



Peregrine | AssetCenter
ヘルプデスク



© Copyright 2002 Peregrine Systems, Inc.

All rights reserved.

本書に記載されている情報は、Peregrine Systems, Incorporatedが所有し、Peregrine Systems, Inc.の書面による許可なく使用または開示することはできません。本書の一部または全部を、Peregrine Systems, Inc.の事前の書面による許可なく無断で複製することを禁じます。本書に記載されている商品名は、該当する各社の商標または登録商標です。

Peregrine Systems®およびAssetCenter®は、Peregrine Systems, Inc.の商標です。

本書で説明されているソフトウェアは、Peregrine Systems, Inc.とエンドユーザ間で締結されるライセンス契約に基づいて提供されます。契約の条項に従って、ソフトウェアを使用する必要があります。Peregrine Systems, Inc.は、本書の内容については一切の責任を負いかねます。また、本書の内容が予告なく変更されることもあります。本書の最終バージョンの日付を確認するには、Peregrine Systems, Inc.のカスタマサポートまでお問合せください。

デモ用データベースと本書の例に使用されている団体名および個人名は架空のものであり、本ソフトウェアの使用方法を説明するためのものです。現在、過去を問わず、実在する団体や個人とのいかなる類似もまったくの偶然によるものです。

本製品に関する技術情報の請求、またはライセンスをお持ちの製品に関するマニュアル類の請求については、Peregrine Systemsのカスタマサポート (support@peregrine.com) までお寄せください。

本マニュアルに関するご意見やご要望は、Peregrine Systems, Inc.の出版部 (doc_comments@peregrine.com) までお寄せください。

本書の内容は、ライセンス契約に基づくプログラムのバージョン4.2.0に適用されます。

AssetCenter

Peregrine Systems, Inc.
Worldwide Corporate Campus and Executive Briefing Center
3611 Valley Centre Drive San Diego, CA 92130
Tel 800.638.5231 or 858.481.5000
Fax 858.481.1751
www.peregrine.com



目次

はじめに（ヘルプデスク）	13
ヘルプデスクモジュールの対象ユーザ	13
ヘルプデスクモジュールの使用目的	13
本マニュアルの使用方法	14
1. 概要（ヘルプデスク）	17
ヘルプデスクモジュールについて	17
ヘルプデスクモジュールのユーザおよびタスク	19
ヘルプデスクチームのメンバー	19
ヘルプデスクの典型的なタスク	19
ヘルプデスクメンバーにタスクを分担する	20
ヘルプデスクモジュールに関連する主要概念	20
ヘルプデスクモジュールの導入方法	21
2. シナリオ例（ヘルプデスク）	23
シナリオ1：最初の応答で問題が解決される場合	23
シナリオ2：問題に関するチケットが既に作成されている場合	25
シナリオ3：問題を後日解決する必要がある場合	26
3. 応答ツール	29

コール応答業務のフローチャート	30
応答ツールを起動する	30
応答画面に情報を入力する	31
応答画面の構成	31
情報を入力する	32
自動入力されるフィールド	39
応答を終了する	41
応答ツールで使うと便利なショートカットキーの一覧	44
4. ヘルプデスクグループ	47
ヘルプデスクグループの構成	47
ヘルプデスクグループの概要	48
ヘルプデスクグループの責任者を定義する	50
ヘルプデスクグループの構成	51
ヘルプデスクグループの能力	51
ヘルプデスクグループの担当場所	52
ヘルプデスクグループに關与する契約	52
5. 問題のタイプ	55
問題のタイプのコードおよびホットキー	56
コード	56
ホットキー	56
重要度を問題のタイプに關連付ける	57
問題のタイプと意思決定ツリーとの關係	57
問題のタイプとモデルとの關係	57
問題のタイプを担当できるグループ	58
6. ヘルプデスクチケット	59
ヘルプデスクチケットのステータス	59
チケットの割当	61
チケットのエスカレーション	62
ヘルプデスクチケット管理で実行される作業指示	63
關連チケット	64
ヘルプデスクチケットで補足情報を入力する	64
ヘルプデスクチケットを処理する際に使うボタン	65
ヘルプデスクチケットの処理に關連する作業	67
ヘルプデスクチケットの履歴の属性	67
ヘルプデスクチケットの履歴の計測	68
ヘルプデスクチケットを保留する	68
チケットの保留方法	68
保留の影響	69
保留に關する情報を変更する	71

保留を終了する	72
複数保留	73
ヘルプデスクチケットをクローズする	73
ヘルプデスクチケットのクローズ方法	73
[クローズ]作業記録	75
7. 重要度	77
重要度の使用原則	77
重要度を作成する	79
8. エスカレーション処理	81
エスカレーション処理の概要	82
機能原則	82
エスカレーション処理の使用例	82
チケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てる	83
エスカレーション処理を作成する	85
解決期限	85
期日超過の場合にトリガするアラーム	86
使用例	86
期限のタイプ	86
期日の計算	87
チケットのステータスが変更するとトリガするアクション	88
チケットの割当変更時にトリガするアクション	88
チケットをエスカレーション処理に自動的に関連付ける時に使用する項目	89
9. ナレッジベース	91
10. 意思決定ツリー	93
意思決定ツリーの概要	94
はじめに	94
意思決定ツリーの例	96
問題のタイプと意思決定ツリーの関係	96
意思決定ツリーを作成する	97
意思決定ツリーを用いて問題を解決する	98
[質問] 枠	98
[解決策] 枠	99
11. トラッキングツール	101
コントロールパネル	101
コントロールパネルの概要	101

グループ別にチケットをトラッキングする	102
技術者別にチケットをトラッキングする	103
処理する必要があるチケット	104
統計テーブル	105
[グループ]列	106
統計テーブルでフィルタを適用	106
[進行中]列	106
[完了]列	106
[グループ]タブページの[未割当]行	107
[技術者]タブページの[未割当]行	107
グラフの色を変更する	107
統計テーブルを更新する	107
[チケットのトラッキング]メニュー	107
12. 用語集 (ヘルプデスク)	109
ヘルプデスクチケット	109
作業指示	110
ニュース	110
ナレッジベース	110
意思決定ツリー	111
ヘルプデスクグループ	111
問題のタイプ	112
重要度	112
業務用カレンダー	113
エスカレーション処理	113
応答ツール	113
ヘルプデスク管理者	114
ヘルプデスクグループの責任者	114
チケット担当者	114
13. 参考情報 (ヘルプデスク)	117
メニューとタブページ (ヘルプデスク)	117
ツールバーのアイコン (ヘルプデスク)	127
インタフェースのオプション (ヘルプデスク)	127
テーブル (ヘルプデスク)	127
テーブル間の依存関係 (ヘルプデスク)	129
リストデータ (ヘルプデスク)	132
特殊フィールド (ヘルプデスク)	133
カウンタ (ヘルプデスク)	133
アクションとウィザード (ヘルプデスク)	134
AssetCenter Serverモジュール (ヘルプデスク)	135
システムデータと専門分野データ (ヘルプデスク)	135
レポートと書式 (ヘルプデスク)	137

自動プロセス (ヘルプデスク)	137
API (ヘルプデスク)	138
ビュー (ヘルプデスク)	138
その他のマニュアル (ヘルプデスク)	138
外部二重結合をサポートするDBMS	140

図の一覧表

1.1. ヘルプデスクモジュールと自動処理機能	18
3.1. コール応答の手順	30
8.1. ヘルプデスクチケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てる	84
8.2. エスカレーション処理の指定時における場所と重要度の役割	85
8.3. アラームの使用	86
10.1. 意思決定ツリー - 各タイプのノード間の論理関係	95
10.2. 意思決定ツリーの例	96

表の一覧表

3.1. 応答の終了に使うボタンがチケットの詳細情報に及ぼす影響	41
3.2. 応答ツールで便利なショートカットキー	44
6.1. ヘルプデスクチケットの作成で使うボタン	65
8.1. アラーム：期限のタイプの例	86
13.1. メニューとタブページ（ヘルプデスク）のリスト	117
13.2. テーブル（ヘルプデスク）の一覧	127
13.3. テーブル間の依存関係（ヘルプデスク）の一覧	130
13.4. リストデータ（ヘルプデスク）の一覧	133
13.5. カウンタ（ヘルプデスク） - 一覧	134
13.6. その他のマニュアル（ヘルプデスク） - 一覧	138

はじめに（ヘルプデスク）

ヘルプデスクモジュールの対象ユーザ

AssetCenterの「ヘルプデスク」モジュールは、問題解決プロセスを厳密に系統化することを目的とし、十分に構造化された技術サポートチーム（ヘルプデスクチーム）を対象として設計されています。

一般的に以下のユーザが「ヘルプデスク」モジュールを使用します。

- ヘルプデスクでコールへの応答を担当する技術者
- ヘルプデスクチケットを担当するエンジニアおよび技術者
- ヘルプデスクグループの責任者
- ヘルプデスクのマネージャ
- IT責任者

ヘルプデスクモジュールの使用目的

AssetCenterでは、より能率的なヘルプデスクチームを築くために、問題依頼の受理から処理段階を経て問題解決に到るまでのヘルプデスクチームの業務を体系化します。

ヘルプデスクチームが人材不足であったり、構造化が不十分である場合は、「作業指示」を代わりに使用しても結構です。詳しくは、マニュアル『ポートフォリオ』の「作業指示とプロジェクト」の章、「作業指示の作成とトラッキング」の節を参照して下さい。

本マニュアルの使用法

「概要（ヘルプデスク）」の章

この章では、ヘルプデスクモジュールの概要と導入方法を説明します。AssetCenterの概要を把握することができます。

「シナリオ例（ヘルプデスク）」の章

ヘルプデスクモジュールがどのように機能するかを説明するために、AssetCenterのデモ用データベースで実行できる実際のシナリオが記述されています。各シナリオはヘルプデスクチームが対面する典型的な状況を説明します。シナリオを実際に使用することで、ヘルプデスクモジュールの大半のテーブルを参照し、ヘルプデスクのタスク実行を助けるツールを使用することになります。

ヘルプデスクモジュールの概要を素早く把握するためには、「シナリオ例（ヘルプデスク）」の章を参照してください。この章に続く章では、各テーブル、各ツールに関する詳細が説明されています。

核となる章

マニュアル『AssetCenter 4.2.0 - ヘルプデスク』の以下の章では、ヘルプデスクモジュールの主要テーブルおよびツールについて記述します。

- 応答ツール
- ヘルプデスクグループ
- 問題のタイプ
- ヘルプデスクチケット
- 重要度
- エスカレーション処理
- ナレッジベース
- 意思決定ツリー
- トラッキングツール

「用語集（ヘルプデスク）」の章

ヘルプデスクモジュールで使用される専門用語を説明します。

この用語集を参照して、ヘルプデスク用語を把握してください。

「参考情報（ヘルプデスク）」の章

参考情報が記載されています。

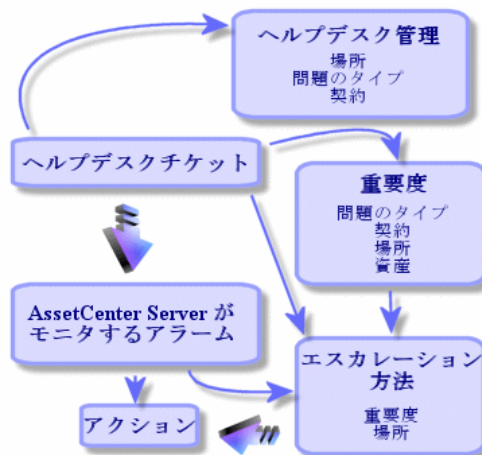
ヘルプデスクモジュールに関するAssetCenterソフトウェアの様々なコンポーネントが記述されています。また、高度な情報や補足情報も記載されています。

1 | 概要（ヘルプデスク）

ヘルプデスクモジュールについて

下記の図で、AssetCenter ヘルプデスク管理を構造化する自動処理機能の例をいくつか挙げます。

図 1.1. ヘルプデスクモジュールと自動処理機能



ヘルプデスクチケットがオープンされた場合

- 1 オープンされたチケットは、ヘルプデスクグループおよびそのグループの特定メンバーに割り当てられます。問題の資産の設置場所および問題のタイプに応じて、AssetCenterは自動的にヘルプデスクチームを選択します。外部二重結合をサポートするDBMSの場合は、ヘルプデスクグループの自動選択プロセスで、ヘルプデスクグループに関連する契約も選択条件になります。

警告:

外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。

- 2 ヘルプデスクチケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てるために、AssetCenterは「重要度」という中継概念を用います。問題のタイプ、チケットの対象となる従業員および資産、および資産の設置場所に応じて、AssetCenterは自動的にチケットの重要度をチケットに関連付けます。
- 3 一旦重要度を決定すると、その重要度と資産の設置場所に応じて、AssetCenterはチケットに関連付けるエスカレーション処理を自動的に指定します。
- 4 エスカレーション処理で、チケット処理の進行状況に応じてトリガするアクションを定義します。
 - アクションの中には、AssetCenter Serverによりモニタされるアラームで定義されるものがあります。アラームは、時間に応じてチケット処理の進行状況进行评估します。

- その他のアクションは、チケットの割り当てが変わった場合、またはチケットのステータスが変更された場合（オープンチケット、割当待ち、クローズドなど）に即時トリガされます。

ここでは、AssetCenterのヘルプデスク管理の概要のみを示しています。詳しくは本マニュアルを通してお読みください。

ヘルプデスクモジュールのユーザおよびタスク

本節では、具体的な例をいくつか挙げて、ヘルプデスクチームのメンバー間でタスクを分担する方法を説明します。チームの規模と構造化の度合に応じてタスクの分担方法は変わります。

選択されたタスクの分担方法は、AssetCenter 管理者がヘルプデスクチームの各メンバーにユーザプロフィールを割り当てることにより形式化されます。

ヘルプデスクチームのメンバー

オペレータ：主に問題依頼の記録を行います。チームがどのように構成されているかによって、オペレータの技術的能力に上下差があります。

チケット担当者：技術的な能力を持つ従業員です。問題の報告時点から介入する場合もあれば、後で問題解決のみを担当する場合があります。主にヘルプデスクチケットを担当します。

ヘルプデスクグループ：このグループを構成する技術者は、特定の場所で同じタイプの問題を解決する能力を持ち、場合に応じて契約に関連することもあります。

ヘルプデスクグループの責任者：技術者グループの責任者のことを指します。依頼受領時点から介入する場合もあれば、後で問題解決のみを担当する場合があります。主にヘルプデスク業務の監督を担当します。

ヘルプデスク管理者：ヘルプデスクの全業務を監督します。

ヘルプデスクの典型的なタスク

- 問題を記録する
- チケットを割り当てる
- 問題解決およびヘルプデスクチケットの管理
- 業務を監督する
- メッセージおよびニュースをチェックする

ヘルプデスクメンバーにタスクを分担する

チームの構造とメンバーの能力に応じて、タスクの分担方法が決まります。

オペレータ

- いずれの場合にせよ、依頼を記録します。
- オペレータに技術的能力がある場合、技術サポートの基本タスクを担当します。問題を即時解決できる場合は、即時クローズされたチケットを作成します。それ以外の場合は、オープンチケットを作成します。
- 技術的能力を有しないオペレータは、ヘルプデスクチケットを必ず作成します。
- オペレータであると同時にチケット担当者である場合は、自分の所属グループのチケット詳細情報にアクセスできます。

チケット担当者

- ヘルプデスクチームが十分に構造化されていない場合は、オペレータと同様に最初から依頼を記録します。
- 十分に構造化されたチームであれば、依頼時にチケットを作成することはまずありません。自分にチケットが割り当てられた段階で業務を開始します。チケットはヘルプデスクグループの責任者またはヘルプデスク管理者が割り当てます。もしくは、チケット担当者自身が、自分の所属グループに割り当てられたチケットを処理している際に自分宛てに割り当てます。
- いずれの場合にせよ、チケット担当者は自分に割り当てられたチケットのみを担当します。

ヘルプデスク管理者

ヘルプデスク管理者は、ヘルプデスクグループ、重要度、カレンダー、エスカレーション処理、チケットの任意管理項目、意思決定ツリー、および問題のタイプを定義します。

オペレータが作成したチケットを適切なチケット担当者に割り当てることもあります。

ヘルプデスクモジュールに関連する主要概念

本節では、ヘルプデスク管理に関連する主要概念について記述します。主要概念は、以下の4つのカテゴリに分類することができます。

問題解決の管理に関連する概念。問題の記録、および解決の進行状況のトラッキングに必要な概念です。

- ヘルプデスクチケット
- 作業指示
- ニュース
- ナレッジベース
- 意思決定ツリー

ヘルプデスク管理の構造化に関する概念。以下の要素は、AssetCenterの導入の際に定義され、ヘルプデスクチームが発展すると同時に変化していきます。

- ヘルプデスクグループ
- 問題のタイプ
- 重要度
- 業務用カレンダー
- エスカレーション処理

問題記録で使うツール

- 応答ツール

ヘルプデスクチームの主要メンバー

- ヘルプデスク管理者
- ヘルプデスクグループの責任者
- チケット担当者

上記の概念の定義については、「用語集（ヘルプデスク）」の章を参照してください。

マニュアル『AssetCenter 4.2.0 - ヘルプデスク』を読むにあたり、まず上記の概念の定義を把握することをお奨めします。

ヘルプデスクモジュールの導入方法

ヘルプデスク管理をより適切に導入するために、次の手順に従うことをお奨めします。

- 1 既存のヘルプデスクチームを分析します。
AssetCenterを使ってヘルプデスク管理を導入する前に、あらかじめ既存のヘルプデスクチームを分析する必要があります。例えば、技術サポートチームまたは技術者の能力を分析したり、ヘルプデスクチケットの処理方法を検討したりします。
- 2 メッセージシステムの設定を行います。
- 3 必要に応じてパラメータを変更します（**[編集/オプション]**メニューを選択して、**[ヘルプデスク]**ノードを開きます）。
- 4 AssetCenter Serverを設定、起動します。

- 5 上記の分析が終了した時点で、ヘルプデスクの様々な構成要素（ヘルプデスクグループ、エスカレーション処理など）を定義します。このような要素を定義することにより、自動処理機能（オープンチケットにエスカレーション処理を自動割り当てする、ヘルプデスクチケットのオープン時にアクションをトリガする、問題解決期限を指定する、など）を設置します。
このためには、本マニュアルで記述されている順を追って、関連テーブルに値を入力します。詳しくは、「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[テーブル間の依存関係（ヘルプデスク）](#)」の節を参照してください。

2 | シナリオ例（ヘルプデスク）

シナリオ1：最初の応答で問題が解決される場合

ステップ1：ユーザから依頼を受ける

[ヘルプデスク/応答]メニューまたは[F2]キーを使って応答ツールを表示します。

ステップ2：ユーザと共に問題を明確にする

応答画面で以下のデータを入力します。



ステップ3：問題の解決策を検索する

【説明】フィールド内にマウスポインタを置いて情報を入力し始めると、応答画面の右半分【解決】画面が使用可能になります。

- 1 【質問】枠内に表示される項目をユーザに質問します。
- 2 答を選択して、【次へ】ボタンを押します。
- 3 【解決策】枠内に標準の解決策が表示されます。【詳細】チェックボックスをオンにして提案された解決策を検討します。

ステップ4：応答を終了する

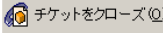
- 標準の解決策が既存する場合：

標準の解決策を選択して【選択】ボタンを押します。

入力した情報に従って【クローズド】チケットが自動的に作成されます。このチケットの詳細情報を表示するには、【ヘルプデスク/チケット】メニューを選択します。

応答画面左上部にあるタイトルバーに現れるチケット番号を使って、ヘルプデスクチケットのリストでチケットを見つけることができます。
- 標準の解決策がない場合：

【説明】フィールド内に問題とその解決策を記述し、画面左下にある

 ボタンを押します。

入力した情報が追加された【クローズド】チケットが自動的に作成されます。

シナリオ2：問題に関するチケットが既に作成されている場合

ステップ2：ユーザから依頼を受ける

[ヘルプデスク/応答]メニューまたは[F2]キーを使って応答ツールを表示します。

ステップ2：ユーザと共に問題を明確にする


応答画面で以下のデータを入力します。

ステップ3：選択したチケットに情報を補足する

画面左の【既存のチケット】枠内の情報を変更することができます。

ステップ4：応答を終了する

- 問題を解決できない場合

 コールを保存(A) ボタンをクリックします。

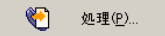
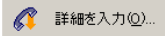
画面左の【既存のチケット】枠内の情報に従ってチケットが変更されます。

- 問題が解決された場合

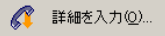
 チケットをクローズ(Q) ボタンをクリックします。

画面左の【既存のチケット】枠内の情報に従ってチケットが変更されます。
このチケットのステータスは【クローズド】です。

- チケットの詳細情報を参照する場合

 または  ボタンをクリックします。

画面左の【既存のチケット】枠内の情報に従ってチケットが変更されます。
そのまま続けて変更を加えることもできます。

 ボタンを押すと、 ボタンとは違い、AssetCenterはチケットの詳細画面の【ステータス】フィールドおよび【担当者】フィールドを変更しません。

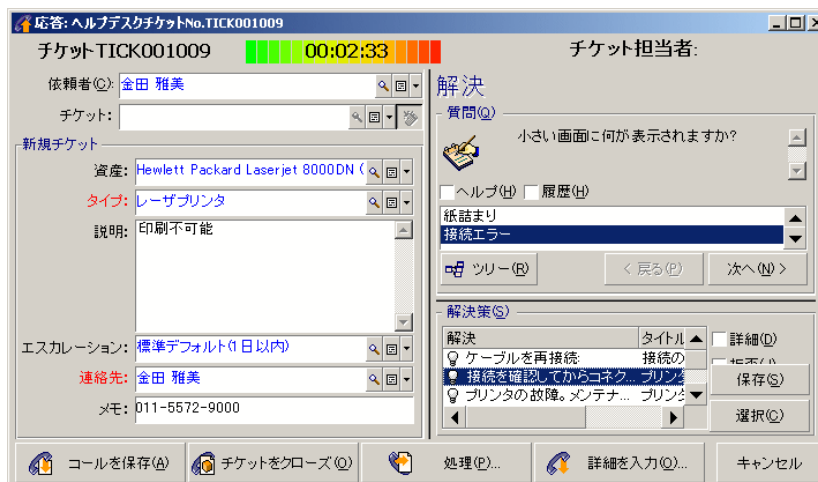
シナリオ3：問題を後日解決する必要がある場合

ステップ2：ユーザから依頼を受ける

【ヘルプデスク/応答】メニューまたは【F2】キーを使って応答ツールを表示します。

ステップ2：ユーザと共に問題を明確にする


応答画面で以下のデータを入力します。



ステップ3：問題の解決策を探す

- 【質問】 枠内の内容を読んでユーザと共に問題を分析します。
 - 【解決策】 枠内で標準の解決策が既存するかどうかを確認します。
- この例では、応答時に問題を解決できないと仮定します。

