# AssetCenter バージョン 3.60 sp2



2001–10–08 ITEM ACT-3.6X-JNP-01005-00126 (Helpdesk Management)



c Copyright Peregrine Systems, Inc., 1999-2001. All Rights Reserved.

Sybase SQL Anywhere Runtime : c Sybase, Inc. 1992, 1995; Portions c Rational Systems, Inc. 1992, 1994.

本書に記載されている情報は、Peregrine Systems, Inc.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会社名および商品名は、該当する各社の商標または登録商標です。

Peregrine Systems、ServiceCenter、AssetCenter、InfraCenter for Workgroups、およびInfraTools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、ライセンス契約または非開示契約に基づいて提供されます。これらの契約の条項に従う 場合に限り、本ソフトウェアを使用またはコピーすることができます。

本書に記載されている事柄が、予告なく変更されることがあります。

本ソフトウェアが予告なく変更されることがあり、変更されたバージョンのソフトウェアと本書の内容が完全に一致しない場合 がありますが、このような変更は、ソフトウェアの理解を妨げるものではありません。変更に関する最新情報については、 「Readme.txt」ファイルを参照してください。

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。

AssetCenterおよびInfraCenter for Workgroupsのデータの整合性について

AssetCenterおよびInfraCenter for Workgroupsは、非常に豊富な機能を備えています。この機能は、複雑なデータベース構造 に依存しています。データベースには、大量のテーブル、フィールド、リンク、およびインデックスが格納され、グラフィカル ユーザーインタフェースに表示されない中間テーブルや、AssetCenterソフトウェアによって自動的に作成、削除、または変更 されるリンク、フィールド、およびインデックスがあります。

AssetCenterおよびInfraCenter for Workgroups用に作成されたインタフェース(グラフィカルユーザーインタフェース、API、 インポートプログラム、Webインタフェース、およびゲートウェイ)のみで、データの整合性を損ねることなく、データベース を変更することができます。

#### 警告

AssetCenter用に作成されたインタフェース以外のいかなる方法でも、データベースの構造や内容を変更しないでください。

このような不適切な方法でデータベースを変更すると、データベースが壊れ、予期せぬデータやリンクの損失または変更、誤ったリンクやレコードの作成、重大エラーの発生につながる可能性があります。このような場合は、Peregrine Systems, Inc.からの保証の適用やテクニカルサポートを受けることはできません。

AssetCenterおよびInfraCenter for Workgroupsがサポートしている環境について

AssetCenterおよびInfraCenter for Workgroupsがサポートしている環境は、マニュアル「インストールおよびアップグレード ガイド」に記載されています。このマニュアルに記載されていない環境でのAssetCenterおよびInfraCenter for Workgroupsの 使用については、お客様がすべての責任を負うものとします。AssetCenterまたはInfraCenter for Workgroupsがサポートして いない環境で使用した結果、データベースが変更された場合は、Peregrine Systems, Inc. からの保証の適用やテクニカルサポー トを受けることはできません。

### 目次

1. ヘルプデスク管理の概要	1
始めに	1
ヘルプデスク管理の概要	1
ヘルプデスク管理の例	3
ヘルプデスクチームのメンバー	3
ヘルプデスク業務の例	3
ヘルプデスクメンバーに業務を分担する	3
オペレータ	3
チケット担当者	4
ヘルプデスク管理者	4
ヘルプデスク管理の導入方法	4
ヘルプデスク管理に関連するメニュー	6
電話応答のシナリオ例	10
概要	10
シナリオ1: 最初の電話応答で問題が解決される場合	10
ステップ1: ユーザーから依頼を受ける	10
ステップ2 : ユーザーと共に問題を明確にする	10
ステップ3 : 問題の解決法を検索する	11
ステップ4 : 電話応答を終了する	11
標準の解決法が既存する場合 :	11
標準の解決法がない場合 :	12
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	12
ステップ2 : ユーザーから依頼を受ける	12
ステップ2: ユーザーと共に問題を明確にする	12
ステップ3 : 選択したチケットに情報を補足する	12
ステップ4: 電話応答を終了する	13
問題を解決できない場合	13
問題が解決された場合	13
チケットの詳細情報を参照する場合	13
シナリオ3: 問題を後日解決する必要がある場合	13
ステップ1: ユーザーからの電話に応答する	13
ステップ2: ユーザーと共に問題を明確にする	13
ステップ3: 問題の解決法を探す	14
ステップ4: チケットを作成して問題を保存する	14
ステップ5: 既に作成されたチケットを管理する	14
ヘルブデスクチケットに関する作業指示伝票を作成する	15
ヘルプデスクチケットをクローズする	15
2. ヘルプデスク管理に関連する主要概念	17
ヘルノア人クナケットの疋義	17

i

作業指示の定義	18
最新情報の定義	18
知識ベースの定義	18
意思決定ツリーの定義	19
ヘルプデスクグループの定義	19
問題のタイプの定義	20
重要度の定義	20
業務用カレンダーの定義	21
エスカレーション方法の定義	21
電話応答ツールの定義	21
ヘルプデスク管理者の定義	22
ヘルプデスクグループの責任者の定義	22
チケット担当者の定義	22
3. 電話応答	23
電話応答業務のフローチャート	23
電話応答ツールを起動する	24
電話応答ツール画面に情報を入力する	24
電話応答画面の構成	25
ステータスバー	25
チケット番号	25
経過時間インジケータ	25
チケット担当者	25
入力ゾーン	25
ヘルプゾーン	26
情報を入力する	26
[依頼主]	26
[チケット]	26
[資産]	28
[タイプ]	29
[説明] (もしくは [追加の説明] )	29
[質問]	30
	31
[ヘルプ] チェックボックス	31
	31
	31
〕チェックボックス	31
[拒否] チェックボックス	31
[エスカレーション]	31
「連絡先」	32
目動人力されるフィールド	32
したケット担当者」の目動選択	32
L 依 頼王」フィールドの目動人力	33
L理裕先」フィールドの目動入力	33

	[エスカレーション] フィールドの自動入力	33
	チケットの重要度を決定する	33
	エスカレーション方法を決定する	34
	電話応答を終了する	34
	電話応答時に画面右に表示される解決法候補の中から解決法を選択して問題を解決し	05
	に場合	35
	電話応答時に画面石に表示される解決法を用いりに問題を解決した場合	30
	明時ジナ知法で、所明/炊た但左ルジーズム、したと即吐マケムマしかい明人	36
	问題が木斛伏じ、負問/ 合を休任せり、ブクツトにも即時/ クセスしない場合 明瞭は七敏池で、チャットに即時アクセスせる	30
	回題は木胖伏で、フクツトに即時ノクヒスする場合	30 97
	任 ・ 电 品 心 合 日 の 行 フ 惟 利 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	30
	电品心合クラルて使うと使利なショントルクトインの一見	30
4.	ヘルプデスクグループの管理	41
	ヘルプデスクグループの構成	41
	ヘルプデスクグループの概要	42
	機能原則	42
	ヘルプデスクグループを適切に作成する	42
	例	43
	ヘルプデスクグループの責任者を定義する	43
	ヘルプデスクグループの構成	44
	ヘルプデスクグループの能力	44
	ヘルプデスクグループの担当場所	45
	ヘルプデスクグループに関与する契約	45
5	問題のタイプの管理	47
5.	回歴のゲイノの自庄	41
	問題のタイプのコードおよびホットキー	47
		47
	チケットの詳細画面でコードを使用する	48
	電話応答時にコードを使用する	48
	ホットキー	48
	問題のタイプの重要度	48
	問題のタイノと息忠次正ソリーとの関係	48
	问題のタイノと貸座の刀デユリとの渕徐 ······・····・·・·・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	49
	问題のタイノを担当できるクルーク	49
6.	ヘルプデスクチケットの管理	51
	ヘルプデスクチケットのステータス	51
	割当待ち	51
	割当済	51
	進行中	51
	クローズド	52

