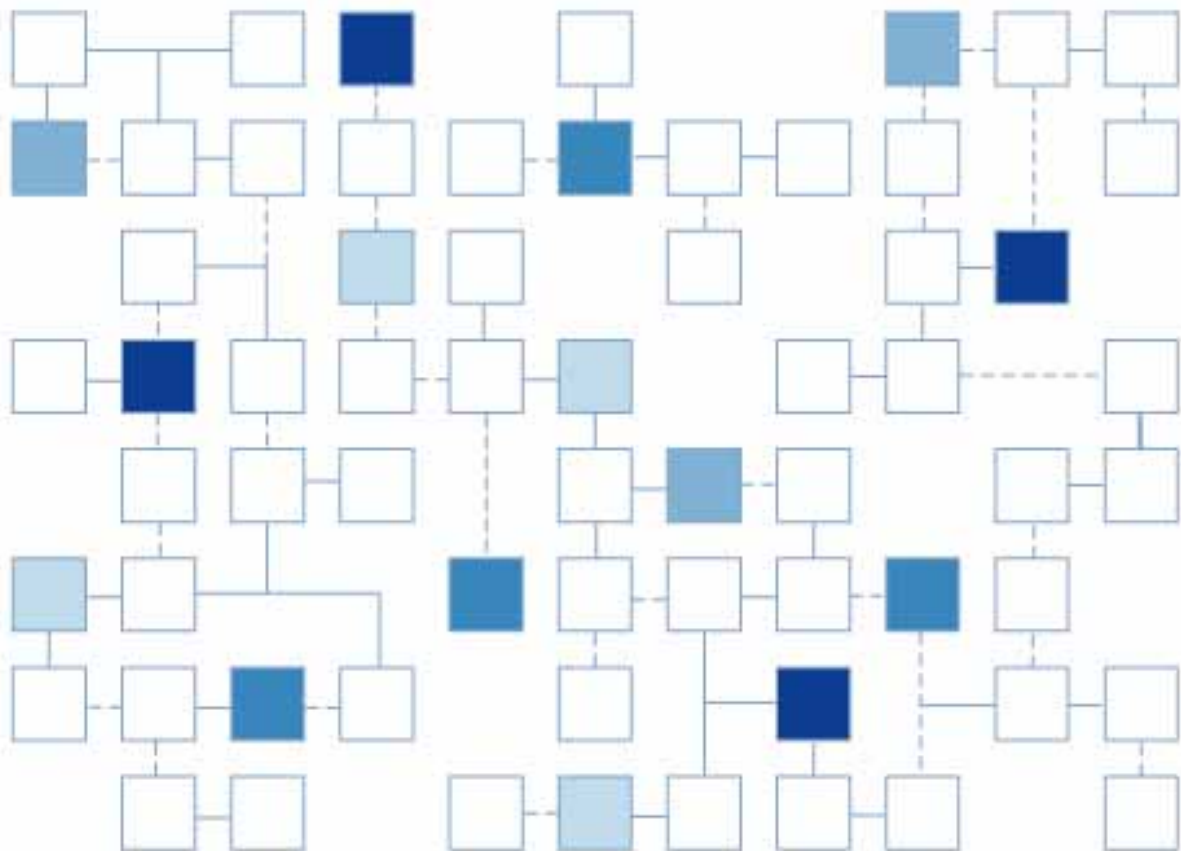




# ExtraView ユーザ・ガイド

## バージョン 5.0.2







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 -2006 ExtraView Corporation  
All rights reserved

マニュアル名: ExtraView ユーザ・ガイド  
改訂年月日: December 7, 2006

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・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、カスタマー・サポート、IT ヘルプデスク、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 アドミニストレーション・ガイド』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・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 [*Product*] 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. **[Edit]** 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.....	11
<i>Issue</i> .....	12
EXTRAVIEW の機能の特徴.....	12
EXTRAVIEW の使い方: ユース・ケース例 .....	13
始める前に.....	20
画面解像度.....	21
サポートされているブラウザ.....	21
ブラウザの [戻る] ボタン.....	21
ブラウザで cookie を有効にする.....	22
JavaScript を有効にする .....	22
ブラウザ上での文字セット.....	23
EXTRAVIEW ユーザ・サインオン .....	24
ExtraView にサインオンする .....	24
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.....	29
<b>EXTRAVIEW ホーム・ページ .....</b>	<b>31</b>
ナビゲーション・バー .....	32
メニュー・バー .....	33
アカウント・オプション.....	34
ユーザの役割を変更する.....	37
エリアおよびプロジェクトを変更する.....	38
サインオン・メッセージ.....	39
ナレッジベース .....	39
ホーム・ページ・レポート.....	39
<b>ISSUE の管理.....</b>	<b>41</b>
標準のビジネス・エリア.....	41
フィールドに入力する .....	42
タブ・フィールド.....	43
リスト・フィールド.....	43
ポップアップ・リスト・フィールド.....	45
複数値リストフィールド.....	45
日付フィールドと「日」フィールド .....	45
数値、通貨、小数フィールド.....	46
ユーザ名フィールド.....	46