ステップ4：チケットを作成して問題を保存する


 コールを保存(A) ボタンをクリックします。

ステータスが **【割当済】** または **【割当待ち】** のチケットが作成されます。ステータスが **【割当待ち】** の場合には、割当は後で実行されます（例えば、**【ヘルプデスク/コントロールパネル】** メニューを使ってコントロールパネルを表示して割り当てることができます）。


応答画面左上部にあるタイトルバーに現れるチケット番号を使って、ヘルプデスクチケットのリストで応答の終了時に作成されたチケットを見つけることができます。

ステップ5：既に作成されたチケットを管理する

次のような方法で、処理中のチケットのリストにアクセスできます。


- **【ヘルプデスク/チケット】**メニュー
このメニューはすべてのヘルプデスクチケットを表示します。
【ヘルプデスクチケット】 専用メニューのフィルタを適用すると、希望する条件に一致するチケットを選択できます。
- **【ヘルプデスク/コントロールパネル】**メニュー
このメニューは、ステータスが **【クローズド】** および **【クローズドおよび検証済】** 以外のチケットの一覧を表示します。
ユーザが、ヘルプデスク管理者、ヘルプデスクグループの責任者、またはヘルプデスクチームのメンバーの誰かによって、表示されるコントロールパネルの内容が異なります。
 ボタンをクリックして、コントロールパネルで選択された技術者、またはグループに割り当てられたチケットのリストを表示します。

ヘルプデスクチケットに関する作業指示伝票を作成する

ヘルプデスクチケットに関する作業指示伝票を作成するには、まずヘルプデスクチケットの詳細画面を表示し、次に **【作業指示】** タブページ内で  ボタンをクリックしてチケットに作業指示を関連付けます。


ヘルプデスクチケットをクローズする

ヘルプデスクチケットの処理が終了したら、チケットの詳細画面を表示して

 **クローズ** ボタンをクリックします。AssetCenterは **【作業履歴】** タブページにヘルプデスクチケットの履歴を作成し、**【全般】** タブページの **【説明】**（SQL名：

Description) フィールドを変更し、**【終了】**タブページのクローズ日を調整し、チケットの**【ステータス】** (SQL名: seStatus) を変更します。ユーザとチケットの処理状況を確認した場合は、さらに**【ステータス】**フィールドの値を**【クローズドおよび検証済み】**に変更します。

3 | 応答ツール

本章では、AssetCenterの応答ツールの使用方法について説明します。応答ツールを起動するには、【ヘルプデスク/応答】メニューを選択するか、 ボタンまたは【F2】キーを使います。

応答ツールは、問題依頼を受ける従業員を段階を踏んで案内してしていきます。「コールに回答する」という表現を用いる場合がありますが、実際には電話以外にファックスで依頼を受けることもあれば、ユーザが直接立ち寄って依頼をすることもあります。

応答ツールは、既存チケットまたは作成中のチケットを簡潔にわかりやすく表示します。

問題依頼を容易に記録できるように作られています。

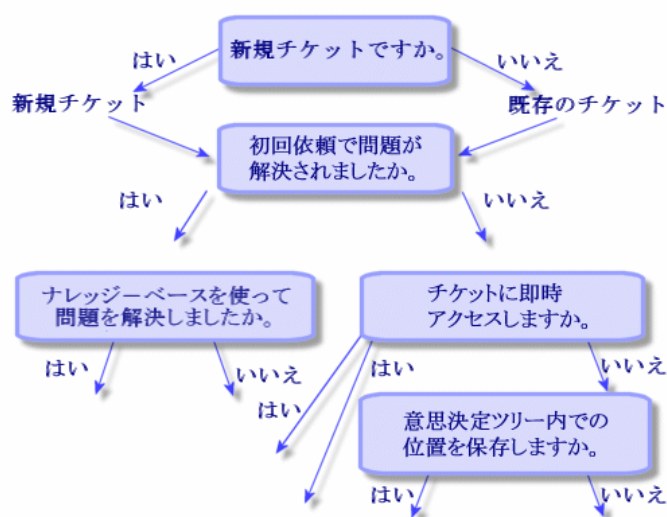
次の手順でコール応答業務を行います。

- 1 依頼者を確認します。
- 2 依頼が既存チケットに関する場合は、既存チケットに新情報を追加し、場合によってはクローズします。
- 3 未登録の問題の場合
 - 1 問題に関する情報を入力します。
 - 2 ヘルプデスクチケットを作成します（クローズドまたはオープン）。

コール応答業務のフローチャート

応答ツールは、ヘルプデスクチームが受ける依頼を記録するために使います。このツールを使わずに、ヘルプデスクチケットを作成することも可能です。コール応答業務の全体像は次のフローチャートのようにになっています。

図 3.1. コール応答の手順



応答ツールを起動する

[ヘルプデスク/応答]メニュー、 ボタン、または [F2] キーを使って応答ツールを起動します。

ヒント:

応答画面が既に関いている状態で実際にツールが使われている場合、AssetCenterは新しい応答画面を開き、応答ツールを起動します。

応答画面に情報を入力する

本節では、応答画面での入力方法を説明します。内容は次の通りです。

- 応答画面の構成
- 情報を入力する
- 自動入力されるフィールド

応答画面の構成

応答画面は3つに分かれています。

- 画面上部のステータスバーは基本情報を表示します。
- 左画面は「入力ゾーン」と呼ばれ、各欄を入力する必要があります。
- 右画面は「ヘルプゾーン」と呼ばれ、左画面で選択されたフィールドに関する情報を表示します。

ステータスバー



チケットTICK000055



00:10:00



チケットの責任者:田中 俊夫

チケット番号

コール応答を開始するとステータスバーの左部分に番号が表示されます。応答の終了時にチケットを作成すると、その番号がチケット番号となります。表示される番号は作成中の新規チケットの番号、または変更する既存チケットの番号です。これにより、依頼者にチケット番号を容易に通知できます。

経過時間インジケータ

多色インジケータで、応答が開始してからどれだけの時間が経過したかを知ることができます。

インジケータのパラメータを変更するには、[編集/オプション]メニューを選択して、[ヘルプデスク]ノードを開きます。

インジケータは自動処理機能を持ちません。経過時間を表示するだけです。

チケット担当者


依頼が既存チケットに関する場合は、画面左の[チケット]フィールドで選択されたチケットの担当者の名前が表示されます。

新規チケットの場合は、そのチケットが割り当てられたヘルプデスクグループから、チケット担当者が自動的に選択されます。

入力ゾーン


マウスまたはタブキーを使って領域内を移動します。

- 【チケット】フィールドが空欄の場合は、左画面に【新規チケット】枠が表示されます。
- 【チケット】フィールドに情報が入力されている場合（自動または手動入力）は、左画面に【既存のチケット】枠が表示されます。

【チケット】フィールドが入力されているのを無視して新規チケットを作成する時は、 をクリックします。再度クリックして、選択されたチケットに情報を補足します。

ヘルプゾーン

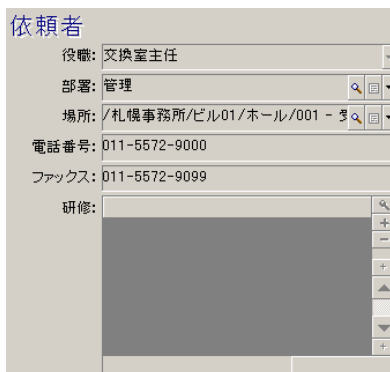
ヘルプゾーンの情報は即時にリフレッシュされません。画面更新がフィールド間の移動速度を抑えることがないように、更新時間が設けられています。この更新時間を変更するには、【編集/オプション】メニューを選択して、【ヘルプデスク】ノードを開きます。

情報を即時にリフレッシュするには、【F5】キーまたは  ボタンを使います。このボタンは更新する情報がある時のみに表示されます。

情報を入力する

【依頼者】


依頼者とは、ヘルプデスクに問い合わせた問題を通知する従業員を指します。




依頼者
役職: 交換室主任
部署: 管理
場所: /札幌事務所/ビル01/ホール/001
電話番号: 011-5572-9000
ファックス: 011-5572-9099
研修:

[チケット]

次の場合のみにこのフィールドを入力します。

- 既存チケットを補足または変更する場合（依頼者が通知する問題に対してチケットが既に作成済み）
- 新規チケットを作成して、[チケット] フィールドで選択したチケットに関連付ける場合は、次の手順に従ってください。
 - 1 [依頼者] および [チケット] フィールドを入力します。
 - 2  ボタンをクリックします。
 - 3 [新規チケット] 枠内のフィールドを入力します。

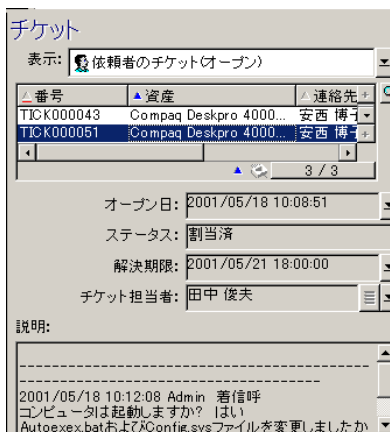
[チケット] フィールドを入力する前に [新規チケット] 枠内のフィールドに入力すると、入力した情報は消されてしまいます。

一旦チケットを選択した後に新規チケットを作成する必要があると判断した場合は、 ボタンをクリックします。


警告:

[新規チケット] モードで、[チケット] フィールドに値を入力すると、その新規チケットは既存チケットに従属チケットとして関連付けられます。

再度クリックして、選択されたチケットに情報を補足します。



チケット

表示:  依頼者のチケット(オープン)

番号	資産	連絡先
TIC000043	Compaq Deskpro 4000...	安西 博子
TIC000051	Compaq Deskpro 4000...	安西 博子

3 / 3

オープン日: 2001/05/18 10:08:51

ステータス: 割当済

解決期限: 2001/05/21 18:00:00

チケット担当者: 田中 俊夫

説明:

2001/05/18 10:12:08 Admin 着信呼
コンピュータは起動しますか? はい
Autoexec.batおよびConfig.sysファイルを変更しましたか?

ヘルプゾーンで、フィルタを適用してオープンチケット（[ステータス] フィールドの値が [クローズド] または [クローズドおよび検証済] 以外のチケット）、またはステータスに関係なく他のチケットを表示できます。

- [依頼者のチケット (オープン)] : [全般] タブページの [連絡先] (SQL 名: Contact) フィールドの値と応答画面の [依頼者] フィールド値が同一の

チケットを表示します。【ステータス】フィールドと【連絡先】フィールドがフィルタの条件です。

- 【資産のチケット（オープン）】：【資産】フィールドの値と応答画面の【資産】フィールドの値が同一のチケットを表示します。【ステータス】（SQL名：seStatus）フィールドと【資産】（SQL名：Asset）フィールドがフィルタの条件です。
- 【ホットチケット（オープン）】：【ホットチケット】チェックボックス（【全般】タブページ）がオンになっているチケットを検索します。【ステータス】（SQL名：seStatus）フィールドと【ホットチケット】（SQL名：bHot）フィールドがフィルタの条件です。
- その他の「すべて」と記されているフィルタは、依頼者または資産に関するすべてのチケット、およびすべてのホットチケットをステータスに関係なく検索します。

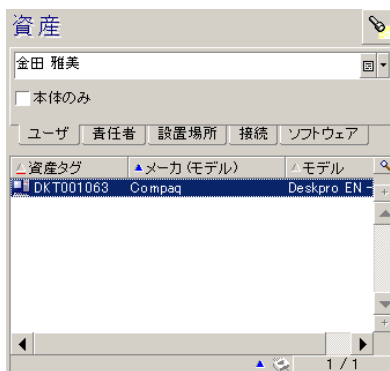
ヘルプゾーンに表示されるチケットに関する情報は読み取り専用です。【説明】枠内には、チケットの【説明】（SQL名：Description）フィールドに入力されている情報の最初の部分だけが表示されます。


チケットを変更するには、 ボタンを押して詳細画面を表示します。

ヘルプゾーンで希望するチケットを一度クリックすると、入力ゾーンの【チケット】フィールドにその値が入力されます。しばらくすると情報が更新されます。【F5】キーでも更新可能です。

【資産】

このフィールドには問題となっている資産を入力します。



ヘルプゾーンに  ボタンが表示されている場合は、クリックして資産を検索します。

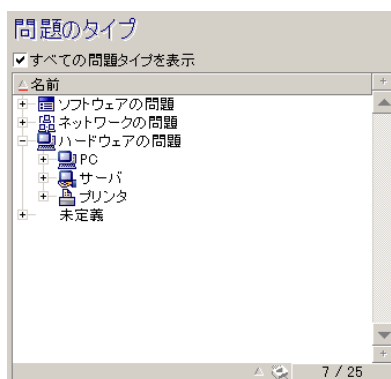
ここには次のサブタブページがあります。

- **[ユーザ]** および **[責任者]** サブタブページ：依頼者が使用または担当している資産を検索します。
- **[設置場所]** サブタブページ：依頼者と同じ場所に設置された資産を検索します。
- **[接続]** サブタブページ：選択された資産（入力ゾーンでデフォルトで選択された資産を指す）に接続されている資産を検索します。
- **[ソフトウェア]** サブタブページ：依頼者が使用する **[固定ユーザ]** タイプのソフトウェアライセンスを検索します。

[ユーザ] サブタブページ、**[責任者]** サブタブページ、および **[設置場所]** サブタブページで、**[本体のみ]** チェックボックスをオンにすると、資産ツリーのルートにある資産だけが表示されます。

[タイプ]

このフィールドには、問題のタイプを入力します。



選択された資産のモデルおよびその従属モデルに関連する問題のタイプのみがデフォルトでヘルプゾーンに表示されます。

資産が選択されていない限り、問題のタイプは表示されません。

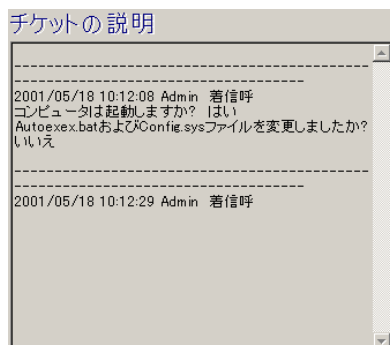
資産がモデルに関連付けられていない場合、すべての問題のタイプが表示されます。

関連する問題のタイプを無視してすべてのタイプを表示するには、**[すべての問題タイプを表示]** チェックボックスをオンにします。

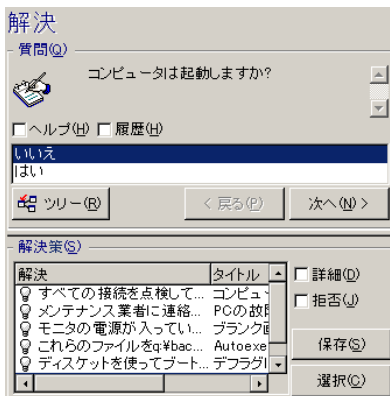
[説明] (もしくは [追加の説明])

このフィールドでは、フリーフォーマットで問題について記述します。入力した情報は、チケットの **[説明]** フィールドに追加されます。

既存チケットを補足している場合は、ヘルプゾーンに次のような画面が表示されます（読み取り専用）。



新規チケットを作成している場合は、ヘルプゾーンに問題解決用の画面が表示されます。




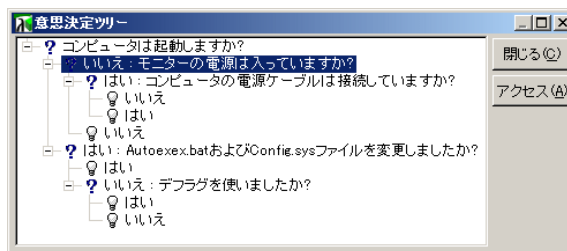
[質問]

[質問] 枠内には選択された問題のタイプに関連する意思決定ツリーのノードが表示されます（問題のタイプがあらかじめノードに関連付けられている場合のみ）。質問がこのノードに関連付けられていると、複数の答が表示されるので、適切な答をダブルクリックして意思決定ツリー内をナビゲーションします。
[次へ] ボタンでもナビゲーションできます。または、答が表示されるゾーンをアクティブにしてから（答を1つ選択する）選択したい答の行番号をキーボードで押します。
[戻る] ボタンを使うと意思決定ツリー内で前のノードに戻れ

ます。ただし、問題のタイプに関連付けられた起点ノードよりも前に戻ることは不可能です。

[ツリー] ボタン

 ツリー ボタンを押して意思決定ツリーを表示すると、問題のタイプに関連付けられたノードにカーソルが置かれます。



ツリーのノードを1つ選択して **[アクセス]** ボタンを押すと、起点ノードを変更できます。これにより、ツリー内のすべてのブランチを通してナビゲーションする必要がなくなります。

[ヘルプ] チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、質問のあとの括弧内に、質問の詳細画面にある **[説明]** タブページの内容が表示されます（説明があらかじめ入力されていた場合のみ）。

[履歴] チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、意思決定ツリー内で既に答えた質問の一覧が表示されます。

[解決策]

ヘルプゾーンの **[解決策]** 枠内には、前の質問により形成された意思決定ツリーのブランチのノードに関連付けられた、ナレッジベースファイルの一覧が表示されます。

[詳細] チェックボックス

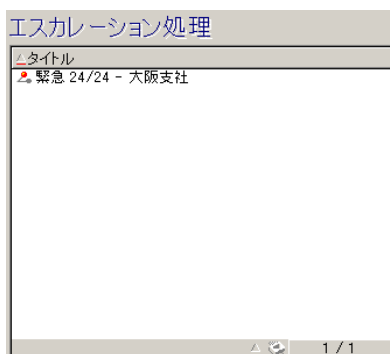
このチェックボックスをオンにすると、**[解決]** 枠の下部に選択された解決策の詳細が表示されます（**[内容]**（SQL名：Description）フィールドと**[解決]**（SQL名：Solution）フィールド）。

[拒否] チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、起点ノードからの解決策をすべて表示することができます。意思決定ツリーをナビゲーションした際に選択されなかった解決策も表示されます。

[エスカレーション]

このフィールドで、問題の解決に最も適切なエスカレーション処理を選択します。



自動選択されたエスカレーション処理が適切でない場合は、ヘルプゾーンで、選択された問題のタイプに関連付けられているエスカレーション処理の中から、適切な方法を選択できます。

重要項目:

エスカレーション処理の作成は管理者の管轄であるので、応答者が応答画面の [エスカレーション] フィールドで、直接エスカレーション処理を作成することは不可能です。

[連絡先]

チケットに関連して相談、連絡する従業員を入力します。ヘルプデスクチケットの詳細画面の [全般] タブページの [連絡先] フィールドに同じ情報が表示されます。

自動入力されるフィールド

[チケット担当者] の自動選択

新規チケットの場合は、チケットが割り当てられたヘルプデスクグループの中からチケット担当者が選択されます。

チケットをどのヘルプデスクグループに割り当てるかを決定するために、AssetCenterは選択された問題のタイプ、資産の設置場所、そして場合によってはヘルプデスクグループに関与する契約を選択条件として考慮に入れます。

- 1 AssetCenterは、チケットの問題のタイプに関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。
- 2 上記の方法で検索されたグループの中から、AssetCenterはさらに、資産の設置場所に最も近い場所に関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。
- 3 AssetCenterのデータベースエンジンが外部二重結合をサポートする場合、AssetCenterは、ヘルプデスクグループに関与する契約および資産のメンテナンス契約を検索条件として、ヘルプデスクグループを選択します。

警告:

外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報 \(ヘルプデスク\)](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。

- 4 グループが見つからない場合は、AssetCenterはステップ1からステップ3を繰り返します。ただし、問題のタイプのツリーの一段上のタイプから検索を再開し、必要に応じて起点にある問題まで遡って検索します。
- 5 進行中のチケット数が最も少ないヘルプデスクグループの技術者の中から、チケット担当者が選択されます。

注意:

複数の候補がある時は、AssetCenterがランダムにチケットの責任者を1人選択します。

[依頼者] フィールドの自動入力

[依頼者] フィールドが空欄のまま、[資産] フィールドに値を入力したり変更したりすると、[依頼者] フィールドに資産のユーザーが入力されます。

この自動処理機能は、デフォルト値に関する自動処理機能に優先します。一旦 [依頼者] フィールド値が確定されると、この自動処理機能は作動しません。

[連絡先] フィールドの自動入力

AssetCenterは連絡する従業員が自動的に選択します。

- [連絡先] フィールドが空欄のまま、[依頼者] フィールドに値を入力したり変更したりすると、[連絡先] フィールドに [依頼者] フィールドと同じ値が入力されます。
- [連絡先] フィールドが空欄のまま、[資産] フィールドに値を入力したり変更したりすると、[連絡先] フィールドに資産の使用者が入力されます。

この自動処理機能は、デフォルト値に関する自動処理機能に優先します。

一旦 [連絡先] フィールド値が確定されると、この自動処理機能は作動しません。

[エスカレーション] フィールドの自動入力

チケットの重要度を決定する

ヘルプデスクチケットの処理方法を決定するために、AssetCenterは補足情報としてヘルプデスクチケットの重要度を定義します。ヘルプデスクチケットの重要度は応答画面には表示されませんが、ヘルプデスクチケットの詳細画面の [トラッキング] タブページで参照できます。

応答画面でヘルプデスクチケットを作成する際に、AssetCenterは次に挙げる項目の重要度の中で、最も高い重要度をチケットに指定します。

- 問題のタイプ
- 連絡先
- 資産
- 資産の設置場所

エスカレーション処理を決定する

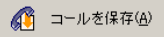
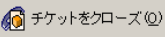
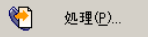
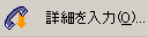
一旦チケットの重要度が定義されると、AssetCenterは次の規則に従って自動的にエスカレーション処理を選択します。