クローズドおよび検証済	52
チケットの割当	52
[グループ] (SQL名 : Emp1Group)フィールドド	52
[担当者] (SQL名 : Assignee)フィールドド	53
チケットのエスカレーション	53
[重要度] (SQL名 : Severity)	53
[エスカレーション] (SQL名 : EscalScheme)フィールドド	54
解決予定期限	54
ヘルプデスクチケット管理で実行される作業指示	55
関連チケット	55
ヘルプデスクチケットで補足情報を入力する	56
ヘルブデスクチケットの詳細画面を使う	56
作業履歴の詳細画面を使う	57
ヘルプデスクチケットを処理する際に使うボタン	57
ヘルプテスクチケットの処理に関連する作業	60
作業履歴の属性	60
作業時間の計測	60
作業開始	60
[時間](SQL名: tsProcessTime)フィールドドロールト	61
ヘルノアスクナグットを保留する	61
アクツトの保留方法	61
休留の影響	62 62
エヘルレーション月伝のノノームを休留りる	62 62
「「「「「「」」」」「「」」」」「「」」」」」「「」」」」」「「」」」」」「「」」」」	05
「昨天」に知取」(SQL石 · dtResolLimit)を運動する(ノクツ下評神画面の 「トラッキング」タブページ)	62
「「フリキンク」クノ・、シー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	63
	63
「「本田」「「未履歴で友父りる」	05
ニバスレーションガムに肉座市りられている米切川スレンテーを及父した物日	64
エスカレーション方法を変更した場合	64
「保留」作業履歴でエスカレーション方法の保留を変更した場合	64
保留を終了する	64
チケットへの影響	64
エスカレーション方法のアラーム管理への影響	65
複数保留	65
ヘルプデスクチケットをクローズする	65
ヘルプデスクチケットのクローズ方法	66
ヘルプデスクチケットの詳細画面の 🔷 如-ズ ボタンを使ってクローズする	
- ブ 11年	66
手順	66
ヘルフアスクナケットの詳細情報への影響	66
解状回面で解状力法を選択してクロースする	66
) ) ) ) ) ( ) ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (	66

	チケットの詳細情報への影響	66
	電話応答画面の 🎦 チケットをクローズ@ ボタンを押してクローズする	67
	チケットの詳細情報への影響	67
	チケット詳細画面で手動でチケットをクローズする	67
	手順	67
	チケットの詳細情報への影響	67
	【クロース」作業記録	67
7.	重要度の管理	69
	重要度の使用原則	69
	チケットに重要度を自動指定する	70
	チケットにエスカレーション方法を自動指定する	70
	重要度を作成する	70
8.	エスカレーション方法の管理	73
	エスカレーション方法の概要	73
	機能原則	73
	エスカレーション方法の使用例	74
	チケットにエスカレーション方法を自動的に割り当てる	74
	エスカレーション方法の作成手順	75
	解決期限	76
	期日超過の場合にトリガするアラーム	76
	使用例	76
	期限のタイプ	77
	期日の計算	77
	業務用カレンダーの使用	77
	期限の時間換算	77
	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	78
	チケットの割当変更時にトリガするアクション	79
	チケットをエスカレーション方法に自動的に関連付ける時に使用する項目	79
9.		81
	知識ベースの概要	81
	知識ベースファイルを使用する	81
	問題のタイプ別に知識ベースファイルを分類する	81
	知識ベースファイルを管理する	82
		52
10.	意思決定ツリーの管理	83
	意思決定ツリーの概要	83
	はじめに	83
	「起点」タイプのノード	84

[質問] タイプのノード	
[解決]タイプのノード	
「ジャンプ」タイプのノード	
意思決定ツリーの例	
問題のタイプと意思決定ツリーの関係	
音思決定ツリーを作成する	86
音思決定ツリーを用いて問題を解決する	86
「質問]枠	87
「ツリー」ボタン	87
[ノノ 」 ハノン ···································	
「「「「「「「」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」	
_ [ 腹腔] ノエツク ハワク ヘ	
「胖伏伝」件	
Li井神」 フェック 小ツク へ	
[担谷] ナエツクホックス	
[選択] ホタン	
11. トラッキング機能	
コントロールパネルの使用	
コントロールパネルの概要	
グループ別にチケットをトラッキングする	92
「グループ」列	92
「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	92
$\begin{bmatrix} \langle \mathbf{v} \end{bmatrix} \overline{\boldsymbol{M}} \end{bmatrix}$	93
技術者別にチケットをトラッキングする	93
「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	
/ ヘ ノ」	
処理する必安ののるアクシト	
割り当くりれにアクット	
仅州有に不刮ヨのケクツト	
[\ X] 夘」	
[クルーフ] 列	
統計デーノルビノイルタを週用	
_ [開始日」/ _ 終∫日」	
[完了] 列	
Lグルーブ」タブページの L未割当」行	95
し技術者」タブページのし未割当」行	95
グラフの色	
更新	

### Figureリスト

1.1.	ヘルプデスク管理構造の略図	2
1.2.	電話応答の画面	11
1.3.	電話応対の画面	12
1.4.	電話応答の画面	14
3.1.	電話応答のフローチャート	24
3.2.	ステータスバー	25
3.3.	依頼主の連絡先	26
3.4.	依頼者のオープンチケット	27
3.5.	問題が発生した資産	28
3.6.	問題のタイプ	29
3.7.	チケットの説明	30
3.8.	解決画面	30
3.9.	意思決定ツリー	31
3.10.	エスカレーション方法のリスト	32
6.1.	[時間] タイプで指定された保留の終了	62
8.1.	ヘルプデスクチケットにエスカレーション方法を自動的に割り当てる	75
8.2.	エスカレーション方法の指定時における場所と重要度の役割	75
8.3.	アラームの使用	76
10.1.	各タイプのノード間の論理関係	84
10.2.	意思決定ツリーの例	85
10.3.	意思決定ツリー内でのナビゲーション	87
10.4.	意思決定ツリー	88
11.1.	コントロールパネル画面の [グループ] タブページ	92
11.2.	コントロールパネル画面の [技術者] タブページ	93
11.3.	コントロールパネル画面の[処理]タブページ	94

#### 表リスト

1.1.	ヘルプデスクの導入	4
1.2.	ヘルプデスク管理で使用するメニュー	6
3.1.	電話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	34
3.2.	電話応答ツールで便利なショートカットキー	38
6.1.	ヘルプデスクチケットの作成で使うボタン	57
8.1.	例	77

## 章 1. ヘルプデスク管理の概要

AssetCenterの「ヘルプデスク管理」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。

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、AssetCenterのマニュアル「リファレンスガイド:資産管理」の「第 8章 - 作業指示の管理」の章を参照して下さい。

### 始めに

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。こ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、エスカレーション方法など)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方法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。

#### ヘルプデスク管理の概要

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。



ヘルプデスクチケットがオープンされた場合

- 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。データベース「Oracle for WorkGroups」を使用 している場合は、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。
- 2. ヘルプデスクチケットにエスカレーション方法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は自動的に チケットに関連付けるエスカレーション方法を指定します。
- 4. エスカレーション方法で、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、AssetCenterServer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を評価します。 その他のアクションは、チケットの割り当てが変った場合、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。

#### ヘルプデスク管理の例

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業務を分担する 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業務の分担方法は変ります。 選択された業務の分担方法は、AssetCenter 管理者がヘルプデスクチームの各メンバーにユー ザープロファイ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。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もあります。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もあります。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。

ヘルプデスク業務の例

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 メッセージおよび最新情報をチェックする

ヘルプデスクメンバーに業務を分担する

チームの構造とメンバーの能力に応じて、業務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。

章 1. ヘルプデスク管理の概要

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業務を担当します。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、必ずヘルプデスクチケットを作成します。

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。

+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、エスカレーション方 法、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。

