

JP1 Version 12

JP1/Service Support 操作ガイド

3021-3-D72

前書き

■ 対象製品

P-2A2C-8FCL JP1/Service Support 12-00 (適用 OS : Windows Server 2016, Windows Server 2012)

P-2A2C-8LCL JP1/Service Support Starter Edition 12-00 (適用 OS : Windows Server 2016, Windows Server 2012)

適用 OS のバージョン, JP1/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。

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。

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。

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表記について

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。

このマニュアルでの表記	正式名称
Excel	Microsoft(R) Office Excel
Internet Explorer	Windows(R) Internet Explorer(R)

このマニュアルでの表記		正式名称
Windows Server 2012	Windows Server 2012	Microsoft(R) Windows Server(R) 2012 Datacenter
		Microsoft(R) Windows Server(R) 2012 Standard
	Windows Server 2012 R2	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 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。

■ 発行

2019 年 1 月 3021-3-D72

■ 著作権

Copyright (C) 2019, Hitachi, Ltd.

Copyright (C) 2019, Hitachi Solutions, Ltd.

変更内容

変更内容（3021-3-D72） JP1/Service Support 12-00

追加・変更内容	変更箇所
対応 OS から Windows Server 2008 R2 を削除した。	—

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、JP1/Service Support の画面操作について説明したものです。

なお、このマニュアルでは、次の製品を総称して「JP1/Service Support」と表記します。

- JP1/Service Support※
- JP1/Service Support Starter Edition

注※

このマニュアルでは、「JP1/Service Support (Standard)」と表記します。

製品名称の変更および統合について

JP1/Service Support 11-00 から製品名称を変更しました。

旧名称：JP1/Integrated Management - Service Support

新名称：JP1/Service Support

また、JP1/Integrated Management - Service Support Advanced Edition は JP1/Service Support に統合しました。

■ 対象読者

JP1/Service Support の画面を使用して、JP1/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、次に示す章と付録から構成されています。

第 1 章 JP1/Service Support の概要

JP1/Service Support の概要について説明しています。

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

JP1/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/Service Support の環境構築

JP1/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/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/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/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 JP1/Service Support の注意事項

JP1/Service Support の注意事項について説明しています。

付録 B 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 C このマニュアルの参考情報

このマニュアルの参考情報について説明しています。

付録 D 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。

■ マニュアルの体系

JP1/Service Support のマニュアルには、このマニュアルを含め次に示す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 12 IT サービス管理 基本ガイド (3021-3-D70)

JP1/Service Support を初めて使用する方は、このマニュアルをお読みください。JP1/Service Support のインストール・セットアップ方法、および JP1/Service Support の操作について、ユースケースに基づいて説明しています。

JP1 Version 12 JP1/Service Support 構築・運用ガイド (3021-3-D71)

JP1/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/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/Service Support の操作について説明しています。

JP1 Version 12 JP1/Service Support 操作ガイド (3021-3-D72)

JP1/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/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/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/Service Support 構築・運用ガイド」およびマニュアル「JP1/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		記述個所
JP1/Service Support の概要について知りたい。		1 章
JP1/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/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
	ユーザー情報を編集したい。	3.1.2
	ユーザーを削除したい。	3.1.3
ロールを作成したい。	ロールを追加したい。	3.2.1
	ロールを編集したい。	3.2.2
	ロールに所属するメンバーを追加したい。	3.2.3
	ロールに所属するメンバーを削除したい。	3.2.4
	ロールを削除したい。	3.2.5
対象システムを作成したい。	対象システムを追加したい。	3.3.1
	対象システムの情報を編集したい。	3.3.2
	対象システムを削除したい。	3.3.3
プロセスをカスタマイズしたい。		3.4
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。	3.5.1
	プロセスワークボードの情報を編集したい。	3.5.2
	プロセスワークボードを削除したい。	3.5.3
	プロセスワークボードの情報を参照したい。	3.5.4
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。	3.6.1
	アクセス権を削除したい。	3.6.2
案件フォームの情報を参照したい。		3.7.1
案件フォームを削除したい。		3.7.2
プロセスの標準案件フォームを設定したい。		3.7.3
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。	3.8.1
	ステータスの表示順序を変更したい。	3.8.2

マニュアルを読む目的		記述箇所
ステータスをカスタマイズしたい。	ステータスの名称を変更したい。	3.8.3
	ステータスを制限したい。	3.8.4
	エスカレーションを禁止したい。	3.8.5
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
	案件の進捗を確認したい。	4.3.4
	案件の作業状況を確認したい。	4.3.5
	関連案件を確認したい。	4.3.6
	案件管理ウィンドウを移動したい。	4.3.7
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
	登録済みの案件を流用して案件を作成したい。	4.5.2
	メールから案件を作成したい。	4.5.3
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
案件を引き戻したい。		4.6.3
案件を差し戻したい。		4.6.4
案件を一括で操作したい。		4.6.5
案件をエスカレーションしたい。		4.6.6
案件を削除したい。		4.7
案件を印刷したい。		4.8
案件情報を CSV ファイルに出力したい。		4.9
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

マニュアルを読む目的	記述箇所
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/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
JP1/Service Support の注意事項について知りたい。	付録 A
各バージョンの変更内容について知りたい。	付録 B
このマニュアルの参考情報について知りたい。	付録 C
JP1/Service Support の用語について知りたい。	付録 D

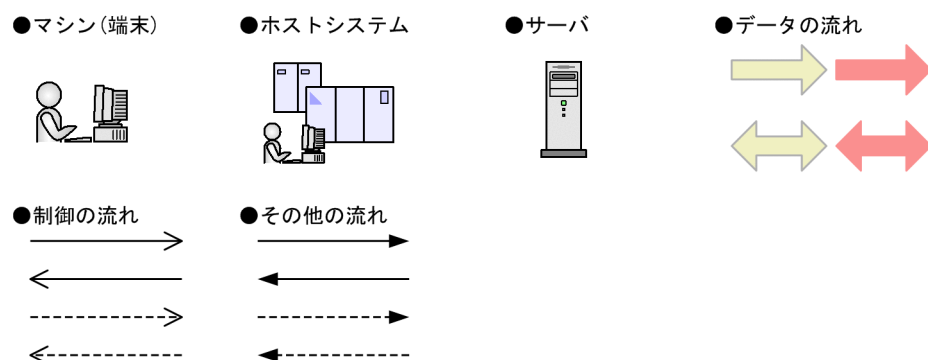
■ このマニュアルで使用する記号

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
JP1/SS パス	JP1/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 (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/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。

■ 画面での全角文字の入力について

JP1/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。

■ このマニュアルで使用する「デフォルト」について

このマニュアルで表記している「デフォルト」とは、JP1/Service Support を新規インストールした状態を示します。定義ファイルの指定キーの「デフォルト値」は、JP1/Service Support を新規インストールした状態とは異なります。

■ JP1 製品との連携について

次に示す JP1 製品は、日本語環境だけで連携できます。

- JP1/UCMDB

目次

前書き	2
変更内容	5
はじめに	6

1	JP1/Service Support の概要	16
1.1	JP1/Service Support とは	17
1.2	JP1/Service Support でできること	20
1.3	JP1/Service Support を利用した案件解決の流れ	24
1.3.1	案件の受付から解決まで	26
1.3.2	他プロセスへのエスカレーション	29
2	JP1/Service Support へのログインとログアウト	32
2.1	JP1/Service Support へのログイン	33
2.2	ログインユーザー情報の確認と変更	35
2.2.1	ログインユーザー情報の確認	35
2.2.2	所属するロールの確認	35
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	36
2.3	JP1/Service Support からのログアウト	38
3	JP1/Service Support の環境構築	39
3.1	ユーザーの作成	40
3.1.1	ユーザーの追加	40
3.1.2	ユーザー情報の編集	42
3.1.3	ユーザーの削除	44
3.2	ロールの作成	45
3.2.1	ロールの追加	45
3.2.2	ロールの編集	47
3.2.3	メンバーの追加	48
3.2.4	メンバーの削除	49
3.2.5	ロールの削除	49
3.3	対象システムの作成	51
3.3.1	対象システムの追加	51
3.3.2	対象システム情報の編集	52
3.3.3	対象システムの削除	54
3.4	プロセスのカスタマイズ	55

3.4.1	プロセス表示名の編集	55
3.5	プロセスワークボードの作成	56
3.5.1	プロセスワークボードの追加	56
3.5.2	プロセスワークボード情報の編集	60
3.5.3	プロセスワークボードの削除	62
3.5.4	プロセスワークボードの参照	62
3.6	アクセス権の割り当て	64
3.6.1	アクセス権の追加	66
3.6.2	アクセス権の削除	68
3.7	案件フォーム情報の参照と設定	70
3.7.1	案件フォーム情報の参照	70
3.7.2	案件フォームの削除	71
3.7.3	プロセスの標準案件フォームの設定	72
3.8	ステータスのカスタマイズ	73
3.8.1	使用するステータスの選択	73
3.8.2	ステータスの表示順序変更	76
3.8.3	ステータス名称の編集	77
3.8.4	ステータスの制限の設定	79
3.8.5	エスカレーションの禁止の設定	81

4 案件の表示と操作 82

4.1	案件の処理の流れ	83
4.2	メイン画面（案件一覧）の見方	85
4.2.1	メイン画面（案件一覧）のツールバー	86
4.2.2	メイン画面（案件一覧）のメニュー	86
4.2.3	プロセスワークボード一覧	90
4.2.4	案件一覧	91
4.2.5	案件プレビュー	94
4.3	案件を表示する	96
4.3.1	案件をフィルタリングして表示する	96
4.3.2	案件の詳細を表示する	96
4.3.3	案件履歴を表示する	101
4.3.4	案件の進捗を表示する	103
4.3.5	案件の作業状況を表示する	105
4.3.6	関連案件を表示する	108
4.3.7	案件管理ウィンドウを移動する	110
4.4	案件を検索する	113
4.4.1	案件の検索条件を指定する	113
4.4.2	案件を簡易検索する	119

- 4.4.3 案件の検索結果を確認する 120
- 4.5 案件を作成する 124
 - 4.5.1 [案件作成] 画面から案件を作成する 124
 - 4.5.2 登録済みの案件を流用して案件を作成する 128
 - 4.5.3 メールから案件を作成する 130
- 4.6 案件を処理する 133
 - 4.6.1 案件情報を編集する 133
 - 4.6.2 案件のステータスを変更する 136
 - 4.6.3 案件を引き戻す 137
 - 4.6.4 案件を差し戻す 138
 - 4.6.5 案件を一括操作する 140
 - 4.6.6 案件をエスカレーションする 145
- 4.7 案件を削除する 147
- 4.8 案件を印刷する 148
- 4.9 案件情報を CSV ファイルに出力する 150

5 案件の状況確認とレポート出力 152

- 5.1 メイン画面（案件状況）の見方 153
 - 5.1.1 メイン画面（案件状況）のツールバー 153
 - 5.1.2 メイン画面（案件状況）のメニュー 154
 - 5.1.3 状況確認 154
 - 5.1.4 対象案件一覧 157
- 5.2 案件の状況を確認する 158
 - 5.2.1 案件の状況をシステム視点から確認する 158
 - 5.2.2 案件の状況をプロセス視点から確認する 159
- 5.3 案件のレポートを出力する 161
 - 5.3.1 集計データの出力手順 161
 - 5.3.2 レポートの作成手順 162
- 5.4 案件に関連する情報を参照する 164

6 メッセージ 165

- 6.1 メッセージの形式 166
 - 6.1.1 メッセージの出力形式 166
 - 6.1.2 メッセージの記載形式 166
- 6.2 画面操作時（ユーザー管理, ロール管理）のメッセージ（KNAB00002～KNAB04007） 168
- 6.3 画面操作時（案件管理）のメッセージ（KNAB10005～KNAB15126） 175

付録 197

- 付録 A JP1/Service Support の注意事項 198
 - 付録 A.1 画面操作の注意事項 198

付録 A.2	WWW ブラウザーの注意事項	199
付録 B	各バージョンの変更内容	202
付録 B.1	12-00 の変更内容	202
付録 B.2	11-50 の変更内容	202
付録 B.3	11-10 の変更内容	202
付録 B.4	11-00 の変更内容	202
付録 B.5	10-50 の変更内容	206
付録 B.6	10-10 の変更内容	207
付録 B.7	10-00 の変更内容	207
付録 B.8	09-50 の変更内容	207
付録 B.9	09-00 の変更内容	208
付録 C	このマニュアルの参考情報	209
付録 C.1	関連マニュアル	209
付録 C.2	このマニュアルでの表記	209
付録 C.3	このマニュアルで使用する英略語	209
付録 C.4	KB (キロバイト) などの単位表記について	210
付録 D	用語解説	211

索引 | 218

1

JP1/Service Support の概要

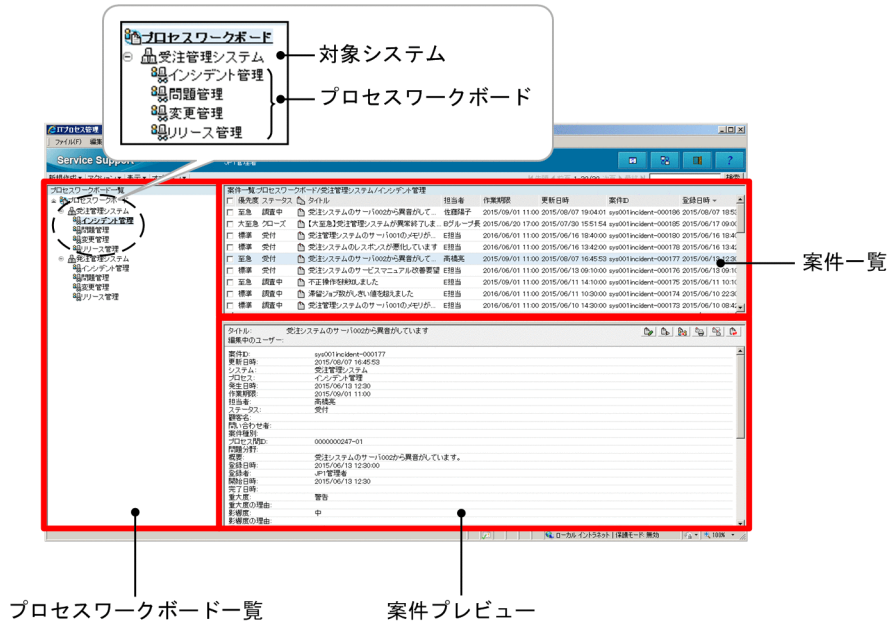
この章では、JP1/Service Support の概要について説明します。

1.1 JP1/Service Support とは

JP1/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/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/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/Service Support の管理対象となるシステムの単位です。

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/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。なお、JP1/Service Support では、プロセスの表示名を運用に合わせてカスタマイズできます。

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。

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/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/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。

なお、JP1/Service Support では、システムの規模やニーズに合わせて、次に示す製品を提供しています。

- JP1/Service Support Starter Edition
- JP1/Service Support (Standard)

1.2 JP1/Service Support でできること

JP1/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/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、システム管理者向けに用意されたロールです。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いて、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/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/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
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	3.2
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	3.3
プロセスをカスタマイズする	プロセスワークボード管理ロール	3.4
プロセスワークボードを追加、編集、削除、参照する	• 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	3.5
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	3.6
案件フォームの情報を参照する	プロセスワークボード管理ロール	3.7

機能	必要なアクセス権	参照先
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	3.7
ステータスをカスタマイズする 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。 - 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	- 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	3.8

注※

案件ごとに参照権限を設定しているプロセスワークボードでは、参照権限を所有している案件だけを参照できます。案件ごとの参照権限の設定については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

表 1-2 JP1/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
案件を表示する 案件について、次に示す情報が表示できる。 - 詳細情報 - 案件履歴 - 案件進捗 - 作業状況 - 関連案件	次のどれかが必要。 - 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 - 案件ごとの参照権限※	4.3
案件を検索する 案件の検索には、次に示す方法がある。 〔案件共通項目検索条件指定〕画面または〔案件検索条件指定〕画面を使った検索 - メイン画面（案件一覧）での簡易検索	次のどれかが必要。 - 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 - 案件ごとの参照権限※	4.4
案件を作成する 案件の作成には、次に示す方法がある。 〔案件作成〕画面での作成 - 登録済みの案件を流用して作成 - メールでの作成	次のどれかが必要。 - 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、案件ごとの参照権限※、および案件の作成権限 ただし、登録済みの案件を流用して案件を作成する場合は、流元元および流用先にも上記のアクセス権限が必要。	4.5
案件を編集する	次のどれかが必要。 - 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、案件ごとの参照権限※、および案件の編集権限 - 案件の参照権限、案件ごとの参照権限※、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 - 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、案件ごとの参照権限※、および案件の編集権限 - 案件の参照権限、案件ごとの参照権限※、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 - 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、案件ごとの参照権限※、案件の編集権限、および案件の承認権限 - 案件の参照権限、案件ごとの参照権限※、および案件の承認権限 クローズへの変更：次のどれかが必要 - 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、案件ごとの参照権限※、案件の編集権限、およびステータスのクローズ権限 - 案件の参照権限、案件ごとの参照権限※、ステータスごとの編集権限、およびステータスのクローズ権限	4.6.2
案件を引き戻す	次のすべてが必要。 - 案件が現在のステータスに遷移する前に設定されていたユーザー、ロールのメンバー - 案件ごとの参照権限※	4.6.3
案件を差し戻す	次のどれかが必要。 - プロセスワークボード管理者 - 案件ごとの参照権限※および案件の編集権限 - プロセスワークボード管理ロール	4.6.4
案件を一括操作する	次のどれかが必要 - プロセスワークボード管理者 - プロセスワークボードの案件の編集権限および案件ごとの参照権限※ - プロセスワークボードの案件のステータスを「承認済み」または「クローズ」に編集する権限 - プロセスワークボード管理ロール	4.6.5
案件をエスカレーションする	次のどれかが必要。 - 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	4.6.6

機能	必要なアクセス権	参照先
案件をエスカレーションする	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, 案件ごとの参照権限※, およびエスカレーション権限	4.6.6
案件を削除する	次のどれかが必要。 - 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, 案件ごとの参照権限※, および案件の削除権限	4.7
案件を印刷する	次のどれかが必要。 - 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 - 案件ごとの参照権限※	4.8
案件の情報を CSV ファイルに出力する	次のどれかが必要。 - 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 - 案件ごとの参照権限※	4.9
案件の状況を確認する 案件の状況は、次に示す視点で確認できる。 - システム視点 - プロセス視点	次のどれかが必要。 - 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 - 案件ごとの参照権限※	5.2
案件のレポートを出力する	次のどれかが必要。 - 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 - 案件ごとの参照権限※	5.3
案件に関連する情報を参照する	次のどれかが必要。 - 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 - 案件ごとの参照権限※	5.4

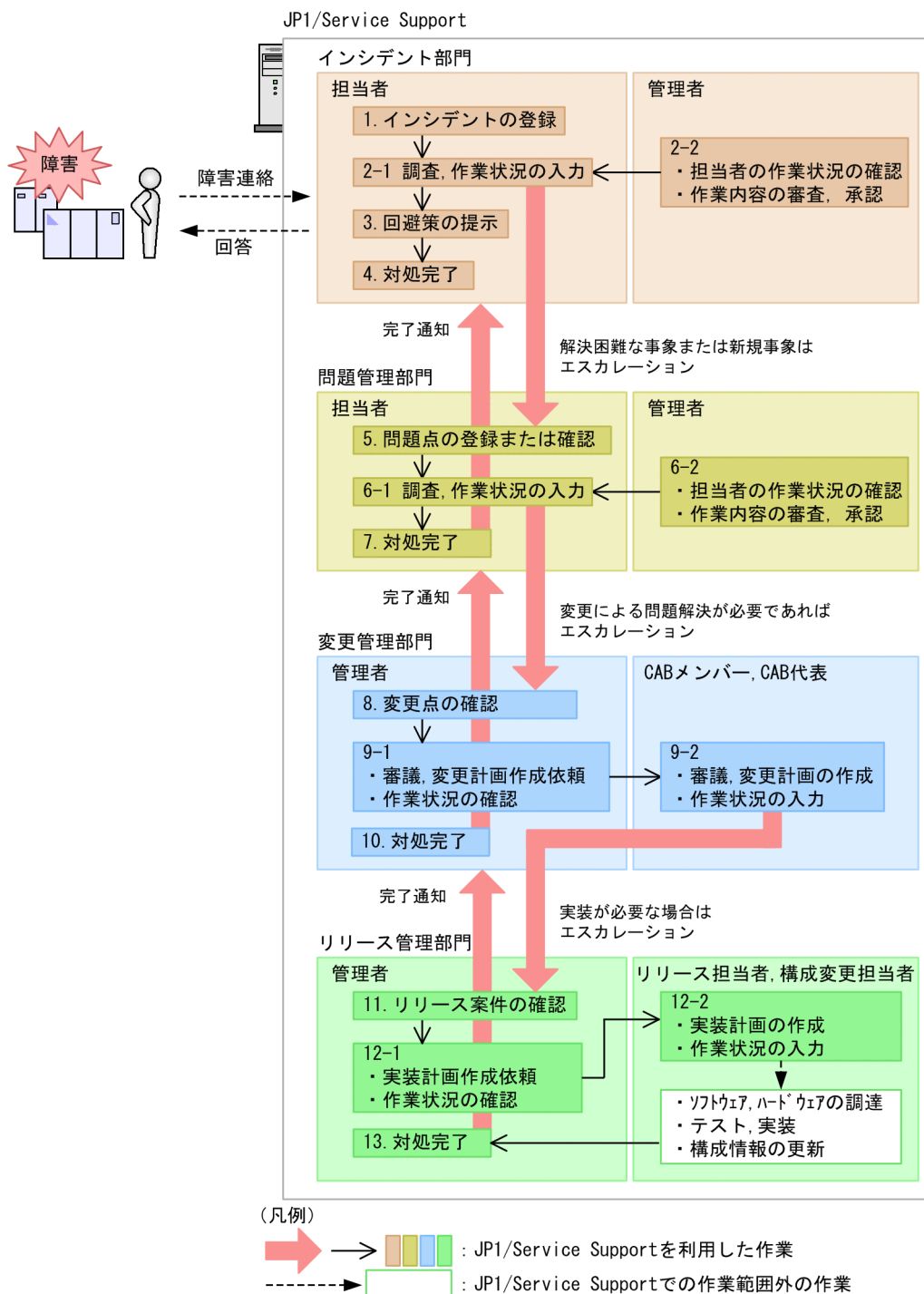
注※

案件ごとに参照権限を設定しているプロセスワークボードでは、参照権限を所有している案件だけを参照できます。案件ごとの参照権限の設定については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

1.3 JP1/Service Support を利用した案件解決の流れ

JP1/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。

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

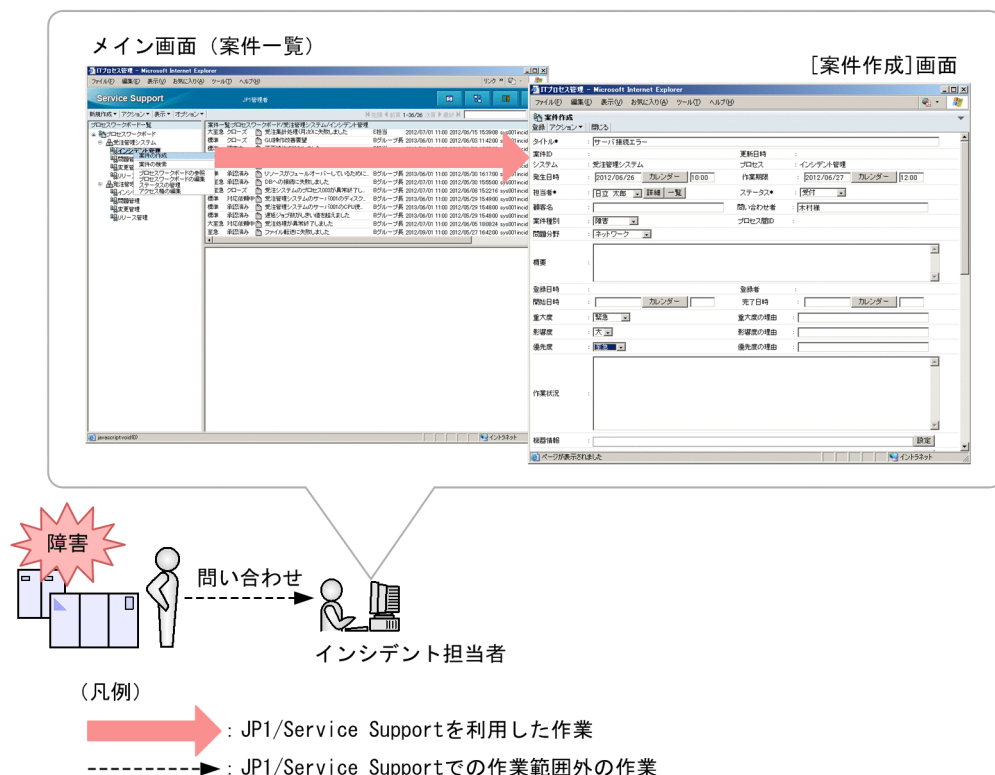
案件の受付から解決までを、インシデントを例に説明します。これは、「[1.3 JP1/Service Support を利用した案件解決の流れ](#)」の手順 1.~4.に該当します。