- 1 AssetCenterはチケットの重要度に関連付けられたエスカレーション処理を検索します (エスカレーション処理の詳細画面の [選択] タブページにある [重要度] サブタブページ)。
- 2 上記の方法で検索されたグループの中から、AssetCenterはさらに、資産の設置場所に最も近い場所に関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。設置場所を検索した結果、該当する場所がない場合は、親所在地もしくは起点の場所まで遡ります (エスカレーション処理の詳細画面の [選択] タブページにある [場所] サブタブページ)。

- 3 適切なエスカレーション処理が見つからない場合、AssetCenterは、ステップ1の重要度より高いものを使用して再検索します。必要に応じて重要度の最高値まで遡って再検索します。
- 4 それでも適切なエスカレーション処理が見つからない場合、AssetCenterは、ステップ1の重要度より低いもので再検索します。必要に応じて重要度0まで下って再検索します。

応答を終了する

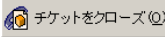
次のような方法で応答を終了します。

- 入力ゾーン内で **[説明]** フィールドがアクティブな時に表示される、ヘルプゾーン内の **[選択]** ボタンまたは **[保存]** ボタンをクリックする。
-  ボタン、  ボタン、  ボタン、もしくは  ボタンをクリックする。




どの方法を用いても、応答画面は閉じられ、チケットが作成されるかもしくは応答中に入力した情報が更新されます。

下記の一覧で、これらのボタンを使用した時にチケットの詳細画面にどの情報がコピーされるかを参照できます。

表 3.1. 応答の終了に使うボタンがチケットの詳細情報に及ぼす影響

チケットの詳細					
ボタン	[ステータス] (SQL名: seStatus) フィールド	[全般] タブページ [説明] (SQL名: Description) フィールド	[クローズ] タブページ [解決] (SQL名: Solution) フィールド	[診断] (SQL名: Standard) フィールド	[クロージング] (SQL名: dtEnd) フィールド
[選択]	[クロージング]	応答画面、入力ゾーンの [説明] フィールド	ヘルプゾーンの質問と答	解決策の識別子と内容	クロージング日
	[クロージング]	応答画面、入力ゾーンの [説明] フィールド			クロージング日

チケットの詳細


[保存]	[割り当 済]、 [進行 中]、ま たは [割 当待ち]	応答画面、入力ゾ ンの [説明] フィ ールド+ヘルプゾ ンの質問と答え
 コールを保存(A) または  詳細を入力(Q)...	ま [割り当 済]、 [進行 中]、ま たは [割 当待ち]	応答画面、入力ゾ ンの [説明] フィ ールド
 処理(P)...	[進行 中] (応 答者が [担当 者] (SQL 名 : Assignee))	応答画面、入力ゾ ンの [説明] フィ ールド

応答時に画面右に表示される解決策候補の中から解決策を選択して問題を解決した場合

[選択] ボタンをクリックして、選択した解決策をチケットに関連付けてクローズします。

チケットの詳細画面は表示されません。応答画面のタイトルバーにクローズされたチケットの番号が表示されます。[ヘルプデスク/チケット]メニューを選択すると、この番号のついたチケットを見つけられます。


応答時に画面右に表示される解決策を用いずに問題を解決した場合

 チケットをクローズ(Q) ボタンをクリックして、ナレッジベースのファイルにチケットを関連付けることなしにクローズします。

チケットの詳細画面は表示されません。応答画面のタイトルバーにクローズされたチケットの番号が表示されます。[ヘルプデスク/チケット]メニューを選択すると、この番号のついたチケットを見つけられます。

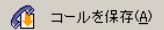
問題は未解決状態で、質問 / 答を保存しても即時にチケットにアクセスしない場合

応答時で問題が解決されず、依頼者と交わした質問 / 答を保存してもチケットに即時にアクセスしない場合は次の操作を行います。

- 1 **【保存】** ボタンをクリックして、チケットをクローズせずに、依頼者と共に経た意思決定ツリーの過程を保存します。その後、チケットの詳細画面は表示されません。応答画面のタイトルバーにクローズされたチケットの番号が表示されます。**【ヘルプデスク / チケット】**メニューを選択すると、この番号のついたチケットを見つけられます。
- 2 チケットの詳細画面で  **解決** ボタンをクリックすると、コール応答時に一番最後に通った意思決定ツリーのノードに直接アクセスできます。

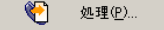
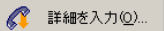
問題が未解決で、質問 / 答を保存せず、チケットにも即時アクセスしない場合

応答時で問題が解決されず、依頼者と交わした質問 / 答を保存せず、チケットにも即時にアクセスしない場合は次の操作を行います。

- 1  **コールを保存(A)** ボタンをクリックして、依頼者とともに経た意思決定ツリーの過程を保存せずに依頼の内容を保存します。
- 2 チケットの詳細画面は表示されません。応答画面のタイトルバーにクローズされたチケットの番号が表示されます。**【ヘルプデスク / チケット】**メニューを選択すると、この番号のついたチケットを見つけられます。

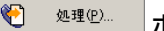
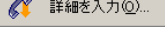
問題は未解決で、チケットに即時アクセスする場合


応答時に問題は解決されなくても、チケットに即時アクセスしたい時には次の2通りの方法があります。

-  **処理(P)...** ボタンをクリックする。
- または  **詳細を入力(Q)...** をクリックする。

上記のどちらのボタンを選択しても：

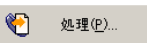

- 応答時に入力した情報がチケットの詳細画面に入力されます。
- チケットの詳細画面が表示されます。

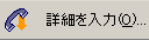
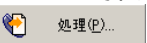
 **処理(P)...** ボタンと  **詳細を入力(Q)...** ボタンの違いは次の通りです。

- 応答者がチケットを選択した際に、自分が担当者ではなくてもそのチケットの処理能力を持つ時は、 **処理(P)...** ボタンを押します。AssetCenterは自動的に**【ステータス】**フィールドに**【進行中】**と入力し、**【担当者】**フィールドを変更して応答者の名前を入力します。チケットが別の担当者に割り当て



られていても、またステータス値が何であってもこの自動入力が行われ
ます。

 **注意:**

応答者が  ボタンを使えるのは、その権利を持つ場合（部署と従業員のリストから応答者の詳細情報を表示して【プロフィール】タブページで確認）、または応答者の所属グループが対象の問題のタイプを解決する能力を有する場合に限られます。これ以外の場合には、  ボタンは使用不可能です。従って、記録を残すには、【依頼内容を保存】ボタンまたは【保存】ボタンを押して依頼を保存します。

- 応答者が  ボタンを押すとヘルプデスクチケットの詳細画面にアクセスできますが、  ボタンとは違い、AssetCenterはチケットの詳細画面の【ステータス】フィールドおよび【担当者】フィールドを変更しません。

 **注意:**

応答者が  ボタンを使えるのは、その権利を持つ場合（部署と従業員のリストから応答者の詳細情報を表示して【プロフィール】タブページで確認）に限られます。これ以外の場合には、  ボタンは使用不可能です。

注：応答者の持つ権利


応答者が持つAssetCenterデータベースへのアクセス権限は、次の2通りの方法で定義できます。

- 【部署と従業員】リストの詳細画面の【プロフィール】タブページ、【プロフィール】（SQL名：Profile）フィールドで指定できます。

応答ツールで使うと便利なショートカットキーの一覧

応答画面で、フィールド間の移動、またはヘルプゾーンと入力ゾーンの間での移動を簡単にできるようにファンクションキーおよびボタンが指定されています。

表 3.2. 応答ツールで便利なショートカットキー

[Alt+右向き矢印] キー	マウスカーソルが入力ゾーンに置かれている時にヘルプゾーンに移動します。
[Alt+左向き矢印] キー	マウスカーソルがヘルプゾーンに置かれている時に入力ゾーンに移動します。
[Alt+x] キー (キャプスロックがオンの場合) または [Shift+Alt+x] キー (キャプスロックがオフの場合) : xは1から8までの整数に対応します。	マウスカーソルが入力ゾーンに置かれている時に、x番目のフィールドにカーソルを移動します。入力ゾーンのフィールドは上から1から8まで番号づけられています。 重要項目: テンキーは使用できません。
[Ctrl+x] キー : xは問題のタイプに割り当てられたホットキーのアルファベットに対応します。	[タイプ] フィールドに値を入力します。カーソルの位置に関係なくこのショートカットキーを使えます。
[F5] キー	マウスカーソルが入力ゾーンに置かれている時に、ヘルプゾーンを即時にリフレッシュします。 マウスカーソルがヘルプゾーンに置かれている時は、選択された情報に応じて入力ゾーンを即時にリフレッシュします。
[F6] キー	入力ゾーンを非表示にします。
[F7] キー	ヘルプゾーンを非表示にします。
[F8] キー	交互に画面を表示します。入力ゾーンのみ表示、ヘルプゾーンのみ表示、両方表示の順です。
	マウスカーソルが入力ゾーンに置かれている時に、ヘルプゾーンを即時にリフレッシュします。 このボタンは更新する情報がある時だけ表示されます。

 **注意:**

応答画面の情報は即時にリフレッシュされません。入力ゾーン内のフィールド間で移動したり、ヘルプゾーンで情報を選択した時に入力作業の速度を抑えることがないように更新時間が設けられています。更新時間はデフォルトで1秒です。この更新時間を変更するには、[**編集 / オプション**] メニューを選択して、[**ヘルプデスク**] ノードを開きます。

4 | ヘルプデスクグループ

本章では、AssetCenterでヘルプデスクグループの詳細情報を入力し、管理する方法を説明します。

ヘルプデスクグループとは、ある特定の場所を担当し、似通った諸問題を解決する能力を持ち、契約に基づいて介入する技術者の集まりです。

ヘルプデスクグループは、各企業の内部構造に応じて構成されます。グループを定義するには、まず誰がどのようなタイプの問題をどこでどの契約下で解決するかを指定します。

ヘルプデスクグループを管理するには、[ポートフォリオ/グループ]メニューを選択します。

注意:

ヘルプデスク管理では、従業員グループを「ヘルプデスクグループ」と呼びます。

ヘルプデスクグループの構成

ヘルプデスクグループは階層的に構成されています。そのため各ヘルプデスクグループは親グループ（**【親グループ】**（SQL名：Parent）フィールド）および

従属グループを持つことができます。従属グループを作成すると、親グループの能力、場所、および契約が自動的に適用されます。

! 警告:

一旦従属グループを作成した後に場所（または能力、契約）を親グループに追加すると、この変更内容は従属グループに自動的に適用されません。

【割当可能】（SQL名：bAssignable）チェックボックスは、選択されたグループにヘルプデスクチケットを割り当てられるかどうかを指定します。これにより、ヘルプデスクチケットを実際に処理するグループとヘルプデスクグループを分類するためのグループを識別できます。

例

ヘルプデスクグループ「大阪」が、サポート所轄地2つに対応する従属グループを2つ含んでいると仮定します。その場合、ヘルプデスクグループ「大阪」は分類目的のみで使われ、従属グループが実際にヘルプデスクチケットを処理します。

ヘルプデスクグループの概要

機能原則

ヘルプデスクグループを構成することで、チケットを特定の技術者に割り当てる前に、技術サポートの技術者グループに割り当てることが可能になります。チケットの詳細画面で**【トラッキング】**タブページの**【グループ】**（SQL名：EmplGroup）フィールドに入力することにより、チケットはグループに割り当てられます。

AssetCenterは、チケット作成時に（応答の終了時またはチケットの直接作成時に関係なく）ヘルプデスクグループを自動的に提案します。この自動選択はAPI「AmDefGroup()」により行われます（**【グループ】**（SQL名：EmplGroup）リンクのデフォルト値で使用されている場合）。

- 1 AssetCenterは、チケットの問題のタイプに関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。
- 2 上記の方法で検索されたグループの中から、AssetCenterはさらに、資産の設置場所に最も近い場所に関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。
- 3 上記の方法でグループが見つからず、データベースエンジンが外部二重結合をサポートする場合、AssetCenterは、どの場所にも関連付けられていないグループを検索します。

外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。

- 4 データベースエンジンが外部二重結合をサポートする場合、AssetCenterは、ヘルプデスクグループに關与する契約および資産のメンテナンス契約を検索条件として、ヘルプデスクグループを選択します。

外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。

- 5 グループが見つからない場合は、AssetCenterはステップ1からステップ4を繰り返します。ただし、問題のタイプのツリーの一段上のタイプから検索を再開し、必要に応じて起点にある問題まで遡って検索します。

ヘルプデスクグループを適切に作成する

ヘルプデスクグループを設置するには、あらかじめヘルプデスクの技術者の能力を把握し、企業構成と運営手段を分析する必要があります。

- 1 まずヘルプデスクチームが担当する場所を指定します。例えば、サイト、建物、市などが例として挙げられますが、事務所は場所としては特定し過ぎです。
- 2 問題のタイプの階層構造で軸となる問題のタイプを指定します。例えば、「自動化ツール」を指定します。しかし、技術員が自動化ツールの複数のソフトウェアの問題を処理する能力を持っている場合は、「自動化ツール」の従属タイプである「Word」では特定し過ぎです。
- 3 次に、問題のタイプと担当場所を組み合わせ、ヘルプデスクグループを作成します。各問題が各グループに割り当てられるようにするために、次の手順に従うことをお奨めします。
 - 1 縦軸または横軸を問題のタイプとし、残りの軸を担当場所として表を作ります。
 - 2 この表に、能力と担当場所に応じてヘルプデスクグループを記入します。

担当場所間で能力が均等に分配されない可能性があります。例えば、重要なサイトには、複数の専門技術者が配置される一方、他のサイトには多分野に対応できる技術者1人だけが配置されることもあり得ます。

例

DBMSが外部二重結合をサポートする場合は、問題のタイプおよび担当場所に加えて、契約がヘルプデスクグループの自動割当の際に決定要素となります。

 **警告:**

外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。

例えば、次の状況を仮定します。

- ヘルプデスクグループ「グループ1」は、「担当場所1」で「問題のタイプ1」の解決能力を持ち、「契約1」に関連付けられています。
- ヘルプデスクグループ「グループ2」は、「担当場所1」で「問題のタイプ2」の解決能力を持ち、「契約2」に関連付けられています。

結果

- 「契約1」の対象となっている資産に関するチケットが作成されると、「グループ1」に割り当てられます。
- 「契約2」の対象となっている資産に関するチケットが作成されると、「グループ2」に割り当てられます。

 **注意:**

グループに対して問題のタイプが指定されていないと、そのグループはすべての問題のタイプを解決する能力を持つと見なされます。

グループに対して担当場所が指定されていないと、そのグループはすべての場所を担当できると見なされます。

グループに対して契約が指定されていないと、そのグループは資産を補填するなどのメンテナンス契約にも介入できると見なされます。

ヘルプデスクグループの責任者を定義する

ヘルプデスクの責任者は、「AssetCenter管理者 / ヘルプデスク管理者 / ヘルプデスクの責任者 / ヘルプデスクの技術者」という階層構造内で特別な役を果たします。例えば、ヘルプデスクの責任者は、コントロールパネルを使って自分のグループに割り当てられているオープンチケットを表示できます。

ヘルプデスクの責任者は、**【部署と従業員】**テーブルで選択します。




ヘルプデスクグループの責任者を指定するには、グループの詳細画面上部にある**【責任者】**（SQL名：Supervisor）フィールドを入力します。ただし、これだけではヘルプデスク管理でグループの責任者に与えられる権限にアクセスできません。AssetCenter管理者が、**【ポートフォリオ / 部署と従業員】**メニューを選択して**【プロフィール】**タブページでユーザ権限を指定する必要があります。

 **警告:**

責任者は従業員グループのメンバーではありません。責任者をメンバーに入れるには、責任者をグループに追加する必要があります。グループの一員にしないと、このグループ宛でのニュースはグループ責任者に送信されず、チケット担当者になることができません。

ヘルプデスクグループの構成

ヘルプデスクグループの詳細画面の **[グループ構成]** タブページで、ヘルプデスクグループを構成する従業員を選択します。これらの従業員を「ヘルプデスクの技術者」と呼びます。

 ボタン、 ボタン、または  ボタンを使ってヘルプデスクの技術者を追加、削除、表示あるいは変更します。

データベースに入力されている従業員の中から任意の従業員を技術者として任命できます。




ヘルプデスクの技術者は、「AssetCenter管理者 / ヘルプデスク管理者 / ヘルプデスクの責任者 / ヘルプデスクの技術者」という階層構造内で特別な役を果たします。例えば、ヘルプデスクの技術者は、コントロールパネルを使って自分が担当するチケットおよび自分のグループのチケットを表示できます。

ヘルプデスクグループに従業員を追加するだけでは、ヘルプデスク管理の機能にアクセスできません。AssetCenter管理者が、**[ポートフォリオ / 部署と従業員]** メニューを選択して **[プロフィール]** タブページでユーザ権限を指定する必要があります。

1人の従業員が複数のヘルプデスクグループに所属することも可能です。

ヘルプデスクグループの能力

ヘルプデスクグループの詳細画面の **[専門分野]** タブページで、担当する問題のタイプを選択します。

 ボタン、 ボタン、または  ボタンを使って問題のタイプを追加、削除、表示あるいは変更します。

[問題のタイプ] テーブルでタイプを選択します。1つの問題のタイプを複数のヘルプデスクグループに割り当てることが可能です。

このタブページの情報をもとにして、AssetCenterはチケットの対象となる資産の **[設置場所]** (SQL名: Location)、問題の **[タイプ]**、および資産のメンテ

ナンス契約に応じて、（コール応答時またはチケットの直接作成時に）ヘルプデスクグループにチケットを自動的に割り当てます。

！ 警告:

DBMSが外部二重結合をサポートする場合のみ、ヘルプデスクグループの自動選択時に契約が選択条件に含まれます。外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。

ヘルプデスクグループの担当場所

ヘルプデスクグループの詳細画面の【[担当場所](#)】タブページで、担当する場所を選択します。

ボタン、 ボタン、または ボタンを使って担当場所を追加、削除、表示あるいは変更します。

【[場所](#)】テーブルで担当場所を選択します。1つの担当場所を複数のヘルプデスクグループに関連付けることが可能です。

このタブページの情報をもとにして、AssetCenterはチケットの対象となる資産の【[設置場所](#)】（SQL名：Location）、問題の【[タイプ](#)】、および資産のメンテナンス契約に応じて、（コール応答時またはチケットの直接作成時に）ヘルプデスクグループにチケットを自動的に割り当てます。

！ 警告:

DBMSが外部二重結合をサポートする場合のみ、ヘルプデスクグループの自動選択時に契約が選択条件に含まれます。外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。

ヘルプデスクグループに関与する契約

ヘルプデスクグループの詳細画面の【[契約](#)】タブページで、ヘルプデスクグループに関与する契約を選択します。

ボタン、 ボタン、または ボタンを使って契約を追加、削除、表示あるいは変更します。

【[契約](#)】テーブルで契約を選択します。1つの契約を複数のヘルプデスクグループに関連付けることも可能です。

DBMSが外部二重結合をサポートする場合、AssetCenterはこのタブページの情報をもとにして、チケットの対象となる資産の【**設置場所**】（SQL名：Location）、【**問題のタイプ**】、および資産のメンテナンス契約に応じて、（コール応答時またはチケットの直接作成時に）ヘルプデスクグループにチケットを自動的に割り当てます。

外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「**参考情報（ヘルプデスク）**」の章、「**外部二重結合をサポートするDBMS**」の節を参照してください。

5 | 問題のタイプ

本章では、AssetCenterで問題のタイプの詳細情報を入力し、管理する方法を説明します。

問題のタイプは、ヘルプデスクチケットの詳細情報の1つです。

ヘルプデスクチームが対処する問題のタイプは、[ヘルプデスク / 問題のタイプ]メニューのリストに階層的に分類されています。

問題のタイプのツリーの例

- プリンタの問題
 - レーザープリンタ
 - インクジェットプリンタ

問題のタイプは、それを解決する能力を持つヘルプデスクグループに関連付けられています。ヘルプデスクチケットの作成時に問題のタイプを選択すると、AssetCenterは自動的に最も適切なヘルプデスクグループを検索します。

問題のタイプを指定することで、ヘルプデスクチケットを分類して統計をとることもできます。

注意:

作成された問題のタイプには、バーコードラベルが付いています。デフォルトでは、このラベルはAssetCenterカウンタを使うスクリプトによって定義されません。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

問題のタイプのコードおよびホットキー

【コード】（SQL名：Code）と【ホットキー】（SQL名：HotKey）は【問題のタイプ】（SQL名：amProblemClass）テーブルのフィールドです。これらを使用すると、応答時やヘルプデスクチケット内で問題のタイプを選択しやすくなります。

コード

このフィールドは外部データベース用に識別キーとしての役割を果たすことができます。また、コール応答時やチケット詳細画面で問題のタイプを識別する際に、【名前】フィールドの代わりに使用することもできます。

これは、【名前】フィールドよりも短く【ホットキー】よりも長い識別子を使って、問題のタイプを選択する必要がある場合に便利です。

【コード】（SQL名：Code）フィールドを【名前】（SQL名：Name）フィールドの代わりに使用するには、AssetCenterの一部のパラメータを変更する必要があります（下記参照）。

チケットの詳細画面でコードを使用するためにAssetCenterを設定する

- 1 AssetCenter Database Administratorを起動します。
- 2 【問題のタイプ】（SQL名：amProblemClass）テーブルを選択します。
- 3 テーブルの記述文字列を変更します（レコードがリンクに選択されている場合に、テーブルのレコードを記述するために表示される文字列です）。
 - 1 【文字列】ゾーンを選択します。
 - 2 [Code]で始まる記述文字列を指定します。


ホットキー

ホットキーを使うと、コール応答時にすばやく問題のタイプを選択できます（【Ctrl】キーと指定されたアルファベットキーを一緒に押します）。アルファベットキーは1つだけに限られています。ホットキーはチケットの詳細画面では使用できません。

重要度を問題のタイプに関連付ける

AssetCenterでは、問題のタイプに重要度を関連付けることができます。この結果、どのチケットを優先して解決するかを決定できます。

次の方法で関連付けます。

- 問題のタイプの詳細画面を使う：[全般]タブページで[重要度]（SQL名：Severity）フィールドを入力します。
- 重要度の詳細画面を使う：[選択]タブページ内の[問題のタイプ]サブタブページで  ボタンをクリックして、問題のタイプを重要度に関連付けます。

