

JP1 Version 11

IT サービス管理 基本ガイド

3021-3-A21-20

前書き

■ 対象製品

P-2A2C-8FBL JP1/Service Support 11-50 (適用 OS : Windows Server 2016, Windows Server 2012, Windows Server 2008 R2)

P-2A2C-8LBL JP1/Service Support Starter Edition 11-50 (適用 OS : Windows Server 2016, Windows Server 2012, Windows Server 2008 R2)

■ 輸出時の注意

本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法の規制並びに米国輸出管理規則など外国の輸出関連法規をご確認の上、必要な手続きをお取りください。

なお、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

HITACHI, HiRDB, JP1, uCosminexus は、株式会社日立製作所の商標または登録商標です。

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。

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 および Excel 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。

ODBC は、米国 Microsoft Corporation が提唱するデータベースアクセス機構です。

Oracle と 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です。

RSA および BSAFE は、米国 EMC コーポレーションの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

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。

その他記載の会社名、製品名などは、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

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/>).

This product includes software developed by Daisuke Okajima and Kohsuke Kawaguchi (<http://relaxngcc.sf.net/>).

This product includes software developed by the Java Apache Project for use in the Apache JServ servlet engine project (<http://java.apache.org/>).

This product includes software developed by Andy Clark.



JP1/Service Support は、米国 EMC コーポレーションの RSA BSAFE(R)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



■ マイクロソフト製品のスクリーンショットの使用について

マイクロソフトの許可を得て使用しています。

■ 発行

2017年11月 3021-3-A21-20



■ 著作権

Copyright (C) 2016, 2017, Hitachi, Ltd.

Copyright (C) 2017, Hitachi Solutions, Ltd.

変更内容

変更内容 (3021-3-A21-20) JP1/Service Support 11-50

追加・変更内容	変更箇所
なし。	-

単なる誤字・脱字などはお断りなく訂正しました。

はじめにお読みください

■ JP1/Service Support でできること

JP1/Service Support は、IT システムで日々発生するシステム利用者からの問い合わせや障害などに、ITIL (IT インフラストラクチャ・ライブラリ) のサービスサポートの考えに基づいて、効率良く対処するための製品です。

ITIL のサービスサポートでは、日々発生するシステム利用者からの問い合わせや障害などをインシデントと呼びます。また、インシデントに効率良く対処するために、プロセスという単位で作業をカテゴリー分けしています。

JP1/Service Support は、インシデントや次に示すプロセスの作業をプロセスワークボードという場所に案件として登録することで、作業状況を記録したり、別のプロセスに作業を依頼 (エスカレーション) したりします。

「インシデント管理」プロセス

システムに対する問い合わせやシステムの正常な運用を妨げる事象などを、案件として扱います。

「問題管理」プロセス

根本原因を追究する必要がある案件を扱います。

「変更管理」プロセス

案件の根本原因を追究した結果、システム構成の変更が必要となった場合、その変更内容の審議や変更計画などを案件として扱います。

「リリース管理」プロセス

変更内容や変更計画などが承認された場合、対象システムの実装計画の立案、実行、確認などを案件として扱います。

各プロセスの詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「IT サービス管理でのサービスサポートの役割」についての説明を参照してください。プロセスワークボードの詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「プロセスワークボードによる案件の管理」についての説明を参照してください。

JP1/Service Support を導入すれば、案件の一覧表示や自動配信されるメール通知、データベースに蓄積された過去の案件の対処履歴の利用などによって、効率良くインシデントに対処できます。また、登録された案件の件数、案件が登録されてからクローズするまでの平均所要時間などをレポートに出力して、分析結果を案件管理の運用や体制の改善に生かします。

■JP1/Service Support 導入前

効率良く対処するには
どのインシデントから
着手すればいいのだろう？



サービスサポートの担当者

運用や体制に問題が
ないか把握しにくい……



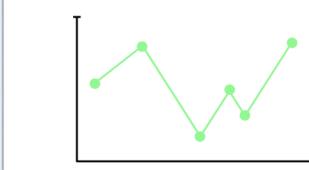
サービスサポートの管理者

JP1/Service Supportを導入

■JP1/Service Support 導入後

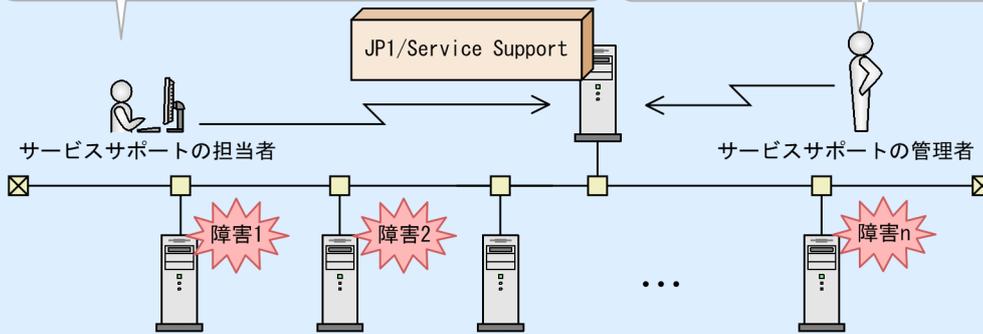
ID_XXXXの案件の作業期限が
近づいています。
タイトル：障害1
優先度：至急
ステータス：調査中
担当者：Richard Roe
作業期限：2015/11/01 17:00

障害1	至急
障害2	標準
：	：
障害n	大至急



案件として登録したインシデントのうち、
作業期限が近いものや優先順位が高いものから着手しよう！

出力したレポートの分析結果を案件
管理の運用や体制の改善に生かそう！



■ メイン画面 (案件一覧)

案件として登録されたインシデントを一覧表示します。この画面を起点として、案件に対処します。

メニュー

案件一覧

対象システム

プロセスワークボード

プロセスワークボード一覧

種別	担当者	発生日時	解決日時	優先度	ステータス	システム	プロセス	案件ID
標準	受付	2013/06/01 11:00	2012/06/16 18:40:00	184000	sys001	incident-00180	2012/06/16 18:40:00	
標準	受付	2013/06/01 11:00	2012/06/16 13:42:00	134200	sys001	incident-00178	2012/06/16 13:42:00	
至急	受付	2012/09/01 11:00	2012/06/13 12:30:00	123000	sys001	incident-00177	2012/06/13 12:30:00	
標準	受付	2013/06/01 11:00	2012/06/13 09:10:00	091000	sys001	incident-00176	2012/06/13 09:10:00	
至急	調査中	2012/09/01 11:00	2012/06/11 14:10:00	141000	sys001	incident-00175	2012/06/11 14:10:00	●●●●●●
標準	調査中	2013/06/01 11:00	2012/06/11 10:30:00	103000	sys001	incident-00174	2012/06/11 10:30:00	
標準	調査中	2013/06/01 11:00	2012/06/10 14:30:00	143000	sys001	incident-00173	2012/06/10 14:30:00	
標準	クローズ	2013/06/01 11:00	2012/06/10 15:50:00	155000	sys001	incident-00172	2012/06/09 11:13:00	
至急	受付	2012/06/06 17:00	2012/06/05 15:46:08	154608	sys001	incident-00186	2012/06/05 15:38:41	
大至急	受付	2012/07/01 11:00	2012/05/30 23:30:00	233000	sys001	incident-00179	2012/05/30 23:30:00	
標準	クローズ	2013/06/01 11:00	2012/06/03 11:42:00	114200	sys001	incident-00171	2012/05/27 16:22:00	
標準	調査中	2013/06/01 11:00	2012/06/02 15:55:00	155500	sys001	incident-00170	2012/05/27 14:55:00	
標準	クローズ	2012/06/01 11:00	2012/06/02 11:42:00	114200	sys001	incident-00169	2012/05/27 06:20:00	

■ メイン画面 (案件状況)

解決していない案件の件数を表示したり、レポートを出力したりします。この画面を起点として、案件の作業状況を管理します。

メニュー

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
受注管理システム	件数	21	12	2	8	0	6	2	2	2	2	1	0
	前週比	+4▲	+2▲	-1▼	+3▲	+6▲	-1▼	0=	0=	0=	0=	+1▲	0=
	前月比	+21▲	+17▲	+2▲	+8▲	+8▲	0=	+6▲	+2▲	+2▲	+2▲	+1▲	0=
発注管理システム	件数	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0
	前週比	0=	+1▲	0=	-1▼	0=	-1▼	0=	0=	0=	0=	0=	0=
	前月比	+1▲	+1▲	0=	0=	0=	0=	+1▲	0=	+1▲	+1▲	0=	0=

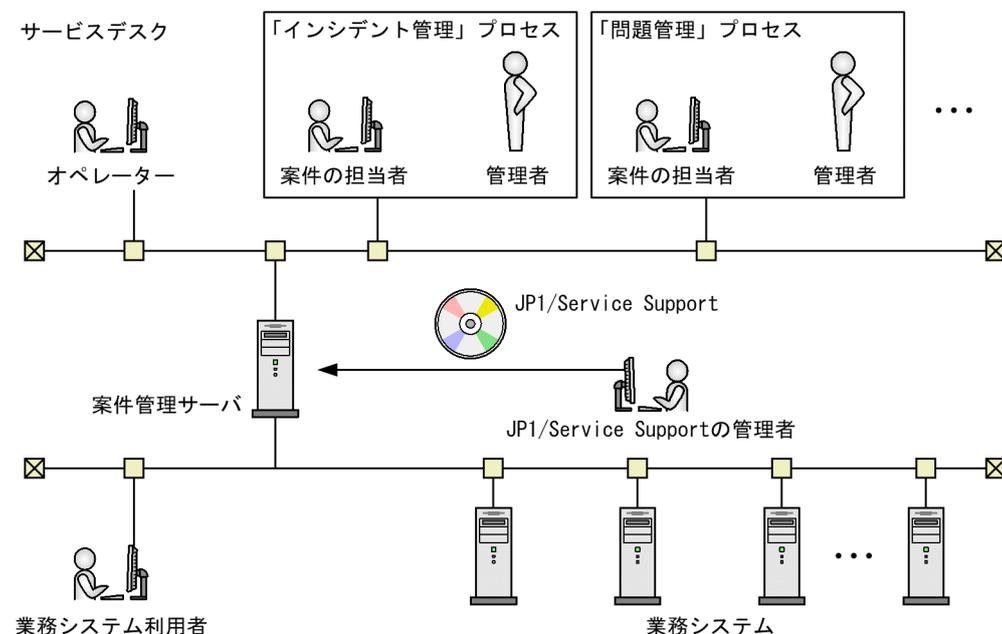
■ このマニュアルで説明すること

このマニュアルでは、ITILのサービスサポートの「インシデント管理」プロセスおよび「問題管理」プロセスで、次の運用ができるようになることを目指します。

- 「インシデント管理」プロセスおよび「問題管理」プロセスの担当者が、JP1/Service Supportに案件として登録されたインシデントを調査・解決する。
- 「インシデント管理」プロセスおよび「問題管理」プロセスの管理者が、案件が登録されてからクローズするまでの平均所要時間を出力したレポートを分析し、案件管理の運用を改善する。

「インシデント管理」プロセスおよび「問題管理」プロセス以外のプロセスを含めた運用については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「企業内システムの運用管理」の説明を参照してください。

このマニュアルでは、次に示す IT システムおよび組織の構成に基づいて運用手順を説明します。



(凡例)

...: 省略を示す。

サービスデスク

オペレーターが業務システムで発生したインシデントを JP1/Service Support に案件として登録したり、インシデントの問い合わせ元に対処結果を連絡したりします。

「インシデント管理」プロセス

サービスデスクのオペレーターによって登録された案件が、過去に登録された案件の類似案件であるか調査します。類似案件である場合は、インシデントに対処します。類似案件ではない場合は、「問題管理」プロセスに案件をエスカレーションします。

「問題管理」プロセス

「インシデント管理」プロセスによってエスカレーションされた案件の根本原因を調査し、その結果に基づいて案件に対処します。

案件管理サーバ

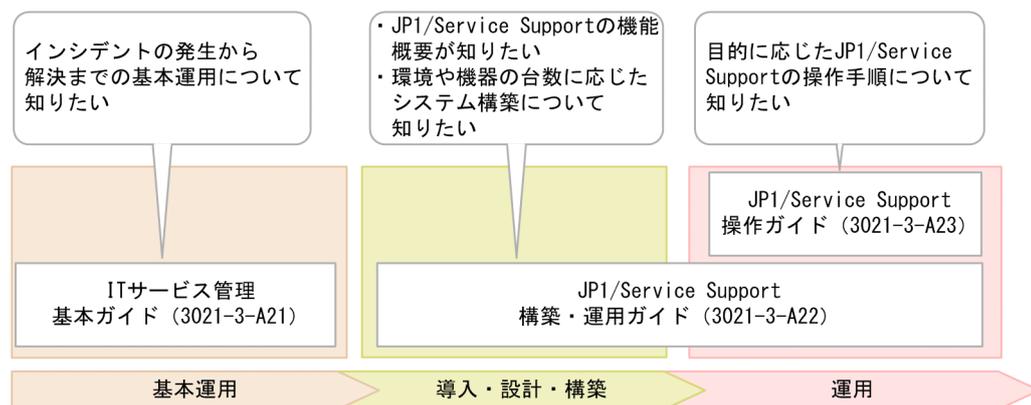
JP1/Service Support がインストールされたサーバです。インストール、セットアップ、各機能の設定などは、JP1/Service Support の管理者によって実施されます。

業務システム

このマニュアルで説明する、JP1/Service Support の管理対象のシステムです。50 台のサーバで構成されています。

■ マニュアルの読み方

JP1/Service Support のマニュアル体系と、知りたい内容に応じた読み方を次に示します。



他マニュアルへの参照先は、「～については、マニュアル「△△」の「○○」の説明を参照してください。」の形式で記載しています。「○○」をキーワードとしてマニュアル「△△」内を検索して、該当する説明をお読みください。

各画面での操作は、次に示す環境を前提としています。

案件管理サーバでの操作

Windows Server 2008 R2 を使用している環境

JP1/Service Support での操作

Windows 7, Internet Explorer 8.0, Excel を使用している環境

製品の改良などによって、このマニュアルに掲載されている画面はご使用の製品画面と一部異なることがあります。あらかじめご了承ください。

目次

前書き 2

変更内容 5

はじめにお読みください 6

1	JP1/Service Support の構築	13
1.1	JP1/Service Support の構築の流れ	14
1.2	インストール前の準備	15
1.3	JP1/Service Support のインストール	16
1.3.1	提供媒体を使用して JP1/Service Support をインストールする	16
1.4	JP1/Service Support のセットアップ	17
1.4.1	案件管理 DB をセットアップする	17
1.4.2	ODBC データソースを設定する	18
1.4.3	JP1/Service Support を起動する	19
1.5	運用に合わせて案件を管理するための環境構築	21
1.5.1	このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容	21
1.5.2	JP1/Service Support にログインする	23
1.5.3	ユーザーを作成する	25
1.5.4	ロールを作成する	28
1.5.5	ロールにユーザーを割り当てる	30
1.5.6	対象のシステムを作成する	32
1.5.7	プロセスワークボードを作成する	34
1.5.8	ユーザーおよびロールに案件へのアクセス権を設定する	36
1.5.9	案件フォームをカスタマイズする	39
1.5.10	メール通知を有効にする流れ	43
1.6	JP1/Service Support の設定を変更するときの操作	55
1.6.1	JP1/Service Support のサービスを起動する	55
1.6.2	JP1/Service Support のサービスを停止する	55
2	登録された案件に基づくインシデントの解決	57
2.1	インシデントを案件として登録してからクローズするまでの流れ	58
2.2	インシデントを案件として登録する【サービスデスク】	60
2.3	案件の担当者および対処の優先度を付ける【インシデント管理】	63
2.4	案件の調査【インシデント管理】	65
2.4.1	案件を調査する流れ【インシデント管理】	65
2.4.2	担当している案件の状態を確認する【インシデント管理】	65

2.4.3	期限前メール通知があった案件を確認する【インシデント管理】	66
2.4.4	過去の案件を検索して類似案件かどうか確認する【インシデント管理】	68
2.5	案件をエスカレーションする【インシデント管理】	71
2.6	案件の担当者および対処の優先度を付ける【問題管理】	74
2.7	案件の調査【問題管理】	76
2.7.1	案件を調査する流れ【問題管理】	76
2.8	案件への対処案を作成する【問題管理】	77
2.9	案件の対処案を確認して承認する【問題管理】	79
2.10	案件に対処する【問題管理】	81
2.11	案件をクローズする【問題管理】	82
2.12	サービスデスクに案件の対処完了を連絡する【インシデント管理】	84
2.13	インシデントの発生元に対処完了を連絡する【サービスデスク】	85
2.14	案件をクローズする【インシデント管理】	88

3 案件管理の運用の改善 90

3.1	案件管理の運用を改善する流れ	91
3.2	一定期間ごとのレポートの出力	92
3.2.1	集計データが日単位に作成されるように設定する	92
3.2.2	一定期間ごとの集計データをレポートに出力する	93
3.3	出力したレポートを分析して案件管理の運用を改善する	97

付録 98

付録 A	もっと使いこなすには？	99
付録 B	各バージョンの変更内容	100
付録 B.1	11-10 の変更内容	100
付録 C	このマニュアルの参考情報	101
付録 C.1	関連マニュアル	101
付録 C.2	マイクロソフト製品の表記	101
付録 C.3	説明文で使用する書式	102
付録 C.4	インストール先フォルダの表記	102
付録 C.5	製品名の表記	103
付録 C.6	英略語	103
付録 C.7	KB (キロバイト) などの単位表記	104
付録 D	用語解説	105

索引 107

1

JP1/Service Support の構築

基本運用のための環境を構築して，JP1/Service Support を使用できるようにします。

1.1 JP1/Service Support の構築の流れ

JP1/Service Support をインストールするサーバ（案件管理サーバ）および業務システム利用者のマシンが、このマニュアルで説明する運用に適しているかを確認します。そのあと、JP1/Service Support をインストールします。インストールが完了したら、JP1/Service Support のセットアップ、および運用に合わせて案件を管理するための環境構築を実施します。