(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/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



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/Service Supportの案件管理DBに案件として登録されます。

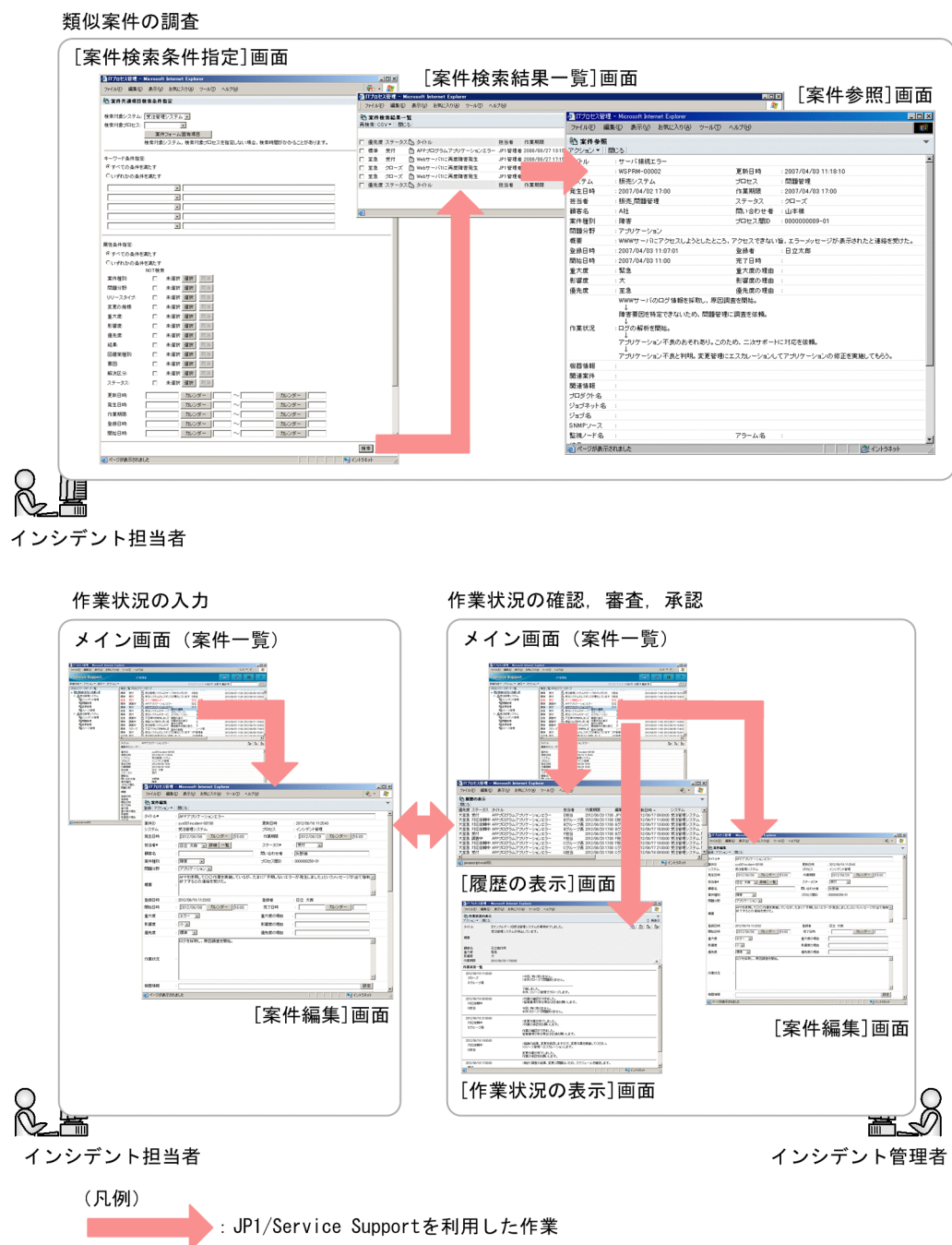
(2) 調査

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。

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



過去の類似案件の調査には、[案件共通項目検索条件指定]画面または[案件検索条件指定]画面を利用します。[案件共通項目検索条件指定]画面または[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、対処



案件の完了(クローズ)



インシデント担当者

(凡例)

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

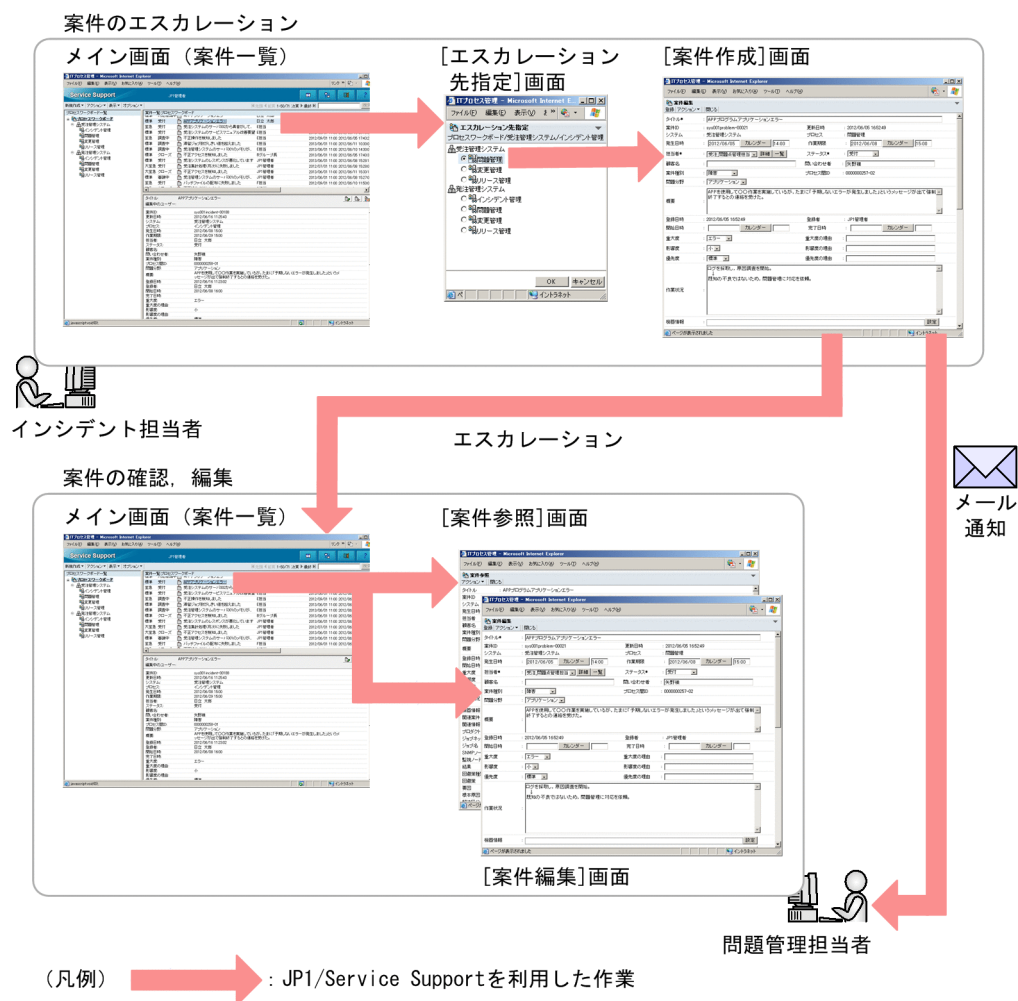
回避策の提示や対処は、JP1/Service Support 外での作業となります。この作業によって、ユーザーまたは管理対象システムへの対応完了となってから、案件の完了操作を実施します。

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カレーション

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

メイン画面（案件一覧）

[関連案件状態]画面

「I, P, C, R」はそれぞれプロセスを表す。
 I：インシデント管理
 P：問題管理
 C：変更管理
 R：リリース管理
 エスカレーションされると該当プロセスに「*」が付く。

インシデント担当者

（凡例） : JP1/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/Service Support へのログインとログアウト

この章では、JP1/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。

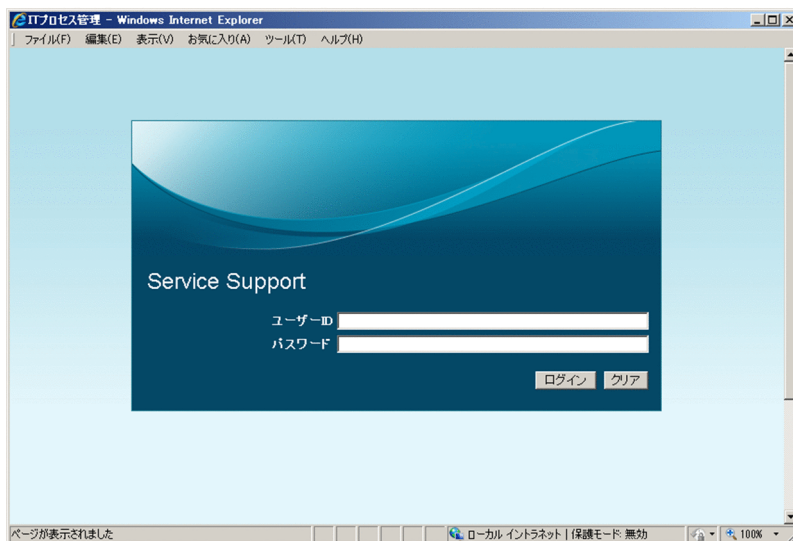
2.1 JP1/Service Support へのログイン

WWW ブラウザーから [ログイン] 画面を起動し、JP1/Service Support にログインする手順を次に示します。なお、JP1/Service Support の画面操作をするマシンは、JP1/Service Support を稼働させるサーバと同じ言語設定にしてください。

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/jplss/index.jsp` です。ホスト名には、JP1/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。

図 2-1 [ログイン] 画面



JP1/Service Support がインストールされているサーバでは、スタート画面の [すべてのアプリ] – [JP1_SS ログイン画面] から [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。

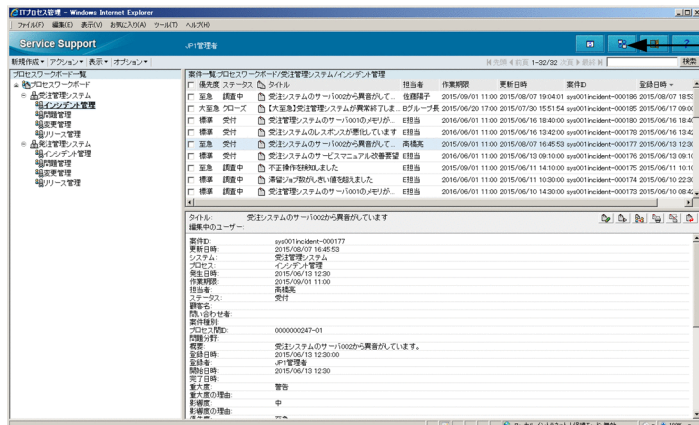
ログインするユーザーは、あらかじめ登録する必要があります。JP1/Service Support では、デフォルトでシステム管理者ユーザーを登録しています。ログインするユーザーやユーザー情報を登録する場合、最初にこのユーザー ID でログインしてから操作してください。ユーザーの登録については、[3.1 ユーザーの作成](#)を参照してください。デフォルトで登録されているシステム管理者ユーザーについては、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の JP1/Service Support のシステム管理者ユーザー (jpladmin ユーザー) の説明を参照してください。

3. [ログイン] ボタンをクリックする。

JP1/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。

図 2-2 メイン画面の切り替え

メイン画面（案件一覧）



[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）



注意事項

一度にログインできるユーザーの数の上限は 100 ユーザーです。ただし、JP1/Service Support ではデータベースアクセスの多重度を 10 としています。このため、同時アクセスが多い場合、レスポンスが悪くなるおそれがあります。

2.2 ログインユーザー情報の確認と変更

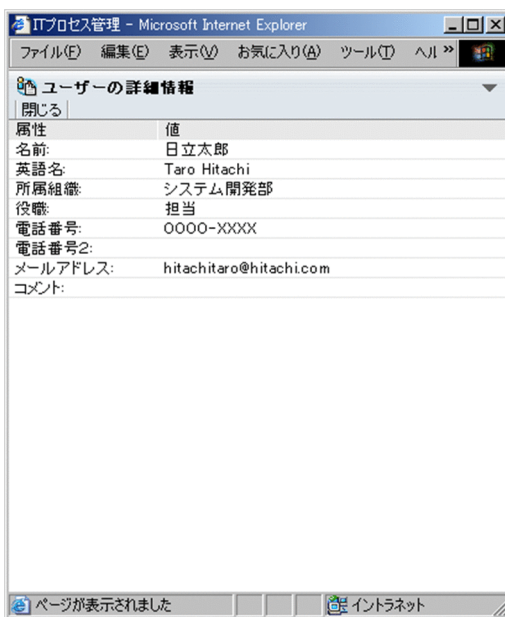
ログインユーザーは、パスワード・電話番号などの、自身のユーザー情報を確認したり、変更したりできます。ログインユーザーの情報を確認したり、変更したりする手順について説明します。

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

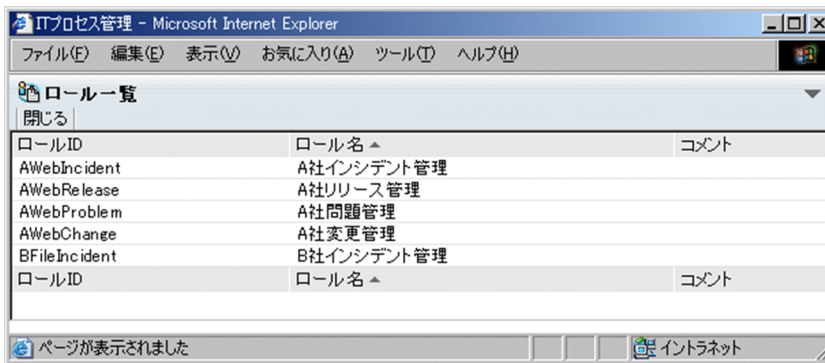


2.2.2 所属するロールの確認

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。

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

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	

2. 「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。

3. 「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。

4. 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/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/Service Support でのパスワードの変更を抑止してください。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/Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

2.3 JP1/Service Support からのログアウト

JP1/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/Service Support からログアウトし, [ログイン] 画面に戻ります。

3

JP1/Service Support の環境構築

この章では、JP1/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。

3.1.1 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

☐ ID	名前 ▲	所属組織	役職	メールアドレス	電話番号
☐ jp1admin	JP1 管理者				
☐ 10013	三越和子	システム開発部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10012	上田次郎	システム開発部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10008	上野留美子	総務部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10023	中山奈津子	総務部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10017	中川陽太	システム開発部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10024	中野太一	システム開発部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10009	代々 木一郎	システム開発部	部長	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 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@hitachi.com
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/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。JP1/Base の認証機能を利用する場合は, 1 文字以上 31 文字以内で小文字の半角英数字を入力してください。

「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。JP1/Base の認証機能を利用する場合は, パスワードに 6 文字以上 32 文字以内の半角英数字, および¥, ", :, スペース, タブを除く半角記号を入力してください。

「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。

- 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。

3.1.2 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

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/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。JP1/Base の認証機能を利用する場合は、1 文字以上 31 文字以内で小文字の半角英数字を入力してください。

「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。JP1/Base の認証機能を利用する場合は、パスワードに 6 文字以上 32 文字以内の半角英数字、および¥, ", :, スペース, タブを除く半角記号を入力してください。

「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。

- ・ 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/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/Service Support でのパスワードの変更を抑止してください。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/Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。
- ・ 特定の JP1 製品と連携する場合、JP1/Base の認証機能を使用する必要があります。この場合、JP1/Service Support の認証方法によって、ユーザー情報およびパスワードの管理先が異なります。また、ユーザー管理プロパティファイルでパスワードの変更を抑止する設定にしても、JP1 製品連携プロパティファイルの「情報検索用ユーザーのユーザー ID」に設定したユーザーのパスワードは変更できます。

ユーザー情報とパスワードの変更、およびユーザー管理プロパティファイルと JP1 製品関連プロパティファイルの詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

3.1.3 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。

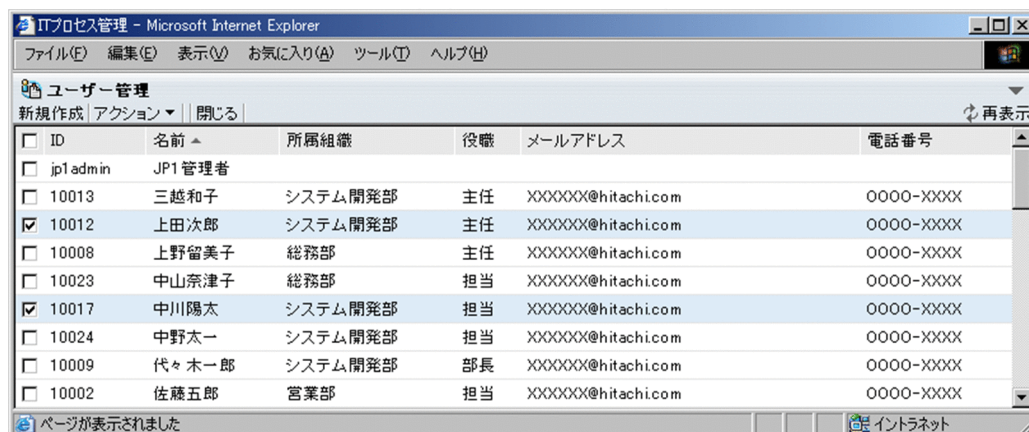
1. メイン画面（案件一覧）のメニューから［オプション］－［ユーザーの管理］を選択する。

［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）



ID	名前	所属組織	役職	メールアドレス	電話番号
☐ jp1admin	JP1管理者				
☐ 10013	三越和子	システム開発部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☒ 10012	上田次郎	システム開発部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10008	上野留美子	総務部	主任	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10023	中山奈津子	総務部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☒ 10017	中川陽太	システム開発部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10024	中野太一	システム開発部	担当	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 10009	代々 木一郎	システム開発部	部長	XXXXXXXX@hitachi.com	0000-XXXX
☐ 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。

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。

3.2 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。

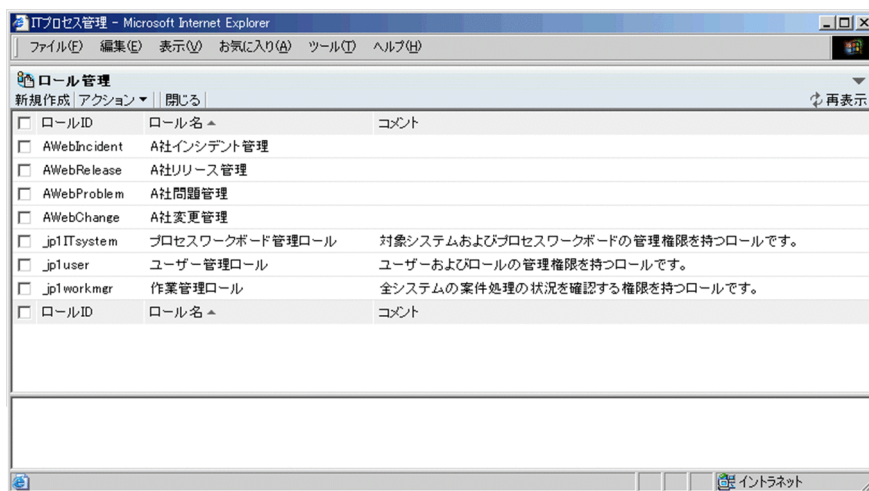
3.2.1 ロールの追加

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。

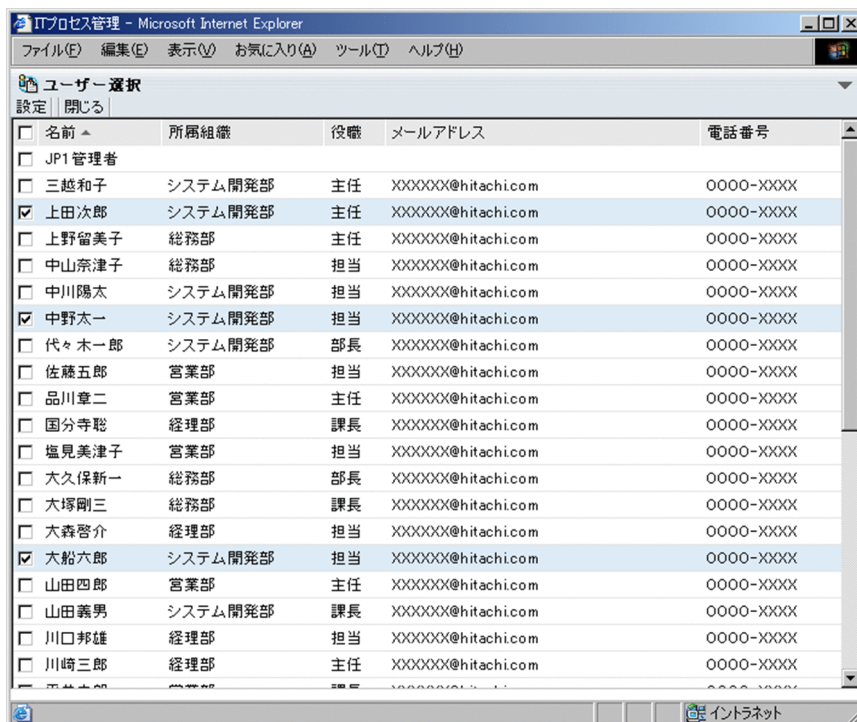
5. 追加したロールをチェックし、メニューから「アクション」－「メンバー追加」を選択する。

「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。

3.2.2 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。

3.2.3 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。

3.2.4 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。

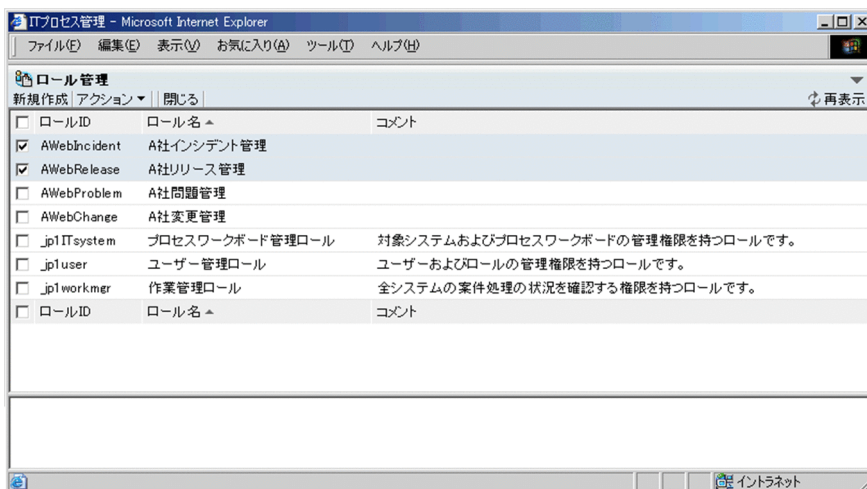
1. メイン画面（案件一覧）のメニューから [オプション] - [ロールの管理] を選択する。
[ロール管理] 画面が表示されます。
2. メンバーを削除するロールを選択し、削除するメンバーをチェックする。
削除するメンバーをチェックします。
ヘッダーのチェックボックスをチェックすると、表示されたすべてのユーザーを選択できます。ヘッダーのチェックを外すと、選択したユーザーのチェックが外れます。
3. メニューから [アクション] - [メンバー削除] を選択する。
メンバーを削除するかどうか確認するメッセージが表示され、[OK] ボタンをクリックすると、チェックしたユーザーが削除されます。