チケットの重要度を決定する際、AssetCenter は、問題のタイプの重要度、資産の重要度、資産の場所の重要度、および資産のユーザーの重要度を比較します。これらの重要度の最高値が選択されます。

問題のタイプと意思決定ツリーとの関係

問題のタイプの詳細画面の[全般]タブページで[質問]（SQL名：DecTreeNode）フィールドを入力すると、問題のタイプを意思決定ツリーに関連付けられます。

これにより、応答画面で意思決定ツリーを作動すると、選択した問題のタイプに関連付けられている質問が直接表示されるので、ツリーを起点から検索する手間が省けます。

1つの意思決定ツリーの質問に、複数の問題のタイプが関連付けられている場合があります。

1つの問題のタイプには、1つの質問しか関連付けできません。

問題のタイプとモデルとの関係

問題のタイプの詳細画面の[全般]タブページで[モデル]（SQL名：Model）フィールドを入力すると、問題のタイプをモデルに関連付けられます。

コール応答時にこのフィールド値を使用します。資産が選択されると、応答ツールはモデルに関連付けられた問題のタイプのみを表示します。

モデル1つを複数の問題のタイプに関連付けることができます。

しかし、問題のタイプは1つのモデルにしか関連付けられません。

問題のタイプを担当できるグループ

問題のタイプの詳細画面の [グループ] タブページで、特定の問題のタイプを処理できるグループを選択します。

このタブページの情報をもとにして、AssetCenterはチケットの作成時にどのグループにチケットをデフォルトで割り当てるかを決定します。

AssetCenterは、チケット作成時に（コール応答の終了時またはチケットの直接作成時に関係なく）ヘルプデスクグループを自動的に選択します。この自動選択は次のように行われます。

- 1 AssetCenterは、チケットの問題のタイプに関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。
- 2 上記の方法で検索されたグループの中から、AssetCenterはさらに、資産の設置場所に最も近い場所に関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。
- 3 AssetCenterのデータベースエンジンが外部二重結合をサポートする場合、AssetCenterは、ヘルプデスクグループに関与する契約および資産のメンテナンス契約を検索条件として、ヘルプデスクグループを選択します。
外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。
- 4 グループが見つからない場合は、AssetCenterはステップ1からステップ3を繰り返します。ただし、問題のタイプのツリーの一段上のタイプから検索を再開し、必要に応じて起点にある問題まで遡って検索します。

ボタン、 ボタン、または ボタンを使ってグループを追加、削除、表示あるいは変更します。

グループは、[グループ] テーブルで選択します。1つのヘルプデスクグループを、複数の問題のタイプに関連付けることができます。

6 | ヘルプデスクチケット

本章では、AssetCenterでヘルプデスクチケットの詳細情報を入力し、管理する方法を説明します。

ヘルプデスクチケットを用いることにより、問題を記述し、その解決の進行状況をトラッキングすることができます。チケットを直接作成するには、**【ヘルプデスク/チケット】**メニューを使います。簡単にすばやく作成するには、応答ツールを使います。

応答ツールを使ってチケットを作成すると、次のどちらかの状況になります。

- コール応答時に問題が解決される場合：ステータスが**【クローズド】**のチケットが作成されます。このチケットは単に応答記録として作成されます。
- 後日解決を必要とする問題：チケットを作成して問題を記録し、解決の進行状況を管理します。チケットはヘルプデスクグループに割り当てられます。または、チケット担当者が自分のグループに割り当てられたチケットのリストから、自分に割り当てます。

ヘルプデスクチケットのステータス

ヘルプデスクチケットのステータスは、チケットの詳細画面上部の**【ステータス】**（SQL名：seStatus）フィールドに表示されます。このフィールドの値は、システムのリストデータなので変更不可能です。このフィールドに値が自動的に入力される場合もあります。

【ステータス】フィールドのリストデータは階層的に構成されています。従って、チケットのテーブルでフィルタまたクエリを適用する時に比較演算子を使用できます。

例：【クローズおよび検証済】 > 【クローズド】

割当待ち

チケットのデフォルト値です。

割当済

【担当者】（SQL名：Assignee）フィールドに値が入力されると、ステータスが【割当済】になります。このフィールドが入力されない限り、【割当済】と手動では入力できません。


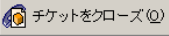
進行中

この値は、他のフィールドの値に関連していなく、手動入力する必要があります。

クローズド

問題の処理が完全に終了したことを示します。

次の方法でチケットがクローズされると、【クローズド】と自動入力されます。

- チケットの詳細画面で  ボタンを使って、【属性】（SQL名：Nature）が【クローズ】であるヘルプデスクチケットの履歴を作成する場合
- 【解決】の画面で解決策を選択する場合
- 応答画面で、 ボタンを押した場合。

【クローズド】は、手動でも選択できます。

【クローズド】が入力されると、【クローズ】タブページの【クローズ日】（SQL名：dtEnd）フィールドに値が自動入力されます。

クローズドおよび検証済

【クローズドおよび検証済】は、他のフィールドの値に関連していなく、手動入力する必要があります。問題が完全に処理されただけでなく、ヘルプデスクチームのメンバーまたはユーザ自身により確認されたことを示します。

チケットの割当

ヘルプデスクチケットは、原則としてヘルプデスクグループ、およびそのグループに所属するチケット担当者に割り当てられます。

ヘルプデスクチケットの詳細画面の【**トラッキング**】タブページの【**割当**】枠内に、チケットを担当するグループおよび担当が表示されます。

【グループ】（SQL名：EmplGroup）フィールド

チケットに問題のタイプが関連付けられていて（チケット詳細画面の【**全般**】タブページ、【**タイプ**】（SQL名：ProblemClass）フィールド）、チケット詳細画面上部にある【**資産**】（SQL名：Asset）フィールドが入力されている場合、AssetCenterは、チケット作成時に（コール応答の終了時またはチケットの直接作成時に関係なく）ヘルプデスクグループを自動的に選択します。この自動選択は次のように行われます。

- 1 AssetCenterは、チケットの問題のタイプに関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。
- 2 上記の方法で検索されたグループの中から、AssetCenterはさらに、資産の設置場所に最も近い場所に関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。
- 3 AssetCenterのデータベースエンジンが外部二重結合をサポートする場合、AssetCenterは、ヘルプデスクグループに関与する契約および資産のメンテナンス契約を検索条件として、ヘルプデスクグループを選択します。
外部二重結合をサポートするDBMSの一覧は、本マニュアルの「[参考情報（ヘルプデスク）](#)」の章、「[外部二重結合をサポートするDBMS](#)」の節を参照してください。
- 4 グループが見つからない場合、AssetCenterはステップ1からステップ3を繰り返します。ただし、問題のタイプのツリーの一段上のタイプから検索を再開し、必要に応じて起点にある問題まで遡って検索します。

【担当者】（SQL名：Assignee）フィールド

担当者とはヘルプデスクチケットの責任者のことです。

グループを選択すると、AssetCenterはそのグループまたは従属グループのメンバーからチケット担当者を選択します。

ヘルプデスクグループが指定されていない場合は、AssetCenterがすべてのグループのヘルプデスク技術者を提案します。

【**グループ**】フィールドが入力済みの場合、AssetCenterはオープンチケット数が最も少ないヘルプデスクグループの技術者の中からチケットの担当者を自動指定します。

チケットのエスカレーション

AssetCenterでは、各ヘルプデスクチケットにエスカレーション処理を関連付けることができます。

ヘルプデスクチケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てるために、AssetCenterは、「重要度」という中継概念を用いています。

チケット詳細画面の【**トラッキング**】タブページで、チケットに関連付けられている重要度とエスカレーション処理がわかります。

【重要度】（SQL名：Severity）

応答画面でチケットを作成する時に手動でフィールド値を変更しない限り、AssetCenterはデフォルトで、次に挙げる項目の重要度の中で最も値が高い重要度を選択します。

- チケットの問題のタイプ（【**全般**】タブページ）
- チケットの対象となる資産（チケットの詳細画面上部）
- チケットの対象となる資産の設置場所（チケットの詳細画面上部）
- 連絡先（【**全般**】タブページ）

このデフォルト値を無視して手動入力できます。この場合、AssetCenterはその後値の自動選択を行いません。

【エスカレーション】（SQL名：EscalScheme）フィールド

応答画面でチケットを作成する時に手動でフィールド値を変更しない限り、AssetCenterはデフォルトで、次の条件に応じて問題解決に最も適したエスカレーション処理を選択します。

- 1 AssetCenterは、チケットの重要度に関連付けられたエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細画面の【**選択**】タブページにある【**重要度**】サブタブページ）。
- 2 上記の方法で検索されたグループの中から、AssetCenterはさらに、資産の設置場所に最も近い場所に関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。設置場所を検索した結果、該当する場所がない場合は、親所在地もしくは起点の場所まで遡ります（エスカレーション処理の詳細画面の【**選択**】タブページにある【**場所**】サブタブページ）。
- 3 適切なエスカレーション処理が見つからない場合、AssetCenterは、ステップ1の重要度より高いものを使用して再検索します。必要に応じて重要度の最高値まで遡って再検索します。
- 4 それでも適切なエスカレーション処理が見つからない場合、AssetCenterは、ステップ1の重要度より低いもので再検索します。必要に応じて重要度0まで下って再検索します。

解決予定期限


問題を解決してチケットをクローズする期限を指しています。ヘルプデスクチケット詳細画面の【**トラッキング**】タブページ、【**解決予定期限**】（SQL名：dtResolLimit）フィールドに表示されます。

AssetCenter Serverがこの期限を自動的にモニタします。必要に応じて適切なアクションがトリガされます。


デフォルトでは、この日付は次のルールに従って計算されます。

- エスカレーション処理が選択されている場合は、エスカレーションレベルに定義されている解決期限を、チケットの作成日時に加算して期限を計算します。
- AssetCenterは、エスカレーション処理の業務用カレンダーを使って計算します。
- チケットが保留になっている状態で、【**保留**】タブページで【**エスカレーションの方法をすべて保留**】（SQL名：seSuspMode）チェックフィールドがオンになっている場合は、保留時間の合計が解決予定時間に加算されます。


自動計算された値を無視して手動入力するには、次の手順に従います。


- 1  ボタンをクリックします。
- 2 次に、【**変更**】ボタンをクリックします。
- 3 希望する日付を入力します。
- 4 【**変更**】ボタンを再度クリックします。

次のようにして自動計算モードに戻ります。

- 1  ボタンをクリックします。
- 2 次に、【**変更**】ボタンをクリックします。

注意:

 ボタンがアクティブになっている時は、解決予定期限を手動で変更できません。【**エスカレーションの方法をすべて保留**】オプションがアクティブな状態で、保留を作成、変更、または削除すると、解決予定期限が再計算されます。

 を使うと解決予定期限を手動変更できますが、フィールド値を再計算する自動処理機能はありません。

ヘルプデスクチケット管理で実行される作業指示

作業指示を作成するには、【**作業指示**】タブページを使うか、もしくは従来のように【**ポートフォリオ/作業指示**】メニューを使います。同メニューを選択すると作業指示のリストを表示できます。


- ☑ ボタン、または ☑ ボタンを使ってチケットに関連付けられている作業指示を追加、表示、あるいは変更します。
- ☑ ボタンを使って作業指示とチケットのリンクを削除します。

 **警告:**

- ☑ ボタンを使うと、作業指示とチケットのリンクのみ削除されます。作業指示自体はリストから削除されません。削除するには、[**ポートフォリオ/作業指示**]メニューを使います。

関連チケット

[**関連チケット**] タブページに、選択したチケットにリンクされているチケットが表示されます。リンクの属性に応じて、次の3つのサブタブページに関連チケットが表示されます。

- [**サブチケット**] タブページ：選択したチケットに直接リンクされているチケットです（従ってチケットのツリーで選択したチケットの1レベル下に置かれます）。そのため、サブチケットは容易に表示できます。[**ヘルプデスクチケット/サブチケットの追加**]メニューを選択、チケットの詳細画面の  ボタンを使用、もしくは応答画面を使用してサブチケットを作成します。

 **注意:**

チケットの詳細画面が表示されている時のみ、[**ヘルプデスクチケット/サブチケットの追加**]メニューが表示されます。

- [**問題の資産**] タブページ：選択したチケットの資産に関するすべてのチケットが表示されます。これにより、その資産に頻発する問題があるか、または既存解決策があるか、調べることができます。
- 問題のタイプ：[**タイプ**]（SQL名：ProblemClass）が同じなチケットが表示されます。これにより、類似する問題の既存解決策を確認できます。

ヘルプデスクチケットで補足情報を入力する

次の2通りの方法で、ヘルプデスクチケットの説明に補足情報を追加入力できます。

- ヘルプデスクチケットの詳細画面を使う
- チケットに関連付けられた履歴の詳細画面を使う

ヘルプデスクチケットの詳細画面を使う

次のフィールドで補足情報を入力できます。

- チケットの詳細画面、【全般】タブページの【説明】（SQL名：Description）フィールド
- チケットの詳細画面、【クローズ】タブページの【解決】（SQL名：Solution）フィールド

【全般】タブページの【説明】（SQL名：Description）フィールドに次のフィールド値が自動追加されます。

- 作成時に【着信】、【発信】、または【保留】と属性が指定されたチケットの履歴の【説明】フィールドの値。履歴は、チケットの詳細画面の【作業履歴】タブページに表示されます。

注意:

ヘルプデスクチケットの履歴が削除または変更されても、このフィールドには影響が及びません。

- 応答画面で入力する【説明】フィールドの値。
- 【説明】フィールドには、コール応答時またはチケットの詳細画面での入力時に意思決定ツリーを用いて選択した質問、答えまたは解決策の履歴も入力されます。そのためには、コール応答時またはチケットの詳細画面での入力時に【解決策】枠の右にある【保存】ボタンをクリックします。
- チケットの処理が終了したことが記録されます。

【クローズ】タブページの【解決】フィールドには、作成時に属性が【クローズ】と指定されたチケットの履歴の【説明】フィールドの値が、自動的に追加されます。

ヘルプデスクチケットの履歴の詳細画面を使う










チケットに関連する履歴の詳細画面で、【説明】フィールドに補足情報を入力できます。次のタブページに【説明】フィールドが設けられています。

- 着信または発信の詳細画面の【全般】タブページ
- 【クローズ】作業履歴の詳細画面の【クローズ】タブページ
- 【保留】作業履歴の詳細画面の【保留】タブページ

ヘルプデスクチケットを処理する際に使うボタン

次の表は、ヘルプデスクチケットの詳細画面右に表示されるボタンの一覧表です。これらのボタンはチケットを処理する際に役立ちます。

表 6.1. ヘルプデスクチケットの作成で使うボタン

 着信	<p>このボタンを押すと【作業履歴】タブページで、属性が【着信】のチケットの履歴が追加されます。ヘルプデスクチームが受けた依頼の記録を残すことができます。</p> <p>このボタンを押し、チケットの詳細画面、【全般】タブページの【説明】（SQL名：Description）フィールドに【着信】作業履歴の情報が追加されます。</p>
 発信	<p>このボタンを押し、【作業履歴】タブページで、属性が【発信】のチケットの履歴を追加します。ヘルプデスクチームがかけた電話の記録を残すことができます。</p> <p>チケットの詳細画面、【全般】タブページの【説明】（SQL名：Description）フィールドに【発信】作業履歴の情報が追加されます。</p>
 作業指示	<p>このボタンを押し、チケットに作業指示を追加または関連付けます。このボタンは、チケットの詳細画面の【作業指示】タブページまたは作業指示のリスト画面（【ポートフィリオ/作業指示】メニュー）で使用可能です。</p>
 サブチケット	<p>このボタンを押し、チケットのサブチケットを作成します。</p>
 クローズ	<p>このボタンを押し、チケットをクローズします。すると、チケットの【作業履歴】タブページで、属性が【クローズ】のチケットの履歴が作成されます。また、【クローズ】タブページの【クローズ日】（SQL名：dtEnd）フィールド、および【ステータス】（SQL名：seStatus）フィールドが更新されます。</p> <p>【クローズ】タブページの【解決】（SQL名：Solution）フィールドに【クローズ】作業履歴の【説明】フィールドの値が補足されます。</p> <p>【全般】タブページの【説明】フィールドにもチケットがクローズされたことが記録されます。</p>
 割当	<p>同じヘルプデスクグループのメンバーであり、チケットが自分に割り当てられていない場合に、このボタンを使用できます。このボタンを押して自分にチケットを割り当てます。チケットの履歴は追加されません。</p>
 割当解除	<p>ヘルプデスクグループの一員であり、チケットが自分に割り当てられている場合にこのボタンを使用できます。自分へのチケットの割当を解除できます。チケットの履歴は追加されません。チケットのステータスが【割当待ち】に変わります。</p>
 保留	<p>このボタンを押し、チケットの【作業履歴】タブページで、属性が【保留】のチケットの履歴を追加します。チケットの処理を続行するために必要な情報を待っていることを示します。</p> <p>【全般】タブページの【説明】フィールド、および【トラッキング】タブページに【保留】作業履歴の値が補足されます。</p>
 再開	<p>このボタンを押し、保留チケットの処理を再開します。</p> <p>このボタンは、チケットが保留されている時のみに使用可能です。</p>



解決

このボタンを押し、ナレッジベースにアクセスします。AssetCenterは、問題のタイプに関連付けられた意思決定ツリーのノード、または解決画面で【保存】ボタンを押し、最後に保存したノードを表示します。

解決画面の使用については、「応答ツール」の章を参照してください。



検証

このボタンを押し、既にクローズされているチケットを確認します。

その結果、チケットのステータスに応じて次の2つの可能性があります。

- チケットがクローズされていた場合は、ステータスが【クローズおよび検証済】に変わります。
- チケットがクローズされていない場合は、まずチケットのクローズ画面が表示されます。チケットをクローズすると、ステータスが【クローズおよび検証済】に変わります。

ヘルプデスクチケットの処理に関連する作業

チケットの詳細画面の【作業履歴】タブページは、チケットに関するヘルプデスクチケットの履歴を含みます。

チケットの詳細画面右に現れる 着信 ボタン、 発信 ボタン、 クローズ ボタン、 保留 ボタンを使うと、ヘルプデスクチケットの履歴が自動的に作成されます。

ボタン、 ボタン、または ボタンを使ってチケットの履歴を追加、表示、変更または削除します。

ヘルプデスクチケットの履歴の属性

ヘルプデスクチケットの履歴には次の種類があります。

- 【着信】：ユーザからのコールを記述します。ヘルプデスク技術者が、応答ツールを使ってチケットを変更または作成すると、属性が【着信】のヘルプデスクチケットの履歴が作成されます。
- 【発信】：チケットを担当しているヘルプデスク技術者がかけた電話を記述します。
- 【クローズ】：チケットの処理が終了するとそのチケットはクローズされます（問題解決、問題のキャンセル）。
- 【保留】：処理を一時停止する時にチケットを保留にします。例えば、ユーザから処理に必要な情報を要請してから受領するまで、チケットを保留します。
- その他の属性を任意で定義できます。その場合は、ヘルプデスクチケットの履歴に自動処理機能はリンクされません。






ヘルプデスクチケットの履歴の計測

ヘルプデスクチケットの履歴の開始


ヘルプデスクチケットの履歴の詳細画面上部の【開始】（SQL名：dtStart）フィールドに、履歴の作成日時が示されます。

コール応答時に作成された着信の作業履歴の場合は、応答の開始時が作業開始時となります。

【時間】（SQL名：tsProcessTime）フィールド

 ボタン、 ボタン、 ボタン、 ボタン、もしくは  ボタンを押してヘルプデスクチケットの履歴の画面が表示された時点から、【追加】ボタンを押して確定されるまでの時間が自動計算されます。

このフィールド値は変更可能です。

作業時間の計測を一時停止または再開するには、 を押します。


ヘルプデスクチケットを保留する

チケットの処理を一時中断する時には、そのチケットを保留します。例えば、処理に必要な情報をユーザから受領するまでの間、チケットを保留できます。

本節の内容は次の通りです。

- チケットの保留方法
- 保留の影響
- 保留に関する情報を変更する
- 保留を終了する
- 複数保留

チケットの保留方法

 ボタンを押してチケットを保留にします。保留記録の画面が表示されます。保留記録を確定すると、【作業履歴】タブページに【保留】作業記録が作成されます。

【タイプ】（SQL名：seSuspLimitType）フィールドで保留の終了予定時間の指定方法を選択します。

- 【日付】タイプは、保留終了日を指定します。【期限】（SQL名：dtSuspLimit）フィールドを入力します。

- **【時間】**タイプは、保留終了日間での時間を日数で指定します。**【タイプ】**フィールドの右横に現れるフィールドを入力します。

保留の終了

タイプ: 時間

期間: 2001/05/23 13:43:25

- **【手動】**タイプを選択すると、 **再開** ボタンを押して手動で保留を終了します。
- **【翌日】**タイプ、**【翌週】**タイプ、または**【翌月】**タイプを選択すると、保留日の翌日、翌週、または翌月に保留を終了します。

注意:

これらの3タイプは、業務用カレンダーがチケットのエスカレーション処理に関連付けられていない限り、選択できません。

依頼者に起因する保留と企業の業務時間に起因する保留を識別する時に、**【保留のタイプ】** (SQL名: SuspType) フィールドを入力します。このフィールドにはユーザ定義のリストデータ値を入力します。

注意:

チケットの詳細画面、**【トラッキング】**タブページの**【期限】** (SQL名: dtSuspLimit) フィールドおよび**【トラッキング】** (SQL名: dtSuspLimit) フィールドは、**【保留】**作業履歴の情報に従って自動入力されます。**【期限】**フィールドはチケットの**【保留】**期限を表示し、**【理由】**フィールドには**【保留】**作業履歴の作成日時が示されます。

保留の影響

エスカレーション処理のアラームを保留する

【エスカレーション処理をすべて保留】 (SQL名: seSuspMode) チェックボックスをオンにして、チケットを保留する場合があります。



【エスカレーション処理をすべて保留】 (SQL名: seSuspMode) チェックボックスがオンの状態で、チケットを保留した時の結果は次の通りです。

- **【保留】**作業履歴の**【期限】** (SQL名: dtSuspLimit) フィールドの期限を超過していない限り、エスカレーション処理の**【アラーム】**タブページで指定されたアラームはトリガされません。**【タイプ】** (SQL名: seSuspLimitType)