許容値リスト .....	49
テキスト・フィールド .....	49
コメント・フィールド .....	50
チェックボックス・フィールド .....	50
電子メール通知 .....	50
リンク・フィールド .....	51
リピーティング行フィールド .....	51
ワークフロー・プロセスおよびステータス・フィールド .....	51
新しい ISSUE の追加 .....	53
既存の ISSUE の編集 .....	53
問題トラッキング・プロセス .....	55
必須フィールド .....	55
親子関係 .....	55
フィールド許可 .....	56
タブの選択 .....	56
ワークフローのステータス変更ルール .....	58
リピーティング行 .....	61
関連する issue のグループの作成 .....	62
ヘルプデスク・プロセス .....	64
資産の管理 .....	64
ヘルプデスク issue の管理 .....	65
カスタマー・サポート・プロセス .....	68
顧客とカスタマー・サポート issue .....	69
顧客の管理 .....	69
カスタマー・サポート issue の管理 .....	70
カスタマー・サポート・ワークフロー .....	73
機能追加要求プロセス .....	74
必須フィールド .....	75
親子関係 .....	75
ナレッジベース .....	76
必須フィールド .....	76
ナレッジベースの管理 .....	77
すべてのビジネス・エリアに共通な機能 .....	77
既存の issue の複製 .....	77
編集画面からの電子メールの送信 .....	78
既存の issue の削除 .....	80
issue の履歴の表示 .....	80
添付ファイル .....	83
関係グループ .....	85
クイックリスト・レポートから関係グループを作成する .....	85
<b>電子メール通知機能 .....</b>	<b>91</b>
ユーザ自身の更新の通知 .....	91
電子メール形式の選択 .....	92
自動電子メール作成を無効にする .....	95

CC メール .....	96
電子メール関係者リスト .....	96
カスタム電子メール .....	98
<b>クエリおよびレポート .....</b>	<b>100</b>
レポート・タイプ .....	101
クイックリスト・レポート .....	101
詳細レポート .....	102
カラムレポート .....	103
サマリ・レポート .....	105
エージング・レポート .....	110
グラフ .....	113
出力オプション .....	122
レポートの出力先 .....	122
ページ単位のレコード .....	123
クエリ・オプション .....	123
クエリ・フィルタ .....	124
標準クエリ・モード .....	124
詳細クエリ・モード .....	125
無効なユーザの検索 .....	129
パーソナル・レポート .....	130
パブリックレポート .....	130
レポート・フィルタの詳細 .....	130
計算済みフィールド .....	130
日付フィールド .....	133
キーワード検索 .....	133
ワイルドカード検索 .....	134
複数値検索 .....	135
複数 issue 番号の検索 .....	135
null 値または値なしの検索 .....	135
ユーザ名フィールドでの検索 .....	135
レポートからの ISSUE の一括更新 .....	135
レポートからの ISSUE の複製 .....	138
拡張クエリ .....	139
レポート結果列のソート .....	140
セキュリティ権限およびレポート .....	141
リピーティング行フィールドを持つレポート .....	142
<b>EXTRAVIEW のヘルプ .....</b>	<b>143</b>
<b>付録 A – 日付マスク .....</b>	<b>144</b>
概要 .....	144
ローカライズ可能な日付と時間の形式 .....	144
カスタム日付マスク .....	145
<b>索引 .....</b>	<b>148</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、事前設定のいくつかのソリューションにおける 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、カスタマー・サポートとその他の問題、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、およびリピート行（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の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。