3.2.5 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。

3.3 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。

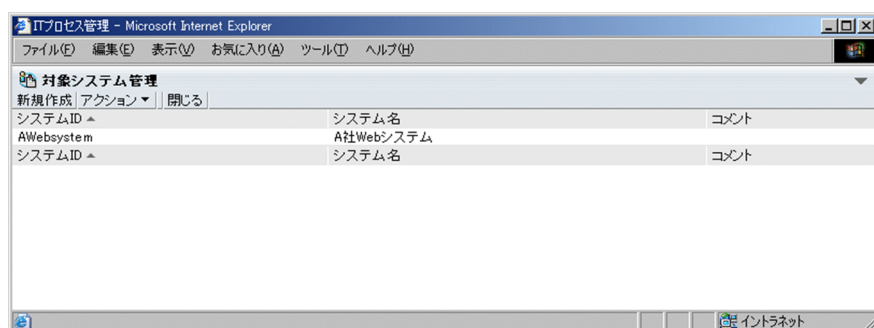
3.3.1 対象システムの追加

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。

3.3.2 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。

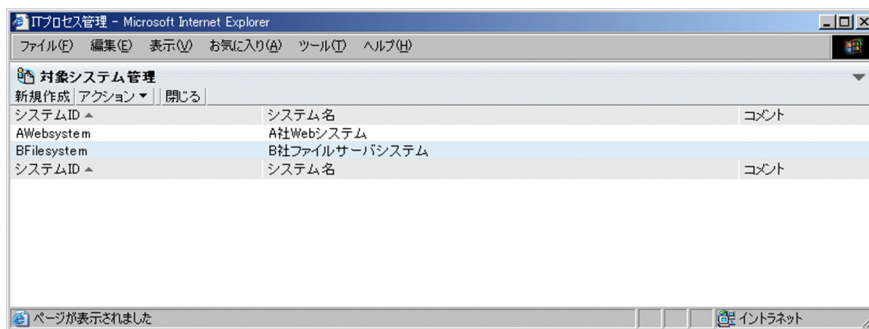
1. メイン画面（案件一覧）のメニューから「オプション」－「対象システムの管理」を選択する。

[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）

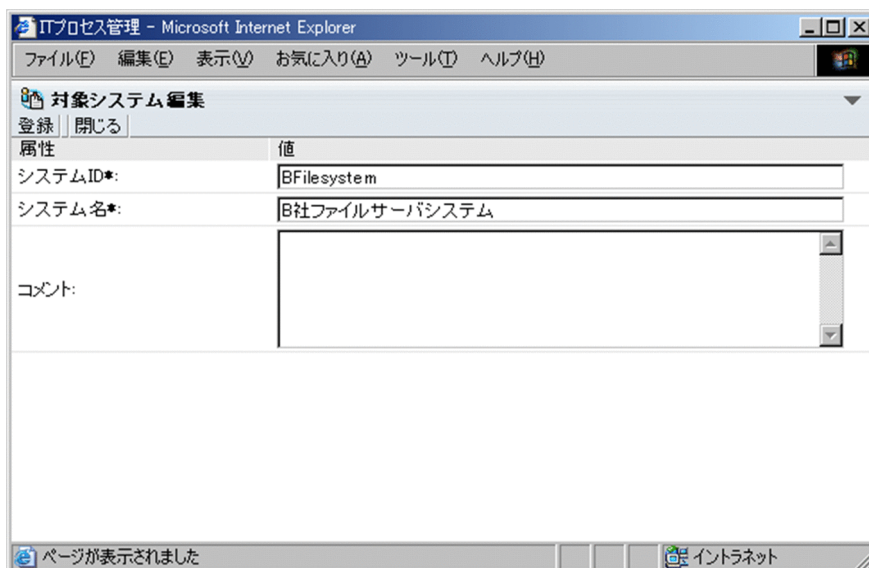


「対象システム管理」画面に表示される対象システムの情報の並び順は、表示項目名「システム ID」および「システム名」をクリックすることでその表示項目をキーにソートできます。初期ソートキーは「システム ID」です。ソートすると、並び順の基準となる項目に▲（昇順）または▼（降順）が表示されます。

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。

3.3.3 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。

メモ

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。

3.4 プロセスのカスタマイズ

ユーザーの運用に合わせて、プロセスを次のようにカスタマイズできます。

- プロセス表示名の編集

プロセス表示名は、JP1/Service Support のすべてのシステムに適用されます。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。

3.4.1 プロセス表示名の編集

プロセス表示名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］－［プロセス表示名編集］を選択する。
［プロセス表示名編集］画面が表示されます。［プロセス表示名編集］画面を次に示します。

図 3-14 「プロセス表示名編集」画面



2. 表示名を変更したいプロセスのプロセス表示名を入力する。

表示名には、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。

3. メニューから［登録］を選択する。

プロセス表示名が変更され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

3.5 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。

3.5.1 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作成」画面には，「基本設定」タブ，「案件自動入力設定」タブ，「しきい値設定」タブがあり，それぞれのタブで設定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 3-15 「プロセスワークボード作成」画面

「基本設定」タブ

プロセスワークボード作成

登録 | 閉じる

基本設定 | 案件自動入力設定 | しきい値設定

属性

プロセスワークボードID:

システム:

プロセス:

案件フォーム: ☒ プロセスの標準案件フォームを使用する

状態:

プロセスワークボード管理者:

期限前メール通知設定: ☐ 期限前にメール通知を行う

期限前日数: 日前

メール通知回数設定: ☒ 期限前日数の日に1回メール通知

☒ 期限前日数の日から作業期限日まで毎日メール通知

メールから登録された案件の担当者:

案件ごとの参照権限の設定: ☐ 案件ごとに参照権限の設定を行う

案件の引き渡し機能の設定: ☒ 案件の引き渡し機能を使用する

コメント:

ページが表示されました

ローカル イン트라ネット | 保護モード: 無効

100%

[案件自動入力設定] タブ

プロセスワークボード作成

登録 | 閉じる

基本設定 | 案件自動入力設定 | しきい値設定

☒ 案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する

属性

案件の発生日時: ☐ 設定しない ☐ 設定する

案件の開始日時: ☐ 設定しない ☐ 設定する

案件の優先度:

		影響度			
		大	中	小	未設定
重大度	緊急	大至急	大至急	大至急	至急
	警戒	大至急	大至急	至急	至急
	致命的	大至急	至急	至急	至急
	エラー	至急	至急	至急	標準
	警告	至急	至急	標準	標準
	通知	至急	標準	標準	標準
	情報	標準	標準	標準	
	デバッグ	標準	標準		
	未設定	標準			

優先度は、重大度と影響度の組み合わせにより決まります。

案件の作業期限:

☐ 設定しない ☒ 設定する

優先度	時間
大至急	24
至急	36
標準	48
未設定	60

作業期限の日は、案件登録時に優先度指定した時間を足した日時にあります。

[しきい値設定] タブ

プロセスワークボード作成

登録 | 閉じる

基本設定 | 案件自動入力設定 | しきい値設定

☒ 案件集計プロパティファイルの設定値を使用する

属性

長期化とする未解決時間: 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

値を未入力で登録した場合、プロパティファイルのデフォルト値が設定されます。

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※	プルダウンメニュー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※	プルダウンメニューから, 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。

項目	説明
案件フォーム※	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、プルダウンメニューから任意の案件フォームを選択する。プルダウンメニューの下部には、選択した案件フォームのコメントが表示される。
状態※	プルダウンメニュー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/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/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。
案件ごとの参照権限の設定	案件ごとの参照権限設定セットアップコマンドを実行した場合にだけ表示される。案件ごとの参照権限を設定したい場合は、「案件ごとに参照権限の設定を行う」にチェックする。
案件の引き戻し機能の設定	案件の引き戻し機能を使用したい場合は、「案件の引き戻し機能を使用する」にチェックする。
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。
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	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。

項目	説明
案件の優先度	優先度の自動入力の基本となる影響度、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プルダウンメニューで設定することもできる。 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、組み合わせのプルダウンメニューには反映されないので注意すること。
案件の作業期限	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。 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。 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。 • 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。 ただし、案件の登録日時が設定されていない案件を編集する場合は、「案件編集」画面を表示させた時刻に、テキストボックスに入力された時間数を加算した時刻を作業期限とする。 作業期限の算出方法の設定については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」を参照のこと。 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の変更された場合も、作業期限が自動更新される。 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の変更された場合、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。

[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。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。
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。

項目	説明
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。

3.5.2 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】画面には、【基本設定】タブ、【案件自動入力設定】タブ、【しきい値設定】タブがあり、それぞれのタブで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。

図 3-16 [プロセスワークボード編集] 画面

[基本設定] タブ

ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer

登録 | 閉じる

基本設定 | 案件自動入力設定 | しきい値設定

属性

プロセスワークボードID*: sys001incident

システム: 受注管理システム

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(0)

状態*: 運用中

プロセスワークボード管理者*: JP1管理者 選択

☐ 期限前にメール通知を行う
期限前日数: 日 前
メール通知回数設定: ☒ 期限前日数の日に1回メール通知
☐ 期限前日数の日から作業期限日まで毎日メール通知

メールから登録された案件の担当者*: JP1管理者 選択

案件ごとの参照権限の設定: ☐ 案件ごとに参照権限の設定を行う

案件の引き戻し機能の設定: ☒ 案件の引き戻し機能を使用する

コメント:

[案件自動入力設定] タブ

ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer

登録 | 閉じる

基本設定 | 案件自動入力設定 | しきい値設定

☒ 案件自動入力プロパティファイルの設定値を使用する

属性

案件の発生日時: ☒ 設定しない
☐ 設定する

案件の開始日時: ☒ 設定しない
☐ 設定する

案件の優先度:

		影響度			
		大	中	小	未設定
重大度	緊急	大至急	大至急	大至急	至急
	警戒	大至急	大至急	至急	至急
	致命的	大至急	至急	至急	至急
	エラー	至急	至急	至急	標準
	警告	至急	至急	標準	標準
	通知	至急	標準	標準	標準
	情報	標準	標準	標準	標準
	デバッグ	標準	標準	標準	標準
未設定	標準	標準	標準	標準	

優先度は、重大度と影響度の組み合わせにより決まります。

案件の作業期限:

☒ 設定しない
☐ 設定する

優先度	時間
大至急	24
至急	36
標準	48
未設定	60

作業期限の日時は、案件登録日時に優先度指定した時間を足した日時になります。

[しきい値設定] タブ

ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer

登録 | 閉じる

基本設定 | 案件自動入力設定 | しきい値設定

☒ 案件集計プロパティファイルの設定値を使用する

属性

長期化とする未解決時間: 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

値を未入力で登録した場合、プロパティファイルのデフォルト値が設定されます。

3. 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、「[3.5.1 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。

4. 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。

3.5.3 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。

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。

2. 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。

メモ

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。

3.5.4 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】画面には、【基本設定】タブ、【案件自動入力設定】タブ、【しきい値設定】タブがあり、それぞれのタブで参照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 3-17 [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:	sys001incident
システム:	受注管理システム
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(0)
状態:	運用中
プロセスワークボード管理者:	JP1管理者
期限前メール通知設定:	期限前にメール通知を行わない
メールから登録された案件の担当者:	JP1管理者
案件ごとの参照権限の設定:	案件ごとに参照権限の設定を行わない
案件の引き戻し機能の設定:	案件の引き戻し機能を使用する
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

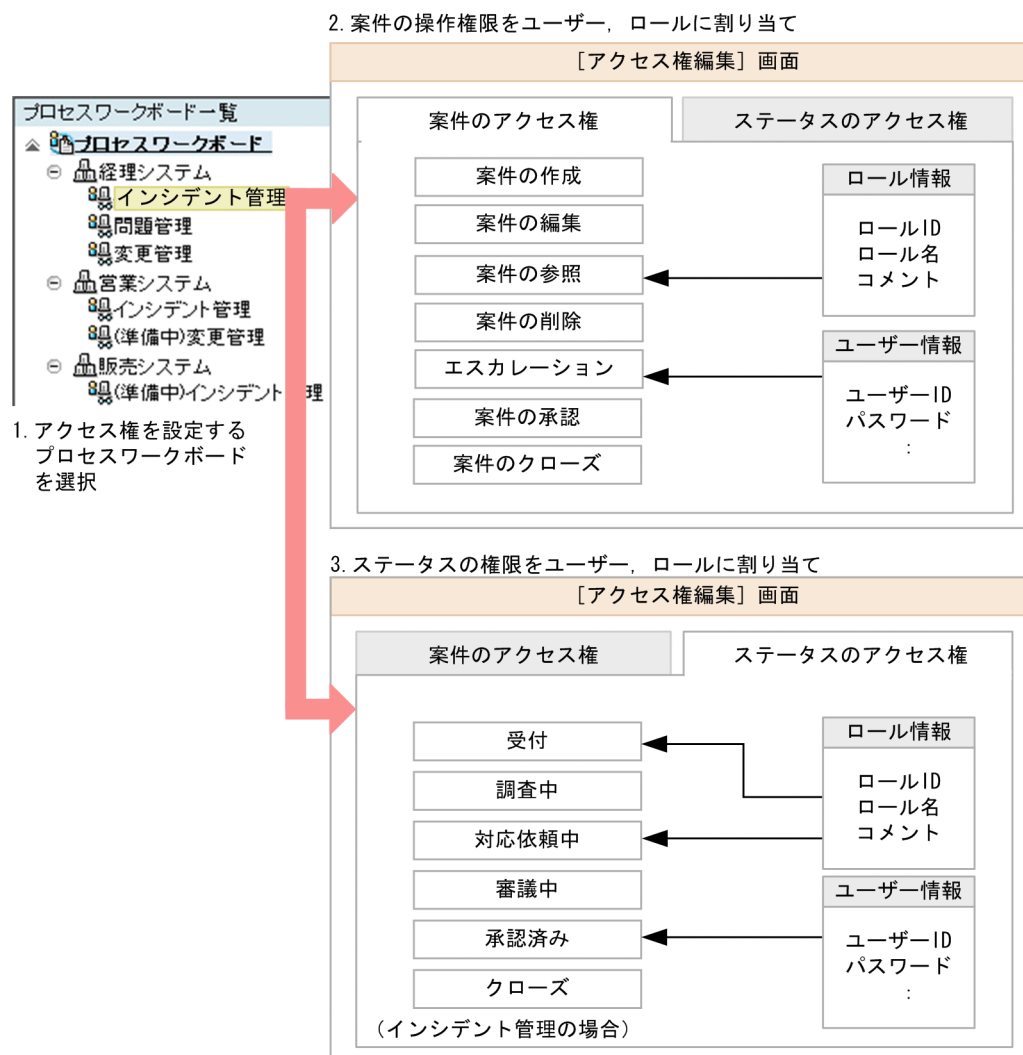
属性	値
長期化とする未解決時間:	72 時間
未処理案件のしきい値:	10 件
未完了案件のしきい値:	30 件
審議中案件のしきい値:	10 件
長期化案件のしきい値:	10 件
最優先案件のしきい値:	10 件
当日期限案件のしきい値:	10 件

3.6 アクセス権の割り当て

プロセスワークボードを選択し、[アクセス権編集] 画面で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 3-18 アクセス権の設定手順



[アクセス権編集] 画面で設定できるアクセス権を、次に示します。

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。また、ステータスのアクセス権を設定する際、そのステータスの初期担当者を設定できます。

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。なお、ここで示しているステータスの種類は、デフォルトの名称です。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。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せん。

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。

また、ステータスのアクセス権をユーザーやロールに割り当てる際、ステータスの初期担当者を設定することで、[案件作成] 画面または [案件編集] 画面の「担当者」に、設定したステータスに応じた初期担当者が自動で設定されます。ステータスの初期担当者は、ステータスのアクセス権を割り当てられたユーザーまたはロールから選択します。

3.6.1 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 3-19 「アクセス権編集」画面

「案件のアクセス権」タブ

ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer

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

登録 | アクション | 閉じる

プロセスワークボード/受注管理システム/インシデント管理

案件のアクセス権 ステータスのアクセス権

選択	名称	説明
☒	案件の作成	プロセスワークボードに案件を登録する権限
☐	案件の編集	プロセスワークボードに登録されている案件を編集する権限
☐	案件の参照	プロセスワークボードに登録されている案件を参照する権限
☐	案件の削除	プロセスワークボードに登録されている案件を削除する権限
☐	エスカレーション	プロセスワークボードに案件をエスカレーションする権限
☐	案件の承認	プロセスワークボードに登録されている案件を承認する権限
☐	案件のクローズ	プロセスワークボードに登録されている案件をクローズする権限
選択	名称	説明

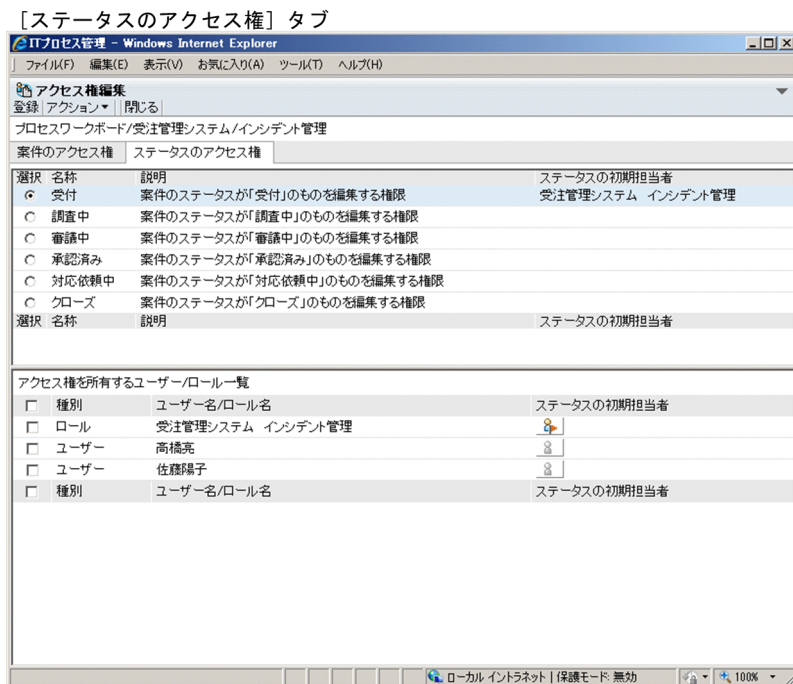
アクセス権を所有するユーザー/ロール一覧

☐	種別	ユーザー名/ロール名
☐	ロール	受注管理システム インシデント管理
☐	ユーザー	Bグループ長
☐	ユーザー	E担当
☐	ユーザー	高橋亮
☐	ユーザー	佐藤陽子
☐	種別	ユーザー名/ロール名

ページが表示されました

ローカル イン트라ネット | 保護モード: 無効

100%



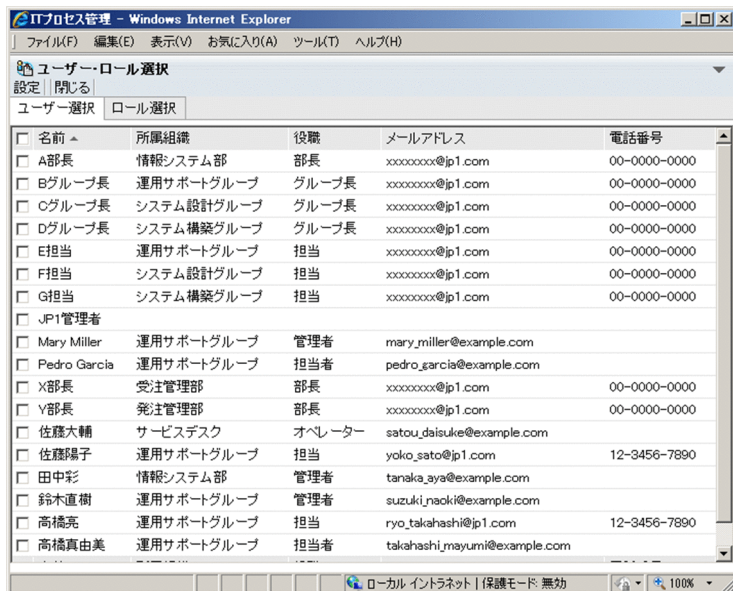
3. アクセス権の種類を選択する。

「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。アクセス権を選択すると、「アクセス権を所有するユーザー/ロール一覧」は、選択した権限を所有するユーザーまたはロールが表示されます。

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。「ユーザー・ロール選択」画面を次の図に示します。

図 3-20 「ユーザー・ロール選択」画面



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] 画面で選択したユーザーまたはロールが、[アクセス権編集] 画面の「アクセス権を所有するユーザー/ロール一覧」に反映されます。

7. ステータスの初期担当者を選択する。

[ステータスのアクセス権] タブで、ステータスの初期担当者に設定するユーザーまたはロールの初期担当者を設定するアイコン () をクリックします。このアイコンをクリックすると、初期担当者を示すアイコン () に変わり、選択したユーザーまたはロールが初期担当者として設定されます。また、ステータスの初期担当者の設定を解除する場合は、初期担当者を示すアイコン () をクリックします。このアイコンをクリックすると、初期担当者を設定するアイコン () に変わり、ステータスの初期担当者の設定が解除されます。なお、ステータスの初期担当者を設定しない場合、この手順は不要です。

8. 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 7 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。

9. [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。

3.6.2 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。

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。アクセス権を選択すると、「アクセス権を所有するユーザー/ロール一覧」は、選択した権限を所有するユーザーまたは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。

3.7 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。

3.7.1 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。

[案件フォームの管理] 画面が表示されます。[案件フォームの管理] 画面の表示例を、次の図に示します。

図 3-21 [案件フォームの管理] 画面

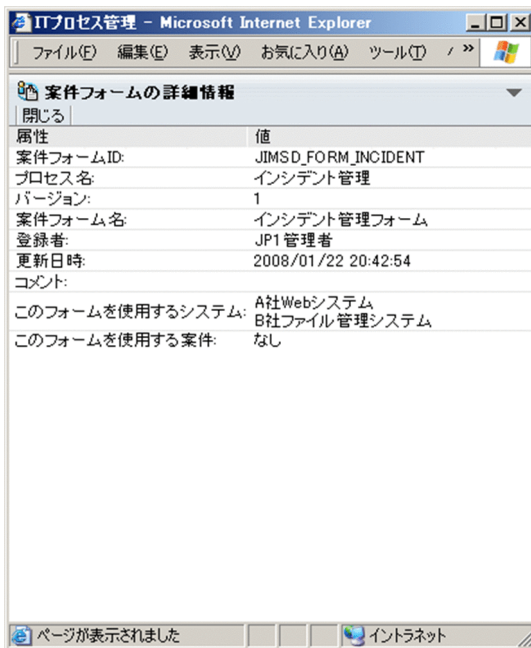
プロセス名	標準	案件フォームID	バージョン	案件フォーム名	更新日時	コメント
マスタープロセス		JIMSD_FORM_MASTER	0	マスター表示項目	2007/01/01 00:00:00	案件検索用の案件フォーム
マスタープロセス		JIMSD_FORM_MASTER	1	マスター表示項目	2008/01/22 20:42:10	案件検索用の案件フォーム
マスタープロセス	✓	JIMSD_FORM_MASTER	2	マスター表示項目	2008/01/22 20:42:24	案件検索用の案件フォーム
インシデント管理		JIMSD_FORM_INCIDENT	0	インシデント管理フォーム	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。

[案件フォームの詳細情報] 画面が表示されます。[案件フォームの詳細情報] 画面の表示例を、次の図に示します。

図 3-22 「案件フォームの詳細情報」画面



メモ

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。

3.7.2 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。

メモ

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。

3.7.3 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。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、「[3.5.2 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。

メモ

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。

3.8 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。ステータスのカスタマイズ方法を、次に示します。

- 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、使用できるステータスの表示順序を変更できます。変更したステータスの表示順序は、ステータスを設定する画面に反映されます。なお、[進捗表示] 画面に表示されるステータスの表示順序にも反映されます。
- ステータス名称の編集
JP1/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、次に示す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。

