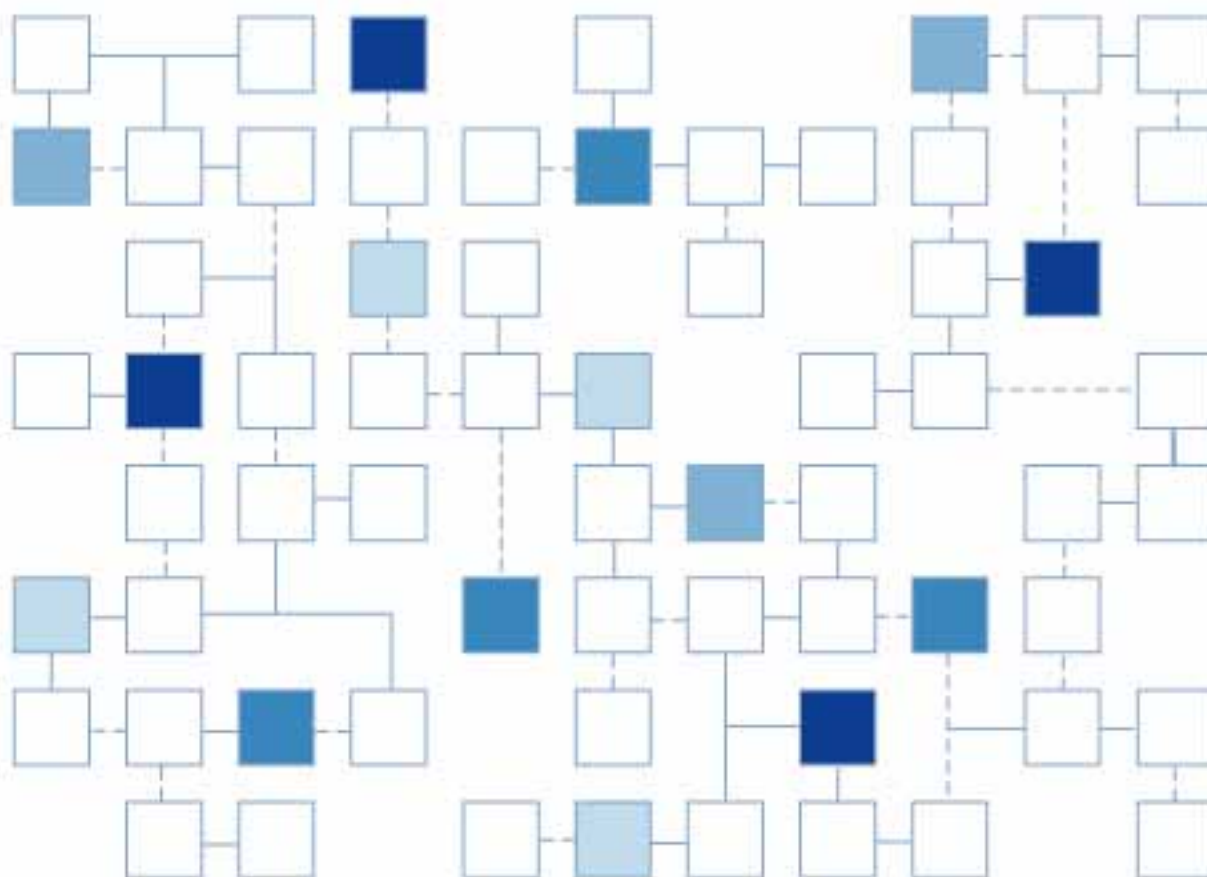




# ExtraView ユーザ・ガイド

## バージョン 4.3.4







ExtraView Corporation  
269 Mount Hermon Road, Suite 100  
Scotts Valley, CA 95066

電話: (831) 461-7100  
Fax: (831) 461-7104  
電子メール: [info@extraview.com](mailto:info@extraview.com)  
[www.extraview.com](http://www.extraview.com)  
© 2001 -2005 ExtraView Corporation  
All rights reserved

マニュアル名: ExtraView ユーザ・ガイド  
改訂年月日: October 10, 2005

[日本総代理店]  
株式会社東陽テクニカ  
ソフトウェア・ソリューション

電話: 03-3245-1248  
Fax: 03-3246-0645  
電子メール: [ss\\_support@toyo.co.jp](mailto:ss_support@toyo.co.jp)  
[www.toyo.co.jp/ss](http://www.toyo.co.jp/ss)

本書に含まれる情報、および本書に登場するソフトウェアは、予告なく変更されることがあります。本書に登場する URL およびその他の Web サイトも変更される場合があります。著作権に基づく権利を制限することなく、本書のいかなる部分も ExtraView Corporation から  
の書面による明示的な許可なく、複製、検索システムへの格納または導入、任意の形式または手段 (電子的、機械的な手段、コピー、録音、その他の手段) による、任意の目的での送信はできません。

本書に登場する対象物に対して、ExtraView Corporation が特許、特許申請、商標、商標登録申請、著作権またはその他の知的財産権を保有する場合があります。ExtraView Corporation から書面によるライセンス契約書が提供される場合を除いて、本書の提供により、これらの特許権、商標権、著作権またはその他の知的財産権が付与されることはありません。

本書に登場する実在の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標である場合があります。



## 本書について

---

『ExtraView ユーザーズ・ガイド』は、ExtraView のエンド・ユーザ（エンジニアリング・チームのメンバー、マネージャ、QA チームのメンバー、および顧客などの外部ユーザなど）に、ExtraView のエンド・ユーザ機能やその他の機能を理解して使用するための重要な資料を提供します。

本書では、ExtraView の設定および管理機能については、説明していません。設定および管理機能については、『ExtraView Administration Guide』で説明しています。

ExtraView は、ユーザ・インタフェースならびに ExtraView の操作を大幅に変更する機会を管理者に提供します。このため、ご使用のインストールによって外観が異なり、画面上のフィールド、レポートのフォーマット、およびルック・アンド・フィール（メニューの方向、ボタン、背景色など）が異なる場合があります。

さらに、このガイドでは ExtraView と共に実装する個々のアプリケーションについても説明します。ただし、それらの一部にユーザがアクセスできないよう管理者が設定していたり、別のアプリケーションを実装している可能性があります。このガイドで参照しているすべての画面イメージおよび使用方法は、管理者により変更されている場合があります。

このガイドで説明する ExtraView の実装を以下に示します。

- バグおよび障害の追跡
- カスタマー・サポート
- ヘルプデスク
- 機能要求
- ナレッジ・ベース

## 本書の構成

『ExtraView ユーザーズ・ガイド』は、次のような構成になっています。

### はじめに

ユーザ機能やその他の機能の表形式のリスト、プログラムを開始するために必要な情報、ExtraView を使って社内のさまざまなチームにまたがるプロセス、ワークフロー、およびプロジェクトを管理する方法を示すユーザ・シナリオのいくつかの例など、ExtraView 製品の概要を説明します。

<b>ホーム画面のオプション</b>	ExtraView のホーム画面を設定する手順とホーム・ページを使用してさまざまな ExtraView 機能にアクセスする手順を説明します。
<b>Issue ( 案件、問題 ) の追加</b>	新しい問題に関する固有のデータを入力し、問題を ExtraView のデータベースに追加する方法を説明します。これは、通常、トラッキング・プロセスの出発点となります。
<b>クエリおよびレポート</b>	ExtraView で提供されるさまざまなクエリおよびレポート機能を紹介し、レポートの作成方法とさまざまなファイル形式へのレポートのエクスポート方法を説明します。
<b>電子メール機能</b>	ExtraView の電子メール通知機能の動作の概要を説明し、ユーザの好みに応じた設定の方法を説明します。

## 表記規則

本書では、次のような特定の表記規則に従います。

- ExtraView 管理者が ExtraView でカスタマイズできる画面名を表す用語は、イタリックで示します。

ドロップダウン・リストから [製品] を選択します。

- ボタン、フィールド、リンク、タブ、またはリストの名前は太字で示します。

選択したら、[更新] ボタンをクリックします。

- 特定の結果を得るために複数の手順が必要な場合は、各手順を数字で表記します。

1. [編集] ボタンをクリックします。
2. ドロップダウン・リストから値を選択します。
3. [更新] ボタンをクリックします。





# 目次

---

はじめに.....	10
Issue .....	11
EXTRAVIEW の機能の特徴.....	11
EXTRAVIEW の使い方: ユース・ケース例.....	12
始める前に.....	19
画面解像度.....	20
サポートされているブラウザ.....	20
ブラウザの [戻る] ボタン.....	20
ブラウザで cookie を有効にする.....	21
JavaScript を有効にする.....	21
ブラウザ上での文字セット.....	22
EXTRAVIEW ユーザ・サインオン .....	23
ExtraView にサインオンする.....	23
ExtraView ユーザ・サインオフ .....	26
パスワードの失効.....	26
パスワードの変更.....	26
新規ユーザとして自己登録する.....	27
ExtraView から自動的にサインオフされる場合.....	28
<b>EXTRAVIEW ホーム・ページ .....</b>	<b>30</b>
ナビゲーション・バー.....	30
タイトル・バー .....	31
アカウント・オプション .....	31
ユーザの役割を変更する .....	34
エリアおよびプロジェクトを変更する.....	35
パーソナル電子メール関係者リストを編集する .....	36
サインオン・メッセージ.....	38
ナレッジベース .....	38
ホーム・ページ・レポート .....	39
<b>ISSUE の管理 .....</b>	<b>40</b>
標準のビジネス・エリア .....	40
フィールドに入力する.....	41
タブ・フィールド.....	41
リスト・フィールド.....	42
ポップアップ・リスト・フィールド .....	43
複数値リストフィールド .....	43
日付フィールド.....	43
ユーザ名フィールド.....	44
許容値リスト.....	47
テキスト・フィールド .....	47

コメント・フィールド.....	48
HTML フィールド.....	48
チェックボックス・フィールド.....	48
電子メール通知.....	49
リンク・フィールド.....	49
リピーティング・レコード・フィールド.....	49
ワークフロー・プロセスおよびステータス・フィールド.....	50
新しい ISSUE の追加.....	51
既存の ISSUE の編集.....	51
問題トラッキング・プロセス.....	52
必須フィールド.....	53
親子関係.....	53
フィールド許可.....	53
タブの選択.....	54
ワークフローのステータス変更ルール.....	56
リピーティング・レコード.....	59
関連する問題のグループの作成.....	60
ヘルプデスク・プロセス.....	61
資産の管理.....	61
ヘルプデスク issue の管理.....	62
カスタマー・サポート・プロセス.....	65
顧客とカスタマー・サポート issue.....	66
顧客の管理.....	66
カスタマー・サポート issue の管理.....	67
カスタマー・サポート・ワークフロー.....	70
機能要求プロセス.....	72
必須フィールド.....	73
親子関係.....	73
ナレッジベース.....	73
必須フィールド.....	74
ナレッジベースの管理.....	74
すべてのビジネス・エリアに共通な機能.....	75
既存の問題の複製.....	75
編集画面からの電子メールの送信.....	76
既存の issue の削除.....	78
issue の履歴の表示.....	78
添付ファイル.....	80
関係グループ.....	81
クイックリスト・レポートから関係グループを作成する.....	82
<b>電子メール通知機能.....</b>	<b>87</b>
ユーザ自身の更新の通知.....	87
電子メール形式の選択.....	88
自動電子メール作成を無効にする.....	90
CC メール.....	91

パーソナル電子メール関係者リストの編集.....	91
関係者リストからユーザ自身を削除する.....	92
カスタム電子メール.....	93
<b>クエリオよびレポート.....</b>	<b>95</b>
レポート・タイプ.....	96
クイックリスト・レポート.....	96
詳細レポート.....	97
列レポート.....	98
サマリ・レポート.....	101
グラフ.....	105
出力オプション.....	113
レポートの出力先.....	113
ページ単位のレコード.....	114
クエリ・オプション.....	114
クエリ・フィルタ.....	115
標準クエリ・モード.....	115
詳細クエリ・モード.....	116
無効なユーザの検索.....	118
パーソナル・レポート.....	119
公開レポート.....	119
レポート・フィルタの詳細.....	119
計算済みフィールド.....	119
日付フィールド.....	121
キーワード検索.....	122
ワイルドカード検索.....	123
複数値検索.....	123
複数 issue 番号の検索.....	123
null 値または値なしの検索.....	123
ユーザ名フィールドでの検索.....	123
レポートからの ISSUE の一括更新.....	124
拡張クエリ.....	126
レポート結果列のソート.....	128
セキュリティ許可およびレポート.....	129
リピーティング・レコード・フィールドを持つレポート.....	129
<b>EXTRAVIEW のヘルプ.....</b>	<b>130</b>
<b>付録 A – 日付マスク.....</b>	<b>131</b>
概要.....	131
ローカライズ可能な日付と時間の形式.....	131
カスタム日付マスク.....	132
<b>付録 B – HTML エリア・ユーティリティ.....</b>	<b>135</b>
<b>索引.....</b>	<b>137</b>

## はじめに

---

ExtraView は、製品およびサービスの問題の追跡、製品の要件の管理、チームのコミュニケーションの改善、主要なプロセスの効率の向上を必要とする企業向けに設計された Web ベースのビジネス・プロセス管理システムです。

本書では、事前設定の問題トラッキング・システムとしての ExtraView の使い方を説明します。管理機能についてはすべて『ExtraView アドミニストレーション・ガイド』で説明しています。本書では、エンドユーザの観点から ExtraView の使い方を説明しています。

ExtraView の標準配布版には、次に示す事前設定のソリューションが用意されています。これらの一部または全部を変更せずに使用したり、個々のソリューションの機能を変更したり、不必要な事前設定ソリューションを無効にしたりすることが可能です（管理者は、[管理]セクションの[セキュリティ権限の許可]機能を使用してこれを行います）。また、管理者はビジネス・エリアという新しい追跡システムを作成することができます。

- 問題トラッキング
- ナレッジベース
- カスタマー・サポート
- 機能要求
- ヘルプデスク

顧客および資産を管理する、追加のビジネス・エリアがこれらのアプリケーションをサポートしています。例えば、顧客は問題トラッキングエリアとカスタマー・サポート・エリアで使用され、資産はヘルプデスク・エリアで使用されます。

ExtraView は、世界中の機能チームを結んで、要求、不具合、カスタマ・サポートへの電話、トラブル・チケット、および拡張リクエストを収集して、使いやすい Web ベースのシステムに転送します。ExtraView は費用のかかるプログラミングや時間のかかる設定を必要とせずに、ワークフローとプロセスを表示し、強化します。

ExtraView の直感的な操作性と簡単なカスタマイズ機能により、開発者、エンジニア、品質保証担当者、およびその他のユーザは、費用がかかり、扱いにくく、統合の不十分な内部トラッキング・システムの実装と維持に時間を費やす代わりに、目下の製品開発上の問題の解決に専念することができます。

より効率を高めるための内部プロセスとワークフローを作成して維持するの

に加えて、ExtraView では顧客やパートナーに権限を与えることもできます。ExtraView を使えば、簡単に制限付きのデータ表示を提供できるため、顧客や他の外部ユーザが、社内の問題のセキュリティを侵害することなく、問題を提起して追跡し、解決策を確認できます。

## Issue

このガイドでは *issue* という用語がよく使用されます。issue は問題、障害、カスタマー・サポート・コール、ヘルプデスク記録、または ExtraView データベースに格納された他の任意の項目にすることができます。

## ExtraView の機能の特徴

問題のトラッキングとレポートは、ExtraView のユーザ機能の核心となる部分です。ExtraView の最も重要な問題トラッキングおよびレポート機能の一部を以下にご紹介します。ExtraView の管理者は一人一人のユーザがどの機能にアクセスできるかを正確に制御できるため、これらすべての機能が全ユーザに提供されるわけではないことに注意してください。

- シンプルで柔軟性に富み、カスタマイズ可能な Web ベースのインタフェース
- 問題、ユーザの役割、ユーザ、フィールド、ビジネス・ルール、レポート、および添付ファイルの無制限の拡張性
- 問題を複数の部分に分割して、個別に追跡する機能
- 関連する問題を単一の追跡エリア内で、または複数の追跡エリアにわたってグループ化する機能
- issue をグループ全体で一括更新する機能
- カスタム・コンテンツを含む自動電子メール通知
- 問題をスレッド化した電子メールによる議論
- 問題の発生から終息までの間に、入力した問題に対してビジネス・ルールとプロセスを適用する機能
- ユーザにケースおよび特定のイベントの変更を通知する動的関係者リスト
- 単純なフィルタまたは複雑なフィルタによりクエリを実行する機能
- 任意の Web ブラウザからカスタム統計とサマリ・レポートを作成し、

HTML、MS Word、MS Excel またはテキストにエクスポートする機能

- ステータス、製品、およびリピーティング・レコード（製品の個別のリリースであることが多い）に基づくデータ結果のグラフ作成
- 分析、統計、サマリ、および問題変更の履歴レポートによる、すべての更新とワークフローの変遷についての詳細な監査証跡
- ケースを特定のユーザ・グループ内だけで使用したり、より大きなコミュニティに公開したりする機能
- 組み込みのナレッジベース
- 事前定義のフォームを使った簡単なデータ入力
- システム全体で使用できるレポートや個人で使用するためのレポートを設計する機能を含む、任意のドリルダウン・レベルの詳細なレポート
- フィルタ分けしたデータを顧客と共有する機能

## ExtraView の使い方: ユース・ケース例

ドキュメントでは、どちらかという製品機能を淡々と説明するだけに終わりがちです。ExtraView は本質的に動的でコラボレーティブな製品であるため、この製品が企業全体でどれほど効率を改善するかを理解するには、例を見ていただくのが一番良いでしょう。この例では問題トラッキングを利用していますが、基本原則は ExtraView ソフトウェアの他のすべての実装タイプにも通用します。

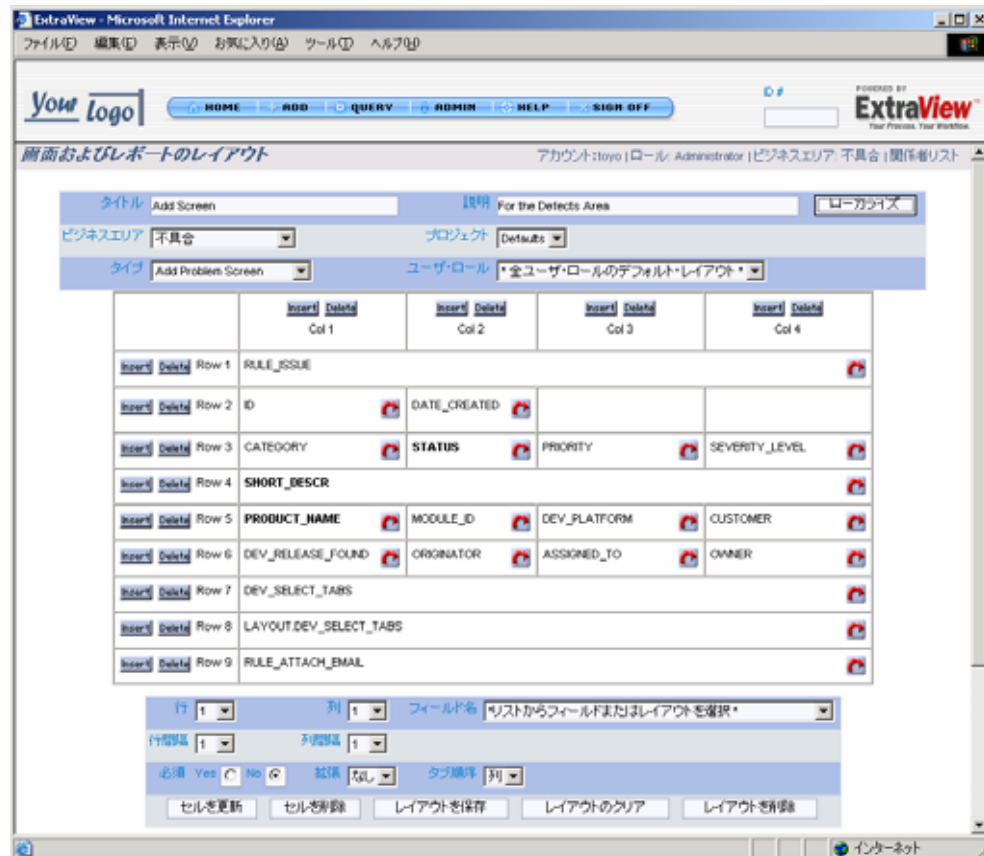
### 登場人物の説明

メアリ・ブラウン.....	Superior Software Corp の IT マネージャ
サリー・ハント.....	Superior Software Corp の QA マネージャ
ビル・スミス.....	Superior Software Corp の開発エンジニア
グレッグ・ゴールドバーグ .....	Superior Software Corp のエンジニアリン グ・マネージャ
ジミー・ダンカン.....	Superior Software Corp のマーケティング グ・マネージャ
.....	
ジョン・カスタマ.....	ABC Software の顧客

### 実装段階

Superior Software Corp は、商業ライセンス用製品を開発しており、社内ユーザ（QA、開発、マーケティングなど）と外部ユーザ（顧客など）の両方からの問題を追跡するために ExtraView を導入しています。ExtraView のライセンスを取得した後、IT 部門のメアリ・ブラウンは ExtraView Corporation のテクニカル・サポート・チームと共同で ExtraView を ABC Company のカスタマイズ要件に合うように構成しています。ExtraView チームは、レイアウト

トおよび画面エディタを使用して [Issueを追加] 画面、[Issueを編集] 画面、[検索/レポート] 画面、および多数のカスタム・レポート・レイアウトを作成するようにメアリをトレーニングしています。さらに、メアリは ExtraView 内でワークフローを作成して管理する方法についてのトレーニングも受けています。



レイアウトおよび画面レポート・エディタ

また、ExtraView を構成した後、メアリは特定のフィールドおよびボタンに [ユーザの役割] 権限を割り当て、画面のリストに会社固有のメタデータを入れ、フィールド名を ABC Company の用語に合わせて変更します。これが終わると、メアリは ABC Company の全ユーザを ExtraView システムに追加します。これ以降、新規フィールドまたは新規リストを追加する必要があるたびに、ジェーンはわずか数分で追加作業を完了できます。

初期構成の後、メアリは ExtraView の全ユーザに電子メールを送信して、各ユーザのユーザ名とパスワードを通知します。メアリはまた、ExtraView のサインオン画面で [User Self Registration] リンクをクリックして必要な情報を入力して自己登録できることをこれらのユーザ以外の新規ユーザにも通知します。

ABC Company は製品開発のライフサイクルで流動的な段階にあるため、テ

ストする機能が多数あり、また解決しなければならない問題も多くあります。このため、ユーザ名とパスワードを配布したらすぐに問題のトラッキングが始まります。

### ExtraView の使用

Superior Software Corp の品質保証マネージャのサリー・ハントは、新機能のテストおよび問題の解決を担当しています。彼女は、該当する情報を入力して、見つけた問題を 1 つずつ ExtraView に追加し、新しい問題のステータスを [新規] に設定します。サリーは、これらの *新しい* 問題をすべて開発マネージャのグレッグ・ゴールドバーグに割り当てます。

サリーは、テスト中にソフトウェア内の問題に気づくと、すぐにその問題を ExtraView に追加して、自動的に生成される ID 番号 12345 でグレッグに優先度 1 の問題として割り当てます。問題をチームの 1 人に [オープン] ステータスで通知して修正させるのはグレッグの責任です。彼は、問題を開発エンジニアのビル・スミスに割り当てます。

ビルは朝、仕事に取りかかるときに、ExtraView にサインオンして、ExtraView ホーム・ページ上の作業キューを見て、問題を見つけるか、または電子メールの受信ボックスで自分に割り当てられた新しい問題を見ます。ビルのホーム・ページは [製品] と [ステータス] で構成され、彼が見つけた問題と彼に割り当てられた問題で構成されています。ビルはすぐに [オープン] ステータス・フォルダをクリックして、自分に割り当てられた最新の問題を見ます。彼は、これらのステータスが [オープン] の問題にざっと目を通し、キューの中の優先度 1 の問題 (ID 番号 12345) だけを処理することに決めます。彼は問題のタイトルを読み、続いて問題の説明を読んでから、選択されたピック・リスト項目を見ます。ビルは、ソフトウェアのソース・コードで問題の修正を開始します。



ExtraView - Microsoft Internet Explorer

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

Your Logo | HOME ADD QUERY ADMIN HELP SIGN OFF | D# [ ] | POWERED BY ExtraView

ExtraView ホーム | アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア: 不具合 | 関係者リスト

---

Resources & Documentation

ExtraView Your Process. Your Motivation

Quick Start | Getting Started | Troubleshooting | Support | Contact Us

---

ExtraView へようこそ, Bill Smith  
2005年6月20日 (金曜日) 13時26分39秒 PDT

---

My Open Issues

D#	製品名	モジュール	最終修正日	優先度	重要度	タイトル
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10219 Tracker Enterprise		2005/04/13	P 1	低	Idofedhdtdf
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10209 Tracker Life Enterprise	Installation	2005/01/08	P 2	低	If you return from the Admin screen to the Home Page, the log file shows an unhandled exception.
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10208 Tracker Enterprise	Processor	2005/01/05	P 2	低	Nova Computing report an extra message when adding a record
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10205 Tracker Enterprise	API	2005/01/08	P 2	中	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10203 Tracker Enterprise	Processor	2005/01/08	P 2	中	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10207 Tracker Enterprise	GUI	2005/01/07	P 3	低	Customer reports seeing duplicate messages after adding a new record
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10165 Tracker Enterprise	GUI	2005/01/08	P 3	高	There is a program exception in the environment named /sup_test, in the reports module, when running the report named "List all Customer Issues"
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10218 Tracker Enterprise		2005/04/12			添付ファイルは削除できるか
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>	10215 Tracker		2005/03/06			test

9 の 9 へのレコード ↓

---

Summary by Status

ステータス	件数
オープン	0
新規	31
デュプリケー	15
クローズ	53

---

Assigned to you

担当者	製品名	ステータス	合計
Bill Smith	Tracker	-	2
	Tracker Enterprise	オープン	2
		クローズ	1
		-	2
	Tracker Life	-	3
<b>合計</b>			<b>10</b>
<b>総計</b>			<b>10</b>

---

Copyright © ExtraView Corporation 1999 - 2005. All rights reserved.  
Superior Software Corp. にライセンス済み  
環境 - バージョン languagemaster - Data 4.3.2  
Report problems and request enhancements at the [ExtraView support site](#)

インターネット

[ExtraView ホーム] 画面の例

コードを変更した後、Bill は Issue 番号 12345 を修正したと考えます。彼は ExtraView に戻り、ホーム・ページのキューの [オープン] フォルダをクリックし、続いて、ID 番号 12345 の横の [編集] ボタンをクリックします。彼は、ステータスを [オープン] から [修正済み] に変更して、コメントを追加して、修正内容を説明する他のフィールドの入力を完了して、問題を更新します。サリーは問題の作成者だったので、電子メールで簡単な問題解決の通知を受け取ります。

電子メールを受け取ると、サリーは電子メールの [編集] ボタンをクリックして、解決策を調べます。サリーがユーザ名とパスワードを入力すると、ExtraView およびこの特定の問題へのアクセスを許可されます。次にビルはコメントを読み、解決策をテストして、修正を確認します。

The screenshot shows the 'Issue Summary Edit' page in ExtraView. The page title is 'Issue サマリーを編集'. The issue ID is 10321, created on 2005/04/27, and last updated by SCM Daemon on 2005/04/27. The status is '新規' (New) and the priority is 'P1'. The title is 'new java file changes'. The product is 'Tracker', the module is 'なし' (None), the platform is 'なし' (None), and the version is 'なし' (None). The author is 'SCM Daemon', the assignee is 'なし' (None), the owner is 'なし' (None), and the privacy is 'Private'. The solution is 'なし' (None). There are tabs for '詳細' (Details), 'コメント' (Comments), 'テストケース' (Test Cases), '関連するIssue' (Related Issues), 'リリースの修正履歴' (Release History), 'リリースコード管理' (Release Management), and 'リリースノート' (Release Notes). A '添付と通知' (Attachments and Notifications) section includes a table for adding files and a notification checkbox for email generation.