フィールドの値が **[手動]** の場合は、 ボタンを押さない限り、アラームはトリガされません。

- 保留中、エスカレーション処理の **[アラーム]** タブページで指定されたアラームは延期されます。AssetCenter Serverは、チケットのステータスに応じて、次の期限が過ぎた時にアラームをトリガします。

[エスカレーション処理をすべて保留] (SQL名: seSuspMode) チェックボックスがオフの状態、チケットを保留した時の結果は次の通りです。



- **[保留]** 作業履歴の **[期限]** フィールドの期限を経過していない限り、エスカレーション処理の **[アラーム]** タブページで指定されたアラームはトリガされません。**[タイプ]** フィールドの値が **[手動]** の場合は、 ボタンを押さない限り、アラームはトリガされません。
- **[期限]** 経過後、または  ボタンを押した後にAssetCenter Serverがモニタを行うと、チケットのステータスに応じて、保留中に延期されたアラームがトリガされます。

保留終了時にトリガされるアクション

AssetCenter Serverが、**[保留]** 作業履歴の **[期限]** フィールドで指定された期限が経過したことを探知した時点で、チケットがまだ保留になっている場合は、**[保留]** 作業履歴で定義されたアクションが AssetCenter Serverによりトリガされます。



[解決予定期限] (SQL名: dtResolLimit) を延期する (チケット詳細画面の **[トラッキング]** タブページ)

次の場合には、ヘルプデスクチケットの **[解決予定期限]** が保留期間の分延期されます。

- 保留期限終了方法の **[タイプ]** が **[手動]** 以外の場合
- **[保留]** 作業履歴の  チェックボックスがオンの場合
- **[解決予定期限]** フィールドの右手にあるボタンが  の場合

[保留] 作業履歴が作成または変更された時点で、保留時間が計算されます。保留時間とは、**[保留]** 作業履歴の **[期限]** フィールド値と、**[保留]** 作業履歴が作成または変更時の時間差のことを指します。保留時間の計算には、エスカレーション処理に関連付けられた業務用カレンダーで定義された業務時間を使います。



注意:

保留期限終了方法の **[タイプ]** が **[手動]** の場合には、 チェックボックスがオンの状態で、**[解決予定期限]** フィールド右のボタンが  の状態なら、**[解決予定期限]** フィールド値は保留終了時に延期されます。


保留に関する情報を変更する

[保留] 作業履歴を変更する

次の2通りの方法で作成後の [保留] 作業履歴を変更できます。

- [トラッキング] タブページの [理由] (SQL名: SuspReason) フィールドの右に現れる  ボタンをクリックします。
- チケットの [作業] タブページで [保留] 作業履歴を選択し、 ボタンをクリックします。


[保留] 作業履歴を変更すると、AssetCenterは必要に応じて次の値を再計算します。

- 保留の総時間
- [解決予定時間] (SQL名: dtResolLimit) フィールドの右横のボタンが  になっている時、同フィールド値を再計算します (例えば、[保留] 作業履歴の期限を変更するとこの再計算が実行されます)。


エスカレーション処理に関連付けられている業務用カレンダーを変更した場合


業務用カレンダーの情報が変更されても、既に計算された保留時間には影響は及びません。変更後に行われる計算から、変更されたカレンダーが用いられます。従って、業務用カレンダーの間違いを正しても、計算済みの保留時間を更新できません。カレンダーの更新は、変更以後の計算にのみ有効です。

エスカレーション処理を変更した場合


[解決予定期限] フィールドの右にあるボタンが  になっている時、AssetCenterは必要に応じて、新しい業務用カレンダーとエスカレーション処理の新しいアラームを使って、[解決予定期限] の値およびチケット保留の総時間を再計算します。

[保留] 作業履歴でエスカレーション処理の保留を変更した場合

- [エスカレーション処理をすべて保留] (SQL名: seSuspMode) チェックボックスがオフにされていて、[解決予定期限] フィールドの右にあるボタンが  になっている時、AssetCenterは必要に応じて、チケットの保留時間を考慮に入れつつ [解決予定期限] の値およびアラームをトリガする日付を再計算します。
- [エスカレーション処理をすべて保留] (SQL名: seSuspMode) チェックボックスがオンにされていて、[解決予定期限] フィールドの右にあるボタ

ンがになっている時、AssetCenterは必要に応じて、チケットが保留される時間を考慮に入れつつ【解決予定期限】の値およびアラームをトリガする日付を再計算します。


保留を終了する

 再開 ボタンを押して保留を終了します。


チケットへの影響

【トラッキング】タブページの【期限】（SQL名：dtSuspLimit）フィールド、および【理由】（SQL名：SuspReason）フィールドは空欄になります。しかし、【保留】作業履歴は常に【作業履歴】タブページに残されます。

次の条件が満たされていると、保留時間に従って、【解決予定期限日】（SQL名：dtResolLimit）フィールドが再計算されます。

- エスカレーション処理をすべて保留 チェックボックスがオン状態であった。
- 【解決予定期限】フィールドの右にあるボタンがになっていた。

例

- 1 エスカレーション処理をすべて保留 および の条件で、月曜日から木曜日まで、チケットを保留したとします。すると、【解決予定期限】が3日延期されます。
- 2 火曜日に保留を終了しました。従って、実際には保留時間は1日でした。この場合、【解決予定期限】が2日繰り上げられます。

エスカレーション処理のアラーム管理への影響

AssetCenter Serverはアラームをモニタする際に、エスカレーション処理で設定されている通りにアラームをモニタします。トリガされていないアラームのみモニタされます。

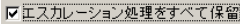
【保留】作業履歴の詳細画面で【エスカレーション処理をすべて保留】（SQL名：seSuspMode）チェックフィールドがオンになっている場合

- チケットが実際に保留されていた時間が考慮されます。
- エスカレーション処理の【アラーム】タブページで指定されたアラームは、実際の保留時間の分延期されます。AssetCenter Serverは、チケットのステータスに応じて次の期限が過ぎた時に、アラームをトリガします。

【保留】作業履歴の詳細画面で【エスカレーションの方法をすべて保留】（SQL名：seSuspMode）チェックフィールドがオフになっている場合

- 【期限】（SQL名：dtSuspLimit）フィールドの日付の経過後に行われるモニタリングの際に、AssetCenter Serverは、チケットのステータスに応じて保留中に延期されたアラームをトリガします。

複数保留

複数の【保留】作業履歴が作成された場合、保留の合計時間が計算されます。
 チェックボックスがオンの【保留】作業履歴が考慮されま

す。
保留の合計時間は次の場合に計算されます。

- 【解決予定期限日】（SQL名：dtResolLimit）フィールドの値が自動計算される場合
- アラームをモニタリングする場合

ヘルプデスクチケットをクローズする


本節では、ヘルプデスクチケットをクローズする方法、および【クローズ】作業履歴の入力方法を説明します。

ヘルプデスクチケットのクローズ方法

ヘルプデスクチケットの詳細画面の ボタンを使ってクローズする

手順

ヘルプデスクチケットの詳細画面

- 1  ボタンをクリックします。
- 2 【クローズ】作業履歴を入力します。
- 3 【追加】ボタンを押してから、【変更】ボタンを押してクローズ作業を保存します。

ヘルプデスクチケットの詳細情報への影響

チケット詳細画面の【作業履歴】タブページに【クローズ】タイプのヘルプデスクチケットの履歴が追加されます。

チケット詳細画面の【全般】タブページの【説明】（SQL名：Description）フィールドに、チケットがクローズされたと記入されます。

チケット詳細画面の【ステータス】（SQL名：seStatus）フィールドが更新されます。

チケット詳細画面の【クローズ】タブページ


- **【クローズ日】**（SQL名：dtEnd）フィールドにクローズ日が入力されます。
- **【解決コード】**（SQL名：ResolCode）フィールドおよび**【満足度】**（SQL名：SatisLvl）フィールドが、**【クローズ】**作業履歴の情報に従って更新されます。
- **【解決】**（SQL名：Solution）フィールドに、**【クローズ】**作業履歴の**【説明】**（SQL名：Description）フィールドの情報が補足されます。

解決画面で解決策を選択してクローズする

解決画面で、**【選択】**ボタンを押してチケットをクローズできます。これは、解決画面で指定した解決策を選択することを意味します。

解決画面の表示方法

次の2通りの方法で解決画面を表示できます。

- 1 チケット詳細画面で、 ボタンを押す。
- 2 応答画面の入力ゾーンで**【説明】**フィールドをクリックする（チケット作成時のみ）。ヘルプゾーンに解決画面が表示されます。

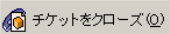
チケットの詳細情報への影響

チケット詳細画面の**【ステータス】**フィールドが**【クローズド】**に変わります。応答ツールの使用中であると、チケット詳細画面の**【全般】**タブページの**【説明】**（SQL名：Description）フィールドに、応答画面の入力ゾーンの**【説明】**フィールドの値が入力されます。

チケット詳細画面の**【クローズ】**タブページ

- **【クローズ日】**（SQL名：dtEnd）フィールドにクローズ日が入力されます。
- **【診断】**（SQL名：StandardSol）フィールドに選択した解決策の識別子と内容が入力されます。
- **【解決】**フィールドに、対応する意思決定ツリーの質問と答が補足されます。

応答画面の ボタンを押してクローズする

応答画面で  ボタンを押して、ヘルプ画面で提案された解決策を保存せずにチケットをクローズします。

チケットの詳細情報への影響

チケット詳細画面の**【ステータス】**フィールドが**【クローズド】**に変わります。チケット詳細画面の**【全般】**タブページ、**【説明】**（SQL名：Description）フィールドに、応答画面の入力ゾーンの**【説明】**フィールドの値が入力されます。

[**クローズ日**] (SQL名 : dtEnd) フィールドにクローズ日が入力されます。

チケット詳細画面で手動でチケットをクローズする

手順

チケット詳細画面の [**ステータス**] フィールドの値を [**クローズド**] または [**クローズドおよび検証済**] に変更します。

必要に応じて、チケット詳細画面の [**クローズ**] タブページにクローズ日、選択した標準の解決策 ([**診断**] フィールド)、および [**解決**] フィールドの内容を入力します。


チケットの詳細情報への影響

この方法でチケットをクローズすると、チケット詳細画面の情報は変更されません。必要に応じて、チケット詳細画面のその他のタブページの情報を、補足変更する必要があります (例 : [**全般**] タブページの [**説明**] フィールド)。

注意:

チケット詳細画面の情報を一貫性を保ちつつ更新するために、この方法以外でクローズすることをお奨めします。

[**クローズ**] 作業記録

チケット詳細画面で  ボタンを押して [**クローズ**] 作業記録を作成すると、次の [**クローズ**] タブページのフィールドに値が自動入力されます。

- [**満足度**] (SQL名 : SatisLvl) フィールド、[**解決コード**] (SQL名 : ResolCode) フィールド、および [**ナレッジベースに組み込み**] (SQL名 : bToInteg) チェックボックス。

注意:

[**ナレッジベースに組み込み**] チェックボックスは注意喚起として用いるのみで、自動処理機能には関連付けられていません。

- [**クローズ**] 作業記録の [**クローズ**] タブページ、[**説明**] (SQL名 : Description) フィールドの値が、[**クローズ**] タブページの [**解決**] (SQL名 : Solution) フィールドにコピーされます。

[**追加**] ボタンで [**保留**] 作業履歴を確定した後に、チケットの [**クローズ**] タブページまたはヘルプデスクチケットの履歴の [**クローズ**] タブページどちらから変更を加えても、残りのタブページではその変更が更新されません。

ただし、別の【クローズ】作業記録を作成すると、その情報は【クローズ】タブページにコピーされます。

7 | 重要度

本章では、AssetCenterで重要度の詳細情報を入力し、管理する方法を説明します。[ヘルプデスク/重要度]メニューを選択すると、重要度のリストを表示できます。

各ヘルプデスクチケットには重要度がつきます。これにより、どのチケットを優先して処理するかが決定されます。

自動処理機能を使って、次の要素に応じてチケットの作成時に重要度を割り当てます。

- 問題のタイプ
- 依頼者
- 問題となっている資産
- 資産の設置場所

重要度の使用原則

重要度はレベルに関連付けられています。レベルは幾つでも指定できます。レベル0が最小値で、最大値の制限はありません。

重要度は固有のテーブルに保存されていて、次の要素に関連付けられています。

- 問題のタイプ
- 資産

- 部署と従業員
- 場所
- モデル

 **警告:**

資産、従業員、部署、モデル、および場所の場合は、重要度の詳細画面からのみ重要度を指定できます。各要素の詳細画面では重要度を指定できません。ただし、問題のタイプの詳細画面からは重要度を指定できます。

重要度を指定すると便利な要素の例

- 極めて重要なサーバ
- 代表取締役の秘書
- サーバ室
- 「PC-起動しない」タイプの問題

チケットに重要度を自動指定する

重要度はチケットの作成時に指定されます（チケットのリストでの直接作成の場合、または応答ツールを使って作成する場合）。

応答画面でヘルプデスクチケットを作成する際に、AssetCenterは次に挙げる項目の重要度の中で最も高い重要度をチケットに付与します。

- 問題のタイプ
- 連絡先
- 資産
- 資産の場所

これは、チケット作成時のみに適用されます。チケットの作成後にこれらのフィールドを変更または入力しても、チケットの重要度は変更されません。

 **警告:**

重要度のついたモデルは、チケットの重要度決定の際に決定条件に含まれません。資産とモデルは関連付けられているので、資産作成時にモデルの重要度が資産に自動的に与えられます。

チケットにエスカレーション処理を自動指定する

AssetCenter は、チケットの重要度および資産の設置場所に応じて、チケットにエスカレーション処理を自動的に関連付けます。

重要度を作成する

本節では、推奨される重要度の作成方法を記述します。

- 1 重要度を指定するには、あらかじめ企業構成と運営方法を分析する必要があります。
- 2 分析が行われたら、チケットを作成する前にまず重要度を作成します。
一般的に、3つまたは4つの重要度を作成すれば十分です。




例：低、注、高、VIP

重要度の詳細画面の【全般】タブページで各重要度のレベルを指定します（【レベル】（SQL名：!SeverityLvl）フィールド）。

 **注意:**

10単位ごとに重要度を作成することをお奨めします（10、20、30など）。これにより、必要に応じて既存の重要度間に新たに重要度を挿入できます。

- 3 必要に応じて、問題のタイプ、従業員、部署、資産、または場所に重要度を指定します。

この作業は、重要度の詳細画面の【選択】タブページのサブタブページで行います。 ボタン、 ボタン、および  ボタンを使って重要度に関連付けられた要素を追加、削除、表示、または変更します。

 **警告:**

問題のタイプ以外の各要素の詳細画面では、重要度を指定できません。重要度の詳細画面のみで指定できます。

- 4 資産のモデルに重要度を指定することで、資産の作成時にモデルの重要度がその資産に与えられます。

 **注意:**

モデルの重要度を指定する前に作成された資産には、この自動処理機能が適用されません。手動で資産の重要度を指定します。

- 5 エスカレーション処理に重要度を関連付けます。

8 エスカレーション処理

本章では、AssetCenterでエスカレーション処理の詳細情報を入力し、管理する方法を説明します。[ヘルプデスク/エスカレーション処理]メニューを選択すると、エスカレーション処理のリストを表示できます。

エスカレーション処理は、ヘルプデスクチケットの処理方法を定義します。次のようなエスカレーション処理があります。

- 業務用カレンダーを考慮に入れて期限を計算する。
- ある一定の期限後にヘルプデスクチケットの[ステータス] (SQL名: seStatus) フィールド値が不適格な場合に、アクションをトリガする。例えば、作成から1日経過したにもかかわらず、まだ割り当てられていないヘルプデスクチケットがある場合、ヘルプデスクグループの責任者にメッセージを送ると便利です。
- チケットのステータスが変更した場合にアクションをトリガする。
- ヘルプデスクチケットが割り当てられた責任者またはグループが変更した場合にアクションをトリガする。

エスカレーション処理は、各企業における業務の処理方法を反映します。どのエスカレーション処理をチケットに関連付けるかを決定するために、AssetCenterはチケットの重要度と問題資産の設置場所を考慮に入れます。

エスカレーション処理の概要

機能原則

エスカレーション処理を用いることで、チケット処理の業務手順を標準化できます。

次の要素を定義します。

- 業務用カレンダー
- 予定期限の経過にもかかわらず進行しないチケットに対して自動的にトリガするアクション（チケットの割当、解決策の実施、チケットのクローズ）
- チケットのステータスを変更した場合にトリガするアクション
- チケットの割当が変更された場合にトリガするアクション

チケットの作成時にエスカレーション処理が関連付けられます。

注意:

作成されたエスカレーション処理には、バーコードラベルが付いています。デフォルトでは、このラベルはAssetCenterカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

AssetCenter Serverはアラームをモニタし、必要であればトリガします。

チケットの割当またはステータスの変更に関するアクションは、変更後に即時トリガされます。これは、AssetCenter Serverではなく、AssetCenterのエージェントがトリガします。

エスカレーション処理の使用例

- チケットがチケット担当者に割り当てられるとメッセージを自動送信する。
- 一定の時間が経過したにもかかわらずチケットが未割り当ての場合に、ヘルプデスクの責任者にメッセージを自動送信する。
- チケットの処理終了後にユーザにメッセージを自動送信して、サービスの評価を依頼する。

チケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てる

ヘルプデスクチケット作成の際に、AssetCenterはエスカレーション処理を自動的に割り当てます。次の情報に基づいて割り当てを行います。

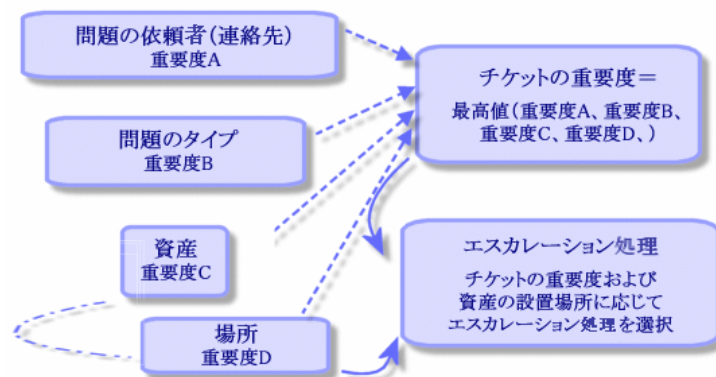
- チケットの重要度（チケットの詳細画面の【**トラッキング**】タブページ）
- チケットの対象になる資産の設置場所

AssetCenterは次の手順で最も適切なエスカレーション処理を決定します。

- 1 AssetCenterはチケットの重要度に関連付けられたエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細画面の【**選択**】タブページにある【**重要度**】サブタブページ）。
- 2 上記の方法で検索されたグループの中から、AssetCenterはさらに、資産の設置場所に最も近い場所に関連付けられたヘルプデスクグループを検索します。設置場所を検索した結果、該当する場所がない場合は、親所在地もしくは起点の場所まで遡ります（エスカレーション処理の詳細画面の【**選択**】タブページにある【**場所**】サブタブページ）。
- 3 適切なエスカレーション処理が見つからない場合、AssetCenterは、ステップ1の重要度より高いものを使用して再検索します。必要に応じて重要度の最高値まで遡って再検索します。
- 4 それでも適切なエスカレーション処理が見つからない場合、AssetCenterは、ステップ1の重要度より低いもので再検索します。必要に応じて重要度0まで下って再検索します。
- 5 AssetCenterが上記のレベルで1つ以上のエスカレーション処理を探知した場合は、ランダムに方法が1つ選択されます。

次のフローチャートでは、AssetCenterがどのようにエスカレーション処理を選択するかを図解しています。

図 8.1. ヘルプデスクチケットにエスカレーション処理を自動的に割り当てる



次に挙げる例では、4つのエスカレーション処理が定義されます。機械室にある1資産に対して重要度が「中」のチケットがオープンされていると仮定します。

- 1 AssetCenterは、重要度「中」に関連付けられたエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細画面の【選択】タブページにある【重要度】サブタブページ）。その結果、エスカレーション処理2とエスカレーション処理SMが検索されました。
- 2 AssetCenterはこの2つのエスカレーション処理の中から、資産の設置場所（機械室）に関連付けられエスカレーション処理を検索します（エスカレーション処理の詳細画面の【選択】タブページにある【場所】サブタブページ）。その結果、エスカレーション処理SMが選択されます。

図 8.2. エスカレーション処理の指定時における場所と重要度の役割

重要度 \ 場所	横浜	大阪	大阪/機械室
高			
中			
低			

	エスカレーション処理1:重要度「低」 場所:横浜、大阪
	エスカレーション処理2:重要度「中」 場所:横浜、大阪
	エスカレーション処理3:重要度「高」 場所:横浜、大阪
	エスカレーション処理SM:重要度「低」、 重要度「高」、重要度「中」 場所:大阪/機械室

重要度が「中」の問題が機械室で発生した場合、エスカレーション処理SMが選択されます。

エスカレーション処理を作成する

エスカレーション処理を適切に作成するには、各企業で発生する問題のケースに最も良く対応する「場所+重要度」の組み合わせを識別する必要があります。すべての場所に対してエスカレーション処理を作成する必要はありません。エスカレーション処理の選択アルゴリズムは、チケットの場所に関連付けられたエスカレーション処理がない場合、その場所の親所在地を遡って検索を続行します。

解決期限

エスカレーション処理には、関連付けられたチケットの解決期限が指定されています。（エスカレーション処理の詳細画面の【全般】タブページにある【解決期限】枠）。

重要項目:

解決期限に関する期日の計算の際には、エスカレーション処理に関連付けられた業務用カレンダーが使われ、解決期限は時間単位で表されます。

解決期限を指定して、期日超過の場合にトリガされるアラームを設定します。

期日超過の場合にトリガするアラーム

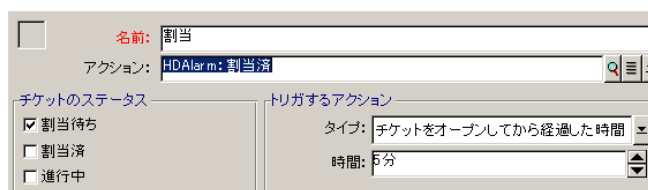
エスカレーション処理の詳細画面の【アラーム】タブページで、トリガするアラームを参照できます。各アラームはサブタブページで定義されます。アラームを追加、複製または削除するには、マウスの右ボタンをサブタブ上でクリックして状況依存メニューを表示し、【リンクレコードの追加】、【リンクレコードの複製】、または【リンクレコードの削除】を選択します。