JP1/Service Support の構築の流れを次に示します。



（凡例）

▼ : 作業の流れ

関連項目

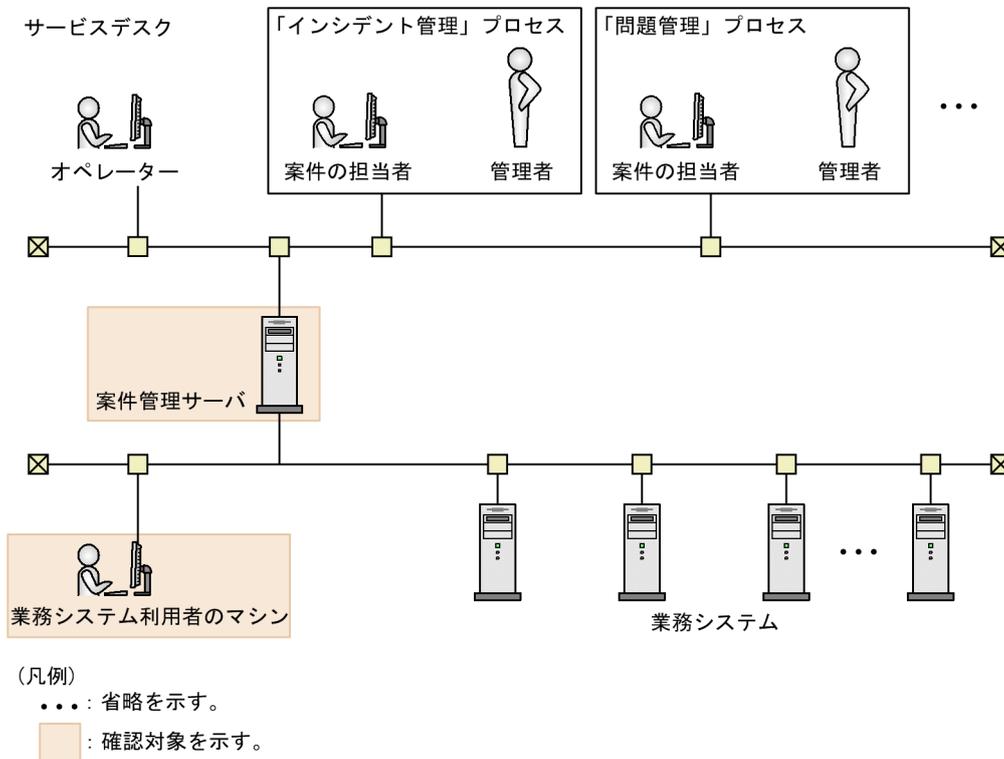
- [1.2 インストール前の準備](#)
- [1.3 JP1/Service Support のインストール](#)
- [1.4 JP1/Service Support のセットアップ](#)
- [1.5 運用に合わせて案件を管理するための環境構築](#)

1.2 インストール前の準備

案件管理サーバおよび業務システム利用者のマシンが、このマニュアルで説明する運用に適しているかを確認します。

背景

確認対象の案件管理サーバおよび業務システム利用者のマシンを次の図に示します。



前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. 案件管理サーバとするサーバが、次の条件を満たしていることを確認する。
 - 実装メモリ：3.0 GB 以上
 - ディスクの空き容量：48.0GB 以上 (M サイズでのセットアップ時)
 - OS：Windows Server 2016, Windows Server 2012, または Windows Server 2008 R2
2. 業務システム利用者のマシンが、次の条件を満たしていることを確認する。
 - OS：Windows Server 2016, Windows Server 2012, Windows Server 2008 R2, Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, または Windows 7
 - WWW ブラウザー：Internet Explorer (11, 10, 9, または 8)
3. JP1/Service Support を構築する OS ユーザーが、Administrators 権限を持っているか確認する。

1.3 JP1/Service Support のインストール

ここでは、JP1/Service Support のインストール手順を説明します。

1.3.1 提供媒体を使用して JP1/Service Support をインストールする

提供媒体を使用して、案件管理サーバに JP1/Service Support をインストールします。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. 提供媒体を該当するドライブに入れ、インストールする。

自動で起動するインストーラーの指示に従ってインストールしてください。

次の項目を指定してください。

- ユーザー情報
- インストール先フォルダ

指定したインストール先フォルダ下に「JP1SS」フォルダが作成され、配下に製品がインストールされます。インストール先フォルダは、38 バイト以内の絶対パスで指定してください。

使用できる文字は、半角英数字、および「[, , ;, *, ?, ", <, >, |, \$, %, &, ', ` , /, ^, !, #, {, }, [,], +, -, =, @, ~, :, ¥¥」を除く半角記号です。

デフォルトは、システムドライブ:¥Program Files (x86)¥Hitachi¥JP1SS です。

- スタートメニューに表示されるプログラムフォルダ名
デフォルトは、「JP1_Service Support」です。

メモ

JP1/Service Support をインストールしたサーバのホスト名を確認して、記録しておくと便利です。JP1/Service Support の設定時やログイン時、ここで記録した情報を使います。

2. 再起動を要求された場合は、OS を再起動する。

1.4 JP1/Service Support のセットアップ

ここでは、このマニュアルで説明している機能を使用するために必要なセットアップ手順を説明します。

1.4.1 案件管理 DB をセットアップする

JP1/Service Support に登録された案件を管理するデータベース（案件管理 DB）を、案件管理サーバにセットアップします。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. JP1/Service Support - DB Server 以外の JP1/Service Support のサービスが停止しているか確認する。

「[1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する](#)」を参照してください。

2. jsssetupinfo.bat コマンドを、テキストエディタなどで開く。

jsssetupinfo.bat コマンドの格納先は次のとおりです。

*JP1/Service Support*のインストール先フォルダ¥conf¥setup¥jsssetupinfo.bat

3. jsssetupinfo.bat コマンドの内容を確認する。

jsssetupinfo.bat コマンドのファイル形式を次に示します。

```
@rem All Rights Reserved. Copyright (C) 2007, Hitachi, Ltd.
@rem Licensed Material of Hitachi, Ltd.

@rem データベース格納ディレクトリ
@set IMSSDBDIR =JP1/Service Supportのインストール先フォルダ ¥db

@rem データベースのポート番号
@set IMSSDBPORT =24400

@rem WebサーバのHTTPポート番号
@set IMSSHHTTPPORT =24401

@rem WebコンテナサーバのWebサーバ連携のポート番号
@set IMSSWEBCONPORT =24402

@rem Webコンテナサーバのシャットダウンのポート番号
@set IMSSWEBSHUPORT =24403

@rem システム設定用のWebサーバのHTTPポート番号
@set IMSSWEBHTTPPORT =24404
```

ここでは、jsssetupinfo.bat コマンドの内容は初期設定のままとして、セットアップを進めます。

メモ

案件管理 DB の格納先や、JP1/Service Support で使用するポート番号を変更する場合は、jsssetupinfo.bat コマンドの内容を編集します。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「新規インストール時のセットアップ手順」の説明を参照してください。

4. スタートメニューから [プログラム] - [JP1_Service Support] - [JP1_SS コマンドプロンプト] を選択する。

メモ

ユーザーアカウント制御機能が有効で、Administrator 以外の Administrators 権限を持つ OS ユーザーが JP1/Service Support を構築する場合は、スタートメニューの [プログラム] - [JP1_Service Support] - [JP1_SS コマンドプロンプト] を右クリックし、[管理者として実行] を選択したあと、コマンドを実行してください。

5. jsssetup.bat コマンドを実行する。

次のように実行してください。

```
jsssetup.bat -s M
```

案件管理 DB がサイズ M (30 ギガバイト) でセットアップされます。

jsssetup.bat コマンドの詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「jsssetup.bat (セットアップ)」の説明を参照してください。

次の作業

ODBC データソースを設定します。

関連項目

- [1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する](#)
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「新規インストール時のセットアップ手順」の説明
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「jsssetup.bat (セットアップ)」の説明

1.4.2 ODBC データソースを設定する

セットアップした案件管理 DB と JP1/Service Support を接続するために、案件管理サーバで ODBC データソースを設定します。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. 次のファイルを実行して、[ODBC データソース アドミニストレーター] 画面を表示する。
システムドライブ: %WINDIR%\SysWOW64\odbcad32.exe
2. [システム DSN] タブを選択する。
3. [追加] ボタンをクリックする。
[データソースの新規作成] ダイアログボックスが表示されます。
4. [HiRDB ODBC3.0 Driver] を選択し、[完了] ボタンをクリックする。
[HiRDB Driver Setup] ダイアログボックスが表示されます。
5. 設定情報を入力し、[HiRDB Driver Setup] ダイアログボックスの [OK] ボタンをクリックする。
次の情報を入力し [OK] ボタンをクリックすると、[ODBC データソース アドミニストレーター] 画面に戻ります。

項目	入力する設定情報
[DSN]	jp1imss
[PDHOST (HOST name)]	—
[PDNAMEPORT (HiRDB port number)]	—
[HiRDB Client environment definition file name (absolute path name)]	JP1/Service Supportのインストール先フォルダ\dbms\db %CONF%\emb\HiRDB.ini

(凡例)

— : 指定しない

6. [ODBC データソース アドミニストレーター] 画面の [OK] ボタンをクリックする。
ODBC データソースが設定されます。

1.4.3 JP1/Service Support を起動する

JP1/Service Support を起動するために、JP1/Service Support のサービスを起動します。

サービスは、Windows Server 2016、Windows Server 2012 R2、Windows Server 2012、または Windows Server 2008 R2 のサービスコントロールマネージャから起動できます。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. Windows Server 2008 R2 の場合は、スタートメニューから、[管理ツール] - [サービス] を選択する。Windows Server 2016、Windows Server 2012 R2 および Windows Server 2012 の場合

は、スタート画面から、[管理ツール] - [サービス] を選択するか、スタート画面の [すべてのアプリ] - [サービス] を選択する。

[サービス] ダイアログボックスが表示されます。

2. 起動するサービスを右クリックし、ポップアップメニューから [開始] を選択する。

次に示す順序でサービスを起動してください。

- JP1/Service Support - DB Server サービス
- JP1/Service Support サービス
- JP1/Service Support - Web Service サービス
- JP1/Service Support - Task Service サービス※

注※

案件情報の集計、期限前通知、滞留案件通知およびメールによる案件登録コマンドを自動実行したい場合は、JP1/Service Support - Task Service サービスを起動します。

これらのコマンドを自動実行する場合、タスク実行サービス定義ファイルに設定する必要があります。タスク実行サービス定義ファイルがデフォルトの状態では JP1/Service Support - Task Service サービスを起動させると、実行するコマンドがないので失敗します。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「定義ファイル」 - 「タスク実行サービス定義ファイル (jplimss_service_setting.conf)」の説明を参照してください。

1.5 運用に合わせて案件を管理するための環境構築

ここでは、このマニュアルが前提としている運用に合わせて環境を構築する手順を説明します。

1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容

インストールおよびセットアップ後に構築する、JP1/Service Support の環境の設定内容を示します。ここで示した内容に基づいて、以降の手順を説明します。

表 1-1 ユーザー情報の設定内容

ユーザー ID	名前	パスワード	メールアドレス	ユーザーの役割
10000	佐藤大輔	S3730i	satou_daisuke@example.com	サービスデスクのオペレーター
10100	Pedro Garcia	R5742r	pedro_garcia@example.com	インシデント管理の担当者
10200	鈴木直樹	S6818j	suzuki_naoki@example.com	インシデント管理の管理者
10300	高橋真由美	Y7651h	takahashi_mayumi@example.com	問題管理の担当者
10400	Mary Miller	J4858s	mary_miller@example.com	問題管理の管理者
19900	田中彩	H9725h	tanaka_aya@example.com	JP1/Service Support の管理者

表 1-2 ロールの設定内容

ロール ID	ロール名	メンバー
_jplITsystem	プロセスワークボード管理ロール	• jpladmin • 田中彩
_jpluser	ユーザー管理ロール	
_jplworkmgr	作業管理ロール	
GWebIncident	業務システムインシデント管理	• Pedro Garcia • 鈴木直樹
GWebProblem	業務システム問題管理	• 高橋真由美 • Mary Miller
GWebServiceDesk	業務システムサービスデスク	佐藤大輔

表 1-3 対象のシステムの設定内容

システム ID	システム名
GManagementSystem	業務システム

表 1-4 プロセスワークボードの設定内容

プロセスワークボード ID	システム	プロセス	プロセスワークボード管理者	案件フォーム	状態
GManagementSystemIncident	業務システム	インシデント管理	鈴木直樹	[プロセスの標準案件フォームを使用する] をチェック	運用中
GManagementSystemProblem		問題管理	Mary Miller		

表 1-5 アクセス権の設定内容

プロセスワークボードのプロセス	権限				エスカレーション	案件の承認	案件のクローズ
	案件の作成	案件の編集	案件の参照	案件の削除			
インシデント管理	次のロールを設定： <ul style="list-style-type: none"> 業務システムインシデント管理 業務システムサービスデスク 	次のロールおよびユーザーを設定： <ul style="list-style-type: none"> 業務システムインシデント管理 業務システムサービスデスク Pedro Garcia 鈴木直樹 	すべてのロールを設定	鈴木直樹を設定	設定しない	鈴木直樹を設定	
問題管理	次のロールを設定： <ul style="list-style-type: none"> 業務システム問題管理 	次のロールおよびユーザーを設定： <ul style="list-style-type: none"> 業務システム問題管理 高橋真由美 Mary Miller 		Mary Miller を設定	Pedro Garcia および鈴木直樹を設定	Mary Miller を設定	

表 1-6 メールによる通知の設定内容

メール送信のタイミング	説明	送信対象者
案件クローズ通知	プロセスワークボードの案件がクローズされたときにメールを送信する。	案件作成者
案件の担当者変更通知	[案件編集] 画面で担当者を変更したときにメールを送信する。	変更後の案件担当者
作業期限前通知（期限前メール通知）	案件の作業期限が、あらかじめ指定した日数前まで迫ったときにメールを送信する。	案件担当者、およびプロセスワークボード管理者

メール送信のタイミング	説明	送信対象者
滞留案件通知	案件の処理状況が、滞留されていると見なされたときにメールを送信する。	案件担当者、およびプロセスワークボード管理者

関連項目

- 1.5.3 ユーザーを作成する
- 1.5.4 ロールを作成する
- 1.5.5 ロールにユーザーを割り当てる
- 1.5.6 対象のシステムを作成する
- 1.5.7 プロセスワークボードを作成する
- 1.5.8 ユーザーおよびロールに案件へのアクセス権を設定する

1.5.2 JP1/Service Support にログインする

ユーザー ID およびパスワードを入力して、JP1/Service Support にログインします。

操作手順

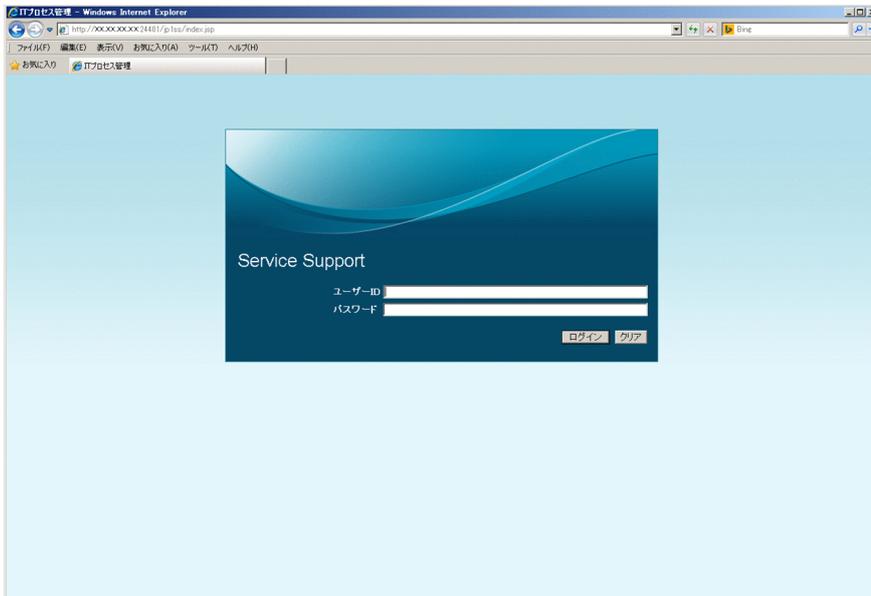
1. WWW ブラウザーを起動して、[ログイン] 画面の URL を指定する。

[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、「1.3.1 提供媒体を使用して JP1/Service Support をインストールする」で記録した、サーバのホスト名を指定します。

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 です。

2. [ログイン] 画面で、次に示す情報を入力する。



[ユーザー ID] : jpladmin

[パスワード] : jpladmin

3. [ログイン] ボタンをクリックする。

JP1/Service Support へのログインに成功すると、[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2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えられます。

メイン画面 (案件一覧)

The screenshot shows the 'Service Support' application interface. The top menu includes '案件一覧' (Case List), 'システム視点' (System View), 'プロセス視点' (Process View), and '案件データのファイル出力' (Export Case Data). The main area displays a table of incidents with columns for status, priority, and dates. A detailed view of a selected incident is shown below, including fields for 'タイトル' (Title), '更新日時' (Last Updated), 'システム' (System), 'プロセス' (Process), '発生日時' (Occurrence Date), '作業期限' (Due Date), '担当者' (Assignee), 'ステータス' (Status), '顧客名' (Customer Name), '問い合わせ者' (Contact Person), '案件種別' (Case Type), 'プロセスID' (Process ID), '問題分野' (Problem Area), '備考' (Remarks), '登録日時' (Registration Date), '開始日時' (Start Date), '完了日時' (Completion Date), '重大度' (Severity), and '重大度の理由' (Reason for Severity).

[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 'Service Support' application interface with a focus on the '案件状況' (Case Status) section. The left menu includes '案件状況', 'システム視点', 'プロセス視点', '案件データのファイル出力', and '関連リンク'. The main area features a summary table for 'システム視点' (System View) and 'プロセス視点' (Process View), and a list of incidents below.

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
受注管理システム	件数	21	17	2	8	8	0	6	2	2	2	1	0
	前週比	+4▲	+2▲	-1▼	+3▲	+4▲	-1▼	0-	0-	0-	0-	+1▲	0-
	前月比	+21▲	+17▲	+2▲	+8▲	+8▲	0-	+6▲	+2▲	+2▲	+2▲	+1▲	0-
発注管理システム	件数	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0
	前週比	0-	+1▲	0-	-1▼	0-	-1▼	0-	0-	0-	0-	0-	0-
	前月比	+1▲	+1▲	0-	0-	0-	0-	+1▲	0-	+1▲	+1▲	0-	0-

Below the summary table, there is a list of incidents with columns for '優先度' (Priority), 'ステータス' (Status), 'タイトル' (Title), '担当者' (Assignee), '作業期限' (Due Date), '更新日時' (Last Updated), 'システム' (System), 'プロセス' (Process), and '案件ID' (Case ID).