ExtraView の [編集] 画面

一方で、ジミー・ダンカンも Issue 番号 12345 に関する電子メール通知を受け取りました。ビルは以前に、選択したモジュールがグラフィカル・ユーザ・インタフェース (GUI) の操作性に関連するあらゆる問題の関係者リストに自分を自動的に加えてくれるようにサリーに頼んでいました。ビルの修正コメントを読み、サリーの確認を見てから、ジミーは修正が技術的なレベルでは機能するが、マーケティングからの操作性の要求の1つに答えていないという自分のコメントを追加します。ビルのコメントを強調表示した電子メール通知を受け取ると、サリーは問題のステータスを [オープン] に戻して、ビルがさらに開発するように修正をビルに割り当てます。

このサイクル、またはこれと同様のサイクルが、サリーが問題をクローズするまで続きます。

## 顧客のインタフェース

サリーが ExtraView のさまざまなユーザの役割の画面レイアウトを設定したときに、彼女はユーザの役割「顧客」の [追加]、[編集] および [検索] 画面に特に注意を払いました。サリーは、顧客が [カテゴリ]、[製品]、[モジュール]、[重要度]、[発見されたリリース] および [説明] のフィールドにだけアクセス権を持つように ExtraView の顧客部分を設計することに決め、検索機能を読み取り専用を設定することにより、顧客が問題を更新したりシステム内の他のフィールドを見たりできないようにしました。

サリーは、ABC Company の全顧客に電子メールを送って、新しい問題トラッキング/拡張リクエスト・システムについて知らせました。サリーからの電子メールは顧客に適切な URL を伝え、またユーザ・アカウントの作成方法とシステムの使い方を伝えました。

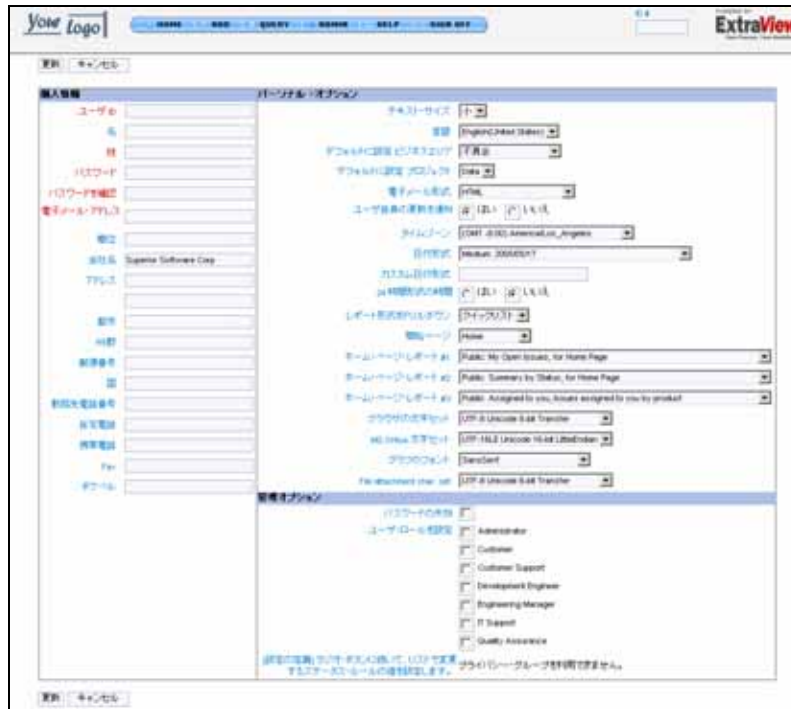
ABC Software のジョン・カスタマは、Superior Software Corp の製品を定期的に使っています。彼は、拡張リクエストを作成したいと考えています。顧客がトラッキング・システムにアクセス権を持っていることを知らせるサリーの電子メールを読んだ後、ジョンはジェーンから教わった ExtraView の URL をブラウザで入力し、[新規ユーザの登録はこちらをクリック] リンクをクリックします。ジョンは、個人情報をすべて入力し、パーソナル・オプションを選択して、[更新] ボタンをクリックします。これで、ジョンは、権限は制限されていますが、ExtraView ユーザとなりました。

### ExtraViewにIssueを追加する

The screenshot shows the 'Issue Information' form in ExtraView. The form is titled 'Issueインフォメーション' and is designed for a customer user. It includes the following fields and controls:

- カテゴリ**: A dropdown menu with '\*なし\*' selected.
- 重要度**: A dropdown menu with '\*なし\*' selected.
- タイトル**: A text input field.
- 製品名**: A dropdown menu with '\*なし\*' selected.
- モジュールID**: A dropdown menu with '\*なし\*' selected.
- 発見されたリリース**: A text input field.
- 作成者**: A text field containing 'toyo'.
- 説明**: A large text area with a vertical scrollbar and a small icon (possibly a plus sign) to the left.
- 添付ファイル**: A section with a table header containing '添付ファイル', 'Add', '説明', 'ファイル名', and 'サイズ'. Below the header is a button labeled 'データベースに追加' and another labeled 'クリア'.

顧客の [Issue を追加] 画面



[新規ユーザを追加] 画面

サインオンした後、ジョンは ExtraView メニュー・バーの [Issueを追加] ボタンをクリックします。彼は、[製品] ドロップダウン・リストから使用する製品の選択を続けます。次に、[ソフトウェアの拡張] という名前のカテゴリを選択し、[説明] フィールドに拡張のアイデアを入力します。ジョンは [更新] ボタンを押して、入力したばかりのリクエストを確認する電子メールの返事を受け取ります。

サリーは、顧客のリクエストを追跡するために、各製品の電子メール通知関係者リストを設定することをすでに決めています。ジミー・ダンカン、ジョン・カスタマが拡張リクエストを入力した製品の関係者リスト・グループのメンバーです。

ジミーは、ジョン・カスタマから送信された電子メールによる拡張リクエストを見て、すぐにそれが市場性の高い拡張であることに気づきます。ジミーは、まず電子メール通知の [編集] ボタンをクリックして、問題を更新します。彼は使用できる ExtraView フィールドのすべてにアクセス権を持っているため、ジョンのリクエストに、優先度 3、ステータス「オープン」、モジュール「GUI」と追加します。また、このリクエストをどのように実装するかという概要を示すコメントを追加します。ジョン・カスタマに問題を特定の開発者に割り当てる権限がない場合、ジミーはこの機会を利用して、新しい拡張リクエストをグレッグ・ゴールドバーグに割り当てます。

グレッグは、リクエストを「オープン」 issue として、ビル・スミスに割り

当てます。

ビルが次回自分のホーム・ページをチェックするか、または自分の電子メールを見ると、ジョン・カスタマから新しい未解決の問題、拡張リクエストが来ています。彼は問題のタイトルを読み、続いて問題の説明を読んでから、その問題用に入力されたピック・リスト項目を見ます。続いてビルは、新機能の導入を開始します。

ビルは新しい改善策を導入した後、問題に「修正済み」のマークを付けます。彼は ExtraView に戻り、ホーム・ページの [オープン] フォルダをクリックし、続いて問題の横の [編集] ボタンをクリックします。ビルはステータスを「オープン」から「修正済み」に変更し、機能の導入方法を説明するコメントを追加します。次に、テストするためにサリーの QA に割り当てます。ビルは問題を更新します。

この時点で、ジミー・ダンカン（製品関係者リストのメンバーの1人）とサリー・ハントの両方が問題解決策の通知を受け取ります。サリーは、さらに調べるために電子メールの [編集] ボタンをクリックします。サリーがユーザ名とパスワードを入力すると、ExtraView およびこの特定の問題へのアクセスを許可されます。彼女は、コメントをすべて読んで、新しい機能をチェックし、最後に問題がリクエストどおりに実装されていると判断します。サリーはそこで、ExtraView の [編集] 画面に戻り、ステータスを [クローズ] に変更します。問題が更新されるたびに、ジョン（作成者）、ビル（最初の担当者）、マイク（関係者リストのメンバー）、およびサリー（最終担当者）は、電子メール通知を受け取りました。

プロセスは会社によってすべて異なります。ExtraView の主な特性として、導入するどのようなプロセス、どのようなワークフロー用にも設定できるという点があります。

## 始める前に

ExtraView にサインオンする前に、多くの機能を正しく活用するために知っておかなければならないことがいくつかあります。

## 画面解像度

ExtraView を使用するモニタまたは画面の解像度は、1024 x 768 ピクセル以上でなければなりません。ExtraView は、これより低い解像度でもブラウザで動作しますが、必要以上に上下左右に画面をスクロールしなければならない可能性があります。ブラウザ内で表示するフォントのサイズは個人の好みで選択できます。

## サポートされているブラウザ

ExtraView は、Netscape Navigator と Internet Explorer の両方のサポートが保証されています。

- Netscape Navigator は、バージョン 4.7 および 7.x の使用がサポートされています。
- Internet Explorer は、5.5 以降のすべてのバージョンの使用がサポートされています。
- Mozilla Firefox は、バージョン 1.0 の使用がサポートされています。

これらのブラウザは、Windows 98、Windows ME、Windows XP、Windows NT バージョン 4、Windows 2000、Apple Macintosh、Linux、Solaris および UNIX の各プラットフォームでサポートされています。

Opera、Apple Safari、Firefox、Mozilla など、その他のブラウザでも問題はないと思われませんが、ExtraView ではすべてのソフトウェア・リリースで動作を確認しているわけではありません。ブラウザで問題が起きた場合は、ExtraView のサポート窓口まで電話または電子メールでお問い合わせください。

古いバージョンの Microsoft Word (バージョン 97) および Microsoft Excel (バージョン 97) へのレポートの出力は、ご使用のバージョンにマイクロソフト社からの最新のパッチが適用されていない場合はうまくいきません。

## ブラウザの [戻る] ボタン

ブラウザの [戻る] ボタンは、ExtraView 内では機能が制限されます。通常は、ExtraView のメニューに表示されるボタンによってのみページを移動できます。通常、[戻る] ボタンはホーム・ページとレポートなどの画面間で機能しますが、問題を挿入または更新するときは機能しません。

これは、ExtraView では常に情報の整合性を維持する必要があるためです。例えば、ExtraView の [Issueを追加] 画面上のボタンを押してデータベースに新しいレコードを追加し、次に [戻る] ボタンを押し、もう一度 [追加] ボタンを押すと、2 つのレコードが挿入されます。これは明らかに問題があります。同様に、レコードを更新するプロセスには、手順を実行した後にブラウザの [戻る] ボタンを押すと中断される可能性のあるワークフローが含まれる場合があります。

## ブラウザで cookie を有効にする

ほとんどのブラウザでは、デフォルト設定で cookie が有効になっています。しかし、cookie が有効になっていない場合は、ExtraView を使用するためには、cookie を有効にする必要があります。cookie が有効になっていない場合、ExtraView は警告を表示して、機能しません。ほとんどのブラウザは ExtraView で問題なく動作します。

### Internet Explorer で cookie を有効にするには

- ブラウザの [ツール] メニューから [インターネット オプション] を選択します。
- [セキュリティ] タブをクリックします。
- [レベルのカスタマイズ] ボタンをクリックします。
- [コンピュータに格納されている cookie を許可する] を有効に設定します。
- [セッション単位で cookie を許可する] を有効に設定します。
- 2 つの開いている画面で [OK] ボタンをクリックします。

### Netscape Navigator で cookie を有効にするには

- ブラウザの [編集] メニューから [設定] を選択します。
- 画面の左側で [詳細] をダブルクリックします。
- [Cookies] ボタンをクリックします。
- [Enable all Cookies] ラジオ・ボタンをクリックします。
- [OK] をクリックします。

## JavaScript を有効にする

ほとんどのブラウザでは、デフォルト設定で JavaScript が有効になっています。しかし、JavaScript が有効になっていない場合は、ExtraView を使用するために JavaScript を有効にする必要があります。JavaScript が有効になっ



ていない場合、ExtraView は警告を表示します。

### Internet Explorer で JavaScript を有効にするには

- ブラウザの [ツール] メニューから [インターネット オプション] を選択します。
- [セキュリティ] タブをクリックします。
- [カスタム レベル] ボタンをクリックします。
- スクリプトのオプションをすべて有効に設定します。
- 2つの開いている画面で [OK] ボタンをクリックします。

### Netscape Navigator で JavaScript を有効にするには

- ブラウザの [編集] メニューから [設定] を選択します。
- 画面の左側で [詳細] をクリックします。
- [Enable JavaScript] ボックスをクリックします。
- [OK] をクリックします。

## ブラウザ上での文字セット

ExtraViewは、組織を越えて異なるブラウザの中で入力された情報が互換性を持ち、ExtraViewサーバから一貫した様式で格納および検索が行えるよう、一貫して単一の文字セットで動作させなければなりません。これはアルファベットに基づいている言語ではあまり問題にはなりませんが、ユーザが日本語や中国語などのダブルバイト言語を使用するシステムを正しく構成する上で不可欠な要素です。

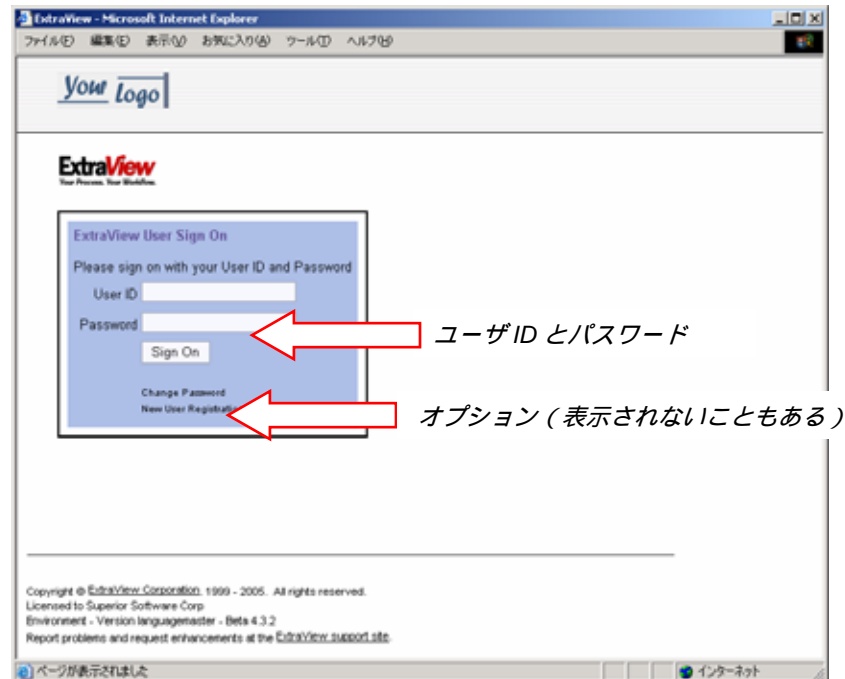
システム管理者が、インストール内で使用される文字セットを決定します。ほとんどの場合、これは汎用的ですべての言語をサポートする UTF-8 という文字セットに設定されます。ローカル・ブラウザがこの値に設定されているか確認してください。これを別の値に変更する必要がある場合は、管理者が連絡します。

**注:** 文字が正しく一貫して表示されるよう、HTTP\_CHARSET の値を UTF-8 に設定すること、またすべてのユーザが各自のブラウザの文字セットを UTF-8 にのみ設定することを強く推奨します。



## ExtraView ユーザ・サインオン

ExtraView はセキュリティ保護されています。ExtraView を使用する前に、ユーザはすべて有効なユーザ名とパスワードを入力してサインオンする必要があります。



[ExtraView ユーザ・サインオン] 画面

ExtraView には、管理者がユーザ名とパスワードを個々のユーザに割り当てたり、ユーザが自己登録（ユーザの自己登録については、後のセクションで説明します）できるようにする設定オプションがあります。このオプションを有効にすると、[ユーザサインオン] 画面に別の自己登録プロンプトが表示されます。

ExtraView の Web アドレス（管理者が提供）をブラウザに入力すると、ユーザ名とパスワードを指定の欄に入力するように求められます。ここで画面下のリンクをクリックして、パスワードを変更できます。無効なユーザ名またはパスワードを入力すると、もう一度入力するように求められます。

### ExtraView にサインオンする

- [ユーザ ID] フィールドにユーザ ID を入力します。
- [パスワード] フィールドにパスワードを入力します。

- [サインオン] ボタンを押すか、またはキーボード上の **Enter** キーを押すと、自分の [ExtraView ホーム] 画面が表示されます。

**注:** 会社でシングル・サインオンと呼ばれるメカニズムを使用している場合は、管理者から別のサインオン手順を指示される場合があります。

ExtraView - Microsoft Internet Explorer

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

Your Logo | HOME ADD QUERY ADMIN HELP SIGN OFF

ExtraView ホーム アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア: 不具合 | 関係者リスト

---

Resources & Documentation

ExtraView  
Your Process. Your Workflow.

インストールガイド  
アップグレードガイド  
カスタムガイド

---

ExtraViewへようこそ, Bill Smith  
2005年6月20日 (金曜日) 13時24分39秒 EDT

---

My Open Issues

ID #	製品名	モジュール	最終修正日	優先度	重要度	タイトル
View Edit 10219	Tracker Enterprise		2005.04.13	P 1		Idadsfdsdffsdff
View Edit 10209	Tracker Lite	Installation	2005.01.08	P 2	低	If you return from the Admin screen to the Home Page, the log file shows an unhandled exception
View Edit 10208	Tracker Enterprise	Processor	2005.01.05	P 2	低	Nova Computing report an extra message when adding a record
View Edit 10205	Tracker Enterprise	API	2005.01.08	P 2	中	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page
View Edit 10203	Tracker Enterprise	Processor	2005.01.08	P 2	中	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page
View Edit 10207	Tracker Enterprise	GUI	2005.01.07	P 3	低	Customer reports seeing duplicate messages after adding a new record
View Edit 10165	Tracker Enterprise	GUI	2005.01.08	P 3	高	There is a program exception in the environment named /sup_test, in the reports module, when running the report named "List all Customer Issues"
View Edit 10218	Tracker Enterprise		2005.04.12			添付ファイルは開くできません
View Edit 10215	Tracker Enterprise		2005.03.06			test

9の9へのレコード 1

---

Summary by Status

ステータス	件数
オープン	0
新規	31
デュプリケータ	15
クローズ	93

---

Assigned to you

担当者	製品名	ステータス	合計
Bill Smith	Tracker	-	2
	Tracker Enterprise	オープン	2
		クローズ	1
		-	2
	Tracker Lite	-	3
合計			10
総計			10

標準的なホーム・ページ

## ExtraView ユーザ・サインオフ

ExtraView のメイン・ナビゲーション・メニュー上の [Sign Off] ボタンをクリックすると、[ExtraView ユーザサインオン] 画面に戻ります。

ここで次のいずれかの操作ができます。

- 別のユーザ名とパスワードを使って ExtraView にサインオンする
- 同じユーザ名とパスワードを使って ExtraView にサインオンする
- 新規ユーザとして自己登録する（管理者がこのオプションを有効にしている場合）
- パスワードを変更する
- ブラウザで別の Web アドレスを表示し、ExtraView 環境から移動する

## パスワードの失効

管理者がパスワードの変更を求める場合があり、その場合、サインオンするときに古いパスワードと新しいパスワードの入力を求められます。

管理者が、設定した期限後にパスワードが自動的に失効するオプションを設定している場合もあります。この期限に達した場合も、古いパスワードと新しいパスワードの入力を求められます。

上のどちらの場合も、パスワードの変更後、システムにアクセスするためにパスワードを再入力する必要があります。

## パスワードの変更

上記のとおり、パスワードの変更を求められたり、あるいは単純にパスワードを定期的に変更したい場合があります。

- [ExtraView サインオン] 画面で [パスワードを変更] リンクをクリックします。
- [パスワードの変更] 画面で情報を入力します。
- [実行] ボタンをクリックします。

**Your Logo**

**Change Password**

User ID

Current password

New password

Confirm new password

Execute Cancel

---

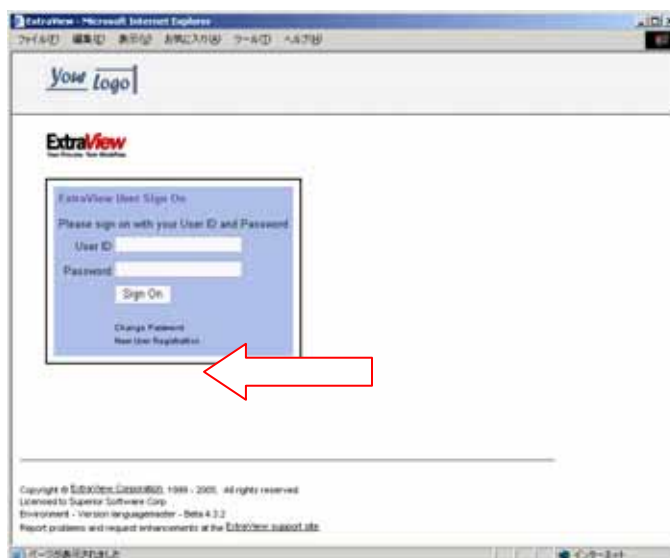
Copyright © ExtraView Corporation, 1999 - 2005. All rights reserved.  
 Licensed to Superior Software Corp.  
 Environment - Version languagemaster - Beta 4.3.2  
 Report problems and request enhancements at the [ExtraView support site](#).

[パスワードの変更] 画面

## 新規ユーザとして自己登録する

ExtraView を使用するために自己登録する必要があるのは、管理者がユーザ名とパスワードを割り当てていない場合だけです。管理者が自己登録オプションを無効にしている場合、画面にこのオプションは表示されません。ユーザとして自己登録すると、すぐに登録を確認する電子メールが管理者に送信されます。

- ブラウザに該当する URL を入力すると、[ExtraView サインオン] 画面が表示されます。
- 画面の下に、下の図に示す 2 つのリンクが表示されます。自己登録するには、2 番目のリンクをクリックします。



## [ExtraView サインオン] 画面

- 下の例のような画面に詳細な個人情報とパーソナル・オプションを入力します。

## [新しいユーザを追加] 画面

- 情報をすべて入力したら、[更新] ボタンをクリックします。

**注：**強調表示されたフィールド（通常、太字または別の色で表示）は必須ですが、他の情報は必要ではあるけれども、省略可能です。ご使用のインストールでどのフィールドの入力が任意で、どのフィールドが必須かは、管理者が決めます。有効な電子メール・アドレスを入力しないと、ExtraView の電子メール通知を受け取れないことに注意してください。

**注：**ExtraView で自己登録する場合、広範囲の権限を手に入れることはできません。管理者は通常、自己登録ユーザには最小限の量の情報の表示とアクセスしか許可しません。さらに高いレベルのアクセスが必要な場合は、管理者に相談してください。

## ExtraView から自動的にサインオフされる場合

ExtraView がユーザをサインオフする最も一般的な理由は、管理者が、ユーザがアイドル状態のままでサインオンしている時間に有効期限を設定してい

ることです。ユーザがこの期限を過ぎてもアイドル状態（ブラウザからサーバにリクエストやフォームをサブミットしない状態）の場合、ExtraView はもう一度サインオンしないと操作を許可しません。管理者がこの期限を設定する主な理由は、セキュリティを保護するためと、会社が購入した ExtraView のライセンスを最も効率的に使用するためです。これらのライセンスは、多くのユーザが共有できます。

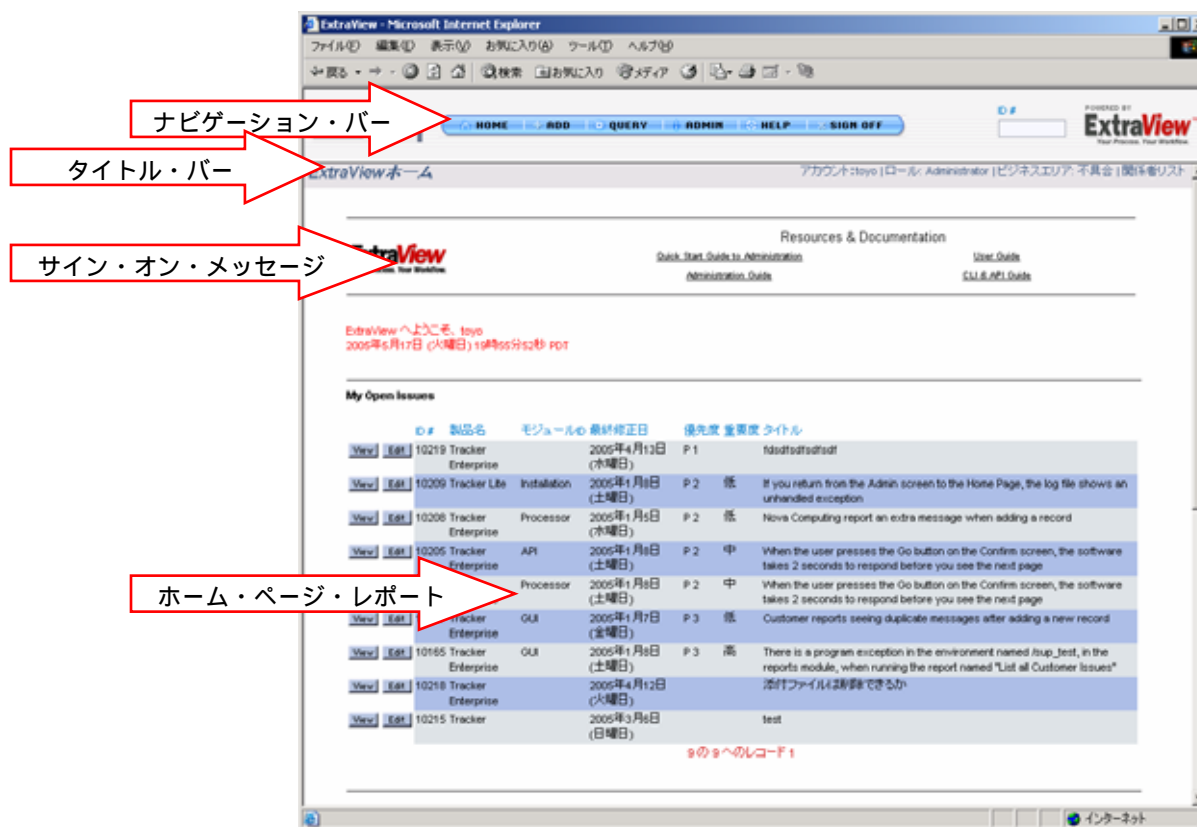
ExtraView がユーザを自動的にサインオフすると、管理者によって [Session expired or removed] という警告メッセージが表示され、続いてコードが表示されます。

警告コード	意味
RC1	参照されたセッションが存在しません。最も考えられる理由は、ユーザがシステム管理者が設定した時間よりも長くアイドル状態にあったためにシステムから自動的にサインオフされたことです。この状態は、ユーザが作業している最中に管理者がサーバを再起動することによっても起きる場合があります。
RC2	ブラウザによって返される cookie がサーバに保持されているセッションの cookie と一致しません。
RC3	フォアグラウンドでセッションの有効期限が切れしました。
RC4	セッションが管理者によって削除されました。
RC5	セッション中にユーザの IP アドレスが変更されました。これはシステム管理者によって許可されません。通常、ExtraView はセキュリティ目的で、ユーザの IP アドレスが一定であることを確認するチェックを実行します。ただし、ユーザの IP アドレスがなんらかの理由で自動的に変更されるネットワークにユーザが加入している場合は、このチェックを無効にできます。これは、VPN またはプロキシ・サーバ経由で会社のネットワークにアクセスする場合によくあります。

## EXTRAVIEW ホーム・ページ

ホーム・ページには、次のセクションが表示されます。

- ナビゲーション・バー – ExtraView の機能にアクセスするための主要オプション
- タイトル・バー – 適切な権限で、パーソナル・オプション、関係者リスト、ユーザの役割、およびビジネス・エリアへのアクセスを許可します。
- サインオン・メッセージ – システム管理者がユーザとのコミュニケーションに使うメッセージ・エリア。
- ホーム・ページ・レポート – 最大3つまでレポートを表示できます。



### ナビゲーション・バー

ExtraView のメイン・ナビゲーション・バーは、システム全体のほとんどの画面の左側または上部に表示されます。ここから、ExtraView の主な機能に簡単にアクセスできます。ユーザの役割のアクセス・レベルに応じて、ユー



は次のボタンにアクセスできます。



### ナビゲーション・バー

[Home]: ユーザのパーソナル・ホーム・ページ。

[Add]: ユーザが新しい問題をデータベースに入力できます。

[Search – Report] または [Query]: ユーザが既存の問題を検索してレポートできます。

[Admin] または [Administration]: 管理ユーザが ExtraView を組織全体のために構成できます。ExtraView のこのエリアにユーザとしてアクセスすることはできません。

[Help]: ユーザが ExtraView のオンライン・ヘルプ・システムにアクセスできます。

[Sign Off]: [Sign Off] ボタンをクリックすると、ログアウトして、ExtraView のサインオン画面に戻ります。

[ID#] や [Defect #] など: 参照したい問題の ID 番号がわかっている場合、メニューの選択ボックスに問題 ID を入力して Enter キーを押すか、またはマウスで [Go] ボタンをクリックすることができます。これを実行すると、ウィンドウに問題の詳細レポートが表示されます。ご使用のインストールで、管理者が [Go] ボタンが表示されるように設定していない場合があります。

**注:** ExtraView メニュー内のボタン名と ID の名前は、会社の用語に合わせて変更できます。管理者が好みに応じて、ExtraView のメニューを縦に表示するように選択することもできます。

### タイトル・バー

タイトル・バーから、以下のオプションにアクセスできます。システム管理者からこれらのオプションへのアクセスを許可されている必要があることに注意してください。

ExtraView ホーム

アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア: 不具合 | 関係者リスト

タイトル・バー

### アカウント・オプション

[アカウント:] リンクにより、[ユーザの詳細を変更] 画面に進み、次のオプションを変更できます。

### 個人情報

- 姓名
- パスワード
- 電子メールアドレス
- 職位
- 会社名および所在地
- 連絡先電話番号

ユーザ ID は変更できないことに注意してください。

### パーソナル・オプション

- ブラウザ内のテキスト・サイズ。表示用に「大」、「中」、「小」のフォントを選択できます。ほとんどのユーザは、「小」を選択します。
- 言語。このプロンプトが表示されたら、言語設定をリストで使用できる言語に変更できます。
- 
- 通知の電子メールの形式 – HTML、プレーン・テキスト（全文）、プレーン・テキスト（要約）、またはプレーン・テキスト（要旨）。
- ユーザ自身の更新の通知。このオプションで「no」を選択すると、自分が開始する変更の電子メール通知は自分には届きません。
- 所属するタイムゾーン。
- 日付フィールドの表示で使用する日付形式と、日付の表示をさらにカスタマイズするためのオプションの日付マスク。組み込みの日付形式がニーズに合わない場合は、付録 A で日付マスクの設定方法の詳細を参照してください。
- 時間は 12 時間形式または 24 時間形式を選択できます。
- ドリルダウン形式（クイックリストまたは詳細レポート）。これにより、サマリ・レポートからドリルダウンするときに、クイックリストや詳細レポートにアクセスする代替手段が提供されます。
- スタート・ページ。このオプションを使用できる場合、スタート・ページをホーム・ページ、[検索/レポート] 画面、[Issueを追加]、または [アドミニストレーション] のいずれかに設定できます。アクセス許可のないオプションを選択すると、ホーム・ページに誘導されます。
- ホーム・ページに置くことのできるレポートを最大 3 つまで選択でき

ます。各レポートがあらかじめ保存され、ユーザがレポートを実行する権限を持っている必要があります。

- ブラウザ内で使用する文字セット。通常、これは UTF-8 Unicode 8-bit Transfer です。このオプションを変更する場合は、管理者に相談してください。
- Microsoft Office 文字セット。これは、レポートを Microsoft Office 製品に出力するときに、アジア言語（2 バイト）の文字を正しく表示できない場合にだけ変更してください。デフォルト設定は、ほとんどの環境およびほとんどの言語で動作します。ExtraView から Microsoft Office 製品に送ったレポート上で文字を表示できない場合は、インストールした Microsoft Office 製品がどの文字セットを使用しているかを調べて、この値を一致させる必要があります。
- 添付ファイルの文字セット。アップロードするドキュメントのデフォルト文字セットを設定することができます。英語の場合のデフォルトは UTF-8 ですが、他の値を使用することも可能です。例えば、日本の場合、このフィールドには Shift-JIS が最もよく使用されます。
- 電子メールの文字セット。ユーザへの電子メール送信時に ExtraView が使用する文字セット。通常は UTF-8 Unicode 8-bit Transfer です。管理者に指示された場合のみ、このオプションを変更してください。
- グラフのフォント。このフォントは、作成するグラフ上で使用されます。