#### ヘルプデスク管理の導入方法

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。

#### 表 1.1. ヘルプデスクの導入

作成する項目	後で関連付ける項目	注
サポートの対象となる資産のカテ ゴリおよび製品	問題のタイプ 重要度	
業務用カレンダー	エスカレーション方法 場所	
サポートの対象となる場所	ヘルプデスクグループ エスカレーション方法 重要度	
特に監視する必要のある資産	重要度	
ヘルプデスクチームの業務に対応 したユーザープロファイル	従業員 ヘルプデスクチームのメンバー	注)
ヘルプデスクチームのメンバー (部門と従業員のリスト)	ヘルプデスクグループ ヘルプデスクチケット エスカレーション方法で定義 されるアラーム	
契約	ヘルプデスクグループ	
優先してサポートする必要のある ユーザー	重要度	
ヘルプデスクチームの能力に対応 するヘルプデスクグループ	問題のタイプ エスカレーション方法 ヘルプデスクチケット 最新情報	
チケットの任意管理項目	ヘルプデスクチケット	
重要度	問題のタイプ エスカレーション方法 ヘルプデスクチケット	
知識ベース	意思決定ツリー	
意思決定ツリー		
問題のタイプ	ヘルプデスクチケット 意思決定ツリー 知識ベース	
アクション	エスカレーション方法	
エスカレーション方法	ヘルプデスクチケット	

注意

適切な権限を選択するために、次の要素を考慮に入れます : チケット、作業指示、ヘルプデ スクグループ、問題のタイプ、標準の解決法、チケットの履歴、最新情報、知識ベース、意思 決定ツリー、重要度、カレンダー、エスカレーション方法、メッセージ。

AssetCenter Serverを忘れずに設定、実行してください。また、メッセージシステムも設定してください。詳しくは、AssetCenterのマニュアル「リファレンスガイド:AssetCenterの管理および高度な使い方」の「メッセージの管理」の章を参照して下さい。

ヘルプデスク管理のカスタマイズについては、マニュアル「リファレンスガイド: AssetCenter の管理および高度な使い方」の「. iniファイル」の章を参照してください。

#### ヘルプデスク管理に関連するメニュー

ヘルプデスク管理で使用するメニューは次の通りです。

表 1.2. ヘルプデスク管理で使用するメニュー

メニュー	アクセスするテーブルまたは機能
[メンテナンス/ 作業指示]または [ヘルプデス ク/ 作業指示]	作業指示のテーブルを表示します。このテーブル は、作業指示のリストと詳細情報を含みます。
[ヘルプデスク/ 意思決定ツリー]	意思決定ツリーを表示します。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構 成されています。
[ヘルプデスク/ 知識ベース]	知識ベースを表示します。知識ベースは、問題とその解決法の情報が記載されたファイルの集まりです。
[ツール/ カレンダー]	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。
[ヘルプデスク/ チケット]	ヘルプデスクチケットのテーブルを表示します。
[ヘルプデスク/ 重要度]	重要度のテーブルを表示します。このテーブルは、 チケットに重要度を関連付けて、管理するために使 用されます。
[リポジトリー/ グループ]	ヘルプデスクグループのテーブルを表示します。こ のテーブルは、ヘルプデスク技術者のリストと、ヘ ルプデスクグループを含みます。
[ツール/ 最新情報]	最新情報のテーブルを表示します。このテーブルで は、ヘルプデスクグループに配信される最新情報を 表示、管理できます。
[ヘルプデスク/ 電話応答]	電話応答ツールを表示します。ヘルプデスク技術者 は、電話応答ツールを使って、電話に応答し、ヘル プデスクを作成または補足します。
[ヘルプデスク/ エスカレーション方法]	ヘルプデスクチケット処理のエスカレーション方法 のテーブルを表示します。
[ヘルプデスク/ 統計]	統計テーブルを表示します。このテーブルでは、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。
[ヘルプデスク/ コントロールパネル]	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] 以外のチケットのリストを表示しま す。
[ヘルプデスク/ 問題のタイプ]	問題のタイプを表示します。
[ツール/ オプション] メニューの [ヘルプデス ク] ノード	設定可能なヘルプデスクのオプションを表示しま す。
[ツール/ ツールバーのカスタマイズ] メニュー、 [ツール] タブページの [ヘルプデスク] カテゴ リ	ツールバーのカスタマイズ画面を表示します。
[リポジトリー/ 部門と従業員] メニュー、 [プ ロファイル] タブページ	このタブページは、ヘルプデスクチームのメンバー のユーザープロファイルのリストを含みます。

メニュー	アクセスするテーブルまたは機能
[ツール/ メッセージ]	エスカレーション方法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。
[ツール/ アクション]	エスカレーション方法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。
[ツール/ 管理/ ユーザープロファイル]	ヘルプデスクチームのメンバーに割り当てられた ユーザープロファイルのリストを含むテーブルを表 示します。
[ツール/ 管理/ ユーザー権限] (下記参照)	ヘルプデスクチームのメンバーのユーザー権限のリ ストを含むテーブルを表示します。
[ツール/ 管理/ アクセス制限]	<ul><li>ヘルプデスクチームのメンバーに課されたアクセス</li><li>制限</li></ul>
「ツール/ 最新情報マーキーの表示]	最新情報のマーキーを表示します。

#### 注意

次のテーブルを考慮に入れつつ、ヘルプデスクチームのメンバーのユーザー権限を定義してく ださい。

意思決定ツリー 知識ベース 業務用カレンダー ヘルプデスクチケットの任意管理項目 ヘルプデスクチケット 重要度 ヘルプデスクグループ 履歴 チケットの履歴 作業指示 グループ/従業員リンク 現在の最新情報/ヘルプデスクグループ間のリンク 現在の最新情報 重要度 エスカレーション方法 問題のタイプ チケットの任意管理項目値

次のテーブルにも注意してください : 部門と従業員、資産、製品、カテゴリ、場所、メッ セージ、契約

### 電話応答のシナリオ例

#### 概要

本節では、3つの実際ケースを例に挙げて、電話応答ツールの機能を説明します。これらの例は、電話応答の際によくある典型的な状況です。

最初の電話応答で問題が解決される場合

問題が既に報告されていた場合(ヘルプデスクチケットが既に作成済み)

問題を即時に解決できない場合(オープンチケットを作成する)

AssetCenterのデモ用データベースを使って、各シナリオの段階を追いながら下記の操作を行ってください。

シナリオ例をより効果的に活用するには、AssetCenter管理者としてデモ用データベースに接続することをお奨めします。

シナリオ1: 最初の電話応答で問題が解決される場合

ステップ1: ユーザーから依頼を受ける

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

ステップ2: ユーザーと共に問題を明確にする 以下の電話応答の画面でデータを入力します。 図 1.2. 電話応答の画面

	<u>- ロメ</u> チケット担当者:高梨 直
依頼主(2):         安西 博子         Q ≣ 」	解決
チケット: 「新規チケット	- 質問(2) ディスブレイの問題ですか?
資産: Compaq Deskpro 4000S (DKT00028 Q 重 ▼ タイブ: PC Q 重 ▼	▼ 「ヘルブ(H) □ 履歴(H)
	昭 ツリー®     〈 戻る 腔 ) 次へ W >       - 解決法(5)
	解決 タイトル □詳細(D) □ ま細(D)
エスカレーション: 幅学 フォルト(T日以内)     Q ■ エ       連絡先: 安西 博子     Q ■ エ	□ 拒否(U) 保存(S)
×T: D45-345-9808	₹
依頼内容を保存(A)     「「チケットをクローズ(Q)     (Q)     (Q	処理(P) (詳細を入力(Q) キャンセル

ステップ3: 問題の解決法を検索する

[説明]フィールド内にマウスカーソルを置いて情報を入力し始めると、電話応答画面の右半 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ーに質問します。
- <sup>2.</sup> 答を選択して、  $^{\land \land \ }$  ボタンを押します。
- 3. [解決法] 枠内に標準の解決法が表示されます。[詳細] チェックボックスをオンにして 提案された解決法を検討します。

ステップ4: 電話応答を終了する

標準の解決法が既存する場合 :

標準の解決法を選択して <sup>選択©</sup> 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。 電話応答の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。 標準の解決法がない場合:

[説明] フィールド内に問題とその解決法を記述し、画面左下にある ダチケットをクローズの ボタ

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: ユーザーから依頼を受ける [ヘルプデスク/ 電話応答] メニューまたは [F2] キーを使って電話応答ツールを表示しま す。