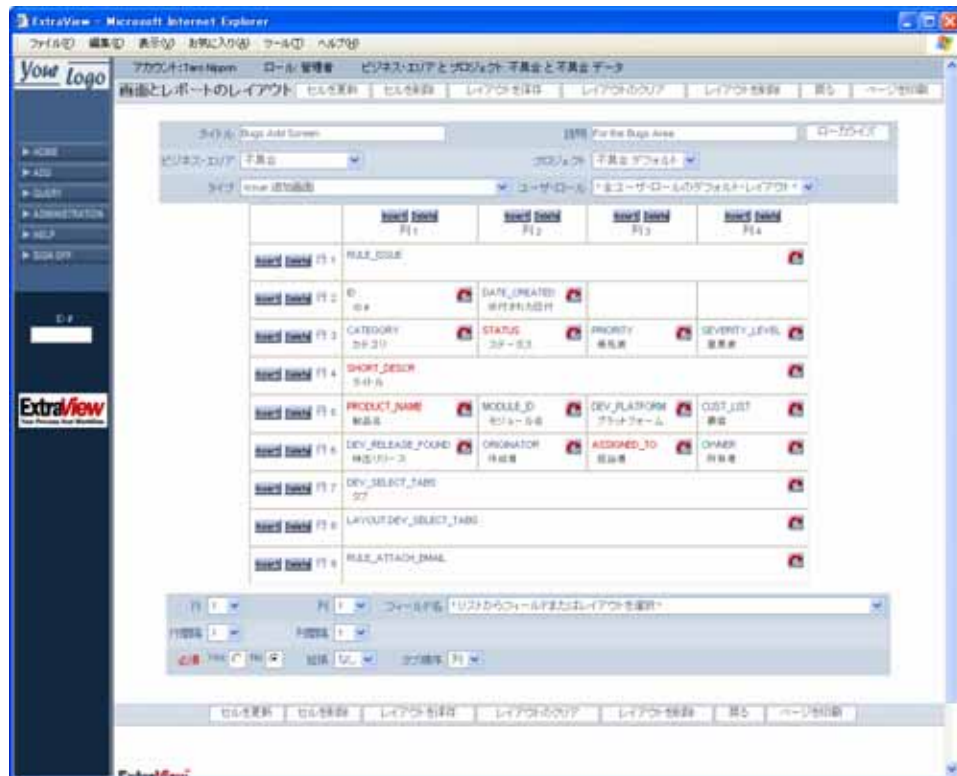
### 登場人物の説明

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 品質保証 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 の開発エンジニアリグ・マネージャ
ジミー・ダンカン.....	Superior Software Corp のマーケティング・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（品質保証、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、レイアウトおよび画面エディタを使用して [Issue の追加] 画面、[Issue の編集] 画面、[クエリ/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 [User Role] 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、メアリ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 [新規ユーザ登録] 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。