### パーソナル・オプションを編集する

- ホーム・ページのタイトル・バーの [アカウント:] リンクをクリックします。



- 提供されたフィールドにパスワードを入力します。
- [確定] ボタンをクリックします。

次のような画面が表示されます。

[ユーザーの詳細を変更] 画面

- 必要な情報を入力するか、更新し、[更新] ボタンをクリックします。

## ユーザの役割を変更する

管理者が複数のユーザの役割（エンジニアリングと QA など）へのアクセスを許可している場合、ユーザは ExtraView 内で自分の役割を変更できます。実行したい操作に固有の役割を採用できます。例えば、ExtraView の設定を変更する間は管理者の役割を採用し、新しい問題を入力する間はエンジニアリングの役割を採用できます。

現在の役割を変更するには、システムのページのタイトル・バーで [ロール:] プロンプトをクリックします。



[ExtraView ホーム] 画面

管理者である場合は、[ユーザーの詳細を変更] 画面（[ユーザ・アカウント・メンテナンス] からアクセス可能）のボックスをチェックして、自分自身また

は任意のユーザを複数のユーザの役割に追加します。管理者でない場合は、管理者に複数のユーザの役割に属することを許可するように依頼することができます。

### 現在の役割を変更する

- ホーム画面から [ロール:] リンクをクリックします。
- 下に示すような画面から、採用したい役割の横のラジオ・ボタンをクリックします。

[ユーザ・ロールを変更] 画面

- [選択] ボタンをクリックします。アクセス権が新しい役割を反映して直ちに変わります。

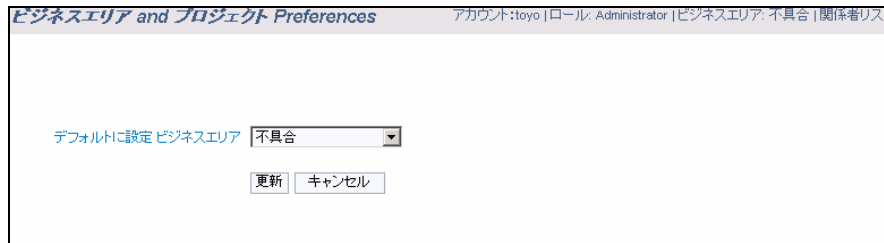
### エリアおよびプロジェクトを変更する



ExtraView のタイトル・バー

- ホーム画面から [ビジネスエリア:] リンクをクリックします。管理者が複数のビジネス・エリアへのアクセスを許可していない場合、ユーザのインストールではこのリンクが表示されない場合があるので注意してください。このリンクはオプションで [ビジネスエリアとプロジェクト:] として表示されることがあり、その場合、各ビジネス・エリアの個別のプロジェクトへのアクセスを選択できます。
- 下に示すような画面から現在の作業場所として設定したいビジネス・エ

リア（およびプロジェクトが表示される場合はプロジェクト）を選択します。



ビジネス・エリアの設定

- [更新] ボタンを押して、表示されたビジネス・エリア（およびプロジェクト）が現在の設定になるように設定します。

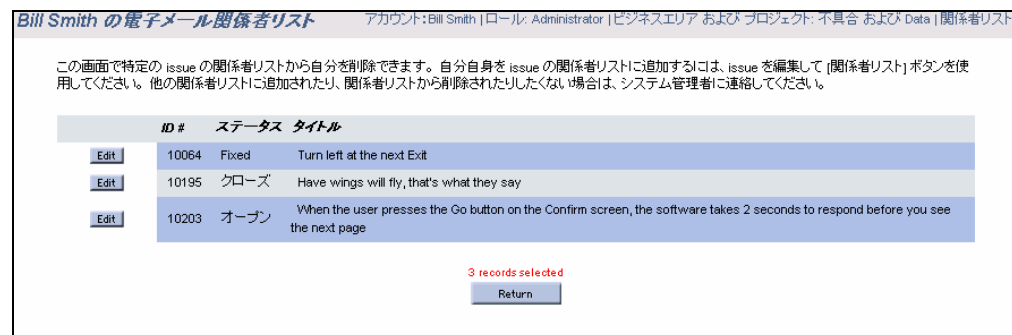
## パーソナル電子メール関係者リストを編集する

パーソナル関係者リストは、問題の所有者以外の人問題の進捗を追跡できるように作成されます。管理者によりこの権限が認められると、ユーザは自分自身および他のユーザを問題の関係者リストに追加して、特定の問題が更新されるたびに電子メールで通知します。

タイトル・バーに、[関係者リスト] というリンクがあります。



このリンクをクリックして、現在自分に関係のある問題をすべて表示して、削除したい問題を削除することができます。関係者リストは、ユーザが問題の所有者であれ、担当者であれ、あるいは問題に直接関係のあるその他のユーザであっても、電子メール通知をユーザに提供することにご注意ください。



ID #	ステータス	タイトル
<a href="#">Edit</a> 10064	Fixed	Turn left at the next Exit
<a href="#">Edit</a> 10195	クローズ	Have wings will fly, that's what they say
<a href="#">Edit</a> 10203	オープン	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page

[Email Interest List] 画面

ユーザは、ExtraView の項目や値の関係者リストに載ることができますが、管理者から追加の権限を与えられていない限り、操作できるのは自分の個人的な問題関係者リストだけです。

注：関係者リストにユーザを追加する権限がなく、ExtraView システムの他の値の関係者リストに登録したい場合は、管理者に相談してください。

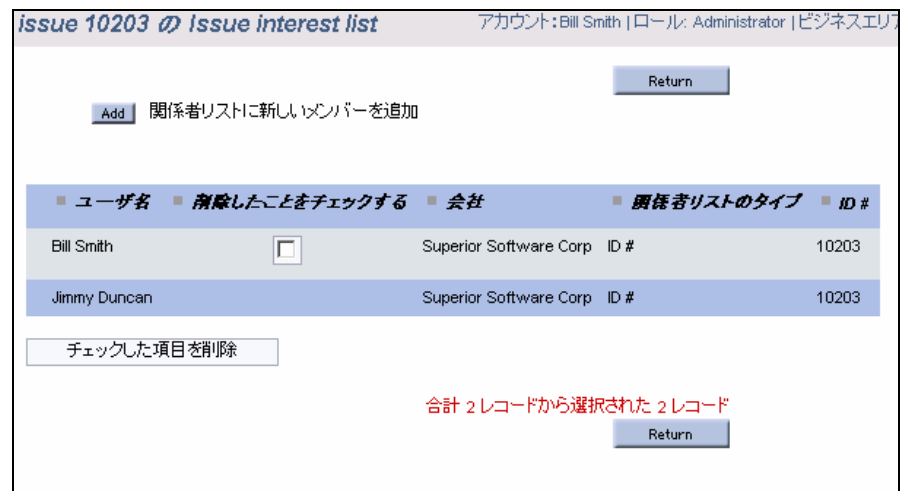
関係者リストに登録する

- 自分に関係のある問題を編集します。
- ツールバーの [関係者リスト] ボタンをクリックします。



[Issue を編集] 画面

- 編集中の issue の関係者リスト上の全ユーザのリストが表示されます。
- 関係者リストから削除できるのは自分自身だけで、他のユーザを削除することはできません。



[関係者リスト] 画面

- [関係者リストに新しいメンバーを追加] ボタンをクリックして、関係者リストにユーザを追加します。

- 表示されるリストからユーザの名前を選択します。

ID #10203の新しいissue interest list エントリを追加    アカウント: Bill Smith | ロール: Adm  
 関係者リストのタイプ ID #  
 関係者リスト項目 10203  
 ユーザを選択 Bill Smith  
 更新    キャンセル

[新しいメンバーを追加] 画面

- [更新] ボタンをクリックします。

### 関係者リストから削除する

- 関係者リストに関連する issue に対応する詳細レポートの [編集] アイコンをクリックします。
- [関係者リスト] ボタンをクリックします。
- 自分の名前の横のボックスをクリックして、関係者リストから自分を削除します。
- [チェックした項目を削除] ボタンをクリックします。

## サインオン・メッセージ

このエリアは、ユーザが変更することはできず、システム管理者が設定します。このエリアの目的は、ExtraView に関する情報を提供し、他の有用な情報にリンクすることです。

## ナレッジベース

Knowledge Base Search    Enter one or more keywords to search for Knowledge Base articles  
 Keyword(s)

ナレッジベースの検索

ホームページからナレッジベースの検索が行えるように設定されていれば、



検索対象の任意の文字数のキーワードを入力ボックスに入力することができます。 検索したい言葉を入力してください。 ExtraView は、検索結果が表示された新しいウィンドウを開きます。 権限が与えられていれば、返された個々の issue からドリルダウンを行ったり、より詳細な情報を表示したり、項目の編集を行ったりすることができます。 ただし、デフォルトではこれらの権限はナレッジベース・レポート上には表示されません。

注: ExtraView 内のデフォルトのナレッジベースは、ナレッジベース・エリアで項目が作成されることを前提として機能していますが、その項目が発行済みの状態になるまでは、表示または検索を行うことはできません。 このような方法で項目の準備やレビューが行われますが、ユーザに可視となるのは項目が完成したときになります。

## ホーム・ページ・レポート

ホーム・ページ・レポートには、次のような情報が含まれます。

- 自分に割り当てられている問題のリスト
- 自分が所有している問題のリスト
- 自分に関連するすべての問題の詳細表示
- **製品**、**ステータス**、**カテゴリ**などでソートした現在アクティブなすべての問題の数
- 問題の詳細と現在のステータスを示すグラフ

最大3つまでのレポートを作成して、ホーム・ページで表示できます。 アカウントが最初に作成されたときに、管理者はおそらく1つ以上のレポートをホーム・ページに設定しています。 表示されるレポートを変更するには、ホーム・ページのタイトル・バーで **[アカウント:]** プロンプトを使用します。 これにより、ユーザ個人のアカウント・レコードとアカウント情報が表示されます。


注: ホーム・ページに表示したい情報が長い場合は、最初の20レコードだけが表示されます。 レポート全体を表示するには、レポートのタイトルをクリックします。 すると新しいウィンドウにレポートが開き、レポート全体が表示されます。 また、この方法で個々の列タイトルをクリックしてカラム・レポートをソートすることができます。

ホーム画面には、高速検索のための Issue ID 入力フィールドのあるナビゲーション・バーと、追加のユーザ設定に移動するためのリンク・ボタンがあります。 ExtraView には、サマリのほかにカスタマイズ可能なサインオン・メッセージもあります。 このメッセージには、リンク、ダウンロード、画像またはプレーン・テキストが含まれる場合があります。 管理者はこのメッセージを提供して、いつでも変更できます。

## ISSUE の管理

[追加] 画面で特定の問題に関するデータを作成して、問題を ExtraView のデータベースに入力できます。これは通常、問題トラッキング・プロセスの入力のメイン・ポイントです。

ユーザに表示される画面はシステム管理者によって設計され、下に示す例とは表示がかなり異なる場合があります。



標準的な [Issue を追加] 画面

上の画面に移動するには、ExtraView ナビゲーション・バーで、[追加] ボタンをクリックします。

## 標準のビジネス・エリア

ExtraView の標準配布版には、次に示すビジネス・エリアが設定されています。

- バグおよび障害の追跡
- ヘルプデスク（ヘルプデスクを使用する人々に割り当てられる資産を追跡する機能を含む）

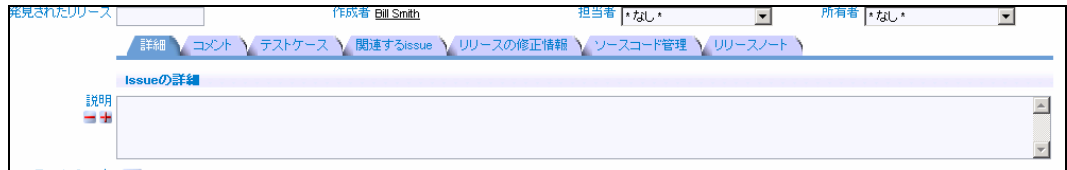
- カスタマー・サポート（顧客管理機能を含む）
- 機能要求
- 上記の任意のエリアで作成された issue を発行できるナレッジベース、または発行対象の issue を直接入力することが可能

issue および項目の管理は、これらすべてのエリアで同様に行います。次のセクションでは、それぞれのビジネス・エリアで表示される、個々のフィールドのタイプの例を示します。

## フィールドに入力する

- すべてのフィールドに入力が必要なわけではなく、ラベルが太字のフィールドだけに入力が必要です。インストールによっては、管理者が、異なる色を使うなどの別の方法で必要なフィールドを強調表示するように決めています。上の画面では、赤色を使って必要なフィールドを示しています。
- 組み込みレイアウトがユーザのサイトに設計されている場合があります。ご使用のインストールで組み込みレイアウトを使用している場合、主要なフィールドの値を選択するときに、画面の一部が変化することでそのことがわかります。例えば、「カテゴリ」という名前のフィールドがあり、ハードウェア、ソフトウェア、ドキュメントなどのカテゴリがある場合、画面上のその後のフィールドは選択によって変わる可能性があります。別のレイアウトのフィールドが必要で、これらの組み込みレイアウトの1つ以上から必要な情報が欠けている問題をサブミットしようとする、ExtraView はレイアウト名と値の入力が必要な特定のフィールド名の組み合わせを通知します。
- フィールドを選択すると、画面フォーム（または画面フォームの一部）が更新される場合があります。この場合、ExtraView は関連情報を取得して、画面の他のフィールドに値を入力します。例えば、ある製品を選択すると、フィールド名「*module*」が更新されて、選択した製品の有効なモジュールのリストだけが表示されます。別の例として、あるモジュールを選択すると、ExtraView がシステム内でそのモジュールの所有者を取得し、これらの所有者に問題を割り当てることができます。画面が更新される間、ExtraView の画面フォームへの入力はできません。
- 入力するフィールドに対して他の検証が行なわれる場合があります。例えば、数値および日付フィールドがチェックされ、またユーザのサイトの管理者による設定に応じて、さらに高度な検証が行なわれる場合があります。

## タブ・フィールド



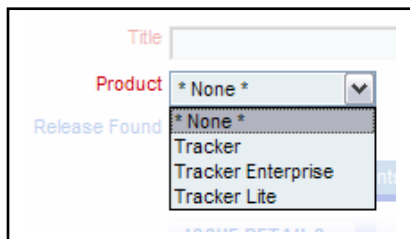
タブ・フィールドの例

タブ・フィールドは、通常、別々のエリア、上および下に画面を分割します。通常、タブ・フィールドの下の画面の内容は、フィールド内のエントリをクリックすると変わります。新規インストール時にインストールされるデフォルトの ExtraView レイアウトでは、[追加] または [編集] 画面を表示すると、1 または 2 セットのタブがあります。上のセットにより、ExtraView 内のさまざまなビジネス・エリアを選択できます。問題ビジネス・エリアには 2 行のタブがあり、これにより、問題トラッキング・システムのさまざまな機能を選択できます。デフォルトのタブは次のとおりです。

- [詳細]
- [テストケース]
- [コメント]
- [関連する issues]
- [リリースの修正情報]
- [ソースコード管理]
- [リリースノート]

これらのタブのいずれかをクリックすると、タブの下の画面エリアがそのタブのデータに該当するフィールドと値で更新されます。

## リスト・フィールド



リスト・フィールドでは選択したいエントリをクリックすることにより、リストの単一のメンバを選択することができます。リスト・フィールドは単独にすることも、関係の一部にすることもできます。関係の一部にする場合、リストのメンバにより別のリストの内容が変更されるか（フィールドは別のフィールドの親）、リストのメンバが別のリストの値を選択することにより変更されます（このフィールドは別フィールドの子）。

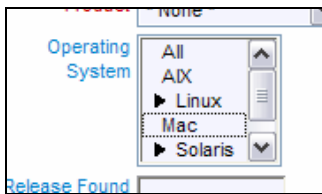
## ポップアップ・リスト・フィールド



ポップアップ・フィールドは、リスト表示タイプフィールドの別形態です。ポップアップ・リストは通常大きいリストが対象で、エントリの数が多いため標準のリストでは検索が困難になる場合や、ブラウザ・ウィンドウ内できれいに表示できない場合に使用されます。

ポップアップ・フィールドでは、リストのエントリを入力するか、テキスト入力ボックスの横にあるアイコンをクリックすることができます。アイコンをクリックすると、検索ウィンドウが表示され、ワイルドカード検索を行うか、選択したい項目へとドリルダウンすることができます。項目をクリックして選択すると、値がフィールドに配置されます。

## 複数値リストフィールド



複数値フィールド・タイプにより、リストから複数の項目を選択できます。例えば、下の画面は、リストから2つの言語を選択できることがプラス記号によって示されていることを示しています。リスト内の各項目は、マウスを1回クリックすることによって、選択または選択解除されます。

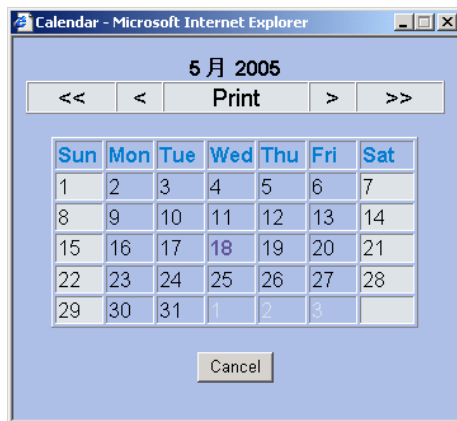
\*なし\*項目をクリックすると、リストが消去されます。

「+」と同じ意味を表す別の文字として、「▶」の文字が使われる場合があります。

## 日付フィールド



日付フィールドにはすべて、となりに「カレンダー」アイコンがあります。このアイコンをクリックすると、次に示すウィンドウがポップアップ表示されて、正しい年と月に移動し、選択したい日をクリックすることができます。



カレンダー・ポップアップ

## ユーザ名フィールド



ユーザ名フィールドは、リスト内の名前をクリックして選択するドロップダウン選択リスト、または ExtraView がポップアップ・ボックスにユーザのリストを表示し、このリストをたどって探しているユーザを見つけることができるポップアップ選択リストの2つの基本フォームのいずれかを取ることができます。ドロップダウン選択リストは、通常、検索している名前が中程度のときに使用し、ポップアップ・リストは何千ものユーザを効率的に検索するときに使用できます。

ユーザ・フィールドに「ユーザ・リスト」アイコンがある場合、これをクリックすると、ポップアップ・ウィンドウが開きます。これで、検索画面が表示されて、ユーザの名前を見つけることができます。姓、名、またはユーザ ID がわかれば、検索を実行できます。わかる範囲で名前を入力して、**[アカウントを検索]** ボタンを押します。ウィンドウが更新されて、入力した情報と一致する全ユーザの名前が表示されます。検索パターンで、「\*」をワイルドカードとして使うことができます。

### ドロップダウン選択リスト

担当者

- \*すべて\*
- \*なし\*
- \* Current User Name \*
- Allan Rofer
- Bill Smith
- Chris Robinson
- ExtraView SCM Daemon
- Gary Rather
- George Miller
- Greg Goldberg
- Guest User

### ポップアップ選択リスト

ExtraView - Microsoft Internet Explorer

#### 参照ユーザ・アカウント・ディレクトリ

このフォームを使用してユーザのディレクトリを検索します。ユーザに関する情報を入力します。入力する情報が多ければ、探しているユーザをより見つけやすくなります。

このフィールドに知っている限りの名前を入力できます。たとえば、姓のフィールドに 'Smr' と入力すると、'Smith'、'Smile' などが一致します。検索で '\*' をワイルドカード・シンボルとして使用できます。検索では大文字と小文字が区別されません。

**辞書検索**

姓

名

ユーザ ID

ソート基準

アカウントを検索    フォームのクリア    別にご追加    完了

検索結果 - 選択したいユーザ ID をクリックしてください

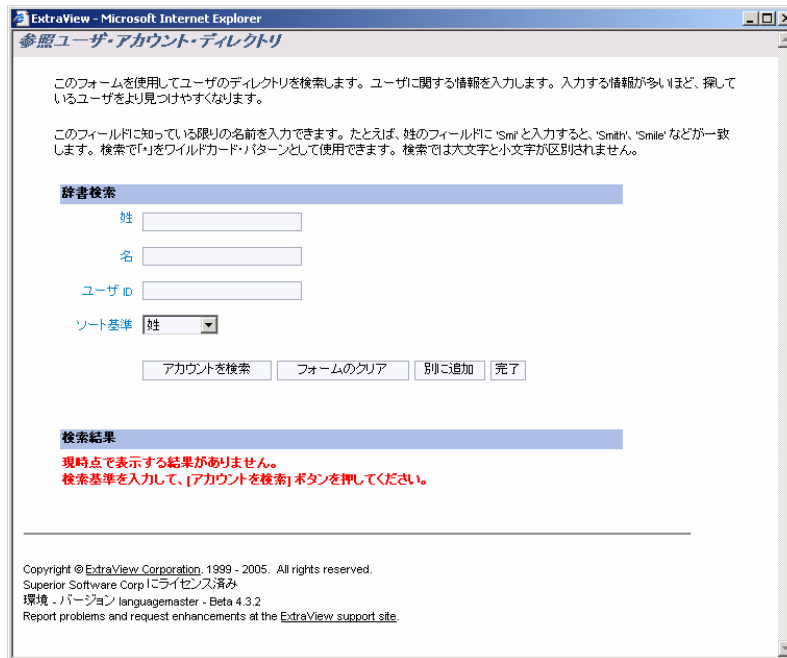
ユーザ ID	名前	電話番号	電子メール	ポケベル	モバイル
<a href="#">GRATHER</a>	Gary Rather		grather@ev.net		
<a href="#">CSR</a>	Chris Robinson		csr@		
<a href="#">ALLAN.ROFER</a>	Allan Rofer		arofer@extraview.com		

ポップアップ選択リストに検索しているユーザの詳細が表示されたら、ユーザ ID をクリックすると、検索を開始した画面に名前が入力されます。

### 外部ユーザ・ディレクトリ

多くの組織では、LDAP や Microsoft Active Directory などの外部ディレクトリを使用して、ユーザの認証を集中的に管理しています。会社で ExtraView のこの機能を有効にしている場合は、ユーザの検索は、何千ものエントリから探す名前を検索することになるため、少し異なる動作になります。管理者が中心となるディレクトリを設定している場合、名前フィールドに必ず「ユーザ・リスト」アイコンが表示されます。フィールドに名前を入力して操作を続けるか、フィールドに名前を入力しないか、または名前の一部を入力することができます。名前を入力しないか、名前の一部を入力して「ユーザ・リスト」アイコンをクリックすると、次の画面のような検索フォームが表示されます。



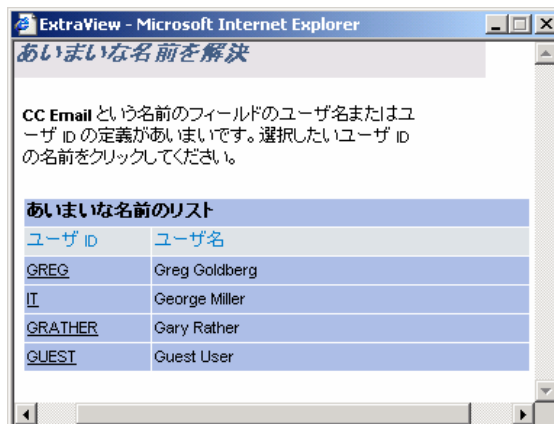


## LDAP および Active Directory 検索フォーム

このフォームを使用して、選択したい名前を検索します。検索で複数の結果が表示されたら、選択したい名前のユーザ ID をクリックするだけです。

### ユーザを検索するときのあいまいなエントリ

時々、リストで値を探す必要がありますが、検索に一致するエントリがいくつか見つかります。例えば、組織にジョン・スミスという名前のユーザが2人以上いる場合があります。あいまいな名前は、名前の一部だけをフィールドに入力して、レコードを挿入または更新しようとする場合にも発生します。次の画面の図は、フィールドに文字「G」を入力してレコードを更新しようとした場合に、ExtraView がどのように情報を表示するかを示しています。



### あいまいな名前のユーザの解決



## 許容値リスト

前述のとおり、リストから値を選択すると、フォームが更新され、選択した値に基づく適切なデータが返されることがあります。例えば、製品というフィールドを選択すると、モジュールフィールド内のリストが更新され、選択された製品に対して有効なエントリのみが表示される場合があります。これらは許容値リストと呼ばれ、管理者によって保守が行われます。

許容値リストは、ユーザがフォームに妥当なデータのみを追加できる効率的な仕組みです。



上記のケースでは、製品フィールドは親と呼ばれ、モジュールフィールドが子と呼ばれます。親フィールドおよび子フィールドは、選択リストではない場合があります。画面全体にわたる選択タブであったり、ポップアップ・リストであることもあります。ポップアップ・リストは選択するオプションの数が多く、値の検索を行う必要が生じるような場合に、最もよく使用されます。

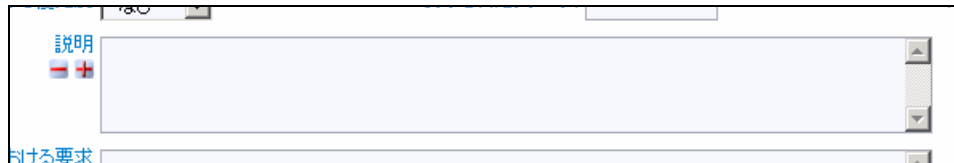
## テキスト・フィールド

入力時にフィールド値を空白にすると、「null」または入力なしと同じ意味に取られ、そのように扱われます。例えば、必須フィールドでは、空白だけの値は認められません。

末尾および先頭の空白は、問題を追加または更新するときに重要で、入力されたとおりにデータベースに保存されます。しかし、テキスト・フィールドで同じ内容を使用してこれらの行を検索することはできません。キーワード検索では、常に先頭と末尾のスペースは、切り捨てられます。このため、フィールドに「abc」と入力すると、事実上、このテキスト・フィールドをフィルタとして使用してこのフィールドを検索できなくなります。

タブ文字は、テキスト・フィールドからフィルタされます。タブ文字はそれぞれスペースに置き換えられます。

テキスト・フィールドとログ・フィールド（前のテキストを保持し、前のエントリに日付と時間のスタンプを追加するテキスト・フィールド）には、それぞれのラベルの下に2つの小さなアイコン（と）があります。これらにより、テキスト・ボックスの長さを縮小および拡大して、テキストを入力するエリアを小さくしたり、大きくしたりできます。



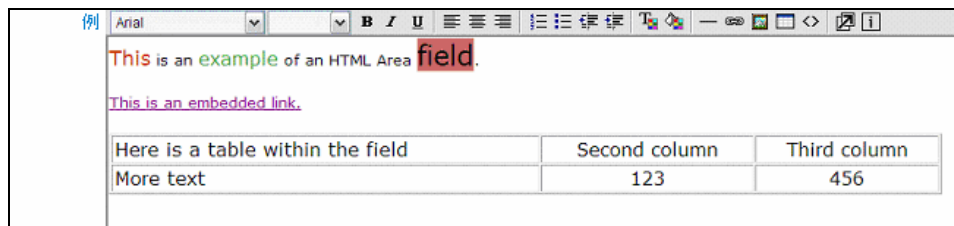
テキスト・フィールド

## コメント・フィールド

コメント・フィールドは、テキスト・フィールドに似ていますが、重要な違いが1つあります。フィールドに新しいコメントを追加することができるだけで、既存のコメントを変更することはできません。このようにして、issue が処理されていく間に累積するテキストのログを画面上で簡単に見ることができます。各エントリと共に、タイムスタンプと、コメントを作成したユーザの名前が表示されます。新しい issue を追加しているときは、既存のコメントがないため、このフィールドはテキスト・フィールドと同じに見えます。

## HTML フィールド

管理者が、HTML テキストがレポート上に表示されるときに HTML テキストを受け入れるように画面上のフィールドを設定している場合があります。このタイプのフィールドは、画面上で次のように表示されます。



HTML エリア・フィールド

HTML エリア・フィールド・タイプの使い方については、本書の付録 B を参照してください。

## チェックボックス・フィールド

チェックボックス・フィールドは、マウスを1回クリックして設定します。設定されている場合、ボックスにチェックマークが表示され、設定されていない場合はボックスは空です。

<input checked="" type="checkbox"/>	このグループ内のすべての 解決策 を更新
<input type="checkbox"/>	すべての issue にコメントを追加

チェックボックス・フィールドの例

## 電子メール通知

パーソナル・オプション画面でこのオプションを無効にしていない限り、問題を追加すると、電子メールを受け取ります。

添付ファイル	Add	説明	ファイル名	所有者
Notification	<input checked="" type="checkbox"/>	メールを生成	CCメール	<input type="text"/>
	<input type="checkbox"/>	Customerを含む	メールリングリスト	SCM Daemon ; Mary Brown

[追加] 画面と[編集] 画面の電子メール通知セクション

ユーザ名に名前が表示されるユーザ（所有者や担当者など）も電子メール通知を受け取ります。

[CC メール] フィールドに他のユーザの電子メール・アドレスを入力して、これらのユーザに通知のコピーを送ることもできます。これらのユーザが ExtraView のユーザである必要はありません。

## リンク・フィールド



画面上のフィールドにリンク・アイコンがある場合、このボタンは、フィールドに入力する値、リストから選択する項目、および管理者による設定に基づいて、ExtraView 内の別のサイト、アプリケーション、またはウィンドウにリンクします。

## リピーティング・レコード・フィールド

他のRelease recordを追加

リピーティング・フィールドと呼ばれるフィールドまたはフィールドのグループがあります。フィールドが繰り返される場合、フィールドのグループの下に [他のリリース・レコードを追加] または [他のバージョン・レコードを追加] などというラベルのボタンが表示されます。このボタンを押すことにより、フィールド以外の値またはフィールドの値を追加できます。このボタンをクリックすると、画面上にリピーティング・フィールド