ステップ2: ユーザーと共に問題を明確にする 電話応答の画面で以下のデータを入力します。

図 1.3. 電話応対の画面

🌠 応答:ヘルプデス	.クチケットNo.TI	ICK000017					_	
チケットTIC	K000017	00:01	:00		チケッ	ト担当者:高	梨 真	
依頼主( <u>C</u> ):			থ≣≭	チケットの	〕説明			
チケット: 🎞	ICK000017 (P	C - 起動しない): Cc C	<b>₹</b> ≣ <b>×</b> 🏷					<u>^</u>
┌既存のチケット―				2001/06/01	15-51-10 A	 dm.in		
資産:	Compaq Des	kpro 4000S (DKT00028	<sup>3</sup> <b>♀</b> ≣ ≠	コンピュータ	は起動します	ローー 11日 -	が声しましたかく	,
タイプ:	PC - 起動し:	สมา	<b>Q</b> ≣ <b>⊻</b>	いいえ	1. DA OCOM	16.878777171723	を更しまし/こ/ハ・:	
追加の説明( <u>A</u> ):								
			<b>_</b>					
エスカレーション:	標準デフォル	F(1日以内)	Q≣≖					
連絡先:	安西 博子		<b>Q</b> ≣ <b>±</b>					
אד:	045-345-98	08						
	1				1			
(低頼内容を)	保存(A) 🌆	チケットをクローズ (0)	<b>E</b>	処理( <u>P</u> )	🚺 👬	細を入力( <u>0</u> )…	キャンセ	zılı

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: 電話応答を終了する

問題を解決できない場合

 **依頼内容を保存(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<sup>ℚ</sup> 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

処理(P)...
 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。

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1: ユーザーからの電話に応答する [ヘルプデスク/ 電話応答] メニューまたは [F2] キーを使って電話応答ツールを表示しま す。

ステップ2: ユーザーと共に問題を明確にする 電話応答の画面で以下のデータを入力します。 図 1.4. 電話応答の画面

☆応答:ヘルブデスクチケット№.11CK000055    ・ チャット、TICK000055	<u>-ロメ</u>
(依頼主©):     山田 啓介     Q(目)	m m m m m m m m m m m m m m m m m m m
チケット: 新規チケット 資産: Hewlett Packard Laserjet 8000DN タイプ: レーザープリンタ 説明: うまく印刷できない	- 質問(Q) - 質問(Q) 小さい画面に何が表示されますか? マ レブ(H) 厂履歴(H) 紙詰まり
エスカレーション: 標準デフォルト(1日以内) 連絡先: 山田 啓介 メモ: 045-345-9805	CR     C
🧭 依頼内容を保存(A) 🌠 チケットをクローズ(Q) 💽	処理(P) 詳細を入力(Q) キャンセル

ステップ3: 問題の解決法を探す

[質問] 枠内の内容を読んでユーザーと共に問題を分析します。 [解決法] 枠内で標準の解決法が既存するかどうかを確認します。 この例では、電話応答時で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

☆ 値内容を保存(④)
 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、AssetCenterが問題のタイプに関連するヘルプデスクグループの責任者に メッセージを送って、自分のグループに新規チケットが割り当てられたことを通知します。ヘ ルプデスクグループの責任者は、チケット担当者に新規チケットを割り当てます (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)。 [ヘルプデスク/コントロールパネル] メニューを使って、チケット担当者が自分 自身にチケットを割り当てることも可能です。

電話応対の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 ケットのリストで電話応対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。

ユーザーが、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] タブページに履歴項目を作成し、 [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 ザー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。

# 章 2. ヘルプデスク管理に関連する 主要概念

本章では、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 最新情報

知識ベース

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
 エスカレーション方法
 問題記録で使うツール

電話応対ツール

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

### ヘルプデスクチケットの定義

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。

章 2. ヘルプデスク管理に関連する主要概念

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、電話応答ツール( [ヘルプデスク/電話応答ツール] メニューを使いま す。

電話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。

電話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。

#### 作業指示の定義

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、ユーザー 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、[製品] (SQL名: Product)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す。

#### 最新情報の定義

最新情報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。 これらの従業員は従業員グループに所属します。 原則として、最新情報は短い期間に関する情報です。 例: 「2002/02/10、11:00と12:00の間にサーバーXXXがダウンします。」

#### 知識ベースの定義

知識ベースは、問題とその解決法の情報が記載されたファイルの集まりです。 知識ベースを使うと、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 決法を見つける度に、これを知識ベースに追加していきます。 各知識ファイルは、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電話応答ツールが選択してくれます。 知識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。

#### 意思決定ツリーの定義

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の定義

ヘルプデスクグループを管理するには、[リポジトリー/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を構成されます。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は適用されません。

[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。

#### 問題のタイプの定義

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。

#### 重要度の定義

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 依頼主 問題となっている資産 資産の設置場所

#### 業務用カレンダーの定義

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 ルプデスチケットの処理期限を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。

#### エスカレーション方法の定義

エスカレーション方法は、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 レーション方法があります。

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。

エスカレーション方法は、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 ン方法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。

#### 電話応答ツールの定義

電話応答ツールは、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。「電話応答」という用語を一貫して用いますが、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、ユーザーが直接立ち寄って依頼をすることもあります。 電話応答ツールは、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。 問題依頼を容易にに記録できるように作られています。 次の手順で電話応答業務を行います。

- 1. 依頼主を確認します。
- 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の定義

ヘルプデスク管理者は、AssetCenterの1ユーザーで、AssetCenter管理者によりヘルプデスク を管理する権限を与えられています。この権限を与えるには、従業員の詳細画面の[プロファ イル] タブページで [ヘルプデスク管理者] (SQL名: bHDAdmin) チェックボックスをオンに 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。

### ~ルプデスクグループの責任者の定義

ヘルプデスクグループの責任者は、部門と従業員の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。

### チケット担当者の定義

チケット担当者はAssetCenterの1ユーザーで、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

# 章 3. 電話応答

本章では、AssetCenterの電話応答ツールの使用方法について説明します。電話応答ツールを起動する には、[ヘルプデスク/ 電話応答] メニューを選択するか、『ボタンまたは [F2] キーを使います。 電話応答ツールは、問題依頼を受ける従業員を段階を踏んで案内してていきます。「電話応答」という 用語を一貫して用いますが、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、ユーザー が直接立ち寄って依頼をすることもあります。

電話応答ツールは、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。 問題依頼を容易にに記録できるように作られています。

次の手順で電話応答業務を行います。

- 1. 依頼主を確認します。
- 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)。

### 電話応答業務のフローチャート

電話応答ツールは、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。 電話応答業務の全体像は次のフローチャートのようになっています。 図 3.1. 電話応答のフローチャート



### 電話応答ツールを起動する

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

電話応答画面が表示されていない場合、AssetCenterは電話応答画面を表示して電話応答 ツールを起動します。

電話応答画面が既に開いている時、実際にツールが使われていない場合、AssetCenterは電話応答ツールを起動します。

電話応答画面が既に開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 しい電話応答画面を開き、電話応答ツールを起動します。

### 電話応答ツール画面に情報を入力する

本節では、電話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。

電話応答画面の構成 情報を入力する 自動入力されるフィールド
電話応答画面の構成

電話応答画面は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

図 3.2. ステータスバー

チケットTICK000055 00:10:00 00:10:00 チケットの責任者:田中 俊夫

チケット番号

電話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。電話応答の終了時にチ 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、電話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。

インジケータの色の変化時間は、AssetCenterの「aam.ini」ファイルで設定できます(マニュ アル「リファレンスガイド:AssetCenterの管理および高度な使い方」の「.iniファイル」の章 参照)。デフォルト値は60秒、すなわち1色につき20秒です。

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。この更新時間は、AssetCenterの 「aam. ini」ファイルで設定できます(マニュアル「リファレンスガイド:AssetCenterの管理 および高度な使い方」の「. iniファイル」の章参照)。

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

[依頼主]

依頼主とは、ヘルプデスクに問い合わせて問題を通知する従業員を指します。

依頼主		
役職:	監査	2
部門:	<b>フ</b> ァイナンス 🛛 🔍	≣∎
所在地:	/横浜ビル/31階/024 - 事務所/ 🛛 🔾	≣∎
電話番号:	045-345-9805	
ファックス:	045-345-9801	
研修:	△カテゴリ	<u> </u>
		+
		-