任意の数のアラームを作成できます。

作成したアラームはAssetCenter Serverによりモニタされます。

使用例

図 8.3. アラームの使用



AssetCenter Serverがアラームをモニタする時点で、チケットをオープンしてから5分以上経過したにもかかわらずステータスが【割当待ち】である場合、AssetCenter Serverは、【HDAAlarm：未割当】アクションをトリガします。

期限のタイプ

表 8.1. アラーム：期限のタイプの例

タイプ	時間	期限経過の条件
チケットをオープンしてから経過した時間	5分	チケットをオープンしてから（チケット詳細画面の【オープン日】（SQL名：dtOpened）フィールド）5分経過した場合
解決時間比（%）	10%	解決期限の10%が経過した場合（チケット詳細画面の【オープン日】フィールドの値と【解決予定期限】（SQL名：dtResolLimit）フィールドの値の差額）

タイプ	時間	期限経過の条件
解決期限前の時間	20分	予定解決期限（チケット詳細画面の【解決予定期限】フィールド）まで残り20分の場合

期日の計算

期日超過後にトリガするアラームを設定し、エスカレーション処理の詳細画面の【全般】タブページで【解決期限】を指定する際、期日の計算方法を理解しておく必要があります。

業務用カレンダーの使用

エスカレーション処理が業務用カレンダーに関連付けられている場合（エスカレーション処理の詳細画面の【全般】タブページ）、企業の営業時間を考慮に入れて、経過時間を計算します。このカレンダーは、【アラーム】タブページのアラームをトリガする際に考慮に入れる営業時間を指定します。

例

1997年9月25日木曜日午後5時にチケットを作成しました。

このチケットには、次の条件でアラームをトリガするエスカレーション処理が関連付けられています。

- ステータス：【割当待ち】
- タイプ：【チケットをオープンしてから経過した時間】
- 時間：【15分】
- アクション：【A発信on1】

エスカレーション処理に関連付けられた業務用カレンダーによると、1997年9月25日木曜日と1997年9月26日金曜日の営業時間は午前9時から午後5時5分までです。

1997年9月26日金曜日午前9時10分以降にチケットのステータスが【割当待ち】の場合、「チケット未割当」アラームは「アクション1」をトリガします。

期限の時間換算

期日を計算する際に、期限は時間に換算されます。

例

ヘルプデスクチケットが、1997年5月9日月曜日正午に作成されました。

このチケットには、次の条件でアラームをトリガするエスカレーション処理が関連付けられています。

- ステータス：【割当待ち】
- タイプ：【解決時間比(%)】
- 時間：【100%】
- アクション：【アクション1】

エスカレーション処理の解決期限は2日に設定されています。エスカレーション処理に関連付けられている業務用カレンダーによると、1997年の業務期間は月曜日から金曜日の午前9時から午後6時まで、土曜日と日曜日が休日期間と指定されています。

期日計算では、2日は48時間に換算されます。48時間は5日間3時間の業務時間に値します。従って、「未解決チケット」アラームは、1997年5月16日月曜日にチケットのステータスが【**進行中**】の場合、「アクション2」をトリガします。

チケットのステータスが変更するとトリガするアクション

エスカレーション処理の詳細画面の【**トランジション**】タブページで、ヘルプデスクチケットのステータスに応じてトリガするアクションを参照できます。例えば、チケットの詳細画面で【**作成**】ボタンまたは【**変更**】ボタンを押してチケットのステータス変更を確定すると検査が実行され、場合によってはアクションがトリガされます。そのためには、【**ステータス**】（SQL名：Status）フィールドの値が前の値と異なっていなければなりません。アクションのテーブルでアクションを作成します。

注意:

AssetCenter Serverではなく、AssetCenterのエージェントがチケットのステータス変更に関するアクションをトリガします。

チケットの割当変更時にトリガするアクション

エスカレーション処理の詳細画面の【**割当**】タブページで、ヘルプデスクチケットの割当変更時にトリガするアクションを参照できます。

このタブページは次の項目に関する2つのフレームを含みます。

- チケット担当者（チケット詳細画面の【**トラッキング**】タブページ、【**担当者**】（SQL名：Assignee）フィールド）
- チケットの担当グループ（チケット詳細画面の【**トラッキング**】タブページ、【**グループ**】（SQL名：EmplGroup）フィールド）

各項目内で、次の2つの作業を区別する必要があります。

- 「割当」は、チケットが新しい担当者またはグループに割り当てられたことを意味します。

- 「割当解除」は、担当者またはグループへのチケットの割当を解除することを意味します。

 **警告:**

チケット詳細画面で、**[担当者]**フィールドまたは**[グループ]**フィールドに既に値が入力されている時に新しい値を入力する場合は、割当解除に続いて割当が行われたと解釈します。

例えば、チケットの詳細画面で**[作成]**ボタンまたは**[変更]**ボタンを押してチケットの割当変更を確定すると検査が実行され、場合によってはアクションがトリガされます。そのためには、**[担当者]**フィールドまたは**[担当者]**フィールドの値が前の値と異ならなければなりません。

アクションのテーブルでアクションを作成します。




 **注意:**

AssetCenter Serverではなく、AssetCenterエージェントがチケットの割当変更に関するアクションをトリガします。

チケットをエスカレーション処理に自動的に関連付ける時に使用する項目

エスカレーション処理の詳細画面の**[選択]**タブページで、チケットをエスカレーション処理に自動的に関連付ける時に考慮の対象になる項目を参照できます。

このタブページのサブタブページで、重要度および場所をエスカレーション処理に関連付けます。

適切なサブタブページをアクティブにして  ボタン、 ボタンまたは  ボタンを押して、エスカレーション処理に関連付けられた場所および重要度を追加、削除、表示または変更します。

9 | ナレッジベース

本章では、ナレッジベースを使用、管理する方法を説明します。[ヘルプデスク/ナレッジベース]を選択してナレッジベースを表示します。

ナレッジベースは、問題とその解決策の情報を入力するファイルの集まりです。ナレッジベースを使うと、発生した問題を容易に解決することができます。また、新しい問題と解決策を見つける度に、これをナレッジベースに追加していきます。

各ナレッジファイルは、意思決定ツリーの挿入点に添付することができます。こうすると、問い合わせに応じながら意思決定ツリーをナビゲートすると、選択されたノードおよび意思決定ツリーのサブノードに属する関連ファイルを応答ツールが選択してくれます。

ナレッジベースファイルの例

- 説明：電源が入っているのにモニタになにも表示されません。
- 解決：モニタとCPUをケーブルで接続します。


ナレッジベースファイルを使用する

ナレッジベースファイルをリストで選択、または参照することはありません。ただし、コール応答時またはチケット解決時に意思決定ツリーでノードを選択すると、AssetCenterはそのノードにリンクされているナレッジベースファイルを表示します。問題を解決するために選択したナレッジベースファイルは、チケット詳細画面の[クローズ]タブページに入力されます。

問題のタイプ別にナレッジベースファイルを分類する

【問題のタイプ】（SQL名：ProblemClass）フィールドを使って、問題のタイプを関連付けることでナレッジベースファイルを分類できます。

これにより、問題の解決を容易に進めることが可能になります。

コール応答時や問題解決時に  を押すと、チケットの問題のタイプに対応するナレッジファイルのみが表示されます（チケット詳細画面の**【全般】**タブページ、**【タイプ】**（SQL名：ProblemClass）フィールド）。

ナレッジベースファイルを管理する

【識別子】（SQL名：Code）フィールドでナレッジベースファイルに固有の識別子を指定すると、この識別子は外部ナレッジベースとの識別キーとして役立ちます。

10 | 意思決定ツリー

本章では、AssetCenterで意思決定ツリーを使用する方法を説明します。[ヘルプデスク/意思決定ツリー]メニューを選択して意思決定ツリーを表示します。意思決定ツリーを使うと、状況を1つずつ分析して、直面している問題について最適な解決策を見出すことができます。

意思決定ツリーは、質問、答の選択肢、および答に対応する解決策で論理的に構成されています。ツリーの各段階で、問題に対応する質問を選択し、質問に対する答を確定するという手順を繰り返すことで、問題の焦点を絞り込んでいきます。この結果最後に、システムにより適切な解決策が提案されます。

数種の問題のタイプが1つの意思決定ツリーの挿入点に関連付けられている場合があります。その場合は、問い合わせに対応している間に問題のタイプが判別されると、順を追ってその問題に的をしぼって解決していくことができます。


注意:

作成された意思決定ツリーには、バーコードラベルが付いています。デフォルトでは、このラベルはAssetCenterカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

意思決定ツリーの概要

はじめに

次の2通りの方法で意思決定ツリーを使用できます。

- コール応答時：問題のタイプを選択した後、マウスカーソルを [説明] フィールド内に置くと、応答ツールが問題のタイプに関連付けられている意思決定ツリーのノードを自動的に表示します。
- ヘルプデスクチケットの詳細画面入力時：問題のタイプを選択した後、 をクリックすると、解決画面が表示され、意思決定ツリーをナビゲーションできます。

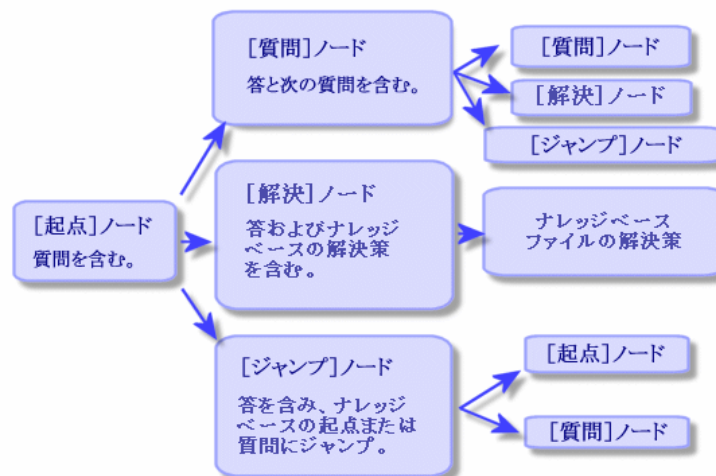
[ヘルプデスク/意思決定ツリー]メニューを選択して意思決定ツリーのノードのリストを表示します。このリストはノードを整理するために使用し、問題解決には使いません。

ノードには次の4つのタイプがあります。

- [起点]：起点となる質問
- [質問]：質問とその答
- [解決]：答と解決策
- [ジャンプ]：答とジャンプ先

ノードは論理的に構成されているので、その基礎となる論理の整合性を保つことが大切です。

図 10.1. 意思決定ツリー - 各タイプのノード間の論理関係



各タイプのノードは固有の役割を果たします。

【 起点 】タイプのノード

【 起点 】タイプのノードとは意思決定ツリーの起点になる質問です。その下に次のタイプのノードが続きます。

- 【 質問 】
- 【 解決 】
- 【 ジャンプ 】

【 質問 】タイプのノード

【 質問 】タイプのノードは、【 起点 】タイプのノードまたは【 質問 】タイプのノードの下に続く質問を指します。

その下に次のタイプのノードが続きます。

- 【 質問 】
- 【 解決 】
- 【 ジャンプ 】

【 解決 】タイプのノード

【 解決 】タイプのノードは【 起点 】タイプのノードまたは【 質問 】タイプのノードの答の1つです。

このタイプのノードはナレッジベースの解決策を含みます。

[ジャンプ]タイプのノード

[ジャンプ]タイプのノードは[起点]タイプのノードまたは[質問]タイプのノードの答の1つです。

意思決定ツリー内の次のタイプのノードにジャンプします。

- [起点]
- [質問]

意思決定ツリー内の別のブランチで既に存在する状況に出会った場合に、[ジャンプ]タイプのノードを用います。これにより、情報の重複を避けることができます。

意思決定ツリーの例

図 10.2. 意思決定ツリーの例

質問文	タイプ
ジャンプ	ジャンプ
コンピュータは起動しますか?	起点
モニターが電源が入っていますか?	質問
コンピュータの電源ケーブルは接続していますか?	質問
解決	解決
解決	解決
Autoexec.batおよびConfig.sysファイルを変更しましたか?	質問
解決	解決
デフラグを使いましたか?	質問
解決	解決
解決	解決
オペレーティングシステムに関連する問題ですか?	起点
MS-DOS 6.xを持っていますか?	質問
解決	解決
Autoexec.batおよびConfig.sysファイルを変更しましたか?	質問
解決	解決
デフラグを使いましたか?	質問
解決	解決
解決	解決
MS Officeプログラムの問題ですか?	質問
解決	解決
StockManプログラムの問題ですか?	質問
解決	解決
解決	解決
MS-DOS 6.xを持っていますか?	質問

問題のタイプと意思決定ツリーの関係

問題のタイプを意思決定ツリーの[起点]タイプのノード、または[質問]タイプのノードに関連付けることができます。

これにより、応答画面またはチケット詳細画面で意思決定ツリーを作動すると、AssetCenterは選択した問題のタイプに関連付けられている質問を直接表示するので、ツリーを起点から検索する手間が省けます。

1つの意思決定ツリーの質問に、複数の問題のタイプが関連付けられている場合があります。




1つの問題のタイプには、1つの質問しか関連付けできません。

意思決定ツリーを作成する




意思決定ツリーを作成するには、まず**【起点】**タイプのノードを定義します。このタイプのノードは意思決定ツリー内の最初の質問となります。

【起点】タイプのノードの**【答】**タブページで、**【起点】**ノードの質問の答の選択肢を作成します。これらの答のタイプは次の通りです。

- **【質問】**タイプ：**【質問】**タイプのノードは、**【起点】**タイプのノードまたは**【質問】**タイプのノードの下に続く質問を指します。
- **【解決】**タイプ：**【解決】**タイプのノードは、**【起点】**タイプのノードまたは**【質問】**タイプのノードの答の1つです。このタイプのノードはナレッジベースの解決策を含みます。
- **【ジャンプ】**タイプ：**【ジャンプ】**タイプのノードは、**【起点】**タイプのノードまたは**【質問】**タイプのノードの答の1つです。意思決定ツリー内の**【起点】**タイプのノード、または**【質問】**タイプのノードにジャンプします。意思決定ツリー内の別のブランチで既に存在する状況に出会った場合に、**【ジャンプ】**タイプのノードを用います。これにより、情報の重複を避けることができます。

 ボタン、 ボタン、または  ボタンを使ってノードを追加、削除、表示または変更します。


次のボタンを使用することもできます。

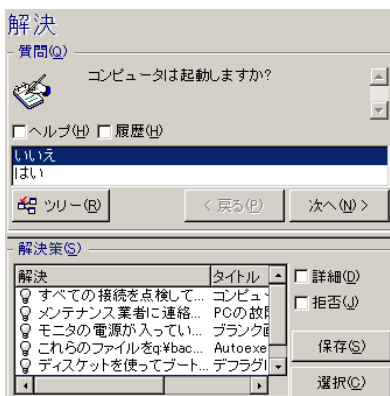
-  ボタンは、**【質問】**タイプのノードを追加します。
-  ボタンは、**【解決】**タイプのノードを追加します。
-  ボタンは、**【ジャンプ】**タイプのノードを追加します。

【起点】タイプのノードを作成した後、**【質問】**タイプのノードの情報を入力します。作成したすべての**【質問】**タイプのノードに各々の答の選択肢を作成します（**【次の質問】**タブページの**【答】**サブタブページ）。

意思決定ツリーを用いて問題を解決する

意思決定ツリーのノードのリストを直接使うことはありません。次の2つの場合に、解決画面を表示して意思決定ツリーを使用します。


- コール応答時：問題のタイプを選択した後、マウスカーソルを【説明】フィールド内に置くと、応答ツールが問題のタイプに関連付けられている意思決定ツリーのノードを自動的に表示します。
- ヘルプデスクチケットの詳細画面入力時：問題のタイプを選択した後、 をクリックすると、解決画面が表示され、意思決定ツリーをナビゲーションできます。

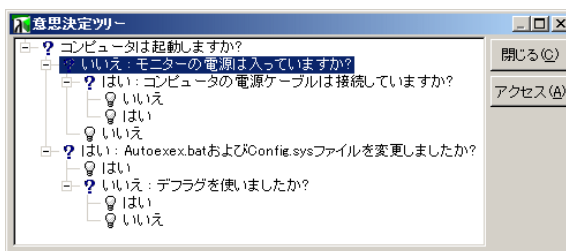


【質問】枠

【質問】枠内には、選択された問題のタイプに関連する意思決定ツリーのノードが表示されます（問題のタイプが前もってノードに関連付けられている場合のみ）。質問がこのノードに関連付けられていると、複数の答が表示されます。適切な答をダブルクリックして意思決定ツリー内をナビゲーションします。【次へ】ボタンでもナビゲーションできます。または、答が表示されるゾーンをアクティブにしてから（答えを1つ選択する）選択する答の行番号をキーボードで押します。【戻る】ボタンを使うと意思ツリー内で前のノードに戻れます。ただし、問題のタイプに関連付けられた起点ノードよりも前に戻ることは不可能です。

[ツリー] ボタン

 ボタンを押して意思決定ツリーを表示すると、問題のタイプに関連付けられたノードにカーソルが置かれます。



ツリーのノードを1つ選択して [アクセス] ボタンを押すと、起点ノードを変更できます。これにより、ツリー内のすべてのブランチを通してナビゲーションする必要がなくなります。

[ヘルプ] チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、質問のあとの括弧内に、質問の詳細画面にある [説明] タブページの内容が表示されます（説明が前もって入力されていた場合のみ）。

[履歴] チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、意思決定ツリー内で既に答えた質問の一覧が表示されます。

[解決策] 枠

ヘルプゾーンの [解決策] 枠内には、前の質問により形成された意思決定ツリーのブランチのノードに関連付けられた、ナレッジベースファイルの一覧が表示されます。

[詳細] チェックボックス


このチェックボックスをオンにすると、 [解決] 枠の下部に選択された解決策の詳細が表示されます（ [内容] （SQL名：Description）フィールドと [解決] （SQL名：Solution）フィールド）。

[拒否] チェックボックス

このチェックボックスをオンにすると、起点ノードからの解決策をすべて表示することができます。意思決定ツリーをナビゲーションした際に選択されなかった解決策も表示されます。

[保存] ボタン

意思決定ツリーの現在の位置を保存して画面をクローズします。

- 1 チケット詳細画面の [説明] (SQL名: Description) フィールドに依頼者と共に経た意思決定ツリーの過程を保存します。コール応答時に質問した項目が保存されるので、後で詳細画面で  を押すと、最後の質問から意思決定ツリーをナビゲーションできます。
- 2 応答画面で新規チケットを入力している最中に同ボタンを押すと、作業が停止され、[割当待ち]、[割当済]、もしくは [進行中] ステータスのチケットが作成されます。応答画面のタイトルバーにクローズされたチケットの番号が表示されます。[ヘルプデスク / チケット] メニューを選択すると、この番号のついたチケットを見つけられます。

[選択] ボタン

解決画面をクローズして、選択したナレッジベースファイルにチケットをリンクします。

- 1 チケット詳細画面の [クローズ] タブページの [解決] (SQL名: Solution) フィールドに、依頼者と共に経た意思決定ツリーの過程を保存します。
- 2 チケット詳細画面の [クローズ] タブページの [診断] (SQL名: StandardSol) フィールドに、選択した解決策の識別子と内容が入力されます。
- 3 ヘルプデスクチケットのステータスは [クローズド] になり、チケット詳細画面の [クローズ] タブページにクローズ日が入力されます。
- 4 応答画面で新規チケットを入力している最中に同ボタンを押すと、作業が停止され、チケットが作成されます。応答画面のタイトルバーに、クローズされたチケットの番号が表示されます。[ヘルプデスク / チケット] メニューを選択すると、この番号のついたチケットを見つけられます。

11 | トラッキングツール

本章では、ヘルプデスクの処理状況をトラッキングするために用いる機能について説明します。

コントロールパネル

本節では、AssetCenterでヘルプデスクのコントロールパネルを使用する方法を説明します。[ヘルプデスク/コントロールパネル]メニューを選択してコントロールパネルを表示します。

コントロールパネルの概要

コントロールパネルには、解決中のヘルプデスクチケットの進行状況の概略が表示されます（[ステータス]（SQL名：seStatus）フィールドの値が[クローズド]または[クローズドおよび検証済み]以外のチケット）。

使用するユーザが誰かにより表示される内容が異なります。

- AssetCenter管理者またはヘルプデスク管理者の場合：すべてのグループおよびすべてのヘルプデスク技術者に割り当てられたチケット、また未割り当てのチケットを表示します。

- グループの責任者の場合：自分のグループおよびそのグループの技術者に割り当てられたチケットを表示します（チケットの詳細画面の【グループ】（SQL名：EmplGroup）フィールド、および【担当者】（SQL名：Assignee）フィールド）。
- ヘルプデスク技術者の場合：担当者として自分に割り当てられたチケット（チケットの詳細画面の【担当者】フィールド）、および自分のグループの未割り当てのチケットを表示します。

結果を表示する際、AssetCenterはコントロールパネルが作動または更新された日付と詳細画面の【解決予定期限】（SQL名：dtResolLimit）を比較します。例えば、【<2時間】列は、1時間以上、2時間以内に解決予定期限が経過するチケットの数を表示します。

【ウィンドウ/更新】メニューまたは【F5】キーを使ってコントロールパネルを更新します。

次の方法でコントロールパネルに表示されるチケットにアクセスできます。

- 特定の1行に含まれるチケットのリストおよび詳細を表示する場合：
 - 1 希望する行を選択して、 ボタンを押します。
 - 2 行のタイトル上をダブルクリックします（行の左端）。
- 特定の1セルに含まれるチケットのリストおよび詳細を表示する場合：
 - 1 セル自体をダブルクリックします。

グループ別にチケットをトラッキングする

ユーザがAssetCenter管理者、ヘルプデスク管理者、またはヘルプデスクグループの責任者の場合にのみ、コントロールパネル画面に【グループ】タブページが表示されます。

グループ別にチケットをトラッキングできます。

The screenshot shows the 'コントロールパネル' (Control Panel) window with the 'グループ(G)' tab selected. The status is '未割当' (Unassigned). The table below shows the ticket counts for various groups.