関連項目

- 1.3.1 提供媒体を使用して JP1/Service Support をインストールする

1.5.3 ユーザーを作成する

JP1/Service Support を使用するユーザーを作成します。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

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. 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。

3. ユーザー情報を入力する。

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'http://XX.XX.XX.XX:24401/ - ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer'. The page title is 'ユーザー作成' (User Creation). Below the title are tabs for '登録' (Registration) and '閉じる' (Close). The main content is a form with the following fields:

属性	値
ID*	<input type="text"/>
名前*	<input type="text"/>
英語名:	<input type="text"/>
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:	<input type="text"/>
役職:	<input type="text"/>
役職順位:	<input type="text"/>
メールアドレス:	<input type="text"/>
電話番号:	<input type="text"/>
電話番号2:	<input type="text"/>
コメント:	<input type="text"/>

次の表の例を参考に入力してください。

項目	入力する設定情報
[ID]	10100
[名前]	Pedro Garcia
[パスワード]	R5742r
[パスワードの確認入力]	R5742r
[メールアドレス] ※	pedro_garcia@example.com

注※ JP1/Service Support からのメール通知の宛先です。

4. メニューから、[登録] を選択する。

ユーザーが作成され、[ユーザー管理] 画面に戻ります。

5. 手順 2~4 を繰り返して、すべてのユーザーを作成する。

このマニュアルでは、「1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容」の「表 1-1 ユーザー情報の設定内容」で示すすべてのユーザーを作成します。

次の作業

ユーザーが所属するグループ（ロール）を作成します。

関連項目

- 1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容

1.5.4 ロールを作成する

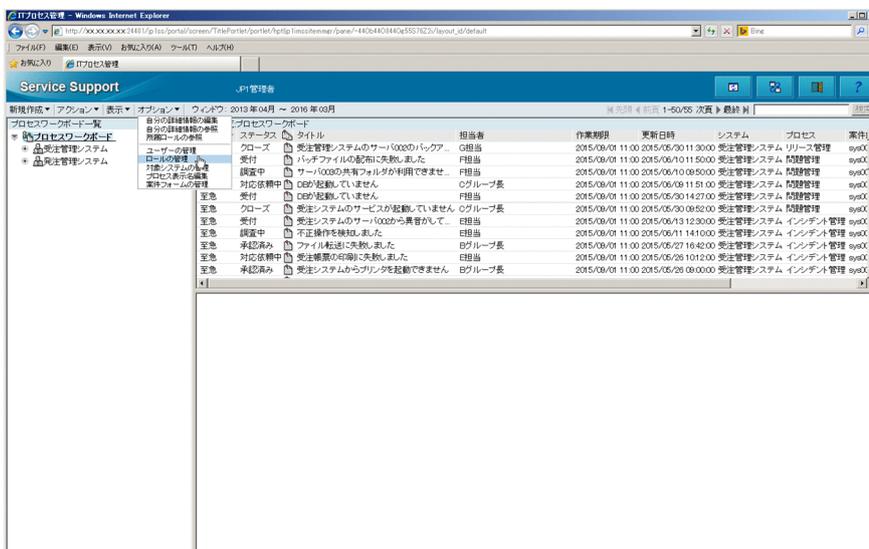
JP1/Service Support で管理するユーザーを、JP1/Service Support での作業分担に合わせてグループ化できます。これをロールと呼びます。ロールを定義することで、ロール単位で操作対象にアクセス権限を割り当てられます。ここでは、ユーザーが所属するロールを作成します。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

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。



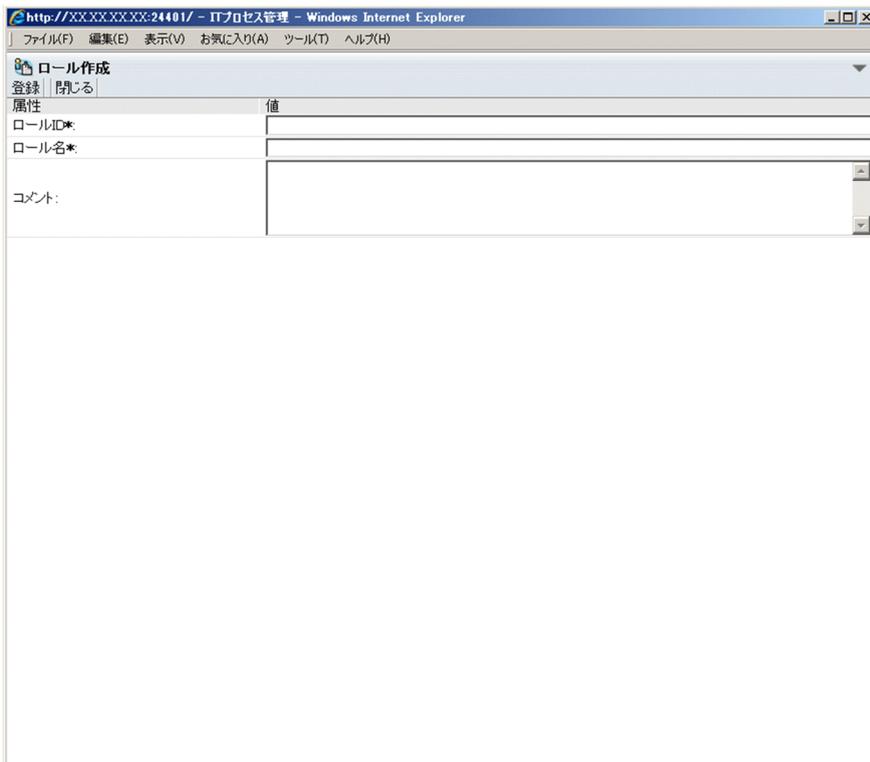
[ロール管理] 画面が表示されます。

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。

3. ロール情報を入力する。



次の表の例を参考に入力してください。

項目	入力する設定情報
[ロール ID]	GWebIncident
[ロール名]	業務システムインシデント管理

4. メニューから、[登録] を選択する。

ロールが作成され、[ロール管理] 画面に戻ります。

5. 手順 2~4 を繰り返して、すべてのロールを作成する。

このマニュアルでは、「1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容」の「表 1-2 ロールの設定内容」で示すすべてのロールを作成します。

次の作業

作成したロールにユーザーを割り当てます。

関連項目

- 1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容

1.5.5 ロールにユーザーを割り当てる

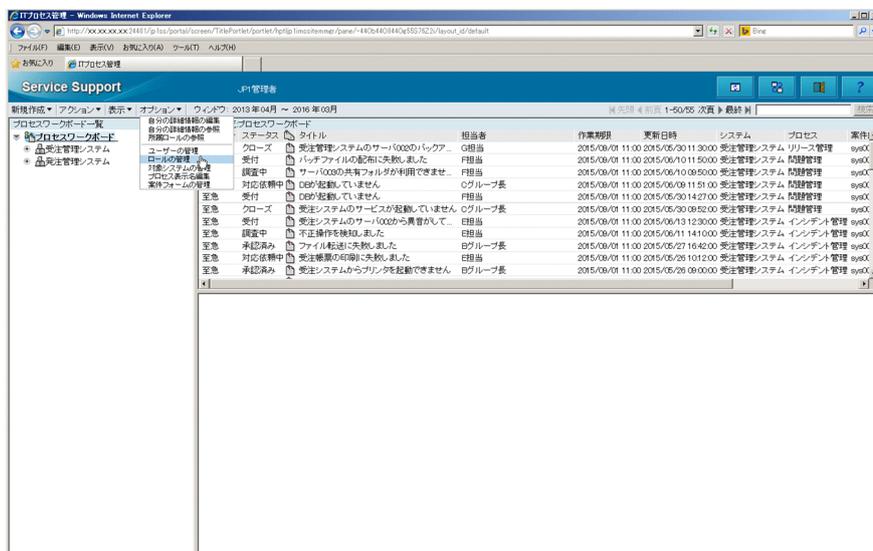
作成したロールにユーザーを割り当てます。アクセス権の設定や案件の担当者などにロールを指定すると、ここでロールのメンバーとして割り当てたすべてのユーザーに同じ設定を適用できるようになります。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

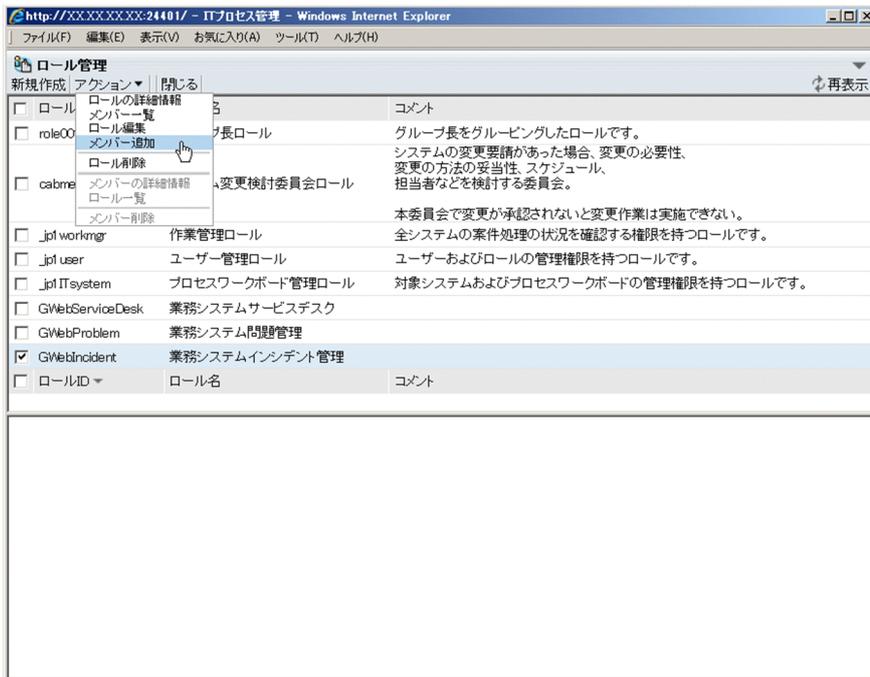
操作手順

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。



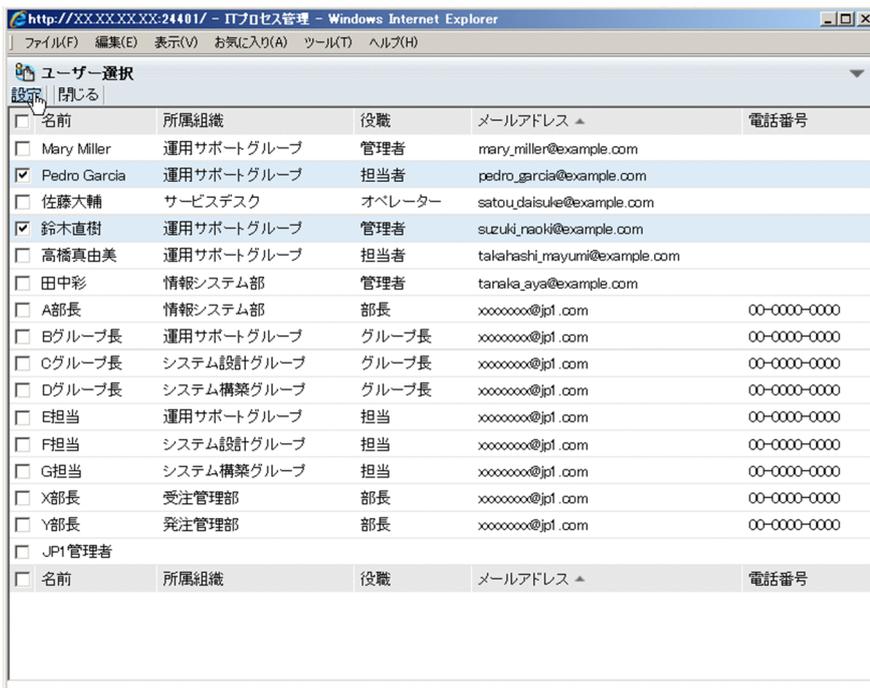
[ロール管理] 画面が表示されます。

2. ユーザーに割り当てたいロールをチェックして、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. ロールのメンバーとして追加したいユーザーをチェックして、メニューから、[設定] を選択する。



選択したユーザーがロールのメンバーとして登録され、[ロール管理] 画面に戻ります。

4. 手順 2～3 を繰り返して、作成したすべてのロールにユーザーを割り当てる。

このマニュアルでは、「1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容」の「表 1-2 ロールの設定内容」で示すとおりユーザーを割り当てます。



[対象システム作成] 画面が表示されます。

3. 対象システム情報を入力する。



次の表の例を参考に入力してください。

項目	入力する設定情報
[システム ID]	GManagementSystem
[システム名]	業務システム

4. メニューから、[登録] を選択する。

システムが作成され、[対象システム管理] 画面に戻ります。

次の作業

対象のシステムに、プロセス（「インシデント管理」、「問題管理」など）ごとの作業を記録する場所（プロセスワークボード）を作成します。

関連項目

- 1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容

1.5.7 プロセスワークボードを作成する

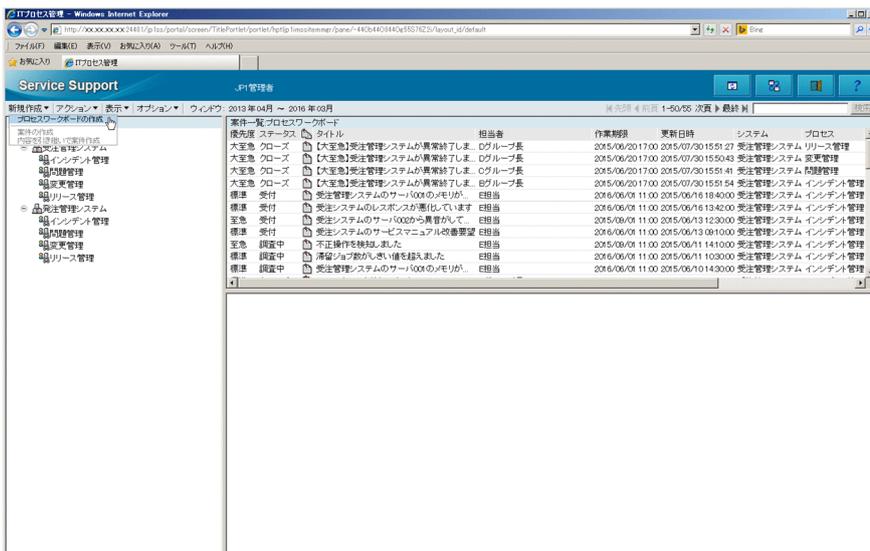
対象のシステムに、プロセス（「インシデント管理」、「問題管理」など）ごとの作業を記録する場所（プロセスワークボード）を作成します。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

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。

2. [基本設定] タブで、基本情報を設定する。

次の表の例を参考に入力または設定してください。

項目	入力または選択する設定情報
[プロセスワークボード ID]	GManagementSystemIncident
[システム]	業務システム
[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] をチェック
[状態]	運用中
[プロセスワークボード管理者]	鈴木直樹

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作成され、[メイン] 画面（案件一覧）に戻ります。

4. 手順 1～3 を繰り返して、すべての対象のシステムにプロセスが「インシデント管理」「問題管理」のプロセスワークボードを作成する。

このマニュアルでは、「1.5.1 このマニュアルで構築する JPI/Service Support の環境の設定内容」の「表 1-4 プロセスワークボードの設定内容」で示すすべてのプロセスワークボードを作成します。

次の作業

ユーザーおよびロールに対して、プロセスワークボードに登録された案件へのアクセス権を設定します。

関連項目

- 1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容

1.5.8 ユーザーおよびロールに案件へのアクセス権を設定する

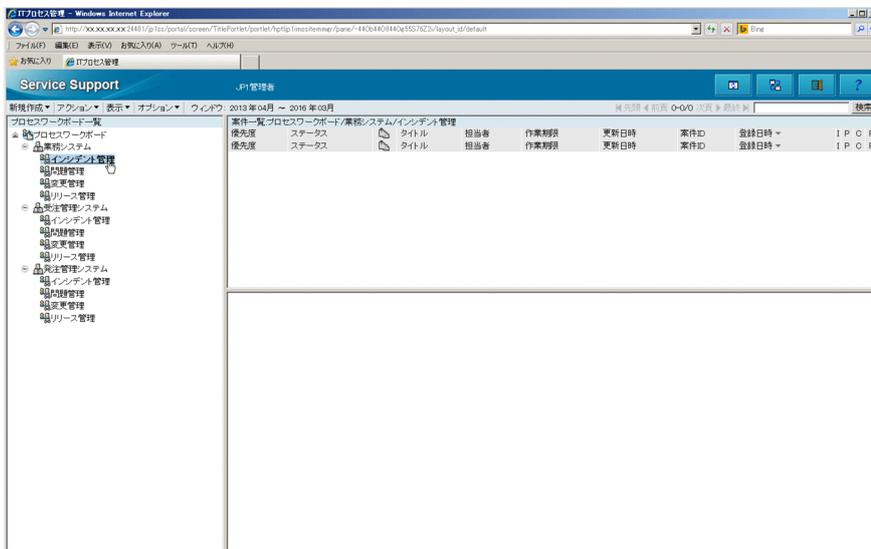
プロセスワークボードに登録された案件へのアクセス権を編集します。アクセス権はプロセスワークボードごとに編集します。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

