	選択した案件の [案件参照]画面が表示される。

項目	右クリックメニュー	説明
	作業状況の表示	選択した案件の [作業状況の表示] 画面が表示される。
担当者	詳細情報	担当者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示される。
	ロール一覧	担当者がユーザー名の場合、ユーザーが所属するロールの [ロール一覧] 画面が表示される。
	メンバー一覧	担当者がロール名の場合、ロールの [メンバー一覧] 画面が表示される。
編集者	詳細情報	編集者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示される。
	ロール一覧	ユーザーが所属するロールの [ロール一覧] 画面が表示される。

4.3.4 案件の作業状況を表示する

案件のこれまでの作業状況を一覧で表示できます。作業状況の一覧は、[作業状況の表示] 画面に表示されます。[案件作成] 画面、または [案件編集] 画面の「作業状況」に入力された内容が、案件の更新ごとに保存され、[作業状況の表示] 画面で確認できます。「作業状況一覧」では、更新日時が新しいものから古いものの順に表示されます。なお、この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

(1) [作業状況の表示] 画面を表示する手順

[作業状況の表示] 画面を表示する手順を次に示します。

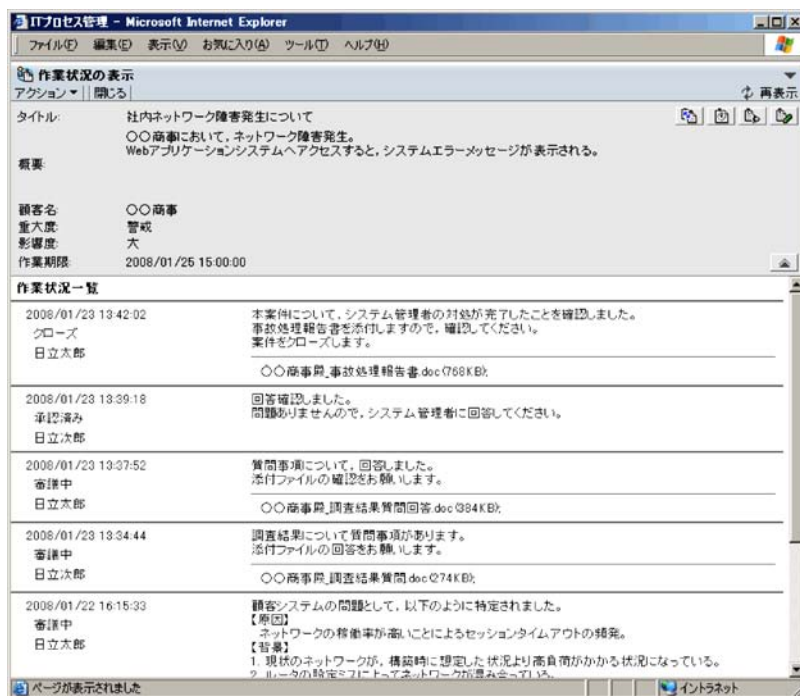
1. メイン画面（案件一覧）の案件一覧から、作業状況を一覧表示したい案件を選択する。
2. メイン画面（案件一覧）のメニューから [アクション] - [作業状況の表示] を選択する。

[作業状況の表示] 画面が表示されます。

[作業状況の表示] 画面を次の図に示します。

4. 案件の表示と操作

図 4-6 [作業状況の表示] 画面



 をクリックすると、案件の基本項目でタイトル以外の項目が非表示となります。

参考

[作業状況の表示] 画面は次に示す二つの方法でも表示できます。

- メイン画面 (案件一覧) の案件一覧、メイン画面 (案件状況) の対象案件一覧、[案件履歴] 画面、[関連案件状態] 画面、[案件検索結果一覧] 画面から、作業状況を表示したい案件のタイトルを右クリックし、右クリックメニューから [作業状況の表示] を選択する。
- [案件参照] 画面のメニューから [アクション] - [作業状況の表示] を選択する。

(2) アンカーをクリックすると表示される項目

[作業状況の表示] 画面には、アンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

編集者

編集者のユーザー名をクリックすると、編集者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示されます。

添付ファイル

添付ファイル名をクリックすると、[添付ファイルダウンロード] 画面が表示され、添付ファイルをダウンロードできます。

(3) [作業状況の表示] 画面での操作

[作業状況の表示] 画面からできる操作を次に示します。

(a) メニュー

[アクション]

[関連案件状態の表示]

案件の関連案件を表示します。選択すると,[関連案件状態]画面が表示されます。

[履歴の表示]

案件の履歴を表示します。選択すると,[履歴の表示]画面が表示されます。

[案件の参照]

案件の詳細を表示します。選択すると,[案件参照]画面が表示されます。

[案件の編集]

案件を編集します。選択すると,[案件編集]画面が表示されます。

[閉じる]

[作業状況の表示]画面を閉じます。

(b) 右クリックメニュー

特定の表示項目を右クリックすると,右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-10 [作業状況の表示]画面の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
編集者	詳細情報	編集者の[ユーザーの詳細情報]画面が表示される。
	ロール一覧	ユーザーが所属するロールの[ロール一覧]画面が表示される。

(c) アイコン

[作業状況の表示]画面には操作アイコンが表示され,案件に対する操作ができます。次に操作アイコンについて説明します。



: 関連案件状態の表示アイコン

このアイコンをクリックすると,[関連案件状態]画面が表示されます。



: 履歴の表示アイコン

このアイコンをクリックすると,[履歴の表示]画面が表示されます。



: 案件の参照アイコン

このアイコンをクリックすると,[案件参照]画面が表示されます。

4. 案件の表示と操作



: 案件の編集アイコン

このアイコンをクリックすると、[案件編集] 画面が表示されます。

4.3.5 関連案件を表示する

案件をエスカレーションすると、エスカレーション元の案件とエスカレーション先の案件が関連づけられます。[関連案件状態] 画面では、エスカレーションによって関連づけられた案件を一覧で表示できます。なお、この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

(1) [関連案件状態] 画面を表示する手順

[関連案件状態] 画面を表示する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）の案件一覧で、案件の「I」「P」「C」「R」列の「*」をクリックする。

[関連案件状態] 画面が表示されます。

なお、「*」が二つ以上表示されている場合、その案件は「*」がついているプロセスにエスカレーションしています。

[関連案件状態] 画面を次の図に示します。

図 4-7 [関連案件状態] 画面

システム	プロセス	案件ID	ステータス	エスカレーション元案件ID	エスカレーション先案件ID	プロセスID
A社Webシステム	インシデント管理	AFWBI-00002	クローズ	-	AFWBP-00001	000002-01
A社Webシステム	問題管理	AFWBP-00001	クローズ	APWBE-00002	AFWBC-00001	000002-02
A社Webシステム	変更管理	AFWBC-00001	対応依頼中	APWBF-00001	AFWBR-00001	000002-03
A社Webシステム	リリース管理	AFWBR-00001	受付	APWBC-00001	EPWBF-00001	000002-04
B社ファイル管理システム	インシデント管理	EPWBI-00001	対応依頼中	APWBR-00001	EPWBP-00001	000002-05
B社ファイル管理システム	問題管理	EPWBP-00001	対応依頼中	EPWBF-00001	EPWBC-00001	000002-06
B社ファイル管理システム	変更管理	EPWBC-00001	受付	EPWBF-00001	-	000002-07
システム	プロセス	案件ID	ステータス	エスカレーション元案件ID	エスカレーション先案件ID	プロセスID

参考

[関連案件状態] 画面は次に示す四つの方法でも表示できます。

- メイン画面（案件一覧）の案件一覧で、確認したい案件を選択し、メニューから [アクション] - [関連案件状態の表示] を選択する。
- メイン画面（案件一覧）の案件一覧で、確認したい案件のタイトルを選択し、右クリックし、[関連案件状態の表示] を選択する。
- [案件参照] 画面のメニューから [アクション] - [関連案件状態の表示] を選択する。
- [作業状況の表示] 画面のメニューから [アクション] - [関連案件の表示] を選択する、または関連案件状態の表示アイコンをクリックする。

(2) アンカーをクリックすると表示される項目

[関連案件状態] 画面には、アンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

案件 ID

案件 ID をクリックすると、その案件の [案件参照] 画面が表示されます。なお、その案件が削除されている場合は、[案件参照] 画面を表示できません。

エスカレーション元案件 ID

エスカレーション元案件 ID をクリックすると、エスカレーション元の案件の [案件参照] 画面が表示されます。なお、その案件が削除されている場合は、[案件参照] 画面を表示できません。

エスカレーション先案件 ID

エスカレーション先案件 ID をクリックすると、エスカレーション先の案件の [案件参照] 画面が表示されます。なお、その案件が削除されている場合は、[案件参照] 画面を表示できません。

(3) [関連案件状態] 画面での操作

[関連案件状態] 画面からできる操作を次に示します。

(a) メニュー

[閉じる]

[関連案件状態] 画面を閉じます。

(b) 右クリックメニュー

特定の表示項目を右クリックすると、右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-11 [関連案件状態] 画面の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
案件 ID	案件の参照	選択した案件の [案件参照] 画面が表示される。
	作業状況の表示	選択した案件の [作業状況の表示] 画面が表示される。

4.4 案件を検索する

この節では、JP1/IM - Service Support に登録されている案件の検索条件の指定手順、簡易検索の実行手順および検索結果の見方について説明します。

4.4.1 案件の検索条件を指定する

案件の検索手順および検索条件の指定方法について説明します。

この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

(1) 案件の検索

案件の検索手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で、最上位の [プロセスワークボード]、対象システムまたはプロセスワークボードを選択する。
なお、メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で何を選択するかによって、検索範囲が次のように異なります。

最上位の [プロセスワークボード] を選択した場合

JP1/IM - Service Support に登録されているすべての案件から検索します。なお、[案件検索条件指定] 画面で、任意の対象システムおよびプロセスワークボードを選択して、検索範囲を絞り込むこともできます。

対象システムを選択した場合

選択した対象システムに登録されている案件から検索します。なお、[案件検索条件指定] 画面で、選択した対象システムを変更したり、任意のプロセスワークボードを選択して、検索範囲を絞り込んだりすることもできます。

プロセスワークボードを選択した場合

選択したプロセスワークボードに登録されている案件から検索します。

2. メイン画面（案件一覧）のメニューから、[アクション] - [案件の検索] を選択する。
[案件検索条件指定] 画面が表示されます。

3. 案件の検索条件を指定する。

検索条件として指定できる項目は、手順 1 で最上位の [プロセスワークボード]、対象システムおよびプロセスワークボードのうち、どれを選択したかによって次のように異なります。

最上位の [プロセスワークボード] または対象システムを選択した場合

あらかじめ設定された項目を検索条件として指定できます。

プロセスワークボードを選択した場合

選択したプロセスワークボードに設定された案件フォームの項目を、検索条件として指定できます。

4. [検索] ボタンをクリックする。

[案件検索結果一覧] 画面が表示され、検索条件に当てはまる案件が一覧で表示されます。

(2) アンカーをクリックすると表示される項目

[案件検索条件指定] 画面には、アンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

登録者

登録者のユーザー名をクリックすると、登録者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示されます。

担当者

担当者のユーザー名またはロール名をクリックすると、担当者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示されます。

検索性案件フォームのカスタマイズによって、[案件検索条件指定] 画面に表示されるようになった項目にもアンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

回答責任者

回答責任者のユーザー名をクリックすると、回答責任者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示されます。

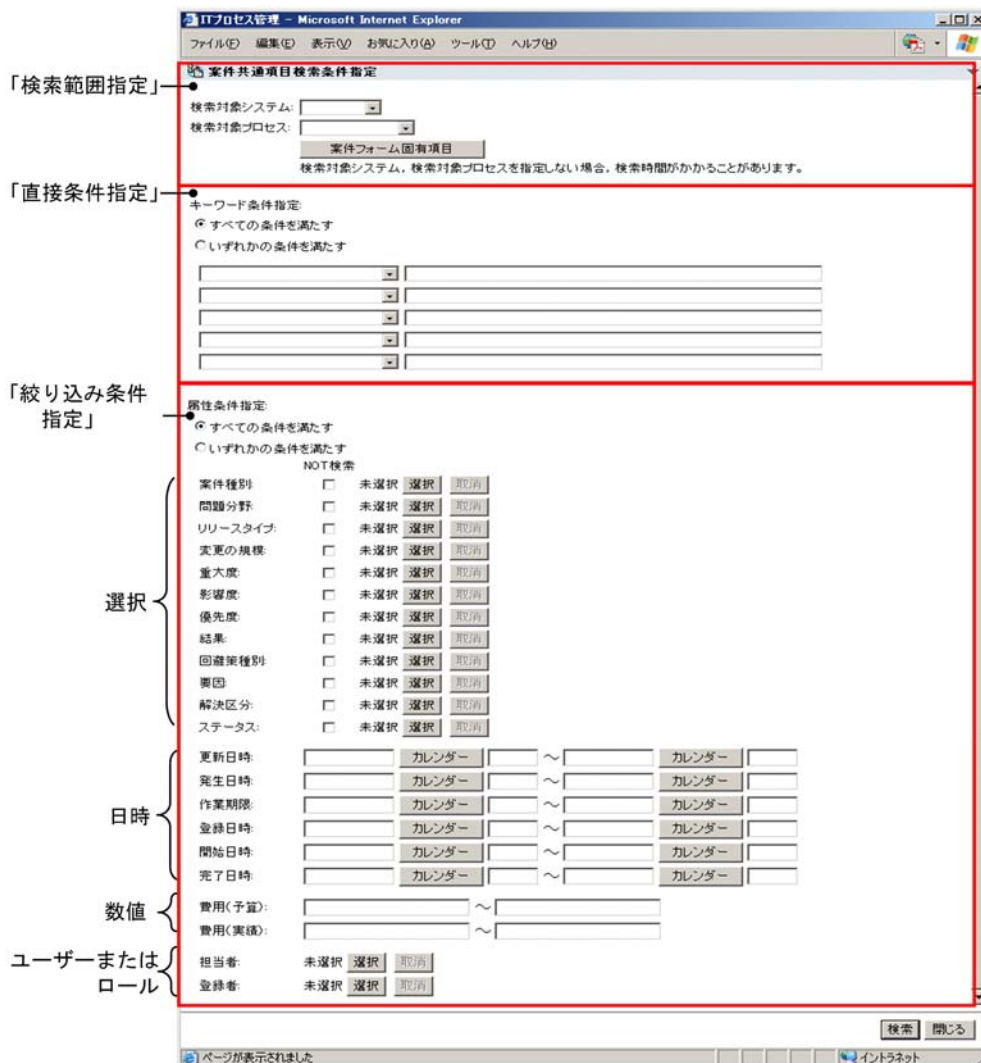
追加したユーザー項目

追加したユーザー項目のユーザー名またはロール名をクリックすると、追加したユーザー項目の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示されます。