グループ	遅延	< 1時間	< 2時間	< 3時間
IT (合計)	4	0	0	0
テクニカルサポート (合計)	4	0	0	0
大阪テクニカルサポート (合計)	1	0	0	0
ハードウェアとネットワーク (合計)	1	0	0	0
ハードウェアとネットワーク	1	0	0	0
オフィスオートメーション(札幌) (合計)	3	0	0	0
ハードウェアとネットワーク (合計)	1	0	0	0
ハードウェアとネットワーク	1	0	0	0
ソフトウェア (合計)	2	0	0	0

[グループ]列

- [グループ]列で、ヘルプデスクグループのツリーが階層的に表示されません。
- 親グループに関連付けられたチケットの数は、その従属グループのチケット数も含みます。誤解を避けるために、親グループ名の後に「(合計)」と記入されています。同じ名前の仮の従属グループは、親グループのみに関連付けられたチケット数を表示します。
- 次の2つ場合のみに擬似グループが表示されます。
 - グループの[割り当可能](SQL名:bAssignable)チェックボックスがオンの場合
 - グループの[割り当可能](SQL名:bAssignable)チェックボックスをオフにする前に、チケットをそのグループに割り当てた場合

[グループが処理していないチケットのステータス]フィルタ

このフィルタを使って、ステータスに応じてチケットを選択できます。

- [未割り当]：チケット担当者に割り当てられていないチケットを検索します。
- [割り当済]：チケット担当者に割り当済みのチケットを検索します。
- [すべて]：割り当のステータスに関係なくすべてのチケットを検索します。

[<x]列

[<x]列は、指定された期限内に解決する必要のあるオープンチケットを表示します。

技術者別にチケットをトラッキングする

ユーザがAssetCenter管理者、ヘルプデスク管理者、またはヘルプデスクグループの責任者の場合にのみ、コントロールパネル画面に[技術者]タブページが表示されます。

グループ別にチケットをトラッキングできます。

技術者	遅延	< 1時間	< 2時間	< 3時間	< 4時間	その他
割当解除	1	0	0	0	0	0
吉田 誠一	1	0	0	0	0	0

[未処理チケットの担当技術者が所属するグループ] フィルタ

このフィルタを使って、技術者が所属するグループに応じてチケットを選択できます。

[< x] 列

[< x] 列は、指定された期限内に解決する必要のあるオープンチケットを表示します。

処理する必要があるチケット

ユーザがヘルプデスクグループの一員である場合にのみ、[処理] タブページが表示されます。

自分に割り当てられたチケットをトラッキングできます。

The screenshot shows a window titled 'コントロールパネル' with tabs for 'グループ(G)', '技術者(T)', and '処理(R)'. It displays two tables:

割り当てられたチケット:

技術者	遅延	< 1時間	< 2時間	< 3時間	< 4時間	その他
田中 俊夫	0	0	0	0	0	1

技術者が未割当のチケット:

グループ	遅延	< 1時間	< 2時間	< 3時間	< 4時間	その他
IT (合計)	3	0	0	0	0	3
テクニカルサポート (合計)	3	0	0	0	0	3
オフィスオートメーション...	3	0	0	0	0	3
ハードウェアとネット	3	0	0	0	0	3

割り当てられたチケット

データベースに接続中の技術者に割り当てられたチケットを表示します。

技術者に未割当のチケット

データベースに接続中の技術者の所属グループに割り当てられていても特定の技術者には未割当のチケットを表示します。

[<x] 列

[<x] 列は、指定された期限内に解決する必要のあるオープンチケットを表示します。

統計テーブル

[ヘルプデスク / 統計] メニューを選択して統計テーブルを表示します。

統計テーブルを使って、ある一定期間におけるヘルプデスク業務に関する概要を確認することができます。ヘルプデスクグループの責任者、ヘルプデスク管理者、およびAssetCenter管理者のみが統計テーブルにアクセスできます。

統計テーブルは、チケット処理の進行状況に関する統計をとります。[グループ]、[問題のタイプ]、[技術者] タブページはそれぞれ異なる観点から算出した統計を表示します。

[グループ]列

- [グループ]列で、ヘルプデスクグループのツリーが階層的に表示されません。
- 親グループに関連付けられたチケットの数は、その従属グループのチケット数も含まれます。誤解を避けるために、親グループ名の後に「(合計)」と記入されています。同じ名前の仮の従属グループは、親グループのみに関連付けられたチケット数を表示します。
- 次の2つ場合のみに擬似グループが表示されます。
 - グループの【割当可能】(SQL名: bAssignable) チェックボックスがオンの場合
 - グループの【割当可能】(SQL名: bAssignable) チェックボックスをオフにする前に、チケットをそのグループに割り当てた場合

統計テーブルでフィルタを適用

統計テーブルの画面左上にあるフィルタをかけると、オープン日に応じてチケットを検索できます。これにより、過去1ヶ月にオープンされたチケットに関する統計を表示することができます。

[開始日] / [終了日]

検索する期間の開始日と終了日を選択します。入力した日付も検索期間に含まれます。

[進行中]列

AssetCenterは、【ステータス】(SQL名: seStatus) フィールドの値が【クローズド】または【クローズドおよび検証済み】以外のチケットをこの列に表示します。

! 警告:

【進行中】列はフィルタに指定された期間内にオープンされたチケットのみを数えます。この期限前にオープンされたチケットは含まれません。

[完了]列

AssetCenterは、【ステータス】(SQL名: seStatus) フィールドの値が【クローズド】または【クローズドおよび検証済み】のチケットをこの列に表示します。

[グループ] タブページの [未割当] 行

グループに割り当てられていないチケットです。


[技術者] タブページの [未割当] 行


担当者に割り当てられていないチケットです。

グラフの色を変更する

[編集/オプション] メニューを選択すると、[ヘルプデスク] タブページでグラフの色を変更できます。

統計テーブルを更新する

[ウィンドウ/更新] メニュー、[F5] キーまたは  を使って統計を即時更新できます。

更新を自動化するには、マウスカーソルを  に置いてマウスの右ボタンをクリックして [設定] を選択します。[間隔] チェックボックスをオンにしてから更新間隔を指定します。

[チケットのトラッキング] メニュー

[ヘルプデスク/チケットのトラッキング] メニューを使用すると、ヘルプデスクチケットに関する統計をグラフ化して表示することができます。

次の4つのグラフが表示されます。

- チケット (ステータス別)
- オープンチケット (グループ別)
- オープンチケット (重要度別)
- オープンチケット (場所別)

これらのグラフは、毎分更新されます。

12 | 用語集（ヘルプデスク）

ヘルプデスクチケット

ヘルプデスクチケットを用いると、問題を記述し、その解決の進行状況をトラッキングできます。

チケットを直接作成するには、[ヘルプデスク/チケット]メニューを使います。簡単にすばやく作成するには、応答ツール（[ヘルプデスク/応答]メニュー）を使います。

応答ツールを使ってチケットを作成すると、次のどちらかの状況になります。

- コール応答時に問題が解決される場合：ステータスが[クローズド]のチケットが作成されます。このチケットは単に電話応答記録として作成されず。
- 後日解決を必要とする問題：チケットを作成して問題を記録し、解決の進行状況を管理します。チケットはヘルプデスクグループに割り当てられます。または、チケット担当者が自分のグループに割り当てられたチケットのリストから、自分に割り当てます。

作業指示

作業指示は、問題を解決するために資産に対して実行する処理です。例えば、修理、ユーザサポート、インストール、移動などです。

作業指示は、階層構造（追加業務を含んだツリー構造）で管理できます。作業指示には任意の数の追加業務を割り当てることができます。作業指示は、【モデル】（SQL名：Model）フィールドに定義されているテンプレートに基づいて作成できます。このテンプレートには、一般的な作業指示や標準の作業指示の処理手順の情報が入っています。作業指示に定義した情報は、追加業務に継承されません。

ニュース

ニュースとは特定の期間に指定した受信者のグループに流す新情報のことを指します。

原則として、ニュースは短い期間に関する情報です。

例：「2002/02/10、11：00と12：00の間にサーバXXXがダウンします。」

ナレッジベース

ナレッジベースは、問題とその解決策の情報が記載されたファイルの集まりです。

ナレッジベースを使うと、発生した問題を容易に解決することができます。また、新しい問題と解決策を見つける度に、これをナレッジベースに追加していきます。

各ナレッジファイルは、意思決定ツリーの挿入点に添付することができます。こうすると、問い合わせに応じながら意思決定ツリーをナビゲートすると、選択されたノードおよび意思決定ツリーのサブノードに属する関連ファイルを応答ツールが選択してくれます。

ナレッジベースファイルの例

- 説明：電源が入っているのにモニタになにも表示されません。
- 解決：モニタとCPUをケーブルで接続します。

意思決定ツリー

意思決定ツリーを使うと、状況を1つずつ分析して、直面している問題について最適な解決策を探し出すことができます。

ツリーは、質問、答の選択肢、および答に対応する解決策で構成されています。数種の問題のタイプが1つの意思決定ツリーの挿入点に関連付けられている場合があります。その場合は、問い合わせに対応している間に問題のタイプが判別されると、順を追ってその問題に的をしぼって解決していくことができます。

注意:

作成された意思決定ツリーには、バーコードラベルが付いています。デフォルトでは、このラベルはAssetCenterカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

ヘルプデスクグループ

ヘルプデスクグループを管理するには、[ポートフォリオ/グループ]メニューを選択してグループのリストを表示します。

注意:

ヘルプデスク管理では、従業員グループを「ヘルプデスクグループ」と呼びます。

ヘルプデスクグループとは、ある特定の場所を担当し、似通った諸問題を解決する能力を持ち、契約に基づいて介入する技術者の集まりです。

ヘルプデスクグループは、各企業の内部構造に応じて構成されます。グループを定義するには、まず誰がどのようなタイプの問題をどこでどの契約下で解決するかを指定します。

ヘルプデスクグループは階層的に構成されています。そのため、各ヘルプデスクグループは親グループ（**[親グループ]**（SQL名：Parent）フィールド）および従属グループを持つことができます。従属グループを作成すると、親グループの能力、場所、および契約が自動的に従属グループにも適用されます。

警告:

一旦従属グループを作成した後に場所（または能力、契約）を親グループに追加すると、この変更内容は従属グループに自動的に適用されません。

[割当可能] (SQL名 : bAssignable) チェックボックスで、選択したグループにヘルプデスクチケットを割り当てられるかどうかを指定します。これにより、ヘルプデスクチケットを実際に処理するグループと、ヘルプデスクグループを分類するためのグループを識別できます。

例

ヘルプデスクグループ「大阪」が、サポート所轄地2つに対応する従属グループを2つ含んでいると仮定します。ヘルプデスクグループ「大阪」は分類目的のみで使われ、従属グループが実際にヘルプデスクチケットを処理します。

問題のタイプ

問題のタイプは、ヘルプデスクチケットの詳細情報の1つです。

ヘルプデスクチームが対処する問題のタイプは、**[ヘルプデスク / 問題のタイプ]**メニューのリストに階層的に分類されています。

問題のタイプのツリーの例

- プリンタの問題
 - レーザープリンタ
 - インクジェットプリンタ

問題のタイプは、それを解決する能力を持つヘルプデスクグループに関連付けられています。ヘルプデスクチケットの作成時に問題のタイプを選択すると、AssetCenterは自動的に最も適切なヘルプデスクグループを検索します。

問題のタイプを指定することで、ヘルプデスクチケットを分類して統計をとることもできます。

注意:

作成された問題のタイプには、バーコードラベルが付いています。デフォルトでは、このラベルはAssetCenterカウンタを使うスクリプトによって定義されます。スクリプトを変更して、バーコードの付け方を変更することもできます。

重要度

各ヘルプデスクチケットには重要度がつきます。これにより、どのチケットを優先して処理するかが決定されます。

自動処理機能により、次の要素に応じてチケットの作成時に重要度が割り当てられます。

- 問題のタイプ

- 依頼者
- 問題となっている資産
- 資産の設置場所

業務用カレンダー

業務用カレンダーは、ヘルプデスクチームの業務時間および休日期間を定義する機能です。ヘルプデスクチケットの処理期限をヘルプデスクチームの業務時間に応じて計算する時に、カレンダーを使用します。[ツール/カレンダー]メニューを使って複数のカレンダーを作成することができます。

エスカレーション処理

エスカレーション処理は、ヘルプデスクチケットの処理方法を定義します。次のようなエスカレーション処理があります。

- 業務用カレンダーを使って期限を計算する。
- ある一定の期限後にヘルプデスクチケットの[ステータス] (SQL名: seStatus) フィールド値が不適格な場合にアクションをトリガする。例えば、作成から1日経過したにもかかわらずまだ割り当てられていないヘルプデスクチケットがある場合、ヘルプデスクグループの責任者にメッセージを送ると便利です。
- チケットのステータスが変更した場合にアクションをトリガする。
- ヘルプデスクチケットが割り当てられた責任者またはグループが変更した場合にアクションをトリガする。

エスカレーション処理は、各企業における業務の処理方法を反映します。どのエスカレーション処理をチケットに関連付けるかを決定するために、AssetCenterはチケットの重要度と問題資産の設置場所を考慮に入れます。

応答ツール

応答ツールは、AssetCenterの機能の1つで、問題依頼を受ける従業員を段階を踏んで案内していきます。「コール応答」という表現を用いる場合がありますが、実際には電話以外にファックスで依頼を受けることもあれば、ユーザが直接立ち寄って依頼をすることもあります。

応答ツールは、既存チケットまたは作成中のチケットを簡潔にわかりやすく表示します。

問題依頼を容易に記録できるように作られています。

次の手順でコール応答業務を行います。

- 1 依頼者を確認します。
- 2 依頼が既存チケットに関する場合は、既存チケットに新情報を追加し、場合によってはクローズします。
- 3 未登録の問題の場合
 - 1 問題に関する情報を入力します。
 - 2 ヘルプデスクチケットを作成します（クローズドまたはオープン）。

ヘルプデスク管理者

ヘルプデスク管理者は、AssetCenterのユーザで、管理者によりヘルプデスクを管理するためのプロファイルを与えられています。

従業員にユーザプロファイルを割り当てるには、次の手順に従います。

- 1 従業員の詳細画面を表示します（**[ポートフォリオ/部署と従業員]**メニュー、**[プロファイル]**タブページ）。
- 2 **[ヘルプデスク管理者]**（SQL名：bHDAdmin）オプションを選択します。
- 3 **[プロファイル]**（SQL名：Profile）リンクで適切なプロファイルを選択します。

コントロールパネルを使って、すべてのグループとすべてのチケット担当者のチケットを表示する権限を有するのはAssetCenter管理者とヘルプデスク管理者のみです。

ヘルプデスクグループの責任者

ヘルプデスクグループの責任者は、**[部署と従業員]**テーブルで選択します。

ヘルプデスク管理者およびAssetCenter管理者と同様に、ヘルプデスクの責任者のみが、コントロールパネルを使って、自分の担当するすべてのグループのチケット担当者のチケットを表示する権限を有します。

チケット担当者

チケット担当者はAssetCenterの1ユーザで、ヘルプデスクグループの一員として任命されます（ヘルプデスクグループの詳細画面の**[グループ構成]**タブページ）。

チケット担当者は、コントロールパネルで次のチケットを表示できます。

- チケット担当者として自分に割り当てられたチケット
- 自分の所属グループに割り当てられた後、特定のチケット担当者にまだ割り当てられていないチケット

13 | 参考情報（ヘルプデスク）

メニューとタブページ（ヘルプデスク）

ヘルプデスクモジュールでは、多数のメニューを使用します。
ヘルプデスクモジュールで使用するメニューのリストは以下のとおりです。

表 13.1. メニューとタブページ（ヘルプデスク）のリスト

サブメニュー	アクセスするテーブル（テーブル名とSQL名）	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク（タブ以外）	使用	関連するマニュアルの章
<hr/>					
[ファイル]メニュー					

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
モジュールの起動	N/A			ヘルプデスクモジュールを起動/解除します(ライセンスで許可されている場合)。 以下のモジュールが非表示の場合に、このメニューを使用します。	
[ヘルプデスク]メニュー					
意思決定ツリー	意思決定ツリー (amDecisionTree)	すべて			「意思決定ツリー」の章
ナレッジベース	ナレッジベース (amKnowledgeBase)	すべて			「ナレッジベース」の章
チケット	ヘルプデスクチケット (amTicket)	すべて			「ヘルプデスクチケット」の章
重要度	重要度 (amSeverity)	すべて			「重要度」の章

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
応答	N/A			応答ツールを起動します。ヘルプデスク技術者は、応答ツールを使って、コールに回答し、ヘルプデスクを作成または補足します。	「 応答ツール 」の章
エスカレーション処理	エスカレーション処理 (<code>anEscStare</code>) エスカレーションレベル (<code>anEscStLed</code>)	すべて			「 エスカレーション処理 」の章
統計	N/A			統計テーブルを表示します。ヘルプデスクグループ、技術者、または問題のタイプに関連する統計を参照できます。	「 トラッキングツール 」の章、 「 統計テーブル 」の節

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
チケットのトラッキング	N/A			ヘルプデスクチケットの分析統計	「トラッキングツール」の章、 「[チケットのトラッキング]メニュー」の節
コントロールパネル	N/A			ステータスが[クロズド]および[クロズドおよび検証済]以外のチケットのリストを表示します。	「トラッキングツール」の章、 「コントロールパネル」の節
問題のタイプ	問題のタイプ (anPddmClass)	すべて			「問題のタイプ」の章
[ポートフォリオ]メニュー					
作業指示	作業指示 (anWtkOctr)	すべて			
グループ	従業員グループ (anEmpGap)	専門分野	割り当て可能 (SQL名: bAssignable)	ヘルプデスクグループを構成する技術者は、特定の場所で同じタイプの問題を解決する能力を持ち、場合に応じて契約に関連することもあります。	「ヘルプデスクグループ」の章

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
部署と従業員	従業員 (anEmpDept)	なし	ヘルプデスク管理者 (【プロファイル】タブ)	ヘルプデスクチームのメンバー	「ヘルプデスクグループ」の章
【ツール】メニュー					
アクション / リモートスキャンの起動	N/A			選択されたコンピュータにスキャンをかけます。	
アクション / リモートコントロール	N/A			Remote Controlを使って選択されたコンピュータを遠隔からコントロールします。	
アクション / Knowlixを検索	N/A			フィールドで選択したテキストをKnowlixのナレッジベースで選択します。	
アクション / Knowlixから解決策を獲得	N/A			Knowlixの解決策をWindowsのクリップボードにコピーします。	

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
アクション / 編集	アクション (amAction)	なし		エスカレーション処理で定義されたルールに基づいて AssetCenter Serverが自動的にトリガするアクション 要請によりトリガされるアクションで、外部アプリケーションの実行または外部アプリケーションへのアクセスを可能にする。	「参考情報(ヘルプデスク)」の章、「アクションとウィザード(ヘルプデスク)」の節
アクション / <アクションの名前>	N/A			コンテキストアクションまたはコンテキスト外アクションにアクセスできます。 選択されたアクションをトリガします。	「参考情報(ヘルプデスク)」の章、「アクションとウィザード(ヘルプデスク)」の節

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
カレンダー	業務用カレンダー (amVdtCtr)	なし		業務用カレンダーを表示します。チケットの処理プロセスでの期限を管理するために、業務用カレンダーを使用します。	
タイムゾーン	タイムゾーン (amTimeZone)	なし		カレンダーにより使用されます。	
メッセージ	メッセージ (amMail)	なし		エスカレーション処理で定義されたルールに基づいてAssetCenter Serverにより自動的に送信されるメッセージ(内部メッセージのみ)をチェックできます。	

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
ニュース	現在のニュース (amNews)	なし		ニュースのテーブルを表示します。このテーブルでは、AssetCenter ユーザに配信されるポートフォリオ関連のニュースを表示、管理できます。	
ツールバーのカスタマイズ	N/A			ツールバーのアイコンを表示/非表示にします。	「参考情報(ヘルプデスク)」の章、「ツールバーのアイコン(ヘルプデスク)」の節
[編集]メニュー					
オプション	アプリケーションのオプション (amOption)	[ヘルプデスク] ノード			「参考情報(ヘルプデスク)」の章、「インタフェースのオプション(ヘルプデスク)」の節
[管理]メニュー					

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
画面一覧				メニューからアクセスできないテーブルを表示します。 このようなテーブルは直接変更してはならないため、管理者のみが同メニューにアクセスできます。	
特殊フィールド	特殊フィールド (amCalcField)	なし		ヘルプデスクモジュールに固有の特殊フィールド	「参考情報(ヘルプデスク)」の章、「特殊フィールド(ヘルプデスク)」の節
カウンタ	カウンタ (amCounter)	なし		ヘルプデスクモジュールに関連するカウンタ	「参考情報(ヘルプデスク)」の章、「カウンタ(ヘルプデスク)」の節
ユーザ権限	ユーザ権限 (amUserRight)	なし		ヘルプデスクチームのメンバーのユーザ権限のリスト	「概要(ヘルプデスク)」の章、「ヘルプデスクモジュールの導入方法」の節

サブメニュー	アクセスするテーブル (テーブル名とSQL名)	ヘルプデスクモジュールに関連するタブ	重要なフィールドまたはリンク(タブ以外)	使用	関連するマニュアルの章
機能権限	機能権限 (amFuncRight)	なし		ヘルプデスクチームのメンバーの機能権限	
ユーザプロフィール	ユーザプロフィール (amProfile)	なし		ヘルプデスクチームのメンバーに割り当てられたユーザプロフィールのリスト	「概要(ヘルプデスク)」の章、「ヘルプデスクモジュールの導入方法」の節
アクセス制限	アクセス制限 (amAccessRestr)	なし		ヘルプデスクチームのメンバーに課されたアクセス制限	「概要(ヘルプデスク)」の章、「ヘルプデスクモジュールの導入方法」の節
機能ドメイン	機能ドメイン (amFuncDomain)	なし		ヘルプデスクモジュールに固有の機能ドメイン	
リストデータ	リストデータ (amItemizedList)	なし		ヘルプデスクモジュールに固有のリストデータ	「参考情報(ヘルプデスク)」の章、「リストデータ(ヘルプデスク)」の節
[ウィンドウ]メニュー					
ニュース マーキーの 表示	N/A			ニュース マーキーを 表示しま す。	