の新しい入力行が開きます。このフィールドは、通常、issue をサブ issue に分割したり、多数の関連データ項目を issue に追加するために使用されます。

**注：**システムの実装方法によっては、ご使用のインストールに全く異なるフィールドのセットが表示される場合があります。

## ワークフロー・プロセスおよびステータス・フィールド

このフィールドは、ExtraView のほとんどのインストールで重要で、動作方法に特別なルールが適用される場合があります。例えば、問題が特定のパターンまたはワークフローでのみ移動できるように決める場合があります。管理者が、これらのワークフロー・ステータスのルールが組織内のさまざまなユーザの役割によって変わるように決めている場合もあります。例えば、有効なルールには次のようなものがあります。

- エンジニアは問題を開いて修正できるが、クローズすることはできない。
- QA 担当者は問題を開いてクローズできるが、修正することはできない。
- 管理者はどのようなこともできる。

ステータス・フィールドは、プロセス内のさまざまなポイントにさまざまなエントリで表示されます。例えば、ユーザの役割に応じて、[Issueを追加] 画面には[新規]のステータスのみを表示し、[Issueを編集] 画面には、「オープン」、「修正済み」および「クローズ」の組み合わせを表示できます。

ExtraView は、ユーザが確実に必要なプロセスに従うようにします。

## 新しい issue の追加

[Issue を追加] 画面

上に示した ExtraView の [Issue を追加] 画面で、必要に応じてさまざまなフィールドに情報を入力し、[データベースに追加] ボタンをクリックします。画面中央のタブ・フィールドで、画面のサブレイアウトに情報を入力でき、それぞれのサブレイアウトには、選択するタブに適切な情報が含まれます。

注: [メールを生成] ボックスの選択を解除して、自動電子メール作成を無効にします。[CC メール] フィールドで、必要な 1 回限りの自動電子メール受信者を選択します。送信リストのリンク・アイコンをクリックして、現在のすべての電子メール受信者を表示します。このリストには、関係者リストにあるユーザが含まれます。

注: 太字やその他の方法で強調表示されたフィールド名は、必須フィールドです。また、フィールド間に依存関係がある場合は、子フィールドのメタデータを表示するには、まず親フィールドのピックリストを選択する必要があります。

## 既存の issue の編集

データベースに入力された issue を編集することにより、問題のステータスを更新し、誤った情報を変更したり、他の情報を追加することができます。[編集] 画面は、[追加] 画面とは表示が異なる場合があります。管理者は問題の追加や編集それぞれの目的のためにさまざまなレイアウトを設計できます。

[編集] 画面は、次のいずれかの画面からアクセスできます。

- クイックリスト・レポート
- 詳細レポート
- サマリ・レポート
- カスタム・レポート
- ホームページ・レポート
- [新しい Issue のサマリー] 画面
- ExtraView 電子メール通知
- ナビゲーション・バーの [Drill-down] ボックス



[Issue を編集] 画面

問題を編集するには

- 変更したい問題の横の [編集] ボタンをクリックします。特定の問題に固有のデータを含む上のような画面が表示されます。
- 情報を変更したり、追加したりします。
- [更新] ボタンをクリックします。これで問題が更新され、適切な関係者に電子メール通知が送られます。

## 問題トラッキング・プロセス

このセクションでは、最初に配布されインストールされた状態の問題トラッキング・システムについて説明していますので、注意してください。管理者がこれらの手順の一部、フィールドの一部を変更したり、ワークフローに手順を追加したりしている場合があります。

問題トラッキングの [追加] および [編集] 画面は、2つのエリアに分割されています。共通でアクセスされる情報は、[追加] および [編集] 画面の真ん中にある選択タブの上でアクセスされます。別のタブを選択（マウスでタブをクリック）すると、任意で入力できる情報が表示されます。

## 必須フィールド

常に必須入力のフィールドがいくつかあります。次のフィールドは、必須フィールドです。

- [ステータス]
- [タイトル]
- [製品]
- [担当者]
- [説明]

さらに、issue のステータスが「修正済み」または「クローズ」の場合、[解決策] フィールドへのエントリの追加が必須になります。また、ステータスが「修正済み」または「クローズ」になるまで、[解決策] および [リリースノート] フィールドは編集画面に表示されませんので、注意してください。

## 親子関係

[製品] フィールドは、[モジュール] フィールドの親として実装されています。各製品に複数のモジュールがあり、さまざまな製品に共通で存在するモジュールもあります。

[担当者] フィールドは、[モジュール] フィールドの値によって変わります。製品とモジュールの組み合わせを選択すると、ユーザが issue の担当者として選択されます。

[要求のリリース] フィールドと [コミット・リリース] フィールドも製品によって変わります。

これらのフィールドの有効な組み合わせは ExtraView 管理者によって管理されます。

## フィールド許可

これらは、下に示すように役割ごとに実装されています。

- 管理者 – すべてのフィールドおよびすべての画面にフルアクセス権を持ちます。
- 顧客 – 新しい issue を追加し、レポートを実行する制限されたアクセス権を持ちます。
- カスタマ・サポート – 新しい issue を追加するためのフルアクセス権、編集プロセス中にフィールドを更新するための制限されたアクセス権、およびレポートのためのフルアクセス権を持ちます。
- 開発エンジニア – issue を追加および編集し、レポートを実行するためのフルアクセス権を持ちますが、管理のアクセス権は持ちません。
- エンジニアリング・マネージャ – issue を追加および編集し、レポートを実行するためのフルアクセス権を持ちますが、管理のアクセス権は持ちません。エンジニアリング・マネージャは、開発エンジニアに対して追加の権限を持ち、新しい問題を「オープン」ステータスにして、開発エンジニアがその問題に取り組むようにすることができます。
- 品質保証 – issue を追加および編集し、レポートを実行するためのフルアクセス権を持ちますが、管理のアクセス権は持ちません。

## タブの選択

### [詳細]

このタブは問題の主要な詳細を入力するテキスト・エリアを提供します。スペル・チェック・ボタンもあります。



[スペルチェック] 画面

### [テストケース]

このタブを選択すると、問題を再現する方法を示すエリア、および問題の複



製方法に関する指示が表示されます。また、問題が見つかったオペレーティング・システムを示すこともでき、スペル・チェック・オプションもあります。

### [コメント]

これにより、問題に関するコメントを issue に追加できます。コメントを入力すると、変更できないことに注意してください。新しいコメントがログに追加されます。このフィールドのスペルチェックを行なうこともできます。

### [関連する Issue]

本書の後のセクションで説明するように、問題関係グループが実装されています。[親となるID] フィールドがあります。このフィールドにエントリを作成すると、[関連した不具合] という名前の新しいフィールドが表示され、このフィールドに関連する問題がすべて表示されます。この新しいフィールドで任意の問題をクリックして、関連する問題を新しいウィンドウに表示できます。

[類似するIssueを検索] フィールドに任意の数のキーワードを入力し、フィールドの右のリンク・ボタンを押します。この操作の結果、クイックリスト・レポートが作成され、フィールド内のキーワードを含むこの製品の他のすべての issue が表示されます。これにより、issue を重複して追加していないことを確認でき、また、issue を追加または更新するときに関連する issue についても決めることができます。

### [リリースの修正情報]

これは、次の情報で複数行を追加できるように構成されています。

- [要求のリリース] – issue の作成者が問題が解決されたことを確認したいリリース。
- [コミット・リリース] – issue を修正することがコミットされているリリース。
- [ノート] – 簡単な注のフィールド。

### [ソースコード管理]

ご使用のシステムが Perforce P4、Rational ClearCase または CVS などのソース制御管理システムと統合されている場合、[SCM でのジョブ名] フィールドを使用して、2つのシステム間のリンクを制御します。

### [リリースノート]

このフィールドで issue のリリース・ノートを入力することができ、このリリース・ノートはプロセスで指定した時点（通常は、問題が解決されて、新

しいコードがリリースされた時点)に公開されます。

## ワークフローのステータス変更ルール

ExtraView 管理者は、どのユーザの役割で issue をあるステータスから別のステータスに移動できるかを制御できます。例えば、エンジニアの役割では、問題をオープンしたり、修正することはできますが、クローズすることはできません。品質保証の役割では、問題をオープンしたりクローズすることはできますが、修正することはできません。標準システムでは、ワークフローのルールは、以下のマトリックスで設定されています。自分の役割でステータスの移行が可能かどうかを知るには、[移行元ステータス] リストを見て、それに交差する [移行先ステータス] リストを見ます。マトリックス上で2つのステータスが交差するところで、チェックマークがあるかどうかを見ます。チェックマークがあれば、ステータスの変更ができ、チェックマークがない場合は、そのユーザの役割でステータスの移行はできません。例えば、**管理者**の役割のマトリックスで、**管理者**はデフォルトでは、ステータス \* なし \* が「移行元」または「移行先」のステータスで有効になっていない場合を除いて、どのような変更でもできます。これらのルールを変更できるのは管理者だけです。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	Fixed	クローズ	デブリケート	Not Found	*なし*
移行元ステータス	新規		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クローズ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	デブリケート	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	*なし*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

問題トラッキング・エリアの管理者ワークフロー

**管理者**は、ステータスをどのような値にでも変更できます。唯一の例外は、問題はすべて常にステータス値を持たなければならないので、\* なし \* の値を使用できないことです。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	Fixed	クローズ	デュプリケート	Not Found	*なし*
移行元ステータス	新規		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クローズ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	デュプリケート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	*なし*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

問題トラッキング・エリアの顧客ワークフロー

顧客は、ExtraView のこのインスタンスに新規の問題を入力できますが、このポイントから問題のステータスを変更することはできません。このフィールド・レベルの許可は、このポイントから問題のステータスを表示することはできるが、ステータスを変更できないように設定されています。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	Fixed	クローズ	デュプリケート	Not Found	*なし*
移行元ステータス	新規		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クローズ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	デュプリケート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	*なし*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

問題トラッキング・エリアのカスタマ・サポート・ワークフロー

カスタマ・サポートの役割では、入力されたバグを変更する機能は非常に限られています。カスタマ・サポートの役割の主な機能は、新規の問題を入力したり、データベースを使用して、既存の問題や問題の修正を検索することです。問題が入力されると、カスタマ・サポートの役割では問題を更新してステータスが「Duplicate」になるようにすることができますが、ほとんどの処理の実行はエンジニアリング、エンジニアリング管理、および品質保証に委ねられます。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	Fixed	クローズ	デュプリケート	Not Found	*なし*
移行元ステータス	新規	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クローズ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	デュプリケート	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*なし*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問題トラッキング・エリアの開発エンジニア・ワークフロー

開発エンジニアは、基本的に自分に割り当てられた問題进行处理します。新規の問題を入力できますが、問題をオープンして、解決することはできません。これは、エンジニアリング・マネージャの責任です。ステータス「オープン」の問題に取り組んで、「修正済み」にしたり、「Duplicate」として更新したり、「Not Found」として更新できます。

問題がすでに「修正済み」の場合、その問題を再度見直す必要があるときはもう一度「オープン」にしたり、またはもう一度「Duplicate」として更新できます。同様に、ステータス「Duplicate」の問題をもう一度「オープン」にしたり、「修正済み」にしたりすることができます。問題が「Not Found」とマークされている場合、更新して、「オープン」、「修正済み」、または「Duplicate」にできます。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	Fixed	クローズ	デュプリケート	Not Found	*なし*
移行元ステータス	新規	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クローズ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	デュプリケート	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	*なし*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問題トラッキング・エリアのエンジニアリング・マネージャ・ワークフロー

エンジニアリング・マネージャのワークフローは、問題のステータスを[新規]から「オープン」に変更して、それにより開発エンジニアが問題を修正できることを除いては、開発エンジニアと同じです。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	Fixed	クローズ	デュプリケート	Not Found	*なし*
移行元ステータス	新規		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クローズ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	デュプリケート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	*なし*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

問題トラッキング・エリアのIT サポート・ワークフロー

IT サポートの役割は、問題トラッキング・エリアでは、重要な部分を占めていません。IT サポートは、ステータス[新規]の issue をサブミットしますが、そこからは発生するステータスを表示できるだけです。しかし、この役割は社内の役割なので、ユーザは新しいコメントや便利な情報を付けて問題を更新できます。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	Fixed	クローズ	デュプリケート	Not Found	*なし*
移行元ステータス	新規		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クローズ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	デュプリケート	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	*なし*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

問題トラッキング・エリアの品質保証ワークフロー

品質保証の役割は、問題が「修正済み」になった後のプロセスで始まります。そこから、品質保証は問題を「クローズ」にしたり、もう一度「オープン」にします。また、問題を「Duplicate」や「Not Found」ステータスにして、問題をオープンまたはクローズすることができます。品質保証の役割は、問題をクローズできる唯一の役割です。問題が「クローズ」のステータスになると、もう一度オープンできないようにアクセス権が設定されます。

## リピーティング・レコード

管理者がリピーティング・レコードと呼ばれるもので問題を追加して構成する画面を整理している場合があります。リピーティング・レコードとは、必要に応じて行を追加して複製した問題内のフィールドのセットのことです。例えば、問題がある製品のバージョン 1.2、1.3 および 1.4 で見つかる場合があります。ExtraView では、問題を独立して追跡できる個々の部分に分割で

きます。例えば、バージョン1.2 を修復のためにエンジニア A に割り当て、バージョン 1.3 をエンジニア B にバージョン 1.4 をエンジニア C に割り当てることができます。

The screenshot shows a web interface for release management. At the top, there are tabs for '詳細' (Details), 'コメント' (Comments), 'テストケース' (Test Cases), '関連するissue' (Related Issues), 'リリースの修正情報' (Release Correction Information), 'ソースコード管理' (Source Code Management), and 'リリースノート' (Release Notes). Below the tabs is a table titled 'リリース修正のインフォメーション' (Release Correction Information). The table has three columns: '削除' (Delete), 'Requested Release', and 'Committed Release'. There are two rows of data. The first row has a checkbox, '1.1', and '1.1'. The second row has a checkbox, '1.2', and '1.2'. A red arrow points to the 'Requested Release' column. Below the table is a button labeled '他のRelease recordを追加' (Add other Release record) and a link labeled '添付と通知' (Attachments and Notifications).

[編集] 画面のリピーティング・レコードの例

リピーティング・レコード上のフィールドは、他のフィールドと同じように入力されます。ただし、[他のリリース・レコードを追加] ボタンを押して、フォームに別の入力行を追加することができます。

管理者が [Version Open] などのフィールドを無効にし、この値を新しいエントリに追加するアクセスを許可しないように決めている場合、特別なルールが適用されます。

- 追加画面の選択リストに無効な値が表示されません。
- 値が無効になるときに既存のレコードが変更されません。
- 無効な値でレコードを編集する場合、選択リストには有効な値とレコードにすでに設定された無効な値が表示されます。
- ユーザは無効な値をそのままにして、レコードの複製された行を更新することができます。この場合、無効な値のフィールド内では何も変更されません。
- ユーザは無効な値を有効な値に変更して、レコードを更新できます。無効な値をもう一度そのレコードで使うことはできません。

## 関連する問題のグループの作成

ここで説明する関係グループは、ある issue をデータベース内の別の issue に関連付ける機能を提供します。この関係は、さまざまなビジネス・エリアを使用している場合、異なるビジネス・エリアにわたって広がる場合があります。例えば、1 つ以上の issue が 1 つ以上のカスタマー・サポート・コールに関連する場合があります。関連 issue タブをクリックすれば、issue がすでに関係グループのメンバーであるかどうかを確認できます。issue を既

存または新しい関係グループに追加するには、親 issue またはその issue の番号を、**親 ID** フィールドに入力します。



[Issue を編集] 画面

画面が更新され、グループのメンバーである他の issue のリストが表示されます。また、issue 相互の関係、ステータス、issueの担当者およびタイトルも表示されます。リストにある issue の ID 番号をクリックすると、新しいウィンドウに issue が編集モードで開きます。

その issue にリンクしたい他の issue があることが分かっている場合には、**Search for Similar Issues** フィールドを使用します。リンクしたい issue を特定するためのキーワードをフィールドに入力し、右にあるリンクボタンを押します。ExtraView は別のウィンドウにクイックリスト・レポートを表示し、そのキーワードを持つ同一の製品に対する issue を表示します。

## ヘルプデスク・プロセス

ヘルプデスクはある組織内での問題を扱うために設置されるもので、通常はITサポート・デスクによって運用されます。デフォルトのヘルプデスクは、全社のユーザが利用するコンピュータおよびその他の資産に関する issue、そして通信、ネットワーク、その他の issue を処理するために設定されています。

基本原則では、コンピュータやプリンタなどの資産が ExtraView の資産というビジネス・エリアに追加され、ある社員に割り当てられます。これらの資産は、ヘルプデスク・エリア内で作成された issue に対して利用可能となり、新しいヘルプデスク issue が作成される際、その社員に割り当てられたすべての資産のリストが参照できるようになります。

その後、問題が解決するまで、issue を作成および管理することができます。プロセスの各段階で、関係者に通知を送信し、進展を逐次報告することができます。

## 資産の管理

ExtraView にデフォルトで設定されている資産タイプは、コンピュータ、コピー機、プリンタ、プロジェクタ、電話です。このリストは管理者が容易に変更できます。各資産は、その装置の担当者に割り当てられます。各資産に対し、ExtraView はメーカー、機種番号、シリアル番号、および資産に関するその他の情報を保持します。

新しい資産の追加

## 必須フィールド

ExtraViewの標準配布版において必須フィールドとして設定されているものを以下に示します。ただし、管理者がこれらを変更することも可能です。

- 担当者 – その資産の担当者
- 資産タイプ – 資産のタイプ。デフォルトのインストールでは、コピー機、プリンタ、プロジェクタ、電話のうちどれかになります。
- タイトル – 資産を説明する短いコメント
- メーカー – 資産の製造元

## ヘルプデスク issue の管理

ヘルプデスク issue は、[issueの追加] 画面の一番上にある、ヘルプデスク・タブから入力します。issue が入力されると、そのissue のカテゴリ、タイトル、優先度などの情報が提供されます。ステータスが設定されていない場合、issue は *新規* に設定されます。

各タイプの issue に関する種々の情報は、コンピュータ/資産、通信、ネットワーク、その他というタイトルのタブを使用して入力します。



issue がオープンされると、次はそれを承認しなければなりません。issue を更新することによりこれを行います。承認者は、承認者 フィールドに自分の名前を入力します。同時に、通常は承認者が issue を他の人に割り当て、担当者 フィールドにその人の名前を入力します。ステータスが新規 以外の場合、担当者 フィールドは入力必須です。

申請者が選択されると、装置のリストが表示されます

新規ヘルプデスク issue の入力

画面イメージに見られるように、申請者の名前が入力されると、その人に割り当てられている資産のリストが画面に表示されます。

issue が作成されると、通常は承認者により対応されます。承認者は issue の承認を行ってそれを更新し、問題の解決を担当する人にその issue を割り当てます。これは下の画面イメージに示されています。

**Issue Summary Edit**

Bugs Helpdesk Assets Customer Support Issues Customers Feature Requests Knowledge Base

**ISSUE INFORMATION**

ID # 10338 Date Created 5/1/05 10:19 PM Last Changed By Bill Smith Last Modified 5/1/05 10:19 PM

Category Fault in service Status New Priority P 2 Severity Low

Title User reports a faulty computer

Date Needed 5/1/05 Requirer Greg Goldberg Contact Phone 42304 Originator Bill Smith

Approved by Mary Brown Assigned To Susan Green

Computers / Assets Telecomm Network Other

**ASSET INFORMATION**

Assets	ID #	Asset Type	Manufacturer	Model #	Installed OS	Memory
	10217	Telephone	Toshiba	aded34		
	10258	Computer	Gateway	Q2134	Windows XP Pro	256 MB

Generate PDF

**APPLICATION AFFECTED**

App. Affected \*None\* Location Cubicle F45

**DESCRIPTION & COMMENTS**

Description User reports his computer will not boot. This is an urgent problem to fix.

Comments

**ATTACHMENTS & NOTIFICATION**

Attachments	Add	Description	File Name	Owner	Size	Updated

Notification  Generate Email CC Email Mailing List  Include Customer Mailing List Bill Smith

Update Delete Clone Interest List History Close

issue の承認と割り当て

## タブの選択

### コンピュータ/資産

報告される issue が申請者のコンピュータ装置、特に障害アプリケーション リストにある企業ソフトウェア・アプリケーションのいずれかに関係する場合、このタブから必要なすべての情報が得られるようになっています。

### 通信

報告される issue が社員の電話機に関係する場合、このタブに必要なすべての情報が取得されます。

### ネットワーク

ネットワーク関連 issue に対処している場合、このタブが情報収集に使用されます。

### その他の issue

報告される上記以外のタイプの issue の全情報を取得するタブです。

## ワークフロー

2つの基本ロールが、ヘルプデスクissueのワークフローに関係します。それらは、ITサポートロールおよびITサポート・マネージャロールです。

下のマトリックスに示されるように、ITサポート担当者は新しいissueを作成し、それを作業中のステータスに変更してissueを解決することができます。初回の電話回答の時点で、またはissueをオープンしてそれに戻った後に、issueを解決済みのステータスにすることができます。ITサポート担当者はissueをクローズすることはできません。それはITサポート・マネージャが行うべき職務だからです。もちろん、その設定を管理者が変更することができます。

		To Status						
		New	Open	Fixed / Pending	Closed	Duplicate	Not Found	* None *
From Status	New	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed / Pending	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Closed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Duplicate	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	* None *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ITサポートのワークフロー

ITサポート・マネージャのワークフローは、ITサポート担当者と同一にできますが、それに加えてissueのクローズも行うことができます。また、必要に応じてクローズ済のissueをオープンすることも可能です。

		To Status						
		New	Open	Fixed / Pending	Closed	Duplicate	Not Found	* None *
From Status	New	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed / Pending	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Closed	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Duplicate	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	* None *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ITサポート・マネージャのワークフロー

## カスタマー・サポート・プロセス

カスタマー・サポート・エリアと、それに関連する、顧客の詳細情報が格納されるエリアでカスタマー・インタフェースが処理されます。issueは顧客

が直接入力することができ、ExtraView に直接入力するか、電子メールを通して入力されます（*evmail* インタフェースが管理者によって設定されている必要があります）。入力した後は、issue は定義済みワークフローにより管理することができ、一回のキー操作でエンジニアリング・グループにコピーすることができます。エンジニアリング・グループでは issue が障害またはバグとして扱われます。

顧客名、住所、連絡先などの顧客の詳細情報は、**顧客** ビジネス・エリアへ直接入力することができます。**顧客** ビジネス・エリアにその顧客が存在する場合、その詳細情報は作成済みのサポート issue から直接参照することができます。

ワークフローの設定によって、サポート issue を **バグ** エリアと切り離して管理することも、issue をバグと関連付けることも可能です。

提供されているデフォルト・プロセスは多くの企業で機能すると思われますが、管理者がその企業に合わせて変更を行うことも容易です。

## 顧客とカスタマー・サポート issue

issue が顧客に対して入力可能となる前に、その顧客が存在しなくてはならないという点で、**顧客** は**顧客サポート** issue と関係があります。顧客が作成されると、issue がその顧客に対して **顧客サポート Issue** タブに入力されます。これを管理するために、顧客が **顧客** タブのテキスト入力ボックスで作成されますが、それらは**顧客サポート Issue** タブの選択リストから選択されます。顧客が選択されて issue に加えられる際に、画面上には顧客の詳細情報（名前、住所、電話番号、電子メールアドレスおよび契約の詳細）が瞬時に表示されます。デフォルトのインストールでは1つの顧客に複数の連絡先が登録できるように設定されていませんが、これは容易に設定が可能です。この設定が必要である場合は、管理者が設定するか、必要に応じて ExtraView にサポートを依頼することができます。

## 顧客の管理

**顧客** 画面は次のように表示されます。当然ながら、新しい顧客を追加するにはこの画面を完成させます。

### 新しい顧客の追加

同一の顧客を重複して追加することはできません。つまり、**顧客名** はユニークでなければなりません。また、電話番号は自動的に米国の標準である、(nnn)nnn-nnnn の書式に設定されることに注意してください。別の書式にしたい場合、または書式設定が不要な場合は、管理者が変更することができます。

### 必須フィールド

このフォームの必須フィールドは以下のとおりです。

- 顧客名
- 顧客連絡先
- 電話番号
- 住所

## カスタマー・サポート issue の管理

新しい顧客サポート issue を入力する最初の手順は、選択リストから顧客名を選択することです。前のセクションで説明したとおり、顧客は最初に作成しておく必要があります。リストから顧客が選択されると、顧客の詳細情報が、後に示す画面イメージのように表示されます。

ここに示されている顧客詳細は、生成される issue レコードの一部として格納されることに注意してください。

Extraview Add Issue

Bugs Helpdesk Assets Customer Support Issues Customers Feature Requests Knowledge Base

CUSTOMER DETAILS

Customer \*None\*

ISSUE DETAILS

Source Email Category \*None\* Product \*None\* Module \*None\*

Status New Originator Bill Smith Assigned To \*None\*

Due by Est. Time (hrs) Actual Time (hrs)

Title

Details Comments / Activity RMA Related Issues / Defects Contracts

ISSUE DETAILS

Description

ATTACHMENTS & NOTIFICATION

Attachments	Description	File Name	Size
<input type="button" value="Add"/>			

Notification

Generate Email CC Email

Include Customer Mailing List Bill Smith

新しいカスタマー issue の入力

Extraview Add Issue

Bugs Helpdesk Assets Customer Support Issues Customers Feature Requests Knowledge Base

CUSTOMER DETAILS

Customer Liberty Customer Contact Colin Jones Phone Number (222)222-2222 Address 7100 Empire Plaza  
New York, NY 12121  
Customer Email cjones@liberty.com Cell Phone (343)434-3434

ISSUE DETAILS

Source Email Category \*None\* Product \*None\* Module \*None\*

Status New Originator Bill Smith Assigned To \*None\*

Due by Est. Time (hrs) Actual Time (hrs)

Title

Details Comments / Activity RMA Related Issues / Defects Contracts

顧客選択後の画面

### 必須フィールド

以下は標準配布版での必須フィールドですが、管理者が容易にこれを変更することができます。

- 顧客 – 顧客名はリストから選択されます
- ソース – 標準のリストでは、電子メール、FAX、電話、その他
- カテゴリ – 標準のリストでは、ドキュメント、パッケージ、ソフトウェア
- ステータス – プロセスは新規から開始します
- 担当者 – issue は処理するために担当者に割り当てられます

- **タイトル** – すべての issues にはタイトルを指定しなければなりません

## タブの選択

### 詳細

このタブにはテキストフィールドがあり、ここに顧客 issue 固有の詳細情報を入力します。このフィールドは **説明** というタイトルが付けられています。

### コメント / 作業

このタブにはログ形式でコメントを入力できます。ここに情報を入力して更新する度に、ログにテキストが追加されます。このフィールドにはいつでも情報を追加できますが、以前に入力したテキストの変更はできません。

### RMA

RMA (return merchandise authorizations) を扱っている場合は、このタブを使って **RMA 番号**、トランザクション日付、返品の商品の受領日、代替商品の出荷日などの適切な詳細情報を入力することができます。



### 関連 Issue / 障害

このガイドの以降のセクションで説明するとおり、関係グループが実装されました。親バグ ID というフィールドが用意されています。このフィールドに入力すると、**関連 issue** というフィールドが可視になり、すべての関連 issue がこのフィールドに表示されます。この新規フィールドの任意の issue をクリックして、新しいウィンドウに関連 issue を表示させることができます。

[**類似する issue を検索**] フィールドに任意の文字数のキーワードを入力し、フィールドの右にあるリンクボタンを押します。その結果、クイックリスト・レポートが生成され、フィールドにあるキーワードを持つ、同一の製品のすべての issue が表示されます。これにより、issue の重複登録を避けることができ、issue の追加または更新時に issue の関係付けを決定することができます。

### 契約

このエリアでは顧客レコードから自動的に、契約番号と日付に関する情

報が読み込まれます。電話番号、住所、電子メールアドレスのフィールドにも同様に値が埋められ、読み取り専用で、顧客レコードからのみ編集可能となります。しかし、これにより顧客レコードを見に行くことなく、その場で契約の詳細情報を参照できます。有効な契約詳細情報は、顧客 issue の一部として格納されることに注意してください。

## カスタマー・サポート・ワークフロー

### 顧客

		To Status	
From Status		New	* None *
	New		<input type="checkbox"/>
	* None *	<input type="checkbox"/>	

問題追跡エリアの顧客ワークフロー

顧客は新規 issue を、ExtraView のこのインスタンスへと入力することができますが、その時点以降、issue のステータスを変更することは許可されていません。それ以降もフィールド・レベルの権限が設定されれば issue のステータスを見ることは可能ですが、ステータスの変更はできません。また、他のステータス値を参照することも、それらの値の存在を知ることもできません。

顧客に対しては、別の issue 追加入力画面レイアウトが用意されているのに加え、データベースの参照可能範囲が非常に限られており、多くのフィールドのうち一部しか入力を要求されません。このことは下の図に示されています。



新規 issue 入力時の顧客向け入力レイアウト

### カスタマー・サポート・ロール

カスタマー・サポート・ロールのデフォルトのステータス変更権限を、下のマトリックスに示します。基本的に、カスタマー・サポート・ロールでは新しい issue のオープンおよび 解決が可能です。また、issue をクローズすることもできます。

		To Status						
		New	Open	Fixed / Pending	Closed	Duplicate	Not Found	* None *
From Status	New	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Open	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed / Pending	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Closed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Duplicate	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	* None *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

カスタマー・サポート・ロールのステータス変更ルール

### 顧客サポート・マネージャ・ロール

顧客サポート・マネージャ・ロールの権限はカスタマー・サポート・ロールとほぼ同様ですが、以前にクローズ済とされている issue をオープンにする権限が追加されています。

		To Status						
		New	Open	Fixed / Pending	Closed	Duplicate	Not Found	* None *
From Status	New		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Open	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Fixed / Pending	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Closed	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Duplicate	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Not Found	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	* None *	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

顧客サポート・マネージャ・ロールのステータス変更ルール

## 機能要求プロセス

機能要求ビジネス・エリアは、新しい要求について、それが生じ、特定され、エンジニアリング・グループに送られる（機能要求をバグ・エリアに入るよう変更するという方法で。ただし「機能要求」のカテゴリになる）過程を追跡するために設計されています。