(3) 検索条件の指定方法

検索条件には、「担当者」や「発生日時」など、複数の条件を組み合わせで指定できます。[案件検索条件指定] 画面で検索条件を指定する範囲について、次の図に示します。

図 4-8 [案件検索条件指定] 画面 (検索条件の指定範囲)



「検索範囲指定」

「検索対象システム」には、検索対象の案件が登録されている対象システムを指定できます。コンボボックスから選択して指定します。なお、[案件検索条件指定] 画面を表示させる際、メイン画面 (案件一覧) のプロセスワークボード一覧で対象システムまたはプロセスワークボードを選択した場合は、指定する必要はありません。

「検索対象プロセス」には、検索対象の案件が登録されているプロセスを指定できます。コンボボックスから選択して指定します。なお、[案件検索条件指定] 画面を表示させる際、メイン画面 (案件一覧) のプロセスワークボード一覧でプロセスワークボードを選択した場合は、指定する必要はありません。

検索対象システムおよび検索対象プロセスを指定したあと、[案件フォーム固有項目] ボタンをクリックすると、検索条件の指定項目が指定したプロセスの案件

フォームの項目になって再表示されます。なお、[案件フォーム固有項目] ボタンをクリックして再表示された項目は、クリックする前に検索条件を指定していた場合、その指定のまま再表示されます。

「キーワード条件指定」

テキスト入力またはリンク設定する項目に入力された情報をキーワードとして検索する場合に指定します。一つのテキストエリアにつき一つの条件を指定できます。それぞれの条件は、「すべての条件を満たす」を選択した場合は AND 検索、「いずれかの条件を満たす」を選択した場合は OR 検索となります。

コンボボックスで項目を選択し、テキストエリアに入力します。テキストエリアには 300 文字以内の半角英数字または約 100 文字以内の全角文字列を入力できます。なお、コンボボックスには、案件フォームのカスタマイズで追加した項目も表示されます。

テキストエリアに入力する文字列に、「_ (アンダーバー)」または「% (パーセント)」を指定すると、それぞれ次の意味で検索が行われます。

- _ (アンダーバー): 任意の 1 文字
- % (パーセント): 0 文字以上の任意の文字列

例えば、タイトル「a_c」と指定して検索すると、タイトル「aac」、「abc」などの案件が検索されます。また、タイトル「a%c」と指定して検索すると、タイトル「ac」、「abc」、「abbbc」などの案件が検索されます。「_ (アンダーバー)」の文字を検索したい場合は「?_」、「% (パーセント)」の文字を検索したい場合は「?%」と指定して検索してください。

「属性条件指定」

次の方法で条件を指定して検索します。「すべての条件を満たす」を選択した場合は AND 検索、「いずれかの条件を満たす」を選択した場合は OR 検索となります。

表 4-12 「属性条件指定」の条件指定方法

指定方法	説明
選択	<p>重大度、影響度などに、選択式の項目に設定された情報を条件として指定する。[選択] ボタンをクリックすると、[コード選択] 画面が表示され、条件として指定したい項目が選択できる。[NOT 検索] のチェックボックスにチェックした場合、NOT 検索となる。</p> <p>複数選択された選択肢コードはすべて OR 条件となる。例えば、属性条件指定が「すべての条件を満たす」(AND 検索)の場合、検索条件指定方法「選択」の項目 A で選択肢コード「a1,a2,a3」を、項目 B で選択肢コード「b1,b2,b3」を選択すると、検索条件は「(a1 or a2 or a3) AND (b1 or b2 or b3)」となる。</p>

4. 案件の表示と操作

指定方法	説明
日時	<p>発生日時、登録日時などに、日付および時刻を条件として指定する。なお、始点だけを指定した場合は、始点以降の案件をすべて検索する。終点だけを指定した場合は、終点以前の案件をすべて検索する。また、時刻の指定は省略できる。日付および時刻の指定方法を次に示す。</p> <ul style="list-style-type: none"> 日付 直接入力またはカレンダーから選択して入力する。 直接入力する場合は、日付を「YYYY/MM/DD」の形式で入力する。YYYY は年、MM は月、DD は日を表す。 カレンダーから選択して入力する場合は、[カレンダー] ボタンをクリックし、表示された [カレンダー] 画面から選択して入力する。 時刻 時刻を「hh:mm」の形式で直接入力する。hh は時間、mm は分を表す。
数値	<p>費用（予算）、費用（実績）などに、数値を条件として指定する。0 ~ 2147483647 の値を指定できる。</p>
ユーザーまたはロール	<p>登録者、担当者などに、ユーザーまたはロールを条件として指定する。[選択] ボタンをクリックすると、[ユーザー・ロール選択] 画面が表示されるので、そこからユーザーまたはロールを選択して指定する。なお、登録者にはユーザーだけ指定できる。</p>

図 4-9 [コード選択] 画面



選択肢コードのチェックボックスをチェックして [設定] をクリックすると、検索条件の選択肢コードを指定できます。

「キーワード条件指定」と「属性条件指定」を検索条件として指定した場合、「キーワード条件指定」の指定条件と「属性条件指定」の指定条件を AND 条件で検索するか、OR 条件で検索するかは、「キーワード条件指定」および「属性条件指定」で、「すべての条件を満たす」または「いずれかの条件を満たす」のどちらを選択したかによって異なります。「キーワード条件指定」および「属性条件指定」の関係を次の表に示します。

表 4-13 「キーワード条件指定」および「属性条件指定」の関係

キーワード条件指定での選択項目	属性条件指定での選択項目	検索方法
すべての条件を満たす	すべての条件を満たす	AND 条件で検索する
すべての条件を満たす	いずれかの条件を満たす	AND 条件で検索する
いずれかの条件を満たす	すべての条件を満たす	AND 条件で検索する
いずれかの条件を満たす	いずれかの条件を満たす	OR 条件で検索する

なお、検索条件を指定する際には、次の点に注意してください。

- 参照権限がない案件は検索結果に表示されません。
- 削除待ち状態の案件は検索の対象外となります。
- 「キーワード条件指定」の検索には時間が掛かることがあります。「属性条件指定」で検索条件を追加して、検索範囲を絞り込むことをお勧めします。
- 過去に使用して現在では使用していないステータスを検索する場合は、最上位の [プロセスワークボード] または対象システムを選択して [案件検索条件指定] 画面を表示させます。プロセスワークボードを選択して [案件検索条件指定] 画面を表示させると、過去に使用して現在では使用していないステータスは表示されません。
- 案件フォームに選択系項目を追加する場合、新たに追加した選択系項目を検索条件として指定し検索を実行すると、過去に使用していた案件フォームで作成された案件が検索されることがあります。
- 過去に使用していた案件フォームで作成された案件を検索したくない場合は、登録日時などの条件を追加して検索してください。
- 案件フォームをカスタマイズしている場合、絞り込み条件指定の選択項目が、すでに指定された状態で [案件検索条件指定] 画面に表示されることがあります。ただし、この条件を使用して絞り込み検索はできません。

(4) [案件検索条件指定] 画面での操作

[案件検索条件指定] 画面からできる操作を次に示します。

(a) 右クリックメニュー

特定の表示項目を右クリックすると、右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-14 [案件検索条件指定] 画面の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
登録者	詳細情報	登録者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示される。
	ロール一覧	登録者が所属するロールの [ロール一覧] 画面が表示される。
担当者	詳細情報	担当者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示される。

4. 案件の表示と操作

項目	右クリックメニュー	説明
	ローラー一覧	担当者がユーザー名の場合、ユーザーが所属するロールの [ローラー一覧] 画面が表示される。
	メンバー一覧	担当者がロール名の場合、ロールの [メンバー一覧] 画面が表示される。
回答責任者	詳細情報	回答責任者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示される。
	ローラー一覧	回答責任者がユーザー名の場合、ユーザーが所属するロールの [ローラー一覧] 画面が表示される。
	メンバー一覧	回答責任者がロール名の場合、ロールの [メンバー一覧] 画面が表示される。
追加したユーザー項目	詳細情報	追加したユーザー項目の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示される。
	ローラー一覧	追加したユーザー項目でユーザーが選択されている場合、ユーザーが所属するロールの [ローラー一覧] 画面が表示される。
	メンバー一覧	追加したユーザー項目でロールが選択されている場合、ロールの [メンバー一覧] 画面が表示される。

注

カスタマイズによって、[案件検索条件指定] 画面に表示されます。

4.4.2 案件を簡易検索する

案件の簡易検索手順を次に示します。なお、この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
 - 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
 - プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー
1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で、対象システムまたはプロセスワークボードを選択する。
なお、メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で何を選択するかによって、検索範囲が次のように異なります。
最上位の [プロセスワークボード] を選択した場合
簡易検索は実行できません。
対象システムを選択した場合
選択した対象システムに登録されている案件から検索します。
プロセスワークボードを選択した場合
選択したプロセスワークボードに登録されている案件から検索します。
 2. メイン画面（案件一覧）の簡易検索エリアに案件の検索条件を指定する。
簡易検索エリアの簡易検索用テキストボックスに、検索条件を指定します。検索の対象に設定された項目の中から、指定した文字列と部分一致する案件を検索します。検

索の対象には、「タイトル」、「概要」、「作業状況」の3項目がデフォルトで設定されています。

検索条件には、デフォルトで同時に最大三つの条件を指定できます。それぞれの条件の間には、半角または全角のスペースを区切りの文字として指定してください。半角または全角のスペースを検索する文字列に指定したい場合は、[案件検索条件指定]画面で検索してください。

それぞれの条件は、AND 検索されます。OR 検索したい場合は、[案件検索条件指定]画面で検索してください。簡易検索用テキストボックスに何も入力しないで、[検索]ボタンをクリックすると、[案件検索条件指定]画面が表示されます。

簡易検索用テキストボックスには300文字以内の半角英数字または約100文字以内の全角文字列を入力できます。テキストボックスに入力する文字列に、「_(アンダーバー)」または「%(パーセント)」を指定すると、それぞれ次の意味で検索が行われます。

- _(アンダーバー): 任意の1文字
- %(パーセント): 0文字以上の任意の文字列

例えば、タイトル「a_c」と指定して検索すると、タイトル「aac」、「abc」などの案件が検索されます。また、タイトル「a%c」と指定して検索すると、タイトル「ac」、「abc」、「abbbc」などの案件が検索されます。「_(アンダーバー)」の文字を検索したい場合は「?_」、「%(パーセント)」の文字を検索したい場合は「?%」と指定して検索してください。

なお、検索条件を指定する際には、次の点に注意してください。

- 参照権限がない案件は検索結果に表示されません。
- 削除待ち状態の案件は検索の対象外となります。

3. [検索]ボタンをクリックする。

[案件検索結果一覧]画面が表示され、検索条件に当てはまる案件が一覧で表示されます。

4.4.3 案件の検索結果を確認する

[案件検索結果一覧]画面の見方および操作方法について説明します。[案件検索結果一覧]画面を次の図に示します。

4. 案件の表示と操作

図 4-10 [案件検索結果一覧] 画面

<input type="checkbox"/>	優先度	ステータス	タイトル	担当者	作業期限	更新日時	システム	プロセス	案件ID	登録日時
<input type="checkbox"/>	標準	受付	APPプログラムアプリケーションエラー	JF1 管理者	2008/08/27 13:15:00	2008/08/20 10:50:30	A社Webシステム	インシデント管理	sysAnc-00003	2008/08/20 10:50:30
<input type="checkbox"/>	至急	受付	Webサーバに再度障害発生	JF1 管理者	2008/08/27 17:15:00	2008/08/20 10:56:39	A社Webシステム	変更管理	sysAcha-00001	2008/08/20 10:47:39
<input type="checkbox"/>	至急	クローズ	Webサーバに再度障害発生	JF1 管理者	2008/08/27 17:15:00	2008/08/20 10:54:48	A社Webシステム	問題管理	sysApro-00001	2008/08/20 10:47:22
<input type="checkbox"/>	至急	クローズ	Webサーバに再度障害発生	JF1 管理者	2008/08/27 17:15:00	2008/08/20 10:53:55	A社Webシステム	インシデント管理	sysAnc-00002	2008/07/25 14:31:05

(1) 表示順序

[案件検索結果一覧] 画面に表示される案件は、登録日時の降順で表示されます。簡易検索の結果として表示される画面も同様です。

(2) 表示件数

検索結果は 100 件まで表示できます。検索結果が 100 件を超過すると、101 件目以降の検索結果は表示されません。検索結果が 100 件を超えると、「100+件」と表示されます。101 件目以降の検索結果を表示したい場合は、検索条件を追加して、検索結果を絞り込む必要があります。次にその手順を示します。なお、この手順は、[案件検索結果一覧] 画面に表示される案件の表示順序が、デフォルトの登録日時の降順である場合です。

1. [案件検索結果一覧] 画面で、100 件目の検索結果の登録日時を確認する。
2. [再検索] をクリックする。
最初に検索条件を指定した [案件検索条件指定] 画面が表示されます。
3. 手順 1 で確認した登録日時を、「登録日時」の始点に入力する。
4. [検索] ボタンをクリックする。
最初に検索した結果一覧の 101 件目以降の検索結果が表示されます。

(3) アンカーをクリックすると表示される項目

[案件検索結果一覧] 画面には、アンカーをクリックすると情報が表示される項目があります。情報が表示される項目について次に示します。

タイトル

案件のタイトルをクリックすると、クリックした案件の [案件参照] 画面が表示されます。

担当者

担当者のユーザー名またはロール名をクリックすると、担当者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示されます。

(4) [案件検索結果一覧] 画面での操作

[案件検索結果一覧] 画面からできる操作を次に示します。

(a) メニュー

[再検索]

検索結果を表示するために指定した条件が入力された状態で、[案件検索条件指定] 画面が表示されます。簡易検索の結果から再検索を行った場合は、指定した条件が、[案件検索条件指定] 画面のキーワード条件指定に入力された状態で表示されます。この画面で、新たに検索条件を追加することで、検索結果を絞り込むことができます。