3.8.1 使用するステータスの選択

使用するステータスは、次に示す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。

(1) 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」画面の表示例を、次の図に示します。

図 3-23 「ステータス管理」画面

使用 名称	ステータスID	JP1イベント発行
☒ 受付	JIMSD_STAT_INQUIRY	☐
☒ 調査中	JIMSD_STAT_RESEARCH	☐
☐ 計画中	JIMSD_STAT_PLANNING	☐
☒ 審議中	JIMSD_STAT_DISCUSSING	☐
☒ 承認済み	JIMSD_STAT_APPROVED	☐
☒ 対応依頼中	JIMSD_STAT_WAITING	☐
☐ レビュー中	JIMSD_STAT_REVIEW	☐
☒ クローズ	JIMSD_STAT_CLOSE	☐
☐ 拡張ステータス01	JIMSD_STAT_USER01	☐
☐ 拡張ステータス02	JIMSD_STAT_USER02	☐
☐ 拡張ステータス03	JIMSD_STAT_USER03	☐
☐ 拡張ステータス04	JIMSD_STAT_USER04	☐
☐ 拡張ステータス05	JIMSD_STAT_USER05	☐
☐ 拡張ステータス06	JIMSD_STAT_USER06	☐
☐ 拡張ステータス07	JIMSD_STAT_USER07	☐
☐ 拡張ステータス08	JIMSD_STAT_USER08	☐
☐ 拡張ステータス09	JIMSD_STAT_USER09	☐
☐ 拡張ステータス10	JIMSD_STAT_USER10	☐

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。なお、設定したいプロセスは、タブで選択してください。

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。

メモ

- ・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/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) 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）の表示例を、次の図に示します。

図 3-24 「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 사용할 ことができます。

［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。

メモ

- 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/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。

3.8.2 ステータスの表示順序変更

ステータスの表示順序の変更方法を、次に示します。

- 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。

(1) 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。

なお、設定したいプロセスは、タブで選択してください。

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。

(2) 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。

3.8.3 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。

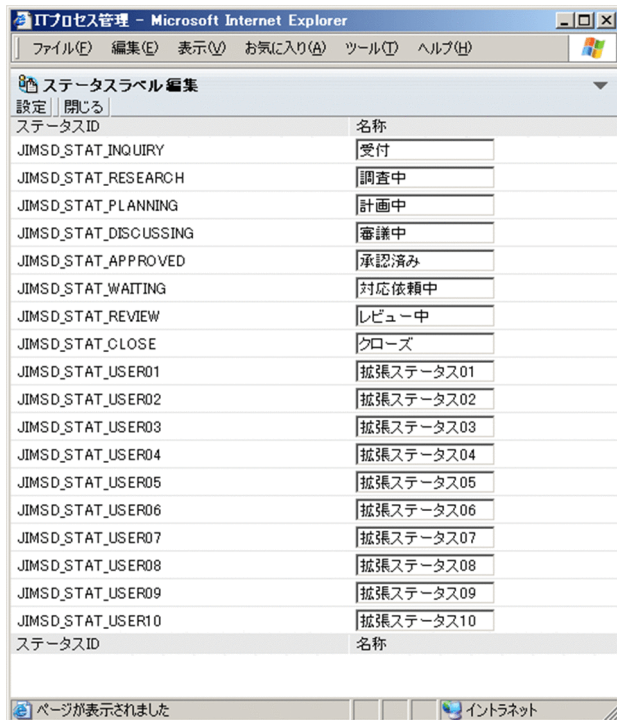
1. メイン画面（案件一覧）で最上位の[プロセスワークボード]を選択して、メニューから[アクション] - [ステータスの管理] を選択する。

[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。

[ステータスラベル編集] 画面が表示されます。[ステータスラベル編集] 画面の表示例を、次の図に示します。

図 3-25 [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。

3.8.4 ステータスの制限の設定

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。

(1) 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（プロセスワークボード固有）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。

(2) 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（プロセスワークボード固有）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。[遷移先ステータス設定] 画面の表示例を、次の図に示します。

図 3-26 [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。

3.8.5 エスカレーションの禁止の設定

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。
「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. 「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

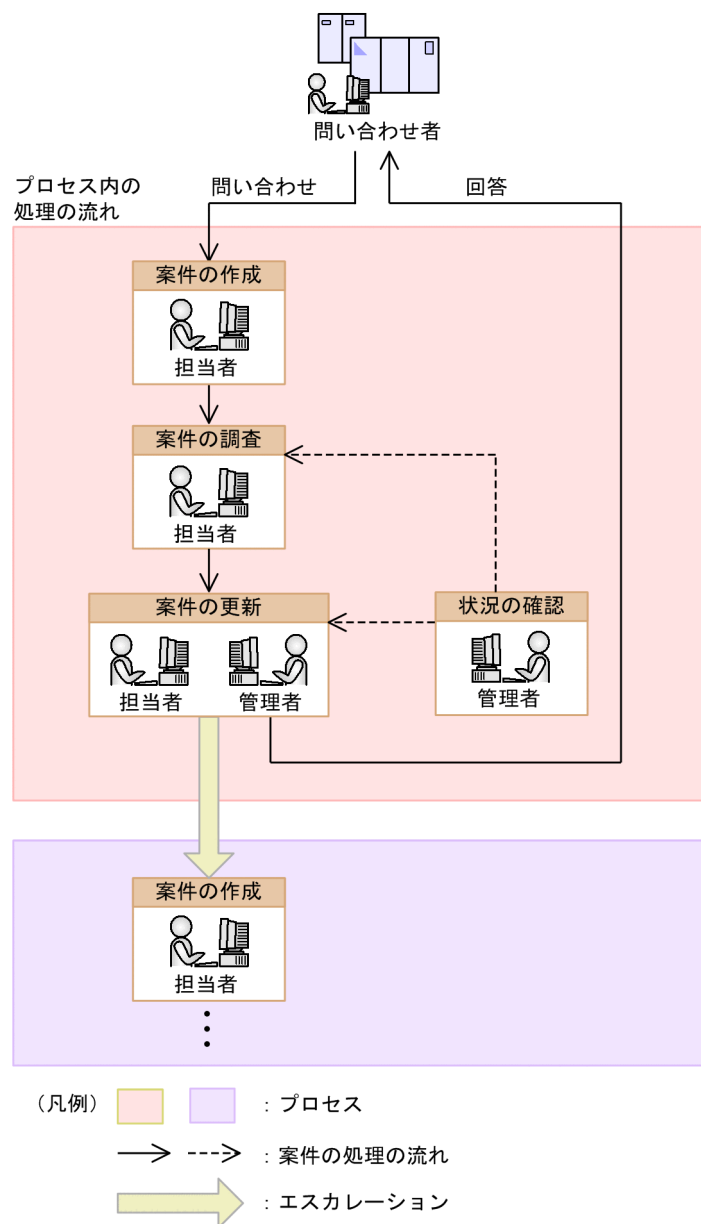
この章では、JP1/Service Support に登録した案件の見方や、案件の作成や編集など、案件の操作について説明します。また、案件を処理する流れについても説明します。

なお、この章では、デフォルトの設定で運用している画面を使用しています。

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。また、案件の対応が不十分だった場合、ステータスが変更された案件を、引き戻したり差し戻したりします。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。案件の引き戻しについては、「[4.6.3 案件を引き戻す](#)」を参照してください。案件の差し戻しについては、「[4.6.4 案件を差し戻す](#)」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。

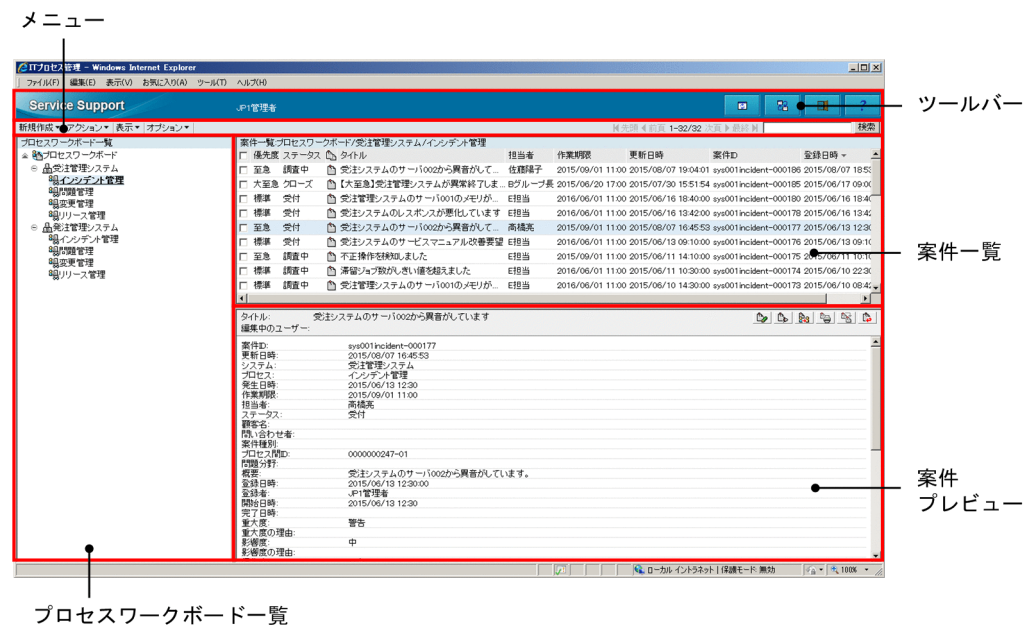
エスカレーション

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、「[4.6.6 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

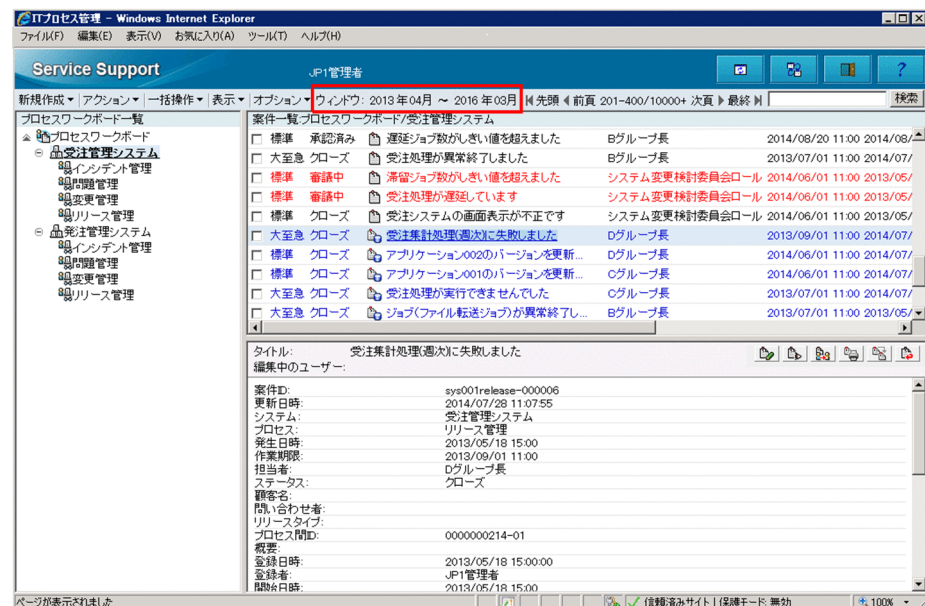
メイン画面（案件一覧）を起点として、JP1/Service Support に登録された案件に対し、さまざまな操作ができます。メイン画面（案件一覧）を、次の図に示します。

図 4-2 メイン画面（案件一覧）



なお、案件管理ウィンドウを使用している場合は、メニューの右側に案件管理ウィンドウの範囲が表示されます。案件ウィンドウを使用している場合のメイン画面（案件一覧）を次に示します。

図 4-3 メイン画面（案件一覧）（案件ウィンドウを使用している場合）



メイン画面（案件一覧）について説明します。

4.2.1 メイン画面（案件一覧）のツールバー

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/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/Service Support に組み込まれていない場合は、エラーとなります。

4.2.2 メイン画面（案件一覧）のメニュー

メイン画面（案件一覧）のメニューは、次のメニュー項目、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]
- [一括操作] ※
- [表示]
- [オプション]

注※

[一括操作] メニューは、案件の一括操作が有効な場合に表示されます。

メイン画面（案件一覧）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。

(1) [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。
内容を引き継いで案件作成※	「登録先プロセスワークボード選択」画面が表示される。プロセスを選択して「OK」ボタンをクリックすると、案件一覧で選択した案件の案件情報を引き継いだ状態の「案件作成」画面が表示され、「登録先プロセスワークボード選択」画面で選択したプロセスに案件を作成できる。

注※

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。

(2) 「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, ※2	「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※1, ※2	案件の編集状態を解除する。 例えば、「案件編集」画面を、「閉じる」メニューからではなく、WWW ブラウザーの「×」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。 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。 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。
案件の引き戻し※1, ※2	ステータスを遷移させた案件に対してアクセス権がなくても、案件のステータスと担当者を遷移前の状態に戻すことができる。
エスカレーション※1, ※2	「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。
進捗の表示※1	「進捗表示」画面が表示され、選択した案件の進捗を確認できる。
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。
印刷画面を表示※1	案件印刷画面が表示され、案件を印刷できる。
案件の検索	メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧から、最上位の「プロセスワークボード」を選択した場合は、「案件共通項目検索条件指定」画面が表示され、プロセスワークボードを選択した場合は、「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, ※2	案件を削除できる。

項目	説明
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。
ステータスの管理	〔ステータス管理〕画面が表示され、ステータスをカスタマイズできる。
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

保存案件を選択しても、この項目は選択できません。

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。

(3) 〔一括操作〕メニュー

〔一括操作〕メニューに表示される項目を、次の表に示します。なお、〔一括操作〕メニューは、案件の一括操作を使用している場合に表示されます。案件の一括操作については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

表 4-3 〔一括操作〕メニューに表示される項目

項目	説明
承認	メイン画面（案件一覧）の案件一覧で選択した案件を、一括で承認する（案件のステータスを「承認済み」※に変更する）。
クローズ	メイン画面（案件一覧）の案件一覧で選択した案件を、一括でクローズする（案件のステータスを「クローズ」※に変更する）。

注※

ステータスは、デフォルトの名称です。

(4) 〔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 4-4 [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。
案件管理ウィンドウの移動	案件管理ウィンドウの範囲を移動する。なお、このメニューは、案件管理ウィンドウを使用している場合だけ表示される。

(5) [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 4-5 [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。
プロセス表示名編集	[プロセス表示名編集] 画面が表示され、プロセスの表示名を編集できる。
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/Service Support 構築・運用ガイド」を参照のこと。

(6) 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。

◀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。

(7) 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 4-4 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。

4.2.3 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/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 4-6 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	[案件共通項目検索条件指定] 画面または [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。
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。

右クリックメニュー	説明
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。

4.2.4 案件一覧

メイン画面（案件一覧）の案件一覧には、JP1/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。なお、案件管理ウィンドウを使用している場合は、案件管理ウィンドウで設定された範囲に登録された案件だけが表示されます。また、対象のプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけが表示されます。

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 4-7 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、「 3.6 アクセス権の割り当て 」を参照のこと。

項目	説明
編集状態アイコン	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。 ：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。 ：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。 ：保存案件であることを示す。この案件は編集できない。
タイトル	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。
担当者	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。
作業期限	案件の作業期限。
更新日時	案件の最終更新日時。
システム	案件が登録されている対象システム名。
プロセス	案件が登録されているプロセス名。プロセスの表示名が表示される。
案件 ID	JP1/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。
登録日時	案件が JP1/Service Support に登録された日時。
I (Incident)	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 (Problem)	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。
C (Change)	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。
R (Release)	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。

注※

プロセスの名称は、デフォルトの名称です。カスタマイズによって名称が異なる場合があります。

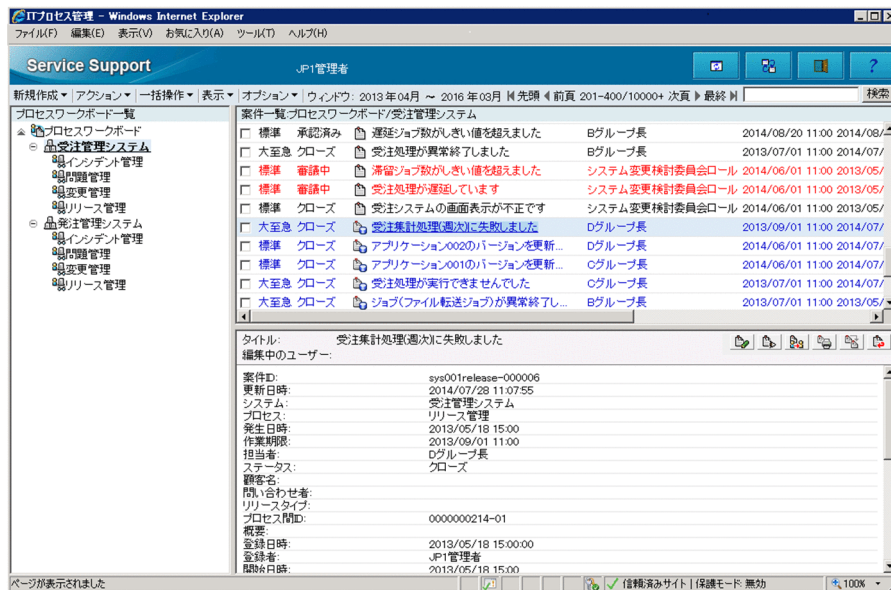
また、特定の表示項目を右クリックすると、右クリックメニューが表示されます。右クリックメニューが表示される項目を次の表に示します。

表 4-8 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、編集中心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。
	案件の引き戻し	ステータスを遷移させた案件に対してアクセス権がなくても、案件のステータスと担当者を遷移前の状態に戻すことができる。
	内容を引き継いで案件作成	[登録先プロセスワークボード選択] 画面が表示される。プロセスを選択して [OK] ボタンをクリックすると、案件一覧で選択した案件の案件情報を引き継いだ状態の [案件作成] 画面が表示され、[登録先プロセスワークボード選択] 画面で選択したプロセスに案件を作成できる。
	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。
	進捗の表示	[進捗表示] 画面が表示され、選択した案件の進捗を確認できる。
	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。
	印刷画面を表示	案件印刷画面が表示され、案件を印刷できる。
	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。

なお、案件保存 DB を使用している場合、メイン画面（案件一覧）の案件一覧に、案件管理 DB の案件だけでなく案件保存 DB の保存案件も表示されます。保存案件は、青字で強調されて表示されます。また、保存案件を示す編集状態アイコンが表示されます。保存案件が表示されたメイン画面（案件一覧）を、次の図に示します。

図 4-5 メイン画面（案件一覧）（保存案件が表示された場合）



4.2.5 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、選択した案件が保存案件ではない場合で、次に示す条件のどれかに当てはまるとき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

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中の場合は表示されません。また、選択した案件が保存案件の場合、このアイコンは表示されません。

: 印刷画面表示アイコン

このアイコンをクリックすると、選択した案件の案件印刷画面が表示されます。

: 内容を引き継いで案件作成アイコン

このアイコンをクリックすると、[登録先プロセスワークボード選択] 画面が表示されます。プロセスを選択して [OK] ボタンをクリックすると、案件プレビューに表示された案件の案件情報を引き継いだ状態の [案件作成] 画面が表示され、[登録先プロセスワークボード選択] 画面で選択したプロセスに案件を作成できます。

: 案件の引き戻しアイコン

このアイコンをクリックすると、選択した案件の引き戻しを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、選択した案件が引き戻されます。なお、このアイコンは、案件の登録先プロセスワークボードで案件の引き戻し機能を使用する設定の場合に表示されます。ただし、選択した案件が保存案件の場合、選択した案件の登録先プロセスワークボードの運用状態が停止中または削除待ちの場合は、このアイコンは非活性で表示されます。

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

JP1/ITDM2 - Asset Console と連携している場合、機器情報をクリックすると、JP1/ITDM2 - Asset Console 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/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、案件の作業履歴や進捗を表示したり、関連する案件を表示したりすることもできます。なお、案件保存 DB を使用している場合、案件管理 DB の案件だけでなく案件保存 DB の保存案件も表示できます。

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/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表示することもできます。

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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

(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。

[案件参照] 画面を次の図に示します。

図 4-6 [案件参照] 画面

案件情報	
タイトル	: Webサーバ1に再度障害発生
案件ID	: AWebProblem-00002
システム	: A社Webシステム
発生日時	: 2007/03/30 09:12
担当者	: A社問題管理
顧客名	: A社
案件種別	: 障害
問題分野	: アプリケーション
概要	: 2007/3/30に、Webサーバ1で再度障害が発生。
登録日時	: 2007/03/30 16:01:46
開始日時	:
重大度	: 緊急
影響度	: 中
優先度	: 至急
作業状況	: 2007/3/30に、Webサーバ1で再度障害が発生。 現在調査中。
機器情報	:
関連案件	:
関連情報	:
プロダクト名	:
ジョブネット名	:
ジョブ名	:
SNMPノード	:
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 (合計サイズ 2KB)
調査結果.txt 2KB
合計サイズ 2KB

メモ

[案件参照] 画面は、次に示す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。
- [進捗表示] 画面のメニューから、[アクション] - [案件の参照] を選択する。

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

JP1/ITDM2 - Asset Console と連携している場合, 機器情報をクリックすると, JP1/ITDM2 - Asset Console 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」

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。なお、選択した案件が保存案件の場合、「案件の編集」は非活性となります。

「編集の取り消し」

案件の編集状態を解除します。なお、選択した案件が保存案件の場合、「編集の取り消し」は非活性となります。

「案件の引き戻し」

案件を引き戻します。選択すると、案件の引き戻しを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、案件を引き戻せます。なお、選択した案件が保存案件の場合、「案件の引き戻し」は非活性となります。また、案件の登録先プロセスワークボードで案件の引き戻し機能を使用しない設定になっている場合は、「案件の引き戻し」が表示されません。

「内容を引き継いで案件作成」

「案件参照」画面で表示している案件の案件情報を引き継いだ状態で新規案件を作成できます。選択すると、「登録先プロセスワークボード選択」画面が表示されます。プロセスを選択して[OK] ボタンをクリックすると、「案件参照」画面で表示している案件の案件情報を引き継いだ状態の「案件作成」画面が表示され、「登録先プロセスワークボード選択」画面で選択したプロセスに案件を作成できます。

ただし、「履歴の表示」画面から「案件参照」画面に遷移した場合は非活性となり、操作できません。

「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。なお、選択した案件が保存案件の場合、「エスカレーション」は非活性となります。

「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。

「進捗の表示」

案件の進捗を表示します。選択すると、「進捗表示」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。

[印刷画面を表示]

案件を印刷するための画面を表示します。選択すると、案件印刷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 4-9 [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。
	ロール一覧	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 [ロール一覧] 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/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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

(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 4-7 「履歴の表示」画面

優先度	ステータス	タイトル	担当者	作業期限	編集者	更新日時	システム	プロセス	案件ID	登録日時
至急	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	APWBI-00002	2007/02/25 17:31:39
至急	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	APWBI-00002	2007/02/25 17:31:39
至急	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	APWBI-00002	2007/02/25 17:31:39
至急	対応依頼中	Webサーバに障害発生	高橋三郎	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	APWBI-00002	2007/02/25 17:31:39
至急	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
至急	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
至急	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
至急	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
至急	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

メモ

「履歴の表示」画面は次に示す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，または「案件検索結果一覧」画面から、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。

- [進捗表示] 画面のメニューから [アクション] - [履歴の表示] を選択する。

[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 4-10 [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。
	進捗の表示	選択した案件の [進捗表示] 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。

項目	右クリックメニュー	説明
担当者	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。
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。
	ローラー一覧	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。

4.3.4 案件の進捗を表示する

JP1/Service Support に登録された、案件の進捗を表示できます。案件の進捗は「進捗表示」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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

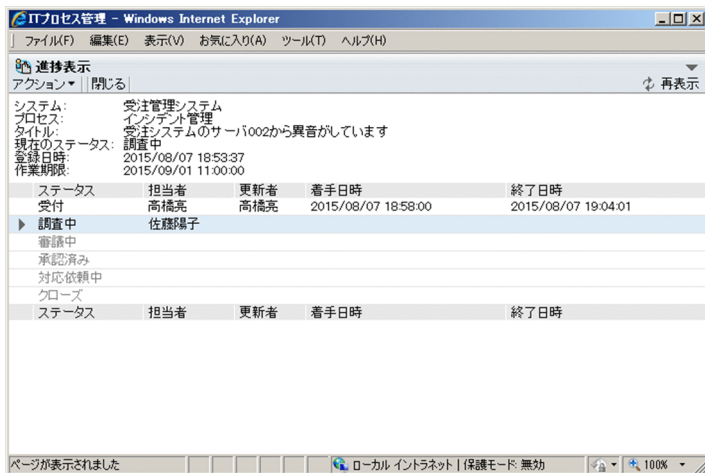
(1) 「進捗表示」画面を表示する手順

「進捗表示」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、進捗を表示したい案件を選択する。
2. メイン画面（案件一覧）にメニューから「アクション」－「進捗の表示」を選択する。
「進捗表示」画面が表示されます。