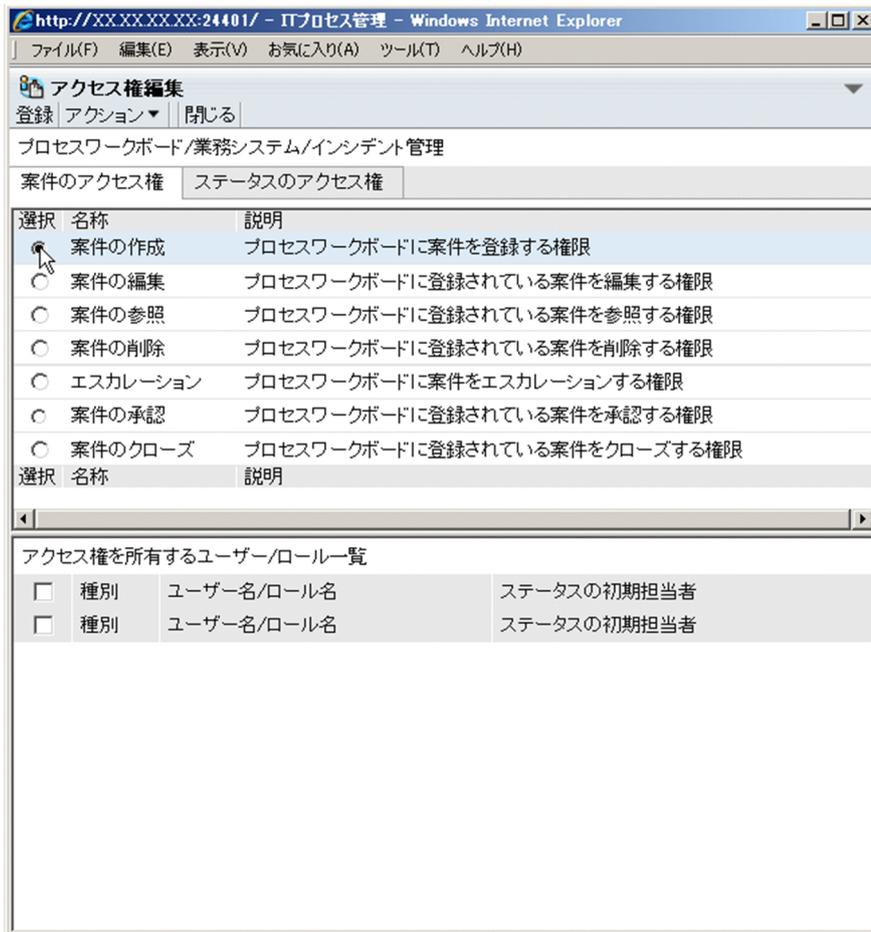
操作手順

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、アクセス権を編集するプロセスワークボードを選択する。



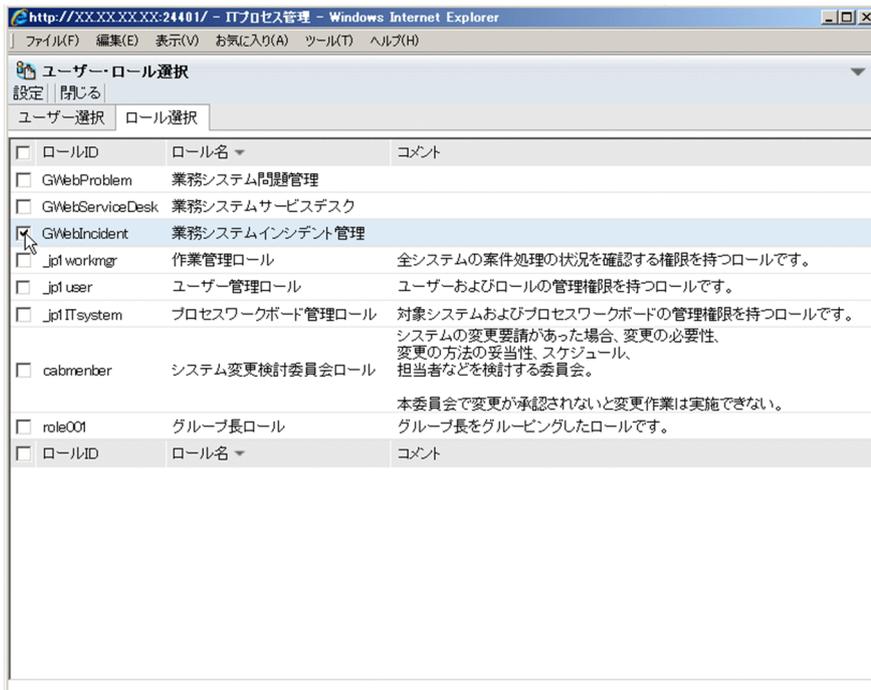
ここでは、例としてシステム「業務システム」の「インシデント管理」を選択します。

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. [案件のアクセス権] タブで、編集するアクセス権を選択する。



ここでは、例として [案件の作成] 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. [ロール選択] タブを選択したあと、追加するロールをチェックする。



ここでは、例として [GWebIncident 業務システムインシデント管理] および [GWebServiceDesk 業務システムサービスデスク] をチェックします。

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. 手順 4~6 の操作を繰り返して、手順 1 で選択したプロセスワークボードのすべてのアクセス権を編集する。

8. [アクセス権編集] 画面のメニューから、[登録] を選択する。



編集したアクセス権が反映され、[メイン] 画面に戻ります。

9. 手順 1～8 の操作を繰り返して、すべてのプロセスワークボードにアクセス権を設定する。

このマニュアルでは、「1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容」の「表 1-5 アクセス権の設定内容」で示すとおりアクセス権を設定します。

関連項目

- 1.5.1 このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容

1.5.9 案件フォームをカスタマイズする

JP1/Service Support では、プロセスごとに入力項目の異なる、案件情報入力用のテンプレートを用意しています。これは、各プロセスで管理の必要な情報が異なるためです。このマニュアルでは、これらのテンプレートのことを案件フォームと呼びます。案件フォームは、ユーザーの運用に合わせてカスタマイズできます。

前提条件

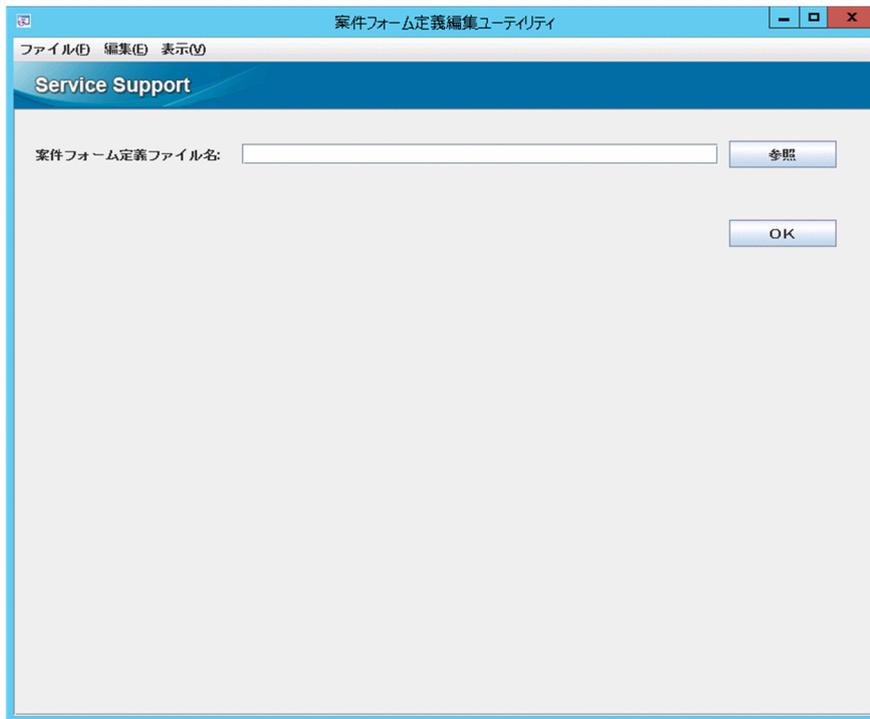
操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. スタートメニューの [プログラム] - [JP1_Service Support] - [JP1_SS コマンドプロンプト] を右クリックし, [管理者として実行] を選択する。
2. 次に示すコマンドを実行する。

```
jssformcustomizer -sys
```

[案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォーム定義選択) が表示されます。



3. [参照] ボタンをクリックして, 表示されるファイル選択のダイアログボックスに, 例としてインシデント管理用の案件フォーム定義ファイルを設定する。

```
JP1/Service Supportのインストール先フォルダ¥itemform¥jssincident.xml
```

4. [案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォーム定義選択) で [OK] ボタンをクリックする。

[案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォームカスタマイズ) が表示されます。

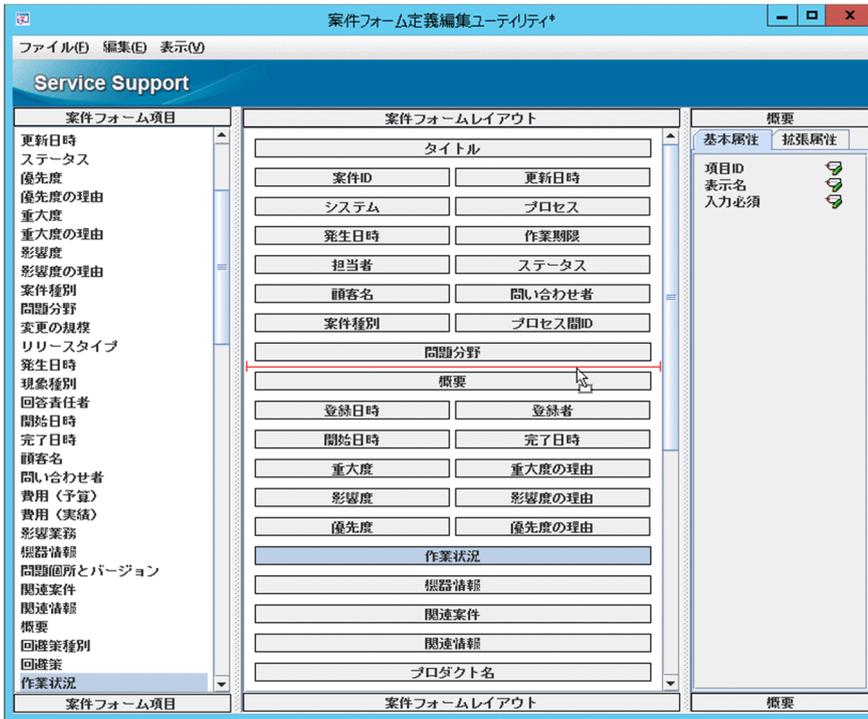


- 案件フォーム項目一覧ペイン
案件フォームに表示できる項目の一覧が表示されます。
- 案件フォームレイアウトペイン
案件フォーム定義ファイルに設定されている情報がレイアウト表示されます。この画面で案件フォーム定義ファイルを編集できます。
- 概要ペイン
[基本属性] タブ、[拡張属性] タブ、[設定値] タブで構成されています。

詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ」の説明を参照してください。

ここでは、案件フォームレイアウトペインにある [作業状況] の表示位置を以降の手順で変更します。

5. 案件フォームレイアウトペインにある [作業状況] をドラッグして、変更したい位置にドロップする。



[案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォームカスタマイズ) のメニューから [表示] - [プレビュー] を選択すると、編集中の案件フォーム定義の内容を確認できます。

6. [案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォームカスタマイズ) のメニューから [ファイル] - [案件フォーム定義] を選択し、案件フォーム名に [GWeb インシデント管理フォーム] を設定する。
7. [案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォームカスタマイズ) のメニューから [ファイル] - [保存] を選択する。
8. [案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォームカスタマイズ) のメニューから [ファイル] - [案件フォーム定義ファイルを開く] を選択する。

表示されるファイル選択のダイアログボックスに、案件検索用の案件フォーム定義ファイルを設定します。

`JP1/Service Supportのインストール先フォルダ¥itemform¥jssdefault.xml`

案件フォーム定義ファイルをカスタマイズした場合、案件検索用の案件フォーム定義ファイルもカスタマイズしてください。カスタマイズの指定が一致していないと、[案件検索条件指定] 画面に項目を表示できない場合や、[案件検索結果一覧] 画面から出力した CSV ファイルの選択肢コードを表示名に変換できない場合があるためです。

9. 手順 5 と同じ操作をする。

10. [案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォームカスタマイズ) のメニューから [ファイル] - [案件フォーム定義] を選択し、案件フォーム名に [GWeb 案件検索性フォーム] を設定する。
11. [案件フォーム定義編集ユーティリティ] 画面 (案件フォームカスタマイズ) のメニューから [ファイル] - [保存] を選択する。
[案件フォーム定義ファイル保存] 画面 (案件フォーム定義ファイルの保存ダイアログ) が表示されます。ここでは、案件検索性の案件フォーム定義ファイル名を「GWebSearchform01.xml」に変更して保存します。
12. JP1/Service Support - DB Server サービス以外の JP1/Service Support のサービスを停止する。
サービスを停止する順序については、「[1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する](#)」の説明を参照してください。
13. 手順 1 を参照してコマンドプロンプトを起動する。

14. 次のコマンドを実行する。

案件フォーム定義ファイル (c:¥customize¥GWebIncidentform01.xml) と案件検索性の案件フォーム定義ファイル (c:¥customize¥GWebSearchform01.xml) を案件フォームに反映する場合の例を次に示します。

```
jssformdef -f c:¥customize¥GWebIncidentform01.xml  
jssformdef -f c:¥customize¥GWebSearchform01.xml
```

JP1/Service Support のサービスを起動したときに、手順 7 および手順 11 で保存した内容が案件フォームに反映されます。

15. JP1/Service Support のサービスを起動する。

サービスを起動する順序については、「[1.6.1 JP1/Service Support のサービスを起動する](#)」の説明を参照してください。

関連項目

- [1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する](#)
- [1.6.1 JP1/Service Support のサービスを起動する](#)
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件フォーム定義ファイルのカスタマイズ」の説明

1.5.10 メール通知を有効にする流れ

まず、業務システム利用者のユーザー情報に、メール通知の宛先となるメールアドレスを登録します。次に、期限前メール通知および滞留案件通知が自動配信されるように設定します。そのあと、メールの内容を定義します。最後に、メールを自動配信するコマンドが定期的に行われるように設定します。

メール通知を有効にする流れを次に示します。

ユーザー情報にメールアドレスを登録する

期限前メール通知が自動配信されるように
プロセスワークボードの設定を編集する

滞留案件通知が自動配信されるように
滞留案件定義ファイルを編集する

自動配信するメールの内容を定義する

メール通知を自動配信するコマンドが定期的に行われるように設定する

(凡例)

▼ : 作業の流れ

(1) ユーザー情報にメールアドレスを登録する

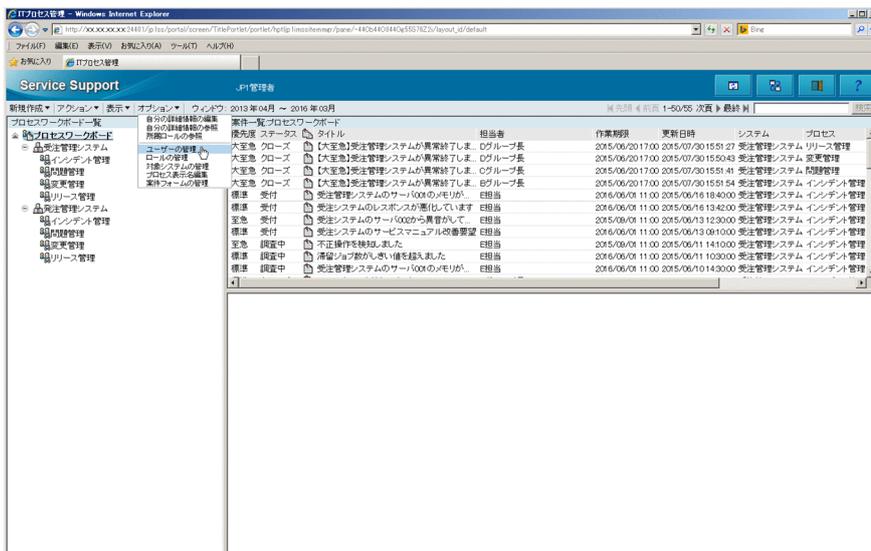
メール通知の宛先となるメールアドレスを、ユーザー情報に登録します。すでに業務システム利用者のユーザー情報にメールアドレスを登録している場合、この操作は不要です。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

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. メールアドレスを登録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。

ID	名前	所属組織	役職	メールアドレス	電話番号
10400	Mary Miller	運用サポートグループ	管理者		
110000	A部長	情報システム部	部長	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
111000	Bグループ長	運用サポートグループ	グループ長	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
112000	Cグループ長	システム設計グループ	グループ長	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
113000	Dグループ長	システム構築グループ	グループ長	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
111100	E担当	運用サポートグループ	担当	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
111200	F担当	システム設計グループ	担当	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
111300	G担当	システム構築グループ	担当	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
200000	X部長	受注管理部	部長	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
100000	Y部長	発注管理部	部長	xxxxxxxx@jp1.com	00-0000-0000
19900	田中彩	情報システム部	管理者	tanaka_aya@example.com	
10300	高橋真由美	運用サポートグループ	担当者	takahashi_mayumi@example.com	
10200	鈴木直樹	運用サポートグループ	管理者	suzuki_naoki@example.com	
10000	佐藤大輔	サービスデスク	オペレーター	satou_daisuke@example.com	
10100	Pedro Garcia	運用サポートグループ	担当者	pedro_garcia@example.com	

[ユーザー編集] 画面が表示されます。

3. [ユーザー編集] 画面でメールアドレスを入力する。

ユーザー編集

登録 | 閉じる

属性 値

ID*: 10400

名前*: Mary Miller

英語名:

パスワード: パスワードを変更する
 パスワード*:
 パスワードの確認入力*:

所属組織: 運用サポートグループ

役職: 管理者

役職順位:

メールアドレス:

電話番号:

電話番号2:

コメント: 問題管理の管理者

メールアドレスには、255 文字以内の半角英数字および ASCII 文字コード表に掲載されている文字を入力できます。

4. 入力したメールアドレスの内容が正しいか確認する。

5. 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。

次の作業

期限前メール通知を自動配信するために、プロセスワークボードを編集します。

(2) 期限前メール通知が自動配信されるようにプロセスワークボードの設定を編集する

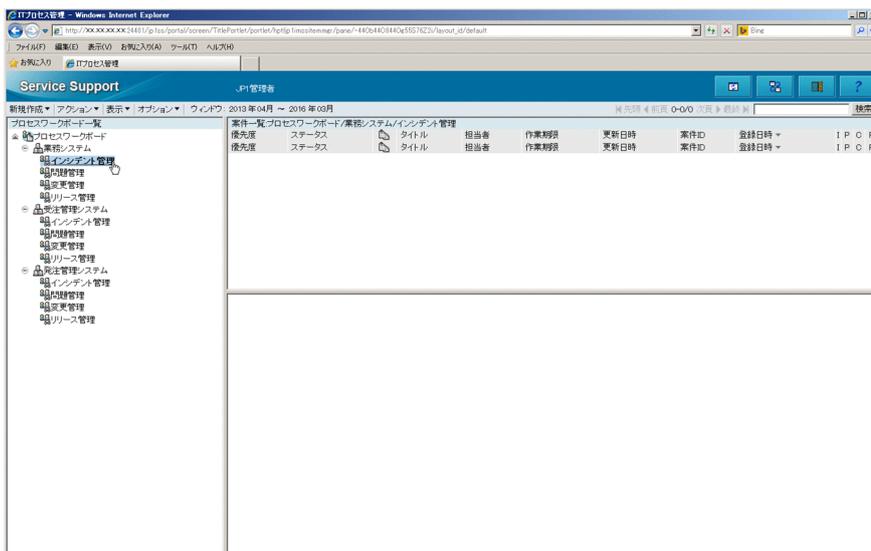
プロセスワークボードの設定を編集して、期限前メール通知を自動配信するコマンドが実行されると、条件に当てはまる案件の担当者、およびプロセスワークボード管理者へ期限前メール通知が配信されるようにします。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

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期限前メール通知を自動配信するプロセスワークボードを選択する。



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。

3. [プロセスワークボード編集] 画面の [基本設定] タブを選択し、[期限前メール通知設定] の各項目を編集する。

次の表の例を参考に入力または設定してください。

項目	入力または選択する設定情報	
[期限前メール通知設定]	[期限前にメール通知を行う]	チェックボックスをチェックする
	[期限前日数]	3 日前
	[メール通知回数設定]	[期限前日数の日から作業期限日まで毎日メール通知] を選択