図 3.3. 依頼主の連絡先

[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(依頼主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. [依頼主] 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。

ー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。

図 3.4. 依頼者のオープンチケット

チケット				
表示: 🕵依頼:	主のチケットは、	-プン)		-
△番号	▲資産		△連絡先 <u>+</u>	9
TICK000043	Compaq Deskp	ro 4000	安西博子	4
TICKUUUUST	Compaq Deskp	ro 4000	女四 博士	1
		<b>▲</b> ⊗	3/3	1
	-ゴン日: 2001,	/05/18 10:	08:51	- _
ス:	テータス: 割当河	斉		
Ř	· 除期限: 2001/	/05/21 18:	00:00	<b>_</b>
チケット	担当者:田中	俊夫	11	
i兑8月:	,		_	
 2001/05/18 10: コンピュータは起 Autoevery batを	 12:08 Admin 泉 動しますか?  a	 与信呼 れい マイルを変す	  軍し.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。

[依頼主のチケット(オープン)]: [全般]タブページの[連絡先](SQL名: Contact) フィールドの値と電話応答の画面の[依頼主]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]フィールドの値と電話応答の画面の[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。 [重要なチケット(オープン)]: [重要なチケット]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[重要なチケット](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、およびすべての重要なチケットをステータスに関係なく検索します。

ヘルプ領域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。

ヘルプ領域で希望するチケットを一度クリックすると、入力領域の[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。

図 3.5. 問題が発生した資産

資産		<b>B</b>
安西 博子		≣⊻
□ 主資産のみ		
ザー	青任者	2置場所接続▲▶
△資産タグ	▲メーカー	△モデル (製品) 🤇
😅 NIC000302	3Com	Fast Etherlink XI10/
DKT000283	Compaq	Deskpro 4000S
< UTL000320	Intel	Landesk Virus Protec
🚔 STR000284	Iomega	Zip Drive
	Microsoft	Windows NT Workstat
🔟 MO N000330	NEC	Multisync A500
•		•
		▲ <sup>(2)</sup> 6 / 6

ヘルプゾーンに 図 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。

[ユーザー] および [責任者] サブタブページ: 依頼主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: 依頼主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: 依頼主が使用する [特定ユーザー] タイプのソフト ウェアライセンスを検索します。

[ユーザー] 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、 [主資産のみ] 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。

図 3.6. 問題のタイプ



選択された資産のカテゴリおよびその従属カテゴリ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。

資産がカテゴリ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

成存570ットを補足している場合は、ヘルノクーンに次のような画面が表示されます(読み助 り専用)。 図 3.7. チケットの説明

チケットの説明	
 2001/05/18 10:12:08 Admin 著信呼 コンビュータは起動しますか? はい Autoexex.batおよびConfig.sysファイルを変更しましたか? いいえ	*
 2001/05/18 10:12:29 Admin 著信呼	
	-

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。

図 3.8. 解決画面

解決 (質問の)	
コンピュータは起動しますか?	A
▲	<u>_</u>
いいえ はい	
<b>給 ツリー®</b> < 戻る®	(大へ)()>
解決法(2)	
解決 タイトル 🔺	□詳細( <u>D</u> )
♀ すべての接続を点検して… コンビュ ♀ メンテナンス業者に連絡… PCの故!	□ 拒否(J)
♀ モニタの電源が入ってい… ブランク値 ♀ これらのファイルをq:¥bac… Autoexe	保存( <u>S</u> )
♀ ディスケットを使ってブート デフラグⅠ・	選択( <u>C</u> )

[質問]

### [ツリー] ボタン

モッリー® 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。

図 3.9. 意思決定ツリー



ツリーのノードを1つ選択して<sup>アクセス(4)</sup> 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。

### [解決法]

ヘルプゾーンの[解決法]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、知識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法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法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法も表示されます。

[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方法を選択します。

図 3.10. エスカレーション方法のリスト

エスカレーション方法		
△タイトル ▲ 重要度「低」(1週間以内)		
	_ ⊗	1/1

自動選択されたエスカレーション方法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方法の中から、適切な方法を選択できます。

#### 重要項目

エスカレーション方法の作成は管理者の管轄であるので、電話応答者が電話応答画面の[エス カレーション]フィールドで、直接エスカレーション方法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。
- AssetCenterのデータベースエンジンがOracle for WorkGroupsである場合、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。

注意

データベースエンジンがOracle for WorkGroupsでない場合は、契約は検索条件に含まれま せん。

- グループがみつからない場合は、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。

[依頼主] フィールドの自動入力

[依頼主]フィールドが空欄のままで、[資産]フィールドに値を入力したり変更したりする と、[依頼主]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[依頼主]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で、[依頼主]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[依頼主]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で、[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電話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。

電話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

エスカレーション方法を決定する

- ー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方法を選択します。
- 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方法を検索します(エ スカレーション方法の詳細画面の[選択]タブページにある[重要度]サブタブページ)。
- 上記の方法で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 ション方法の詳細画面の[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方法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方法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。

# 電話応答を終了する

次のような方法で電話応答を終了します。

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	ノまたは (保存(S)) ボタンをクリック~	する。
依頼内容を保存(A)	ボタン、 <sup>「チケットをクローズ®」</sup> ボタン、	処理(P)     ボタン、もしくは
詳細を入力(Q)…	ボタンをクリックする。	

どの方法を用いても、電話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。

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	[終了]タブ~ [解決](SQL 名 : Solution)	ページ [診断] (SQL名 : StandardSol)	[クローズ 日](SQL名 : dtEnd)
2740(0)	「カローブ	電話さ次の両面 入力	フィールド	フィールド	フィールド
∑盖抓(匹)	F]	电品心各の画面、八万 ゾーンの[説明]フィー ルド	の質問と答	解(人伝の)載 別子と内容	
チケットをクローズ(Q)	[クローズ ド]	電話応答の画面、入力 ゾーンの[説明]フィー ルド			クローズ日
保存(2)	<ul><li>[割当済]、</li><li>[進行中]、</li><li>または [割</li><li>当待ち]</li></ul>	電話応答の画面、入力 ゾーンの[説明]フィー ルド+ヘルプゾーンの質問 と答え			
依頼内容を保存(A)             ま             たは	[割当済] 、 [進行中] 、 または [割 当待ち]	電話応答の画面、入力 ゾーンの[説明]フィー ルド			
₩ 処理(P)	[進行中] (電話応答者 が[担当者] (SQL名 : Assignee))	電話応答の画面、入力 ゾーンの[説明]フィー ルド			

### 表 3.1. 電話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

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

選択(2) ボタンをクリックして、選択した解決方法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。電話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] メニューを選択して、この番号のついたチケットを見つけられます。

電話応答時に画面右に表示される解決法を用いずに問題を解決した場合

**愛** チケットをクローズの ボタンをクリックして、知識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。電話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るます。 [ヘルプデスク/チケット] メニューを選択して、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

電話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. (#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。電話応答 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] メニューを選択して、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、電話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 電話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. <u>「 (依頼内容を保存()</u> 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。
  - チケットの詳細画面は表示されません。電話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るます。[ヘルプデスク/チケット]メニューを選択して、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

電話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。



上記のどちらのボタンを選択しても :

電話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。

🎦 <sup>処理(P)…</sup> ボ	タンと 🥂	詳細を入力( <u>O</u> )	ボタンの違いは次の通りです。
-----------------------	-------	-------------------	----------------

### 注意

۲ 処理(<u>P</u>).. 電話応答者が ボタンを使えるのは、その権利を持つ場合(部署と従業員 のリストから電話応答者の詳細情報を表示して [プロファイル] 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 ک) 処理(<u>P</u>).. 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 依頼内容を保存(A) ボタンまたは 保存<sup>(2)</sup> ボタンを押して依頼を保存します。 すにけ 🚺 詳細を入力(<u>0</u>)... 電話応答者がチケットを選択して ボタンを押すと、チケットの詳細画面 処理(<u>P</u>)... にアクセスします。ただし、 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