「進捗表示」画面を次の図に示します。

図 4-8 「進捗表示」画面



「再表示」ボタンまたは  をクリックすると、「案件進捗」画面が最新の状態に更新されます。

メモ

「進捗表示」画面は、次に示す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，または「履歴の表示」画面から，進捗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「進捗の表示」を選択する。
- 「案件参照」画面または「作業状況確認」画面のメニューから「アクション」－「進捗の表示」を選択する。
- 「一括操作結果一覧」画面または「案件検索結果一覧」画面から，進捗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「進捗の表示」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

「進捗表示」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。

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。

更新者

更新者のユーザー名をクリックすると，更新者の「ユーザーの詳細情報」画面が表示されます。

(3) 「進捗表示」画面での操作

「進捗表示」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]

[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。

[閉じる]

[進捗表示] 画面を閉じます。

[再表示],

[進捗表示] 画面を最新の状態に更新します。

(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 [進捗表示] 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
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。
更新者	詳細情報	更新者の [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。

4.3.5 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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

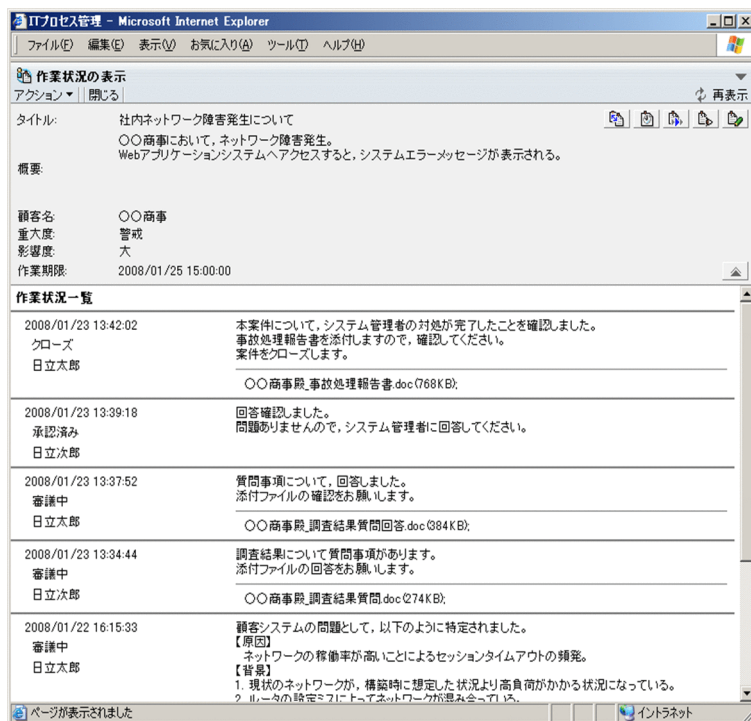
(1) 【作業状況の表示】画面を表示する手順

【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。

図 4-9 【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。

メモ

【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。

〔進捗の表示〕

案件の進捗を表示します。選択すると、〔進捗表示〕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。なお、選択した案件が保存案件の場合、〔案件の編集〕は表示されません。

〔印刷画面の表示〕

案件の作業状況の印刷画面を表示します。選択すると、作業状況を印刷する画面が表示されます。なお、表示内容を印刷する場合は、WWW ブラウザーの印刷機能を使用してください。

〔閉じる〕

〔作業状況の表示〕画面を閉じます。

〔再表示〕,

〔作業状況の表示〕画面を最新の状態に更新します。

(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 4-12 【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。
	ローラー一覧	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。

(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。

：進捗の表示アイコン

このアイコンをクリックすると、【進捗表示】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。

：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。なお、選択した案件が保存案件の場合、このアイコンは表示されません。

：印刷画面の表示アイコン

このアイコンをクリックすると、作業状況を印刷する画面が表示されます。なお、表示内容を印刷する場合は、WWW ブラウザーの印刷機能を使用してください。

4.3.6 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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

(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 4-10 「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	APWBI-00002	クローズ	-	APWBP-00001	000002-01
A社Webシステム	問題管理	APWBP-00001	クローズ	APWBI-00002	APWBC-00001	000002-02
A社Webシステム	変更管理	APWBC-00001	対応依頼中	APWBP-00001	APWBR-00001	000002-03
A社Webシステム	リリース管理	APWBR-00001	受付	APWBC-00001	BPWBI-00001	000002-04
B社ファイル管理システム	インシデント管理	BPWBI-00001	対応依頼中	APWBR-00001	BPWBP-00001	000002-05
B社ファイル管理システム	問題管理	BPWBP-00001	対応依頼中	BPWBI-00001	BPWBC-00001	000002-06
B社ファイル管理システム	変更管理	BPWBC-00001	受付	BPWBP-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

メモ

「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、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 4-13 [関連案件状態] 画面の右クリックメニュー

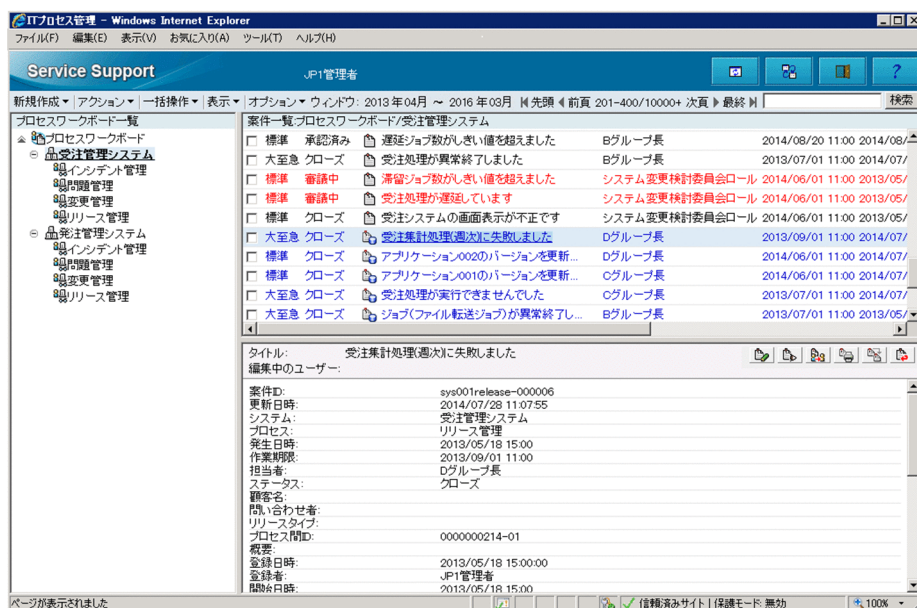
項目	右クリックメニュー	説明
案件 ID	案件の参照	選択した案件の [案件参照] 画面が表示される。
	作業状況の表示	選択した案件の [作業状況の表示] 画面が表示される。

4.3.7 案件管理ウィンドウを移動する

案件管理ウィンドウとは、システム管理者が設定した特定の期間に登録された案件だけを運用の対象にする機能です。案件管理ウィンドウを使用している場合、メイン画面（案件一覧）の上部に、現在の案件管理ウィンドウの範囲が表示されます。案件管理ウィンドウの範囲は、ユーザー単位で自由に移動できます。

案件管理ウィンドウを使用している場合のメイン画面（案件一覧）を、次の図に示します。

図 4-11 案件管理ウィンドウを使用している場合のメイン画面（案件一覧）



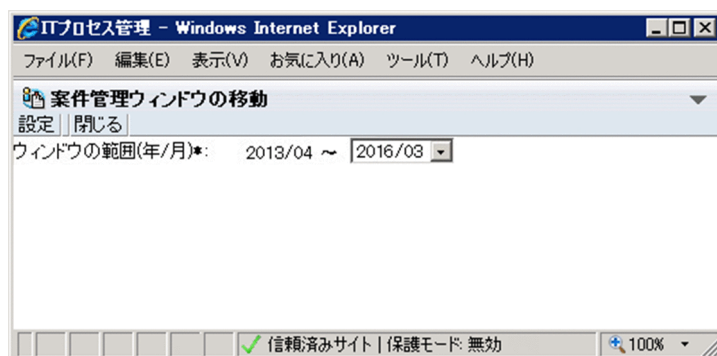
(1) 案件管理ウィンドウの移動

案件管理ウィンドウを移動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」－「案件管理ウィンドウの移動」を選択する。

「案件管理ウィンドウの移動」画面が表示されます。「案件管理ウィンドウの移動」画面を、次の図に示します。

図 4-12 「案件管理ウィンドウの移動」画面



2. 「ウィンドウの範囲（年/月）」のプルダウンメニューから案件管理ウィンドウの終了年月を選択する。

案件管理ウィンドウの開始年月は、案件管理ウィンドウの終了年月と案件管理ウィンドウのサイズを基に、自動で設定されます。

3. メニューから「設定」を選択する。

案件管理ウィンドウの範囲が移動され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

注意事項

- 案件管理ウィンドウのサイズは変更できません。

- 1970 年より前の案件が登録されている場合、プルダウンメニューに表示される開始年月は「1970 年 1 月」となります。
- 案件管理ウィンドウを移動した場合、JP1/Service Support からログアウトするまで有効です。再度ログインした場合、案件管理ウィンドウの範囲は、あらかじめ設定されている期間となります。案件管理ウィンドウの設定については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」を参照してください。

(2) 【案件管理ウィンドウの移動】 画面での操作

【案件管理ウィンドウの移動】 画面からできる操作を次に示します。

(a) メニュー

【設定】

【案件管理ウィンドウの移動】 画面で設定した内容を設定します。

【閉じる】

【案件管理ウィンドウの移動】 画面を閉じます。

4.4 案件を検索する

この節では、JP1/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。なお、案件保存 DB を使用している場合、案件管理 DB の案件だけでなく案件保存 DB の保存案件も検索できます。

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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

(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/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、[案件共通項目検索条件指定] 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、[案件共通項目検索条件指定] 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。

〔案件共通項目検索条件指定〕画面または〔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（〔案件共通項目検索条件指定〕画面）

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（〔案件検索条件指定〕画面）

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

〔案件共通項目検索条件指定〕画面および〔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。

検索用案件フォームのカスタマイズによって、〔案件共通項目検索条件指定〕画面または〔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。〔案件共通項目検索条件指定〕画面または〔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 4-13 「案件共通項目検索条件指定」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: [受注管理システム]

検索対象プロセス: [案件フォーム固有項目]

検索対象システム, 検索対象プロセスを指定しない場合, 検索時間がかかることがあります。

「検索結果表示件数指定」

検索結果表示件数/頁 [100]

「キーワード条件指定」

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

「属性条件指定」

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

選択

案件種別: ☐ 未選択

問題分野: ☐ 未選択

リリースタイプ: ☐ 未選択

変更の規模: ☐ 未選択

重大度: ☐ 未選択

影響度: ☐ 未選択

優先度: ☐ 未選択

結果: ☐ 未選択

回避策種別: ☐ 未選択

要因: ☐ 未選択

解決区分: ☐ 未選択

ステータス: ☐ 未選択

日時

更新日時: カレンダー ~ カレンダー

発生日時: カレンダー ~ カレンダー

作業期限: カレンダー ~ カレンダー

登録日時: 2013/01/01 カレンダー ~ 2015/12/31 カレンダー

開始日時: カレンダー ~ カレンダー

完了日時: カレンダー ~ カレンダー

数値

費用(予算): ~

費用(実績): ~

ユーザーまたはロール

担当者: ☐ 未選択

登録者: ☐ 未選択

検索 閉じる

ページが表示されました

ローカル イン트라ネット | 保護モード 無効

「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。プルダウンメニューから選択して指定します。メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧でプロセスワークボードを選択した場合は、指定できません。

「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。プルダウンメニューから選択して指定します。メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧でプロセスワークボードを選択した場合は、指定できません。

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。

案件管理ウィンドウを使用している場合は、画面の左上部に案件管理ウィンドウの範囲が表示されます。

「検索結果表示件数指定」

「検索結果表示件数/頁」には、[案件検索結果一覧] 画面で検索結果を表示する際、1 ページに表示する案件数を指定できます。プルダウンメニューから選択して指定します。

「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。プルダウンメニューで項目を選択し、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、プルダウンメニューには、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」

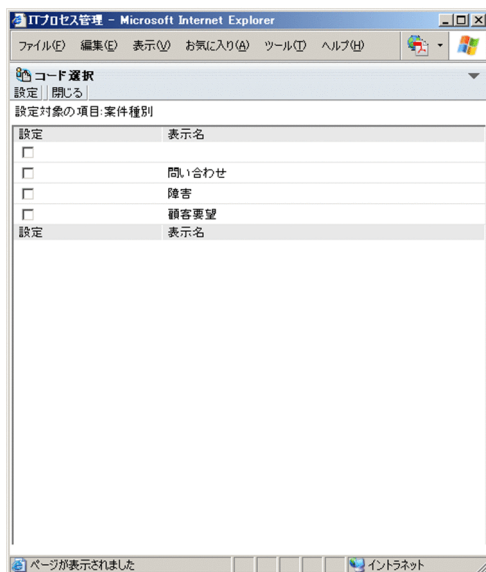
次の方法で条件を指定して検索します。「すべての条件を満たす」を選択した場合は AND 検索、「いずれかの条件を満たす」を選択した場合は OR 検索となります。

表 4-14 「属性条件指定」の条件指定方法

指定方法	説明
選択	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。 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。
日時	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。 • 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

指定方法	説明
日時	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。 なお、案件管理ウィンドウを使用している場合、登録日時（年月日）には、案件管理ウィンドウの範囲が自動入力されます。ただし、自動入力された登録日時は編集できます。編集した場合は、案件管理ウィンドウの範囲を無視して検索されます。
数値	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。
ユーザーまたはロール	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。

図 4-14 「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 4-15 「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。
- 過去に使用していて現在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「案件共通項目検索条件指定」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、過去に使用していて現在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、「属性条件指定」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検索はできません。

(4) 「案件共通項目検索条件指定」画面および「案件検索条件指定」画面での操作

「案件共通項目検索条件指定」画面および「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 4-16 「案件共通項目検索条件指定」画面および「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。
	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。

項目	右クリックメニュー	説明
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。
	ロール一覧	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【ロール一覧】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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

1. メイン画面（案件一覧）のプロセスワークボード一覧で、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、「[案件共通項目検索条件指定] 画面または [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。
- 案件管理ウィンドウを設定している場合、案件管理ウィンドウの範囲内の案件が検索の対象となります。

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。

図 4-15 「案件検索結果一覧」画面

優先度	ステータス	タイトル	担当者	作業期限	更新日時
至急	調査中	受注システムのサーバ002から異音が生じて...	佐藤陽子	2015/09/01 11:00:00	2015/08/07
大至急	クローズ	【大至急】受注管理システムが異常終了しま...	Dグループ長	2015/06/20 17:00:00	2015/07/30
大至急	クローズ	【大至急】受注管理システムが異常終了しま...	Dグループ長	2015/06/20 17:00:00	2015/07/30
大至急	クローズ	【大至急】受注管理システムが異常終了しま...	Cグループ長	2015/06/20 17:00:00	2015/07/30
大至急	クローズ	【大至急】受注管理システムが異常終了しま...	Bグループ長	2015/06/20 17:00:00	2015/07/30
標準	受付	受注管理システムのサーバ001のメモリが...	E担当	2016/06/01 11:00:00	2015/06/16
標準	受付	受注システムのレスポンスが悪化しています	E担当	2016/06/01 11:00:00	2015/06/16
至急	受付	受注システムのサーバ002から異音が生じて...	高橋亮	2015/09/01 11:00:00	2015/08/07
標準	受付	受注システムのサービスマニュアル改善要望	E担当	2016/06/01 11:00:00	2015/06/16
至急	調査中	不正操作を検知しました	E担当	2015/09/01 11:00:00	2015/06/11
標準	調査中	滞留ジョブ数がしきい値を超えました	E担当	2016/06/01 11:00:00	2015/06/11
標準	調査中	受注管理システムのサーバ001のメモリが...	E担当	2016/06/01 11:00:00	2015/06/10
標準	クローズ	不正アクセスを検知しました	Bグループ長	2016/06/01 11:00:00	2015/06/10
至急	受付	バックアップファイルの記述に失敗しました	E担当	2015/09/01 11:00:00	2015/06/10

(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

表示件数および総検索件数が表示されます。1 ページに表示される件数が 1,000 件で、検索された総件数が 2,500 件の場合、最初のページは「1-1000/2500」の形で表示されます。なお、検索方法によって表示される件数が異なります。検索結果の表示件数を、検索方法別に説明します。

簡易検索エリアから検索した場合

検索結果は 100 件まで表示できます。検索条件に当てはまる条件が 100 件以上ある場合は、ページめくりアンカーを使用することで、残りの検索結果を表示できます。

「案件共通項目検索条件指定」画面または「案件検索条件指定」画面から検索した場合

検索結果の件数は、「案件共通項目検索条件指定」画面または「案件検索条件指定」画面の「検索結果表示件数/頁」で指定した件数が表示されます。検索条件に当てはまる条件が指定した件数以上ある場合は、ページめくりアンカーを使用することで、残りの検索結果を表示できます。

(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、【案件共通項目検索条件指定】 画面または【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した場合は、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。この場合、「検索結果表示件数/頁」には、デフォルトの表示件数が入力された状態で表示されます。

これらの画面で、新たに検索条件を追加して、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、「[4.9 案件情報を CSV ファイルに出力する](#)」を参照してください。

【一括操作】

【案件検索結果一覧】 画面で選択した案件のステータスを、一括で変更できます。案件の一括操作を有効にしていない場合、このメニューは表示されません。一括操作の手順については、「[4.6.5 案件を一括操作する](#)」を参照してください。

【承認】

【案件検索結果一覧】 画面で選択した案件を、一括で「承認済み」※のステータスに変更できます。

【クローズ】

【案件検索結果一覧】 画面で選択した案件を、一括で「クローズ」※のステータスに変更できます。

注※

ステータスは、デフォルトの名称です。

【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 4-17 【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。

項目	右クリックメニュー	説明
案件のタイトル	進捗の表示	案件の［進捗表示］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。

(c) ページめくりアンカー

案件を検索した結果が［案件検索結果一覧］画面の 1 ページに表示する件数を超えた場合、ページをめくることで残り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。

⏪ 前頁 : 前頁

選択すると、表示されている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。

注意事項

検索したあとに案件が追加、削除、および編集された場合にページをめくると、検索されていた案件が検索されなかったり、検索されていなかった案件が検索されたりすることがあります。また、ページをめくった結果、案件が表示されず、ページが「0-0/0」となる場合があります。このような場合は、再検索してください。

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/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。なお、プロセスの名称はデフォルトの名称です。カスタマイズによって名称が異なる場合があります。

JP1/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/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、「[4.6.6 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。なお、プロセスの名称はデフォルトの名称です。カスタマイズによって名称が異なる場合があります。

図 4-16 「案件作成」画面（インシデント管理の場合）

The screenshot shows a web browser window titled '案件作成' (Case Creation) with a menu bar (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)) and a status bar (ページが表示されました, イントラネット). The form contains the following fields and buttons:

- 登録:** アクション ▼ | 閉じる
- タイトル:** [Text Field]
- 案件ID:** [Text Field]
- システム:** A社Webシステム | **更新日時:** [Text Field]
- プロセス:** インシデント管理
- 発生日時:** [Calendar] | **作業期限:** [Calendar]
- 担当者:** [Dropdown] | **ステータス:** 受付
- 顧客名:** [Text Field] | **問い合わせ者:** [Text Field]
- 案件種別:** [Dropdown] | **プロセスID:** [Text Field]
- 問題分野:** [Dropdown]
- 概要:** [Text Area]
- 登録日時:** [Calendar] | **登録者:** [Text Field]
- 開始日時:** [Calendar] | **完了日時(●):** [Calendar]
- 重大度:** [Dropdown] | **重大度の理由:** [Text Field]
- 影響度:** [Dropdown] | **影響度の理由:** [Text Field]
- 優先度:** [Dropdown] | **優先度の理由:** [Text Field]
- 作業状況:** [Text Area]
- 機器情報:** [Text Field] | **設定**
- 関連案件:** [Text Field] | **設定**
- 関連情報:** [Text Field] | **設定**
- プロジェクト名:** [Text Field]
- ジョブネット名:** [Text Field]
- ジョブ名:** [Text Field]
- SNMPソース:** [Text Field]
- 監視ノード名:** [Text Field] | **アラーム名:** [Text Field]
- 結果:** [Dropdown]
- 回復策種別:** [Dropdown]
- 回復策:** [Text Area]
- 要因:** [Text Field]
- 根本原因:** [Text Area]
- 解決区分:** [Dropdown]
- 解決策:** [Text Area]
- 審議結果:** [Text Area]
- フリー記入欄:** [Text Area]
- 添付ファイル:** [Text Field] | **添付**

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。なお、「担当者」にはあらかじめ値が設定されている場合があります。あらかじめ設定された担当者は、変更できます。詳細については、以降の「担当者の入力について」を参照してください。

「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 [ロールの詳細情報] 画面が表示されます。「一覧」ボタンをクリックすると、[メンバー一覧] 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。

4. 案件の表示と操作

▼ 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。また、[カレンダー] 画面で日付を選択したときの現在時刻*が自動で入力されます。

[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。

注※

自動で入力される現在時刻は [案件作成] 画面を表示させた時刻です。ただし、すでに時刻が入力済みの場合、時刻は自動で更新されません。

図 4-17 [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。

担当者の入力について

案件の登録先のプロセスワークボードでステータスの初期担当者を設定している場合、入力したステータスを入力すると自動で担当者が設定されます。また、ステータスの初期担当者を設定していない場合は、ステータスの編集権限を持つユーザーおよびロールの数によって担当者に設定される値が異なります。ステータスの初期担当者を設定していない場合、担当者に設定される値を、次の表に示します。

表 4-18 担当者に設定される値（ステータスの初期担当者を設定していない場合）

項番	編集権限を持つユーザーまたはロールの数	ステータスの初期担当者の設定	設定される値
1	0	設定していない	プロセスワークボード管理者
2	1	設定に依存しない	編集権限を持つユーザーまたはロール
3	複数	設定している	ステータスの初期担当者
4	複数	設定していない	空欄

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、プルダウンメニュー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。担当者に選択できるロール、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、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。担当者用のプルダウンメニューを表示し、プルダウンメニューからロールのメンバーを選択してください。
- ・対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、[案件ごとの参照権限所有者] に案件を参照できるユーザーまたはロールを入力してください。なお、[案件ごとの参照権限所有者] は任意の表示名に変更できます。案件ごとに参照権限が設定されている場合の [案件作成] 画面の例を、次の図に示します。

図 4-18 [案件作成] 画面（案件ごとに参照権限が設定されている場合）

(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 登録済みの案件を流用して案件を作成する

JP1/Service Support に登録済みの案件を流用して、新規案件を作成します。その際、流用元案件の案件情報を引き継いだ状態の [案件作成] 画面から、案件を作成します。また、登録済みの案件は、異なるシステムのプロセスにも流用できます。

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
- 案件の流用元のプロセスワークボードの参照権限、および案件の流用先のプロセスワークボードの参照権限と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

注※

案件の流用元および流用先となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

JP1/Service Support に登録済みの案件を流用して、新規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）の案件一覧で、流用したい案件を選択する。

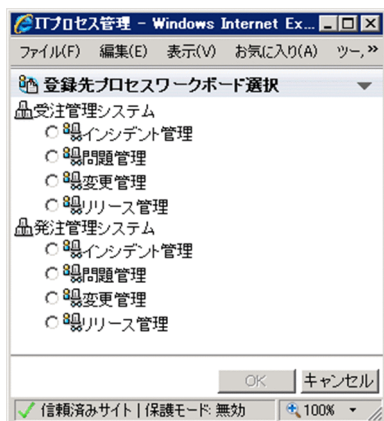
流用元の案件は、状態が「運用中」のプロセスワークボードから選択してください。

2. メイン画面（案件一覧）のメニューから [新規作成] - [内容を引き継いで案件を作成] を選択する。

[登録先プロセスワークボード選択] 画面が表示されます。なお、[登録先プロセスワークボード選択] 画面には、状態が「運用中」のプロセスワークボードだけが表示されます。