[CSV]

[案件検索結果一覧] 画面で選択した案件を、CSV ファイルに出力できます。CSV ファイルへの出力手順については、「4.8 案件情報を CSV ファイルに出力する」を参照してください。

[閉じる]

[案件検索結果一覧] 画面を閉じます。

(b) 右クリックメニュー

特定の表示項目を右クリックすると、右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-15 [案件検索結果一覧] 画面の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
案件のタイトル	案件の参照	[案件参照] 画面が表示され、案件の詳細情報を確認できる。
	履歴の表示	案件の [履歴の表示] 画面が表示される。
	作業状況の表示	選択した案件の [作業状況の表示] 画面が表示される。
担当者	詳細情報	担当者の [ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示される。
	ローラー一覧	担当者がユーザー名の場合、ユーザーが所属するロールの [ローラー一覧] 画面が表示される。
	メンバー一覧	担当者がロール名の場合、ロールの [メンバー一覧] 画面が表示される。

4.5 案件を作成する

ユーザーから問い合わせがあったり、対象システムに問題が発生したりしたときに、新規に案件を作成します。JP1/IM - Service Support では、インシデント管理や問題管理などのプロセスごとに異なる案件フォームを用意しています。

JP1/IM - Service Support にログインできるユーザーは、[案件作成] 画面から案件を作成できます。JP1/IM - Service Support にログインできないユーザーでも、メールで案件を作成することができます。

すでに作成された案件の情報を引き継いだ状態で案件を作成したい場合は、案件をエスカレーションしてください。案件のエスカレーションについては、「4.6.3 案件をエスカレーションする」を参照してください。

[案件参照] 画面からの案件作成、およびメールからの案件作成の手順について次に説明します。

4.5.1 [案件作成] 画面から案件を作成する

[案件作成] 画面から案件を作成します。この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の作成権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

(1) 案件を作成する手順

案件を作成する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧から、案件を作成するプロセスワークボードを選択する。
状態が「運用中」のプロセスワークボードを選択してください。
2. メニューから [新規作成] - [案件の作成] を選択する。
[案件作成] 画面が表示されます。選択したプロセスワークボードの種類によって、[案件作成] 画面の項目が異なります。インシデント管理の場合の [案件作成] 画面を次の図に示します。

図 4-11 [案件作成] 画面 (インシデント管理の場合)

The screenshot shows a web-based form for creating a case. The form is organized into several sections:

- Header:** Title (タイトル*), Case ID (案件ID), System (システム), and Process (プロセス).
- Metadata:** Updated Date (更新日時), Incident Management (インシデント管理), Occurrence Date (発生日時), and Work Period (作業期間).
- Assignment:** Assignee (担当者*), Assignee Role (ロールメンバ選択), and Status (ステータス*).
- Customer:** Customer Name (顧客名) and Contact Person (問い合わせ者).
- Classification:** Case Type (案件種別), Process ID (プロセスID), and Problem Area (問題分野).
- Description:** Summary (概要) text area.
- Timeline & Priority:** Registration Date (登録日時), Start Date (開始日時), End Date (完了日時*), Severity (重大度), Impact (影響度), and Priority (優先度).
- Reasons:** Reason for Severity (重大度の理由) and Reason for Priority (優先度の理由).
- Work Status:** Large text area for '作業状況' (Work Status).
- Device & Network Info:** Fields for Device Info (機器情報), Related Cases (関連案件), Related Info (関連情報), Program Name (プログラク名), Job Name (ジョブ名), and Job ID (ジョブID).
- SNMP & Monitoring:** SNMP Source (SNMPソース), Watch Node Name (監視ノード名), and Alarm Name (アラーム名).
- Resolution & History:** Result (結果), Resolution Type (回線種別), Resolution (回線策), Cause (要因), Root Cause (根本原因), Resolution Area (解決区分), Solution (解決策), Audit Results (審議結果), and Free Entry (フリー記入欄).
- Attachments:** Add Files (添付ファイル) button.

3. 案件情報を入力する。

「タイトル」、「ステータス」および「担当者」は必ず入力してください。担当者はステータスを設定しないと、選択できません。担当者には、ロール名、ロールに所属しているメンバー名、ユーザー名のどれかから選択してください。

[詳細] ボタンをクリックすると、[ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細

4. 案件の表示と操作

情報]画面が表示されます。[一覧]ボタンをクリックすると,[ユーザー一覧]画面または[ロール一覧]画面が表示されます。

[ロールメンバ選択]チェックボックスをチェックすると,ロールに所属しているメンバー名を選択できるようになり,ロール名を選択できなくなります。

ボタンをクリックすると,あらかじめ設定された候補値が表示されます。また,項目間の連携が設定されている場合は,関連元の項目で選択した候補値に対応して,関連先で表示される候補値が変化します。

項目名に「*」が付いている項目は,必ず情報を入力してください。項目名に「(*)」が付いている項目は,案件のクローズ時に必ず情報を入力してください。

[カレンダー]ボタンをクリックすると,[カレンダー]画面が表示され,発生日時や登録日時の日付を画面から選択できます。

[設定]ボタンをクリックすると,次に示す[リンク設定]画面が表示され,機器情報や関連案件,関連情報のURLを設定できます。

図 4-12 [リンク設定]画面



4. メニューから[アクション] - [ファイルを添付]を選択する,または[添付]ボタンをクリックする。

[ファイルを添付]画面が表示されます。必要に応じて,添付ファイルを設定してください。

5. メニューから[登録]を選択する。

案件が作成され,メイン画面(案件一覧)に戻ります。

「プロセス」,「システム」,「案件ID」,「プロセス間ID」,「登録者」,「登録日時」は自動的に登録されます。

注意事項

- [ロールメンバ選択]チェックボックスをチェックした場合,コンボボックスに表示されるメンバーが多過ぎると,表示性能が悪くなり操作に影響を与えます。担当者を選択できるロール,ロールに所属するメンバー,ユーザーの合計の数は100個程度としてください。

- [ロールメンバ選択] チェックボックスをチェックして担当者を入力しようとした場合、マウスホイールを使ってロールに所属するメンバーを選択しようとするとき、ロール名を選択できてしまうことがあります。このとき、ロールの情報を表示したり、担当者にロールを登録したりすることはできません。担当者用のコンボボックスを表示し、コンボボックスからロールのメンバーを選択してください。

(2) [案件作成] 画面での操作

[案件作成] 画面からできる操作を次に示します。

(a) メニュー

[登録]

案件を登録できます。

[アクション]

[ファイルを添付]

案件にファイルを添付できます。選択すると、[ファイルを添付] 画面が表示されます。

[閉じる]

[案件作成] 画面を閉じます。

4.5.2 メールから案件を作成する

メールから案件を作成する手順について次に示します。

1. メールを作成する。

JP1/IM - Service Support に案件を登録するためのメールを作成します。作成するメールの詳細について次に示します。

• 主題

メールの主題が案件のタイトルとして登録されます。300 文字以内の半角英数字または約 100 文字以内の全角文字列で入力してください。

また、主題にプロセスワークボード ID を入力することで、案件の登録先となるプロセスワークボードを指定できます。指定しない場合は、一時受付プロセスワークボードに登録されます。なお、一時受付プロセスワークボードで使用している案件フォームが、添付ファイルを使用しない設定の場合、案件は登録されません。

プロセスワークボードを指定する場合は、「# (半角のシャープ)」で囲んだプロセスワークボード ID を、主題の先頭に入力してください。「#」を含めたプロセスワークボード ID が主題の先頭に入力されていない場合は、プロセスワークボードを指定できません。また、状態が運用中のプロセスワークボードを指定してください。なお、入力したプロセスワークボード ID は案件のタイトルに含まれません。プロセスワークボードを指定する場合の主題の例を、次の表に示します。

4. 案件の表示と操作

表 4-16 プロセスワークボードを指定する場合のメールの主題（例）

項目	説明
登録先のプロセスワークボード ID	pwb01
入力するメールの主題	#pwb01# サーバ障害発生
登録される案件のタイトル	サーバ障害発生

- 本文

メールの本文は案件の添付ファイルとして保存されます。本文は 4.9 メガバイトより小さくなるように入力してください。

メールサーバに 4.9 メガバイト以上のメールが存在すると、1 回のコマンド実行時に登録できる案件の数が少なくなります。4.9 メガバイト以上のメールはメールサーバに保存されたままになるので、大量に保存されたままの状態では、すべてのメールで案件の登録に失敗する場合があります。4.9 メガバイト以上のメールはメールサーバから取得し、内容を画面から案件として登録したあとに、メールサーバから削除してください。

- 添付ファイル

セキュリティ上の問題があるため、メールにファイルを添付しないでください。ファイルを添付した場合、添付ファイルは案件管理 DB には登録されないで、案件管理サーバ上に用意されたフォルダに保存されます。また、案件の添付ファイルとして登録されるメールの本文の末尾に、添付ファイルの保存先フォルダ名が記載されます。

なお、保存に失敗するおそれがあるため、ファイル名が 100 文字以上のファイルは添付しないでください。なお、文字数は半角、全角共に 1 文字として扱われます。

2. メールを送信する。

指定されたメールアドレスに、作成したメールを送信します。送信したメールは、メールサーバに一時保存され、そのあと JP1/IM・Service Support に登録されます。

メールによって登録された案件は、次のような内容となります。

表 4-17 メールによって登録される案件の内容

案件の設定項目	設定内容
タイトル	送信したメールの主題が、案件のタイトルとなる。メールの主題でプロセスワークボード ID を指定した場合は、メールの主題から「# プロセスワークボード ID#」を取り除いた文字列が案件のタイトルとなる。
案件 ID	案件の登録時点で最新の案件 ID が自動で設定される。
更新日時	案件管理サーバに案件が登録されたときの日時が自動で設定される。
システム	「マスターシステム」が設定される。メールの主題で登録先のプロセスワークボードを指定した場合は、そのプロセスワークボードの対象システムが設定される。
プロセス	「インシデント管理」が設定される。メールの主題で登録先のプロセスワークボードを指定した場合は、そのプロセスワークボードのプロセスが設定される。

案件の設定項目	設定内容
担当者	登録先のプロセスワークボードで設定されている、「メールから登録された案件の担当者」が設定される。 なお、「メールから登録された案件の担当者」には、次の権限が設定される。 <ul style="list-style-type: none"> 設定先のプロセスワークボードの案件参照権限 設定先のプロセスワークボードに登録されている案件を、ステータスが「受付（ステータス ID：JIMSD_STAT_INQUIRY）」の場合に編集できる権限
ステータス	「受付（ステータス ID：JIMSD_STAT_INQUIRY）」が設定される。
プロセス間 ID	案件の登録時点で最新のプロセス間 ID が自動で設定される。
登録日時	案件管理サーバに案件が登録されたときの日時が自動で設定される。
登録者	「JPI 管理者」が設定される。

[プロセスワークボード作成] 画面、または [プロセスワークボード編集] 画面の「案件自動入力」タブで、自動入力を設定している項目があれば、それらの項目も自動で設定されます。

注意事項

- 案件が文字化けするおそれがあるため、メールの主題や本文に、次の例に示すような文字コード間に互換性のない文字および機種依存文字は使用しないでください。
(例)
「～(チルダ)」、「¥(バックスラッシュ)」、「\ (全角のバックスラッシュ)」、「～(波ダッシュ)」、「(双柱)」、「- (減算記号)」、「¢ (セント記号)」、「£ (ポンド記号)」、「¬ (否定)」
- 案件が文字化けしたり、案件の登録に失敗したりするおそれがあるため、暗号化したメールは送信しないでください。
- メールの主題で指定したプロセスワークボードが存在しない場合は、一時受付プロセスワークボードに案件が登録されます。
- メールの主題で指定したプロセスワークボードが運用中以外の状態になっている場合は、一時受付プロセスワークボードに案件が登録されます。
- メールの主題で指定したプロセスワークボードで使用している案件フォームが、添付ファイルを使用しない設定になっている場合は、一時受付プロセスワークボードに案件が登録されます。

4.6 案件を処理する

作成した案件の担当者やステータスを変更したり、案件を次のプロセスにエスカレーションしたりできます。ここでは、案件を処理する手順について説明します。

4.6.1 案件情報を編集する

担当者や重大度などの案件情報を編集できます。

この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の編集権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

また、案件のステータス権限を設定していた場合は、編集する案件と同じステータス権限を持っている必要があります。

(1) 案件情報の編集

案件情報を編集する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）の案件一覧から、編集する案件を選択する。
ほかのユーザーが編集中の案件、およびエスカレーション中の案件は、編集できません。
2. メニューから [アクション] - [案件の編集] を選択する。
[案件編集] 画面が表示されます。[案件編集] 画面を次の図に示します。

図 4-13 [案件編集] 画面

The screenshot shows a web browser window with the following content:

- Page Title:** ITプロセス管理 - Microsoft Internet Explorer
- Case Edit Form:**
 - 登録アクション: 閉じる
 - タイトル: Webサーバ11に再度障害発生
 - 案件ID: sysAinc-00002 | 更新日時: 2008/07/25 14:31:05
 - システム: A社Webシステム | プロセス: インシデント管理
 - 発生日時: 2008/07/24 | 作業開始: 2008/07/25
 - 担当者: JP1管理者 | ステータス: 調査中
 - 顧客名: A社 | 問い合わせ者: 日立太郎
 - 案件種別: 障害 | プロセス間ID: 0000000002-01
 - 問題分野: アプリケーション
 - 概要: 2008/07/16に、Webサーバ11で再度障害が発生。現在調査中。
 - 登録日時: 2008/07/25 14:31:05 | 登録者: JP1管理者
 - 開始日時: | 完了日時(※):
 - 重大度: | 重大度の理由:
 - 影響度: | 影響度の理由:
 - 優先度: | 優先度の理由:
 - 作業状況: (Empty text area)
 - 検索情報: [設定]
 - 関連案件: [設定]
 - 関連情報: [設定]
 - プロダクト名: |
 - ジョブネット名: |
 - ジョブ名: |
 - SNMPソース: |
 - 監視ノード名: | アラーム名: |
 - 結果: |
 - 回避策種別: |
 - 回避策: |
 - 要因: |
 - 根本原因: |
 - 解決区分: |
 - 解決策: |
 - 審議結果: |
 - フリー記入欄: |
 - 添付ファイル: [添付]