次の画面イメージに見られるとおり、機能要件の情報収集の過程で使用される、システムの他の部分では使用されないフィールドがいくつかあります。それらは、取り組みレベルの計画や要件実装予定のリリースなどのフィールドです。

**画面サンプル** というフィールドの使用方法に注意してください。これは、HTML のフォームでリッチ・テキストが使用できるように設定されています。複数のフォントを、色やフォント・サイズなどの書式設定を行って使用できます。また、表や画像をフィールドの中にも含めることもできます。画像はサーバから取り込む必要があるため、画像の配置や読み取りを行うには、サーバのファイル・システムへのアクセス権限を持っていないと注意してください。

機能要求エリア

## 必須フィールド

標準配布版において必須フィールドとして設定されているものを以下に示します。ただし、管理者がこれらを変更することも可能です。

- ステータス
- カテゴリ
- 製品
- 説明

## 親子関係

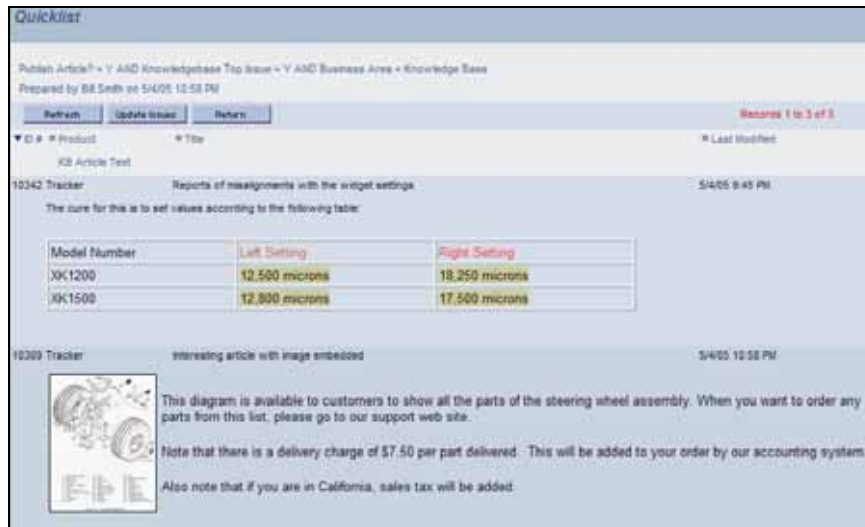
製品 フィールドはモジュール フィールドの親で、選択できるモジュールのリストは、選択する製品によって変わります。

## ナレッジベース

ナレッジベースには、バグやカスタマー・サポートなど、issue の任意のタイプに由来するエントリ、または管理画面に直接入力されたエントリを登録できます。項目が ExtraView 内の別の issue に由来する場合、最も発行され

る可能性の高い情報源である **説明とコメント** がナレッジベース項目にコピーされます。

ナレッジベースでは、項目が **KB Article Text** というフィールドに入力、またはコピーされます。このフィールドではリッチテキスト、画像、リンク、色を利用することができるため、最終的なナレッジベース項目に HTML属性を含めることができます。



ナレッジベース項目は、エディタの準備ができ、各項目が明示的に利用可能になるまで発行されません。

## 必須フィールド

ナレッジベースでは、以下のフィールドが必須です。

- **タイトル**
- **製品**
- 記事が発行済みに設定される場合、*KB Article Text* フィールドが必須

## ナレッジベースの管理

記事はナレッジベースに直接入力できるため、顧客サポート issue やバグから記事を作成したい場合もよくあるでしょう。プロセスはステータス・フィールドに依存しないように設計されており、次に示すように行われるのが最も一般的です。

- a. あるユーザが顧客サポート issue またはバグの解決を行い、issue の

原因や解決策を他の人たちが利用できるようにしたいと考えます。

- b. issue から、複製 ボタンを使って issue をコピーします。
- c. 表示される複製 issue から、ナレッジベース タブをクリックし、更新 を押します。これにより issue はナレッジベース項目に変換されます。
- d. 発行するテキストの基盤として、元の issue の説明 とコメント が表示されます。KB Article Text 内にテキストを構成します。説明 / コメント フィールドからここに情報をコピー&ペーストするか、直接テキストを入力します。KB Article Text フィールドには、任意の HTML を含めることができるので、画像、表、リンク、フォント、色などの装飾をテキストに追加することができます。
- e. ナレッジベースの記事にはいつでも中途更新を行うことができ、準備が完了したら、Publish Article? というタイトルのボックスにチェックを付けます。ユーザが利用するナレッジベースの標準検索では、これをフラグとして使用するため、検索実行の際には発行済みの issue しか表示されません。
- f. また、ナレッジベース項目には Knowledgebase Top Issue としてフラグを付けることができます。これにより、ホームページに表示できる特殊な組み込みレポートにアクセスし、フラグを付けたトップ issue をそこに表示することができます。

## すべてのビジネス・エリアに共通な機能

### 既存の問題の複製

顧客で頻繁に発生する問題などの一部の問題で、既存の問題を複製して、新しいレコードに小さな変更を加えると便利な場合があります。

- 特定のバグの編集画面から [複製] ボタンをクリックします。



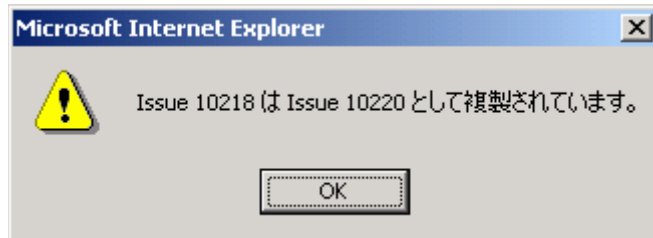
[Issue を編集] 画面

編集画面で入力が必要な必須フィールドがある場合、これらを完了する

ように指示するプロンプトが表示され、複製操作は完了しません。

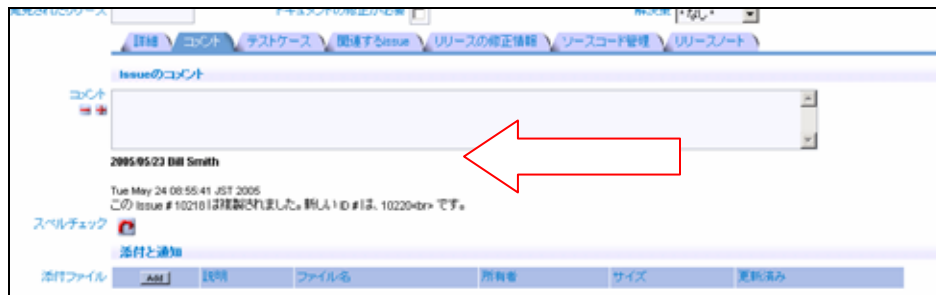
ExtraView が問題を複製する前に、行なった変更を保存し、複製操作を続けていかどうかを確認するように求められます。

フォームの入力を完了すると、成功を示す次の警告メッセージが表示されます。



issue の複製警告メッセージ

- [OK] ボタンをクリックすると、複製された問題の編集画面を使用できるようになります。
- 複製された問題は、問題番号および編集画面に表示される次のメッセージによって、オリジナルと区別できます。



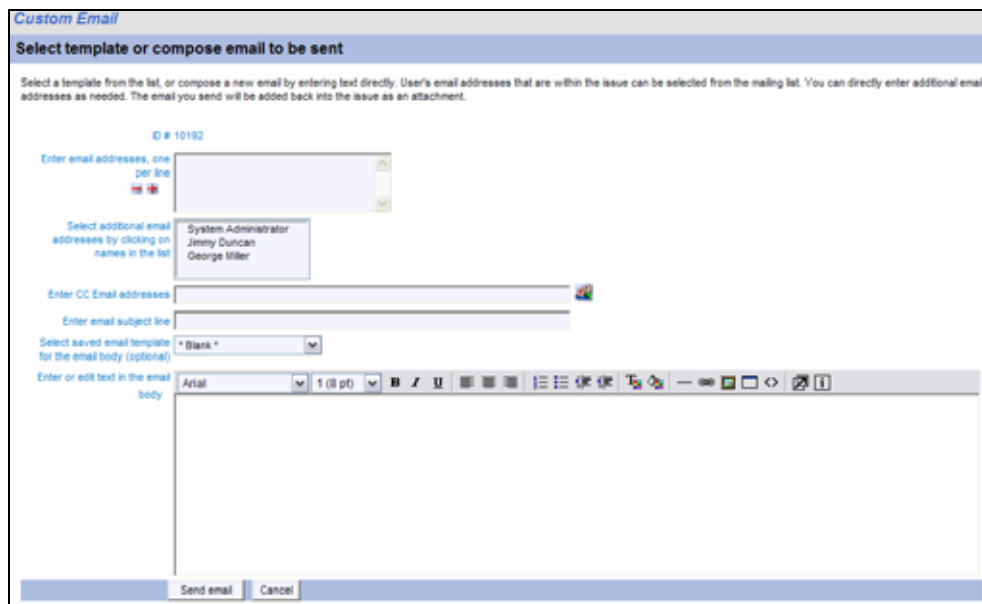
[複製され Issue を編集] 画面

**注:** 特定の問題を複製するユーザは、新たに複製された問題の作成者となります（一方で、最初の問題の作成者は別の役割になる場合がよくあります）。さらに、複製された問題が作成された日付/時間が新しい問題の現在の日付/時間になります。

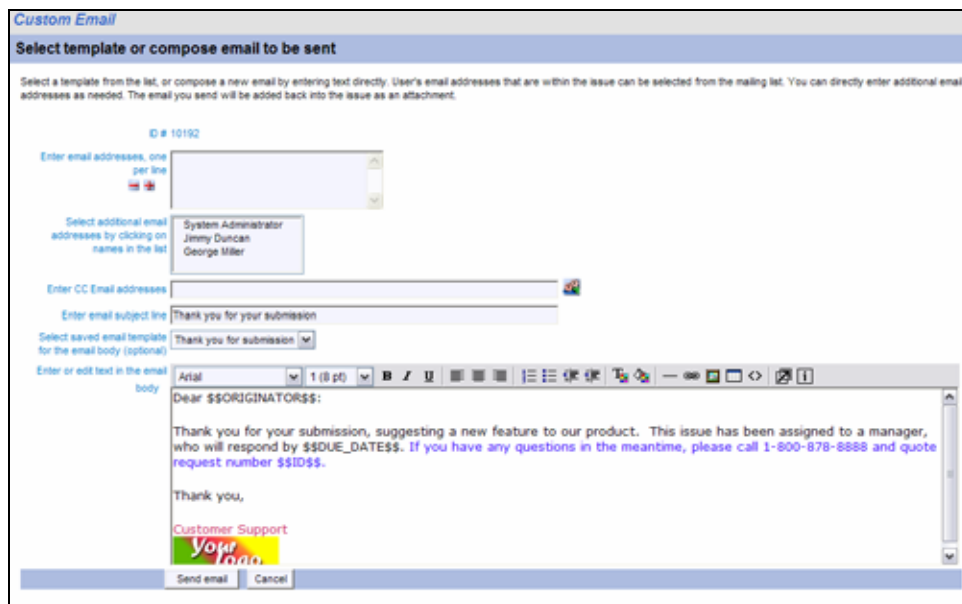
## 編集画面からの電子メールの送信

管理者が許可を与えている場合、ボタン・バーの [Email] ボタンを使用して、編集画面から電子メールを送信できます。この電子メールは、用意されたテンプレートから選択したり、画面上で電子メールを直接作成できるため、標準の通知とは異なります。編集画面のツールバーで [Email] ボタンを押すと、

次のような画面が表示されます。



編集画面から電子メールを送信する準備



電子メールを送信するためのテンプレートのロード

電子メールを直接編集して送信したい場合は、単に電子メール・アドレスを入力し（または宛先リストからユーザを選択し）、件名を入力して、本文を入力するだけです。電子メールのCCリストに複数のユーザを入力することもできます。入力が完了したら、[送信] ボタンを押すだけです。送信したばかりの電子メールが問題に添付ファイルとして追加され、通信の記録となり

ます。

管理者が一連のテンプレートを定義している場合があります。これは、[保存済み電子メール・テンプレートを選択] というタイトルのリスト内で選択できる事前に準備された電子メールです。テンプレートを選択すると、そのテンプレートの本文がテンプレートのテキスト・ボックスに表示されます。テンプレートには、`$$ID$$` や `$$DESCRIPTION$$` などのトークンが定義されている場合がよくあります。これらのトークンは、電子メールが送信されるときに、問題内のフィールドの値によって置き換えられます。例えば、`$$ID$$` は、問題番号が 12345 の場合、12345 に置き換えることができます。

## 既存の issue の削除

1. 変更したい問題の横の [編集] ボタンをクリックします (クイックリスト・レポート、詳細レポート、電子メール通知などから)。
2. 編集画面の上または下の [削除] ボタンをクリックします。

**注:** ご使用のインストールで、管理者が問題を削除するオプションを無効にしている場合があります。

## issue の履歴の表示

ExtraView は、問題に加えた変更の記録を保持します。このため、問題が最初に入力された時点から最終的にクローズされるまでの変更の履歴を追跡できます。問題が作成から最終的な終息まで追跡されるため、あらゆる変更の詳細な監査証跡が可能です。

- 表示したい問題の横の [編集] ボタンをクリックします。
- 編集画面の上の [履歴] ボタンをクリックします。
- 2 種類のスタイルの履歴レポートが可能です。管理者がどちらか組織に最も適切なスタイルを選択します。1 番目のスタイルはエントリごとにレコードのすべてのフィールドを表示します。2 番目のスタイルは、一連の編集集中に変更されたフィールドだけを表示します。これはより簡単に画面上に非常に多数のフィールドがある場合に便利です。

**注:** 一番最近のレコードが最初に表示されます。一連のレコード間の変更は画面上で別の色でマークされるため、それぞれの編集セッションで行なわれたフィールドの変更を簡単に特定できます。問題が入力されたときにはフィールドはすべて新規であったため、当然、レポートの最後のレコードでは、すべてのフィールドが 1 つの色になります。



管理者は、フィールドの追加、フィールド値の変更およびフィールドの削除を示すために別の色を選択します。

**ID # 10207 の変更の履歴**

[Return](#)

ID #	タイトル			
10207	Customer reports seeing duplicate messages after adding a new record			
作成日時	作成されてからの経過日数	最終修正日	Days in Status	Days Open
2004/12/27	148	2005/01/07	148	148
作成者	Last Changed By	担当者	製品名	モジュールID
Susan Green	Bill Smith	Bill Smith	Tracker Enterprise	GUI
カテゴリ	ステータス	優先度	重要度	プラットフォーム
Software	オープン	P 3	低	Solaris
発見されたリリース	ドキュメントの修正が必要	解決策	プライバシー	
1.1	Yes		Private	
<b>説明</b>				
Bruce from Small Brothers called into support to say that this happened to him, although he cannot figure out how this happened				
<b>コメント</b>				
<b>2005/01/07 Bill Smith</b>				
We will ask QA to try and replicate this problem.				
<b>2004/12/27 Susan Green</b>				
Adding this to the known issue				
再現性	再現頻度	オペレーティングシステム	テストケース	
No	Infrequently		As yet, there is no definitive method of producing this error	
Requested Release	Committed Release	ノート		
1.2	1.2			
1.3	1.3			
SCMでのジョブ名	備考			
p_234	Source files being checked out for a code walk through			
<b>リリースノート</b>				
No release note as yet				

ID #	タイトル			
10207	Customer reports seeing duplicate messages after adding a new record			
作成日時	作成されてからの経過日数	最終修正日	Days in Status	Days Open
2004/12/27	148	2004/12/27	148	148
作成者	Last Changed By	担当者	製品名	モジュールID
Susan Green	Susan Green	Bill Smith	Tracker Enterprise	GUI
カテゴリ	ステータス	優先度	重要度	プラットフォーム
Software	オープン	P 3	低	
発見されたリリース	ドキュメントの修正が必要	解決策	プライバシー	
1.1	No		Private	
<b>説明</b>				
Bruce from Small Brothers called into support to say that this happened to him, although he cannot figure out how this happened				
<b>コメント</b>				
<b>2004/12/27 Susan Green</b>				
Adding this to the known issue				
再現性	再現頻度	オペレーティングシステム	テストケース	
No				

2 選択されたレコード

[Return](#)

## 詳細な履歴表示

ID # 10207 の変更の履歴

[Return](#)

ID # (ID)	10207	
Last Changed By	Bill Smith	
最終修正日	2005/01/07	
Release record	Requested Release	1.2
	Committed Release	1.2
	ノート	Dependent upon finding a way to reproduce the problem
	Requested Release	1.3
	Committed Release	1.3
	ノート	Dependent upon finding a way to reproduce the problem
SCMでのジョブ名	p_234	
コメント	We will ask QA to try and replicate this problem.	
タブ	Release Notes	
テストケース	As yet, there is no definitive method of producing this error	
ドキュメントの修正が必要	Yes	
プラットフォーム	Solaris	
リリースノート	No release note as yet	
備考	Source files being checked out for a code walk through	
再現頻度	Infrequently	
所有者	George Miller	

ID # (ID)	10207	
Last Changed By	Susan Green	
最終修正日	2004/12/27	
Date of Last Status Change	2004/12/27	
カテゴリ	Software	
コメント	Adding this to the known issue	
ステータス	オープン	
タイトル	Customer reports seeing duplicate messages after adding a new record	
ドキュメントの修正が必要	No	
プライバシー	Private	
モジュールID	GUI	
作成日時	2004/12/27	
作成者	Susan Green	
優先度	P 3	
再現性	No	
担当者	Bill Smith	
発見されたリリース	1.1	
製品名	Tracker Enterprise	
親となるID#	10184	
説明	Bruce from Small Brothers called into support to say that this happened to him, although he cannot figure out how this happened	
重要度	低	

2 選択されたレコード

[Return](#)

## 変更のみの履歴表示

## 添付ファイル

ExtraView では、無制限の数の添付ファイルを ExtraView の問題に追加できます。添付ファイルには、特定のエラー・メッセージを表示するスクリーン・ショットから特定のソフトウェア機能の仕様を説明する文書まで何でも含めることができます。ExtraView では、特定の問題の任意の種類ファイ

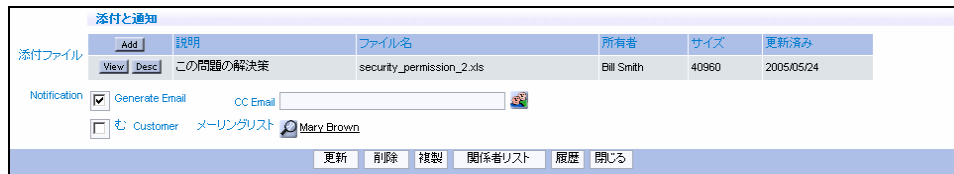
ルをいくつでも添付できます。ExtraView サーバで使用されるデータベースによって、各添付ファイルは、最大 2 GB ( Microsoft SQL Server ) または 4 GB ( Oracle ) までとなります。

### 添付ファイルの追加

- [追加] または [編集] 画面から、画面の下の [Add] ボタンをクリックします。
- ローカルドライブまたはネットワークで、添付したいファイルを探し、そのファイルをダブルクリックします。
- 説明を入力して、[確定] ボタンをクリックします。
- これで、ファイルが特定の問題に添付されます。どの問題にも無制限の数の添付ファイルを追加できます。

### 添付ファイルの表示

[Issueを編集] 画面から、表示したい添付ファイルの横の [View] ボタンをクリックします。



[Issue を編集] 画面

### 添付ファイルの編集および削除

管理者が添付ファイルを削除する権限を与えている必要があります。

- [Issueを編集] 画面から、編集したい添付ファイルの横の [編集] ボタンをクリックします。
- 説明を変更して、[更新] ボタンをクリックします。
- 添付ファイルを削除したい場合は、[削除] ボタンをクリックします。

## 関係グループ

ExtraView 内のそれぞれの問題に関係グループが関連付けられている場合があります。関係グループとは、同種の項目や関連項目を追跡するためにシステム内の問題をグループ化したものです。ExtraView 内で使用できる関係グループには多くのタイプがあります。それぞれのタイプごとに特徴が異なり、操作方法も異なります。関係グループは、管理するユーザ・インタフェースによってかなり異なる場合もあります。

本書では1つのタイプの関係グループについて説明しますが、管理者が別のタイプ、別のインタフェースのグループを実装していて、グループ内の問題の操作方法も異なる場合があります。

## クイックリスト・レポートから関係グループを作成する

クイックリスト・レポートから新しい関係グループを作成したり、既存のグループに問題を追加できます。これには、以前にフィルターをかけた分類により共通の属性を持つ問題をグループ化できるという利点があります。この機能は以前に問題を相互に関連付けた方法と競合するため、標準でインストールされる問題トラッキング・システムでは、有効になっていません。システム管理者が必要に応じてこの機能を設定します。

特定のキーワードで検索した後、システム内の同じ問題に複数のバリエーションがあり、それらが別々の担当者に割り当てられており、完了の段階も異なることがわかる場合があります。関係グループを使用して、それらをすべて「オープン」にし、将来共通の解決策が得られることを見込んでグループ化することができます。これは、クイックリスト・レポートを作成し、問題をグループ化することにより行なうことができます。

### クイックリストからグループを作成するには

- 特定のクイックリストの結果画面から、[Group Issue] ボタンをクリックします。ここでも、標準でインストールされる問題トラッキング・システムでこの機能を有効にして、前述の問題を相互に関連付ける方法の代わりに使用する必要があることに注意してください。

Quicklist

優先度 = P 2 AND 製品名 = Tracker Enterprise AND ステータス = オープン  
2005/05/24 上の Bill Smith により準備

Refresh Group Issues Update Issues Return 3の3へのレコード 1

ID #	ビジネスエリア	タイトル	Days Open
優先度	ステータス	製品名	モジュールID
担当者			
View Edit 10208	不具合	Nova Computing report an extra message when adding a record	148
P 2	オープン	Tracker Enterprise	Processor
Susan Green			
View Edit 10205	不具合	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page	148
P 2	オープン	Tracker Enterprise	API
George Miller			
View Edit 10203	不具合	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page	477
P 2	オープン	Tracker Enterprise	Processor
Susan Green			

Refresh Group Issues Update Issues Return 3の3へのレコード 1

クイックリスト・レポート画面

次のような画面が表示されます。

関係グループの新規作成 アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア および プロジェクト: 不具合 および Data | 関係者リスト

タイトル

所有者 Bill Smith

この新しい関係グループに追加したくない issue のチェックを外してください。グループの親になりたい issue のラジオボタンを選択してください。 [View] ボタンを押して、詳細をチェックする issue を表示できます。

追加	親	ID #	ステータス	タイトル
<input type="button" value="View"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/>	10208	オープン Nova Computing report an extra message when adding a record
<input type="button" value="View"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	10205	オープン When the user presses the Go button on the Confirm...
<input type="button" value="View"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	10203	オープン When the user presses the Go button on the Confirm...

#### 関係グループの新規作成画面

- 新しいグループ・タイトルを入力し、ドロップダウン・メニューからグループの所有者を選択します。
- リストされた問題を見て、親になる問題を選択し、この親の問題の子としてグループに追加したい個々の問題に関連するボックスをチェックします。問題がすでに別の関係グループに属している場合は新しい関係グループには追加できませんので注意してください。
- [更新] ボタンをクリックします。

#### 関係グループの issue の更新

関係グループを作成し、問題をこのグループに関連付けると、ExtraView はユーザが問題を更新するたびに、関連する問題があることを通知し、必要に応じて、バッチ・レベルのステータス変更を行う機会を提供します。

#### グループの更新の実行

- 必要に応じて特定の問題を編集して、[更新] ボタンをクリックします。
- 問題が関係グループに属する場合、次の画面が表示されます。

関連 issue を更新しましたか？

この Issue は、優先度2オープンバグ という名前のグループのメンバーです。

**View** グループ内のすべての issue を表示

この Issue を更新

グループ内のすべての issue を更新

このグループ内のすべての ステータス を更新

このグループ内のすべての 解決策 を更新

すべての issue にコメントを追加

最新の issue だけをユーザに通知

関係グループ内のすべての issue をユーザに通知

親 issue だけをユーザに通知

#### [関係 Issues を更新] 画面

- 必要に応じて、[View] ボタンをクリックして、関連する問題を表示します。
- 該当するボックスをチェックして、グループ内のすべての問題のステータスや解決策をバッチで更新します。
- 関係グループ内のすべての問題に自動的に追加されるコメントを入力します。
- [保存] ボタンをクリックします。

#### 関係グループの管理

関係グループを作成し、問題を追加し、バッチ更新を実行する機能のほかに、ExtraView は関係グループの統合や分割など、関係グループの管理機能も提供します。ここでも、管理者がこのオプションを設定し、ユーザにこの機能にアクセスする権限を与えていないと、[編集] 画面にボタンが表示されません。

1. 特定の問題の [編集] 画面から、[関係グループの管理] ボタンをクリックします。

次の画面が表示されます。

**Administer Relationship Groups**

**Select or Alter Filter for the Relationship Group**

ID #  Relationship Group

Product  Status  Customer

Category  Priority  Originator

Module  Severity  Assigned To

Email Address

**Select Action to Perform on Relationship Group**

**Merge** Displays a list of Issue ID #s that are generated from the selected filter criteria. Merging moves the Issues from their current relationship group into the relationship group that is selected on the next screen. The filter criteria are pre-populated with the current Issue ID # and the current relationship group title. Alter these as appropriate. Note that if the ID # in the filter is not erased, then the only Issue returned in the list on the next screen will be the current Issue.

**Split** Displays a list of Issue ID #s that are a subset of those in the current relationship group. Splitting moves the selected ID #s from the current relationship group into a new group. The list generated on the next screen will further allow you to select/deselect individual Issues and to enter a Title and Parent for the new group. This list can be narrowed by selecting further filter criteria. If you want to select all of the ID #s from the current relationship group do not select any further filter criteria, and erase the ID #.

[関係グループを管理] 画面

### 新しい関係グループへの issue の統合

- 問題をあるグループから別のグループに統合するには、該当する問題を返すフィルタを選択して、[マージ] ボタンをクリックします。
- 次のような画面が表示されます。

**Issue Relationship Groups Merge**

Merge to Relationship Group

View Issue	Uncheck to remove	Issue	Status	Title
<input type="button" value="View"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10008	Open	Module 2 Test
<input type="button" value="View"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	10007	Open	Module Testing

[関係グループを管理] 画面

ソート結果内の問題を新しい関係グループに統合するには、ピック・リストから必要なグループを選択して、[更新] ボタンをクリックします。

## 関係グループの分割

- 問題を新しいグループに移動して、既存のグループを分割するには、必要なフィルタを選択して、[分割] ボタンをクリックします。
- 次のような画面が表示されます。

*Issue Relationship Groups Split*

Title

Owner \* None \*

View Issue	Uncheck to remove	Parent	Issue	Status	Title
<input type="button" value="View"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	10007	Open	Module Testing

[関係グループを分割] 画面

- 新しい関係グループのタイトルを入力して、ピック・リストからグループの所有者を選択します。
- 関連するチェックボックスのチェックを外して、分割したくない問題を削除します。
- 新しいグループの親問題を選択します。
- [確定] ボタンをクリックします。



## 電子メール通知機能

ExtraView は、多数の強力な電子メール通知機能を提供します。通常のデフォルト設定で、ExtraView は次のユーザに電子メールを送信します。

- 問題を作成したユーザ
- 問題の担当者となるユーザ
- 問題の所有者に選ばれたユーザ
- リスト・フィールドの問題画面に名前が表示されるその他のユーザ

多くの電子メール機能は、管理権限を持つユーザだけがアクセスできます。これらの機能には、電子メール・システム全体の有効化/無効化、ユーザの役割単位での通知の無効化、および一部の関係者リスト機能があります。例えば、製品の関係者リストおよびフィールドやメタデータ固有の関係者リストを設定して管理できるのは、管理ユーザだけです。しかし、こうした制限にもかかわらず、正規のユーザには多様なオプションがあります。個々のユーザが制御できる電子メール機能の詳細を以下に説明します。

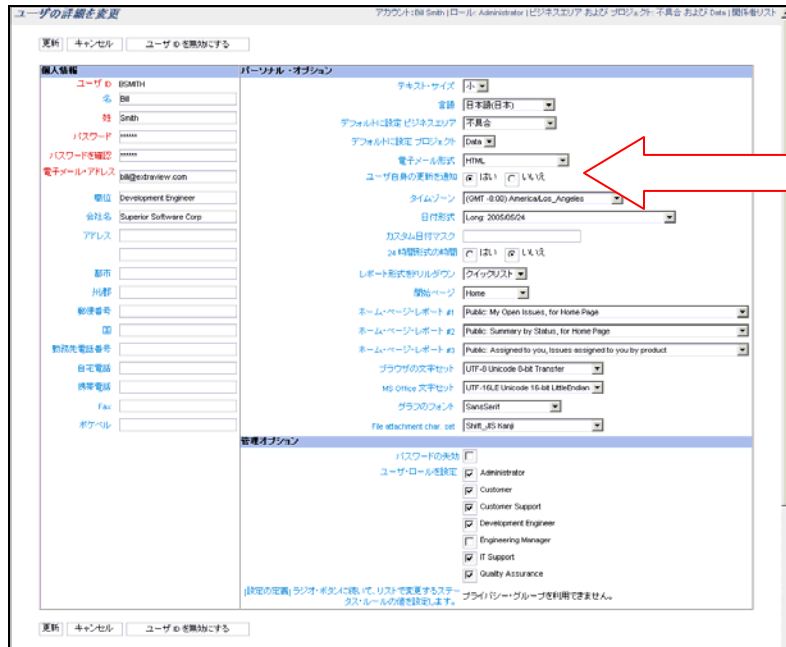
### ユーザ自身の更新の通知

この機能により、ユーザが追加または編集した問題について、ユーザ自身への自動電子メール通知を無効にするオプションが提供されます。



- タイトル・バーから [アカウント:] リンクをクリックします。
- 表示されるフィールドにパスワードを入力して、[確定] ボタンをクリックします。

次のような画面が表示されます。



[ユーザの詳細を変更] 画面

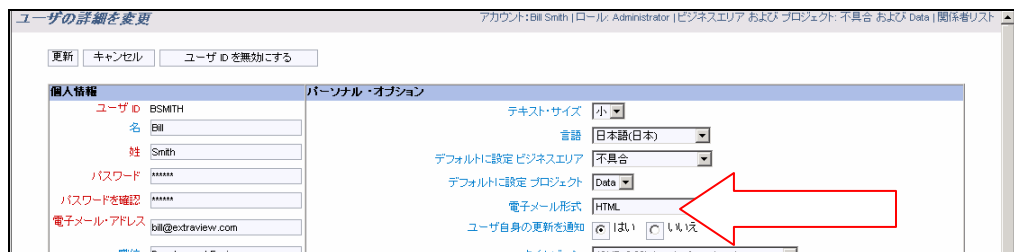
- [ユーザ自身の更新を通知] の値を「いいえ」に設定します（電子メールを受け取りたくない場合）。
- [更新] ボタンをクリックします。

## 電子メール形式の選択

受信電子メールの表示形式を HTML、プレーン・テキスト（全文）およびプレーン・テキスト（要約）の 3 種類の形式から選択します。プレーン・テキスト（全文）は電子メールの全文を表示し、プレーン・テキスト（要約）は問題がわかるように数行だけを表示します。

ホームページから、[アカウント:] リンクをクリックして、パーソナル・オプションにアクセスします。

次のような画面が表示されます。



[ユーザの詳細を変更] 画面

デフォルトの電子メール形式は、HTML です。電子メールを別の形式で表示したい場合は、電子メール形式のリストから希望の形式を選択します。

[更新] ボタンをクリックします。

受信できる電子メール形式の例を以下に示します。

Subject: DEV - 12231  
Date: Fri, 15 Jun 2001 16:53:09 -0700 (PDT)  
From: "ExtraView" <extraview.qa@sesame.com>  
To: "Robbie Lloyd" <rlloyd@sesame.com>

<a href="#">Edit</a>	Bug #	Title		
	12231	test		
Product	Owner	Created	Last Modified	
NetOp	udele malabanan	08-MAR-2001	15-JUN-2001 16:51	
Category	Assigned To	View	Alt ID	Changed By
Hardware	rob lloyd	Private		ROB.LLOYD
Severity	Priority			
	m2			
Module				
PM				
A Component	Platforms	OS	Clarify ID	Customer
	800 TDM			
Test Case ID	Test Case Location			
Version Open	Status	Version Closed	Disposition	
1	Closed			
Description				
test				
Comments				
Workaround				
Release Notes				
Enclosures <a href="#">Attachments</a>				

cc: Michelle Medina, rob lloyd, Robbie Lloyd.