電話応答者が **避 詳細を入力** 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電話応答者の詳細情報を表示して [プロファイル] タブページで確認)に限られます。これ以外の場合には、 **避 詳細を入力** ボタンは使用不可能です。

### 注:電話応答者の持つ権利

電話応答者が持つ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 [プロファイル] タブページ、 [プロファイル] (SQL名: Profile) フィールドで指定できます。

上記のタブページの [チケットのクローズ] (SQL名 : bHDCloseTickRight) チェックボッ クス、 [電話中に保存可能] (SQL名 : bHDSaveCallRight) チェックボックス、 [チケッ ト処理可能] (SQL名 : bHDProceedRight) チェックボックスを使います。

# 電話応答ツールで使うと便利なショートカットキー の一覧

電話応答画面で、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. 電話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へ 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] +-	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] +	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。
<u>e</u>	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

電話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。この更新時間は、AssetCenterの 「aam. ini」ファイルで変更できます(マニュアル「リファレンスガイド:AssetCenterの管理 および高度な使い方」の「.iniファイル」の章参照)。

# 章 4. ヘルプデスクグループの管理

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を構成されます。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、 [リポジトリー/ 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

ー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は適用されません。

[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: Emp1Group)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(電話応答の終了時またはチケットの直接作成時に関係な く)へルプデスクグループを自動的に提案します。この自動選択は次のように行われます。

- 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。
- AssetCenterのデータベースエンジンがOracle for WorkGroupsである場合、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。

注意

データベースエンジンがOracle for WorkGroupsでない場合、契約は検索条件に含まれません。

- グループがみつからない場合は、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。
- 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。
- 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。
- 次に、問題のタイプと担当場所を組み合わせて、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

Oracle for WorkGroupsを使用している場合は、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。

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、部門と従業員の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、[リポジ トリー/部門と従業員]メニューを選択して [プロファイル] タブページでユーザー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、このグループ宛ての最新 情報項目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、[リポジトリー/部門と従業員]メニューを選択して[プロファイル]タブページでユーザー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。

問題のタイプの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(Oracle for WorkGroupsを使用している場合のみ)に応じて、(電話応答時またはチケットの直接作成時 に)へ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。

# 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。

場所の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(Oracle for WorkGroupsを使用している場合のみ)に応じて、(電話応答時またはチケットの直接作成時 に)へ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。

## ヘルプデスクグループに関与する契約

警告

Oracle for WorkGroups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。

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 [メンテナンス]タイプの契約を選択します。

■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。 契約の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。

Oracle for WorkGroupsを使用している場合、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、(電話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。

# 章 5. 問題のタイプの管理

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、階層的に分類されています。「ヘルプデスク/ 問題

のタイプ]メニューを選択すると問題のタイプのリストが表示されます。 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。

# 問題のタイプのコードおよびホットキー

AssetCenterでの問題のタイプの入力作業を簡単にするために、各タイプに対応するコードまたはショートカットを設定できます。

設定するには、問題のタイプの詳細画面の [全般] タブページで、 [コード] (SQL名: Code) フィールドおよび [ホットキー] (SQL名: HotKey) フィールドを入力します。

コード

コードを設定すると、電話応答時またはチケットの詳細画面で問題のタイプをすばやく入力で きます。任意のアルファベットを用いてコードを設定できます。 このコードを使うことにより、問題のタイプの完全名を入力する手間が省け、また、ツリー内

を移動してタイプを検索する必要もなくなります。頻発する問題のタイプにこの機能を用いる

と特に便利です。コードを使用するにはAssetCenterを適切に設定する必要があります。

### チケットの詳細画面でコードを使用する

- 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. [特殊文字列] フィールドに「Code」で始まる値を入力します。

### 電話応答時にコードを使用する

「aam. ini」ファイルを変更します。詳しくは、マニュアル「リファレンスガイド: AssetCenter の管理および高度な使い方」の「. iniファイル」の章を参照してください。

### ホットキー

ホットキーを使うと、電話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。

## 問題のタイプの重要度

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。

次の方法で問題のタイプと重要度を関連付けます。

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、および資産の使用者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、電話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。

# 問題のタイプと資産のカテゴリとの関係

問題のタイプの詳細画面の [全般] タブページで [カテゴリ] (SQL名: Category) フィール ドを入力すると、問題のタイプを資産のカテゴリに関連付けられます。 電話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、電話応答ツールは資産の カテゴリに関連付けられた問題のタイプのみを表示します。 資産の1カテゴリ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つの資産のカテゴリ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(電話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。
- AssetCenterのデータベースエンジンがOracle for WorkGroupsである場合、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。

注意

データベースエンジンがOracle for WorkGroupsでない場合は、契約は検索条件に含まれま せん。

4. グループがみつからない場合は、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、グループの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。

# 章 6. ヘルプデスクチケットの管理

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、電話応答ツールを使います。

電話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。

電話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ーを適用する時 に比較演算子を使用できます。
例: [クローズドおよび検証済] > [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。

章 6. ヘルプデスクチケットの管理

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 👽 如-ズ ボタンを使って、 [属性] (SQL名 : Nature)が [ク ローズ] である作業項目を作成する場合

[解決]の画面で解決法を選択する場合

電話応答の画面で、 55 チケットをクローズ (2) 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、 [終了] 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 ザー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者が表示されます。

[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(電 話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Oracle for WorkGroupsである場合、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。

注意 データベースエンジンがOracle for WorkGroupsでない場合、契約は検索条件に含まれません。

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方法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方法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 エスカレーション方法がわかります。

### [重要度] (SQL名 : Severity)

電話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

電話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方法を選択しま 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方法を検索します (エスカレーション方法の詳細画面の[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 ン方法の詳細画面の[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方法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方法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。

エスカレーション方法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、エスカレーション方法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。
- <sup>2.</sup> 次に、 <sup>変更</sup> 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. <u>変更(M)</u> 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、 <u>変更</u>(M) 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。

■を使って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[メンテ ナンス/作業指示]メニューまたは[ヘルプデスク/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、[メンテナンス/作業指示]または[ヘルプデスク/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 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、または既存解決方法があるか、調べることがきます。

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方法を確認できます。

# 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作業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、 [終了] 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[着信呼]、[発信呼]、または[保留]と属性が指定された作業履歴の[説明] フィールドの値。作業履歴は、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

#### 作業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。

電話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、電話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、答えまたは解決法の履歴も入力されます。そのためには、電

話応答時またはチケットの詳細画面での入力時に [解決法] 枠の右にある 保存 ぶオタン 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。

[終了]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]と指定された作業履歴の[説明]フィールドの値が、自動的に追加されます。

作業履歴の詳細画面を使う

チケットに関連する作業履歴の詳細画面で、[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。

着信呼または発信呼の詳細画面の [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

🌮 著信呼	このボタンを押すと[作業履歴]タブページで、属性が[着信呼]の作業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。
	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 [着信呼] 作業履歴の情報が追加されます。
💕 発信呼	このボタンを押し、[作業]タブページで、属性が [発信呼]の作業履歴を追加しま 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。
	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 [発信呼] 作業履歴の情報が追加されます。
🖋 作業指示	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([メンテナ ンス/作業指示]メニュー、または[ヘルプデスク/作業指示]メニュー)で使用可 能です。
🚕 サブチケット	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。
◇ クローズ	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]タブページで、属性が[クローズ]の作業履歴が作成されます。また、[終了]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。
	[終了] 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。 「今般] 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。
🏑 割当	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。作業履歴は追加されません。
★割当解除	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。作業履歴は追加され ません。チケットのステータスが[割当待ち]に変ります。
18 保留	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]の作業履歴 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。
	[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。
③ 再開	このボタンを押し、保留チケットの処理を再開します。
	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。
💊 解決	このボタンを押し、知識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 <b>44</b> 0 を押して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、「電話応答」の章を参照してください。

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 [クローズドおよび検証済]
 に変ります。
 チケットがクローズされていない場合は、まずチケットの終了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 [クローズドおよび検証済] に変ります。