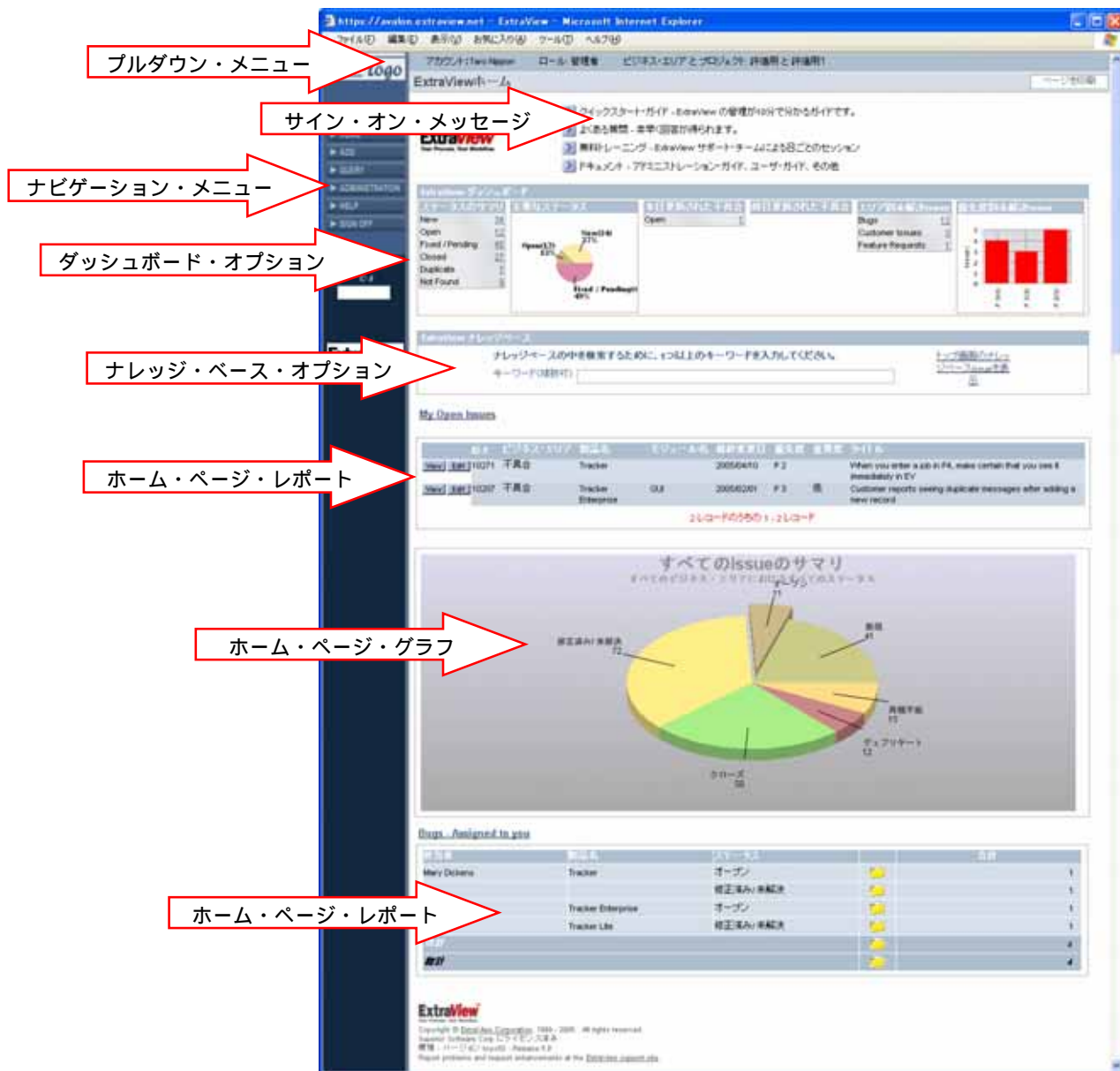
このため、ユーザ名とパスワードを配布したらすぐに問題のトラッキングが始まります。

### 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、これらの新規の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 [Products] と [Statuses] 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、選択されたピックアップ・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 ホーム] 画面の例

コードを変更した後、ビルは 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 [Edit] 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 [Edit] 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。次にビルの

コメントを読み、解決策をテストして、修正を確認します。



ExtraView の [Edit] 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一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ロールの画面レイアウトを設定したときに、彼女はユーザのロール「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]、[要求のリリース] 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用しています。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、ジョンはメアリから教わった ExtraView の URL をブラウザで入力し、**[新規ユーザ登録]** リンクをクリックします。ジョンは、個人情報すべてを入力し、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。



顧客の [Issue の追加] 画面

新しいユーザを追加 ユーザを追加 キャンセル ページを印刷

個人情報 パーソナル・オプション レポート 通知オプション ユーザ・ロール/セキュリティ プライバシー・グループ

ユーザID

名

姓

パスワード

パスワードを確認

電子メール・アドレス

職位

会社名

住所

市区町村

県

郵便番号

国

勤務先電話

自宅電話

携帯電話

ファックス

ポケットベル

ユーザを追加 キャンセル ページを印刷

[新しいユーザを追加] 画面

サインオンした後、ジョンは ExtraView メニュー・バーの **[ADD]** 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]** という名前のカテゴリを選択し、**[Description]** 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 **[Edit]** 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 [Edit] 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 [Edit] 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 [Edit] 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ふ点があります。

## 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 × 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 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 以降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 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 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 の追加] 画面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 [Add] 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 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。
- [レベルのカスタマイズ] 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。



[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。

この画面には、必要なときその場で管理者に電子メールを送信するためのオプションを設定することもできます。

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 [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。

The screenshot shows the ExtraView web application interface. The browser address bar displays "https://evision.extraview.net - ExtraView - Microsoft Internet Explorer". The page title is "ExtraViewホーム". The main content area includes a navigation menu on the left with options like HOME, ADD, DELETE, ADMINISTRATION, and HELP. The central dashboard features a "Tableview 1: システムステータス" section with a pie chart showing "Open" (71%), "Fixed / Pending" (27%), and "Not Found" (2%) issues. Below this is a "Tableview 2: Issueプロセス" section with a search bar and a "My Open Issues" table. The table lists two issues with details like "Issue ID", "Status", "Tracker", "Created", and "Updated". A large pie chart titled "すべてのIssueのサマリー" (Summary of all issues) is also present, showing a distribution of issue types. At the bottom, there is a "Open Assigned to you" table listing issues assigned to the user, including details like "Issue ID", "Status", "Tracker", and "Count".