[登録先プロセスワークボード選択] 画面を次の図に示します。

図 4-19 「登録先プロセスワークボード選択」画面



3. 流用先のプロセスワークボードを選択する。

4. [OK] ボタンをクリックする。

流用元案件の案件情報を引き継いだ状態の「案件作成」画面が表示されます。

5. 案件情報を編集する。

「システム」, 「プロセス」, 「案件 ID」, 「プロセス間 ID」, 「登録者」, 「登録日時」, および「更新日時」は編集できません。

案件情報の編集については、「[4.5.1 「案件作成」画面から案件を作成する](#)」を参照してください。

6. メニューから「登録」を選択する。

「登録先プロセスワークボード選択」で選択したプロセスに、案件が登録されます。

❗ 重要

JP1/Service Support に登録済みの案件を流用して新規案件を作成する際、「案件作成」画面に案件情報を引き継がない項目があります。また、案件の流用先のプロセスワークボードに案件項目の自動入力を設定している場合、自動入力の設定が優先されるため、案件情報を引き継ぎません。案件情報の引き継ぎについては、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の登録済みの案件を流用して案件を作成の説明を参照してください。

📄 メモ

次に示す方法でも、JP1/Service Support に登録済みの案件を流用して新規案件を作成できます。これらを実行すると、「登録先プロセスワークボード選択」画面が表示されます。以降の手順は、上記の手順と同じです。

- メイン画面（案件一覧）の案件一覧で、流用したい案件のタイトルを右クリックして「内容を引き継いで案件作成」を選択する。

- メイン画面（案件一覧）の案件プレビューで、（内容を引継いで案件作成アイコン）をクリックする。
- [案件参照] 画面のメニューから [新規作成] - [内容を引継いで案件作成] を選択する。

4.5.3 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/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。

表 4-19 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

メールによる案件登録の動作モードによって、案件の登録状態が異なります。決められた動作モードに従って、本文を作成してください。メールによる案件登録の動作モ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」のメールによる案件の作成の説明を参照してください。

添付ファイルモードの場合：

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。

シングルモードの場合：

案件項目の一つとして、メール本文すべてが登録されます。登録先の案件項目によって、メール本文から登録できる文字数（バイト数）が異なります。指定した案件項目にメールの本文が登録できなかった場合、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。

マルチモードの場合：

メール本文を XML 形式のフォーマットに従って記述することで、開始タグと終了タグで囲んだ内容を、案件の各項目にあらかじめ作成したメール本文のテンプレートに従い必要な情報を入力するだけで、案件が登録できます。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。

• 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/Service Support に登録されます。

メールによって案件を登録する場合、案件登録の動作モードによって案件の内容が異なります。共通の登録内容を、次の表に示します。

表 4-20 メールによって登録される共通の案件の内容

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。

案件の設定項目	設定内容
プロセス	「インシデント管理」が設定される。「インシデント管理」プロセス表示名をカスタマイズしている場合は、「インシデント管理」のプロセス表示名が設定される。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。
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。 - 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	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。
拡張ユーザー情報 01～05 のうち、案件ごとの参照権限所有者を指定するために使用する項目	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、この項目は、登録先のプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限が設定されている場合に設定される。

［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。また、ステータスを遷移させた案件を引き戻したり、差し戻したりできます。

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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

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。

なお、保存案件は編集できません。

(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 4-20 「案件編集」画面

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、「メンバー一覧」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。なお、「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。

[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。また、[カレンダー] 画面で日付を選択したときの現在時刻※が自動で入力されます。

[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。

注※

自動で入力される現在時刻は [案件編集] 画面を表示させた時刻です。ただし、すでに時刻が入力済みの場合、時刻は自動で更新されません。

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。担当者用のプルダウンメニューを表示し、プルダウンメニュー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。

[差し戻し]

案件を差し戻すことができます。

[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 4-21 [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。

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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

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。

なお、保存案件のステータスは変更できません。

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。また、自動で担当者が設定される場合があります。必要に応じて担当者を変更してください。なお、担当者の設定については、「[4.5.1\(1\) 案件を作成する手順](#)」の担当者の入力についての説明を参照してください。

5. メニューから [登録] を選択する。

案件のステータスを変更され、メイン画面（案件一覧）に戻ります。

4.6.3 案件を引き戻す

ステータスを遷移させた案件に対して遷移させたステータスにアクセス権がなくても、案件のステータスと担当者を遷移前の状態に戻すことができます。案件を引き戻すには、プロセスワークボードに対してあらかじめ設定が必要です。案件を引き戻すために必要な設定については、「[3.5.1 プロセスワークボードの追加](#)」の案件の引き戻し機能の設定の説明を参照してください。

この操作ができるのは、次のユーザーです。

- 対象となる案件が現在のステータスに遷移する前に担当者に設定されていたユーザーまたはロールのメンバー※

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

注意事項

- ステータスが遷移していない案件を引き戻すことはできません。
- 対象の案件が現在のステータスに遷移したあとに、編集やエスカレーションされていた場合、この案件を引き戻すことはできません。
- 保存案件は引き戻しできません。
- 対象の案件の現在のステータスが、案件の引き戻しまたは差し戻しによって遷移されている場合、その案件は引き戻せません。

(1) 案件を引き戻す手順

案件を引き戻す手順を次に示します。

- メイン画面（案件一覧）の案件一覧から、引き戻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。引き戻したい案件の内容を確認してください。

3. 【案件参照】画面のメニューから【アクション】－【案件の引き戻し】を選択する。

案件の引き戻しの実行を確認するダイアログボックスが表示されます。

4. 【OK】 ボタンをクリックする。

案件が引き戻されます。

メモ

案件の引き戻しは、次に示す方法でも実行できます。

- メイン画面（案件一覧）の案件一覧で、引き戻したい案件を選択した状態で、メニューから【アクション】－【案件の引き戻し】を選択する。
- メイン画面（案件一覧）の案件一覧のタイトルを右クリックして【案件の引き戻し】を選択する。
- メイン画面（案件一覧）の案件プレビューに表示された案件の引き戻しアイコン（）をクリックする。

(2) 案件を引き戻した場合に変更される項目

案件を引き戻した場合に変更される案件の項目を、次の表に示します。

表 4-22 案件を引き戻した場合に変更される案件の項目

項番	案件の項目	説明
1	ステータス	引き戻し先のステータスに変更される。 詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の案件の差し戻しの説明を参照のこと。
2	担当者	引き戻し先のステータスに設定されていた担当者に変更される。 詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の案件の差し戻しの説明を参照のこと。

4.6.4 案件を差し戻す

案件のステータスおよび担当者を、ステータスが遷移する前の状態に戻すことができます。

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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

注意事項

- ステータスが遷移していない案件を差し戻すことはできません。
- 保存案件は差し戻しできません。
- エスカレーション先の案件は、エスカレーション元の案件とは別の案件となります。このため、エスカレーション先の案件をエスカレーション元の案件に差し戻すことはできません。

(1) 案件を差し戻す手順

案件を差し戻す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、差し戻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］－［案件の編集］を選択する。
［案件編集］画面が表示されます。差し戻したい案件の内容を確認してください。
3. ［案件編集］画面のメニューから［アクション］－［差し戻し］を選択する。
案件を差し戻すことを確認するダイアログボックスが表示されます。
4. [OK] ボタンをクリックする。
案件が差し戻されます。

(2) 案件を差し戻した場合に変更される項目

案件を差し戻した場合に変更される案件の項目を、次の表に示します。

表 4-23 案件を差し戻した場合に変更される案件の項目

項番	案件の項目	説明
1	ステータス	差し戻し先のステータスに変更される。 現在のステータスに遷移した方法によって、設定されるステータスが異なる。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の案件の差し戻しの説明を参照のこと。
2	担当者	差し戻し先のステータスの担当者※に変更される。 現在のステータスに遷移した方法によって、設定される担当者が異なる。詳細については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の案件の差し戻しの説明を参照のこと。

項番	案件の項目	説明
3	その他の項目	案件を差し戻す際に編集した内容に変更される。

注※

ステータスを編集で遷移させたときに設定されていた担当者（ユーザーまたはロール）です。

4.6.5 案件を一括操作する

選択した案件のステータスを、一括で「承認済み」または「クローズ」に変更できます。この操作は、メイン画面（案件一覧）または「案件検索結果一覧」画面から実行できます。なお、案件の一括操作は、あらかじめ設定が必要です。案件を一括操作するために必要な設定については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の案件の一括操作の説明を参照してください。

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※
- 対象となるプロセスワークボードの案件のステータスを「承認済み」または「クローズ」に編集する権限を持つユーザー
- 対象となる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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

なお、保存案件は一括で操作できません。

(1) メイン画面（案件一覧）から操作する

メイン画面（案件一覧）から案件のステータスを一括で変更する手順を、次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）のメニューから「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。
案件をフィルタリングして、メイン画面（案件一覧）の案件一覧に表示します。
2. メイン画面（案件一覧）の案件プレビューまたは「案件参照」画面で、一括操作してよい案件かどうかを確認する。
3. メイン画面（案件一覧）の案件一覧で、該当する案件のチェックボックスをチェックする。
ページをまたいで案件のチェックボックスをチェックしないでください。ページ単位でチェックしてください。

4. メニューから [一括操作] - [承認] または [クローズ] を選択する。

案件が一括で変更され、[一括操作結果一覧] 画面が表示されます。

ステータスを「承認済み」に変更する場合は、[承認] を、「クローズ」に変更する場合は [クローズ] を選択してください。

5. [一括操作結果一覧] 画面で、実行結果を確認する。

6. [一括操作結果一覧] 画面で、編集に失敗した案件に対して再実行する。

手順 5 で、編集に失敗した案件がなかった場合、この手順は不要です。

7. メニューから [閉じる] を選択する。

[一括操作結果一覧] 画面が閉じます。

(2) [案件検索結果一覧] 画面から操作する

[案件検索結果一覧] 画面から案件のステータスを一括で変更する手順を、次に示します。

1. メイン画面 (案件一覧) のメニューから [アクション] - [案件の検索] を選択する。

[案件共通項目検索条件指定] 画面または [案件検索条件指定] 画面が表示されます。検索対象として、変更したいステータスを指定します。また、必要に応じて検索条件を追加してください。

2. [検索] ボタンをクリックする。

[案件検索結果一覧] 画面が表示されます。

3. [案件参照] 画面で、一括操作してよい案件かどうかを確認する。

4. [案件検索結果一覧] 画面で、該当する案件のチェックボックスをチェックする。

5. メニューから [一括操作] - [承認] または [クローズ] を選択する。

案件が一括で変更され、[一括操作結果一覧] 画面が表示されます。

ステータスを「承認済み」に変更する場合は [承認] を、「クローズ」に変更する場合は [クローズ] を選択してください。

6. [一括操作結果一覧] 画面で、実行結果を確認する。

7. [一括操作結果一覧] 画面で、編集に失敗した案件に対して再実行する。

手順 6 で、編集に失敗した案件がなかった場合、この手順は不要です。

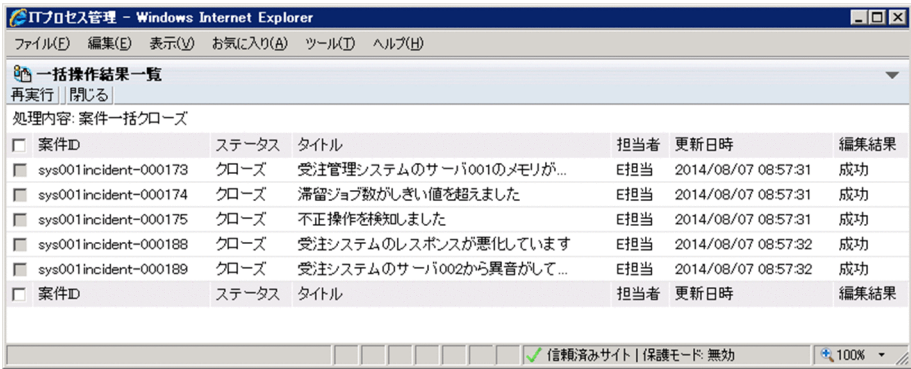
8. メニューから [閉じる] を選択する。

[一括操作結果一覧] 画面が閉じます。

(3) 案件の一括操作の結果を確認する

[一括操作結果一覧] 画面の見方、および実行結果の確認と対処について説明します。[一括操作結果一覧] 画面を次の図に示します。

図 4-21 「一括操作結果一覧」画面



(a) 表示順序

「一括操作結果一覧」画面に表示される案件は、案件 ID の昇順で表示されます。

(b) 表示件数

一括操作結果は、100 件まで表示できます。

(c) アンカーをクリックすると表示される項目

「一括操作結果一覧」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。

(d) 案件の一括操作の実行結果の確認と対処

「一括操作結果一覧」画面に表示された実行結果は、「編集結果」、「JP1 イベント」、および「送信メール」に表示されます。それぞれに表示された実行結果と対処について説明します。

【編集結果】の実行結果と対処

【編集結果】の実行結果と対処を、次の表に示します。

表 4-24 「編集結果」の実行結果と対処

項番	実行結果※1	説明	対処
1	成功	案件の編集が成功した場合に表示される。	対処不要。
2	案件削除	次のどちらかの状態の場合に表示される。 • 削除待ち状態	対処不要。

項番	実行結果※1	説明	対処
2	案件削除	jssdelrec コマンドが実行され、案件管理 DB から案件が削除された状態	対処不要。
3	案件保存※2	対象の案件が保存案件の場合に表示される。保存案件は編集できないため、エラーとなる。	対処不要。
4	編集回数上限超過	編集回数が上限に達した場合に表示される。	対象の案件の内容を新規案件として登録してから、再度一括操作する。
5	権限不正	案件を編集するための権限がない場合に表示される。	次に示す方法で対処したあと、再度一括操作する。 - 案件を編集できる権限を割り当てる。 - 権限を確認できない場合は、JP1/Service Support の運用管理者に、対象の案件を編集できる権限が割り当てられているか確認する。権限が割り当てられていない場合は、権限の割り当てを依頼する。
6	状態不正	プロセスワークボードのステータスが案件を編集できない状態になっている場合に表示される。	メイン画面（案件一覧）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、再度一括操作する。プロセスワークボードが運用中になっていない場合は、JP1/Service Support の運用管理者に連絡して、プロセスワークボードの状態の変更を依頼する。
7	案件編集中	ほかのユーザーが案件を編集している場合に表示される。	ほかのユーザーが編集を終えたことを確認したあと、再度一括操作する。
8	遷移不正	次のどちらかの場合に表示される。 - 遷移先のステータスを制限して、遷移できないステータスに編集しようとした。 「承認済み」のステータスを使用していない。	次に示す方法で対処したあと、再度一括操作する。 - 遷移できるステータスに変更する。 - ステータスの遷移の設定を変更する。 「承認済み」のステータスを使用できるようにする。
9	担当者不正	次のどちらかの場合に表示される。 - 一括操作する前に、設定されていた担当者が削除された。 - 一括操作する前に案件に設定されていた担当者に対して、遷移先のステータスで担当者に設定できる権限がない。	次に示す方法で対処したあと、再度一括操作する。 - 担当者に設定されているユーザーまたはロールを変更する。 - 権限を追加する。 - 遷移先のステータスで、担当者に設定できるユーザーまたはロールに変更する。
10	必須項目未設定	案件で入力が必要となっている項目が入力されていない場合に表示される。	案件で入力が必要となっている項目を見直してから、再度一括操作する。

項番	実行結果※1	説明	対処
11	その他	データベースのアクセスエラーなどが発生した場合に表示される。	JP1/Service Support の運用管理者に連絡する。

注※1

1 件の案件で複数のエラー要因がある場合、項番 2 から順に表示されます。

注※2

案件保存 DB を使用している場合に表示されます。

【JP1 イベント】の実行結果と対処

【JP1 イベント】の実行結果と対処を、次の表に示します。

表 4-25 【JP1 イベント】の実行結果と対処

項番	実行結果	説明	対処
1	成功	JP1 イベントの発行に成功した。	対処不要。
2	失敗	JP1 イベントの発行に失敗した。	JP1 イベント発行機能用ログファイルを参照して、JP1 イベントの発行に失敗した原因を取り除いてから、再度一括操作する。
3	－	JP1 イベントを発行しない案件。	対処不要。

【送信メール】の実行結果

【送信メール】の実行結果と対処を、次の表に示します。

表 4-26 【送信メール】の実行結果と対処

項番	実行結果	説明	対処
1	成功	メールの送信に成功した。	対処不要。
2	失敗	メールの送信に失敗した。	JP1/Service Support の運用管理者に連絡する。
3	－	メールを送信しない案件。次に示す場合はメールを送信しない。 - 案件を一括承認した - 案件の編集に失敗した - ステータスが「クローズ」の案件に対して一括クローズした	対処不要。

(4) 【一括操作結果一覧】画面での操作

【一括操作結果一覧】画面での操作を次に示します。

(a) メニュー

[再実行]

【一括操作結果一覧】画面のチェックボックスでチェックした案件の一括操作を再度実行できます。

[閉じる]

【一括操作結果一覧】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 4-27 【一括操作結果一覧】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
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。
	履歴の表示	選択した案件の【履歴の表示】画面が表示される。
	進捗の表示	選択した案件の【進捗表示】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。
	詳細情報	選択した担当者の【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。
担当者	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。

4.6.6 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す。

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

注※
エスカレーション元およびエスカレーション先のプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

なお、保存案件はエスカレーションできません。

案件をエスカレーションする手順を次に示します。

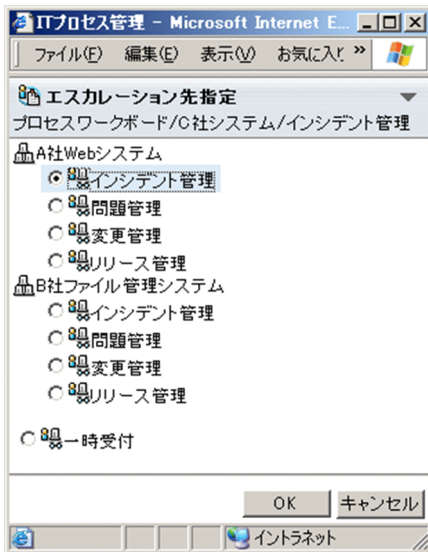
1. メイン画面（案件一覧）の案件一覧から、エスカレーションする案件を選択する。

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 4-22 【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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

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。また、登録先のプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件を登録したユーザーが案件ごとの参照権限所有者として登録されていない案件は削除できません。

なお、保存案件は画面から削除できません。保存案件の削除については、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」の案件保存 DB についての説明を参照してください。

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 案件を印刷する

JP1/Service Support に登録されている案件を印刷します。なお、案件保存 DB を使用している場合、案件管理 DB の案件だけでなく案件保存 DB の保存案件も印刷できます。

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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

案件印刷画面を表示し案件を印刷する方法を、次に示します。

1. メイン画面（案件一覧）の案件一覧で、印刷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］－［印刷画面を表示］を選択する。
案件印刷画面が表示されます。
3. ブラウザーのメニューバーから［ファイル］－［印刷］を選択する。

案件印刷画面を次の図に示します。

図 4-23 案件印刷画面

JP1/Service Support - 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)

タイトル: 受注システムのサーバ002から異音がしています
編集者のユーザー:

案件ID: sys001incident-000189
更新日時: 2014/08/07 07:51:11
システム: 受注管理システム
プロセス: インシデント管理
発生日時: 2014/07/07 12:30
作業期限: 2014/08/15 11:00
担当者: E担当
ステータス: 受付
案件ごとの参照権限所有者: グループ長ロール
問い合わせ者: 日立太郎
案件種別: 障害
プロセスID: 0000000259-01
顧客名: 顧客名
問題分野: ハードウェア
概要: 受注システムのサーバ002から異音がしています。
登録日時: 2014/07/28 11:43:19
登録者: JP1管理者
開始日時: 2013/06/13 12:30
完了日時: 完了日時
重大度: 警告
重大度の理由: 重大度の理由
影響度: 中
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
注: 注

ページが表示されました | 信頼済みサイト | 保護モード: 無効 | 100%

メモ

案件印刷画面は、次に示す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、印刷したい案件のタイトルを右クリックして「印刷画面を表示」を選択する。
- メイン画面（案件一覧）の案件プレビューで、（印刷画面表示アイコン）をクリックする。
- [案件参照] 画面のメニューから [アクション] - [印刷画面を表示] を選択する。

4.9 案件情報を CSV ファイルに出力する

[案件検索結果一覧] 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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけを操作できます。

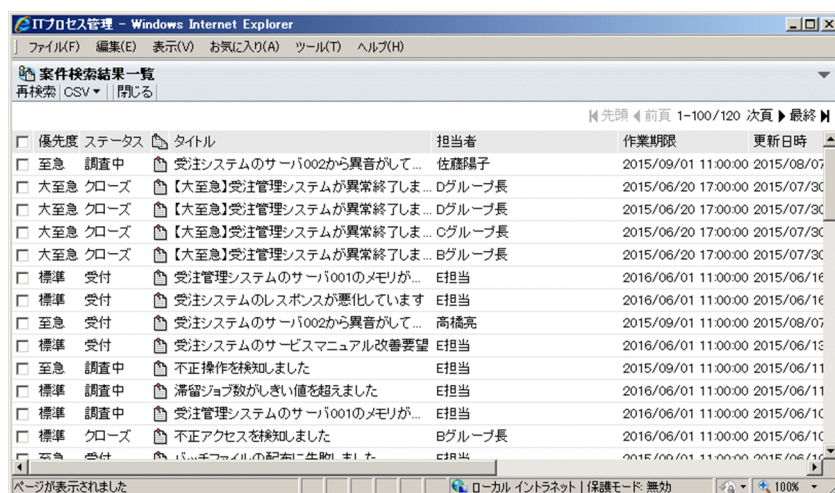
案件の詳細情報を出力する手順を次に示します。

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 4-24 [案件検索結果一覧] 画面



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。

なお、[案件検索結果一覧] 画面の次のページの検索結果を CSV ファイルに出力したい場合は、[案件検索結果一覧] 画面で [次頁] ボタンをクリックして次のページを表示して、手順 1 から実施してください。

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。
- 検索結果が複数のページにまたがっている案件を CSV ファイルに出力する場合は、それぞれのページを表示して CSV ファイルに出力する必要があります。
- 検索したあとに案件が追加、削除、および編集された場合にページをめくると、検索されていた案件が検索されなかったり、検索されていなかった案件が検索されたりすることがあります。検索した案件を重複や欠如なく CSV ファイルに出力したい場合は、案件の更新が少ない時間帯に実施することをお勧めします。
- 出力される情報に、UTF-8 にはマッピングされていて、Shift-JIS にはマッピングされていない文字を含む場合、出力される CSV ファイルの該当文字は「?」に変換されます。

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

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。この章で説明する集計データのファイル出力、および案件数の増減を表示する機能を利用するには、集計用のデータが必要です。JP1/Service Support - Task Service サービスを使用して、jssclectdata コマンドが実行されるようにしてください。また、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、削除した案件や保存案件は、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。

5.1.1 メイン画面（案件状況）のツールバー

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。

5.1.2 メイン画面（案件状況）のメニュー

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。

(1) 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。なお、プロセスは、プロセスの表示名が表示される。 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。

(2) 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。

(3) 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。

5.1.3 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/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に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
受注管理システム	件数	31	1	3	2	0	4	1	3	2	2	0
	前週比	+24 ▲	-2 ▼	+2 ▲	-6 ▼	0 =	+2 ▲	+1 ▲	-3 ▼	-2 ▼	0 =	-4 ▼
	前月比	+21 ▲	-5 ▼	+1 ▲	-7 ▼	0 =	-1 ▼	0 =	-6 ▼	-5 ▼	-3 ▼	-7 ▼
発注管理システム	件数	0	0	13	0	2	4	0	4	4	0	1
	前週比	0 =	0 =	-5 ▼	0 =	0 =	+4 ▲	0 =	0 =	+2 ▲	0 =	-5 ▼
	前月比	0 =	0 =	-1 ▼	-6 ▼	0 =	-3 ▼	+3 ▲	0 =	-3 ▼	-1 ▼	-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	-5 ▼	+17 ▲	-9 ▼	-5 ▼	+2 ▲	-
	前月比	-3 ▼	+11 ▲	-15 ▼	-11 ▼	-	-
問題管理	件数	10	5	4	0	6	1
	前週比	+10 ▲	-11 ▼	-8 ▼	-8 ▼	-	-
	前月比	+8 ▲	-13 ▼	-14 ▼	-14 ▼	-	-
変更管理	件数	8	5	3	3	6	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	6	1	0	3	0
	前週比	-3 ▼	+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	案件数の種別が表示される。種別は次の 3 種類がある。 - 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。

項目	説明
プロセス	プロセスの表示名が表示される。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。 - 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。
案件の集計単位※	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。 - 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。各プロセスのデフォルト値は、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 優先度が最大で、かつステータスがクローズ以外の案件数が表示される。 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。 - 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およびプロセスは、デフォルトの名称です。ステータスおよびプロセ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。