# 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、チケットに関する作業の履歴項目を含みま す。

チケットの詳細画面右に現れる **\* <sup>着信呼</sup>** ボタン、 **\*** <sup>発信呼</sup> ボタン、 **☆** <sup>クローズ</sup> ボタン、

<sup>8</sup> <sup>保留</sup> ボタンを使うと、作業の履歴項目が自動的に作成されます。

■ボタン、■ボタン、または ■ボタンを使って作業の履歴項目を追加、表示、変更または削除 します。

### 作業履歴の属性

作業履歴には次の種類があります。

[着信呼]: ユーザーからの電話依頼を記述します。ヘルプデスク技術者が、電話応答 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[着信呼]の作業履歴が作成さ れます。

[発信呼] : 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、ユーザーから処理 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、作業履歴に自動処理機能はリンクされ ません。

作業時間の計測

### 作業開始

作業履歴の詳細画面上部の[開始] (SQL名: dtStart)フィールドに、作業履歴の作成日時 が示されます。
電話応答時に作成された着信呼の作業履歴の場合は、電話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

# 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 情報をユーザー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

▶ 保留 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るます。保留 記録を確定すると、[作業履歴]タブページに[保留]作業記録の項目が作成されます。 [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。 図 6.1. [時間] タイプで指定された保留の終了

保留の終了-			
タイブ:	時間	<u>▼</u> 5日	•
期限:	2001/05/23 13:43:25		<u> </u>

[手動]タイプを選択すると、 **●** 周期 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方法に関連付けられていない限り、選択できません。

依頼主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などに、[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ー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

エスカレーション方法のアラームを保留する

[エスカレーション方法をすべて保留] (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。

[エスカレーション方法をすべて保留] (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経過していない 限り、エスカレーション方法の[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、

● 再開 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、エスカレーション方法の [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、次回の期限が過ぎた時 にアラームをトリガします。

[エスカレーション方法をすべて保留] (SQL名 : seSuspMode) チェックボックスがオフの 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]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 方法の[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、 ( 再開) 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 で 再開 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

[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、エスカレーション方法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、<mark>☞ エスカルーション方法をすべて保留</mark> 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 m 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)。

エスカレーション方法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。

エスカレーション方法を変更した場合

[解決予定期限]フィールドの右にあるボタンが E 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方法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方法の保留を変更した場合

[エスカレーション方法をすべて保留] (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 m 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。

[エスカレーション方法をすべて保留] (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。

▶ エスカレーション方法をすべて保留 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. **▶** エスカレーション方法をすべて保留 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。

エスカレーション方法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、エスカレーション方法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

チケットが実際に保留されていた時間が考慮されます。 エスカレーション方法の[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回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。 **ビ**エスルーション方法をすべて保留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 🔷 如-ズ 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. 🔷 如-ズ 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. <u><sup>1</sup> 追加①</u> ボタンを押してから、 <u><sup>変更</sup>(</u>) 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] タイプの作業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 [終了] 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。

解決画面で解決方法を選択してクローズする

解決画面で、 端板の 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方法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。

- 2. 電話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] に変ります。 電話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、電話応答画面の入力ゾーンの [説明] フィールドの値が入 カされます。 チケット詳細画面の [終了] 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法の識別子とP

[診断] (SQL名: StandardSol) フィールドに選択した解決法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。

電話応答画面の 55ヶトをケーズ ボタンを押してクローズする

電話応答画面で 「チケットをクローズ(2)」ボタンを押して、ヘルプ画面で提案された解決法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、 電話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 [終了] タブページにクローズ日、選択した標準の解決法 ([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 √ <sup>𝒴−𝑥</sup> ボタンを押して [𝓁ローズ] 作業記録を作成すると、次の [終 了] タブページのフィールドに値が自動入力されます。

章 6. ヘルプデスクチケットの管理

[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 [知識ベースに組み込み] (SQL名: bToInteg) チェックボックス。

### 注意

[知識ベースに組み込み] 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、[終了] タブページの [解決] (SQL名: Solution) フィールドにコピーさ れます。

<sup>適加①</sup> ボタンで [クローズ] 作業記録を確定した後に、チケットの [終了] タブページま たは終了記録の [クローズ] タブページどちらかで変更を加えても、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[終了]タブページにコピーさ れます。

# 章 7. 重要度の管理

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 依頼主 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 部門と従業員 場所 資産のカテゴリ

警告

資産、従業員、部門、資産のカテゴリ、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、または電 話応答ツールを使って作成する場合)。

電話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

重要度のついたカテゴリは、チケットの重要度決定の際に決定条件に含まれません。資産とカ テゴリは関連付けられているので、資産作成時にカテゴリ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方法を自動指定する

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 ション方法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。
- 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: 1SeverityLvl)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、部門、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。

 資産のカテゴリに重要度を指定することで、資産の作成時にカテゴリの重要度がその資産 に与えられます。

注意

カテゴリ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. エスカレーション方法に重要度を関連付けます。

# 章 8. エスカレーション方法の管理

本章では、AssetCenterでエスカレーション方法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/エスカレーション方法]メニューを選択すると、エスカレーション方法のリストを 表示できます。

エスカレーション方法は、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 ン方法があります。

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。

エスカレーション方法は、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方法 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。

### エスカレーション方法の概要

機能原則

エスカレーション方法を用いることで、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、解決法の実施、チケットの終了)

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方法が関連付けられます。

注意

作成されたエスカレーション方法には、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、必要ならトリガします。

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。

エスカレーション方法の使用例

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。

ー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ー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方法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方法を自動的に割り当て ます。次の情報に基づいて割当てを行います。

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方法を決定します。

- 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方法を検索します(エ スカレーション方法の詳細画面の[選択] タブページにある[重要度] サブタブページ)。
- 上記の方法で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 ション方法の詳細画面の[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方法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方法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方法を探知した場合は、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方法を選択するかを図 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方法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方法が定義されます。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方法を検索します(エス カレーション方法の詳細画面の[選択]タブページにある[重要度]サブタブページ)。 その結果、エスカレーション方法2とエスカレーション方法SMが検索されました。
- AssetCenterはこの2つのエスカレーション方法の中から、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方法を検索します(エスカレーション方法の詳細画面の[選 択]タブページにある[場所]サブタブページ)。その結果、エスカレーション方法SMが 選択されます。
- 図 8.2. エスカレーション方法の指定時における場所と重要度の役割



エスカレーション方法の作成手順

エスカレーション方法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方法を作成する必要はありません。エスカレーション 方法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方法がない場 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

エスカレーション方法には、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 カレーション方法の詳細画面の[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、エスカレーション方法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す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

エスカレーション方法の詳細画面の[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

名前:	割当
アクション:	HDAlarm:割当済 Q 클 또
-チケットのステータス -	
▶ 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 🗾
□ 割当済	
□ 進行中	AUBY

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、 [HDA1arm : 未割当] アクションをトリガします。

期限のタイプ

表 8.1. 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)
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、エスカレーション方法の詳細画面の[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

エスカレーション方法が業務用カレンダーに関連付けられている場合(エスカレーション方法 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方法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: [Action1]

エスカレーション方法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。

章 8. エスカレーション方法の管理

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方法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]

エスカレーション方法の解決期限は2日に設定されています。エスカレーション方法に関連付 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

エスカレーション方法の詳細画面の [遷移] 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。

このタブページには、チケットのステータスの一覧と、チケットがある一定のステータスになるとトリガされるアクションが含まれています。

例えば、チケットの詳細画面で 作成<sup>©</sup> ボタンまたは 変更<sup>®</sup> 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

例

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

エスカレーション方法の詳細画面の[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 ズタンまたは 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方法に自動的に関連付 ける時に使用する項目

エスカレーション方法の詳細画面の[選択]タブページで、チケットをエスカレーション方法 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方法に関連付けます。

適切なサブタブページをアクティブにして<sup>■</sup>ボタン、<sup>■</sup>ボタンまたは<sup>■</sup>ボタンを押して、エス カレーション方法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。

# 章 9. 知識ベースの管理

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

知識ベースは、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。

知識ベースを使うと、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、これを知識ベースに追加していきます。