ツールバーのアイコン（ヘルプデスク）

ツールバーに表示されるアイコンの中には、ヘルプデスクモジュールに固有のものがいくつかあります。

アイコンのリストを表示して、ツールバーに追加するには、次の手順に従います。

- 1 [ツール/ツールバーのカスタマイズ]メニューを選択します。
- 2 [ツール]タブを選択します。
- 3 [カテゴリ]リストで[ヘルプデスク]を選択します。

ツールバーのカスタマイズに関する詳細は、マニュアル『はじめに』の「ユーザのコンピュータでAssetCenterをカスタマイズする」の章、「ツールバーをカスタマイズする」の節を参照してください。

インタフェースのオプション（ヘルプデスク）

インタフェースのオプションの中には、ヘルプデスクモジュールに固有のものがいくつかあります。

オプションを表示、変更するには、次の手順に従います。

- 1 [編集/オプション]メニューを選択します。
- 2 [ヘルプデスク]ノードを開きます。

テーブル（ヘルプデスク）

ヘルプデスクモジュールでは、多数のテーブルを使用します。

ヘルプデスクモジュールで使用するテーブルの一覧は以下のとおりです。

表 13.2. テーブル（ヘルプデスク）の一覧

テーブル名	テーブルのSQL名	テーブルにアクセスするために使用するメニュー	関連するマニュアルの章
ヘルプデスクモジュールに直接関連するテーブル			
意思決定ツリー	amDecisionTree	ヘルプデスク / 意思決定ツリー	「意思決定ツリー」の章

テーブル名	テーブルのSQL名	テーブルにアクセスするために使用するメニュー	関連するマニュアルの章
ナレッジベース	amKnowlBase	ヘルプデスク / ナレッジベース	「ナレッジベース」の章
ヘルプデスクチケット	amTicket	ヘルプデスク / チケット	「ヘルプデスクチケット」の章
重要度	amSeverity	ヘルプデスク / 重要度	「重要度」の章
チケットの履歴	amTicketHistLine	ヘルプデスク / チケット、[作業履歴] タブ	「ヘルプデスクチケット」の章
エスカレーションレベル	amEscSchLevel	ヘルプデスク / エスカレーション処理、[アラーム] タブ	「エスカレーション処理」の章
エスカレーション処理	amEscalScheme	ヘルプデスク / エスカレーション処理	「エスカレーション処理」の章
問題のタイプ	amProblemClass	ヘルプデスク / 問題のタイプ	「問題のタイプ」の章
ヘルプデスクモジュールに間接的に関連するテーブル			
アクション	amAction	ツール / アクション / 編集	「参考情報 (ヘルプデスク)」の章、「アクションとウィザード (ヘルプデスク)」の節
業務用カレンダー	amWorkCalendar	ツール / カレンダー	「ヘルプデスクモジュールに関連する主要概念」の章、「業務用カレンダー」の節
リストデータ	amItemizedList	管理 / リストデータ	「参考情報 (ヘルプデスク)」の章、「リストデータ (ヘルプデスク)」の節
特殊フィールド	amCalcField	管理 / 特殊フィールド	「参考情報 (ヘルプデスク)」の章、「特殊フィールド (ヘルプデスク)」の節
カウンタ	amCounter	管理 / カウンタ	「参考情報 (ヘルプデスク)」の章、「カウンタ (ヘルプデスク)」の節
機能ドメイン	amFuncDomain	管理 / 機能ドメイン	
ユーザ権限	amUserRight	管理 / ユーザ権限	「概要 (ヘルプデスク)」の章、「ヘルプデスクモジュールの導入方法」の節

テーブル名	テーブルのSQL名	テーブルにアクセスするために使用するメニュー	関連するマニュアルの章
機能ドメイン	amFuncRight	管理 / 機能権限	
タイムゾーン	amTimeZone	ツール / タイムゾーン	
従業員グループ	amEmplGroup	ポートフォリオ / グループ	「ヘルプデスクグループ」の章
作業指示	amWorkOrder	ポートフォリオ / 作業指示	
メッセージ	amMail	ツール / メッセージ	「概要 (ヘルプデスク)」の章、 「ヘルプデスクモジュールの導入方法」の節
現在のニュース	amNews	ツール / ニュース	「ヘルプデスクモジュールに関連する主要概念」の章、「ニュース」の節
従業員	amEmplDept	ポートフォリオ / 部署と従業員	「ヘルプデスクグループ」の章
ユーザプロフィール	amProfile	管理 / ユーザプロフィール	「概要 (ヘルプデスク)」の章、 「ヘルプデスクモジュールの導入方法」の節
アクセス制限	amAccessRestr	管理 / アクセス制限	「概要 (ヘルプデスク)」の章、 「ヘルプデスクモジュールの導入方法」の節

テーブル間の依存関係 (ヘルプデスク)

ヘルプデスクモジュールでは、AssetCenterの数多くのテーブルを使用します。これらのテーブル間には多数のリンクが存在します。従って、テーブルの入力順を最適化することが薦められます。

以下で記述する入力順に必ずしも従う必要はありません。AssetCenterでは、リンクするテーブルで欠けているレコードを必要に応じて作成することができます。

以下の表にリンクされているテーブルの一覧とレコードの能率的な入力順を示します。

本マニュアルで記述したシナリオ例では、以下の入力順に従って操作が進められています。

ヘルプデスクモジュールに間接的に関連するテーブルは故意に除かれています。

- [メーカー]テーブル

- [資産とロット]テーブル
- [モデル]テーブル
- [場所]テーブル
- [プロジェクト]テーブル

またヘルプデスクモジュールに直接関連する補助テーブルも除外されています。主要テーブルにレコードが作成されると、これらのテーブルにも自動的に値が入力されます。

表 13.3. テーブル間の依存関係（ヘルプデスク）の一覧

テーブル（テーブル名とSQL名）	前もって入力する必要のあるテーブル（テーブル名とSQL名）	コメント
1 モデル（amModel）	マニュアル『ポートフォリオ』を参照してください。	重要度と問題のタイプに関連付ける資産のモデル
1 タイムゾーン（amTimeZone）		
1 業務用カレンダー（amWorkCalendar）	タイムゾーン（amTimeZone）	
1 場所（amLocation）		従業員グループ、重要度、エスカレーション処理に関連付ける場所
1 資産（amAsset）	マニュアル『ポートフォリオ』を参照してください。	特に監視する必要のある資産（重要度に関連付けられます）

テーブル (テーブル名と SQL名)	前もって入力する必要のあるテーブル (テーブル名と SQL名)	コメント
1 ユーザプロフィール (amProfile)	マニュアル『管理』を参照してください。	ヘルプデスクチームのメンバーのプロファイル
2 ユーザ権限 (amUserRight)		以下の項目に対する権限を選択します。
3 アクセス制限 (amAccessRestr)		<ul style="list-style-type: none"> • チケット • 作業指示
4 機能権限 (amFuncRight)		<ul style="list-style-type: none"> • 従業員グループ • 問題のタイプ • 標準の解決策 • チケットの履歴 • ニュース • ナレッジベース • 意思決定ツリー • 重要度 • カレンダー • エスカレーション処理 • メッセージ
1 従業員 (amEmplDept)	ユーザプロフィール (amProfile)	ヘルプデスクチームのメンバーおよび特にサポートを必要とするユーザ (重要度に関連付けられます)
1 契約 (amContract)	マニュアル『契約』を参照してください。	
1 従業員グループ (amEmplGroup)	場所 (amLocation) 従業員 (amEmplDept) 契約 (amContract)	ヘルプデスクチームの専門分野ごとにグループを作成
1 現在のニュース (amNews)	従業員グループ (amEmplGroup)	
1 重要度 (amSeverity)	モデル (amModel) 場所 (amLocation) 資産 (amAsset) 従業員 (amEmplDept)	
1 意思決定ツリー (amDecisionTree)	ナレッジベース (amKnowlBase)	

テーブル (テーブル名と SQL名)	前もって入力する必要のあるテーブル (テーブル名と SQL名)	コメント
1 問題のタイプ (amProblemClass)	モデル (amModel) 従業員グループ (amEmplGroup) 重要度 (amSeverity)	
1 ナレッジベース (amKnowlBase)	問題のタイプ (amProblemClass)	
1 アクション (amAction)		
1 エスカレーション処理 (amEscalScheme)	業務用カレンダー (amWorkCalendar)	
2 エスカレーションレベル (amEscSchLevel)	場所 (amLocation) 従業員グループ (amEmplGroup) 重要度 (amSeverity) アクション (amAction)	
1 任意管理項目 (ヘルプデスクチケット) (amFVTicket)		
1 ヘルプデスクチケット (amTicket)	従業員 (amEmplDept) 従業員グループ (amEmplGroup)	
2 チケットの履歴 (amTicketHistLine)	任意管理項目 (ヘルプデスクチケット) (amFVTicket)	
3 作業指示 (amWorkOrder)	重要度 (amSeverity) 問題のタイプ (amProblemClass) エスカレーション処理 (amEscalScheme)	

リストデータ (ヘルプデスク)

フィールドに値を入力する際に、リストから値を選択する場合があります (リストデータ)。

[管理/リストデータ]メニューを選択して**[リストデータ]** (SQL名: amItemizedList) テーブルを表示します。

ヘルプデスクモジュールでは、以下のリストデータを使用します。

表 13.4. リストデータ（ヘルプデスク）の一覧

リストデータの識別子	リストデータを使って入力するフィールド（フィールド名とSQL名）	フィールドが属するテーブル（テーブル名とSQL名）
amResolCode	解決コード（ResolCode）	ヘルプデスクチケット（amTicket）
	解決コード（ResolCode）	ヘルプデスクチケットの履歴項目（amTicketHistLine）
amSatisLvl	満足度（SatisLvl）	ヘルプデスクチケット（amTicket）
	満足度（SatisLvl）	ヘルプデスクチケットの履歴項目（amTicketHistLine）
amTickHLNature	属性（Nature）	ヘルプデスクチケットの履歴項目（amTicketHistLine）
amSuspType	保留のタイプ（SuspType）	ヘルプデスクチケットの履歴項目（amTicketHistLine）

リストデータの詳細に関しては、マニュアル『AssetCenterの高度な使い方』の「リストデータ」の章を参照してください。

特殊フィールド（ヘルプデスク）

ヘルプデスクモジュールでは、特に特殊フィールドを使用することはありません。

特殊フィールドの詳細に関しては、マニュアル『AssetCenterの高度な使い方』の「特殊フィールド」の章を参照してください。

スクリプトの詳細に関しては、マニュアル『AssetCenterの高度な使い方』の「スクリプト」の章を参照してください。

APIの使用に関する情報は、マニュアル『プログラマーズリファレンス』を参照してください。

カウンタ（ヘルプデスク）

ヘルプデスクモジュールでは、以下のカウンタを使用します。

これらのカウンタは、特定のフィールドのデフォルト値で使用されています。
[管理/カウンタ]メニューを選択して**[カウンタ]**（SQL名：amCounter）
 テーブルを表示します。
 ヘルプデスクモジュールに直接関連するカウンタは以下のとおりです。

表 13.5. カウンタ（ヘルプデスク） - 一覧

カウンタのSQL名	カウンタを使用するテーブル（テーブル名とSQL名）	カウンタを使用するフィールド（フィールド名とSQL名）
amProblemClass_BarCode	問題のタイプ （amProblemClass）	バーコード（BarCode）
amEscalScheme_BarCode	エスカレーション処理 （amEscalScheme）	バーコード（BarCode）
amTicket_TicketNo	ヘルプデスクチケット （amTicket）	番号（TicketNo）
amKnowlBase_Code	ナレッジベース （amKnowlBase）	識別子（Code）
amDecisionTree_Code	意思決定ツリー （amDecisionTree）	コード（Code）
amDecisionTree_BarCode	意思決定ツリー （amDecisionTree）	バーコード（BarCode）
amDownTimePeriod_Code	故障（amDownTimePeriod）	コード（Code）

カウンタの詳細については、マニュアル『**管理**』の「データベースの標準記述ファイル」の章、「データベースのカスタマイズ」の節、「フィールドのデフォルト値のカウンタ」を参照してください。

アクションとウィザード（ヘルプデスク）

ヘルプデスクモジュールでは、アクションまたはウィザードを特に使用することはありません。

リストデータの詳細に関しては、マニュアル『**AssetCenterの高度な使い方**』の「**アクション**」の章を参照してください。

スクリプトの詳細に関しては、マニュアル『**AssetCenterの高度な使い方**』の「**スクリプト**」の章を参照してください。

APIの使用に関する情報は、マニュアル『**プログラマーズリファレンス**』を参照してください。

新しいアクションを作成したり、既存のアクションをカスタマイズすることができます。

AssetCenter Serverモジュール (ヘルプデスク)

ヘルプデスクモジュールでは、AssetCenter Serverの [ヘルプデスクアラームのトリガ] モジュールを使用します。

このモジュールの詳細については、マニュアル『管理』の「AssetCenter Server」の章、「AssetCenter Serverでモニタするモジュールを設定する / [ヘルプデスクアラームのトリガ (HDAlarms)] モジュール」の節を参照してください。

システムデータと専門分野データ (ヘルプデスク)

AssetCenterは、以下の標準データパッケージと共に提供されています。

これらのデータパッケージは、以下の2グループに分類できます。

- **システムデータ**：AssetCenterの使用に必須のデータ
- **専門分野データ**：必要に応じて、実際のデータベースに挿入するデータ
このデータは、機能別に分類されています。
- **サンプルデータ**：AssetCenterの使用に慣れるために便利なデータ

ヘルプデスクモジュールに関連するシステムデータ

ヘルプデスクモジュールに関連するシステムデータはありません。

ヘルプデスクモジュールに関連する専門分野データ

ヘルプデスクモジュールに関しては、**専門分野データ**は、多数のテーブル用にデータを含んでいます。

このようなテーブルの例は以下のとおりです。

- レポート (amReport)
- 重要度 (amSeverity)
- アクション (amAction)
- エスカレーション処理 (amEscalScheme)
- 問題のタイプ (amProblemClass)
- ナレッジベース (amKnowlBase)
- 意思決定ツリー (amDecisionTree)
- 従業員グループ (amEmplGroup)

- ヘルプデスクチケット (amTicket)
- 作業指示 (amWorkOrder)

ヘルプデスクモジュールに関連する**専門分野データ**は、AssetCenterと共にインストールされるデモ用データベースに自動的に含まれます。

ヘルプデスクモジュールに関連する**専門分野データ**を実際のデータベースでも使用するには、AssetCenter Database Administratorでこれを指定する必要があります。

データベースの作成時に専門分野データをインポートする

以下の操作を行います。

- 1 AssetCenter Database Administratorを実行します。
- 2 [**ファイル / 開く**] メニューを選択します。
- 3 [**データベース記述ファイルを開く (新規データベースの作成)**] オプションを選択します。
- 4 AssetCenterソフトウェアのインストール先フォルダ / 「 config 」サブフォルダに格納されている、「 gbbase.dbb 」ファイルを選択します。
- 5 [**アクション / データベースの作成**] メニューを選択します。
- 6 [**補足データのインポート**] チェックボックスをオンにします。
- 7 [**インポートするデータ**] のリストで以下のオプションを選択します。
 - Crystal Report レポート
 - **すべてのモジュール - サンプルデータ**
- 8 他のフィールドにも入力し、データベースの作成を続行します。

既存のデータベースに専門分野データをインポートする

以下の操作を行います。

- 1 AssetCenter Database Administratorを実行します。
- 2 [**ファイル / 開く**] メニューを選択します。
- 3 [**データベース記述ファイルを開く (新規データベースの作成)**] オプションを選択します。
- 4 AssetCenterソフトウェアのインストール先フォルダ / 「 config 」サブフォルダに格納されている、「 gbbase.dbb 」ファイルを選択します。
- 5 [**アクション / データベースの作成**] メニューを選択します。
- 6 [**データベースの作成**] チェックボックスをオフにします。
- 7 [**システムデータの作成**] チェックボックスをオフにします。
- 8 [**補足データのインポート**] チェックボックスをオンにします。
- 9 [**インポートするデータ**] のリストで以下のオプションを選択します。
 - Crystal Report レポート
 - **すべてのモジュール - サンプルデータ**

10 [作成] をクリックします。

レポートと書式（ヘルプデスク）

AssetCenterは書式とレポートと共に提供されています。この中には、ヘルプデスクモジュール専用のものがいくつかあります。

レポートと書式をデータベースで使用するには、AssetCenter Database Administratorを使ってインポートを行う必要があります。

ヘルプデスクモジュールに関連するレポートのインポートと識別

レポートのインポートの詳細については、マニュアル『AssetCenterの高度な使い方』の「Crystal Reports」の章「レポート作成プログラムの操作とインストール」の「既製のCrystal Reportsレポートを実際に使用するデータベースにインストールする」の節を参照してください。

ヘルプデスクモジュールに関連するレポートを識別する方法については、『AssetCenterの高度な使い方』の「Crystal Reports」の章、「モジュールに関連するCrystalレポートの識別」の節を参照してください。

ヘルプデスクモジュールに関連する書式のインポートと識別

書式のインポートの詳細については、マニュアル『AssetCenterの高度な使い方』の「書式」の章、「既製の書式を実際に使用するデータベースにインストールする」の節を参照してください。

ヘルプデスクモジュールに関連する書式を識別する方法については、『AssetCenterの高度な使い方』の「書式」の章、「モジュールに関連する書式の識別」の節を参照してください。

自動プロセス（ヘルプデスク）

AssetCenterがバックグラウンドで実行する自動プロセスについては、マニュアル『データベースの構造』を参照してください。同マニュアルで記述されている各テーブルの章ごとに、「自動プロセス」という節があります。

マニュアル『データベースの構造』のリファレンスに関しては、本マニュアルの「参考情報（ヘルプデスク）」の章、「その他のマニュアル（ヘルプデスク）」の節を参照してください。

API (ヘルプデスク)

ヘルプデスクモジュールに関連するAssetCenter APIがいくつかあります。
APIは特定のパラメータに応じてレコードを検索します。
例えば、ヘルプデスクチケットの重要度および資産の設置場所に応じて、エスカレーション処理を検索します。
ヘルプデスクに関連するAPIの一覧および説明については、マニュアル『プログラマーズリファレンス』の「関数の用途別一覧」の章を参照してください。

ビュー (ヘルプデスク)

ヘルプデスクモジュール用のデフォルトのビューはありません。
ビューの詳細に関しては、マニュアル『はじめに』の「ビューの使用方法」の章を参照してください。

その他のマニュアル (ヘルプデスク)

マニュアル『AssetCenter 4.2.0 - ヘルプデスク』は、ヘルプデスクモジュールに直接関連する情報のみを記載しています。
本マニュアルに加えて、以下のマニュアルを参照することをお奨めします。

表 13.6. その他のマニュアル (ヘルプデスク) - 一覧

マニュアル名	内容	フォーマット	AssetCenterのインストール先フォルダにおけるパス
インストール	<ul style="list-style-type: none"> AssetCenterのインストール方法 	印刷版 オンライン	<code>/doc/pdf/installbook*.pdf</code> <code>/doc/chm/installbook*.chm</code>
主要テーブル	<ul style="list-style-type: none"> 部署と従業員の管理 従業員グループの管理 場所の管理 任意管理項目の管理 	印刷版 オンライン	<code>/doc/pdf/core*.pdf</code> <code>/doc/chm/core*.chm</code>

マニュアル名	内容	フォーマット	AssetCenterのインストール先フォルダにおけるパス
はじめに	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアのインタフェース 	印刷版 オンライン	<code>/doc/pdf/intro*.pdf</code> <code>/doc/chm/intro*.chm</code>
ポートフォリオ	<ul style="list-style-type: none"> モデルと資産の管理 作業指示の管理 	印刷版 オンライン	<code>/doc/pdf/asset*.pdf</code> <code>/doc/chm/asset*.chm</code>
管理	<ul style="list-style-type: none"> フィールドのカスタマイズ ユーザプロファイル、使用権限、アクセス制限、機能権限の管理 	印刷版 オンライン	<code>/doc/pdf/admin*.pdf</code> <code>/doc/chm/admin*.chm</code>
AssetCenterの高度な使い方	<ul style="list-style-type: none"> リストデータの管理 アクションの使用 スクリプトの作成 特殊フィールドの使用 カレンダーの管理 	印刷版 オンライン	<code>/doc/pdf/advan*.pdf</code> <code>/doc/chm/advan*.chm</code>
フィールドおよびリンクに関する状況依存ヘルプ	<ul style="list-style-type: none"> データベースのフィールドおよびリンクの使用 	オンライン	<p>このヘルプにアクセスするには、特定のフィールドまたはリンクを選択してから、以下の操作のうち1つを行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> 右クリックして、[フィールドのヘルプ]メニューを選択します。 キーボードで [Shift + F1] キーを押します。 [ヘルプ/フィールドのヘルプ]メニューを選択します。
プログラマーズリファレンス	<ul style="list-style-type: none"> APIの使用 	印刷版 オンライン	<code>/doc/pdf/progref*.pdf</code> <code>/doc/progref*.chm</code>

マニュアル名	内容	フォーマット	AssetCenterのインストール先フォルダにおけるパス
データベースの構造	<ul style="list-style-type: none"> データベースのテーブル、フィールド、リンク、インデックスの一覧 AssetCenterが自動的にトリガするエージェント 	テキストファイル 印刷版 オンライン	<ul style="list-style-type: none"> doc/infos/database.txt /infos/tables.txt /doc/pdf/dbstruct*.pdf /doc/chm/dbstruct*.chm
オンラインヘルプ	<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションの全機能 	オンライン	オンラインヘルプにアクセスするには、以下の操作のうち1つを行います。 <ul style="list-style-type: none"> キーボードで【F1】キーを押します。 【ヘルプ/インデックス】メニューを選択します。
契約	<ul style="list-style-type: none"> 契約の管理 	印刷版 オンライン	/doc/pdf/leasing*.pdf /doc/leasing*.chm

外部二重結合をサポートするDBMS

外部二重結合をサポートするDBMSを使用している場合のみに、ヘルプデスクグループの自動選択の際に契約が選択条件に含まれます。

以下のDBMSが外部二重結合をサポートしています。

- DB2 UDB
- Oracle Workgroup Server