3. 案件情報を編集する。

「プロセス」、「システム」、「案件ID」、「プロセス間ID」、「登録者」、「登録日時」、「更新日時」は変更できません。「作業状況」に案件の現在の状況を入力して登録すると、[作業状況の表示] 画面で案件の作業状況を一括表示できます。[詳細] ボタンをクリックすると、[ユーザーの詳細情報] 画面または [ロールの詳細情報] 画面が表示されます。[一覧] ボタンをクリックすると、[ユーザー一覧] 画面または [ロール一覧] 画面が表示されます。

4. 案件の表示と操作

[ロールメンバ選択] チェックボックスをチェックすると、ロールに所属しているメンバー名を選択できるようになり、ロール名を選択できなくなります。

ボタンをクリックすると、あらかじめ設定された候補値が表示されます。また、項目間の連携が設定されている場合は、関連元の項目で選択した候補値に対応して、関連先で表示される候補値が変化します。

項目名に「*」が付いている項目は、必ず情報を入力してください。項目名に「(*)」が付いている項目は、案件のクローズ時に必ず情報を入力してください。

[カレンダー] ボタンをクリックすると、[カレンダー] 画面が表示され、日付を画面から選択できます。

[設定] ボタンをクリックすると、[リンク設定] 画面が表示されます。機器情報や関連案件、関連情報の URL を設定できます。

4. メニューから [アクション] - [ファイルを添付] を選択する、または [添付] ボタンをクリックする。

[ファイルを添付] 画面が表示されます。必要に応じて、添付ファイルを設定してください。[取消] ボタンをクリックすると、案件に添付してあるファイルが削除されます。

5. メニューから [登録] を選択する。

編集した案件情報が更新され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

注意事項

- [ロールメンバ選択] チェックボックスをチェックして担当者を入力しようとした場合、マウスホイールを使ってロールに所属するメンバーを選択しようとする、ロール名を選択できてしまうことがあります。このとき、ロールの情報を表示したり、担当者にロールを登録したりすることはできません。担当者用のコンボボックスを表示し、コンボボックスからロールのメンバーを選択してください。

(2) [案件編集] 画面での操作

[案件編集] 画面からできる操作を次に示します。

(a) メニュー

[登録]

案件を登録できます。

[アクション]

[ファイルを添付]

案件にファイルを添付できます。選択すると、[ファイルを添付] 画面が表示されます。

[閉じる]

[案件編集] 画面を閉じます。

(b) 右クリックメニュー

特定の表示項目を右クリックすると、右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-18 [案件編集] 画面の右クリックメニュー

選択項目	右クリックメニュー	説明
登録者	詳細情報	登録者の [ユーザーの詳細情報] 画面が表示される。
	ローラー一覧	登録者が所属するロールの [ロール一覧] 画面が表示される。

4.6.2 案件のステータスを変更する

案件のステータスを変更できます。

この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の編集権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

また、案件のステータス権限を設定していた場合は、編集する案件と同じステータス権限を持っている必要があります。

案件のステータスを変更する手順を次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) の案件一覧から、ステータスを変更する案件を選択する。
ほかのユーザーが編集中の案件は、編集できません。
2. メニューから [アクション] - [案件の編集] を選択する。
[案件編集] 画面が表示されます。
3. 案件のステータスを変更する。
案件のステータスを変更します。設定できるステータスは、選択したプロセスによって異なります。
4. 担当者を指定する。
案件のステータスを変更すると、それに合わせて選択できる担当者も更新されます。必要に応じて担当者を変更してください。
5. メニューから [登録] を選択する。
案件のステータスが変更され、メイン画面 (案件一覧) に戻ります。

4.6.3 案件をエスカレーションする

作成した案件情報を引き継いだ状態で、次のプロセスに案件をエスカレーションできません。

4. 案件の表示と操作

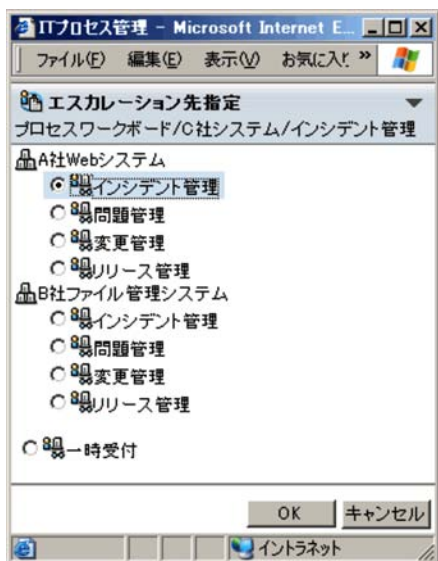
この操作ができるのは、次のユーザーです。

- エスカレーション元とエスカレーション先のプロセスワークボード管理者
- エスカレーション元の案件の参照権限とエスカレーション先のエスカレーション権限が設定されたユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

案件をエスカレーションする手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）の案件一覧から、エスカレーションする案件を選択する。
状態が「運用中」のプロセスワークボードを選択してください。ほかのユーザーが編集集中の案件は、エスカレーションできません。
2. メニューから [アクション] - [エスカレーション] を選択する。
[エスカレーション先指定] 画面が表示されます。[エスカレーション先指定] 画面を次の図に示します。

図 4-14 [エスカレーション先指定] 画面



3. エスカレーション先のプロセスを選択する。
異なる対象システム・プロセスにもエスカレーションできます。[エスカレーション先指定] 画面には、ステータスが「運用中」のプロセスワークボードだけが表示されます。
4. [OK] ボタンをクリックする。
エスカレーション元の案件情報を引き継いだ状態で [案件作成] 画面が表示されます。
5. 案件情報を編集する。
エスカレーションする案件の情報を入力します。
6. メニューから [登録] を選択する。

選択したプロセスに案件が作成され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

4.7 案件を削除する

作成した案件を削除します。

この操作ができるのは、次のどれかの条件を満たすユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の削除権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

また、誤って案件を登録してしまった場合、登録したユーザーが案件を削除できます。案件を削除するには、次の条件をすべて満たしている必要があります。

- 案件を登録したユーザーと案件を削除するユーザーが同じ
- 案件が編集またはエスカレーションされていない

ただし、ほかのユーザーが編集中の案件は削除できません。

案件を削除する手順を次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）の案件一覧から、削除する案件を選択する。
案件は1件ずつ削除します。複数の案件を一度に削除することはできません。
2. メイン画面（案件一覧）のメニューから、[アクション] - [案件の削除]を選択する。
案件を削除するかどうかを確認するダイアログボックスが表示されます。
3. [OK] ボタンをクリックする。
選択した案件が削除されます。

注意事項

エスカレーションによって関連づけられた案件も、必要に応じて削除してください。

4.8 案件情報を CSV ファイルに出力する

[案件検索条件指定] 画面では、検索した案件の詳細情報を CSV ファイル (案件詳細情報ファイル) に出力できます。

この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- プロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

案件の詳細情報を出力する手順を次に示します。

1. [案件検索結果一覧] 画面から詳細情報を出力する案件を選択する。

[案件検索結果一覧] 画面に案件を表示する手順については、「4.4.1 案件の検索条件を指定する」を参照してください。

案件は複数選択できます。案件のチェックボックスをチェックすると、案件を選択できます。ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべての案件を選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択した案件のチェックが外れます。

[案件検索結果一覧] 画面を次の図に示します。

図 4-15 [案件検索結果一覧] 画面

<input type="checkbox"/>	優先度	ステータス	タイトル	担当者	作業期間	更新日時	システム	プロセス	案件ID	登録日時
<input type="checkbox"/>	標準	受付	APPプログラムアプリケーションエラー	JF1 管理者	2008/08/27 13:15:00	2008/08/20 10:50:30	A社Webシステム	インシデント管理	sysAinc-00003	2008/08/20 10:50:30
<input type="checkbox"/>	至急	受付	Webサーバ1に再度障害発生	JF1 管理者	2008/08/27 17:15:00	2008/08/20 10:56:39	A社Webシステム	変更管理	sysAcha-00001	2008/08/20 10:47:39
<input type="checkbox"/>	至急	シローズ	Webサーバ1に再度障害発生	JF1 管理者	2008/08/27 17:15:00	2008/08/20 10:54:48	A社Webシステム	問題管理	sysApro-00001	2008/08/20 10:47:22
<input type="checkbox"/>	至急	シローズ	Webサーバ1に再度障害発生	JF1 管理者	2008/08/27 17:15:00	2008/08/20 10:53:55	A社Webシステム	インシデント管理	sysAinc-00002	2008/07/25 14:31:05

2. メニューから [CSV] - [拡張項目なし] を選択する、または [CSV] - [拡張項目あり] を選択する。

選択した案件の詳細情報を CSV ファイルに出力するためのダイアログボックスが表示されます。[拡張項目なし] を選択した場合、出力項目に拡張項目は含まれません。[拡張項目あり] を選択した場合、出力項目に拡張項目も含まれます。

3. CSV ファイルの格納先を指定する。

指定した格納先に CSV ファイルが出力されます。

選択系の項目の選択肢コードは、案件検索用の案件フォーム定義ファイルの定義に従って表示名に変換して出力します。なお、CSV ファイルの 2 行目に出力される、「#」システム ID," システム名 ", プロセスワークボード ID",...」のダブルクォーテーションで囲まれた内容は、案件フォームのカスタマイズに依存しないで、常に固定の文字列が出力されます。

4. 案件の表示と操作

注意事項

案件の内容に改行文字が含まれている場合、半角スペースに変換して出力します。
また、案件の内容に「" (ダブルクォーテーション)」が含まれている場合、「"」に変換して出力します。

5

案件の状況確認とレポート出力

この章では、案件の状況を確認したり、案件を集計してレポートに出力したりする操作について説明します。

5.1 メイン画面（案件状況）の見方

5.2 案件の状況を確認する

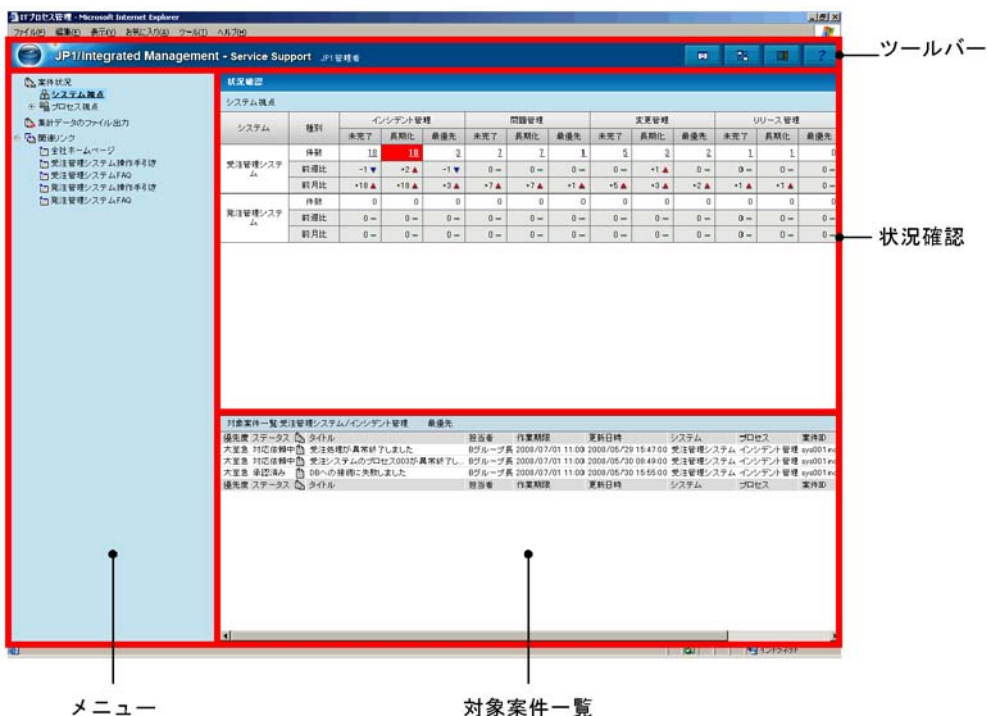
5.3 案件のレポートを出力する

5.4 案件に関連する情報を参照する

5.1 メイン画面（案件状況）の見方

メイン画面（案件状況）では、案件の状況を一覧で確認したり、案件を集計したデータを基にレポートを出力したりできます。案件の状況を確認するには、対象となる案件の参照権限、または作業管理ロールへの所属が必要です。なお、削除した案件は、メイン画面（案件状況）で表示される案件の状況に反映されません。メイン画面（案件状況）を次の図に示します。




図 5-1 メイン画面（案件状況）



メイン画面（案件状況）について説明します。

(1) ツールバー

メイン画面（案件状況）のツールバーは、次の四つのボタンから構成されます。

- 
:[再表示]
- 
:[メイン画面の切り替え]
- 
:[ログアウト]

-  : [ヘルプ]

それぞれのボタンの詳細については、「4.2 メイン画面（案件一覧）の見方」を参照してください。

(2) メニュー

メイン画面（案件状況）のメニューは、次の三つの項目から構成されます。

- 案件状況
- 集計データのファイル出力
- 関連リンク

三つの項目について説明します。

(a) 案件状況

案件状況に表示される項目について説明します。

表 5-1 案件状況の表示項目

項目	説明
システム視点	案件の集計結果が、システム単位で状況確認に表示される。また、状況確認で選択した項目の対象案件が、対象案件一覧に表示される。
プロセス視点	案件の集計結果が、プロセス単位で状況確認に表示される。プロセス視点の下位に表示された対象システム名をクリックすると、選択した対象システムの案件状況が表示される。また、状況確認で選択した項目の対象案件が、対象案件一覧に表示される。

(b) 集計データのファイル出力

[集計データのファイル出力]画面が表示され、案件の集計データをファイルに出力したり、集計データを基に、案件のレポートをマクロで自動作成したりできます。

(c) 関連リンク

表示された関連リンク名をクリックすると、関連するリンク先が表示されます。

(3) 状況確認

状況確認では、次の2種類の視点で案件の状況を確認できます。

- システム視点
JP1/IM - Service Support に登録されている、対象システム全体の案件の状況が表示されます。なお、案件の状況を確認できるのは、案件参照権限のあるプロセスワークボードが登録されている対象システムだけです。
- プロセス視点
プロセスに登録されている案件の状況を、システム視点よりも詳細に表示します。また、プロセス視点の下位に表示された対象システム名をクリックすると、選択した対