各知識ファイルは、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電話応答ツールが選択してくれます。

知識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。

### 知識ベースの概要

知識ベースファイルは、問題とその解決策の情報を含むファイルの集まりです。

### 知識ベースファイルを使用する

知識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、電話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知識ベースファイルを表示します。問題を解決するために選 択した知識ベースファイルは、チケット詳細画面の[終了]タブページに入力されます。

### 問題のタイプ別に知識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知識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。

電話応答時や問題解決時に 💉 <sup>解決</sup> を押すと、チケットの問題のタイプに対応する知識ファ 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)。 知識ベースファイルを管理する

[識別子] (SQL名: Code) フィールドで知識ベースファイルに固有の識別子を指定すると、 次のような作業を行うことができます。

外部知識ベースと関連付ける際に、識別子はキーの役割を果たします。

# 章 10. 意思決定ツリーの管理

本章では、AssetCenterで意思決定ツ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。

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。

#### 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。

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。

### 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。

電話応答時: 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、電話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、 **※** <sup>解決</sup> 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、問題解決には用いません。

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] : 答と解決法
[ジャンプ] : 答とジャンプ先

章 10. 意思決定ツリーの管理

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。





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知識ベースの解決法を含みます。

[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

△質問文	△タイプ	+
ジャンプ	ジャンプ	·
白-コンピュータは起動しますか?	起点	
□-モニターの電源は入っていますか?	質問	
□□□□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	
白-Autoexex.batおよびConfig.sysファイルを変更しましたか?	質問	
— 解決	解決	
白ーデフラグを使いましたか?	質問	
——————————————————————————————————————	解決	
	解決	
皁−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.×を持っていますか?	質問	
——解決 <u>——解決 — — — — — — — — — — — — — — — — — —</u>	解決	_
□──Autoexex.batおよびConfig.sysファイルを変更しましたか?	質問	
	解決	
ローデフラグを使いましたか?	質問	
一般决	解决	
	解決	
E→MS Officeフロクラムの問題ですか?	質問	
	解决	
E-StockManフロクラムの問題ですか?	質問	
────────────────────────────────────	解决 472:5	_
	件)犬 毎 間	
E-MS-DUS 0.Xを持つていますが? 	月回 (名)(41)(	( 61 -
		01

図 10.2. 意思決定ツリーの例

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、電話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知識ベースの解決法を含みます。

[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。

♀ <sup>質問</sup> ボタンは、「質問」タイプのノードを追加します。

**9** <sup>解決</sup> ボタンは、 [解決] タイプのノードを追加します。

<u> <sup>••</sup> ジャンプ</sub> ボタンは、 [ジャンプ] タイプのノードを追加します。</u>

[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。

電話応答時: 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、電話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。

図 10.3. 意思決定ツリー内でのナビゲーション

解決		
- 質問(Q)		
لام میں میں میں میں میں میں میں میں میں می	は起動しますか?	<u>*</u>
□ヘルブ(出) □ 履歴(出)		_
いいえ はい		
1000 		
<u>略 ツリー®</u>	< 戻る(凹)	_次へ(№)>
- 解決法( <u>S</u> )		
解決	タイトル 🔺	□詳細( <u>D</u> )
<ul> <li></li></ul>	剣て… コンピュ 連絡… PCの故	□拒否(」)
<ul> <li>♀ モニタの電源か入っ</li> <li>♀ これらのファイルをゅう</li> <li>♀ ごれらのファイルをゅう</li> </ul>	てい… フランクビ ¥bac… Autoexe	保存( <u>S</u> )
	ノート テノラク/ •	222+0/01

[質問] 枠

[ツリー] ボタン

<sup>
名ッリー®</sup>
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。

図 10.4. 意思決定ツリー

〒 意思決定ツリー	<u>- 🗆 ×</u>
白-?コンビュータは起動しますか? 白-2011(ス・モニターの電源は入っていますか?)	閉じる( <u>C</u> )
□ - ? はい:コンピュータの電源ケーブルは接続していますか? - ? いいえ - ? はい	アクセス( <u>A</u> )
│ └ ♀ いいえ ├ - ♀ はい : Autoexex.batおよびConfig.sysファイルを変更しましたか? └ ♀ はい	
白ー <b>?</b> いいえ:デフラグを使いましたか? 一 ਊ はい — ਊ いいえ	

ツリーのノードを1つ選択して<sup>アクセス(4)</sup> ボタンを押すと、起点ノードを変更できます。これは、 ツリー内ですべてのブランチを通してナビゲーションしない場合に便利な機能です。

[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。

「解決法」枠

ヘルプゾーンの[解決法]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、知識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法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法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法も表示されます。

[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。

 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。電話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 <sup>※ 解決</sup> 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。  電話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。 電話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、選択した知識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 [終了] 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 [終了] タブページの [診断] (SQL名: StandardSol) フィールド に、選択した解決法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 [終了] タブページにクローズ日が入力されます。
- 電話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。電話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。

# 章 11. トラッキング機能

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の使用

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)。

使用するユーザー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、 **9** <del>5</del>ケット(D...) 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

ユーザーが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。

図 11.1. コントロールパネル画面の [グループ] タブページ

<b>ジ</b> ョントロールパネル							
🕵 グループ(G) 💈 技術者(T)							
グループが処理していない	チケッ	トのステー	·タス: 🖡	割当			- ¢
グループ	遅延	<1時間	く2時間	く3時間	<4時間	その他	
□- Π(合計)	4	0	0	0	0	3	
白- テクニカルサポート(合計)	4	0	0	0	0	3	
白- オフィスオートメーション(札幌)(合計)	4	0	0	0	0	3	
白- ハードウェアとネットワーク(合計)	4	0	0	0	0	3	
┃	4	0	0	0	0	3	
<u>.</u>							
<b>Q チ</b> ケット( <u>T</u> )						閉	10る( <u>©</u> )

[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す。 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

[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。
- [割当済] : チケット担当者に割当済みのチケットを検索します。
- [すべて] :割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。時間 間隔は、AssetCenterの「aam. ini>」ファイルで設定できます(マニュアル「リファレンスガ イド:AssetCenterの管理および高度な使い方」の「. iniファイル」の章参照)。

技術者別にチケットをトラッキングする

ユーザーが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。

図 11.2. コントロールパネル画面の [技術者] タブページ

(	אעב🕜	ロール	ペネル										<u>_     ×</u>
	<b>1</b>	グル	,ーブ( <u>G</u> )	Ø	技術	者(T)							
	未処理チケットの担当技術者が列								ערשי ק	ヽ <b>ードウェ</b> ア	'とネットワ	ーク	- 🗘
	技術者		遅延	<1時間	く2時間	<3時間	<4時間	その他					
	割当解	除	4	0	0	0	0	3					
	田中位	<b>£</b> 夫	0	0	0	0	0	1					
	٩	チケッ	ット( <u>T</u> )									6	閉じる( <u>C</u> )

[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。時間 間隔は、AssetCenterの「aam.ini」ファイルで設定できます(マニュアル「リファレンスガイ ド:AssetCenterの管理および高度な使い方」の「.iniファイル」の章参照)。

処理する必要のあるチケット

ユーザー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。

図 11.3. コントロールパネル画面の [処理] タブページ

<b>ジ</b> コントロールパネル							<u>- 0 ×</u>
🕵 グループ( <u>G</u> ) 💈 技術	者(工)	😰 処理	₽( <u>R</u> )				
割り当てられたチケット:			-				Ф
技術者	遅延	<1時間	く2時間	く3時間	く4時間	その他	
田中 俊夫	0	0	0	0	0	1	
•			1		1		۰.
技術者が未割当ののチケット:							
グループ	遅延	<1時間	<2時間	<3時間	<4時間	その他	-
□ Π (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	-
	13	10	10	10	10	13	•
<b>Q チ</b> ケット( <u>T</u> )						閉じ	(3( <u>C</u> )

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。時間の間隔は、AssetCenterの「aam. ini」ファイルで設定できます(マニュアル「リファレンスガイド: AssetCenterの管理および高度な使い方」の「. iniファイル」の章参照)。

# 統計テーブルの使用

[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った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す。 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

[ツール/ 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。

更新

[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。


October 17, 2001