期限前メール通知を自動配信するコマンドが実行されると、コマンド実行時点から3日後の23:59:59までの間に作業期限が設定されている案件の担当者およびプロセスワークボード管理者へ、期限前メール通知が配信されるように設定されます。

上記の条件以外を設定する場合には、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「期限前メール通知」の説明を参照してください。

4. メニューから [登録] を選択する。

編集内容が反映され、[メイン] 画面（案件一覧）に戻ります。

次の作業

滞留案件通知を自動配信するために、滞留案件定義ファイルを編集します。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「期限前メール通知」の説明

(3) 滞留案件通知が自動配信されるように滞留案件定義ファイルを編集する

滞留案件定義ファイルを編集して、滞留案件通知を自動配信するコマンドが実行されると、条件に当てはまる案件の担当者、およびプロセスワークボード管理者へ滞留案件通知が配信されるようにします。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. 滞留案件定義ファイルを、テキストエディタなどで開く。

滞留案件定義ファイルの格納先は次のとおりです。

`JP1/Service Support` のインストール先フォルダ¥`conf¥command¥jp1informleave_setting.conf`

2. 滞留案件定義情報を記述し、上書き保存する。

ここでは、例としてシステム「業務システム」のプロセスワークボードに対して滞留案件定義情報を記述します。

「インシデント管理」、および「問題管理」のプロセスワークボードに登録されている案件の担当者へ、滞留案件通知が配信される条件を、次のとおり設定します。設定項目と設定内容は「= (イコール)」でつなぎます。

項目 (指定キー名)	入力する設定情報
<code>hptl_jp1_imss_target_pwb_list</code>	<code>GManagementSystemIncident, GManagementSystemProblem</code>
<code>hptl_jp1_imss_target_priority_code</code>	1, 2, 3
<code>hptl_jp1_imss_target_range</code>	24
<code>hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_RESEARCH</code>	60
<code>hptl_jp1_imss_JIMSD_STAT_APPROVED</code>	60

滞留案件通知を自動配信するコマンドが実行されると、過去 24 時間の範囲で、優先度が [大至急] [至急] [標準]、ステータスが [調査中] および [承認済み] で、処理を 1 時間以上放置した案件の担当者およびプロセスワークボード管理者へ、滞留案件通知が配信されるように設定されます。

滞留案件通知が配信される条件については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「滞留案件定義ファイル (jp1informleave_setting.conf)」の説明を参照してください。

次の作業

メール定義ファイルを編集して、自動配信するメールの内容を定義します。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「滞留案件定義ファイル (jp1informleave_setting.conf)」の説明

(4) 自動配信するメールの内容を定義する

SMTP サーバのホスト名や送信者など、JP1/Service Support が配信するメール通知で共通の内容を定義します。また、このマニュアルでの運用に合わせて、案件クローズ時のメール通知を有効にしたり、配信されるメールの内容を確認したりします。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. メール定義ファイルを、テキストエディタなどで開く。

メール定義ファイルの格納先は次のとおりです。

JP1/Service Support のインストール先フォルダ¥conf¥jplimss_mail_setting.conf

2. SMTP サーバのホスト名、送信者、および送信者のメールアドレスを設定する。

ここでは、例として次のとおり設定します。項目と入力する設定情報は「= (イコール)」でつなぎます。

項目 (指定キー名)	入力する設定情報
hptl_jp1_imss_mail_server	MailServer
hptl_jp1_imss_mail_form_name	JP1/ServiceSupport
hptl_jp1_imss_mail_form_address	administrator@hitachi.com
hptl_jp1_imss_mail_auth_method	none

3. 案件の担当者変更時にメール通知されるように設定する。

指定キー名「hptl_jp1_imss_mail_item_charge_flag」を「ON」に設定します。

4. 案件クローズ時に、案件の登録者にメール通知されるように設定する。

指定キー名「hptl_jp1_imss_mail_item_close_flag」を「ON」に設定します。

5. 期日前メール通知、案件滞留通知、案件の担当者変更時および案件クローズ時のメール通知で配信されるメールの内容を確認する。

初期設定での、それぞれのメール通知の内容は次のとおりです。

メール通知の種類	配信先	タイトル	本文
期日前メール通知	案件の担当者	【作業期限通知 担当者向け】案件の作業期限が迫っています	作業期限が近づいている案件は件数 件です。 優先度が大至急の案件は件数 件です。 優先度が至急の案件は件数 件です。 優先度が標準の案件は件数 件です。 システム：対象のシステム名 プロセス：プロセス名 ----- 案件 ID の案件の作業期限が近づいています。

メール通知の種類	配信先	タイトル	本文
期日前メール通知	案件の担当者	【作業期限通知 担当者向け】 案件の作業期限が迫っています	タイトル：案件のタイトル 優先度：案件の優先度 ステータス：案件のステータス 担当者：案件の担当者に設定された値 作業期限：案件の作業期限 ----- :
	プロセスワークボード管理者	【作業期限通知 プロセスワークボード管理者向け】 件数 件の案件の作業期限が迫っています	作業期限が近い案件数をお知らせします。 期限前日数：期限前日数 メール通知回数設定：メールで通知する頻度 システム：システム名 プロセス：プロセス ID 案件数：件数 件 優先度が大至急の案件は件数 件です。 優先度が至急の案件は件数 件です。 優先度が標準の案件は件数 件です。
案件滞留通知	案件の担当者	【滞留案件通知 担当者向け】 案件の処理が遅れています	処理が遅れている案件は件数 件です。 ステータスごとの滞留案件の件数 監視対象となる優先度：監視対象の優先度 更新されていない時間：ステータスごとの滞留案件と見なされる時間 システム：システム名 プロセス：プロセス名 ----- 案件 ID の案件の処理が遅れています。 タイトル：案件のタイトル 優先度：案件の優先度 ステータス：案件のステータス 担当者：案件の担当者に設定された値 更新日時：案件の更新日時 ----- :
	プロセスワークボード管理者	【滞留案件通知 プロセスワークボード管理者向け】 件数 件の案件の処理が遅れています	処理が遅れている案件数をお知らせします。 処理が遅れている案件は件数 件です。 ステータスごとの滞留案件の件数 監視対象となる優先度：監視対象の優先度 更新されていない時間：ステータスごとの滞留案件と見なされる時間 システム：システム名 プロセス：プロセス名

メール通知の種類	配信先	タイトル	本文
案件の担当者変更時のメール通知	変更後の案件の担当者	【案件担当者変更通知 案件 ID】 案件のタイトル	<p>「案件 ID：案件 ID」の案件の担当者に変更になりました。</p> <p>システム：システム名 プロセス：プロセス名 タイトル：案件のタイトル 優先度：案件の優先度 ステータス：案件のステータス 担当者：案件の担当者に設定された値 作業期限：案件の作業期限</p>
案件クローズ時のメール通知	案件の担当者	【案件クローズ通知 案件 ID】 案件のタイトル	<p>「案件 ID：案件 ID」の案件がクローズになりました。</p> <p>システム：システム名 プロセス：プロセス名 タイトル：案件のタイトル 優先度：案件の優先度 ステータス：案件のステータス 担当者：案件の担当者に設定された値 作業期限：案件の作業期限</p>

6. メール定義ファイルを上書き保存する。

7. メール定義ファイルの内容が正しいか確認する。

8. 次の JP1/Service Support のサービスを停止する。

- JP1/Service Support - Web Service
- JP1/Service Support

サービスを停止する順序については、「[1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する](#)」の説明を参照してください。

9. JP1/Service Support のサービスを起動する。

サービスを起動する順序については、「[1.6.1 JP1/Service Support のサービスを起動する](#)」の説明を参照してください。

メール定義ファイルの編集結果が JP1/Service Support に反映されます。

メモ

メール定義ファイルでは、ここで説明した以外にも次のような機能について設定できます。

- ユーザー削除時のメール通知
- ロール削除時のメール通知
- 案件作成時のメール通知

- 案件エスカレーション時のメール通知
- メールによる案件登録

詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メール定義ファイル (jplimss_mail_setting.conf)」の説明を参照してください。

次の作業

期限前メール通知、および滞留案件通知を自動配信するコマンドを定期的に自動で実行するために、タスク実行サービス定義ファイルを編集します。

関連項目

- [1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する](#)
- [1.6.1 JP1/Service Support のサービスを起動する](#)
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メール定義ファイル (jplimss_mail_setting.conf)」の説明

(5) メール通知を自動配信するコマンドが定期的に実行されるように設定する

期限前メール通知、および滞留案件通知を自動配信するコマンドを定期的に自動で実行するために、タスク実行サービス定義ファイルを編集します。

前提条件

- 操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。
- JP1/Service Support - Task Service サービスが停止している。

操作手順

1. タスク実行サービス定義ファイルを、テキストエディタなどで開く。

タスク実行サービス定義ファイルの格納先は次のとおりです。

*JP1/Service Support*のインストール先フォルダ¥conf¥jplimss_service_setting.conf

2. [jssinformperiod] セクションを編集する。

ここでは、例として次のように編集します。

```
[jssinformperiod]
use=true
basetime=03:00
```

期限前メール通知を自動配信するコマンド (jssinformperiod コマンド) が、毎日午前 3 時に実行されるようになります。

jssinformperiod コマンドの実行中は、マシンに負荷が掛かります。JP1/Service Support - DB Server だけが起動している状態で実行するか、夜間などマシンの負荷が小さい時間帯に実行することをお勧めします。

3. [jssinformleave] セクションを編集する。

ここでは、例として次のように編集します。

```
[jssinformleave]
use=true
period=240
monitorStart=08:00
monitorEnd=20:00
```

滞留案件通知を自動配信するコマンド (jssinformleave コマンド) が、毎日午前 8 時から午後 8 時までの期間で 4 時間 (240 分) ごとに実行されるようになります。

jssinformleave コマンドの実行中は、マシンに負荷が掛かります。実行間隔に注意してください。

4. 手順 2～3 で編集した内容が正しいか確認する。

5. タスク実行サービス定義ファイルを上書き保存する。

6. JP1/Service Support - Task Service サービスを起動する。

サービスを起動する手順については、「[1.6.1 JP1/Service Support のサービスを起動する](#)」の説明を参照してください。

タスク実行サービス定義ファイルの編集結果が JP1/Service Support に反映されます。

メモ

- JP1/Service Support - Task Service サービスを利用した定期的なコマンドの実行については、マニュアル「[JP1/Service Support 構築・運用ガイド](#)」の「[タスク実行サービス定義ファイル \(jplimss_service_setting.conf\)](#)」の説明を参照してください。
- コマンドプロンプトを使用して、次に示すコマンドを実行する方法については、マニュアル「[JP1/Service Support 構築・運用ガイド](#)」の「[コマンドプロンプトを使用したコマンドの実行方法](#)」の説明を参照してください。
 - ・ jssdbbackup.bat コマンド (案件管理 DB バックアップ)
 - ・ jssdbreclaim.bat コマンド (案件管理 DB 空き領域解放)
 - ・ jssdbroorg.bat コマンド (案件管理 DB 再編成)

関連項目

- [1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する](#)
- [1.6.1 JP1/Service Support のサービスを起動する](#)
- マニュアル「[JP1/Service Support 構築・運用ガイド](#)」の「[タスク実行サービス定義ファイル \(jplimss_service_setting.conf\)](#)」の説明

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「コマンドプロンプトを使用したコマンドの実行方法」の説明

1.6 JP1/Service Support の設定を変更するときの操作

JP1/Service Support の設定を変更するときは、JP1/Service Support のサービスを起動したり、停止したりします。JP1/Service Support のサービスは決まった順序で起動、または停止する必要があります。ここでは、サービスの起動および停止の順序を説明します。

1.6.1 JP1/Service Support のサービスを起動する

案件管理サーバで、JP1/Service Support のサービスを起動します。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. スタートメニューから [管理ツール] - [サービス] を選択する。

[サービス] ダイアログボックスが表示されます。

2. 起動するサービスを右クリックして、ポップアップメニューから [開始] を選択する。

JP1/Service Support - Task Service サービスは、タスク実行サービス定義ファイルで、案件情報の集計、期限前通知、滞留案件通知、メールによる案件登録のどれかを実行するように設定している場合だけ起動します。設定していない場合に起動すると、エラーが発生します。

次に示す順序でサービスを起動してください。

- JP1/Service Support - DB Server サービス
- JP1/Service Support サービス
- JP1/Service Support - Web Service サービス
- JP1/Service Support - Task Service サービス

1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する

案件管理サーバで、JP1/Service Support のサービスを停止します。

前提条件

操作を実施するユーザーが JP1/Service Support の管理者である。

操作手順

1. スタートメニューから [管理ツール] - [サービス] を選択する。

[サービス] ダイアログボックスが表示されます。

2. 停止するサービスを右クリックして、ポップアップメニューから [停止] を選択する。

次に示す順序でサービスを停止してください。

- JP1/Service Support - Task Service サービス
- JP1/Service Support - Web Service サービス
- JP1/Service Support サービス
- JP1/Service Support - DB Server サービス

2

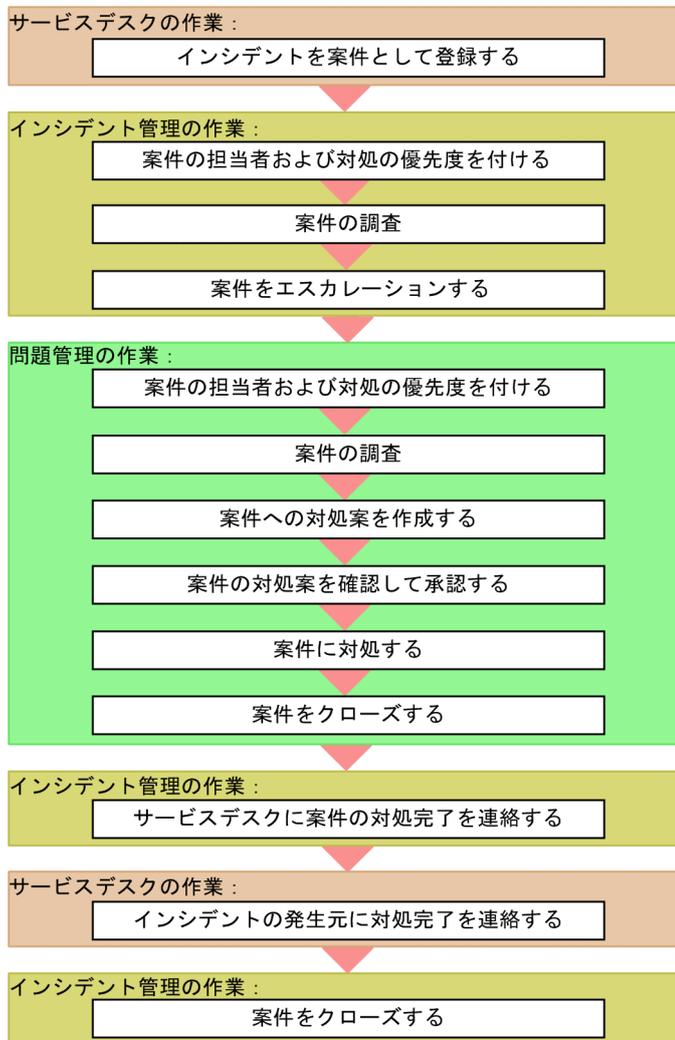
登録された案件に基づくインシデントの解決

対象のシステムで発生したインシデントを JP1/Service Support に案件として登録し、対応の状況を管理することで、インシデントを効率良く解決できます。ここでは、「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」というインシデントを案件として登録してからクローズするまでについて説明します。

2.1 インシデントを案件として登録してからクローズするまでの流れ

業務システムでインシデントが発生すると、問い合わせを受けたサービスデスクのオペレーターが案件を登録します。インシデント管理および問題管理の担当者が案件に対処し、その結果について問い合わせ元の了解を得たあと、インシデント管理の管理者が案件をクローズします。

インシデントを案件として登録してからクローズするまでの流れを次に示します。



(凡例)

▼ : 作業の流れ

関連項目

- 2.2 インシデントを案件として登録する【サービスデスク】
- 2.3 案件の担当者および対処の優先度を付ける【インシデント管理】
- 2.4 案件の調査【インシデント管理】
- 2.5 案件をエスカレーションする【インシデント管理】
- 2.6 案件の担当者および対処の優先度を付ける【問題管理】

- 2.7 案件の調査【問題管理】
- 2.8 案件への対処案を作成する【問題管理】
- 2.9 案件の対処案を確認して承認する【問題管理】
- 2.10 案件に対処する【問題管理】
- 2.11 案件をクローズする【問題管理】
- 2.12 サービスデスクに案件の対処完了を連絡する【インシデント管理】
- 2.13 インシデントの発生元に対処完了を連絡する【サービスデスク】
- 2.14 案件をクローズする【インシデント管理】

2.2 インシデントを案件として登録する【サービスデスク】

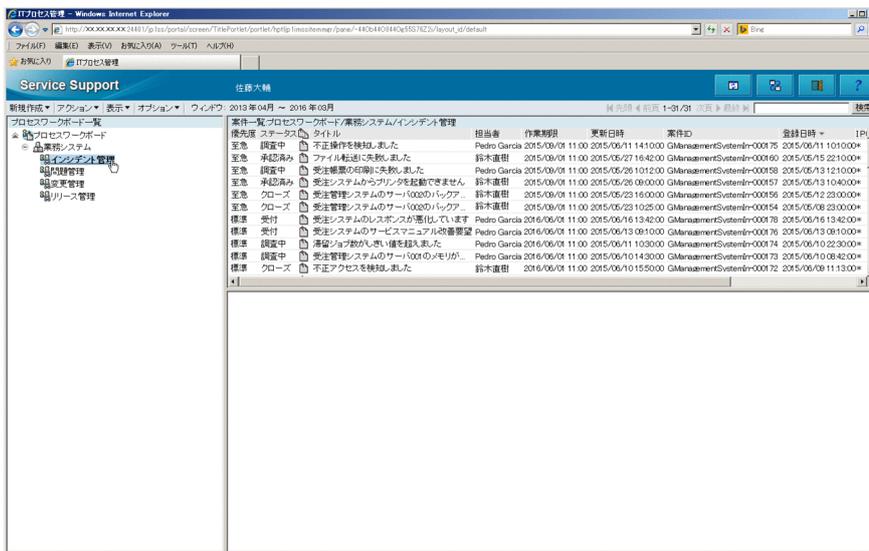
対象のシステムで発生したインシデントについて問い合わせを受けた場合に、案件として JP1/Service Support に登録します。案件を登録することで、対処の状況を JP1/Service Support で管理できるようになります。