5. 案件の状況確認とレポート出力

象システムの案件の状況が詳細に表示されます。

システム視点およびプロセス視点の画面を次の図に示します。

図 5-2 メイン画面（案件状況）の状況確認

[システム視点]

状況確認													
システム視点													
システム	種別	インシデント管理			問題管理			変更管理			リリース管理		
		未完了	長期化	最優先	未完了	長期化	最優先	未完了	長期化	最優先	未完了	長期化	最優先
登録管理システム	件数	31	1	2	2	0	4	1	2	2	2	0	2
	前週比	+24 ▲	-2 ▼	+2 ▲	-6 ▼	0 =	+2 ▲	+1 ▲	-3 ▼	-2 ▼	0 =	0 =	-4 ▼
	前月比	+21 ▲	-5 ▼	+1 ▲	-7 ▼	0 =	-1 ▼	0 =	-5 ▼	-5 ▼	-3 ▼	0 =	-7 ▼
発注管理システム	件数	0	0	13	0	0	4	0	4	4	0	1	1
	前週比	0 =	0 =	0 =	-5 ▼	0 =	0 =	+4 ▲	0 =	0 =	+2 ▲	0 =	-5 ▼
	前月比	0 =	0 =	-1 ▼	-6 ▼	0 =	-3 ▼	+3 ▲	0 =	-3 ▼	-1 ▼	0 =	-8 ▼

案件の集計単位

警告表示

[プロセス視点]

状況確認							
プロセス視点							
プロセス	種別	未完了	未処理	審議中	長期化	最優先	当日期限
インシデント管理	件数	13	31	1	1	4	1
	前週比	-6 ▼	+17 ▲	-9 ▼	-6 ▼	+2 ▲	-
	前月比	-9 ▼	+11 ▲	-15 ▼	-11 ▼	0 =	-
問題管理	件数	11	5	4	0	5	1
	前週比	+10 ▲	-11 ▼	-8 ▼	-8 ▼	-	-
	前月比	+6 ▲	-13 ▼	-14 ▼	-14 ▼	-	-
変更管理	件数	5	5	3	3	5	1
	前週比	+4 ▲	+5 ▲	-13 ▼	-9 ▼	-2 ▼	-
	前月比	-2 ▼	+3 ▲	-15 ▼	-15 ▼	-8 ▼	-
リリース管理	件数	5	5	1	0	3	0
	前週比	-8 ▼	+2 ▲	+1 ▲	-16 ▼	-9 ▼	-
	前月比	-9 ▼	-4 ▼	-1 ▼	-18 ▼	-15 ▼	-

増減アイコン

状況確認で表示される項目について説明します。

表 5-2 状況確認の表示項目

項目	説明
システム	登録されているプロセスワークボードに対し、案件参照権限を持つ対象システムが表示される。
種別	<p>案件数の種別が表示される。種別は次の3種類がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> 件数 現在の案件数が表示される。アンカーをクリックすると、対象の案件が対象案件一覧に表示される。 前週比 今日と7日前との案件数の差分が表示される。 前月比 今日と30日前との案件数の差分が表示される。
プロセス	<p>プロセスが表示される。次の条件に当てはまる場合に、プロセス視点でプロセス名をクリックすると、[プロセスワークボード参照]画面が表示され、対象のプロセスワークボードの詳細情報が確認できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> メニューで特定の対象システムを指定している。 該当するプロセスのプロセスワークボードに対し、案件参照権限を持っている。




項目	説明
案件の集計単位	<p>案件の集計単位が表示される。システム視点では次の3種類がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 未完了 ステータスが、クローズ以外の案件数が表示される。 • 長期化 長期化した案件数が表示される。ステータスがクローズ以外の完了日時が設定されていない案件で、かつ案件の登録日と現在時刻の差が一定の日数を超えると、長期化案件としてカウントする。長期化案件と判断する日数のデフォルト値はプロセスによって異なる。デフォルト値は、インシデント管理は3日、問題管理は7日、変更管理およびリリース管理は20日である。 • 最優先 優先度が至急で、かつステータスがクローズ以外の案件数が表示される。 <p>プロセス視点では、システム視点で表示される3種類に加え、次の3種類がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 未処理 ステータスが受付の案件数が表示される。 • 審議中 ステータスが審議中の案件数が表示される。 • 当日期限 作業期限が当日で、かつステータスがクローズ以外の案件数が表示される。なお、前月比および前週比は「-」で表示される。

注

ここで説明しているステータスの名称はデフォルトのもので、ステータスのカスタマイズによって名称が異なる場合があります。

案件数が一定の数を超えると、該当のセルが赤く警告表示されます。また、メニューで「プロセス視点」を選択して、参照できる全対象システムの案件数を表示している場合は、案件数が一定の数を超えた対象システムが一つでもあると、赤く警告表示されます。警告表示される案件数のデフォルト値は、案件の集計単位によって異なります。デフォルト値は、未完了は30件、長期化、最優先、未処理、審議中および当日期限は10件です。

前週比および前月比では、案件数の増減を示す増減アイコンが表示されます。増減アイコンには次の3種類があります。

-  : 増加アイコン
前週比および前月比が増加している場合に表示されます。
-  : 減少アイコン
前週比および前月比が減少している場合に表示されます。
-  : 増減なしアイコン
前週比および前月比の増減がない場合に表示されます。

状況確認で表示される右クリックメニューを次に示します。

5. 案件の状況確認とレポート出力

表 5-3 状況確認の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
プロセス視点でのプロセス名	プロセスワークボード参照	メニューで特定の対象システムを指定し、かつ該当するプロセスのプロセスワークボードに対し、案件参照権限を持っている場合、[プロセスワークボード参照]画面が表示され、プロセスワークボードの詳細情報を確認できる。

(4) 対象案件一覧

メイン画面（案件状況）で、集計対象となった案件を一覧で表示します。デフォルトでは、最優先の案件が表示されます。また、案件の並び順は作業期限の昇順で、案件は最大 100 件表示されます。対象案件一覧に表示される項目の詳細については、「4.2 メイン画面（案件一覧）の見方」を参照してください。なお、メイン画面（案件一覧）の案件一覧で表示される、「I」「P」「C」「R」の列は、メイン画面（案件状況）の対象案件一覧では表示されません。

101 件目以降の案件を表示させたい場合

101 件目以降の案件を表示させたい場合は、現在表示されている案件を処理し、ステータスをクローズにしてください。クローズになった案件の数だけ、表示できなかった案件が表示されるようになります。

対象案件一覧で表示される右クリックメニューを次に示します。

表 5-4 対象案件一覧の右クリックメニュー

項目	右クリックメニュー	説明
案件のタイトル	案件の参照	[案件参照]画面が表示され、案件の詳細情報を確認できる。
	履歴の表示	[履歴の表示]画面が表示され、選択した案件の履歴を確認できる。
	作業状況の表示	[作業状況の表示]画面が表示され、選択した案件の作業状況を確認できる。
担当者	詳細情報	[ユーザーの詳細情報]画面または[ロールの詳細情報]画面が表示され、担当者の詳細情報を確認できる。
	ロール一覧	担当者がユーザー名の場合、[ロール一覧]画面が表示され、担当者が所属するロールを一覧で確認できる。
	メンバー一覧	担当者がロール名の場合、[メンバー一覧]画面が表示され、担当者のロールに所属するメンバーを一覧で確認できる。

5.2 案件の状況を確認する

この節では、案件の処理状況を、システム視点またはプロセス視点から確認する手順について説明します。

5.2.1 案件の状況をシステム視点から確認する

JP1/IM - Service Support で管理している対象システムの中で、問題が起きていないかどうかを確認できます。

この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- 作業管理ロールまたはプロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

システム視点から案件の状況を確認する手順について次に示します。

1. ツールバーの [メイン画面の切り替え] ボタンをクリックする。
メイン画面（案件状況）が表示されます。なお、すでにメイン画面（案件状況）が表示されている場合は、この手順は不要です。
2. メイン画面（案件状況）のメニューから、システム視点をクリックする。
メイン画面（案件状況）の状況確認に、システム視点の案件の状況が表示されます。なお、すでに状況確認にシステム視点の案件の状況が表示されている場合は、この手順は不要です。
状況確認にシステム視点の案件の状況が表示されている、メイン画面（案件状況）を次の図に示します。

5. 案件の状況確認とレポート出力

図 5-3 メニューでシステム視点を選択した場合のメイン画面（案件状況）



5.2.2 案件の状況をプロセス視点から確認する

対象システム内の詳細な案件の状況を確認したり，問題が起きていないかどうかをプロセスごとに確認したりできます。

この操作ができるのは，次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- 作業管理ロールまたはプロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

プロセス視点から案件の状況を確認する手順について次に示します。

1. ツールバーの [メイン画面の切り替え] ボタンをクリックする。
メイン画面（案件状況）が表示されます。なお，すでにメイン画面（案件状況）が表示されている場合は，この手順は不要です。
2. メイン画面（案件状況）のメニューから，プロセス視点をクリックする。
メイン画面（案件状況）の状況確認に，プロセス視点の案件の状況が表示されます。なお，すでに状況確認にプロセス視点の案件の状況が表示されている場合は，この手順は不要です。
状況確認にプロセス視点の案件の状況が表示されている，メイン画面（案件状況）を次の図に示します。

図 5-4 メニューでプロセス視点を選択した場合のメイン画面（案件状況）

The screenshot shows the 'JP1 Integrated Management - Service Support' application. The left-hand menu is expanded to 'プロセス視点' (Process View). The main area displays a table titled 'プロセス視点 受注管理システム' (Process View Order Management System).

プロセス	種別	未完了	未処理	審議中	長期化	最優先	当日閉鎖
インシデント管理	件数	18	2	0	18	2	0
	前週比	-1 ▼	-1 ▼	0 =	+2 ▲	-1 ▼	-
	前月比	+18 ▲	+2 ▲	0 =	+18 ▲	+3 ▲	-
問題管理	件数	2	2	0	2	1	0
	前週比	0 =	0 =	0 =	0 =	0 =	-
	前月比	+7 ▲	+3 ▲	0 =	+7 ▲	+1 ▲	-
変更管理	件数	5	0	5	2	2	0
	前週比	0 =	0 =	0 =	+1 ▲	0 =	-
	前月比	+5 ▲	0 =	+5 ▲	+3 ▲	+2 ▲	-
リリース管理	件数	1	1	0	1	0	0
	前週比	0 =	0 =	0 =	0 =	0 =	-
	前月比	+1 ▲	+1 ▲	0 =	+1 ▲	0 =	-

Below the table, there is a section for '対象案件一覧 受注管理システム/インシデント管理 最優先' (Target Case List Order Management System/Incident Management Highest Priority). It contains a table with columns: 種別 (Type), 作業期間 (Work Period), 更新日時 (Update Date), システム (System), プロセス (Process), and 案件ID (Case ID). The table lists several cases with their respective details.

メニューで特定の対象システムを選択した場合の、プロセス視点のメイン画面（案件状況）では、プロセス名をクリック、または右クリックメニューから「プロセスワークボード参照」を選択すると、[プロセスワークボード参照]画面が表示できます。

5.3 案件のレポートを出力する

案件状況の集計データを出力したり、集計データを基にマクロを実行することで、レポートを作成したりできます。

この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- 作業管理ロールまたはプロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

案件状況の集計データを出力する手順、および集計データを基にレポートを作成する手順を次に示します。

(1) 集計データの出力手順

案件状況の集計データを出力する手順について次に示します。

1. ツールバーの [メイン画面の切り替え] ボタンをクリックする。
メイン画面 (案件状況) が表示されます。なお、すでにメイン画面 (案件状況) が表示されている場合は、この手順は不要です。
2. メイン画面 (案件状況) のメニューから、「集計データのファイル出力」を選択する。
次の図に示す [集計データのファイル出力] 画面が表示されます。

図 5-5 [集計データのファイル出力] 画面

システム*	<input type="checkbox"/> 発注管理システム <input type="checkbox"/> 受注管理システム
プロセス*	<input type="checkbox"/> インシデント管理 <input type="checkbox"/> 変更管理 <input type="checkbox"/> 問題管理 <input type="checkbox"/> リリース管理
集計単位*	日単位
集計範囲*	2007/08/09 カレンダー ~ 2007/09/07 カレンダー 指定可能範囲:2007/07/08~2007/09/07の期間から31日以内
データ種別*	<input checked="" type="radio"/> 案件データCSV <input type="radio"/> コードデータCSV

3. 出力したい集計データの条件を指定する。

「システム」および「プロセス」で選択できるのは、ユーザーが参照できる「システム」および「プロセス」だけです。
「集計単位」は「日単位」、「月単位」、および「年単位」の3種類から選択できます。
「集計単位」で選択した項目によって、選択できる「集計範囲」が異なります。「集計範囲」は「指定可能範囲」に表示される範囲から選択してください。「データ種別」は「案件データ CSV」、および「コードデータ CSV」の2種類から選択できます。
「データ種別」に何も指定しない場合は、「案件データ CSV」がデフォルトで指定されます。

4. [データのダウンロード] ボタンをクリックする。
集計データをダウンロードするためのダイアログボックスが表示されます。
5. ファイルの格納先を指定する。
指定した格納先に案件状況の集計データが保存されます。

(2) レポートの作成手順

案件の集計データを基に、サンプルのマクロを使ってレポートを作成する手順について、次に示します。なお、サンプルのマクロをカスタマイズしたり、新たにレポート作成用のマクロを作成したりした場合は、この手順と異なることがあります。

1. [集計データのファイル出力] 画面を表示します。
2. レポートの基となる案件状況の集計データをダウンロードする。
作成するレポートに合わせて、案件データ CSV ファイル、またはコードデータ CSV ファイルをダウンロードしてください。作成できるレポートの種類、およびそのレポートの基となる集計データの種類を次の表に示します。

表 5-5 作成できるレポート、およびレポートの基となる集計データの種類

作成できるレポート	基となる集計データ
案件総数	案件データ CSV ファイル
案件処理平均所要時間	
作業期限内処理率	
案件当たりの平均使用費用	
案件の処理率	
一次サポート解決率	コードデータ CSV ファイル
問題分野の内訳	
結果の内訳	
要因の内訳	
類似案件率	