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。

5.1.4 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。
	進捗の表示	[進捗表示] 画面が表示され、選択した案件の進捗を確認できる。
	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。
	ローラー一覧	担当者がユーザー名の場合、[ローラー一覧] 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/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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、メイン画面（案件状況）の状況確認には、案件ごとの参照権限所有者として登録されていない案件も集計されます。ただし、メイン画面（案件状況）の対象案件一覧には、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけが表示されます。

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。

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）

トップメニュー - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F)編集(E)表示(V)お気に入り(I)ツール(T)ヘルプ(H)

Service Support

JPI管理画面

案件状況
システム視点
プロセス視点
集計データのファイル出力
関連リンク

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

対象案件一覧 受注管理システム/インシデント管理		長期化	
優先度	ステータス	タイトル	担当者
緊急	受付	サーバ5通信エラー	日立 太郎
標準	受付	APPプログラムアプリケーションエラー	日立 太郎
大至急	対応依頼中	受注処理が異常終了しました	日グループ長
至急	承認済み	DBへの接続に失敗しました	日グループ長
至急	対応依頼中	受注システムからプリンタを起動できません	日グループ長
至急	承認済み	受注帳票の印刷に失敗しました	E担当
至急	承認済み	ファイル転送に失敗しました	日グループ長
至急	調査中	不正操作を検知しました	E担当
標準	対応依頼中	受注管理システムのサーバ1001のCPU使用率	E担当
標準	承認済み	通信ジョブがしきり値を超えました	日グループ長
標準	承認済み	受注管理システムのサーバ1001のCPU使用率	日グループ長

インターネット

図中のプロセス名は、デフォルトの名称です。カスタマイズによって名称が異なる場合があります。

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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、メイン画面（案件状況）の状況確認には、案件ごとの参照権限所有者として登録されていない案件も集計されます。ただし、メイン画面（案件状況）の対象案件一覧には、案件ごとの参照権限所有者として登録されている案件だけが表示されます。

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）

ITプロセス管理 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F)編集(E)表示(V)お気に入り(I)ツール(T)ヘルプ(H)

Service Support

JPEI管理者

案件状況
システム視点
プロセス視点
集計データのファイル出力
関連リンク

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	22	6	1	18	2	0
	前週比	+4 ▲	+2 ▲	0 =	+3 ▲	-1 ▼	-
	前月比	+22 ▲	+6 ▲	+1 ▲	+18 ▲	+2 ▲	-
問題管理	件数	8	4	0	8	0	0
	前週比	+2 ▲	-1 ▼	0 =	+6 ▲	-2 ▼	-
	前月比	+8 ▲	+4 ▲	0 =	+8 ▲	0 =	-
変更管理	件数	7	2	5	2	3	0
	前週比	0 =	0 =	0 =	0 =	0 =	-
	前月比	+7 ▲	+2 ▲	+5 ▲	+2 ▲	+3 ▲	-
リリース管理	件数	3	3	0	1	0	0
	前週比	0 =	0 =	0 =	+1 ▲	0 =	-
	前月比	+3 ▲	+3 ▲	0 =	+1 ▲	0 =	-

対象案件一覧インシデント管理 長期化

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
至急	受付	サーバ起動エラー	日立 太郎	2012/06/18 17:00	2012/06/15 19:05:14	受注管理システム	インシデント管理	sys001
標準	受付	APPプログラムアプリケーションエラー	日立 太郎	2012/06/22 15:00	2012/06/15 19:04:24	受注管理システム	インシデント管理	sys001
大至急	対応依頼中	受注処理が異常終了しました	Bグループ長	2012/07/01 11:00	2012/06/05 18:08:24	受注管理システム	インシデント管理	sys001
至急	承認済み	DBへの接続に失敗しました	Bグループ長	2012/07/01 11:00	2012/06/30 15:55:00	受注管理システム	インシデント管理	sys001
至急	承認済み	受注システムからプリンタを起動できません	Bグループ長	2012/06/01 11:00	2012/05/26 09:00:00	受注管理システム	インシデント管理	sys001
至急	対応依頼中	受注帳票の印刷に失敗しました	E担当	2012/06/01 11:00	2012/05/26 10:12:00	受注管理システム	インシデント管理	sys001
至急	承認済み	ファイル転送に失敗しました	Bグループ長	2012/06/01 11:00	2012/05/27 16:42:21	受注管理システム	インシデント管理	sys001
至急	調査中	不正操作を検知しました	E担当	2012/06/01 11:00	2012/05/26 17:43:21	受注管理システム	インシデント管理	sys001
標準	対応依頼中	受注管理システムのサーバ001のCPU使用率	E担当	2013/06/01 11:00	2012/05/26 13:52:00	受注管理システム	インシデント管理	sys001
大至急	承認済み	運送ジョブ数がしきり値を超えました	Bグループ長	2013/06/01 11:00	2012/05/29 15:48:00	受注管理システム	インシデント管理	sys001
標準	承認済み	受注管理システムのサーバ001のCPU使用率	Bグループ長	2013/06/01 11:00	2012/05/29 15:48:00	受注管理システム	インシデント管理	sys001

ページが表示されました

イントラネット

図中のプロセス名は、デフォルトの名称です。カスタマイズによって名称が異なる場合があります。

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

注※

対象となるプロセスワークボードに対して案件ごとに参照権限を設定している場合、案件ごとの参照権限所有者として登録されていない案件も集計されます。

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。

5.3.1 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

The screenshot shows a web application window titled 'ITプロセス管理 - Windows Internet Explorer'. The main content area is titled '集計データのファイル出力' (File Output of Summary Data) and includes a 'マクロのダウンロード' (Download Macro) link. The form contains several sections: 'システム*' (System*) with checkboxes for '全てのシステム' (All Systems) and 'A社システム' through 'E社システム'; 'プロセス*' (Process*) with checkboxes for 'インシデント管理' (Incident Management), '変更管理' (Change Management), '問題管理' (Problem Management), and 'リリース管理' (Release Management); '集計単位*' (Summary Unit*) with a dropdown menu set to '日単位' (Daily); '集計範囲*' (Summary Range*) with date pickers for '2013/07/10' and '2013/08/08', and a note '指定可能範囲: 2013/06/08 ~ 2013/08/08の期間から31日以内'; and 'データ種別*' (Data Type*) with radio buttons for '案件データCSV' (Case Data CSV) and 'コードデータCSV' (Code Data CSV). A 'データのダウンロード' (Download Data) button is at the bottom right. The status bar at the bottom indicates 'ページが表示されました' (Page displayed) and 'ローカルイントラネット' (Local intranet).

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。「システム」で「全てのシステム」を選択した場合、表示されているシステムをすべて選択したことになり、個別のシステムのチェックボックスは非活性となります。

「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。

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。

5.3.2 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	

作成できるレポート	基となる集計データ
類似案件率	コードデータ CSV ファイル

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。

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/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

JP1/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/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

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、オペレーターの実行処置を示します。

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。

メッセージの対処にある「JP1/Service Support の運用管理者」とは、マニュアル「JP1/Service Support 構築・運用ガイド」を参考にして、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/Service Support の運用を管理するユーザーのことです。

6.2 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/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)

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一致していません

パスワードとパスワードの確認入力一致していません。

(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可能性があります。

(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 (jpladmin) は削除できません

JP1 管理者 (jpladmin 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)

JP1 管理者 (jpladmin 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 (jpladmin) はシステムロールから削除できません

jpladmin 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)

jpladmin 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っています

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

6.3 画面操作時（案件管理）のメッセージ（KNAB10005～KNAB15126）

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。

KNAB10005-E

指定された入力項目の名称は長過ぎます。上限値バイト以内の文字列で入力してください

入力チェックで入力文字数が最大値を超えた場合に表示します。入力文字数は、UTF-8 で換算してからチェックします。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、入力文字数が最大値を超えないように見直してください。

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。

KNAB10035-E

一括操作できる案件数の上限値（上限値件）を超えています

選択された案件の数が、一括操作できる案件数の上限値を超えています。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

入力画面に戻り、選択されている案件の数を上限値まで減らしてください。

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可能性があります。

(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)

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/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/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/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/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/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

指定した内容进行操作する権限がありません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

対象进行操作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/Service Support の運用管理者に、対象进行操作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

登録できるシステム、プロセスワークボードまたは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)

不要なシステム、プロセスワークボードまたは案件を削除してください。案件の編集回数が最大値に達した場合、対象の案件の編集、エスカレーション、案件の引き戻し、および案件の差し戻しはできません。対象の案件の内容を新規案件として登録してください。操作ができない場合は、JP1/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可能性があります。

(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

案件の状態が編集中ではないため、指定した操作ができません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

画面を再表示して、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*）が案件を編集中のため、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てしました。

(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てしました。

(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可能性があります。

(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可能性があります。

(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可能性があります。

(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、このメッセージが表示される場合には、JP1/Service Support の運用管理者に連絡してください。

ほかの JP1 製品から JP1/Service Support の画面を起動した際にこのメッセージが表示される場合は、連携元の JP1 製品からログアウトしていないかを確認してください。ログアウトしていない場合は、JP1/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可能性があります。

(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のため、登録・編集はできません

ほかのユーザーが編集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

編集中には他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、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てしました。

(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な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。

(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/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/Service Support のマクロ格納先フォルダ（JP1/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/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（案件一覧）の簡易検索エリアで、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（案件一覧）の簡易検索エリアで、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/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/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)
[案件共通項目検索条件指定] 画面または [案件検索条件指定] 画面を起動して、検索し直してください。

KNAB11044-E

指定した引き継ぎ元の案件が見つかりません

指定した引き継ぎ元（流用元）の案件が存在しません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

引き継ぎ元（流用元）の案件が削除されていないか確認してください。

KNAB11045-E

指定した引き継ぎ元案件のプロセスワークボードが見つかりません

引き継ぎ元（流用元）の案件が登録されているプロセスワークボードが存在しません。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

引き継ぎ元（流用元）の案件が登録されているプロセスワークボードが削除されていないか確認してください。

KNAB11046-E

指定した案件フォームにおいて、案件の参照権限を設定する項目の定義が不正、あるいは存在していません

「案件ごとの参照権限の設定」が有効、かつ指定した案件フォームが次に示すどれかの条件に該当する場合に出力されます。

- 案件の参照権限を指定する項目の「型」が「userrole」となっていない。
- 案件の参照権限を指定する項目の必須項目となっていない。
- 指定した案件フォームに、案件の参照権限を指定する項目が存在しない。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

指定した案件フォームに、案件の参照権限を指定する項目として使用する拡張ユーザー情報項目が追加されているか確認してください。追加されている場合、使用する拡張ユーザー情報項目の「型」が「userrole」に設定、かつ必須項目となっていることを確認してください。

KNAB11047-E

指定したプロセスの標準案件フォームにおいて、案件の参照権限を設定する項目の定義が不正、あるいは存在していません

「案件ごとの参照権限の設定」が有効、かつ指定したプロセスの標準案件フォームが次に示すどれかの条件に該当する場合に出力されます。

- 案件の参照権限を指定する項目の「型」が「userrole」となっていない。
- 案件の参照権限を指定する項目の必須項目となっていない。
- 指定した案件フォームに、案件の参照権限を指定する項目が存在しない。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

指定したプロセスの標準案件フォームに、案件の参照権限を指定する項目として使用する拡張ユーザー情報項目が追加されているか確認してください。追加されている場合、使用する拡張ユーザー情報項目の「型」が「userrole」に設定、かつ必須項目となっていることを確認してください。

KNAB11048-E

選択した案件は保存案件のため、*操作内容*はできません

保存案件に対して、操作内容で示す操作をしました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

選択した案件が、ほかのユーザーによって保存された可能性があります。画面を最新の状態にして、選択対象が保存されているか確認してください。

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/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/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)

エラーが発生した画面を閉じて、新規に画面を表示してください。そのあと、再度処理を実行してください。エラーが再度発生する場合は、JP1/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。

KNAB12014-E

案件ごとの参照権限設定機能を使用するための環境が不正です。案件ごとの参照権限設定セットアップコマンドを再実行してください

案件ごとの参照権限設定機能を使用するための環境が不正です。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/Service Support の運用管理者に連絡してください。

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)

〔案件共通項目検索条件指定〕画面または〔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。

KNAB13005-W

操作ログの出力に失敗しました。(事象は成功しました。)

操作ログの出力に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB14007-I

ヘルプファイルが存在しません

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

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/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/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/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/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（10,000 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 10,000 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/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/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/Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15091-E

JP1/UCMDB 連携の環境に誤りがあります

JP1/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/Service Support の運用管理者に連絡してください。

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/Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15099-E

JP1/UCMDB サーバとの接続に失敗しました (詳細メッセージ)

JP1/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/Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15100-E

JP1/UCMDB から情報の取得に失敗しました

JP1/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/Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15101-E

JP1/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/UCMDB と接続しようとしてい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/Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15110-W

全ての送信対象ユーザーに対するメールの送信に失敗しました。(操作内容は成功しました)

すべての送信対象ユーザーに対するメールの送信に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

ログを出力します。

(O)

JP1/Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15111-W

メールの送信に失敗したユーザーがいます。(操作内容は成功しました)

一部の送信対象ユーザーに対するメールの送信に失敗しました。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

ログを出力します。

(O)

JP1/Service Support の運用管理者に連絡してください。

KNAB15112-I

案件の操作内容を行いますが、よろしいですか？(操作内容後のステータス：ステータス、担当者：担当者)

操作を実行する前の確認メッセージです。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

KNAB15113-E

案件がすでに操作内容されているため、操作内容できません

案件が現在のステータスに遷移したあとに編集またはエスカレーションされた状態で、この案件の引き戻しまたは差し戻しを実行した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

KNAB15114-E

登録時のステータスから遷移していないため、*操作内容*できません

案件が登録時のステータスから次のステータスへ遷移していない状態で、案件の引き戻しまたは差し戻しを実行した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

KNAB15117-E

プロセスワークボード（プロセスワークボード ID）で引き戻しはできません

案件の引き戻し機能を使用しない設定のプロセスワークボードで、案件の引き戻しを実行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)

プロセスワークボードの案件の引き戻し機能の設定を見直してください。プロセスワークボードの設定を変更できない場合は、JP1/Service Support の運用管理者に、プロセスワークボードの設定を変更できる権限が割り当てられているかを確認してください。

KNAB15118-E

*担当者名*を担当者に設定できないため、*操作内容*できません

担当者を、案件の引き戻しまたは差し戻し後のステータスの担当者に設定できない状態で、案件の引き戻しまたは差し戻しを実行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)

案件の引き戻しまたは差し戻し後の担当者に、対象の案件を操作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/Service Support の運用管理者に、対象の案件を操作できる権限が割り当てられているかを確認してください。

KNAB15119-E

引き戻しできる担当者ではありません

直前に出力される KNAB15112-I のメッセージに表示された担当者ではないユーザーが、案件の引き戻しを実行した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

KNAB15121-E

登録時のステータスよりも前に差し戻しできません

案件の登録時のステータスまで引き戻しまたは差し戻した状態で、差し戻しを実行した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

KNAB15122-E

ステータス (ステータス名) からステータス (ステータス名) へ遷移できないため、操作名できません

現在のステータスから、引き戻しまたは差し戻し後のステータスへの遷移が制限されているプロセスワークボードで、引き戻しまたは差し戻しを実行しました。

(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ステータスの制限の設定を見直してください。プロセスワークボードの設定を変更できない場合は、JP1/Service Support の運用管理者に、プロセスワークボードの設定を変更できる権限が割り当てられているかを確認してください。

KNAB15123-E

操作名後のステータス(ステータス名)の必須項目が入力されていないため、操作名できません

案件に引き戻し後のステータスの必須項目が入力されていない状態で、引き戻しを実行した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

KNAB15124-E

案件が現在のステータスに操作名で遷移しているため、引き戻しできません。

案件が現在のステータスに引き戻しまたは差し戻しで遷移している状態で、案件を引き戻した場合に出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

KNAB15125-E

案件の履歴情報が不正のため、差し戻しできません

履歴情報が不正な案件に対して案件を差し戻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)

案件の編集機能を使用して、案件を変更してください。

KNAB15126-E

以下の処理に失敗しました。

詳細情報

メール送信処理、JP1 イベントの発行処理、操作ログのどれかの処理に失敗しました。詳細情報には、失敗した処理のメッセージが複数出力されます。

(S)

ユーザーの操作を待ちます。

(O)

JP1/Service Support の運用管理者に連絡してください。

付録

付録 A JP1/Service Support の注意事項

JP1/Service Support の注意事項を示します。

付録 A.1 画面操作の注意事項

画面操作の注意事項を示します。

ブラウザ操作上の注意事項

- Shift キー+クリックなどによって、別ウィンドウの起動操作は行わないでください。
- ブラウザの「戻る」「進む」「更新」などのボタン、およびそれらのショートカットキーによる画面遷移は行わないでください。
- JP1/Service Support のメイン画面ツールバー上のユーザー名は、ログアウトまたは WWW ブラウザーを再接続した時に更新されます。案件管理サーバとのセッションが切れ、ログイン画面が表示された場合は、ログアウトまたはブラウザを閉じて再接続し、ログインし直してください。

添付ファイルダウンロード時の注意事項

- 添付ファイルのダウンロード時、ファイル名の「;」および「%」が「_」に置き換えられます。
- 次の場合、ファイルのダウンロード時に、ファイル名が英数字などに変換されます。
 - ・ファイル名に、UTF-8 にはマッピングされていて、Shift-JIS にはマッピングされていない文字を含む場合。
 - ・ファイル名の文字列の長さが 232 バイトを超える場合。
- ファイルを添付画面で、添付ファイルのファイル名がフルパスで 255 バイト以上となる場合、[参照] ボタンでファイルを指定できないことがあります。

HTML 文書の文字化けなどについての注意事項

案件に添付された HTML 文書をダウンロードする際、表示される確認ダイアログで「開く」を選択すると、ダウンロード画面に HTML 文書が表示されます。このとき、HTML 文書の文字コードによって、文字化けする場合があります。また、ブラウザ画面より大きい HTML でもスクロールバーが表示されません。

次のどちらかの方法でダウンロード、または参照してください。

- ダウンロードの確認ダイアログで「保存」をクリックして、ファイルを保存してから他のブラウザなどで参照する。
- 文字化けしたブラウザ上で、適切な文字コードを選択する。

ドロップダウンリストの存在する画面の注意事項

案件作成画面などの、ドロップダウンリストとして表示される項目（担当者、優先度など）が存在する画面で、ドロップダウンリストの選択肢に長い文字列があると、画面表示が崩れる場合があります。

関連情報のリンクをクリックした時の注意事項

関連情報の URL に長い文字列が指定されているときに、リンクをクリックすると、「指定した関連情報の表示はできません」という警告ダイアログが表示される場合があります。ダイアログを閉じて、関連情報の URL を再度確認してください。

ブラウザの印刷機能に関する注意事項

ブラウザで次に示す操作をした後、[閉じる] メニューや、[閉じる] ボタンなどをクリックしても、画面が閉じなくなる場合があります。ブラウザの [×] ボタンをクリックして、画面を閉じてください。

- ブラウザの [ファイル] - [印刷プレビュー] で表示される印刷プレビュー画面を、[閉じる] メニュー以外の方法で閉じる。
- リンクを右クリックして、[対象を印刷] を選択する。

ログイン画面が表示される場合の注意事項

長時間操作を行わないで放置した場合、環境によっては再度操作した時にログイン画面が表示される場合があります。ログイン画面が表示された場合は、再度ログインしてください。

次の機能を使用してブラウザの制限により長い URL を指定した場合、リンク先を開くことができません。

- メイン画面（案件状況）のメニュー「関連リンク」
- メイン画面（案件一覧）のオプションメニュー
- 案件の関連情報の URL

集計データのファイル出力に関する注意事項

集計データのファイル出力画面において、複数のシステムを指定した場合、ダウンロードできない場合があります。ダウンロードできない場合は、[全てのシステム] を選択してファイルを出力し、出力したファイルから不要なシステムの情報を手動で削除してください。ダウンロードできない場合は、指定するシステム数を減らし、再度集計データのファイル出力を実行してください。

同一マシンで複数の画面を起動する場合の注意事項

同一マシンで複数の画面を起動する場合は、別途 Internet Explorer を起動し、次の URL を直接入力して、ログインしてください。

http://ホスト名:ポート番号/jp1ss/index.jsp

付録 A.2 WWW ブラウザーの注意事項

WWW ブラウザーの注意事項を示します。

- Internet Explorer 8, Internet Explorer 9, Internet Explorer 10 および Internet Explorer 11 を使用して案件にファイルを添付する場合、ファイルのパスを直接指定することができません。ファイルを添付する場合は、[ファイルを添付] 画面から [参照] ボタンをクリックしてファイルを指定してください。
- Internet Explorer 8, Internet Explorer 9, Internet Explorer 10 および Internet Explorer 11 の問題によって、JP1/Service Support で次に示す現象が発生しますのでご注意ください。

これ以外にも、Internet Explorer 8,Internet Explorer 9, Internet Explorer 10 および Internet Explorer 11 には、既知の問題が複数存在します。このため、Internet Explorer 8, Internet Explorer 9, Internet Explorer 10 および Internet Explorer 11 使用時には、常に最新の更新プログラムを適用してください。

- JP1/Service Support で添付ファイルなどをダウンロードしたときに、ファイルのダウンロード画面で「ファイルの情報を取得しています」という表示から先に進まなくなることがあります。ファイルのダウンロード画面をキャンセルボタンで閉じて、再度同じ操作を実行することで、ダウンロードできる場合があります。また、本現象は、各クライアントマシンごとに、次の手順で設定することで回避できる場合があります。

1. コントロールパネルの「地域の言語のオプション」を開きます。
2. [言語] タブを開きます。
3. [詳細] ボタンをクリックします。
4. [詳細設定] タブを開きます。
5. システムの構成にある「詳細なテキストサービスをオフにする」をチェックします。
6. [OK] ボタンをクリックして、すべてのウィンドウを閉じます。

ただし、この設定によって、Microsoft(R) IME 2002 および Microsoft(R) 2003 の高度な日本語入力支援機能は利用できません。

- ファイル名に記号などの特殊文字や一部の日本語を含むファイルをダウンロードすると、ファイル名の一部が変更される場合があります。
- フィッシング詐欺検出機能により Web ページコンテンツが確認されるため、画面の表示や、コンピュータの応答が非常に遅くなることがあります。
- JP1/Service Support の操作によって、新しいウィンドウを開いたときに、空白のページが表示される場合があります。ただし、表示を更新すると、内容が表示されることがあります。
- 新しいウィンドウを開いた場合、ウィンドウサイズが通常サイズよりも小さくなる場合があります。
- JP1/Service Support の画面を表示し、文字のサイズを大きくしたり、拡大レベルの変更機能で画面を拡大した場合に、画面の文字列が欠ける場合があります。その場合、文字のサイズを中以下、または元の拡大レベルに戻してください。
- ポインタをインラインフレームに移動しても Web ページコンテンツが正常に更新されない場合があります。
- Web サイトのドメイン名が大文字で奇数文字数の場合、cookie を設定できません。そのため、セッション情報を保持することができずに、JP1/Service Support の画面操作を行うたびにログイン画面が表示されます。Web サイトのドメインを小文字にするか、文字数を偶数に変更してください。
- スタートメニューに登録される [JP1_SS ログイン画面] のインターネットショートカットのアイコンが、Internet Explorer のアイコンではなく、既定のシステムアイコンで表示されます。ただし、動作には問題がなく、クリックすることで、JP1/Service Support のログイン画面が表示されます。
- JP1/Service Support のメニューや右クリックメニューの表示の一部が欠けて表示される場合があります。ただし、動作には問題なく、メニューや右クリックメニューを選択することで、選択した内容にあわせて操作できます。

- JP1/Service Support の画面のフレームサイズを変更する場合、フレーム枠をドラッグしたときに表示される選択位置がずれて表示される場合があります。[システムのプロパティ] 画面の [詳細設定] タブをクリックし、[パフォーマンス] の [設定] をクリックします。[視覚効果] の設定で [ドラッグ中にウィンドウの内容を表示する] を有効にすると、表示はずれません。
- JP1/Service Support は、デスクトップインタフェースの Internet Explorer のみに対応しています。Modern インタフェースの Internet Explorer は未対応です。
- Internet Explorer 11 を使用する場合、[ファイルを添付] 画面でファイルを指定したあと、ファイルパスを削除した状態で [OK] ボタンをクリックすると、ファイルパスを削除したファイルが登録されたり、「KNAB12003-E リクエストに不正な値が設定されました」が画面に表示されたりします。一度指定したファイルのパスを削除する場合は、[ファイルを添付] 画面を一度閉じ、再度 [ファイルを添付] 画面を開き直してからファイルパスを再指定してください。