前提条件

操作を実施するユーザーがサービスデスクのオペレーターである。

操作手順

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、「業務システム」の「インシデント管理」を選択する。



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。
3. 案件情報を入力する。

次の表の例を参考に入力または設定してください。

項目	入力または選択する設定情報
[タイトル]	業務システムで発生したアプリケーションの異常終了
[担当者]	ロール名「業務システムインシデント管理」
[ステータス]	受付
[作業状況]	<p>次のような情報を入力してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービスデスクでインシデント（業務システムで発生したアプリケーションの異常終了）の問い合わせを受け付けたことを示す内容。 インシデント管理での対処を依頼することを示す内容。

上記の表以外の項目に案件情報を入力する場合には、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「[案件作成]画面での案件の作成」の説明を参照してください。

なお、[案件 ID]、[システム]、[プロセス]、[プロセス間 ID]、[登録日時]、[登録者] は、手順 5 で案件を登録すると自動で入力されます。

4. ファイルを添付する場合は、[添付] ボタンをクリックして表示される [ファイルを添付] 画面で、添付ファイルを設定する。

5. メニューから [登録] を選択する。

インシデント管理のプロセスワークボードに案件が登録されます。

6. インシデント管理の管理者へ、JP1/Service Support に案件を登録したことを連絡する。

メールによる通知を設定している場合、この手順は不要です。メールによる通知については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明を参照してください。

メモ

案件を登録する際に使用すると便利な機能を、次に示します。

- 案件フォームに入力必須の項目を設定して、入力漏れを防ぐことができます。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件フォームのカスタマイズ」の説明を参照してください。
- 作業の優先度や期限を自動で入力するには、案件の登録先となるプロセスワークボードの設定を変更します。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件項目の自動入力の利用」の説明を参照してください。
- メールを使用して案件を登録できます。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールで案件を登録するための環境設定」の説明、およびマニュアル「JP1/Service Support 操作ガイド」の「メールから案件を作成する」の説明を参照してください。
- JP1/IM - Manager でシステムを監視している場合に、JP1 イベントを自動で案件として JP1/Service Support に登録したいときは、JP1/IM - Manager の自動アクションを使用します。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「自動アクションによる案件の自動登録」の説明を参照してください。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「[案件作成] 画面での案件の作成」の説明
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件フォームのカスタマイズ」の説明
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件項目の自動入力の利用」の説明
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールで案件を登録するための環境設定」の説明
- マニュアル「JP1/Service Support 操作ガイド」の「メールから案件を作成する」の説明
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「自動アクションによる案件の自動登録」の説明

2.3 案件の担当者および対処の優先度を付ける【インシデント管理】

サービスデスクのオペレーターから、案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」について登録の連絡を受けたあと、インシデント管理での案件の担当者および対処の優先度を付けます。

前提条件

操作を実施するユーザーがインシデント管理の管理者である。

操作手順

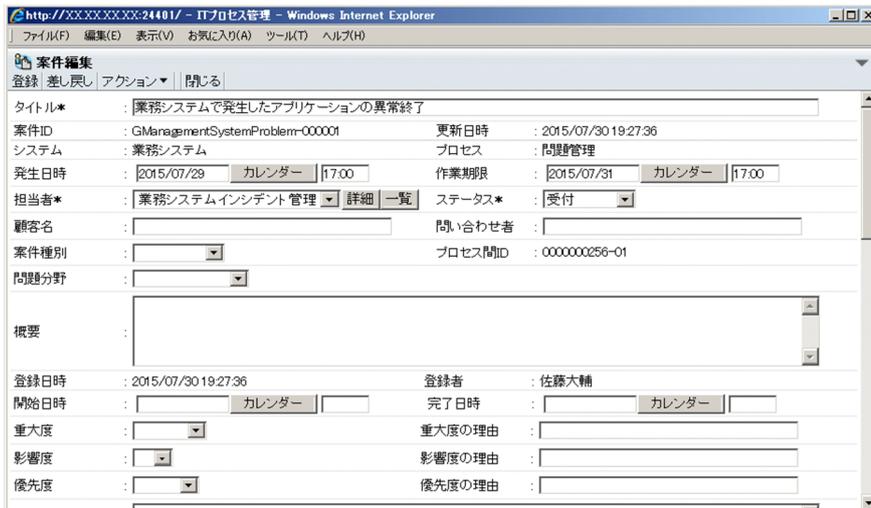
1. [メイン] 画面（案件一覧）の案件一覧から、連絡を受けた案件を選択する。



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. 案件の担当者と優先度を編集する。



次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[担当者]	ユーザー名 [Pedro Garcia]
[ステータス]	調査中
[優先度]	至急
[作業状況]	<p>次のような情報を入力してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録された案件が過去にクローズした案件であるか調査することを示す内容。 登録された案件が過去にクローズした案件である場合、過去の案件を参考に対処案を作成することを示す内容。 登録された案件が未知の案件である場合、問題管理に案件をエスカレーションすることを示す内容。

4. メニューから、[登録] を選択する。

[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件の編集内容が反映されます。

5. 案件に対処するように、インシデント管理の担当者へ指示する。

メールによる通知を設定している場合、この手順は不要です。メールによる通知については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明を参照してください。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明

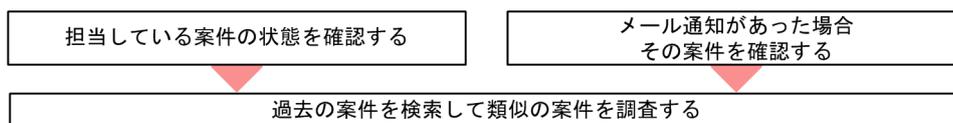
2.4 案件の調査【インシデント管理】

ここでは、「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」というインシデントが、過去にクローズした案件であるか調査する手順を説明します。

2.4.1 案件を調査する流れ【インシデント管理】

インシデント管理の担当者は、担当している案件の状態を確認したあと、過去の案件を検索して類似案件がないか調査します。類似案件がある場合、過去にクローズした案件と同様の回答や対処ができます。

インシデント管理の担当者が案件を調査する流れを次に示します。



(凡例)

▼ : 作業の流れ

関連項目

- 2.4.2 担当している案件の状態を確認する【インシデント管理】
- 2.4.3 期限前メール通知があった案件を確認する【インシデント管理】
- 2.4.4 過去の案件を検索して類似案件かどうか確認する【インシデント管理】
- マニュアル「JP1/Service Support 操作ガイド」の「案件の検索条件を指定する」の説明
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明

2.4.2 担当している案件の状態を確認する【インシデント管理】

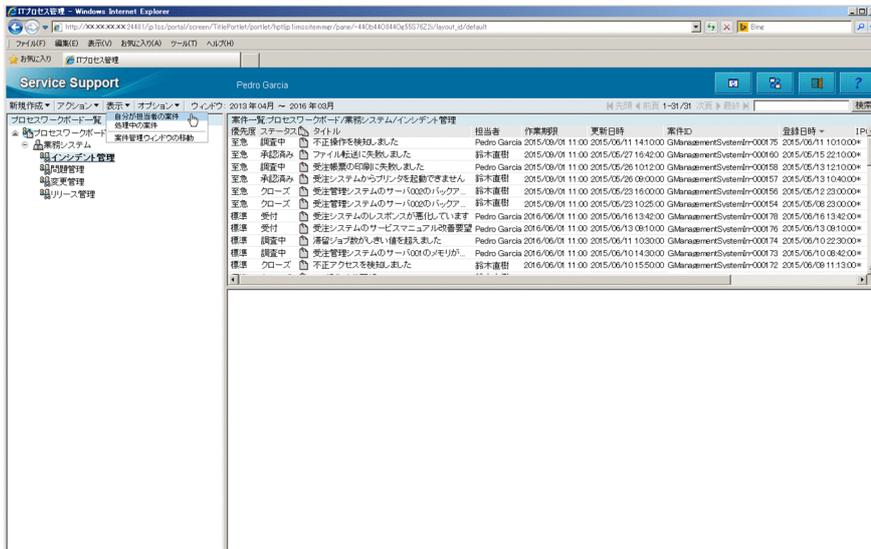
[メイン] 画面（案件一覧）の案件一覧の表示を絞り込んで、自分が担当している案件だけを一覧表示します。複数の案件を担当している場合でも、それぞれの状態が確認できます。

前提条件

操作を実施するユーザーがインシデント管理の担当者である。

操作手順

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] を選択する。



自分が担当者として設定されている案件、または自分が所属するロール名が担当者として設定されている案件だけが表示されます。

2. [メイン] 画面（案件一覧）のメニューから [表示] - [処理中の案件] を選択する。

ステータス名称が「クローズ」以外、かつプロセスワークボードの状態が運用中である案件だけが表示されます。

3. [メイン] 画面（案件一覧）の案件一覧で、自分が担当している案件の状態を確認する。

優先度や作業期限などから、作業に着手する順番を決めてください。

次の作業

自分が担当している案件について、類似案件を調査します。

2.4.3 期限前メール通知があった案件を確認する【インシデント管理】

対象のシステムの正常な運用を継続するために、期限前メール通知があった案件には早急に対処する必要があります。ここでは、例として「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」の期限前メール通知を確認したあと、インシデント管理の管理者からの指示を確認します。

前提条件

操作を実施するユーザーがインシデント管理の担当者である。

操作手順

1. 自分のユーザー情報に登録しているメールアドレス宛てに、期限前メール通知が届いているか、メールソフトで確認する。

ここでは、メール定義ファイルの初期設定に従い、次の期限前メール通知が届いていたとして、手順を進めます。

2. 登録された案件に基づくインシデントの解決

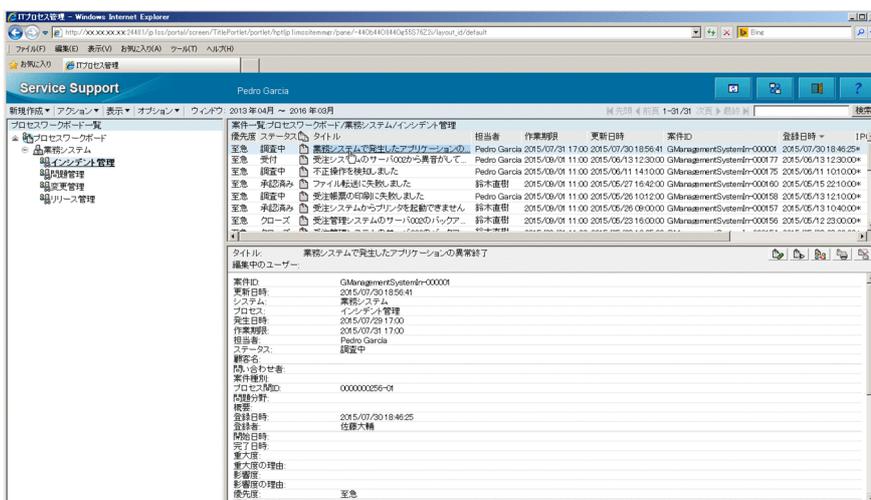
タイトル	本文
【作業期限通知 担当者向け】 案件の作業期限が迫っています	<p>作業期限が近づいている案件は 1 件です。</p> <p>優先度が大至急の案件は 0 件です。</p> <p>優先度が至急の案件は 1 件です。</p> <p>優先度が標準の案件は 0 件です。</p> <p>システム：対象のシステム名 プロセス：プロセス名 -----</p> <p>GManagementSystemIncident-00100 の案件の作業期限が近づいています。</p> <p>タイトル：業務システムで発生したアプリケーションの異常終了 優先度：至急 ステータス：調査中 担当者：Pedro Garcia 作業期限：2015/07/31 -----</p>

重要

メール通知を設定している場合で、本来送られてくるはずのメール通知が届いていないことに気づいた際は、[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] を選択し、ユーザー情報に登録しているメールアドレスの内容が正しいか確認してください。

メールアドレスの内容が正しいときは、JP1/Service Support の管理者に、メール定義ファイルに定義した SMTP サーバのホスト名 (hptl_jp1_imss_mail_server), SMTP サーバが使用するポート番号 (hptl_jp1_imss_mail_port) などの内容が正しいか確認を依頼してください。

2. JP1/Service Support にログインし、[メイン] 画面（案件一覧）の案件一覧から、期限前メール通知があった案件を選択する。



2. 登録された案件に基づくインシデントの解決

3. 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。

[作業状況の表示] 画面が表示されます。

5. [作業状況の表示] 画面で、インシデント管理の管理者からの指示を確認する。

次の作業

期限前メール通知があった案件について、類似案件を調査します。

2.4.4 過去の案件を検索して類似案件かどうか確認する【インシデント管理】

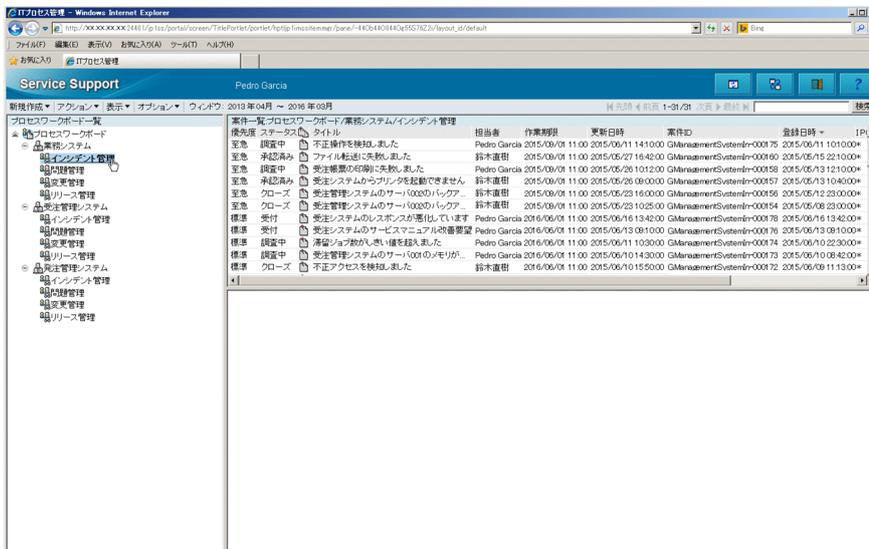
過去の案件を検索して、対象の「業務システム」で発生した案件「アプリケーションの異常終了」が類似案件かどうか確認します。

前提条件

操作を実施するユーザーがインシデント管理の担当者である。

操作手順

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、システム名 [業務システム] - [インシデント管理] を選択する。



メモ

プロセスワークボード一覧から選択する項目によって、案件の検索範囲が異なります。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 操作ガイド」の「案件の検索条件を指定する」の説明を参照してください。

2. 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。

http://XXXXXXXXXX:24401/ - ITサービス管理 - Windows Internet Explorer

案件管理ウィンドウ: 2013年4月 ~ 2016年3月

検索対象システム: 業務システム
検索対象プロセス: インシデント管理
検索結果表示件数/頁: 100

キーワード条件指定:
 すべての条件を満たす
 いずれかの条件を満たす

作業状況	アプリケーション
作業状況	異常

属性条件指定:
 すべての条件を満たす
 いずれかの条件を満たす

NOT検索

案件種別:	<input type="checkbox"/> 未選択	<input type="button" value="選択"/>	<input type="button" value="取消"/>
問題分野:	<input type="checkbox"/> 未選択	<input type="button" value="選択"/>	<input type="button" value="取消"/>
重大度:	<input type="checkbox"/> 未選択	<input type="button" value="選択"/>	<input type="button" value="取消"/>
影響度:	<input type="checkbox"/> 未選択	<input type="button" value="選択"/>	<input type="button" value="取消"/>
優先度:	<input type="checkbox"/> 未選択	<input type="button" value="選択"/>	<input type="button" value="取消"/>
結果:	<input type="checkbox"/> 未選択	<input type="button" value="選択"/>	<input type="button" value="取消"/>

検索 閉じる

ここでは、[キーワード条件指定] で次の検索条件を指定して検索してください。

- いちばん上のプルダウンメニューから、[作業状況] を選択し、テキストボックスに「アプリケーション」を入力します。
- 上から二番目のプルダウンメニューから、[作業状況] を選択し、テキストボックスに「異常終了」を入力します。

4. [検索] ボタンをクリックする。

検索が終わると、[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で表示されます。

次の作業

- 検索実行後に表示された案件の内容を確認して、担当している案件が類似案件かどうか判断してください。表示されている案件を参考にしてインシデントへの対処案を作成してください。
- 検索実行後に案件が表示されなかった場合、担当している案件は未知のインシデントであると判断できます。「問題管理」プロセスに案件をエスカレーションしてください。

メモ

担当している案件が未知のインシデントであっても、案件の優先度やインシデントの問い合わせ元の要望によっては、エスカレーションより先に暫定の対処案を「インシデント管理」プロセスの担当者が作成する場合があります。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 操作ガイド」の「案件の検索条件を指定する」の説明

2.5 案件をエスカレーションする【インシデント管理】

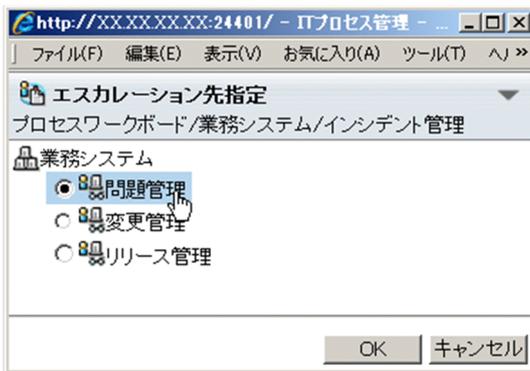
担当している案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」が未知のインシデントであった場合に、問題管理にエスカレーションして対処を依頼します。

前提条件

操作を実施するユーザーがインシデント管理の担当者である。

操作手順

1. [メイン] 画面またはメールにある<案件の URL>をクリックして、該当の案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を表示する。
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。
3. エスカレーション先のプロセスワークボードを選択する。



ここでは、問題管理に対処を依頼するため [問題管理] を選択してください。

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. エスカレーション先で必要な情報を [案件作成] 画面で入力する。

http://XXXXXXXXXX:24401/ - ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer

登録 | アクション | 閉じる

タイトル* : 業務システムで発生したアプリケーションの異常終了

案件ID : _____ 更新日時 : _____

システム : 業務システム プロセス : 問題管理

発生日時 : [2015/07/29] [カレンダー] [17:00] 作業期限 : [2015/07/31] [カレンダー] [17:00]

担当者* : _____ [詳細] [一覧] ステータス* : [受付]

顧客名 : _____ 問い合わせ者 : _____

案件種別 : _____ プロセス間ID : _____

問題分野 : _____

概要 : _____

登録日時 : _____ 登録者 : _____

開始日時 : _____ [カレンダー] _____ 完了日時 : _____ [カレンダー] _____

重大度 : _____ 重大度の理由 : _____

影響度 : _____ 影響度の理由 : _____

優先度 : [至急] 優先度の理由 : _____

作業状況 : _____

機器情報 : _____ [設定]