3. メニューから [マクロのダウンロード] を選択する。
マクロをダウンロードするためのダイアログボックスが表示されます。

5. 案件の状況確認とレポート出力

4. Excel ファイルの格納先を指定する。

指定した格納先にファイルが保存されます。なお、マクロの格納先は、手順 2 で格納した集計データと同じ格納先にしてください。

5. 手順 4 で格納した Excel ファイルを開く。

6. 作成したいレポートをチェックして、[レポート生成] ボタンをクリックする。

マクロが実行され、自動でレポートが作成されます。

5.4 案件に関連する情報を参照する

案件の処理に関連する情報を参照できます。

この操作ができるのは、次のユーザーです。

- プロセスワークボード管理者
- 対象となるプロセスワークボードの案件の参照権限を持つユーザー
- 作業管理ロールまたはプロセスワークボード管理ロールに所属しているユーザー

情報を参照する手順を次に示します。

1. ツールバーの [メイン画面の切り替え] ボタンをクリックする。
メイン画面 (案件状況) が表示されます。なお、すでにメイン画面 (案件状況) が表示されている場合は、この手順は不要です。
2. メイン画面 (案件状況) のメニューから、関連リンク下にある参照したい関連リンク名を選択する。
関連するリンク先が、別画面で表示されます。

6

メッセージ

この章では、JP1/IM - Service Support が出力するメッセージについて説明します。

6.1 メッセージの形式

6.2 メッセージ一覧

6.1 メッセージの形式

JP1/IM - Service Support が出力するメッセージの形式を示します。

6.1.1 メッセージの出力形式

メッセージはメッセージ ID と、それに続くメッセージテキストで構成されています。出力されるメッセージの形式を次に示します。

KNABnnnnn-Z メッセージテキスト

メッセージ ID は次の内容で構成されています。

K

システム識別子を示します。

NAB

JP1/IM - Service Support のメッセージであることを示します。

nnnnn

メッセージの通し番号を示します。

Z

メッセージの種類を表します。

E：エラーメッセージを示します。処理は中断されます。

W：警告メッセージを示します。メッセージ出力後、処理は続行されます。

I：通知メッセージを示します。ユーザーに情報を知らせます。

Q：通知メッセージを示します。ユーザーに実行の選択を促します。

6.1.2 メッセージの記載形式

このマニュアルでのメッセージの記載形式を次に示します。

メッセージ ID

日本語メッセージテキスト

メッセージの説明文

(S)

システムの処置を示します。

(O)

メッセージが出力されたときに、オペレーターの取る処置を示します。

注

メッセージテキストが斜体で記載されていた場合は、その文字列が状態に応じて変更になることを示します。

6.2 メッセージ一覧

JP1/IM - Service Support が出力するメッセージの一覧を次に示します。

なお、メッセージの対処にある「JP1/IM - Service Support の運用管理者」とは、マニュアル「JP1/Integrated Management - Service Support 構築・運用ガイド」を参考にし、プロセスワークボードの作成やアクセス権の付与などの JP1/IM - Service Support の運用を管理するユーザーのことです。

6.2.1 画面操作時（ユーザー管理，ロール管理）のメッセージ（KNAB00002 ~ KNAB04007）

画面操作時（ユーザー管理，ロール管理）に出力されるメッセージを次に示します。

KNAB00002-E

入力項目名に設定されている値は長過ぎます。入力できるバイト数バイト以内の文字列で入力してください

入力文字数が最大値を超えています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字数を見直してください。なお、JP1/IM - Service Support に登録されるデータは UTF-8 で換算されます。そのため、全角文字は 3 バイトまたは 4 バイトに相当するので注意してください。

KNAB00003-E

入力項目名は半角英数字で入力してください

半角英数字以外の文字が使われています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

KNAB00004-E

入力項目名はメールアドレスに指定できる文字で入力してください

メールアドレスに指定できない文字が入力されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

6. メッセージ

入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

KNAB00005-E

入力項目名はパスワードに指定できる文字で入力してください
パスワードに指定できない文字が入力されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

KNAB00006-E

パスワードとパスワードの確認入力不一致
パスワードとパスワードの確認入力不一致

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

パスワードを確認してください。

KNAB00007-E

_jp1 で始まる文字列はシステムで予約されています
ロール ID に _jp1 で始まる文字列を指定しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

KNAB00008-E

入力項目名に指定できる文字で入力してください
指定できない文字が入力されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字を見直してください。

KNAB01001-E

選択したユーザー・ロールは存在しません
選択したユーザーまたはロールが見つかりません。すでに削除されたユーザーまたは
ロールを選択しているおそれがあります。

- (S)
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)
画面を再表示して、ユーザーまたはロールが削除されていないかを確認してください。

KNAB01002-E

権限がないため、画面名画面を開けません
操作しているユーザーにアクセス権がありません。

- (S)
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)
操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

KNAB01003-E

権限がないため、ユーザー・ロールの登録はできません
操作しているユーザーにユーザーまたはロールを登録する権限がありません。

- (S)
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)
操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

KNAB01004-E

権限がないため、ユーザー・ロールの削除はできません
操作しているユーザーにユーザーまたはロールを削除する権限がありません。

- (S)
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)
操作しているユーザーに権限を割り当てるか、権限があるユーザーで操作してください。

KNAB01005-E

JP1 管理者 (jp1admin) は削除できません
JP1 管理者 (jp1admin ユーザー) は削除できません。

- (S)
ユーザーの操作を待ちます。
- (O)

6. メッセージ

JP1 管理者 (jp1admin ユーザー) を選択しないで、ユーザーを削除してください。

KNAB01006-E

JP1 管理者 (jp1admin) はシステムロールから削除できません

jp1admin ユーザーはシステムロールから削除できません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

jp1admin ユーザーを選択しないで、ユーザーを削除してください。

KNAB01007-E

システムロールは削除できません

システムロールは削除できません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

システムロールを選択しないで、ロールを削除してください。

KNAB01008-E

ID が重複しています

ID が重複しています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

別の ID を入力してください。

KNAB01009-E

旧パスワードが異なります

旧パスワードが間違っています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

パスワードを確認してください。

KNAB01010-E

ユーザー・ロールの上限数 (上限値) を超えたため、登録はできません

登録できるユーザー、ロールの最大値を超えました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

不要なユーザー、ロール、ロールのメンバーを削除してください。操作ができない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB02002-E

サーバ側で障害が発生しました

サーバで障害が発生しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB02003-E

リクエストに不正な値が設定されました

URL から直接起動した場合、クライアントから WWW サーバへのリクエストデータに不正があります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB02004-E

データベースで障害が発生しました。(詳細コード)

データベースへのアクセスに失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

マシンに負荷が掛かっているおそれがあります。しばらく時間を空けてから、再度実行してください。エラーが再度発生する場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB03001-W

ユーザー・ロール名は、すでに削除されています

すでに削除されたユーザー名、ロール名を削除しようとした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

6. メッセージ

画面を再表示して、ユーザーまたはロールが削除されているかを確認してください。

KNAB03002-W

ユーザー名は、すでに登録されています

すでに登録されているメンバーをロールに追加しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、メンバーがロールに追加されているかを確認してください。

KNAB04005-I

ユーザー・ロールが選択されていません

[ユーザー選択]画面または[ユーザー・ロール選択]画面で、ユーザー、ロールを選択しないで[設定]を選択しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ユーザーまたはロールを選択して再度実行してください。

KNAB04006-I

画面を閉じてください

サーバ障害時、または再ログイン後に表示されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を閉じてください。

KNAB04007-I

[戻る]ボタンを押してください

サーバ障害時、または再ログイン後に表示されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、操作してください。再度同じメッセージが表示される場合は、JP1/IM・Service Supportの運用管理者に連絡してください。

6.2.2 画面操作時（案件管理）のメッセージ（KNAB10013～KNAB15101）

画面操作時（案件管理）に出力されるメッセージを次に示します。

KNAB10013-E

添付ファイルを登録できません。添付ファイルの最大サイズは上限値MBまでです
添付ファイルとして登録できる1ファイルサイズが、上限値を超えました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ファイルを分割するなど、ファイルサイズを上限値より小さくしてから、添付し直してください。

KNAB10017-E

指定したプロセスワークボードはすでに存在します

指定したシステム、プロセスと同じ組み合わせのプロセスワークボードがすでに作成されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、システム、またはプロセスの指定を見直してください。

KNAB11001-E

選択された選択対象が見つかりません

データベースにない項目を選択しました。選択した項目がほかのユーザーに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、項目が削除されているかを確認してください。

KNAB11002-E

権限がないため、参照対象の参照はできません

選択した項目を参照する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

6. メッセージ

対象を参照できる権限を割り当ててください。操作ができない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に、対象を参照できる権限が割り当たっているか確認してください。

KNAB11003-E

権限がないため、*検索対象*の検索はできません
指定した項目を参照する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象を検索できる権限を割り当ててください。操作ができない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に、対象を検索できる権限が割り当たっているか確認してください。

KNAB11004-E

権限がないため、*登録対象*の登録はできません
指定した項目を登録する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象を登録できる権限を割り当ててください。操作ができない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に、対象を登録できる権限が割り当たっているか確認してください。

KNAB11005-E

権限がないため、*更新対象*の更新はできません
指定した項目を更新する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象を更新できる権限を割り当ててください。操作ができない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に、対象を更新できる権限が割り当たっているか確認してください。

KNAB11006-E

権限がないため、*削除対象*の削除はできません
指定した項目を削除する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象を削除できる権限を割り当ててください。操作ができない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に、対象を削除できる権限が割り当たっているか確認してください。

KNAB11007-E

権限がないため、*操作内容*はできません

指定した内容を実行する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象を実行できる権限を割り当ててください。操作ができない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に、対象を実行できる権限が割り当たっているか確認してください。

KNAB11008-E

登録対象の上限数（*上限値*）を超えたため、登録はできません

登録できる案件の最大値を超えました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

不要な案件を削除してください。操作ができない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB11009-E

システムまたはプロセスワークボードの状態が更新されています。再表示して最新の状態を確認してください

システムまたはプロセスワークボードがほかのユーザーに更新されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、システムまたはプロセスワークボードの状態を確認してください。

KNAB11010-E

案件が編集集中ではないため、*操作内容*はできません

案件の状態が編集集中ではないため、指定した操作はできません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

6. メッセージ

(O)

画面を再表示して、案件の状態を確認してください。

KNAB11011-E

ほかのユーザー（*編集中のユーザー名*）が案件を編集のため、*操作内容はできません*
ほかのユーザーが編集中の案件を操作しようとした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ほかのユーザーが編集を終えてから、操作を実行してください。

KNAB11012-E

編集中の案件は、削除できません
編集中の案件を削除しようとした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ほかのユーザーが編集を終えてから、削除してください。

KNAB11013-E

指定した案件のプロセスワークボードが見つかりません
案件の作成元、参照元または登録先のプロセスワークボードがありません。ほかのユーザーにすでに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、プロセスワークボードが削除されていないかを確認してください。

KNAB11015-E

指定した案件のエスカレーション元の案件が見つかりません
エスカレーション元の案件がありません。ほかのユーザーにすでに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、エスカレーション元の案件が削除されていないかを確認してください。

KNAB11016-E

指定した案件のエスカレーション元のプロセスワークボードが見つかりません

エスカレーション元の案件のプロセスワークボードがありません。ほかのユーザーにすでに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、エスカレーション元のプロセスワークボードが削除されていないかを確認してください。

KNAB11017-E

ユーザー ID またはパスワードに誤りがあります

ユーザー ID またはパスワードが間違っています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

登録されているユーザー ID または正しいパスワードを指定して、もう一度操作してください。

ユーザー ID またはパスワードが合っているにもかかわらず、本メッセージが表示される場合には、JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB11018-E

プロセスワークボードの状態が運用中ではないため、編集はできません

運用中ではないプロセスワークボードを編集しようとしてしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、プロセスワークボードが運用中であることを確認してから、操作してください。

KNAB11021-E

エスカレーション先のプロセスワークボードが見つかりません

エスカレーション先の案件のプロセスワークボードがありません。ほかのユーザーにすでに削除されたおそれがあります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、エスカレーション先のプロセスワークボードが削除されていないかを確認してください。

KNAB11022-E

ほかのユーザーが案件を編集中のため、登録・編集はできません
ほかのユーザーが編集中の案件を登録または編集しようとした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

ほかのユーザーが編集を終えてから、操作してください。

KNAB11023-E

IDが重複しています

IDが重複しています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、IDが重複しないよう入力し直してください。

KNAB11025-E

プロセスワークボードの状態が運用中のため、操作内容はできません
運用中のプロセスワークボードではできない操作をしようとした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

プロセスワークボードの状態を変更してから操作してください。

KNAB11026-E

すでに更新されています

編集中にほかのユーザーが更新しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、更新されていることを確認してから、操作してください。

KNAB11027-E

操作対象が削除されているため、操作内容はできません
すでに削除されている項目を操作しようとした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、操作対象が削除されていることを確認してください。

KNAB11028-E

操作対象が最新ではありません。再表示して最新の状態を確認してください
表示されている項目が最新ではありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、最新の状態を確認してください。

KNAB11030-E

システム名が重複しています
同じシステム名がすでに登録されています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、システム名が重複しないよう入力し直してください。

KNAB11031-E

対象システムが存在しないため、プロセスワークボードを作成できません
対象システムを作成する前に、プロセスワークボードを作成しようとしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象システムを作成してください。

KNAB11032-E

添付ファイルが取得できません。添付ファイルのファイル名称に誤りが無いか確認してください。
また、ファイルサイズが1バイト以上であるか確認してください
存在しないファイル、または0バイトのファイルを指定しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

指定したファイルがあるかどうか、0バイト以上のファイルかを確認してください。

KNAB11033-E

ファイルの添付に失敗しました。[戻る] ボタンをクリックし、再度実行してください
添付ファイルの取得に失敗しました。

6. メッセージ

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

[戻る] ボタンをクリックして、入力画面でファイルを添付し直してください。

KNAB11035-E

選択された案件フォームは使用中のため、削除できません

使用中の案件フォームを削除しようとした場合に表示されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

案件フォームが使用されています。次に示す対処をしてから、案件フォームを削除してください。

- 案件フォームを使用している案件をすべて削除してください。
- 案件フォームをプロセスワークボードに設定している場合は、変更してください。
- 案件フォームをプロセスの標準案件フォームに使用している場合は、変更してください。

上記について対処できない場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB11037-E

マクロファイルが存在しません

JP1/IM - Service Support のマクロ格納先フォルダ (IM-SS パス ¥home¥public¥report¥) にマクロファイルがありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB11038-E