HTML 電子メール

```

Subject: Open [#19419]: Category doesn't seem tied to Product anymore
Date: Wed, 2 May 2001 13:57:53 -0700 (PDT)
From: "ExtraView" <extraview-user@customer.com>
To: <support@sesame.com>

ExtraView Notification for Bug # 19419

*Synopsis: Category doesn't seem tied to Product anymore
Link: http://www.extraview.net/extraviewsql/SE_Signon.FrameSet?p_case_id=19419

*Product: Dev Tools
*Originator: rlloyd
*Owner: rlloyd
*Changed By: dwong
*Priority: 1
Severity:
*View: Private
*Last Modified: 02-MAY-2001 13:57
*Category: Software
Alt ID:
Created: 02-MAY-01

*Module: ExtraView
Component:
*Platform: all
OS:
Clarify ID:
Test Case ID:
Test Case Location:
Problem Reproducible in SQA:

*Version Open: 3.1.2.1
*Status: Open
Version Closed:
Disposition:

*Description:
If you select Product=EV, Category=Software, you will see two modules called
"EV". Go into Admin...Modules and one is Hardware, one is Software.

Comments:

-----
ExtraView - Copyright Sesame Technology 1999, 2000. All rights reserved.

```

プレーン・テキスト(全文)

```

Subject: Open [#19419]: Category doesn't seem tied to Product anymore
Date: Wed, 2 May 2001 13:57:53 -0700 (PDT)
From: "ExtraView" <extraview-user@customer.com>
To: <support@sesame.com>

ExtraView Notification for Bug # 19419

*Synopsis: Category doesn't seem tied to Product anymore
Link: http://www.extraview.net/extraviewsql/SE_Signon.FrameSet?p_case_id=19419

*Product: Dev Tools
*Originator: rlloyd
*Owner: rlloyd
*Priority: 1
Severity:

-----
ExtraView - Copyright Sesame Technology 1999, 2000. All rights reserved.

```

プレーン・テキスト(要約)

## 自動電子メール作成を無効にする

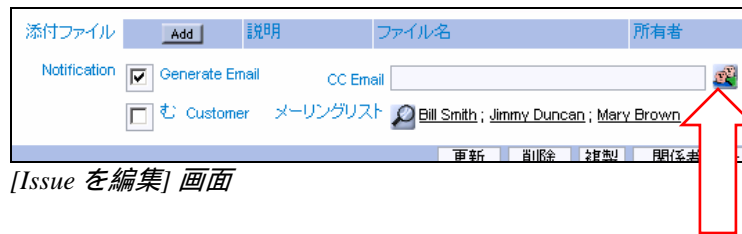
問題を追加または編集するたびに、[追加] および [編集] 画面の下にある [メールを生成] チェックボックスのチェックを外すことにより、すべての電子メールの作成を停止する機会があります。



[Issue を編集] 画面

## CC メール

問題を追加または編集するたびに 1 回限りの CC メールをシステム内の指定したユーザまたは任意の他のユーザに送信する機会があります。cc メールを送信するには、[CC メール] フィールドの横の人のアイコンをクリックして、通知を受け取る特定のユーザを選択するか、または [CC メール] フィールドに電子メール・アドレスを入力します。



[Issue を編集] 画面

注: CC メールを送信するには、[メールを生成] チェックボックスを選択しておく必要があります。

## パーソナル電子メール関係者リストの編集

パーソナル関係者リストを維持して、問題の所有者以外のユーザが問題の進捗を追跡できます。問題がパーソナル関係者リストに置かれると、ユーザはデータベース内の問題に変更が行われるたびに電子メールを受け取ります。

電子メールは、問題の所有者および入力された新しい問題の担当者に自動的に作成されます。問題に関連するステータスまたはその他の情報を変更すると、問題の所有者、作成者、および担当者に電子メールが送信されます。これらの値のいずれかが同一の場合、1 ユーザにつき電子メールが 1 通だけ作成されます。さらに、ユーザはどの問題の関係者リストにも登録できます。

パーソナル電子メール関係者リストを編集するには

- 特定の [Issueを編集] 画面の上または下にある [関係者リスト] ボタンをクリックします。
- [Add] ボタンをクリックして、関係者リストにユーザを追加します。

issue 10208 の Issue interest list アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア および プロジェクト: 不具合 および Data

関係者リストに新しいメンバーを追加

ユーザ名	削除したことをチェックする	会社	関係者リストのタイプ	ID #
Jimmy Duncan		Superior Software Corp	ID #	10208
Susan Green		Superior Software Corp	ID #	10208

合計 2レコードから選択された 2レコード

[関係者を編集] 画面

- ドロップダウン・メニューから必要なユーザ名を選択します。
- [更新] ボタンをクリックします。

ID #10208 の新しい Issue interest list エントリを追加 アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator

関係者リストのタイプ ID #

関係者リスト項目 10208

ユーザを選択

関係者リストに新規メンバーを追加する

## 関係者リストからユーザ自身を削除する

- タイトル・バーから [関係者リスト:] ボタンをクリックします。
- ユーザ自身を削除したい問題の横の [編集] ボタンをクリックします。

Bill Smith の電子メール関係者リスト アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア および プロジェクト: 不具合 および Data | 関係者リスト

この画面で特定の issue の関係者リストから自分を削除できます。自分自身を issue の関係者リストに追加するには、issue を編集して [関係者リスト] ボタンを使用してください。他の関係者リストに追加されたり、関係者リストから削除されたりしたくない場合は、システム管理者に連絡してください。

ID #	ステータス	タイトル
<input type="button" value="Edit"/>	10064	Fixed Turn left at the next Exit
<input type="button" value="Edit"/>	10195	クローズ Have wings will fly, that's what they say
<input type="button" value="Edit"/>	10203	オープン When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page

3 records selected

[パーソナル E-mail 関係者リスト] 画面

- [削除] ボタンをクリックします。

Bill Smith の関係者リスト・エントリを削除 アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア

ID # の関係者リスト・エントリを削除 10195

ステータス クローズ

タイトル Have wings will fly, that's what they say

[関係者リストを削除] 画面

- 削除の確認を求める警告メッセージが表示されます。削除を確認するには、[OK] ボタンをクリックします。

## カスタム電子メール

カスタム電子メール機能により、ExtraView ユーザは、フィルタを使用して作成した電子メール・アドレスのリストに、テンプレートまたはユーザが作成するカスタム・メールを使用して、電子メール通知を送信できます。

例えば、ある組織では、内部ユーザ（ExtraView で顧客の問題を作成するユーザ）が [Issueを追加] 画面レイアウトに表示できるテキスト・フィールドに顧客の電子メール・アドレスを常に入力するように決定するかもしれません。

カスタマ・サポートやマーケティング部門において、特定の問題のセットに関連するすべての顧客にバッチ・メールを送信したい場合、ExtraView ユーザは特定の問題の [編集] 画面に進んで、[Email] ボタンをクリックして電子メール機能を有効にし、フィルタを選択して電子メール・リストを作成し、テンプレートを選択するかカスタム・メールを書き、それからメッセージを送信します。

### カスタム電子メールを作成するには

該当する問題の [編集] 画面から、[Email] ボタンをクリックします。

Generate Email CC Email

Include Customer Mailing List

[Issue を編集] 画面



次の画面が表示されます。

[カスタム Email] 画面

1. 送信するテキストを画面のテキスト・エリアに入力するか、またはピック・リストから電子メール・テンプレートを選択でき、この場合テンプレートのテキストが電子メールの本文に直接入力されます。電子メールの本文では、フィールドの上のツールバーを使用して、テキストを HTML 形式で入力して編集できます。エディタの使い方について詳しくは、本書の付録 B を参照してください。
2. 直接入力してカスタム・メールを作成する場合は、必要な内容を電子メールの本文のフィールドに入力します。\$\$CATEGORY\$\$ のように、データベース・フィールド名の両側に \$\$ を使用して、元の問題で選択した値が、電子メールを送信するときに電子メール・テキストに挿入されるようにすることができます。使用できるフィールド名の詳細なリストについては、システム管理者にお問い合わせください。

注：電子メール・タグ内で使用するよう選択された名前は、[編集] 画面レイアウトに表示されるフィールドでなければなりません。それ以外の場合は、値が返されません。

注：電子メールが送信されると、その電子メールは添付ファイルとして問題に追加されます。



## クエリおよびレポート

ExtraView のクエリおよびレポート・オプションは、個々のプロジェクトや問題を検索し、それらのステータスを確認し、作成したビジネス・プロセスの全体を監視するための非常に多くのさまざまな方法をユーザに提供します。ナビゲーション・バーの [Query] または [Seach/Report] ボタンをクリックし、ExtraView の [検索/レポート] 画面の検索パラメータを選択すると、クイックリスト・レポート、詳細レポート、サマリ・レポート、カスタム・レポート、グラフなどのさまざまなレポート・タイプを作成して実行するオプションが表示されます。レポートは作成して、将来使用するために保存できます。管理者が許可した場合、作成して保存したレポートはすべてのユーザが使用できます。それ以外の場合、レポートはユーザが専用を使用するために保存できます。

The screenshot shows the 'Query/Report' interface in ExtraView. It includes a navigation bar at the top with 'HOME', 'ADD', 'QUERY', 'ADMIN', 'HELP', and 'SIGN OFF'. Below the navigation bar, there's a header for 'ExtraView 検索/レポート' and a user account information bar. The main content area is divided into several sections:

- クエリレポートオプション (Query Report Options):** Contains a 'Run Quickst Report' button, a 'GO' button, and options for 'ブラウザに出力' (Output to browser) and 'ページあたり 20 行' (20 rows per page).
- クエリ・オプション (Query Options):** Includes checkboxes for '要約クエリ・フィルタ' (Summary query filter) and '拡張クエリ・フィルタ' (Advanced query filter), and a 'Clear Filters' button.
- クエリ・フィルタ (Query Filters):** A section with various dropdown menus for filtering, including 'ビジネスエリア' (Business Area), 'ステータス' (Status), 'カテゴリ' (Category), '優先度' (Priority), '製品名' (Product Name), 'モジュール' (Module), '作成者' (Creator), and '担当者' (Assignee). It also has input fields for 'Keywords' and 'Days Since Last Updated' / 'Days Since Created'.
- マイ・レポート (My Reports):** A list of personal reports with 'Run' and 'Edit' buttons, including 'Bugs I Fixed in January - Bugs not Closed Yet', 'Bugs Open By Month - For Tracker Enterprise', 'My Hot List - Priority 1 issues that are not closed', 'Open and Fixed Defects - Year to Date', and 'Status of Bugs Reported - Over all bugs'.
- パブリック・レポート (Public Reports):** A list of public reports with 'Run' and 'Edit' buttons, including 'Assigned to you - Issues assigned to you by product', 'List of Defects - No Reproducible State - Open Issues Ordered by Priority', 'My Open Issues - for Home Page', 'Open Customer Issues - By Priority', 'Open Feature Requests - By Product and Category', 'Open P1 Issues - Ordered by Assigned To', 'Originated by you - Issues originated by you', 'QA List - Fixed Defects Awaiting Testing - Ordered by Priority', 'Report of all P 1 issues - Only Bill's issues reported this month', 'Summary by Status - for Home Page', 'Summary of Open Customer Issues - By Product', 'Summary of all Issues - Not Closed', and 'Unassigned Customer Issues - By Priority'.

Red arrows point to specific features: 'レポート操作' (Report operation) points to the 'Run Quickst Report' button; '出力オプション' (Output options) points to the 'ブラウザに出力' dropdown; 'クエリ・フィルタ' (Query filters) points to the filter dropdowns; 'パーソナル・レポート' (Personal reports) points to the 'マイ・レポート' section; and '公開レポート' (Public reports) points to the 'パブリック・レポート' section.

[検索/レポート] 画面の例

注: ここに示したすべての要素とオプションが、あらゆるインストールで表示されるわけではありません。管理者がこの画面を設定し、組織によって許可された項目へのアクセスを提供します。

## レポート・タイプ

[検索/レポート]画面からさまざまなタイプのレポートを作成するために実行できるいくつかの操作があります。選択リストからそのレポート・タイプの操作を選択して、[Go] ボタンを押します。

### クイックリスト・レポート

クイックリストは、フォーマット（表示されるフィールド）が管理者によって用意されているレポートです。通常、このレポートは最も重要で、最も頻繁にアクセスされるフィールドを表示するように設計されています。[クイックリスト・レポートの実行]を選択して[Go] ボタンを押すと、クエリ・フィルタ・セクションの画面で選択したフィルタを使用して、レポートが作成されます。作成されたレポートは、表示されるフィールドによって、1回のマウス・クリックでソートできます。

クイックリストは、さらに詳細に調べるためのレコードのグループの選択に理想的です。例えば、マネージャが新規にサブMITされた問題のクイックリストを作成して、適切な担当者に割り当てるために、順に表示または編集したい場合があります。さらに、マネージャは、ステータスが「オープン」の問題すべてのクイックリストを作成して、効率やリソース割り当てのためにステータスの平均日数を見ることができます。

Quicklist

ステータス = オープン AND ビジネスエリア = 不具合  
2005/05/24 上の Bill Smith により準備

Refresh Group Issues Update Issues Return 8 の 8 へのレコード 1

ID #	ビジネスエリア	タイトル	ステータス	製品名	モジュールID	Days Open	担当者
View Edit 10218	不具合	添付ファイルが削除できるか	オープン	Tracker Enterprise		43	
View Edit 10215	不具合	test	オープン	Tracker		79	
View Edit 10209	不具合	If you return from the Admin screen to the Home Page, the log file shows an unhandled exception	オープン	Tracker Lite	Installation	136	Jimmy Duncan
View Edit 10208	不具合	Nova Computing report an extra message when adding a record	オープン	Tracker Enterprise	Processor	148	Susan Green
View Edit 10207	不具合	Customer reports seeing duplicate messages after adding a new record	オープン	Tracker Enterprise	GUI	148	Bill Smith
View Edit 10205	不具合	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page	オープン	Tracker Enterprise	API	148	George Miller
View Edit 10203	不具合	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page	オープン	Tracker Enterprise	Processor	478	Susan Green
View Edit 10165	不具合	There is a program exception in the environment named /sup_test, in the reports module, when running the report named "List all Customer Issues"	オープン	Tracker Enterprise	GUI	475	Bill Smith

Refresh Group Issues Update Issues Return 8 の 8 へのレコード 1

### クイックリスト・レポート

クイックリスト・レポートは、タイトルをクリックすることにより、タイトル内の任意のフィールドでソートできます。最初にフィールドをクリックすると、選択したフィールドを昇順で使用してレポートが再ソートされます。タイトルをもう一度クリックすると、レポートがもう一度ソートされ、このときは、フィールドを降順で使用します。

1つのフィールドでソートして、次に別のフィールドを選択してレポートをソートする場合、最初のフィールドはまだソート順で使用されていますが、順序は次にクリックしたフィールドに対して、2番目となります。

### 詳細レポート

詳細レポートは、クイック・レポートよりも詳細な内容を示すレポートで、管理者によって設定されます。通常、このレポートにより、問題内のほとんどのフィールドにアクセスして表示できます。[詳細レポートの実行]を選択して[Go]ボタンを押すと、クエリ・フィルタ・セクションの画面で選択したフィルタを使用してレポートが作成されます。クイックリスト・レポートと同じように、詳細レポートは通常、アクセス権がある場合、クリックして編集モードに入り、問題を編集する機能を提供します。問題の履歴にアクセスしたり、問題を削除したりする他のボタンがある場合もあります。

<a href="#">Edit</a>	ID #	タイトル		
	10203	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page		
作成されてからの経過日数	作成日時	最終修正日	Days in Status	Days Open
	2004/02/02	2005/01/08	152	478
作成者	Last Changed By	担当者	製品名	モジュールID
Guest User	Bill Smith	Susan Green	Tracker Enterprise	Processor
カテゴリ	ステータス	優先度	重要度	プラットフォーム
	オープン	P 2	中	
発見されたリリース	ドキュメントの修正が必要	解決策	プライバシー	
	No		Private	
説明				
Round corners, square edges, measure once				
コメント				
<b>2004/12/27 Bill Smith</b> Here is a comment added to this issue when we increased the priority to P 2 <b>2004/06/30 System Administrator</b> Bad designs lead to poor implementations				
再現性	再現頻度	オペレーティングシステム	テストケース	
No				
Requested Release	Committed Release	ノート		
1.1	1.1			
1.2	1.2			
添付ファイル				

詳細レポートの例

## カラム・レポート

カラム・レポートにより、表示する列および設定するフィルタを選択します。作成されたレポートは、表示されるフィールドによって、1回のマウス・クリックでソートできます。カラム・レポートは、パーソナル・レポートまたは公開レポートとして保存できます。読み取り許可のある任意のフィールドから選択できます。新しいカラム・レポートを準備するには、[新しいカラムレポートの実行] オプションを選択します。表示される画面は、次のようになります。

ExtraView 検索レポート アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア および プロジェクト: 不具合 および Data | 関係者リスト

---

**レポート・オプション**

レポートのタイトル  説明

ブラウザに出力

ページあたり 20 行

---

**レポートに表示する列を選択** レポートのソート順を選択します。

Committed Release (RELEASE_FIXED)	なし	Committed Release (RELEASE_FIXED)	なし
Date of Last Status Change (DATE_LAST_STATUS_CHANGE)		Date of Last Status Change (DATE_LAST_STATUS_CHANGE)	
Day Last Updated (TIMESTAMP_DAY)		Day Last Updated (TIMESTAMP_DAY)	
Days Open (DAYS_OPEN)		ID # (ID)	
Days in Status (DAYS_IN_STATUS)		Last Changed By (LAST_CHANGE_USER)	
ID # (ID)		Last Modified (TIMESTAMP_TRUNC)	
Last Changed By (LAST_CHANGE_USER)		Month Created (DATE_CREATED_MONTH)	
Last Modified (TIMESTAMP_TRUNC)		Month Last Modified (TIMESTAMP_MONTH)	

---

**クエリ・フィルタ**

ビジネスエリア

ID #  Keywords

検索 添付ファイル?

Created Start Date  Created Stop Date

Updated Start Date  Updated Stop Date

カテゴリ  ステータス  作成者

製品名  優先度  担当者

モジュールID  Requested Release  解決策

オペレーティングシステム  再現性

### コラム・レポートの作成

新しいコラム・レポートを準備するには、以下の手順を実行します。

#### クエリレポート・オプション

- 提供されるリストからレポートの出力先を選択し、ブラウザ、Microsoft Excel、Microsoft Word、またはテキストにレポートを出力できます。
- ブラウザに出力する場合は、1 ページに表示する行数を選択します。
- この後のクエリ・フィルタに関するセクションで説明するように、要約クエリ・フィルタを使用するか、拡張クエリ・フィルタを使用するかを選択できます。
- この後のクエリ・フィルタのセクションで説明するように、フィルタの標準クエリ・モードを使用するか、詳細クエリ・モードを使用するかを選択できます。
- 40 文字までの長さで、レポート・タイトルを入力します。
- 100 文字までの長さで、レポートの説明を入力します。
- [Save] をクリックすると、次のダイアログ・ボックスが表示されて、レポートのタイトルと説明の確認を求められ、レポートをパーソナルな使用 ([現在のユーザ] オプション)、パブリックな使用 ([すべて

のユーザ] オプション) のため、または特定の役割のユーザ用に保存  
できます。管理者が公開レポートまたはさまざまなユーザの役割用の  
レポートを保存する権限を与えていない場合があります。

レポートを別のタイトルで保存

レポートのタイトル、レポートの説明を入力して、グラフ表示を選択します。誰でも使用、1つのユーザ・ロールのメンバーのみ使用、またはユーザ自身のみ使用の許可を設定して保存できます。

レポートのタイトル







レポートの説明

レポートの表示

#### レポートの保存

- ユーザは、パーソナルな使用のために、同じタイトルの 2 つ以上のレポートを保存できず、またこのタイトルのレポートがすでに存在する場合は、レポートをグローバルな使用のために保存できません。

#### 表示する列およびソート順の選択

- 列名をクリックして、レポートで必要な列を選択し、次に選択矢印  をクリックして、選択した列のリストにその列を移動します。選択した列は、リストに表示されたとおりの順序で表示されます。順序を変えたい場合は、フィールドを選択し、次に上  および下  矢印を使用して、リスト内で列の位置を移動できます。フィールドをクリックし、左矢印  をクリックしてリストから削除することにより、選択した列のリストからそのフィールドを削除できます。
- 同様に、レポートをソートしたい列を選択します。最大 4 つまでの列を選択して、レポートを昇順  または降順  でソートできます。ソート順を選択しない場合、ExtraView は問題番号を使用して降順にソートします (つまり、一番最近に追加した issue が最初に表示されます)。
- カラム・レポートのブラウザ出力のタイトルをクリックすると、レポートは選択したフィールドを昇順で使用して再ソートされます。タイトルをもう一度クリックすると、レポートがもう一度ソートされ、このときは、フィールドを降順で使用します。あるフィールドでソートして、次に別のフィールドを選択してレポートをソートする場合、最初のフィールドはまだソート順で使用されていますが、順序は次にクリックしたフィールドに対して、2 番目となります。

## クエリ・フィルタ

- クエリ・エリアからフィルタを選択します。この後のクエリ・フィルタのセクションで説明するとおり、任意の組み合わせでレポートのフィルタを選択できます。

## 数値フィールドの合計値

作成したレポートに数値フィールドがあり、管理者がフィールドの合計値算出を有効にしている場合、表示された数値フィールドの合計値が算出されます。

## サマリ・レポート

サマリ・レポートを選択すると、ExtraView が別の見出しで問題の数のカウントを表示するレポートが作成されます。サマリ・レポートは、パーソナル・レポートまたは公開レポートとして保存できます。サマリ・レポートには次のような例があります。

- 特定の期間内にそれぞれのエンジニアによってどれだけの問題が修正されたかという明細
- 所有者別の、ステータスごとの問題の数。
- システム内にあるすべての「オープン」ステータスの問題の重要度レベル別の明細

プロジェクト・マネージャやエリア・マネージャは、サマリ・レポートを使用して、プロジェクト全体の現在のステータスのスナップショットをいつでも作成することができます。この種の情報は、実際のデータに裏打ちされた内部ステータス・レポートを作成するために重要です。

読み取り許可を持ち、サマリ・レポートを作成できるフィールドなら、どれでも選択できます。例えば、通常、リスト内のさまざまな値のサマリは作成できますが、テキスト・フィールドではサマリを作成できません。新しいサマリ・レポートを準備するには、[新しいサマリ・レポートの作成] オプションを選択します。表示される画面は、次のようになります。

ExtraView サマリ・レポート アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア および プロジェクト: 不具合 および Data | 関係者リスト

---

**サマリ・レポート・オプション**

レポートのタイトル  説明

ブラウザに出力     要約クエリ・フィルタ  拡張クエリ・フィルタ  標準クエリ画面  詳細クエリ画面

---

**要約するフィールドを選択**

Committed Release (RELEASE\_FIXED)  
 Date of Last Status Change (DATE\_LAST\_STATUS\_CHANGE)  
 Day Last Updated (TIMESTAMP\_DAY)  
 ID # (ID)  
 Last Changed By (LAST\_CHANGE\_USER)  
 Last Modified (TIMESTAMP\_TRUNC)  
 Month Created (DATE\_CREATED\_MONTH)  
 Month Last Modified (TIMESTAMP\_MONTH)

\*なし\*

---

**クエリ・フィルタ**

ビジネスエリア  ID #  Keywords   
 検索 添付ファイル?