付録 B 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 B.1 12-00 の変更内容

対応 OS から Windows Server 2008 R2 を削除した。

付録 B.2 11-50 の変更内容

[カレンダー] 画面で日付を選択したときの、現在時刻を自動で入力できるようにした。

付録 B.3 11-10 の変更内容

- 対応 OS に Windows Server 2016 を追加した。
- 作業状況を印刷する画面での表示と印刷についての説明を追加した。
- 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 B.4 11-00 の変更内容

(1) 資料番号 (3021-3-019-20) からの変更内容

- 次の対応 OS を削除した。
 - Windows Server 2003
 - Windows Server 2008
 - 製品名称「JP1/Integrated Management - Service Support」を「JP1/Service Support」に変更した。これに伴い、次を変更した。
 - Windows のスタートメニューの [プログラム] に表示されるメニュー
 - 画面およびメッセージに表示される製品名
- また、JP1/Integrated Management - Service Support Advanced Edition を、JP1/Service Support に統合した。
- JP1/ITDM2 - Asset Console と連携できるようにした。
 - メイン画面（案件一覧）の案件プレビュー
 - [案件参照] 画面

- JP1/Service Support で表示するプロセス名（プロセス表示名）を変更できるようにした。
 - [プロセス表示名編集] 画面
- 案件の引き戻し機能を使用することで、ステータスを遷移させた案件に対して遷移させたステータスにアクセス権がなくても、案件のステータスと担当者を遷移前の状態に戻せるようにした。
 - [プロセスワークボード作成] 画面
 - [プロセスワークボード編集] 画面
 - メイン画面（案件一覧）
 - [案件参照] 画面
- 案件の差し戻し機能を使用することで、案件のステータスと担当者をステータスの遷移前の状態に戻せるようにした。
 - [案件編集] 画面
- ステータスの初期担当者を設定できるようにした。[案件作成] 画面および [案件編集] 画面でステータスを変更すると、自動で「担当者」に初期担当者が設定されるようにした。また、ステータスの初期担当者を設定していなくても、選択できる担当者が 1 ユーザーまたは 1 ロールの場合、そのユーザーまたはロールが「担当者」に設定されるようにした。
 - [アクセス権編集] 画面
 - [案件作成] 画面
 - [案件編集] 画面
- 案件の進捗を表示できるようにした。
 - [進捗表示] 画面
 - [ステータス管理] 画面
 - メイン画面（案件一覧）（案件状況）
 - [案件参照] 画面
 - [履歴の表示] 画面
 - [作業状況の表示] 画面
 - [案件検索結果一覧] 画面
 - [一括操作結果一覧] 画面
- [案件共通項目検索条件指定] 画面または [案件検索条件指定] 画面から案件を検索する際、[案件検索結果一覧] 画面の 1 ページに表示する案件数を指定できるようにした。また、検索結果が [案件検索結果一覧] 画面の 1 ページに表示する案件数を上回った場合、ページをめくれるようにした。
 - [案件共通項目検索条件指定] 画面
 - [案件検索条件指定] 画面
 - [案件検索結果一覧] 画面

- メールによって案件を登録する場合、案件登録の動作モードを指定することによって、添付ファイルとして登録するだけでなく、案件の項目に案件の情報を登録できるようにした。
- [一括操作結果一覧] 画面で、案件のクローズ時にメールの送信結果を確認できるようにした。
- 次に示すメッセージを追加した。
KNAB12014-E, KNAB15110-W~KNAB15114-E, KNAB15117-E~KNAB15119-E,
KNAB15121-E~KNAB15126-E
- 次に示すメッセージを削除した。
KNAB15093-I~KNAB15096-I, KNAB16001-I~KNAB16004-I
- 次に示すメッセージのオペレーターの対処を変更した。
KNAB11008-E

(2) 資料番号 (3021-3-365-10) からの変更内容

- 次の対応 OS を削除した。
 - Windows Server 2003
 - Windows Server 2008
- 製品名称「JP1/Integrated Management - Service Support」を「JP1/Service Support」に変更した。これに伴い、次を変更した。
 - Windows のスタートメニューの [プログラム] に表示されるメニュー
 - 画面およびメッセージに表示される製品名
 また、JP1/Integrated Management - Service Support Advanced Edition を、JP1/Service Support に統合した。
- JP1/Service Support が提供する製品に、JP1/Service Support Starter Edition を追加した。
- JP1/UCMDB と連携できるようにした。
 - メイン画面（案件一覧）の案件プレビュー
 - [案件参照] 画面
- JP1/ITDM2 - Asset Console と連携できるようにした。
 - メイン画面（案件一覧）の案件プレビュー
 - [案件参照] 画面
- JP1/Service Support で表示するプロセス名（プロセス表示名）を変更できるようにした。
 - [プロセス表示名編集] 画面
- 案件の引き戻し機能を使用することで、ステータスを遷移させた案件に対して遷移させたステータスにアクセス権がなくても、案件のステータスと担当者を遷移前の状態に戻せるようにした。
 - [プロセスワークボード作成] 画面
 - [プロセスワークボード編集] 画面

- メイン画面（案件一覧）
- [案件参照] 画面
- 案件の差し戻し機能を使用することで、案件のステータスと担当者をステータスの遷移前の状態に戻せるようにした。
 - [案件編集] 画面
- ステータスの初期担当者を設定できるようにした。[案件作成] 画面および [案件編集] 画面でステータスを変更すると、自動で「担当者」に初期担当者が設定されるようにした。また、ステータスの初期担当者を設定していなくても、選択できる担当者が 1 ユーザーまたは 1 ロールの場合、そのユーザーまたはロールが「担当者」に設定されるようにした。
 - [アクセス権編集] 画面
 - [案件作成] 画面
 - [案件編集] 画面
- 案件の進捗を表示できるようにした。
 - [進捗表示] 画面
 - [ステータス管理] 画面
 - メイン画面（案件一覧）（案件状況）
 - [案件参照] 画面
 - [履歴の表示] 画面
 - [作業状況の表示] 画面
 - [案件検索結果一覧] 画面
 - [一括操作結果一覧] 画面
- [案件共通項目検索条件指定] 画面または [案件検索条件指定] 画面から案件を検索する際、[案件検索結果一覧] 画面の 1 ページに表示する案件数を指定できるようにした。また、検索結果が [案件検索結果一覧] 画面の 1 ページに表示する案件数を上回った場合、ページをめくれるようにした。
 - [案件共通項目検索条件指定] 画面
 - [案件検索条件指定] 画面
 - [案件検索結果一覧] 画面
- メールによって案件を登録する場合、案件登録の動作モードを指定することによって、添付ファイルとして登録するだけでなく、案件の項目に案件の情報を登録できるようにした。
- [一括操作結果一覧] 画面で、案件のクローズ時にメールの送信結果を確認できるようにした。
- 次に示すメッセージを追加した。
KNAB12014-E, KNAB15091-E, KNAB15098-E~KNAB15101-E, KNAB15110-W~KNAB15114-E, KNAB15117-E~KNAB15119-E, KNAB15121-E~KNAB15126-E
- 次に示すメッセージのオペレーターの対処を変更した。

付録 B.5 10-50 の変更内容

(1) 資料番号 (3021-3-019-20) の変更内容

- 対応 OS に Windows Server 2012 R2 を追加した。
- JP1/IM - Service Support が提供する製品に, JP1/IM - Service Support Starter Edition を追加した。
- JP1/IM - Service Support が提供する製品に, JP1/IM - Service Support Advanced Edition を追加した。

また, JP1/IM - Service Support Advanced Edition の場合, 案件管理 DB に登録されている過去の案件を, 案件保存 DB に保存できるようにした。

- 案件管理ウィンドウを使用することで, 特定の期間に登録された案件だけを運用できるようにした。
- 案件ごとに参照権限を設定できるようにした。
- JP1/IM - Service Support に登録済みの案件を流用して, 案件を作成できるようにした。
- JP1/IM - Service Support に登録されている案件を, 印刷できるようにした。
- 案件のステータスを一括で, 「承認済み」または「クローズ」に変更できるようにした。

- 次に示すメッセージを追加した。

KNAB10035-E, KNAB11044-E~KNAB11048-E

- 次に示すメッセージのオペレーターの対処を変更した。

KNAB12003-E

- 次に示すメッセージのシステムの処置を変更した。

KNAB13005-W

(2) 資料番号 (3021-3-365-10) の変更内容

- 対応 OS に Windows Server 2012 R2 を追加した。
- JP1/IM - Service Support が提供する製品に, JP1/IM - Service Support Advanced Edition を追加した。

また, JP1/IM - Service Support Advanced Edition の場合, 案件管理 DB に登録されている過去の案件を, 案件保存 DB に保存できるようにした。

- 案件管理ウィンドウを使用することで, 特定の期間に登録された案件だけを運用できるようにした。
- 案件ごとに参照権限を設定できるようにした。
- JP1/IM - Service Support に登録済みの案件を流用して, 案件を作成できるようにした。
- JP1/IM - Service Support に登録されている案件を, 印刷できるようにした。

- 案件のステータスを一括で、「承認済み」または「クローズ」に変更できるようにした。
- 次に示すメッセージを追加した。
KNAB10035-E, KNAB11044-E~KNAB11048-E
- 次に示すメッセージのオペレーターの対処を変更した。
KNAB12003-E
- 次に示すメッセージのシステムの処置を変更した。
KNAB13005-W

付録 B.6 10-10 の変更内容

(1) 資料番号 (3021-3-019-10) の変更内容

- 対応 OS に Windows Server 2012 を追加した。
- JP1/Base の認証サーバを使用したログイン認証を使用できるようにした。
- [集計データのファイル出力] 画面に「全てのシステム」を追加し、案件の集計データを一括してダウンロードできるようにした。
- 次に示すメッセージを追加した。
KNAB10005-E, KNAB13005-W, KNAB16001-I~KNAB16004-I
- 次に示すメッセージのオペレーターの処置を変更した。
KNAB11017-E
- 次に示すメッセージの本文および説明を変更した。
KNAB15066-W

付録 B.7 10-00 の変更内容

(1) 資料番号 (3021-3-019) の変更内容

このマニュアルに、機能の変更はありません。

付録 B.8 09-50 の変更内容

(1) 資料番号 (3020-3-R92-10) の変更内容

- 案件の検索条件の指定方法を変更した。
- 案件管理 DB と LDAP サーバを切り替えられるようにした。

- 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。
- [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。
- 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。
 - 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
- 次のメッセージを追加した。
KNAB11041-E~KNAB11043-E, KNAB15091-E, KNAB15093-I~KNAB15096-I, KNAB15098-E~KNAB15101-E
- 次のメッセージでオペレーターの処置を変更した。
KNAB13004-W, KNAB15042-E

付録 B.9 09-00 の変更内容

(1) 資料番号 (3020-3-R92) 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 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 12 JP1/Service Support 構築・運用ガイド (3021-3-D71)

付録 C.2 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、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/ITDM2 - Asset Console	JP1/IT Desktop Management 2 - Asset Console
JP1/NETM/AIM	JP1/NETM/Asset Information Manager
JP1/Service Support	JP1/Service Support
	JP1/Service Support Starter Edition
JP1/Service Support (Standard)	JP1/Service Support
JP1/Service Support Advanced Edition	JP1/Integrated Management - Service Support Advanced Edition
JP1/UCMDB	JP1/Integrated Management - Universal CMDB Advanced Edition
	JP1/Integrated Management - Universal CMDB 10.1 Full
	JP1/Universal CMDB 10.2 Full
	JP1/Universal CMDB 10.3 Full

付録 C.3 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

英略語	正式名称
DB	Database
GUI	Graphical User Interface
ID	Identifier
IT	Information Technology
JSP	JavaServer Pages
OS	Operating System
URL	Uniform Resource Locator
WWW	World Wide Web

付録 C.4 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、 $1,024^2$ バイト、 $1,024^3$ バイト、 $1,024^4$ バイトです。

(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/ITDM2 - Asset Console

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。

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。

JP1/Service Support

JP1/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

jp1admin ユーザー

JP1/Service Support のシステム管理者用ユーザーです。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/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/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/Service Support が自動で採番する ID です。JP1/Service Support 内で一意の ID となります。

案件一覧

JP1/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/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 DB サーバ

案件管理 DB の管理をする JP1/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/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/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

案件の参照権限所有者

「案件ごとの参照権限の設定」が有効なプロセスワークボードにおいて、案件ごとに設定する参照権限を所有するユーザーを指します。「案件ごとの参照権限の設定」が有効なプロセスワークボードでは、案件ごとに設定された参照権限を所有するユーザーだけが、案件を参照できます。案件の参照権限所有者は、案件の作成および編集時に、設定する必要があります。

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。

関連項目 →プロセスワークボード

案件保存 DB

JP1/Service Support が提供するデータベースの名称です。

案件管理 DB の容量不足などで管理できなくなった案件を、案件保存 DB に保存できます。また、過去の案件を案件保存 DB に保存することで、それらの案件をナレッジとして管理し、必要ときに参照できます。なお、案件保存 DB に保存した案件は、参照だけです。

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/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/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/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/Service Support 内でステータスを一意に識別するための ID です。

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/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。

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/Service Support でカテゴリー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/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

プロセスごとに設定した案件フォームです。

プロセスワークボードごとに異なる案件フォームを使用できますが、プロセスごとに標準で使用する案件フォームをあらかじめ設定しておくことができます。

[案件フォームの管理] 画面で、プロセスの標準案件フォームを設定できます。

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/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

保存案件

案件保存 DB に保存した案件です。案件保存 DB は、JP1/Service Support が提供するデータベースです。

関連項目 → 案件保存 DB

(マ行)

メイン画面（案件一覧）

JP1/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/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/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/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/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

- 09-00 の変更内容 208
- 09-50 の変更内容 207
- 10-00 の変更内容 207
- 10-10 の変更内容 207
- 10-50 の変更内容 206
- 11-00 の変更内容 202
- 11-10 の変更内容 202
- 11-50 の変更内容 202
- 12-00 の変更内容 202

I

IT サービス

- 用語解説 211

J

JP1/ITDM2 - Asset Console

- 用語解説 211

JP1/NETM/AIM

- 用語解説 211

JP1/Service Support

- 案件解決の流れ 24

- 環境構築 39

- 用語解説 211

- ログインとログアウト 32

jp1admin ユーザー

- [ユーザー管理] 画面 44

- 用語解説 211

JP1 イベント

- 用語解説 211

W

WWW コンテナサーバ

- 用語解説 212

WWW サーバ

- 用語解説 212

あ

アクセス権

- アクセス権の削除 68

- アクセス権の追加 66

- 設定手順 64

- 割り当て 64

- [アクセス権編集] 画面 66

案件

- アクセス権 64

- 案件一覧 91

- 案件一覧 (用語解説) 212

- 案件管理ウィンドウを移動する 110

- [案件作成] 画面から作成する 124

- 案件情報を編集する 133

- 案件の作業状況を表示する 105

- 案件の進捗を表示する 103

- 案件プレビュー 94

- 一括操作する 140

- 印刷する 148

- 受付から解決まで 26

- エスカレーションする 145

- 簡易検索する 119

- 関連案件を表示する 108

- 検索結果を確認する 120

- 検索条件を指定する 113

- 検索する 113

- 削除する 147

- 作成する 124

- 差し戻す 138

- 詳細を表示する 96

- 処理する 133

- 処理の流れ 83

- ステータスを変更する 136

- 登録済みの案件を流用して案件を作成する 128

- 引き戻す 137

- 表示する 96

- フィルタリングして表示する 96

- メールから作成する 130
- 用語解説 212
- 履歴を表示する 101
- 案件 ID
 - 用語解説 212
- 案件印刷画面 148
- 案件管理 DB
 - 用語解説 213
- 案件管理 DB サーバ
 - 用語解説 213
- 案件管理ウィンドウを移動する 110
- 案件管理コンソール
 - 用語解説 213
- 案件管理サーバ
 - 用語解説 213
- [案件共通項目検索条件指定] 画面 115
- [案件検索結果一覧] 画面 121
- [案件作成] 画面 125
- [案件参照] 画面 97
- 案件情報を CSV ファイルに出力する 150
- 案件情報を編集する 133
- 案件に関連する情報を参照する 164
- 案件の作業状況を表示する 105
- 案件の参照権限所有者
 - 用語解説 213
- 案件の状況確認とレポート出力 152
- 案件の状況を確認する 158
- 案件の状況をシステム視点から確認する 158
- 案件の状況をプロセス視点から確認する 159
- 案件の進捗を表示する 103
- 案件の表示と操作 82
- 案件のレポートを出力する 161
- 案件フォーム
 - 削除 71
 - 情報の参照 70
 - 用語解説 213
- 案件フォーム情報の参照と設定 70
- [案件フォームの管理] 画面 70
- [案件フォームの詳細情報] 画面 71

[案件編集] 画面 134

案件保存 DB

用語解説 213

案件履歴を表示する 101

案件を一括操作する 140

案件を差し戻す 138

案件を引き戻す 137

い

[一括操作結果一覧] 画面 142

インシデント管理

用語解説 214

え

エスカレーション

エスカレーションする 145

用語解説 214

[エスカレーション先指定] 画面 146

か

カスタマイズ

ステータスのカスタマイズ 73

画面

[アクセス権編集] 画面 66

案件印刷画面 148

[案件共通項目検索条件指定] 画面 115

[案件検索結果一覧] 画面 121

[案件作成] 画面 125

[案件参照] 画面 97

[案件フォームの管理] 画面 70

[案件フォームの詳細情報] 画面 71

[案件編集] 画面 134

[一括操作結果一覧] 画面 142

[エスカレーション先指定] 画面 146

[関連案件状態] 画面 109

[作業状況の表示] 画面 106

[進捗表示] 画面 104

[ステータス管理] 画面 74

[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有） 75

[ステータスラベル編集] 画面 78

[遷移先ステータス設定] 画面 80

[対象システム管理] 画面 51

[対象システム作成] 画面 52

[対象システム編集] 画面 53

[登録先プロセスワークボード選択] 画面 129

[プロセス表示名編集] 画面 55

[プロセスワークボード作成] 画面 56

[プロセスワークボード参照] 画面 63

[プロセスワークボード編集] 画面 61

メイン画面（案件一覧） 85

メイン画面（案件状況） 153

[ユーザー管理] 画面 40

[ユーザー作成] 画面 41

[ユーザー選択] 画面 47

[ユーザーの詳細情報] 画面 35

[ユーザー編集] 画面 42

[ユーザー編集] 画面（ログインユーザー用） 36

[ユーザー・ロール選択] 画面 67

[履歴の表示] 画面 101

[リンク設定] 画面 126

[ロール一覧] 画面 36

[ロール管理] 画面 45

[ロール作成] 画面 46

[ロール編集] 画面 48

[ログイン] 画面 33

画面操作時（案件管理）のメッセージ 175

画面操作時（ユーザー管理, ロール管理）のメッセージ 168

[関連案件状態] 画面 109

関連案件を表示する 108

関連リンク

案件に関連する情報を参照する 164

け

検索

案件の検索結果を確認する 120

案件の検索条件を指定する 113

案件を簡易検索する 119

検索する 113

さ

[作業状況の表示] 画面 106

し

システム視点

用語解説 214

システムロール

用語解説 214

[ロール管理] 画面 45

所属するロールの確認 35

[進捗表示] 画面 104

す

ステータス

アクセス権 65

ステータスのカスタマイズ 73

変更する 136

用語解説 214

ステータス ID

用語解説 214

[ステータス管理] 画面 74

[ステータス管理] 画面（プロセスワークボード固有） 75

ステータスのカスタマイズ 73

[ステータスラベル編集] 画面 78

せ

制御文字

ステータス名称の編集 77

用語解説 215

設定する

アクセス権の削除 68

アクセス権の追加 66

アクセス権の割り当て 64

案件フォーム情報の参照と設定 70

ステータスのカスタマイズ 73
対象システム情報の編集 52
対象システムの削除 54
対象システムの作成 51
対象システムの追加 51
プロセスのカスタマイズ 55
プロセス表示名の編集 55
プロセスワークボード情報の編集 60
プロセスワークボードの削除 62
プロセスワークボードの作成 56
プロセスワークボードの参照 62
プロセスワークボードの追加 56
メンバーの追加 48
ユーザー情報の編集 42
ユーザーの削除 44
ユーザーの作成 40
ユーザーの追加 40
ロールの削除 49
ロールの作成 45
ロールの追加 45
ロールの編集 47

[遷移先ステータス設定] 画面 80

そ

操作する

案件管理ウィンドウを移動する 110
案件に関連する情報を参照する 164
案件の検索結果を確認する 120
案件の検索条件を指定する 113
案件の作業状況を表示する 105
案件の状況を確認する 158
案件の詳細を表示する 96
案件の進捗を表示する 103
案件のレポートを出力する 161
案件履歴を表示する 101
案件を簡易検索する 119
案件を検索する 113
案件を表示する 96
案件をフィルタリングして表示する 96

関連案件を表示する 108
所属するロールの確認 35
ログアウト 38
ログイン 33
ログインユーザー情報（パスワード・電話番号）の変更 36
ログインユーザー情報の確認 35

た

対象システム

対象システム情報の編集 52
対象システムの削除 54
対象システムの作成 51
対象システムの追加 51
用語解説 215

[対象システム管理] 画面 51

[対象システム作成] 画面 52

[対象システム編集] 画面 53

他プロセスへのエスカレーション 29

て

添付資料

[案件作成] 画面 125

用語解説 215

と

[登録先プロセスワークボード選択] 画面 129

ふ

プロセス

プロセスのカスタマイズ 55

用語解説 215

プロセス間 ID

用語解説 215

プロセス視点

用語解説 215

プロセスの標準案件フォーム

用語解説 215

プロセス表示名の編集 55

[プロセス表示名編集] 画面 55

プロセスワークボード

プロセスワークボード一覧 90

プロセスワークボード情報の編集 60

プロセスワークボードの削除 62

プロセスワークボードの作成 56

プロセスワークボードの参照 62

プロセスワークボードの追加 56

用語解説 216

プロセスワークボード一覧

用語解説 216

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 56

[プロセスワークボード編集] 画面 61

用語解説 216

[プロセスワークボード作成] 画面 56

[プロセスワークボード参照] 画面 63

[プロセスワークボード編集] 画面 61

へ

変更管理

用語解説 216

ほ

保存案件

用語解説 216

め

メイン画面（案件一覧） 85

[アクション] メニュー 87

案件一覧 91

案件プレビュー 94

[一括操作] メニュー 88

[オプション] メニュー 89

簡易検索エリア 90

[新規作成] メニュー 86

ツールバー 86

[表示] メニュー 88

プロセスワークボード一覧 90

ページめくりアンカー 89

メニュー 86

用語解説 217

メイン画面（案件一覧）の見方 85

メイン画面（案件状況） 153

案件状況 154

関連リンク 154

集計データのファイル出力 154

状況確認 154

対象案件一覧 157

ツールバー 153

メニュー 154

用語解説 217

メイン画面（案件状況）の見方 153

メール管理サーバ

用語解説 217

メッセージの記載形式 166

メッセージの形式 166

メッセージの出力形式 166

も

問題管理

用語解説 217

ゆ

ユーザー管理

ユーザー情報の編集 42

ユーザーの削除 44

ユーザーの追加 40

[ユーザー管理] 画面 40

[ユーザー作成] 画面 41

[ユーザー選択] 画面 47

ユーザーの作成 40

[ユーザーの詳細情報] 画面 35

[ユーザー編集] 画面 42

[ユーザー編集] 画面（ログインユーザー用） 36

[ユーザー・ロール選択] 画面 67

よ

用語解説 211

り

リリース管理

用語解説 217

[履歴の表示] 画面 101

[リンク設定] 画面 126

ろ

ロール

用語解説 217

[ロール一覧] 画面 36

ロール管理

メンバーの削除 49

メンバーの追加 48

ロールの削除 49

ロールの追加 45

ロールの編集 47

[ロール管理] 画面 45

[ロール作成] 画面 46

ロールの作成 45

[ロール編集] 画面 48

ログアウト 38

ログイン 33

[ログイン] 画面 33

ログインユーザー情報（パスワード・電話番号）の
変更 36

ログインユーザー情報の確認 35

ログインユーザー情報の確認と変更 35

 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