出力対象のシステムまたはプロセスが存在しません

[集計データのファイル出力] 画面で、出力対象となる対象システム、プロセスが存在しない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象システム、プロセスを作成してから再度画面を開いてください。

KNAB11039-E

登録内容が重複しています。異なる名称を入力してください。(名称：重複した名称)
重複を許可しない名称を入力した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

異なる名称を指定してください。

KNAB11040-E

検索条件は検索条件の個数つ以内で入力してください。

メイン画面の検索エリアで、一定個数以上の検索条件を指定した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

メイン画面の検索エリアで、検索条件を減らして再度検索してください。

KNAB11041-E

案件のステータスにエスカレーションの禁止設定があるため、案件をエスカレーションできません

案件のステータスに、エスカレーション禁止の設定がある案件をエスカレーションした場合に表示します。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

エスカレーション禁止の設定がない案件をエスカレーションしてください。エスカレーション禁止の設定がある案件をエスカレーションしたい場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB11042-E

案件を登録するプロセスワークボードが見つかりません

案件の登録先のプロセスワークボードが存在しない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

案件を登録するプロセスワークボードを作成し、案件を登録できる権限を割り当ててください。操作ができない場合は、プロセスワークボードが存在するか、またはプロセスワークボードに案件を登録できる権限が割り当たっているかどうかを、JP1/IM - Service Support の運用管理者に確認してください。

KNAB11043-E

使用している案件フォームが切り替えられたため、検索できません
検索中に使用している案件フォームが切り替えられた場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

[検索条件指定] 画面を起動して、検索し直してください。

KNAB12001-E

データベースで障害が発生しました。(詳細コード)
データベースへのアクセスに失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

マシンに負荷が掛かっているおそれがあります。しばらく時間を空けてから、再度実行してください。エラーが再度発生する場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB12002-E

サーバ側で障害が発生しました。(エラーコード)
サーバで障害が発生しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB12003-E

リクエストに不正な値が設定されました
URL から直接起動したときに、クライアントから WWW サーバへのリクエストデータに不正があります。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB12013-E

セッションが切断されています。ログイン後、再度実行してください
予期しないセッション切断時に表示されます。

- (S) ユーザーの操作を待ちます。
- (O) ログイン後、再度実行してください。

KNAB13003-W

案件が参照できません

案件が案件管理 DB から削除されています。

- (S) ユーザーの操作を待ちます。
- (O) 画面を再表示して、案件があるかどうかを確認してください。

KNAB13004-W

検索が一定時間を超えたため、タイムアウトが発生しました

検索が一定時間を超え、タイムアウトが発生した場合に出力されます。

- (S) ユーザーの操作を待ちます。
- (O) [案件検索条件指定] 画面で、検索範囲指定、キーワード条件指定、属性条件指定、[すべての条件を満たす] ラジオボタンを選択するなどの操作を行い、検索範囲を絞り込んでから再度検索してください。

KNAB14007-I

ヘルプファイルが存在しません

HTML マニュアルが JP1/IM - Service Support にありません。

- (S) ユーザーの操作を待ちます。
- (O) JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15042-E

ユーザー情報の取得に失敗しました

ユーザー情報の取得に失敗しました。

- (S) ユーザーの操作を待ちます。
- (O) JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15064-W

JP1 イベントの発行に失敗しました。JP1/Base が同一ホストに存在しません。イベント ID : イベント ID 案件 ID : 案件 ID (操作内容は成功しました)

JP1/Base が同一ホストに存在しないため、JP1 イベントを発行できませんでした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。
ログを出力します。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15065-W

JP1 イベントの発行に失敗しました。JP1 イベント送信先サーバに接続できません。イベント ID : イベント ID 案件 ID : 案件 ID (操作内容は成功しました)

JP1/Base のイベントサーバが起動していないため、JP1 イベントを発行できませんでした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。
ログを出力します。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15066-W

JP1 イベントの発行に失敗しました。JP1 イベントに格納できる属性値の合計が上限値 (10 キロバイト) を超えています。イベント ID : イベント ID 案件 ID : 案件 ID (操作内容は成功しました)

JP1 イベントの属性値の合計が上限 10 キロバイトを超えたため、JP1 イベントを発行できませんでした。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。
ログを出力します。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15067-W

JP1 イベントの発行処理中にエラーが発生しました。イベント ID : イベント ID 案件 ID : 案件 ID (操作内容は成功しました)

JP1 イベントの発行処理に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。
ログを出力します。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15068-W

JP1 イベントの送信処理中にエラーが発生しました。イベント ID : イベント ID 案件 ID : 案件 ID (操作内容は成功しました)

JP1 イベントの送信処理に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。
ログを出力します。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15091-E

JP1/IM - UCMDB 連携の環境に誤りがあります

JP1/IM - UCMDB 連携の環境設定に誤りがある場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15093-I

JP1/IM - UCMDB サーバとの接続処理を開始します

JP1/IM - UCMDB サーバとの接続処理を開始した場合に出力されます。

(S)

処理を続行します。

KNAB15094-I

JP1/IM - UCMDB サーバに接続しました (JP1/IM - UCMDB バージョン , 内部コード)

JP1/IM - UCMDB サーバに接続した場合に出力されます。

(S)

処理を続行します。

KNAB15095-I

JP1/IM - UCMDB リソースの検索を開始します (種別 , 機器情報)

JP1/IM - UCMDB リソースの検索を開始した場合に出力されます。

6. メッセージ

(S)

処理を続行します。

KNAB15096-I

JP1/IM - UCMDB リソースの検索が終了しました (検索した数)

JP1/IM - UCMDB リソースの検索が終了した場合に出力されます。

(S)

処理を続行します。

KNAB15098-E

パラメタが不正です (詳細メッセージ, 補足情報)

指定値が正しくない場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15099-E

JP1/IM - UCMDB サーバとの接続に失敗しました (詳細メッセージ)

JP1/IM - UCMDB サーバとの接続に失敗した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15100-E

JP1/IM - UCMDB から情報の取得に失敗しました

JP1/IM - UCMDB から情報の取得に失敗した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

指定した機器情報を確認して再度実行してください。指定した機器情報が正しい場合は、JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15101-E

JP1/IM - UCMDB のバージョンが正しくありません

接続できないバージョンの JP1/IM - UCMDB と接続しようとしている場合に出力され
ず。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/IM - Service Support の運用管理者に連絡してください。

付録

付録 A 各バージョンの変更内容

付録 B 用語解説

付録 A 各バージョンの変更内容

各バージョンの変更内容を示します。

付録 A.1 09-00 の変更内容

- 対応 OS に Windows Server 2008 を追加した。
- 次のメッセージのシステムの処理とオペレーターの処置を追加した。
KNAB04005-I

付録 A.2 08-51 の変更内容

- メイン画面から簡易検索ができるようにした。
- メイン画面のプロセスワークボード一覧で、ツリーを開閉できるようにした。
- WWW ブラウザーの終了操作をして [案件編集] 画面を閉じた時にも、案件の編集状態を解除できるようにした。
- 案件の検索時に OR 条件を指定できるようにした。
- [案件作成] 画面および [案件編集] 画面で、担当者にロールのメンバーを指定できるようにした。
- 案件の作成または編集時に、入力候補値を表示できるようにした。
- 案件の作成または編集時に、項目同士を連携させ、関連元の入力値にあわせて、関連先に候補値を表示できるようにした。
- 案件フォームの項目に対して、次のタイミングに情報を必ず入力する設定を追加した。
 - 案件登録時
 - 案件クローズ時
- 次のメッセージでオペレーターの処置を変更した。
KNAB00002-E, KNAB01010-E, KNAB02002-E ~ KNAB02004-E,
KNAB04007-I, KNAB11002-E ~ KNAB11008-E, KNAB11017-E,
KNAB11035-E, KNAB11037-E, KNAB12001-E ~ KNAB12003-E,
KNAB14007-I, KNAB15042-E, KNAB15064-W ~ KNAB15068-W
- メッセージを追加した。
KNAB11040-E, KNAB13004-W
- メッセージを削除した。
KNAB15069-I ~ KNAB15071-I

付録 A.3 08-50 の変更内容

- 案件フォームを管理するため、次の機能を追加した。
 - プロセスワークボードごとにカスタマイズした案件フォームの設定
 - プロセスの標準案件フォームの設定
- 作業の期限が近づいていることを関係者にメールで通知できるようにした。

- JP1/IM - Service Support から JP1 イベントを発行して他製品と連携できるようにした。
- メールから案件を作成できるようにした。
- プロセスワークボードごとに、案件項目の値を自動入力するかどうかを設定できるようにした。
- プロセスワークボードごとに、メイン画面（案件状況）での案件状況の確認に使用するしきい値を設定できるようにした。
- ステータスの表示名や表示順序をカスタマイズできるようにした。
- 作業状況を一覧で表示できるようにした。
- [関連案件状態] 画面に右クリックメニューを追加した。
- メッセージを追加した。
KNAB11039-E, KNAB12013-E, KNAB15064-W, KNAB15065-W,
KNAB15066-W, KNAB15067-W, KNAB15068-W, KNAB15069-I,
KNAB15070-I, KNAB15071-I
- メッセージの処置を変更した。
KNAB11035-E
- メッセージを削除した。
KNAB11036-E

付録 A.4 08-11 の変更内容

- [メイン] 画面（案件一覧）にツールバーを追加した。
- 案件の状況を確認できるよう次の機能を追加した。
 - 案件の集計機能
 - 集計データの出力機能
- 案件フォームを管理するため、次の機能を追加した。
 - 案件フォームの詳細情報の参照
 - 不要な案件フォームの削除
- [メイン] 画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」から、関連する製品のログイン画面などを表示できるようにした。
- メッセージを追加した。
KNAB11035-E, KNAB11036-E, KNAB11037-E, KNAB11038-E, KNAB15042-E
- メッセージの処置を変更した。
KNAB11017-E

付録 B 用語解説

(英字)

IT サービス

ビジネスやサービスの遂行を支援する仕組みとして IT システムを活用した、ユーザーの要望を満たすサービスのことです。

JP1/IM - Service Support

JP1/IM - Service Support は、ユーザーからの問い合わせやシステム障害、そこから派生した問題、検討課題などを、解決が必要な案件として記録、管理するためのプログラムです。

関連項目 案件

JP1/NETM/AIM

ネットワーク装置を含めたハードウェア情報、ソフトウェア情報、契約情報などをデータベースに一元管理することで、資産の導入、ソフトウェアのライセンス管理、機器の保守などに伴う IT 資産管理業務の合理化および管理コストの低減を支援するプログラムです。

jp1admin ユーザー

JP1/IM - Service Support のシステム管理者用ユーザーで、デフォルトで登録されています。

JP1 イベント

システムで発生した事象を JP1 で管理するための情報です。

JP1 イベントは、次のような属性に分けて、事象を記録しています。

基本属性

すべての JP1 イベントが持つ属性です。

属性名を表記する場合、例えばイベント ID は B.ID (または単に ID) のように記述します。

拡張属性

JP1 イベントの発行元が任意に指定できる属性です。拡張属性は、次の共通情報と固有情報で構成されます。

- ・ 共通情報 (形式が統一されている拡張属性の情報)
- ・ 固有情報 (共通情報以外の各製品固有の形式の情報)

属性名を表記する場合、例えば重大度は E.SEVERITY (または単に SEVERITY) のように記述します。

JP1 イベントは、JP1/Base のイベントサービス機能が管理しています。システムで発生した事象を JP1 イベントとしてデータベースに記録しています。

WWW コンテナサーバ

画面の表示制御をする JP1/IM - Service Support の内部コンポーネントです。

関連項目 WWW サーバ, 案件管理 DB サーバ

WWW サーバ

案件管理コンソール (WWW ブラウザー) との通信の窓口となる JP1/IM - Service Support の内部コンポーネントです。

関連項目 WWW コンテナサーバ, 案件管理 DB サーバ

(ア行)

案件

プロセスワークボードで解決する作業の単位であり、作業の情報を記録するレコードのことです。一つのプロセスワークボードに複数の案件を登録でき、案件に記録された情報を、複数の作業者が更新できます。案件同士の関係は、各案件の項目に、関係する案件の情報を記載することで定義できます。

なお、マニュアル内では、案件を登録するプロセスに合わせて、次のように呼ぶこともあります。

- インシデント管理プロセスに登録される案件：インシデント
- 問題管理プロセスに登録される案件：問題点
- 変更管理プロセスに登録される案件：変更点
- リリース管理プロセスに登録される案件：リリース案件

関連項目 プロセスワークボード, プロセス

案件 ID

案件を登録した際に、その案件に対し JP1/IM - Service Support が自動で採番する ID です。JP1/IM - Service Support 内で一意の ID となります。

案件一覧

JP1/IM - Service Support の表示条件に従って、案件の一覧を表示する個所のことです。例えば、メイン画面（案件一覧）の案件一覧には、プロセスワークボード一覧で選択した対象システムまたはプロセスの案件が、一覧で表示されます。

案件一覧では、各案件のタイトルや作業状況、担当者などが確認できます。

案件管理 DB

JP1/IM - Service Support が提供するデータベースの名称です。

JP1/IM - Service Support を使ってユーザーが構築した対象システム、プロセスの構成情報や、登録、更新した案件情報など、ユーザーが JP1/IM - Service Support を利用するために作成、定義した情報のすべてが案件管理 DB で管理されます

案件管理 DB サーバ

案件管理 DB の管理をする JP1/IM - Service Support の内部コンポーネントです。

関連項目 WWW コンテナサーバ, WWW サーバ

案件管理コンソール

WWW ブラウザーから案件管理サーバの JP1/IM - Service Support にログインして、案件を参照または操作するマシンを指します。

関連項目 案件管理サーバ

案件管理サーバ

JP1/IM - Service Support がインストールされたサーバです。案件は、案件管理サーバの案件管理 DB で管理されています。WWW ブラウザーから案件管理サーバにアクセスすることで、案件を参照できます

関連項目 案件, 案件管理 DB

案件フォーム

案件を入力する画面のフォーマットを指します。案件フォームは定義ファイルによって定義され、プロセスワークボードと関連づけられて管理されます。

関連項目 プロセスワークボード

インシデント管理

サービスへの影響を最小限にとどめるための活動です。ユーザーからの問い合わせやシステムの正常な運用を妨げる事象をインシデントとして管理し、適切な回答や回避策を早急に提示します。