Created Start Date  Created Stop Date   
 Updated Start Date  Updated Stop Date

カテゴリ  ステータス  作成者   
 製品名  優先度  担当者   
 モジュール  Requested Release  解決策   
 オペレーティングシステム  再現性

### 新規サマリ・レポートの作成

新しいサマリ・レポートを準備するには、以下の手順を実行します。

#### クエリレポート・オプション

- 提供されるリストからレポートの出力先を選択し、ブラウザ、Microsoft Excel、Microsoft Word、またはテキストにレポートを出力できます。
- ブラウザに出力する場合は、1 ページに表示する行数を選択します。
- この後のクエリ・フィルタに関するセクションで説明するように、要約クエリ・フィルタを使用するか、拡張クエリ・フィルタを使用するかを選択できます。
- この後のクエリ・フィルタのセクションで説明するように、フィルタの標準クエリ・モードを使用するか、拡張クエリ・モードを使用するかを選択できます。
- 40 文字までの長さで、レポート・タイトルを入力します。
- 100 文字までの長さで、レポートの説明を入力します。





- [Save] をクリックすると、次のダイアログ・ボックスが表示されて、レポートのタイトルと説明の確認を求められ、レポートをパーソナルな使用（[現在のユーザ] オプション）、パブリックな使用（[すべてのユーザ] オプション）のため、または特定の役割のユーザ用に保存できます。管理者が公開レポートまたはさまざまなユーザの役割のレポートを保存する権限を与えていない場合があります。

#### レポートの保存

- ユーザは、パーソナルな使用のために、同じタイトルの2つ以上のレポートを保存できず、またこのタイトルのレポートがすでに存在する場合は、レポートをグローバルな使用のために保存できません。

#### サマリを作成して表示する列を選択する

- 列名をクリックして、レポートで必要な列を選択し、次に選択矢印  をクリックして、選択した列のリストにその列を移動します。選択した列は、リストに表示されたとおりの順序でサマリを作成されます。フィールドをクリックし、左矢印  をクリックしてリストから削除することにより、選択した列のリストからそのフィールドを削除できます。
- 1つのサマリ・レポートでサマリを表示する列を1から10まで選択できます。

#### クエリ・フィルタ

- クエリ・エリアからフィルタを選択します。この後のクエリ・フィルタのセクションで説明するとおり、任意の組み合わせでレポートのフィルタを選択できます。

**サマリレポート - ステータス別の不具合のレポート**  
製品別

ステータス in 新規, オープン, クローズ AND ビジネスエリア = 不具合  
2005/05/24 上の Bill Smith により準備

製品名	ステータス		合計
Tracker	新規		5
	オープン		1
	クローズ		7
<b>合計</b>			<b>13</b>
Tracker Enterprise	新規		1
	オープン		6
	クローズ		7
<b>合計</b>			<b>14</b>
Tracker Lite	新規		5
	オープン		1
	クローズ		5
<b>合計</b>			<b>11</b>
<b>総計</b>			<b>38</b>

[Return](#)

サマリ・レポートの例

**サマリレポート - 優先度別の不具合のレポート**  
担当者別

ビジネスエリア = 不具合 AND 担当者 in Bill Smith, George Miller, Jimmy Duncan, Susan Green  
2005/05/24 上の Bill Smith により準備

担当者	優先度		合計
Bill Smith	P 1		1
	P 2		3
	P 3		5
	P 4		1
<b>合計</b>			<b>10</b>
George Miller	P 2		1
	P 3		1
<b>合計</b>			<b>2</b>
Jimmy Duncan	P 1		3
	P 2		6
	P 3		11
	P 4		5
<b>合計</b>			<b>25</b>
Susan Green	P 1		1
	P 2		10
	P 3		12
	P 4		3
<b>合計</b>			<b>26</b>
<b>総計</b>			<b>63</b>

[Return](#)

サマリ・レポートの例

### サマリ・レポートとリピーティング・レコード

サマリ・レポートを準備し、リピーティング・レコードから2つ以上のフィールドを、サマリを作成するフィールドとして含める場合、サマリ・レポートの2行以上の表示に個々のレコードのサマリを含めることができます。

これは問題なく機能し、レポートの個々の行をたどって、その行全体で構成される問題を表示できます。表示されるサマリ・レポートの合計は、レポートの行の正確な合計となります。表示されるサマリ・レポートの合計行または総計行をドリルダウンする場合、サマリ・レポートの別の行に含まれる問題は、混乱を引き起こすため、繰り返されません。しかし、このために、ドリルダウン・レポートに表示される問題の数が、サマリ・レポートの合計に表示される問題の数よりも少なくなることがあります。

例えば、サマリ・レポートに総計 135 の問題が表示されても、この総計をドリルダウンすると、125 の問題しか表示されない場合があります。これはおそらく、10 の問題がサマリ・レポートの 2 つの行に正しく表示されていることを示しています。

### サマリ・レポートと日付フィールド

日付フィールドは ExtraView 内で、時刻部分が最も近いミリ秒の単位まで正確に格納されています。したがって、日付フィールドの要約を行いたい場合、同一の日付を持つ issue の数がほとんど1件になってしまうことを認識しておかなければなりません。最初は驚かれるかもしれませんが、これは正確な値です。ExtraView では日付フィールドを要約するための代替の方法が提供されているため、例えば「ある特定の日に各サポート技術者がオープンした issue は何件か」というような質問に回答することができます。[作成日]などの組み込み日付フィールドでは代替の書式が使われていますが、その書式は日付の短縮版で、時刻の部分がありません。管理者からアクセス権限が与えられていれば、このフィールドを要約すると一日の合計値が取得できます。また、時刻部分を無視するような日付フィールドを設定している場合、日の単位でフィールドが要約されます。

通常の日付フィールドで要約を行う場合、動作はユーザの個人情報に格納されている、個人の時刻フォーマットに依存します。時刻を含む日付フォーマットを使用している場合は、レポートは各日付のエントリに対し、ほとんどは件数が1件である単一の行が表示されるでしょう。また、各行に表示される日付には時刻まで表示されます。個人の日付フォーマットに時刻が含まれていない場合、すべての日付の値はレポートの全行に対して1つのラベルに統合され、レポート内の各日付ごとに1つの行が表示されます。

## グラフ

[ 検索/ レポート] 画面で [新しいグラフの作成] ボタンを選択することにより、さまざまなタイプのグラフを作成できます。円グラフ、棒グラフ、および折れ線グラフを作成して、表示できます。作成するそれぞれのグラフには、表示されるデータを選択できるフィルタを付けることができます。

注: 用意するグラフの表示に使用するフォントは、パーソナル・オプションとして設定されています。パーソナル・オプションを編集して、用意するグラフで使いたいフォントを選択できます。

グラフはすべて特定の時点で用意されます。例えば、製品内の問題について 1 か月前のステータスの円グラフを作成したり、昨年の各月初め時点での「オープン」ステータスの問題の棒グラフを作成したりすることができます。これらのグラフにクエリ・フィルタが設定されている場合があります。例えば、特定の製品のグラフを作成できます。グラフの準備に使用される特定の製品は、現在問題内に保存されている製品になります。問題の履歴内でこの製品が変更されても、グラフにはこの変更は反映されず、問題が常に同じ製品をレポートするかのようにレポートします。ほとんどの場合、フィルタ基準の選択に使われるステータス外のフィールドは変更されるとしても、頻繁には変更されないため、これで十分に正確です。

## 円グラフ

[グラフのオプション] 選択ボックスで円グラフ・オプションを選択した後、フォームの残りの部分を次のように入力します。

- **グラフ・サブタイプ**
  - **ステータス。**このグラフは、特定の日付で選択したステータスの数を比較します。例えば、先月末の 4 つのステータスそれぞれの問題の数を選択できます。
  - **製品。**このグラフでは、1 つ以上の製品と複数のステータスを選択できます。このグラフは、選択したすべてのステータスの問題の合計数を製品別に示します。
  - **リリース。**このグラフでは、1 つの製品内で 1 つ以上のステータスをリリースごとに比較できます。例えば、バージョン 1.0、1.1、および 1.2 の製品でサブミットされ、「オープン」ステータスになっている問題がいくつあるか知りたい場合があります。インストールでリピーティング行構造を使用していない場合、このオプションは表示されません。
- ステータスを確認したい日付を選択します。ExtraView は、問題のステータスが変更されたときの記録を保持し、このため、このレポートがどの時点のものかを判別できます。現在の日付を日付として使用し、グラフを保存して、将来再実行するときに ExtraView がグラフ作成時に最新の日付に置き換えるようにしたい場合は、日付に `$$SYSDATE$$` と入力します。
- グラフのタイトルと説明を入力します。

グラフのオプション - グラフの種類を選択 pie chart

グラフのタイトル  説明

グラフ・サブタイプ

- ステータス、日のグラフ値  
グラフを作成する前に 2 つ以上のステータスをフィルタとして選択します。
- 製品名 - 1 日の 1 つの ステータス によるグラフ値  
グラフを作成する前に 2 つ以上のステータスと 2 つ以上の製品をフィルタとして選択します。
- ある日付の 1 つの 製品名 にわたる ステータス ごとの Requested Release - グラフ値  
グラフを作成する前に 1 つ以上のステータス値、1 つの製品、2 つ以上のリリースをフィルタとして選択します。

日付を選択

Create Chart  標準クエリ画面  Cancel   
Save  詳細クエリ画面  Clear Filters   
Save As

---

グラフの属性

2D または 3D  2D  3D  プロット・エリアの色

凡例  オン  オフ  切り出し表示する円グラフのセグメント \*なし\*

パーセント  オン  オフ  画像寸法 幅 650

ラベル  オン  オフ  バックグラウンドの色  高さ 450

値  オン  オフ  カラー・スキーマ Bold Colors

カラー・スキーマ

---

フィルタを選択 - At minimum, pick one or more ステータス values

ステータス \*すべて\*

- \*なし\*
- 新規
- オープン
- Fixed

製品名 \*すべて\*

- \*なし\*
- Tracker
- Tracker Enterprise
- Tracker Lite

Requested Release \*すべて\*

- \*なし\*
- v1
- v2
- v3

カテゴリ \*すべて\*

- \*なし\*
- Packaging
- Software
- ドキュメンテーション

ビジネスエリア \*すべて\*

- 不具合
- ネットワークへの要求
- カスタマーサポート
- 機能追加要求

優先度 \*すべて\*

- \*なし\*
- P 1
- P 2
- P 3

モジュールID \*すべて\*

- \*なし\*
- API
- CLI
- Database (AAA)

Committed Release \*すべて\*

- \*なし\*
- v1
- v2
- v3

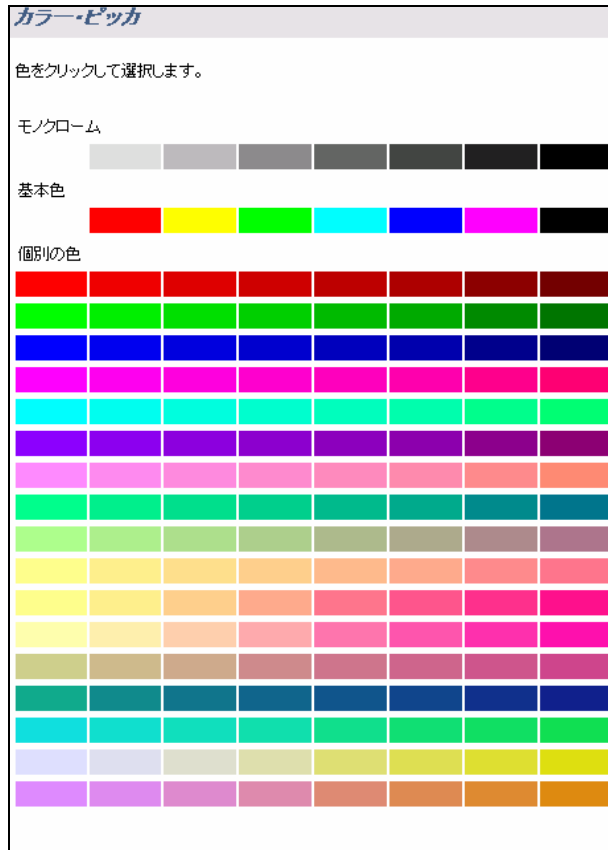
解決策 \*すべて\*

- \*なし\*
- Fixed
- Implemented
- Not Found

## 円グラフの作成

### ● グラフ属性

- グラフの表示オプション（2D か 3D か、凡例を表示するか、円の各セグメントのパーセンテージを表示するか、ラベルを表示するか、各セグメントの値を表示するか）を選択します。
- プロット・エリアの色とグラフの背景色を提供されているオプションで変更します。
- 円グラフのセグメントを切り出し表示するかどうか、および画面に表示するときのグラフ全体の幅と高さも選択できます。
- 最後に、グラフのカラー・スキーマを選択するか、独自のカラー・スキーマを設定できます。



カラー・ピッカー

- レポートのフィルタを選択し、1つ以上のステータスを選択できるようにします。他のレポート・タイプと同様に、画面の上部にあるラジオ・ボタンを使用して、標準クエリ・フィルタと詳細クエリ・フィルタの間を移動できます。
- ページの上部にある [Create Chart] ボタンを使用して、グラフを作成します。



円グラフの例

## 棒グラフ

[グラフのオプション] 選択ボックスで棒グラフ・オプションを選択した後、フォームの残りの部分を次のように入力します。

- グラフ・サブタイプ
  - **ステータス**。この棒グラフは、特定の日付で選択したステータスの数を比較します。例えば、先月末の4つのステータスそれぞれの問題の数を選択できます。グラフは、棒を並べて表示し、1つの棒がそれぞれのステータス、それぞれの期間を表示します。
  - **製品**。このグラフでは、複数の製品と複数のステータスを選択できます。このグラフは、選択したすべてのステータスで製品ごとに分類した問題の合計数を期間ごとに別々の棒で示します。選択したすべてのステータスの問題の製品別合計数を、期間ごとに別々の棒で示します。
  - **リリース**。このグラフでは、1つの製品内で1つ以上のステータスをリリースごとに比較できます。例えば、バージョン 1.0、1.1、および 1.2の製品でサブミットされ、「オープン」ステータスになっている問題がいくつあるか知りたい場合があります。
- ステータスを確認したい日付の範囲を選択します。ExtraView は、問題のステータスが変更されたときの記録を保持し、このため、このレポートがどの時点のものかを判別できます。現在の日付を

終了日として使用し、グラフを保存して、将来再実行するときに ExtraView が現在の日付までのグラフを作成するようにしたい場合は、終了日のフィールドに \$\$\$SYSDATE\$\$\$ と入力します。

- グラフのタイトルと説明を入力します。

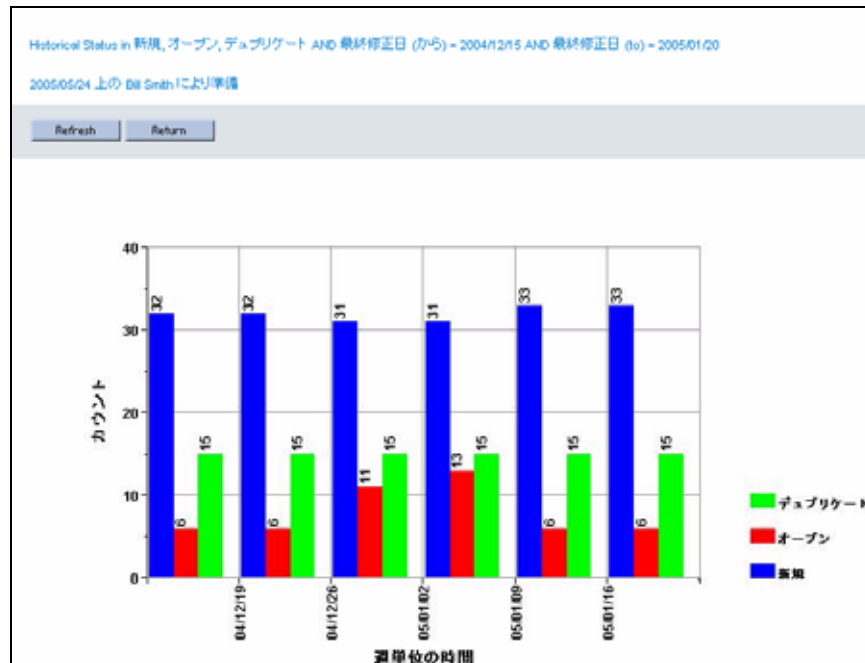
### 棒グラフの作成

- グラフ属性
  - グラフの表示オプション（2D か 3D か、凡例を表示するか、ラベルを表示するか）を選択します。
  - プロット・エリアの色とグラフの背景色も変更できます。
  - グラフの全体の幅と高さも選択できます。
  - 最後に、グラフのカラー・スキームを選択するか、独自のカラー・スキームを設定できます。
- レポートのフィルタを選択し、1つ以上のステータスを選択できるよ



うにします。他のレポート・タイプと同様に、画面の上部にあるラジオ・ボタンを使用して、標準クエリ・フィルタと詳細クエリ・フィルタの間を移動できます。

- ページの上部にある [Create Chart] ボタンを使用して、グラフを作成します。



棒グラフの例

### 折れ線グラフ

[グラフのオプション] 選択ボックスで折れ線グラフ・オプションを選択した後、フォームの残りの部分を次のように入力します。

- グラフ・サブタイプ
  - **Status**。この折れ線グラフは、特定の日付で選択したステータスの数を比較します。例えば、先月末の4つのステータスそれぞれの問題の数を選択できます。グラフは線を表示し、1つの線がそれぞれのステータス、それぞれの期間を表します。
  - **Product**。このグラフでは、複数の製品と複数のステータスを選択できます。このグラフは、選択したすべてのステータスで製品ごとに分類した問題の合計数を期間ごとに別々の線で示します。選択したすべてのステータスの問題の製品別合計数を、期間ごとに別々の線で示します。
  - **Releases**。このグラフでは、1つの製品内で1つ以上のステータス

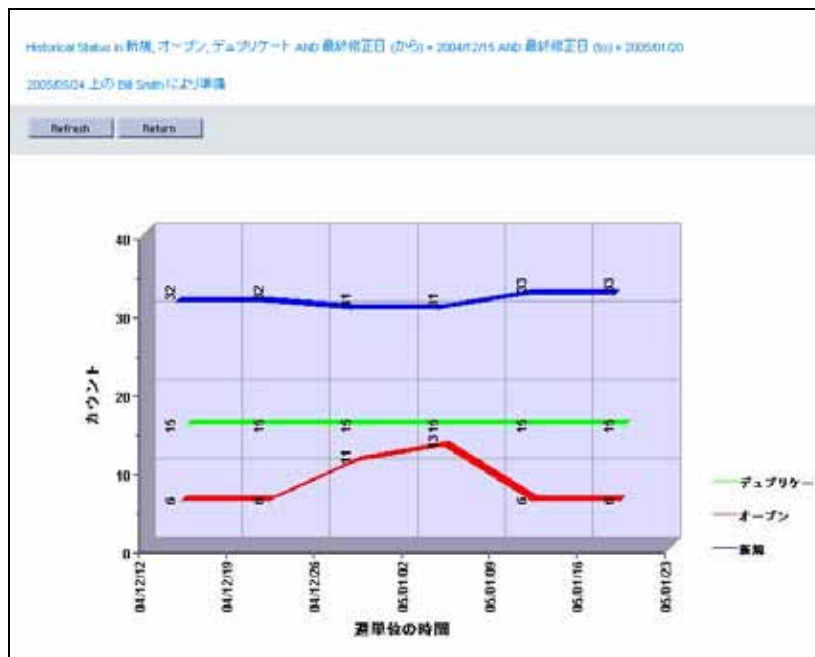
タスをリリースごとに比較できます。例えば、バージョン 1.0、1.1、および 1.2 の製品でサブMITされ、「オープン」ステータスになっている問題がいくつあるか知りたい場合があります。

- ステータスを確認したい日付の範囲を選択します。ExtraView は、問題のステータスが変更されたときの記録を保持し、このため、このレポートがどの時点のものかを判別できます。現在の日付を終了日として使用し、グラフを保存して、将来再実行するときに ExtraView が現在の日付までのグラフを作成するようにしたい場合は、終了日のフィールドに \$\$\$SYSDATE\$\$\$ と入力します。
- グラフのタイトルと説明を入力します。

### 折れ線グラフの作成

- グラフ属性
  - グラフの表示オプション (2D が 3D が、凡例を表示するか、ラベルを表示するか) を選択します。

- プロット・エリアの色とグラフの背景色も変更できます。
- グラフの全体の幅と高さも選択できます。
- 最後に、グラフのカラー・スキーマを選択するか、独自のカラー・スキーマを設定できます。
- レポートのフィルタを選択し、1つ以上のステータスを選択できるようにします。他のレポート・タイプと同様に、画面の上部にあるラジオ・ボタンを使用して、標準クエリ・フィルタと詳細クエリ・フィルタの間を移動できます。
- ページの上部にある [Create Chart] ボタンを使用して、グラフを作成します。



折れ線グラフの例

## 出力オプション

### レポートの出力先

この選択ボックスにより、レポートの出力先を制御できます。選択肢は次のとおりです。

- ブラウザへの出力

- Microsoft Excel のスプレッドシートへの出力
- Microsoft Word 文書への出力
- テキスト・ファイルへの出力

一部のレポート（グラフなど）は、ブラウザ・ウィンドウにだけ出力できません。

## ページ単位のレコード

レポートのページごとに異なる数のレコードを出力することを選択できます。これらの数はシステム管理者が定義できますが、デフォルトでは 20、100、500、および無制限です。結果をブラウザに出力する場合、レポートのページ間で前後にページを移動できます。他のデバイスに出力する場合、レポートはこのフィールドで選択したレコードの数を表示します。ExtraView は、このフィールドの最後の入力を記憶しており、レコードの数が無制限の場合を除いて、もう一度変更するまで、その後のレポートでこの値を使用します。ExtraView はこの選択を記憶しません。また、管理者が無制限の数のレコードを取得するオプションを無効にしている場合があるので、注意してください。

## クエリ・オプション

- **要約/拡張クエリ・フィルタ** – 要約モードの場合、画面上の各クエリ・フィルタで 1 回の選択が可能です。拡張モードの場合、リストまたはタブの表示タイプを持つ各フィルタで複数の選択が可能です。これについては、以下で詳細に説明します。
- **標準/詳細クエリ画面** – 標準モードの場合、管理者が設定したとおりにさまざまなクエリ・フィルタが表示されます（拡張または要約モードのいずれかで）。さまざまな選択リストから選択するか、テキストまたは数値情報を入力することにより、レポート用のフィルタを選択します。詳細クエリ・モードの場合、一度に 1 つのクエリ・フィルタを作成します。標準クエリ・モードはすばやく簡単に使用でき、検索を効率化しますが、詳細モードではより複雑なクエリ・フィルタを作成してレポートを実行できます。
- **フィルタのクリア** – このボタンを押すと、画面上のすべてのクエリ・フィルタを初期状態に戻すことができます。

## クエリ・フィルタ

クエリ・フィルタを選択することにより、作成するレポートに制限を加えて、設定したフィルタに合致する結果が返ってくるようにします。例えば、「オープン」のステータスを選択すると、ステータスが「オープン」の問題だけが表示されます。フィルタを組み合わせると、例えば、最近7日間に更新された、製品名が「XXX」でステータスが「オープン」の問題を表示することができます。

標準クエリ・モードと拡張クエリ・モードのどちらにいるかによって、クエリ・フィルタは大幅に変わります。

### 標準クエリ・モード

このモードでは、レポート用のレコードを選択する基になるフィールドの値を選択できます。クエリ/レポート画面で、および将来使用するために保存するレポートを準備または編集する画面から直接使用できるフィルタのセットがあります。

通常、クエリ/レポート画面には、ユーザが使用する一般的なフィルタのほとんどが表示され、残りの画面にはユーザがアクセスできるより詳細なフィルタのセットが表示されます。ユーザが使用できるフィールドは管理者によって設定されています。

The screenshot shows the 'ExtraView 検索レポート' interface. At the top, it displays user information: 'アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア および プロジェクト: 不具合 および Data | 関係者リスト'. Below this is the 'クエリレポート・オプション' (Query Report Options) section, which includes a dropdown for 'Run Quicklist Report', a 'GO' button, a 'ブラウザに出力' (Output to browser) dropdown, and a 'ページあたり 20 行' (20 rows per page) dropdown. There are also radio buttons for '要約クエリ・フィルタ' (Summary Query Filter) and '拡張クエリ・フィルタ' (Advanced Query Filter), and buttons for '標準クエリ画面' (Standard Query Screen), '詳細クエリ画面' (Detailed Query Screen), and 'Clear Filters'. The 'クエリ・フィルタ' (Query Filter) section is the main focus, featuring several dropdown menus: 'ビジネスエリア' (Business Area), 'ステータス' (Status), 'Keywords' (with a red arrow pointing to it), 'カテゴリ' (Category), '製品名' (Product Name), 'モジュールID' (Module ID), '優先度' (Priority), 'Requested Release', '作成者' (Creator), and '担当者' (Assignee). There are also input fields for 'Days Since Last Updated' and 'Days Since Created'. At the bottom, there are sections for 'マイレポート' (My Reports) and 'パブリックレポート' (Public Reports), each with 'Run' and 'Edit' buttons and a preview of the report name.

標準クエリ・フィルタ

選択したクエリ・フィルタが関係内で親である場合（例えば、[モジュール] フィールドは [製品] フィールドに依存する場合があります）、画面が更新され、子フィールドには親フィールドで選択した有効なエントリが入力されま

す。

## 詳細クエリ・モード

詳細モードでは、まず、レポート用のレコードを選択するために使用する最初のフィルタとして特定のフィールドを選択します。次に、「equals」や「greater than」などの演算子を選択し、値を選択します。例えば、フィルタはこのように記述します。

Status not equal to Closed

それぞれを「and」または「or」の接続詞で始めて、好きなだけフィルタを追加できます。詳細フィルタは標準モード・フィルタよりも設定に時間がかかりますが、複雑なクエリ・フィルタのセットをより柔軟に作成できます。

The screenshot shows the 'ExtraView 検索レポート' interface. At the top, it displays user information: 'アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア および プロジェクト: 不具合 および Data | 関係者リスト'. Below this is the 'クエリレポート・オプション' section with a 'Run Quicklist Report' dropdown, a 'GO' button, 'ブラウザに出力' dropdown, and 'ページあたり 20 行' dropdown. There are radio buttons for '要約クエリ・フィルタ' and '拡張クエリ・フィルタ', and checkboxes for '標準クエリ画面' and '詳細クエリ画面'. A 'Clear Filters' button is also present. The 'クエリ・フィルタ' section contains a table with columns 'フィールドを選択', 'Operator', and '値'. The table has three rows: '製品名 (PRODUCT\_NAME)' with 'Tracker', 'および' with 'ステータス (STATUS)' and 'オープン', and 'および' with '優先度 (PRIORITY)' and 'P1'. A '\* Select \*' option is available for the last row. At the bottom, there are 'マイ・レポート' and 'パブリック・レポート' tabs.

### 詳細フィルタの選択

クエリから特定のフィルタを削除したい場合は、フィールドの値をリストの最初のエン트리である \* Select \* に戻します。これによりそのフィルタがなくなります。

詳細モードでは、同じフィルタ・フィールドを複数回設定して、「or」値を使用できます。例えば、2つのフィルタを次のように設定できます。

```
Priority equals P1  
or Priority equals P2
```

代わりに、下で説明する拡張検索モードを使用して、優先度リストから複数の値を選択することもできます。詳細クエリ・フィルタの演算子

レポートの異なるフィルタ間で、次の演算子が使用できます。

演算子	意味
and	このフィルタは、 <b>and</b> の両側にあるフィルタ条件が、結果が含まれる前に真であることを確実にします。
or	<b>or</b> の左側か右側にある条件が真となる場合、このフィルタに検索結果が含まれます
union	<b>union</b> 演算子の前にあるすべてのフィルタの結果と、演算子の後に続くクエリのフィルタの結果をまとめ、両方のクエリの結果を結合します。
minus	<b>minus</b> 演算子の前にあるクエリ・フィルタの結果を取り、演算子の後にあるクエリ・フィルタの結果と共通するすべての結果を削除します。
intersect	<b>intersect</b> 演算子の前にあるクエリ・フィルタの結果を取り、演算子の後にあるクエリ・フィルタの結果と共通な結果のみを表示します。

「or」演算子をクエリでを使用することを選択した場合、フィルタを選択する順序は重要です。優先処理を示す括弧を伴うクエリ解析用のルールは次のとおりです。

演算子の順序	意味
1つの「or」を最後のフィルタとして使用する場合	<p>「or」を伴うフィルタ内の条件はクエリ全体で使用されません。以下に例を示します。</p> <pre> Product equals XYZ and Priority equals P 1 and Status equals Open or Severity equals Severe </pre> <p>このクエリは次のように解析されます。</p> <pre> ( Product equals XYZ and Priority equals P 1 and Status equals Open ( or Severity equals Severe </pre>

演算子の順序	意味
1つの「or」を最後のフィルタとして使用しない場合	<p>「and」演算子が「or」演算子に優先します。以下に例を示します。</p> <pre> Product equals XYZ and Priority equals P 1 or Priority equals P 2 and Severity not equal Severe </pre> <p>このクエリは次のように解析されます。</p> <pre> ( Product equals XYZ and Priority equals P 1 ) ( or Priority equals P 2 and Severity not equal Severe } </pre>
複数の「and」および「or」フィルタがある場合	<p>ここでも、「and」演算子が「or」演算子に優先します。以下に例を示します。</p> <pre> Product equals XYZ and Priority equals P 1 or Priority equals P 2 and Severity not equal Severe or Severity not equal Major </pre> <p>このクエリは次のように解析されます。</p> <pre> ( Product equals XYZ and Priority equals P 1 ) ( or Priority equals P 2 and Severity not equal Severe ) ( or Severity not equal Major ) </pre>

注：標準検索モード・フィルタと詳細検索モード・フィルタはいつでも切り替えられますが、現在画面上にあるフィルタはリセットされます。要約フィルタと拡張フィルタを切り替えた場合は、フィルタはリセットされません。

## 無効なユーザの検索

管理者がオプションを有効にしている場合、クエリ・オプション内に、**無効なユーザを表示** というラベルのチェックボックスをもつプロンプトが表示されます。このボックスにチェックを付けると、有効なユーザのみが抽出され



るのではなく、有効ユーザと無効ユーザを両方含むユーザ選択リストが生成されます。

## パーソナル・レポート

これらは、個人的に使用するために準備して保存したレポートまたはグラフです。他のユーザはこれらにアクセスできません。

## 公開レポート

これらは、ユーザ本人または他の誰かが個々のユーザの役割を越えて使用したり、誰でも使用できるように準備したレポートやグラフです。管理者がレポートをこのような方法で作成し、保存する許可を与えている必要があります。

## レポート・フィルタの詳細

### 計算済みフィールド

使用できるフィルタ、表示できるフィールドのすべてが、必ずしもユーザがデータを明示的に入力したり、更新したりしたフィールドではありません。例えば、ExtraView は、内部的に定義されたフィールドの値を自動的に計算します。このようなフィールドとその意味は、次に示すとおりです。

フィールド名	デフォルトのタイトル	説明
DATE_CLOSED	クローズした日時	問題がクローズされた日付と時間。
DATE_CLOSED_MONTH	クローズした月	問題がクローズされた月（情報を要約する場合に便利です）。
DATE_CLOSED_SINCE	クローズ後の日数	問題がクローズされて以降の日数。
DATE_CLOSED_WEEK	クローズした週	問題がクローズされた週。
DATE_CLOSED_YEAR	クローズした年	問題がクローズされた年。

フィールド名	デフォルトのタイトル	説明
DATE_CREATED	作成日時	問題が作成された日付と時間。
DATE_CREATED_MONTH	作成月	問題が作成された月（情報を要約する場合に便利です）。
DATE_CREATED_SINCE	作成後の日数	問題が作成されて以降の日数。
DATE_CREATED_TRUNC	作成日	問題が作成された日付。
DATE_CREATED_WEEK	作成週	問題が作成された週。
DATE_CREATED_YEAR	作成年	問題が作成された年。
DATE_LAST_STATUS_CHANGE	ステータスが最後に変わった日時	ステータスが最後に変わった日付と時間。
DATE_LAST_STATUS_CHANGE_SINCE	ステータスが最後に変わってからの日数	最後にステータスが変わって以降の日数。
DAYS_IN_STATUS	ステータス日数	問題が現在のステータスにある日数。
DAYS_OPEN	オープン日数	問題が作成されて以降の日数。
MONTHS_IN_STATUS	ステータスの月数	問題が現在のステータスにある月数（ひと月を 30 日と定義）
MONTHS_OPEN	オープン月数	問題が作成されて以降の日数。
START_DATE	作成開始日	問題のカウントを開始する作成日を判別するフィルタとして使用。
START_UPDATE	更新開始日	問題のカウントを開始する最後の修正日を判別するフィルタとして使用。

フィールド名	デフォルトのタイトル	説明
STOP_DATE	作成停止日	問題のカウントを終了する作成日を判別するフィルタとして使用。
STOP_UPDATE	更新停止日	問題のカウントを終了する最後の修正日を判別するフィルタとして使用。
TIMESTAMP	最終変更日時	問題を最後に修正した日付と時間。
TIMESTAMP_DAY	最終変更日	問題を最後に修正した日。
TIMESTAMP_MONTH	最終変更月	問題を最後に修正した月。
TIMESTAMP_SINCE	最終変更後の日数	問題が最後に修正されて以降の日数。
TIMESTAMP_TRUNC	最終変更日	問題を最後に修正した日。
TIMESTAMP_WEEK	最終変更週	問題を最後に更新した週。
TIMESTAMP_YEAR	最終変更年	問題を最後に更新した年。
WEEKS_IN_STATUS	ステータスの週数	問題が現在のステータスにある週数。
WEEKS_OPEN	オープン週	問題が作成されて以降の週数。

## 日付フィールド

日付フィールドをクエリ・フィルタとして使用する場合、ExtraView はその日付が、選択された日の深夜0時の時刻を示していると想定します。ユーザのフィルタは、一日の終わりではなく初めに設定されています。このことはレポートの結果に影響する可能性があります。同時に、この時刻がユーザのタイムゾーンでの深夜0時であることに注意する必要があります。別のユーザが、異なるタイムゾーンで issue の作成や更新を行った場合、ユーザの日時に作成または更新されたissueのリストが、別のユーザのタイムゾーンで作成または更新されたissueのリストと異なることが十分にあり得ます。

また、ユーザ設定に保持されている日付フォーマットに時刻部分が含まれて

いる場合（例えば *Medium with Time* に設定している場合）、ポップアップ・カレンダーを使用するとレポートやグラフの作成時に日付の時刻部分が表示される可能性があります。しかし、レポート実行時またはレポート保存時には時刻は使用されません。

## キーワード検索

キーワード検索により、ExtraView データベースのすべてのテキスト・データ・フィールド上で検索を実行できます。例えば、「play」のように検索文字列を二重引用符で囲むと、ExtraView は、「play」という語をどこかに含むすべての問題を返します。複数の用語を検索する場合、一重引用符や二重引用符は、一般によく知られているインターネット検索エンジンと同じように機能します。

キーワード「Robert Smith」で検索すると、結果は「Robert」または「Smith」あるいはその両方を含む、データベース内のすべての項目となります。「Robert Smith」という単語を引用符で囲むことにより、結果は「Robert Smith」と完全に一致する名前を含む項目だけになります。

ExtraView のデータベースが Oracle の場合と Microsoft SQL Server の場合では、効率を上げるために添付ファイルの検索は動作が少し異なります。Oracle データベースによる検索は大文字と小文字が区別され、Microsoft SQL Server では区別されません。どちらのデータベースを使用しているかわからない場合は、システム管理者が教えてくれます。

ExtraView では、キーワードとキーワードの間にスペースを入れることにより、無制限の数のキーワードを一度に検索できます。

システム管理者がこの機能を有効にしている場合、テキスト・フィールドの検索と同様に添付ファイルでもキーワードを検索できます。添付ファイルの検索が有効な場合、検索ボックスは次のようになります。



The image shows a search interface with a text input field labeled "Keywords" and a checkbox labeled "検索 添付ファイル?".