関連案件 : _____ [設定]

次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[担当者]	ロール名「業務システム問題管理」
[ステータス]	受付
[作業状況]	次のような情報を入力してください。 インシデント管理で調査したところ、問題管理での対処が必要であると判断したことを示す内容。

6. メニューから、[登録] を選択する。

問題管理のプロセスワークボードに案件が登録されます。

7. [メイン] 画面またはメールにある<案件の URL>をクリックして、該当の案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を表示する。

8. 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。

9. 案件の内容を編集する。

http://XXXXXXXXXX24401/ - ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer

登録 | 差し戻し | アクション | 閉じる

タイトル* : 業務システムで発生したアプリケーションの異常終了

案件ID : GManagementSystemProblem-000001 更新日時 : 2015/07/30 19:27:36

システム : 業務システム プロセス : インシデント管理

発生日時 : 2015/07/29 カレンダー | 17:00 作業期限 : 2015/07/31 カレンダー | 17:00

担当者* : Pedro Garcia 詳細 | 一覧 ステータス* : 調査中

顧客名 : 問い合わせ者 : 問い合わせ者 :

案件種別 : プロセス開ID : 0000000256-01

問題分野 : 問題分野 :

概要 :

登録日時 : 2015/07/30 19:27:36 登録者 : 佐藤大輔

開始日時 : カレンダー | 完了日時 : カレンダー | 完了日時 :

重大度 : 重大度の理由 : 重大度の理由 :

影響度 : 影響度の理由 : 影響度の理由 :

優先度 : 至急 優先度の理由 : 優先度の理由 :

次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[ステータス]	対応依頼中
[作業状況]	<p>次のような情報を入力してください</p> <ul style="list-style-type: none"> 担当している案件が未知のインシデントであったことを示す内容。 案件を問題管理にエスカレーションしたことを示す内容。

10. メニューから、[登録] を選択する。

[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件の編集内容が反映されます。

11. インシデント管理、および問題管理の管理者へ、案件をエスカレーションしたことを連絡する。

エスカレーション先の問題管理の管理者にメールによる通知を設定している場合、この手順は不要です。メールによる通知については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明を参照してください。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明

2.6 案件の担当者および対処の優先度を付ける【問題管理】

インシデント管理の担当者から、案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」についてエスカレーションの連絡を受けたあと、問題管理での案件の担当者および対処の優先度を付けます。

前提条件

操作を実施するユーザーが問題管理の管理者である。

操作手順

1. [メイン] 画面またはメールにある<案件の URL>をクリックして、該当の案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を表示する。
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. 案件の内容を編集する。

次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[担当者]	ユーザー名「高橋真由美」
[ステータス]	審議中
[優先度]	大至急
[作業状況]	次のような情報を入力してください。 <ul style="list-style-type: none">エスカレーションされた案件の根本原因を調査することを示す内容。調査結果を基に、対処案を作成することを示す内容。

4. メニューから、[登録] を選択する。

[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件の編集内容が反映されます。

5. 案件に対処するように問題管理の担当者へ指示する。

メールによる通知を設定している場合、この手順は不要です。メールによる通知については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明を参照してください。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明

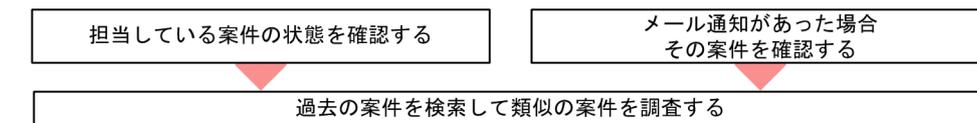
2.7 案件の調査【問題管理】

ここでは、「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」というインシデントの根本原因を調査する手順を説明します。

2.7.1 案件を調査する流れ【問題管理】

問題管理の担当者は、担当している案件の状態を確認したあと、インシデントの根本原因を調査します。

問題管理の担当者が案件を調査する流れを次に示します。



(凡例)

▼ : 作業の流れ

担当している案件の状態を確認する方法、および期限前メール通知があった案件を確認する方法は、インシデント管理と同じです。

インシデントの根本原因を調査する方法は、対象のシステム、およびインシデントの内容によって異なります。このマニュアルでは、異常終了したアプリケーションのログファイルを採取し、根本原因を特定したとして、以降の手順を説明します。

関連項目

- 2.4.2 担当している案件の状態を確認する【インシデント管理】
- 2.4.3 期限前メール通知があった案件を確認する【インシデント管理】

2.8 案件への対処案を作成する【問題管理】

インシデント「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」の根本原因を調査したあと、対処案を作成します。また、案件の作業状況に対処案を追記して、問題管理の管理者に確認を依頼します。

前提条件

操作を実施するユーザーが問題管理の担当者である。

操作手順

1. インシデントの根本原因への対処案を作成する。

ここでは、ログファイルを調査した結果に基づき、インシデント「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」への対処案を作成したとして、次の手順に進みます。

2. [メイン] 画面またはメールにある<案件の URL>をクリックして、該当の案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を表示する。

3. 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。

4. 案件の内容を編集する。

The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://XX.XX.XX.XX:24401/'. The page title is '案件編集' (Case Edit). The form includes the following fields:

- タイトル*: 業務システムで発生したアプリケーションの異常終了
- 案件ID: GManagementSystemProblem-000001
- システム: 業務システム
- 発生日時: 2015/07/29 17:00
- 担当者*: 高橋真由美
- ステータス*: 調査中
- 更新日時: 2015/07/30 19:30:05
- プロセス: 問題管理
- 作業期限: 2015/07/31 17:00
- 問い合わせ者: (empty)
- 案件種別: (empty)
- プロセスID: 0000000256-01
- 問題分野: (empty)
- 概要: (empty text area)
- 登録日時: 2015/07/30 19:27:36
- 登録者: Pedro Garcia
- 開始日時: 2015/07/31 09:00
- 完了日時: 2015/07/31 11:00
- 重大度: (empty)
- 重大度の理由: (empty)
- 影響度: (empty)
- 影響度の理由: (empty)
- 優先度: 大至急
- 優先度の理由: (empty)

次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[担当者]	ユーザー名「Mary Miller」
[ステータス]	審議中
[作業状況]	次のような情報を入力してください。 <ul style="list-style-type: none">• 案件の根本原因の調査を完了したことを示す内容。• 根本原因への対処案を作成し、作業状況に追記したことを示す内容。

項目	編集または選択する設定情報
[作業状況]	<ul style="list-style-type: none"> • 対処案に問題がないか、問題管理の管理者に確認を依頼することを示す内容。
[回避策]	過去に発生した案件の対処事例を参照して類似案件がある場合、その対処を参考に回避策を入力する。
[根本原因]	案件の調査結果、問題点の根本原因を入力する。
[解決策]	問題点の根本原因に対する恒久的な解決策を入力する。

5. メニューから、[登録] を選択する。

[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件の編集内容が反映されます。

6. 問題管理の管理者へ、案件の対処案の確認を依頼する。

2.9 案件の対処案を確認して承認する【問題管理】

問題管理の担当者から、インシデント「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」への対処案について確認の依頼を受けたあと、案件の作業状況の内容を確認して、承認します。

前提条件

操作を実施するユーザーが問題管理の管理者である。

操作手順

1. [メイン] 画面またはメールにある<案件の URL>をクリックして、該当の案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を表示する。
2. 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。承認する案件の作業状況を確認してください。ここでは、問題管理の担当者が作成した対処案に問題がないことを確認したとして、次の手順に進みます。
3. 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。
4. 案件の内容を編集する。

The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://XX.XX.XX.XX:24401/ - ITプロセ管理 - Windows Internet Explorer'. The page title is '案件編集' (Case Edit). The form includes the following fields:

- タイトル*: 業務システムで発生したアプリケーションの異常終了
- 案件ID: GManagementSystemProblem-000001
- システム: 業務システム
- 発生日時: 2015/07/29 (Calendar) | 17:00
- 更新日時: 2015/07/30 19:40:05
- プロセス: 問題管理
- 作業期限: 2015/07/31 (Calendar) | 17:00
- 担当者*: Mary Miller (Details/Overview buttons)
- ステータス*: 審議中 (Dropdown)
- 顧客名: (Empty field)
- 問い合わせ者: (Empty field)
- 案件種別: 障害 (Dropdown)
- プロセス間ID: 0000000256-01
- 問題分野: アプリケーション (Dropdown)
- 概要: (Large text area)
- 登録日時: 2015/07/30 19:27:36
- 登録者: Pedro Garcia
- 開始日時: 2015/07/31 (Calendar) | 09:00
- 完了日時: 2015/07/31 (Calendar) | 11:00
- 重大度: (Dropdown)
- 重大度の理由: (Text area)
- 影響度: (Dropdown)
- 影響度の理由: (Text area)
- 優先度: 大至急 (Dropdown)
- 優先度の理由: (Text area)

次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[担当者]	ユーザー名「高橋真由美」
[ステータス]	承認済み
[作業状況]	次のような情報を入力してください。 対処案に従って案件に対処するよう担当者に指示することを示す内容。

5. メニューから、[登録] を選択する。

[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件が承認されます。

6. 問題管理の担当者へ、案件を承認したことを連絡する。

メールによる通知を設定している場合、この手順は不要です。メールによる通知については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明を参照してください。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「メールによる通知」の説明

2.10 案件に対処する【問題管理】

問題管理の管理者がインシデント「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」への対処案を確認し、対応する案件を承認したあと、インシデントに対処します。

前提条件

操作を実施するユーザーが問題管理の担当者である。

操作手順

1. [メイン] 画面またはメールにある<案件の URL>をクリックして、該当の案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を表示する。

2. 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。対処案を確認してください。

3. インシデントに対処する。
このマニュアルでは、変更管理プロセスへ案件をエスカレーションしたあと、対処が完了したとして、次の手順に進みます。

4. [メイン] 画面またはメールにある<案件の URL>をクリックして、該当の案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を表示する。

5. 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。

6. 案件の内容を編集する。
次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[担当者]	ユーザー名「Mary Miller」
[作業状況]	次のような情報を入力してください。 <ul style="list-style-type: none">• 対処案に従い対処したことを示す内容。• 対処結果に問題がなければ、案件をクローズするように問題管理の管理者に依頼することを示す内容。

7. メニューから、[登録] を選択する。
[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件の編集内容が反映されます。

8. 問題管理の管理者へ、対処が完了したことを連絡する。

2.11 案件をクローズする【問題管理】

問題管理の担当者から、案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」について対処の完了の連絡を受けたあと、案件をクローズします。

前提条件

操作を実施するユーザーが問題管理の管理者である。

操作手順

1. [メイン] 画面またはメールにある<案件の URL>をクリックして、該当の案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を表示する。
2. 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。問題管理の担当者の対処結果に問題がないことを確認したとして、次の手順に進みます。
3. 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。
4. 案件の内容を編集する。

The screenshot shows a web browser window with the URL 'http://XXXXXXXXXX:24401/ - ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer'. The page title is '案件編集'. The form includes the following fields:

- タイトル*: 業務システムで発生したアプリケーションの異常終了
- 案件ID: GManagementSystemInr-000001 | 更新日時: 2015/07/30 20:07:24
- システム: 業務システム | プロセス: 問題管理
- 発生日時: 2015/07/29 | カレンダー | 17:00 | 作業期限: 2015/07/31 | カレンダー | 17:00
- 担当者*: Mary Miller | ステータス*: 承認済み
- 顧客名: | 問い合わせ者: |
- 案件種別: 障害 | プロセス間ID: 0000000256-01
- 問題分野: アプリケーション
- 概要: (Empty text area)
- 登録日時: 2015/07/30 19:27:36 | 登録者: Pedro Garcia
- 開始日時: 2015/07/30 | カレンダー | 19:00 | 完了日時: 2015/07/31 | カレンダー | 15:00
- 重大度: | 重大度の理由: |
- 影響度: | 影響度の理由: |
- 優先度: 至急 | 優先度の理由: |

次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[ステータス]	クローズ
[作業状況]	次のような情報を入力してください。 案件への対処が完了しているのを確認したことを示す内容。

5. メニューから、[登録] を選択する。

[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件がクローズされます。案件クローズ時にメールで通知するように設定している場合は、問題管理に案件をエスカレーションしたインシデント管理の担当者に、メール通知が届きます。

2.12 サービスデスクに案件の対処完了を連絡する【インシデント管理】

案件の対処が完了したあと、インシデント管理の担当者からサービスデスクのオペレーターへ対処完了を連絡します。

2.13 インシデントの発生元に対処完了を連絡する【サービスデスク】

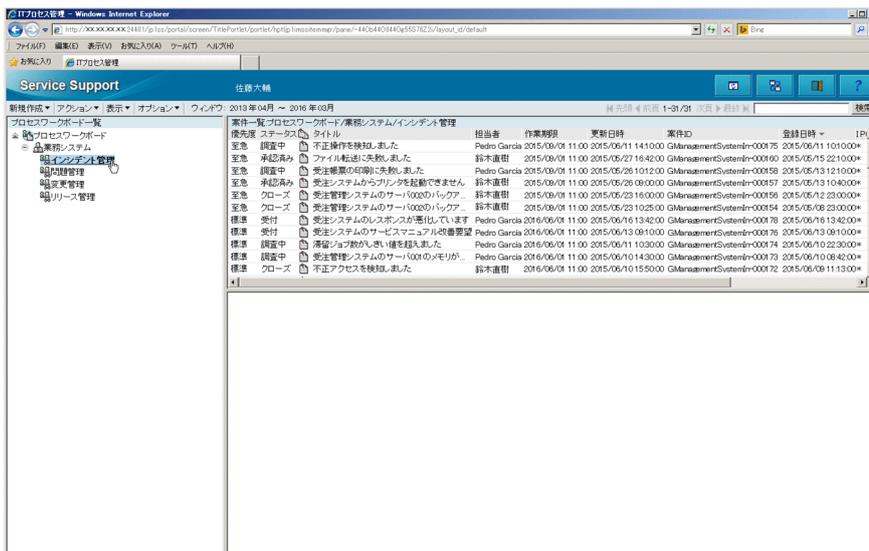
インシデント管理の担当者から、案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」について対処の完了の連絡を受けたあと、インシデントの問い合わせ元に対処結果を連絡します。

前提条件

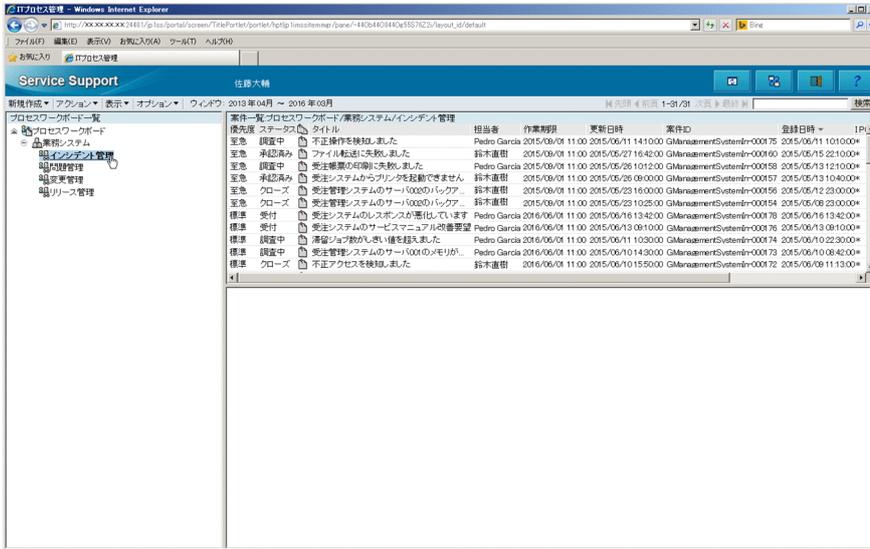
操作を実施するユーザーがサービスデスクのオペレーターである。

操作手順

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、「業務システム」の「インシデント管理」を選択する。



2. [メイン] 画面（案件一覧）の案件一覧から、案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を選択する。
3. 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。インシデントへの対処結果を確認してください。
4. インシデントの問い合わせ元へ、対処結果を連絡する。
ここでは、インシデントの問い合わせ元から了解を得たものとして、次の手順に進みます。
5. [メイン] 画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧から、「業務システム」の「インシデント管理」を選択する。

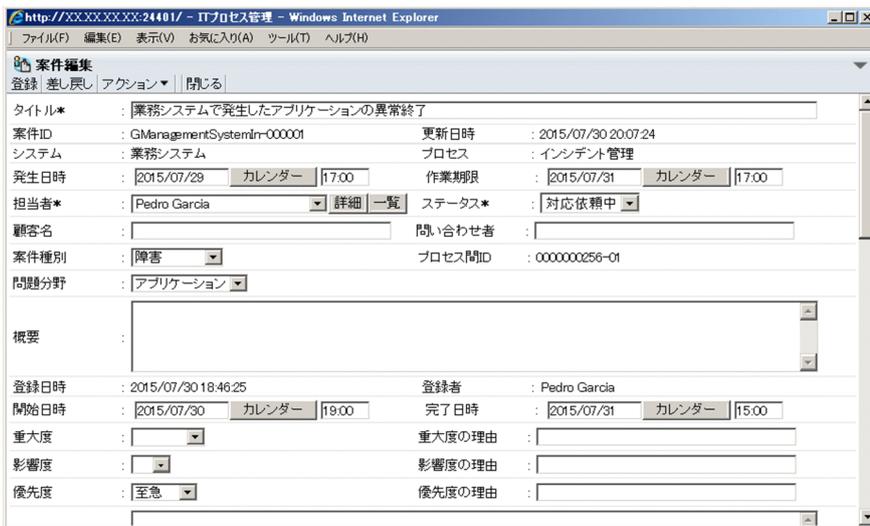


6. [メイン] 画面（案件一覧）の案件一覧から、案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を選択する。

7. 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。

8. 案件の内容を編集する。



次の表の例を参考に編集または設定してください。

項目	編集または選択する設定情報
[担当者]	ユーザー名「鈴木直樹」
[作業状況]	次のような情報を入力してください。 インシデントの問い合わせ元に連絡し、対処結果について了解を得たことを示す内容。

9. メニューから、[登録] を選択する。

[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件の編集内容が反映されます。

10. インシデント管理の管理者へ、インシデントの対処結果について、問い合わせ元から了解を得たことを連絡する。

2.14 案件をクローズする【インシデント管理】

サービスデスクのオペレーターから、案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」の対処結果について問い合わせ元から了解を得た旨の連絡を受けたあと、案件をクローズします。クローズした案件は、案件管理 DB に蓄積されます。蓄積された案件は、類似案件に対処するためのノウハウとなります。