JP1/IM・Service Support では、この活動の内容を「インシデント管理」と呼ばれるプロセスワークボード上で管理します。

関連項目 プロセスワークボード

エスカレーション

案件の内容に応じて、適切な対応ができるほかのプロセス担当者に、案件の対応を依頼することです。

(サ行)

システム視点

メイン画面（案件状況）で案件の状況を確認するときの視点のことです。システム視点は、JP1/IM・Service Support で管理しているシステム全体の案件の状況を確認する場合に適しています。

関連項目 プロセス視点

システムロール

システムで定義されているロールのことです。ロール ID に「_jp1」で始まる名称が付けられています。JP1/IM・Service Support の画面を操作して、環境を構築するユーザーは、このロールに所属している必要があります。

ステータス

案件の状態を表す情報です。案件に対する作業状況を案件ごとに案件一覧から確認できます。通常、案件が解決したか、解決していないのであればどの段階かを監視、集計するために使用します。

関連項目 案件、案件一覧

ステータス ID

JP1/IM・Service Support 内でステータスを一意に識別するための ID です。デフォルトでは、通常の運用で使用するステータスの ID が 8 種類、ユーザー拡張用に用意されているステータスの ID が 10 種類あります。

制御文字

このマニュアルでは、次に示す文字を制御文字と呼びます。

- ASCII 文字コードの 0x00 ~ 0x1F と 0x7F の文字

(タ行)

対象システム

JP1/IM・Service Support の管理対象となるシステムを意味します。JP1/IM・Service Support の管理対象となったシステムは、プロセスワークボード一覧で管理されます。

関連項目 プロセスワークボード一覧

添付資料

案件に添付できるファイルを指します。

(ハ行)

プロセス

このマニュアルでは次の二つの意味で使用しています。

- JP1/IM・Service Support でカテゴリ分けした作業の単位。インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理の 4 種類がある。
- 製品が動作するための内部プログラム

関連項目 インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理

プロセス間 ID

案件作成時に自動で採番される関連案件通し番号と、エスカレーションごとに上がる番号を組み合わせた値をプロセス間 ID と呼びます。関連案件通し番号が同じ案件は、エスカレーションによって関連づけられた案件だとわかります。エスカレーションごとに上がる番号によって、その案件が何回エスカレーションしたかがわかります。JP1/IM・Service Support 内で一意の ID となります。

プロセス視点

メイン画面（案件状況）で案件の状況を確認するときの視点のことです。プロセス視点は、特定のシステム内のプロセスの状況を詳細に確認する場合に適しています。

関連項目 システム視点

プロセスの標準案件フォーム

プロセスワークボードごとに異なる案件フォームを登録しておくことで、複数の案件フォームを使い分けられます。プロセスの標準案件フォームは、プロセスごとに設定されたデフォルトで使用する案件フォームのことです。[案件フォームの管理]画面で設定できます。

プロセスワークボード

プロセスごとの作業を記録する場所の単位です。ユーザーは、プロセスワークボード上で案件の登録や更新、ほかのプロセスへのエスカレーションなど、問題解決に向けた作業を実施します。

関連項目 プロセス

プロセスワークボード一覧

プロセスごとの作業を管理するプロセスワークボードの一覧のことです。対象システム、プロセスの階層で管理され、階層ごとに案件を案件一覧で参照できます。

関連項目 プロセスワークボード、対象システム、プロセス、案件一覧

プロセスワークボード管理者

プロセスワークボードの管理をするユーザー、ロールのことです。プロセスワークボード管理者になると、そのプロセスワークボードに対する編集権限と案件に対するすべてのアクセス権を持つようになります。

変更管理

IT サービスの改善を目的とした、IT サービスの変更を検討するための活動です。変更による障害発生リスクや業務への影響度を考慮に入れた上で、変更内容の審議と変更計画の立案を実施します。JP1/IM・Service Support では、この活動の内容を「変更管理」と呼ばれるプロセスワークボード上で管理します。

関連項目 プロセスワークボード

(マ行)

メイン画面（案件一覧）

JP1/IM・Service Support の主画面の一つです。左フレームにプロセスワークボード一覧、右上フレームに案件一覧、右下フレームに案件プレビューが表示されます。この画面を起点に案件の管理を実施します。

メイン画面（案件状況）

JP1/IM・Service Support の主画面の一つです。左フレームにメニュー、右上フレームに状況確認、右下フレームに対象案件一覧が表示されます。この画面を起点に、案件の作業状況の管理を実施します。

メール管理サーバ

メールによる案件登録の際に、送信されたメールを管理するメールサーバです。

問題管理

システムの正常運用を妨げる事象の原因を追求、解決するための活動です。ユーザーからの問い合わせやシステム障害などを機に、原因追及が必要と判断したものを問題点として管理し、その問題点の根本原因の究明と恒久的な解決策を提示します。

JP1/IM・Service Support では、この活動の内容を「問題管理」と呼ばれるプロセスワークボード上で管理します。

関連項目 プロセスワークボード

(ラ行)

リリース管理

変更管理で検討した IT サービスの改善を、実装するための活動です。実装計画に基づき、構築、テスト、実装を実施します。

JP1/IM・Service Support では、この活動の内容を「リリース管理」と呼ばれるプロセスワークボード上で管理します。

関連項目 プロセスワークボード

ロール

JP1/IM - Service Support にログインするユーザーをグループ定義したものです。ユーザーと同様に、プロセスワークボード、案件へのアクセス権を与えられます。

索引

数字

08-11 の変更内容 159
08-50 の変更内容 158
08-51 の変更内容 158
09-00 の変更内容 158

I

IT サービス

用語解説 160

J

JP1/IM - Service Support

案件解決の流れ 9
環境構築 29
用語解説 160
ログインとログアウト 19

JP1/NETM/AIM

用語解説 160

jp1admin ユーザー

[ユーザー管理]画面 35
用語解説 160

JP1 イベント

用語解説 160

W

WWW コンテナサーバ

用語解説 160

WWW サーバ

用語解説 160

あ

アクセス権

アクセス権の削除 57
アクセス権の追加 56
設定手順 54
割り当て 54

[アクセス権編集]画面 56

案件

案件一覧 79

案件一覧(用語解説) 161

[案件作成]画面から作成する 104

案件情報を編集する 110

案件の作業状況を表示する 89

案件プレビュー 81

受付から解決まで 12

エスカレーションする 113

簡易検索する 100

関連案件を表示する 92

検索結果を確認する 101

検索条件を指定する 94

検索する 94

削除する 116

作成する 104

詳細を表示する 83

処理する 110

処理の流れ 72

ステータスを変更する 113

表示する 83

フィルタリングして表示する 83

メールから作成する 107

用語解説 161

履歴を表示する 87

案件 ID

用語解説 161

案件管理 DB

用語解説 161

案件管理 DB サーバ

用語解説 161

案件管理コンソール

用語解説 161

案件管理サーバ

用語解説 161

[案件検索結果一覧]画面 102

[案件検索条件指定]画面 96

[案件作成]画面 105

[案件参照]画面 84

案件情報を CSV ファイルに出力する 117

案件情報を編集する 110

案件に関連する情報を参照する 131

- 案件の作業状況を表示する 89
 - 案件の状況確認とレポート出力 119
 - 案件の状況を確認する 125
 - 案件の状況をシステム視点から確認する 125
 - 案件の状況をプロセス視点から確認する 126
 - 案件の表示と操作 71
 - 案件のレポートを出力する 128
 - 案件フォーム
 - 削除 60
 - 情報の参照 59
 - 用語解説 162
 - 案件フォーム情報の参照と設定 59
 - [案件フォームの管理]画面 59
 - [案件フォームの詳細情報]画面 60
 - [案件編集]画面 111
 - 案件履歴を表示する 87
-
- い
-
- インシデント管理
 - 用語解説 162
-
- え
-
- エスカレーション
 - エスカレーションする 113
 - 用語解説 162
 - [エスカレーション先指定]画面 114
-
- か
-
- カスタマイズ
 - ステータスのカスタマイズ 62
 - 画面
 - [アクセス権編集]画面 56
 - [案件検索結果一覧]画面 102
 - [案件検索条件指定]画面 96
 - [案件作成]画面 105
 - [案件参照]画面 84
 - [案件フォームの管理]画面 59
 - [案件フォームの詳細情報]画面 60
 - [案件編集]画面 111
 - [エスカレーション先指定]画面 114
 - [関連案件状態]画面 92
 - [作業状況の表示]画面 90
 - [対象システム管理]画面 41
 - [対象システム作成]画面 42
 - [対象システム編集]画面 43
 - [プロセスワークボード作成]画面 45
 - [プロセスワークボード参照]画面 53
 - [プロセスワークボード編集]画面 50
 - メイン画面(案件一覧) 74
 - メイン画面(案件状況) 120
 - [ユーザー管理]画面 30
 - [ユーザー作成]画面 31
 - [ユーザー選択]画面 37
 - [ユーザーの詳細情報]画面 23
 - [ユーザー編集]画面 33
 - [ユーザー編集]画面(ログインユーザー用) 25
 - [履歴の表示]画面 87
 - [ロール一覧]画面 24
 - [ロール管理]画面 36
 - [ロール作成]画面 36
 - [ロール編集]画面 38
 - [ログイン]画面 20
 - 画面操作時(案件管理)のメッセージ 141
 - 画面操作時(ユーザー管理, ロール管理)のメッセージ 135
 - [関連案件状態]画面 92
 - 関連案件を表示する 92
 - 関連リンク
 - 案件に関連する情報を参照する 131
-
- け
-
- 検索
 - 案件の検索結果を確認する 101
 - 案件の検索条件を指定する 94
 - 案件を簡易検索する 100
 - 検索する 94
-
- さ
-
- [作業状況の表示]画面 90
-
- し
-
- システム視点
 - 用語解説 162

システムロール
 用語解説 162
 [ロール管理]画面 36
 所属するロールの確認 23

す

ステータス
 アクセス権 55
 ステータスのカスタマイズ 62
 変更する 113
 用語解説 162
 ステータス ID
 用語解説 162
 ステータスのカスタマイズ 62

せ

制御文字
 ステータス名称の編集 66
 用語解説 162
 設定する
 アクセス権の削除 57
 アクセス権の追加 56
 アクセス権の割り当て 54
 案件フォーム情報の参照と設定 59
 ステータスのカスタマイズ 62
 対象システム情報の編集 42
 対象システムの削除 44
 対象システムの作成 41
 対象システムの追加 41
 プロセスワークボード情報の編集 49
 プロセスワークボードの削除 51
 プロセスワークボードの作成 45
 プロセスワークボードの参照 52
 プロセスワークボードの追加 45
 メンバーの追加 38
 ユーザー情報の編集 32
 ユーザーの削除 34
 ユーザーの作成 30
 ユーザーの追加 30
 ロールの削除 39
 ロールの作成 35
 ロールの追加 35

ロールの編集 37

そ

操作する

案件に関連する情報を参照する 131
 案件の検索結果を確認する 101
 案件の検索条件を指定する 94
 案件の作業状況を表示する 89
 案件の状況を確認する 125
 案件の詳細を表示する 83
 案件のレポートを出力する 128
 案件履歴を表示する 87
 案件を簡易検索する 100
 案件を検索する 94
 案件を表示する 83
 案件をフィルタリングして表示する
 83
 関連案件を表示する 92
 所属するロールの確認 23
 ログアウト 27
 ログイン 20
 ログインユーザー情報 (パスワード・
 電話番号) の変更 24
 ログインユーザー情報の確認 23

た

対象システム

対象システム情報の編集 42
 対象システムの削除 44
 対象システムの作成 41
 対象システムの追加 41
 用語解説 163
 [対象システム管理]画面 41
 [対象システム作成]画面 42
 [対象システム編集]画面 43
 他プロセスへのエスカレーション 16

て

添付資料

[案件作成]画面 105
 用語解説 163

ふ

プロセス

用語解説 163

プロセス間 ID

用語解説 163

プロセス視点

用語解説 163

プロセスの標準案件フォーム

用語解説 163

プロセスワークボード

プロセスワークボード一覧 78

プロセスワークボード情報の編集 49

プロセスワークボードの削除 51

プロセスワークボードの作成 45

プロセスワークボードの参照 52

プロセスワークボードの追加 45

用語解説 163

プロセスワークボード一覧

用語解説 163

プロセスワークボード管理者

[プロセスワークボード作成]画面 45

[プロセスワークボード編集]画面 50

用語解説 164

[プロセスワークボード作成]画面 45

[プロセスワークボード参照]画面 53

[プロセスワークボード編集]画面 50

へ

変更管理

用語解説 164

め

メイン画面(案件一覧) 74

[アクション]メニュー 75

案件一覧 79

案件プレビュー 81

[オプション]メニュー 77

簡易検索エリア 78

[新規作成]メニュー 75

ツールバー 74

[表示]メニュー 76

プロセスワークボード一覧 78

ページめくりアンカー 77

メニュー 75

用語解説 164

メイン画面(案件一覧)の見方 74

メイン画面(案件状況) 120

案件状況 121

関連リンク 121

集計データのファイル出力 121

状況確認 121

対象案件一覧 124

ツールバー 120

メニュー 121

用語解説 164

メイン画面(案件状況)の見方 120

メール管理サーバ

用語解説 164

メッセージ一覧 135

メッセージの記載形式 134

メッセージの形式 134

メッセージの出力形式 134

も

問題管理

用語解説 164

ゆ

ユーザー管理

ユーザー情報の編集 32

ユーザーの削除 34

ユーザーの追加 30

[ユーザー管理]画面 30

[ユーザー作成]画面 31

[ユーザー選択]画面 37

ユーザーとロールの作成 30

ユーザーの作成 30

[ユーザーの詳細情報]画面 23

[ユーザー編集]画面 33

[ユーザー編集]画面(ログインユーザー用)
25

よ

用語解説 160

り

リリース管理

用語解説 164

[履歴の表示]画面 87

ろ

ロール

用語解説 165

[ロール一覧]画面 24

ロール管理

メンバーの削除 39

メンバーの追加 38

ロールの削除 39

ロールの追加 35

ロールの編集 37

[ロール管理]画面 36

[ロール作成]画面 36

ロールの作成 35

[ロール編集]画面 38

ログアウト 27

ログイン 20

[ログイン]画面 20

ログインユーザー情報(パスワード・電話番号)の変更 24

ログインユーザー情報の確認 23

ログインユーザー情報の確認と変更 23