このボックスをチェックすると、ExtraView でデータベース内の添付ファイルを検索できます。添付ファイルの数が多い場合や、添付ファイルのサイズが大きい場合、検索の終了までに少し時間がかかることがあります。また、管理者がキーワードを検索できるファイルの種類を制限している場合があります。例えば、ユーザはおそらく Microsoft Word 文書の検索はできますが、画像ファイルの検索はできません。同様に、検索可能な添付ファイルの合計サイズの制限を、管理者がユーザには警告せずに設定していることがあります。

注: 添付ファイルでは、ワイルドカードによるキーワード検索は実行できません。ワイルドカード文字は、添付ファイル内で検索パターンの一部として扱われます。

## ワイルドカード検索

前のキーワード検索の説明と密接に関連して、検索テキスト内でワイルドカードを使用する場合、「\*」記号は任意の文字として機能します。例えば、「\*ware」で検索すると、*software*、*hardware* および *firmware* などの用語を含む問題が結果として返ってくる可能性があります。

## 複数值検索

[検索/レポート] 画面で、値をセミコロン (;) で区切ることにより、任意のテキスト・フィールドで複数の値を検索できます。

## 複数 issue 番号の検索

[検索/レポート] 画面で、複数の問題 ID を [Issue ID] フィールドに入力できます。これらをセミコロン (;) で区切ってください。

## null 値または値なしの検索

ヌル値または値なしで検索すると便利な場合があります。例えば、フィルタが「[顧客] フィールドの値が空のすべてのレコードを表示 (顧客フィールドが空の全てのレコードを表示する)」になっているレポートを作成したい場合があります。フィールドがリスト・フィールドの場合、エントリ **\*なし\*** を選択できます。ただし、フィールドがテキスト・フィールドの場合、null 値を検索していることを示すために、文字列 **{null}** を入力できます。

## ユーザ名フィールドでの検索

ユーザ・フィールドには、選択済みの値をフィルタとして使用する、検索できる範囲に関連した2つのオプションがあります。最初、検索リストには **\*現在のユーザ\*** というエントリがあります。このエントリが選択されると、現在サインインしているユーザの名前が、フィルタ値として使用されます。管理者がオプションを有効にしていれば、リストに **\*無効なユーザを含む\*** というエントリも含まれます。デフォルトでは、各ユーザ・リストには有効

なユーザのみが含まれます。このオプションを選択すると、画面が更新され、ユーザ・リストに有効なユーザと無効なユーザの名前が含まれます。

お使いのインストールでユーザに対するポップアップ選択を使用している場合、チェックボックスにより無効なユーザの名前を含めた検索を行うことができます。

## レポートからの issue の一括更新

管理者が権限を与えている場合、[Update on Quicklist Reports]、[Detailed Reports] およびユーザが作成する [Custom Reports] という名前のボタンが表示されます。このボタンにより、使用できるフィールドのリストをバッチまたは一括で更新できます。例えば、「オープン」の問題をすべてある担当者から別の担当者に割り当てし直したい場合があります。別の例として、特定のリリースに対するある範囲の「オープン」の問題をその製品の将来のリリースに移動したい場合があります。

この方法では更新できないフィールドもあります。更新できるのは、書き込みアクセス権のあるフィールドおよび表示タイプが「リスト」、「ポップアップ」、「タブ」、および「ユーザ」のフィールドだけです。さらに、管理者が特別な取り扱いや処理を設定したフィールドの場合、この方法による更新を使用できません。それぞれの問題に対して複数のリピーティング・レコードを作成できる ExtraView の機能を使用している場合、リピーティング・レコード上のフィールドをこの機能によって更新することはできません。

この機能を使用するには、次の操作を実行します。

- まず、レポートを準備します。
- レポートのメニュー・バーの [更新] ボタンをクリックします。
- 提供されたリストから更新したいフィールドを選択します。
- フィールドに新しい値の入力を求めるプロンプトおよび更新されるすべての問題のリストが表示されます。このリストから更新の対象外としたい問題のチェックを外すことができます。
- 各問題が更新されたことを知らせる標準通知を送りたい場合は、[メールを生成] ボタンをチェックする必要があります。更新とその電子メール通知の非常に大きなリストを作成しなければならない可能性があるため、この設定はデフォルトでは電子メールを送信しない設定にします。
- [更新] をクリックします。多数の問題を更新した場合、処理に少し時間がかかる場合があります。

注: 更新しているフィールドが多数の値を持つ複数値フィールドまたはリピティング・レコードの一部である場合、更新によって、更新するフィールドの値の既存のリストに新しい値が追加されます。

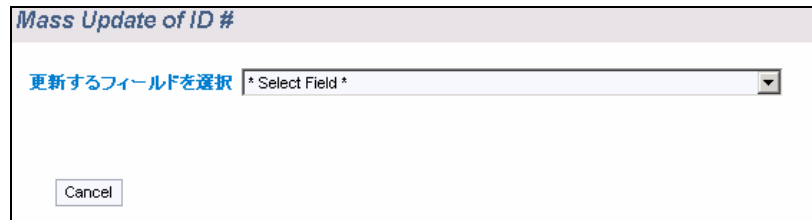
注: この一括更新操作は取り消しできないため、[更新] ボタンを押す前によく検討してください。

注: 更新しようとする値がビジネス・ルール (あるフィールドが必須であるなど) に違反しない限り、複数のビジネス・エリアおよびプロジェクトにまたがって issue を更新することができます。

例: この例では、特定の製品について「オープン」の問題をすべて、ある担当者から別の担当者に再割り当てできる方法を示しています。

「ビジネス・エリア = 問題」、「ステータス = Open」をフィルタとして選択するクイックリスト・レポートを用意します。結果のレポート出力から [更新] ボタンを押します。

次のような画面が表示されます。



更新するフィールドの選択

リストから [担当者] フィールドを選択すると、画面が更新され、次のような表示になります。

Mass Update of ID #

ASSIGNED\_TO(担当者)の新しい値

新しい値に更新したくないレコードのチェックを外してください。

ID #	現在の値 ASSIGNED_TO(担当者)	タイトル	ビジネスエリア	プロジェクト
<input type="checkbox"/> View <input checked="" type="checkbox"/>	10218	添付ファイルは削除できるか	不具合	Data
<input type="checkbox"/> View <input checked="" type="checkbox"/>	10215	test	不具合	Data
<input type="checkbox"/> View <input checked="" type="checkbox"/>	10209	Jimmy Duncan If you return from the Admin screen to the Home Page, the log file shows an unhandled exception	不具合	Defaults
<input type="checkbox"/> View <input checked="" type="checkbox"/>	10208	Susan Green Nova Computing report an extra message when adding a record	不具合	Data
<input type="checkbox"/> View <input checked="" type="checkbox"/>	10207	Bill Smith Customer reports seeing duplicate messages after adding a new record	不具合	Data
<input type="checkbox"/> View <input checked="" type="checkbox"/>	10205	George Miller When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page	不具合	Data
<input type="checkbox"/> View <input checked="" type="checkbox"/>	10203	Susan Green When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page	不具合	Data
<input type="checkbox"/> View <input checked="" type="checkbox"/>	10165	Bill Smith There is a program exception in the environment named /sup_test, in the reports module, when running the report named "List all Customer Issues"	不具合	Data

リスト内のすべての issue をチェックまたはチェック解除する場合はここをクリックします。

8 選択されたレコード

Generate Email

### 一括更新画面

[担当者の新しい値] というラベルの選択リストから、問題を割り当て直したい担当者を選択します。更新に含めるかどうかを確認する問題を表示でき、さらに一部または全部の問題のチェックを外すことができます。

更新しようとするフィールドが別のフィールドに依存する場合（例えば、[モジュール] フィールドは [製品] に依存する場合があります）、親フィールドの入力を求められた後、子フィールドの入力を求められ、両方の値の関係が損なわれないことが保証され、有効な組み合わせだけが保存されます。

子のレコードを無効にする親フィールドを更新しようとする（例えば、[製品] フィールドに特定のモジュールにふさわしくない値を設定しようとする場合など）、その問題に関するエラー・メッセージが表示され、問題は更新されません。

**注:** 更新できるのは、現在設定しているビジネス・エリアおよびプロジェクト内の問題だけです。システムの他のビジネス・エリアやプロジェクト内の問題や項目が検索結果に含まれる場合、これらは更新されません。

準備ができれば、[更新] ボタンを押すことができます。

問題を更新するかどうかの確認を求められます。更新を実行するのに 1 issue あたり 1~2 秒かかります。更新が失敗するとエラー・ダイアログが表示され、問題番号と失敗の理由が示されます。

## 拡張クエリ

ExtraView の拡張クエリ 機能により 1 つの検索で使用できるリストから複数



の値を選択できます。例えば、拡張クエリは、Bill Engineer または Sue Engineer が作成した [オープン] および [Unassigned] の問題に関するレポートを実行したい場合に便利です。標準の検索画面で検索できるのは、1つのステータスおよび1人の作成者だけです。1つのリストから複数の値を選択する場合、検索クエリは異なる値間で、「or」演算子を使用することに注意してください。

- さらに、拡張クエリ・オプションにより、選択リストのオプションとして [なし] を選択できます。
- フィールドの異なるどのようなフィルタの組み合わせでも選択できます。
- 拡張クエリは、[検索/レポート] 画面およびカスタム・レポート、サマリ・レポート、およびグラフを作成する画面から使用できます。

### 拡張クエリの使用

- [検索/レポート] 画面またはカラム・レポート、サマリ・レポート、またはグラフを作成する画面から、[拡張クエリ・フィルタ] ボタンを押します。
- 画面上の各フィルタ・フィールドが拡張され、次のように表示されます。



拡張クエリ フィールド

- レポート・パラメータの選択に進みます。Windows オペレーティング・システムを使用している場合、Ctrl キーを押しながら、複数の値のマウス・ボタンをクリックすることにより、複数の値を選択できます。Unix オペレーティング・システムを使用している場合は、1つの値をクリックするのと同じように単純に複数の値のそれぞれをクリックします。Macintosh を使用している場合は、Apple コマンド・キーを使用します。
- 詳細検索モードを要約フィルタで使用している場合、上の例は、次のフィルタの選択に似ています。

```
Category equals Documentation  
or Category equals Software
```

- すべての選択を行なった後、4つの標準レポート・ツールの1つを使用して、結果を表示します。

ExtraView 検索レポート アカウント: Bill Smith | ロール: Administrator | ビジネスエリア および プロジェクト: 不具合 および Data | 関係者リスト

---

**クエリレポート・オプション**

Run Quicklist Report

ブラウザに出力

ページあたり 20 行

---

**クエリ・フィルタ**

ビジネスエリア:      ステータス:      Days Since Last Updated:

Keywords:  Days Since Created:

検索 添付ファイル?

カテゴリ:     製品名:      モジュールID:      作成者:

優先度:      Requested Release:      担当者:

---

マイレポート

拡張クエリ画面

## レポート結果列のソート

列の先頭でタイトルを押すことにより、クイックリストまたはその他のレポートからの出力を再ソートできます。

Quicklist

優先度 = P 2 AND ステータス = オープン  
2005/05/24 上の Bill Smith により準備

Refresh Group Issues Update Issues Return 4 の 4 へのレコード 1

ID #	ビジネスエリア	タイトル	ステータス	製品名	モジュールID	Days Open	担当者
View Edit 10209	不具合	If you return from the Admin screen to the Home Page, the log file shows an unhandled exception	オープン	Tracker Lite	Installation	136	Jimmy Duncan
View Edit 10208	不具合	Nova Computing report an extra message when adding a record	オープン	Tracker Enterprise	Processor	148	Susan Green
View Edit 10205	不具合	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page	オープン	Tracker Enterprise	API	148	George Miller
View Edit 10203	不具合	When the user presses the Go button on the Confirm screen, the software takes 2 seconds to respond before you see the next page	オープン	Tracker Enterprise	Processor	478	Susan Green

Refresh Group Issues Update Issues Return 4 の 4 へのレコード 1

レポート列の再ソート

現在のソートが矢印で示されています。最初にタイトルをクリックすると、

列の昇順で再ソートされます。同じ列ラベルをもう一度押すと、列の降順で再ソートされます。

レポート出力を再ソートするためにラベルを押すたびに、前のソート順が記憶され、レポート内で2番目のソートになります。

すべてのフィールドがソートできるわけではなく、ExtraView 管理者はどのフィールドをソートできるかを定めることができます。列をソートできない場合、列見出しの横にアイコンが表示されず、見出しが別の色で表示されません。

## セキュリティ許可およびレポート

管理者が表示を許可したレポート上の列とフィールドだけを表示できます。表示する権限のない個別のフィールドを含むレポートを表示する許可を与えられている場合、制限されたフィールドはレポートから欠落します。

この場合の動作としては、表示の権限のないフィールドを表示できないだけでなく、これらの同じフィールドが [サマリ] レポートのレポート・フィルタまたは [サマリ] 列として使用されている場合、レポートの準備から欠落します。レポートを表示する権限はあるが、レポート上のフィールドを表示する権限がない場合、ExtraView はレポートを表示する権限がないというメッセージを表示します。

## リピーティング・レコード・フィールドを持つレポート

レポートを作成して、[リリース] フィールドからレポートにフィールドを置きたい場合、必ず [RELEASE\_FOUND] フィールドをレポートに含める必要があります。これは、このフィールドが残りのフィールドを ExtraView データベースから抽出するキーフィールドであるためです。

## EXTRAVIEW のヘルプ

---

ExtraView アプリケーションには、総合的な HTML ベースのヘルプ・システムが含まれており、ナビゲーション・メニューの **[Help]** ボタンをクリックすることにより、いつでもアクセスできます。さらに、アプリケーション全体にわたって、多くのツール・チップと状況依存のリンクが定義されています。

### ExtraView User Help Index

This is the main Help Index for the ExtraView issue tracking and workflow management system. Use these links to navigate to any topic in the help system. Topics may also be accessed by clicking on field name links as found throughout ExtraView's various interface screens.

Note that while the features and functions described here are generic, the "look and feel" of the screens may not exactly match your specific installation.

#### Help Topic List

- [Before You Get Started](#)
- [User Sign On](#)
- [Changing Personal Options](#)
- [Adding a New Issue](#)
- [Editing an Existing Issue](#)
- [Searching/Reporting](#)
- [Expanded Queries](#)
- [Email Notification Features](#)
- [Field-Type Behaviors](#)
- [Glossary](#)
- [Sesame Technology, the Developer of ExtraView](#)

---

Copyright © Sesame Technology, 2002. All rights reserved.

[ヘルプ索引] 画面

## 付録 A – 日付マスク

---

### 概要

ExtraView の各ユーザは、日付と時間の形式を設定できます。日付と時間の形式により、出力テキストまたは HTML で日付と時間を表示する方法とユーザが入力したときに解析する方法が決まります。ユーザは [パーソナル・オプション] 画面で自分の日付と時間の形式を選択できます。内蔵の形式から 1 つを選択するか、[日付形式] を [カスタム日付マスク] の値に設定し、自分のマスクを [日付マスク] という名前のフィールドに入力します。

### ローカライズ可能な日付と時間の形式

日付と時間は世界中で表示が異なります。ExtraView ユーザは、使用するロケールに応じた日付/時間形式の 1 つを選択できます。下記の日付と時間の形式は、ユーザの現在のロケール設定により表示が変わります ([English/US] ロケールの表示の例が括弧内に示されています)。

- 時間を省略した短い表示 ( 12/30/02 )
- 時間を省略した中くらい長さの表示 ( Dec 30, 2002 )
- 時間を省略した長い表示 ( December 30, 2002 )
- 時間を省略した詳細表示 ( Monday December 30, 2002 )
- 時間付きの短い表示 ( 12/30/02 1:15 PM )
- 時間付きで中くらいの長さ ( (Dec 30, 2002 1:15 PM )
- 時間付きの長い表示 ( December 30, 2002 1:15 PM )
- 時間付きの詳細表示 ( Monday December 30, 2002 1:15 PM )
- 標準日付/時間解析形式

特定の日付と時間の形式が日付の解析に使用するパターンとして、ExtraView に組み込まれている場合があります。日付が標準形式の 1 つで入力された場合、エラーなしに解析されます。カスタム日付マスクを使用して、日付/時間エントリをカスタム・マスク・パターンを含むように拡張します。

標準化された日付/時間解析形式を以下に示します。

形式	例
MM/dd/yy	04/21/03
dd/MM/yy	21/04/03
MM/dd/yyyy	04/21/2003
dd/MM/yyyy	21/04/2003
dd-MMM-yy	21-April-03
dd-MMM-yyyy	21-April-2003
yyyy/MM/dd HH:mm:ss z	2003/04/21 10:23:34 PST
yyyy/MM/dd HH:mm:ss	2003/04/21 10:23:34
yyyy/MM/dd	2003/04/21
yyyy-MM-dd HH:mm:ss	2003-04-21 10:23:34
yyyy MM dd HH:mm:ss	2003 04 21 10:23:34
MM-dd-yyyy HH:mm	04-21-2003 10:23
yyyy-MM-dd	2003-04-21
MM/dd/yy HH:mm	04/21/03 10:23
MM/dd/yy HH	04/21/03 10
yy-MM-dd	03-04-21
MMM dd yyyy	April 21 2003
MMM dd, yyyy	April 21, 2003
MMM. dd yyyy	Apr. 21 2003
MMM. dd, yyyy	Apr. 21, 2003

## カスタム日付マスク

カスタム日付マスクは、ExtraView ユーザに非常に高い柔軟性を提供しますが、カスタム日付マスクを使用する日付と時間の表示は、ユーザの現在のロケール設定に関係なく、同じようにフォーマットされます。表示内の月名や日などのテキスト文字列は、ロケールによって変わります。

フォームへの日付の値の入力では、ExtraView の標準日付形式の 1 つまたはカスタム日付マスクを使用してユーザが定義した形式を使用できます。

カスタム日付マスクは、以下から選択した句読点またはパターン文字の連続で構成されます。

文字	日付または時間コンポーネント	表示	例
G	紀元	テキスト	AD
Y	年	年	1996; 96
M	月/年	月	July; Jul; 07
w	週/年	数字	27
W	週/月	数字	2
D	日/年	数字	189
d	日/月	数字	10

文字	日付または時間コンポーネント	表示	例
F	日/週/月	数字	2
E	日/週	テキスト	Tuesday; Tue
a	午前/午後表示	テキスト	PM
H	時間 (0 ~ 23)	数字	0
k	時間 (1 ~ 24)	数字	24
K	午前/午後の時間 (0 ~ 11)	数字	0
h	午前/午後の時間 (1 ~ 12)	数字	12
m	分	数字	30
s	秒	数字	55
S	ミリ秒	数字	978
Z	タイムゾーン	一般的なタイムゾーン	太平洋標準時; PST; GMT-08:00
Z	タイムゾーン	RFC 822 タイムゾーン	-0800

パターン文字は、その数字によって正確な表示が決まるため、通常繰り返されます。

**テキスト:** フォーマットする場合、パターン文字の数が4以上の場合、フル・フォームが使用され、それ以外の場合は、短縮または省略フォームを使用できる場合は短縮または省略フォームが使用されます。解析する場合は、パターン文字の数に関係なく、両方のフォームが受け入れられます。

**数字:** フォーマットする場合、パターン文字の数は最小桁数となり、数がより少ない場合は、値に0が追加されます。解析する場合、パターン文字の数は、2つの隣り合うフィールドを区切るために必要な場合以外は無視されます。

**年:** フォーマットする場合、パターン文字の数が2の場合、年は2桁に切り詰められ、それ以外の場合、数字として解釈されます。解析する場合、パターン文字の数が2より大きい場合、桁数にかかわらず、年は文字どおりに解釈されます。このため、パターン「MM/dd/yyyy", "01/11/12」を使用して解析すると、Jan 11, 12 A.D になります。

短縮した年のパターン（「y」または「yy」）で解析する場合、ExtraViewはある世紀に関連する短縮された年を解釈します。これは、日付を作成したときから20年後、80年前以内に日付を調整することによって行われます。例えば、パターン「MM/dd/yy」を使用すると、Jan 1, 1997と表示され、文字列「01/11/12」はJan 11, 2012と解釈され、文字列「05/04/64」はMay 4, 1964と解釈されます。解析中、正確に2桁からなる文字列だけが、デフォ

ルトの世紀に解析されます。1桁の文字列、3桁以上の文字列、数字だけではない2桁の文字列（例えば「-1」）などのその他の数値文字列は、文字通りに解釈されます。このため、「01/02/3」や「01/02/003」は、同じパターンを使用して、Jan 2, 3 AD と解析されます。同様に、「01/02/-3」は Jan 2, 4 BC と解析されます。

月: パターン文字の数が3以上の場合、月はテキストとして解釈され、それ以外の場合は、数字として解釈されます。

**一般的なタイムゾーン:** タイムゾーンは、名前がある場合はテキストとして解釈されます。GMT オフセット値を表すタイムゾーンの場合、次の構文が使用されます。

```
GMTOffsetTimeZone:  
    GMT Sign Hours :Minutes  
Sign:one of  
    -  
Hours:  
    Digit  
    Digit Digit  
Minutes:  
    Digit Digit  
Digit:one of  
    0 1 2 3 4 5 6 7 8 9
```

Hours は、0 ~ 23 の間、Minutes は、0 ~ 59 の間でなければなりません。この形式は、ロケールに依存せず、数字は Unicode 標準の Basic Latin ブロックから取る必要があります。

解析する場合、RFC 822 タイムゾーンも受け入れられます。

**RFC 822 タイムゾーン:** フォーマットする場合、RFC 822 の4桁タイムゾーン形式が使用されます。

```
RFC822TimeZone:  
    Sign TwoDigitHours Minutes  
TwoDigitHours:  
    Digit Digit
```

TwoDigitHours は、00 ~ 23 の間でなければなりません。その他の定義は、一般的なタイムゾーンと同じです。

解析する場合、一般的なタイムゾーンも受け入れられます。



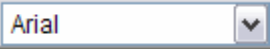
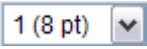









## 付録 B – HTML エリア・ユーティリティ











HTML エリアは HTML のエディタとして使用でき、HTML コード・セットを知らなくても HTML を作成できます。ワープロに似た多くの機能を提供し、HTML を直接編集するように切り替えることもできます。

現在は、Internet Explorer ブラウザに使用が限定されていますが、将来的にはより広範囲のブラウザの機能を提供する予定です。HTML エリアのツールバーは次のようになっています。



使い方は直感的ですが、念のため次の表で説明します。

機能	説明
	使用できるフォントをリストから選択します。このリストは管理者がカスタマイズできます。
	フォント・サイズをリストから選択します。
	選択したテキストの太字表示を切り替えます。
	選択したテキストの斜体表示を切り替えます。
	選択したテキストの下線表示を切り替えます。
	選択したテキストを左端揃えにします。
	選択したテキストを中央揃えにします。
	選択したテキストを右端揃えにします。
	段落番号付きリストのオン、オフを切り替えます。
	ビュレット付きリストのオン、オフを切り替えます。
	選択したテキストのインデントを解除します。

機能	説明
	選択したテキストをインデントします。
	選択したテキストの色を選択します。
	選択したテキストの背景色を選択します。
	横罫線を入れます。
	選択したテキストのリンクを作成します。
	画像にリンクを挿入します (サーバで画像を使用できる必要があります)
	定義したサイズの表を挿入します。
	HTML 編集モードとテキスト編集モードを切り替えます。
	HTML を編集するために、サイズを変更できるポップアップ・ウィンドウを開いたり閉じたりします。
	HTML エリア・ユーティリティについての情報

## 索引

---

---

### C

CC メール · 73  
Comments · 41, 52  
cookie · 20

---

### F

Firefox · 19

---

### H

HTML エリア · 117  
HTML フィールド · 45  
HTML エリア · 117  
HTML ベースのヘルプ・システム · 112

---

### I

Interest List · 35, 37  
Internet Explorer · 19, 20, 21  
issue の削除 · 60  
issue の追加 · 39, 48  
Issue の複製 · 57  
issue の編集 · 48  
issue の履歴 · 60

---

### J

JavaScript · 21

---

### L

LDAP · 42, 43

---

### M

Microsoft Active Directory · 42  
Microsoft Excel · 19, 82, 85, 96  
Microsoft Office · 32  
Microsoft Word · 19, 82, 85, 97, 105  
Mozilla · 19

---

### N

Netscape Navigator · 19, 20, 21

---

### O

Opera · 19

---

### Q

Query · 30

---

### R

Related Issues · 41, 52, 64  
Release Fix Information · 52  
Release Notes · 41, 50, 52

---

### S

Safari · 19  
SCM · 52  
Search/Report · 12, 78, 105, 109  
Sign Off · 25  
Source Control · 41, 52

---

### T

Test Case · 41, 51

---

## あ

あいまいな名前・43

---

## え

エリアおよびプロジェクト・34

---

## お

親子関係・50

---

## か

拡張クエリ・108

拡張クエリ・モード・85

カスタム日付マスク・114

カスタム・レポート・49, 78, 106, 109

画面解像度・19

関係グループ・64, 65

    issue の更新オプション・66

    関係グループの管理・67

    関係グループの新規作成・64

    クイックリスト・レポートから・65

関係グループの管理

    関係グループの分割・69

    新規グループへの issue の統合・68

関係者リスト・18, 35, 36, 37, 48, 74, 75

関連した issue・67

---

## き

キーワード検索・104

既存の issue の複製・57

機能・10

許容値リスト・47

---

## く

クイックリスト・65

クイックリスト・31, 48, 52, 60, 65, 66, 78,  
79, 80, 106, 107, 110

クエリ・78, 79, 80, 82, 84, 85, 86, 88, 97,  
98, 108, 109, 110

クエリ・フィルタ・84

組み込みレイアウト・39

グラフ・78, 88, 92, 94, 98

グラフ・サブタイプ・89, 92, 94

グラフ属性・90, 93, 95

グループの更新・67

---

## け

計算済みフィールド・102

検証・40

---

## こ

公開レポート・102

コメント・15, 44, 45

コメント・フィールド・44, 45

---

## さ

サインオン・22

サインオン・メッセージ・29, 37, 38

サポートされているブラウザ・19

サマリ・レポート・49, 78, 84, 87, 109

---

## し

自己登録・27

自己登録ユーザ・26

詳細クエリ・モード・82

詳細レポート・31, 37, 49, 60, 78, 80, 106

---

## す

ステータス・フィールド・46

ステータス変更ルール・53

---

## せ

セキュリティ許可・111

---

そ

ソース制御・11

---

た

タイトル・バー・29, 30  
タブ・フィールド・40

---

ち

チェックボックス・フィールド・45

---

て

テキスト・フィールド・44  
電子メール・31, 45, 48, 58, 70  
電子メール通知機能・70  
    カスタム電子メール・76  
    形式の選択・71  
    自動電子メール作成の無効化・73  
    パーソナル関係者リストの編集・74  
    ユーザ自身の更新の通知・70  
添付ファイル・62  
    添付ファイルの追加・63

---

な

ナビゲーション・バー・29, 30

---

は

パーソナル・オプション・30, 32  
パーソナル・レポート・101  
パスワード・25, 26  
パスワードの失効・25  
パーソナル関係者リスト  
    削除・37

---

ひ

日付フィールド・41

日付マスク・113  
必須フィールド・50  
標準クエリ・モード・82, 85

---

ふ

フィールド許可・50  
複数値検索・105  
複数値フィールド・44  
複数の問題 ID・105  
ブラウザの [戻る] ボタン・19

---

ほ

Home Page・20  
ホーム・ページ・13, 18  
ホーム・ページ・23  
ホーム・ページ・24  
ホーム・ページ・29  
ホーム・ページ・29  
ホーム・ページ・29  
ホーム・ページ・31  
ホーム・ページ・31  
ホーム・ページ・32  
ホーム・ページ・37  
ホーム・ページ・37  
ホーム・ページ・37  
ホーム・ページ・38  
ホーム・ページ・38  
ホーム・ページ・49  
ホーム・ページ・71

---

も

問題トラッキング・プロセス・49

---

ゆ

ユーザの役割・33  
ユーザ名フィールド・41

---

り

リピーティング・フィールド・46

リピーティング・レコード・56, 87  
リピーティング・レコード・フィールド  
・46  
リンク・アイコン・46  
リンク・フィールド・46

---

## れ

列レポート・81  
レポート・78

詳細レポート・80  
ページ単位のレコード・97  
レポート・タイプ・79  
レポートの出力先・96

---

## わ

ワークフロー・46, 53  
ワイルドカード検索・105