前提条件

操作を実施するユーザーがインシデント管理の管理者である。

操作手順

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、「業務システム」の「インシデント管理」を選択する。



2. [メイン] 画面（案件一覧）の案件一覧から、案件「業務システムで発生したアプリケーションの異常終了」を選択する。

3. 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。インシデントの問い合わせ元から対処結果について了解を得たことを確認してください。

4. 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。

5. 案件の内容を編集する。

http://XXXXXXXXXX-24401/ - ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

案件編集
登録 差し戻し アクション | 閉じる

タイトル* : 業務システムで発生したアプリケーションの異常終了
 案件ID : GManagementSystemIn-000001 更新日時 : 2015/07/31 16:07:24
 システム : 業務システム プロセス : インシデント管理
 発生日時 : 2015/07/29 カレンダー | 17:00 作業期限 : 2015/07/31 カレンダー | 17:00
 担当者* : 鈴木直樹 詳細 一覧 ステータス* : 承認済み
 顧客名 : 問い合わせ者 :
 案件種別 : 障害 プロセス開ID : 0000000256-01
 問題分野 : アプリケーション

概要 :

登録日時 : 2015/07/30 18:46:25 登録者 : 佐藤大輔
 開始日時 : 2015/07/30 カレンダー | 19:00 完了日時 : 2015/07/31 カレンダー | 15:00
 重大度 : 重大度の理由 :
 影響度 : 影響度の理由 :
 優先度 : 至急 優先度の理由 :

ここでは、[ステータス] を「クローズ」にします。

6. メニューから、[登録] を選択する。

[メイン] 画面（案件一覧）で選択した案件がクローズされます。

3

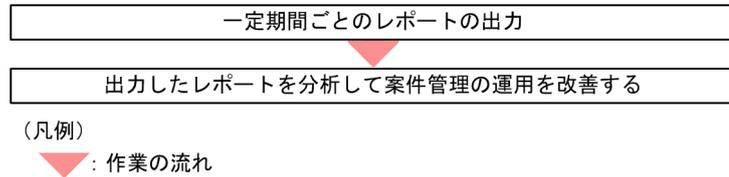
案件管理の運用の改善

JP1/Service Support を使用すると、案件の集計データを基に週単位、月単位などの一定期間ごとのレポートを作成し、内容を分析できます。ここでは、インシデントの案件を JP1/Service Support に登録してからクローズするまでの平均所要時間をレポートで出力し、改善案を作成するまでについて説明します。

3.1 案件管理の運用を改善する流れ

インシデント管理および問題管理の管理者は、週単位、月単位などの一定期間ごとの集計データをレポートに出力したあと、レポートを分析します。

案件管理の運用を改善する流れを次に示します。



関連項目

- 3.2 一定期間ごとのレポートの出力
- 3.3 出力したレポートを分析して案件管理の運用を改善する

3.2 一定期間ごとのレポートの出力

ここでは、インシデントの案件をJP1/Service Supportに登録してからクローズするまでの所要時間をレポートに出力する手順を説明します。

3.2.1 集計データが日単位に作成されるように設定する

レポートを作成する前に、レポートの元となる案件の集計データをJP1/Service Supportが自動で日単位に作成するように設定します。

前提条件

- 操作を実施するユーザーがJP1/Service Supportの管理者である。
- JP1/Service Support - Task Service サービスが停止している。

操作手順

1. タスク実行サービス定義ファイルを、テキストエディタなどで開く。

タスク実行サービス定義ファイルの格納先は次のとおりです。

*JP1/Service Support*のインストール先フォルダ¥conf¥jplimss_service_setting.conf

2. [jsscollectdata] セクションを編集する。

ここでは、例として次のように編集します。

```
[jsscollectdata]
use=true
basetime=02:00
```

案件の集計データを自動で集計するコマンド (jsscollectdata コマンド) が毎日午前2時に実行されるようになります。

3. 手順2で編集した内容が正しいか確認する。

4. タスク実行サービス定義ファイルを上書き保存する。

5. JP1/Service Support - Task Service サービスを起動する。

サービスを起動する手順については、「[1.6.1 JP1/Service Supportのサービスを起動する](#)」の説明を参照してください。

タスク実行サービス定義ファイルの編集結果がJP1/Service Supportに反映されます。

メモ

jsscollectdata コマンドは前日分までのデータを集計するため、午前0時以降のアクセスが少ない時間帯に毎日実行することをおすすめします。jsscollectdata コマンドの詳細については、

マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「jssclectdata（案件情報集計）」の説明を参照してください。

関連項目

- 1.6.2 JP1/Service Support のサービスを停止する
- 1.6.1 JP1/Service Support のサービスを起動する
- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「jssclectdata（案件情報集計）」の説明

3.2.2 一定期間ごとの集計データをレポートに出力する

週単位、月単位などの一定期間ごとのレポートを出力するために、案件の集計データを案件管理サーバからダウンロードしたあと、Excelのマクロを実行します。

前提条件

操作を実施するユーザーがインシデント管理および問題管理の管理者である。

操作手順

1. [メイン] 画面（案件一覧）で [メイン画面の切り替え] ボタン（）をクリックする。



The screenshot shows the 'Service Support' web application interface. The main content area displays a table with columns for 'システム' (System), '種別' (Type), and various management metrics. The table is divided into sections for 'インシデント管理' (Incident Management), '問題管理' (Problem Management), '変更管理' (Change Management), and 'リリース管理' (Release Management). Below the table, there is a list of incidents with columns for '優先度' (Priority), 'ステータス' (Status), 'タイトル' (Title), '担当者' (Assignee), '作業期限' (Due Date), '更新日時' (Last Updated), 'システム' (System), 'プロセス' (Process), and '案件ID' (Case ID).

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
受注管理システム	件数	21	17	2	8	8	0	6	2	2	2	1	0
	前週比	+4▲	+2▲	-1▼	+3▲	+5▲	-1▼	0-	0-	0-	0-	+1▲	0-
	前月比	+21▲	+17▲	+2▲	+8▲	+8▲	0-	+6▲	+2▲	+2▲	+2▲	+1▲	0-
発注管理システム	件数	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0
	前週比	0-	+1▲	0-	-1▼	0-	-1▼	0-	0-	0-	0-	0-	0-
	前月比	+1▲	+1▲	0-	0-	0-	0-	+1▲	0-	+1▲	+1▲	0-	0-

[メイン] 画面（案件状況）が表示されます。

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。

[集計データのファイル出力] 画面が表示されます。

3. 出力したい集計データの条件を設定する。

次の表の例を参考に設定してください。

項目	設定情報
[システム]	業務システム
[プロセス]	インシデント管理
[集計単位]	日単位
[集計範囲]	2015/10/01 ~ 2015/10/31
[データ種別]	[案件データ CSV]

メモ

[データ種別] の内容によって、出力される集計データが異なります。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件の集計データのファイル出力」の説明を参照してください。

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. 任意の格納先に、集計データを保存する。

6. [集計データのファイル出力] 画面のメニューから [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。

7. 手順 5 で保存した集計データと同じ格納先に、マクロを保存する。

8. 手順 7 で格納したマクロを Excel で開く。

メモ

[セキュリティの警告 マクロが無効にされました。] が表示された場合、[オプション] ボタンをクリックして表示される [Microsoft Office セキュリティオプション] ダイアログボックスで、[このコンテンツを有効にする] を選択して [OK] ボタンを押してください。

9. 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。

ここでは、[案件処理平均所要時間] をチェックして、[レポート生成] ボタンをクリックします。
マクロが実行されて、自動でレポートが作成されます。

関連項目

- マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件の集計データのファイル出力」の説明

3.3 出力したレポートを分析して案件管理の運用を改善する

インシデント管理および問題管理の管理者は、案件への対処の運用や体制を改善するために、集計データから出力したレポートの内容を分析します。ここでは、例として月単位での案件処理平均所要時間のレポートを分析します。

操作手順

1. レポートの内容を確認して、目標に設定していた案件処理平均所要時間と実際の案件処理所要時間を比較する。
2. 手順 1 で目標値を大きく上回っている個所について、根本原因を究明する。
ここでは、根本原因を究明したとして、次の手順に進みます。
3. 根本原因の解決案を作成する。
作成した解決案を基に、案件の運用や体制の改善を図ります。翌月も同様のレポートを出力し、今月のレポートと比較することで、改善の効果の有無を評価してください。

付録

付録 A もっと使いこなすには？

もっと JP1/Service Support を使いこなすための運用を紹介します。詳細については、JP1/Service Support のシリーズマニュアルを参照してください。

運用	使用する機能	機能の概要	参照先
プロセス名を、ユーザーが独自に使用しているプロセス名に編集して運用する。	プロセス表示名編集機能	JP1/Service Support が提供しているデフォルトのプロセス名（インシデント管理、問題管理、変更管理、リリース管理）を、ユーザー独自のプロセス名に編集して運用できます。	マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「プロセスワークボードによる案件の管理」の説明、およびマニュアル「JP1/Service Support 操作ガイド」の「プロセスのカスタマイズ」の説明
案件の処理が全体のどこまで進んでいるかを、案件の登録者が確認する。	案件の進捗の表示機能	案件の進捗を表示して、その案件の過去、および未来でのステータスの遷移を確認できます。また、進捗が停滞している個所と担当者を特定して、フォローできます。	マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「案件の進捗の表示」の説明
案件管理 DB を、定期的にバックアップする。	コマンドプロンプトを使用したコマンドの実行機能	バッチファイルを作成することで、案件管理 DB をバックアップするコマンドを実行できます。	マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「コマンドプロンプトを使用したコマンドの実行方法」の説明
ほかの日立製品と連携して案件を管理しやすくする。	JP1/IM - Manager との連携機能	JP1/IM - Manager でシステムを監視している場合、JP1 イベントを自動で案件として JP1/Service Support に登録して、案件の登録漏れを防げます。	マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「JP1/IM - Manager との連携」の説明
	日立のナビゲーションプラットフォーム製品との連携機能	日立のナビゲーションプラットフォーム製品と連携することで、JP1/Service Support の画面からナビゲーションプラットフォーム製品の画面を呼び出し、業務の流れなどの運用手順を参照できます。	マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の「JP1/NP との連携」の説明

付録 B 各バージョンの変更内容

各バージョンのマニュアルの変更内容を示します。

付録 B.1 11-10 の変更内容

- 対応 OS に Windows Server 2016 を追加した。
- 案件管理ウィンドウの範囲の指定方法を年指定から年月指定に変更した。

付録 C このマニュアルの参考情報

このマニュアルを読むに当たっての参考情報を示します。

付録 C.1 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 11 JP1/Service Support 構築・運用ガイド (3021-3-A22)
- JP1 Version 11 JP1/Service Support 操作ガイド (3021-3-A23)

付録 C.2 マイクロソフト製品の表記

このマニュアルでは、マイクロソフト製品の名称を次のように表記しています。

表記	正式名称	
Excel	Microsoft(R) Office Excel	
Internet Explorer	Windows(R) Internet Explorer(R)	
Windows 7	Microsoft(R) Windows(R) 7 Enterprise	
	Microsoft(R) Windows(R) 7 Professional	
	Microsoft(R) Windows(R) 7 Ultimate	
Windows 8	Windows(R) 8 Enterprise	
	Windows(R) 8 Professional	
Windows 8.1	Windows(R) 8.1 Enterprise	
	Windows(R) 8.1 Professional	
Windows 10	Windows 10	
	Windows 10	Windows(R) 10 Enterprise
	Windows 10	Windows(R) 10 Pro
	Windows 10 (x86)	Windows(R) 10 Pro 32-bit
	Windows 10 (x86)	Windows(R) 10 Enterprise 32-bit
	Windows 10 (x64)	Windows(R) 10 Pro 64-bit
Windows 10 (x64)	Windows(R) 10 Enterprise 64-bit	
Windows Server 2008 R2	Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Datacenter	
	Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Enterprise	
	Microsoft(R) Windows Server(R) 2008 R2, Standard	

表記	正式名称
Windows Server 2012	Microsoft(R) Windows Server(R) 2012 Datacenter
	Microsoft(R) Windows Server(R) 2012 Standard
	Microsoft(R) Windows Server(R) 2012 R2 Datacenter
	Microsoft(R) Windows Server(R) 2012 R2 Standard
Windows Server 2016	Microsoft(R) Windows Server(R) 2016 Datacenter
	Microsoft(R) Windows Server(R) 2016 Standard

Windows 10, Windows 8.1, Windows 8, Windows 7, Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012 および Windows Server 2016 を総称して、Windows と表記することがあります。

付録 C.3 説明文で使用する書式

このマニュアルの説明文で使用する書式を次に示します。

書式	意味
文字列	可変の値を示す。
[]	メニュー項目、画面名、ボタン名、およびキーボードのキーなどを示す。 例 メニュー項目：[新規作成] 画面名：[ログイン] 画面 ボタン名：[OK] ボタン キーボードのキー：[Ctrl] キー
[] - []	画面のメニューから項目を選択する操作を示す。 例 [ファイル] - [新規作成] を選択する。 上記の例では、メニューバーの [ファイル] を選んで、プルダウンメニューの [新規作成] を選択することを示す。

付録 C.4 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は次のとおりの表記です。

インストール先フォルダの表記	意味
<i>JP1/Service Support</i> のインストール先フォルダ	<i>JP1/Service Support</i> 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: <i>%Program Files (x86)%HitachiJP1SS</i>)
システムドライブ	OS のインストール先ドライブ

注※

JP1/Service Support のインストール時に、あらかじめ設定されているインストール先フォルダです。

付録 C.5 製品名の表記

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、正式名称と、このマニュアルでの表記を示します。

このマニュアルでの表記	正式名称
JP1/IM - Manager	JP1/Integrated Management - Manager
ナビゲーションプラットフォーム製品	Hitachi Navigation Platform
	Hitachi Navigation Platform for Developers
	JP1/Navigation Platform

付録 C.6 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
CSV	Comma Separated Value
DB	Database
GUI	Graphical User Interface
ID	Identifier
IT	Information Technology
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
JSP	JavaServer Pages
ODBC	Open Database Connectivity
OS	Operating System
POP	Post Office Protocol
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
URL	Uniform Resource Locator
WWW	World Wide Web

付録 C.7 KB (キロバイト) などの単位表記

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。

(英字)

JP1/IM - Manager

JP1/IM - Manager は、システム全体の一元的な監視と操作を実現することで、システムを統合管理するためのプログラムです。

(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。1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

案件管理 DB

JP1/Service Support が提供するデータベースの名称です。

JP1/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/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。

案件管理サーバ

JP1/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。

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。

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)

自動アクション

特定の JP1 イベントを受信したときに、自動的にアクションとしてコマンドを実行する機能です。自動アクションの機能によって、例えば、JP1/IM -Manager によるシステム監視中に発生した重大な事象を、管理者に通報するコマンドを実行できます。自動アクションの定義では、自動アクションを実行する条件と、自動アクションとして実行するコマンドを指定します。

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。

(タ行)

対象システム

JP1/Service Support の管理対象となるシステムを意味します。JP1/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。

(ハ行)

プロセス

JP1/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。

(ラ行)

ロール

JP1/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

J

- JP1/IM - Manager 60
 - 用語解説 105
- JP1/Service Support にログインする 23
- JP1/Service Support のインストール 16
- JP1/Service Support の構築 13
- JP1/Service Support の構築の流れ 14
- JP1/Service Support のサービスを起動する 55
- JP1/Service Support のサービスを停止する 55
- JP1/Service Support の設定を変更するときの操作 55
- JP1/Service Support のセットアップ 17
- JP1/Service Support を起動する 19

O

- ODBC データソースを設定する 18

あ

- 案件 6
 - 用語解説 105
- 案件管理 DB 17
 - 用語解説 105
- 案件管理 DB をセットアップする 17
- 案件管理サーバ 8
 - 用語解説 105
- 案件管理の運用の改善 90
- 案件管理の運用を改善する流れ 91
- 案件に対処する【問題管理】 81
- 案件の対処案を確認して承認する【問題管理】 79
- 案件の担当者および対処の優先度を付ける【インシデント管理】 63
- 案件の担当者および対処の優先度を付ける【問題管理】 74
- 案件の調査【インシデント管理】 65
- 案件の調査【問題管理】 76
- 案件フォーム 39
 - 用語解説 105

- 案件フォームをカスタマイズする 39
- 案件への対処案を作成する【問題管理】 77
- 案件をエスカレーションする【インシデント管理】 71
- 案件をクローズする【インシデント管理】 88
- 案件をクローズする【問題管理】 82
- 案件を調査する流れ【インシデント管理】 65
- 案件を調査する流れ【問題管理】 76

い

- 一定期間ごとの集計データをレポートに出力する 93
- 一定期間ごとのレポートの出力 92
- インシデントの発生元に対処完了を連絡する【サービスデスク】 85
- インシデントを案件として登録してからクローズするまでの流れ 58
- インシデントを案件として登録する【サービスデスク】 60
- インストール前の準備 15

う

- 運用に合わせて案件を管理するための環境構築 21

え

- エスカレーション 71
 - 用語解説 106

か

- 各バージョンの変更内容 100
- 過去の案件を検索して類似案件かどうか確認する【インシデント管理】 68

き

- 期限前メール通知があった案件を確認する【インシデント管理】 66
- 期限前メール通知が自動配信されるようにプロセスワークボードの設定を編集する 46

こ

このマニュアルで構築する JP1/Service Support の環境の設定内容 21

このマニュアルの参考情報 101

さ

サービスデスクに案件の対処完了を連絡する【インシデント管理】 84

し

自動アクション 60

用語解説 106

自動配信するメールの内容を定義する 49

集計データが日単位に作成されるように設定する 92

出力したレポートを分析して案件管理の運用を改善する 97

す

ステータス 48

用語解説 106

た

対象システム

用語解説 106

対象のシステム 32

対象のシステムを作成する 32

滞留案件通知が自動配信されるように滞留案件定義ファイルを編集する 48

担当している案件の状態を確認する【インシデント管理】 65

て

提供媒体を使用して JP1/Service Support をインストールする 16

と

登録された案件に基づくインシデントの解決 57

ふ

プロセス 6

用語解説 106

プロセスワークボード 6

用語解説 106

プロセスワークボードを作成する 34

め

メール通知を自動配信するコマンドが定期的に実行されるように設定する 52

メール通知を有効にする流れ 43

も

もっと使いこなすには? 99

ゆ

ユーザーおよびロールに案件へのアクセス権を設定する 36

ユーザー情報にメールアドレスを登録する 44

ユーザーを作成する 25

ろ

ロール 28

用語解説 106

ロールにユーザーを割り当てる 30

ロールを作成する 28

 株式会社 日立製作所

〒100-8280 東京都千代田区丸の内一丁目6番6号