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。

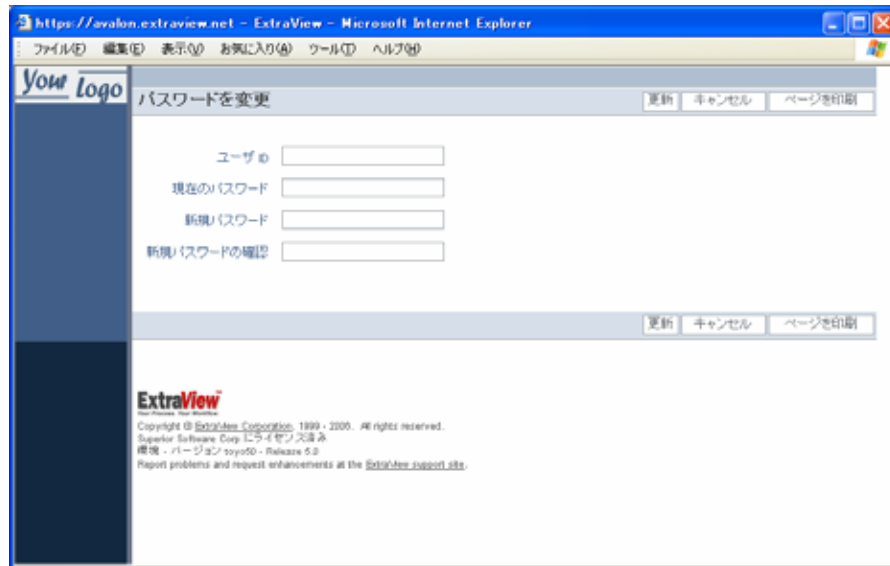
## パスワードの変更

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。

[パスワードを変更] 画面で情報を入力します。

**[更新]** ボタンをクリックします。



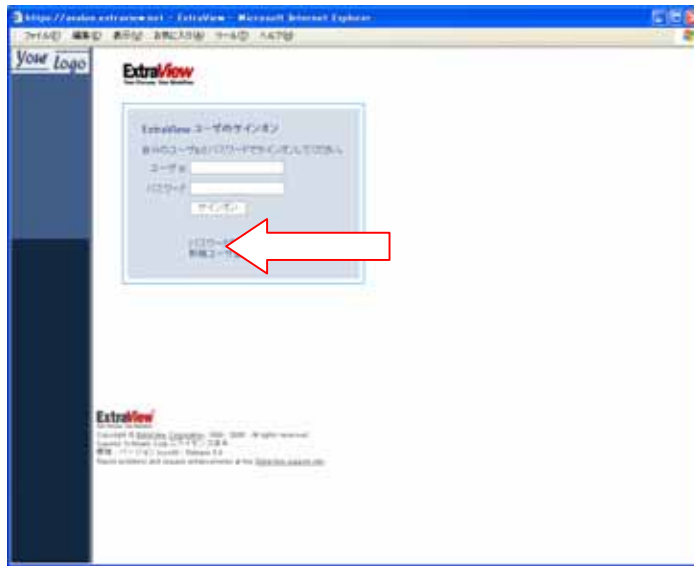
[パスワードを変更] 画面

## 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

- 画面の上部にあるタブを選択することにより、個人情報、パーソナル・オプション、レポート・オプション、メール通知オプションの入力画面に進むことができます。
- 管理者から権限が与えられていれば、いつでもこの画面に戻ることができます。

ます。この画面に戻るには、ExtraView にサインオンするとほとんどの画面で一番上に示されている、メインのプルダウン・メニューをクリックします。

- 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、操作を続けるにはユーザ ID およびパスワードを再入力する必要があります。サインオフの際、管理者によって **[セッションの失効または削除]** 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

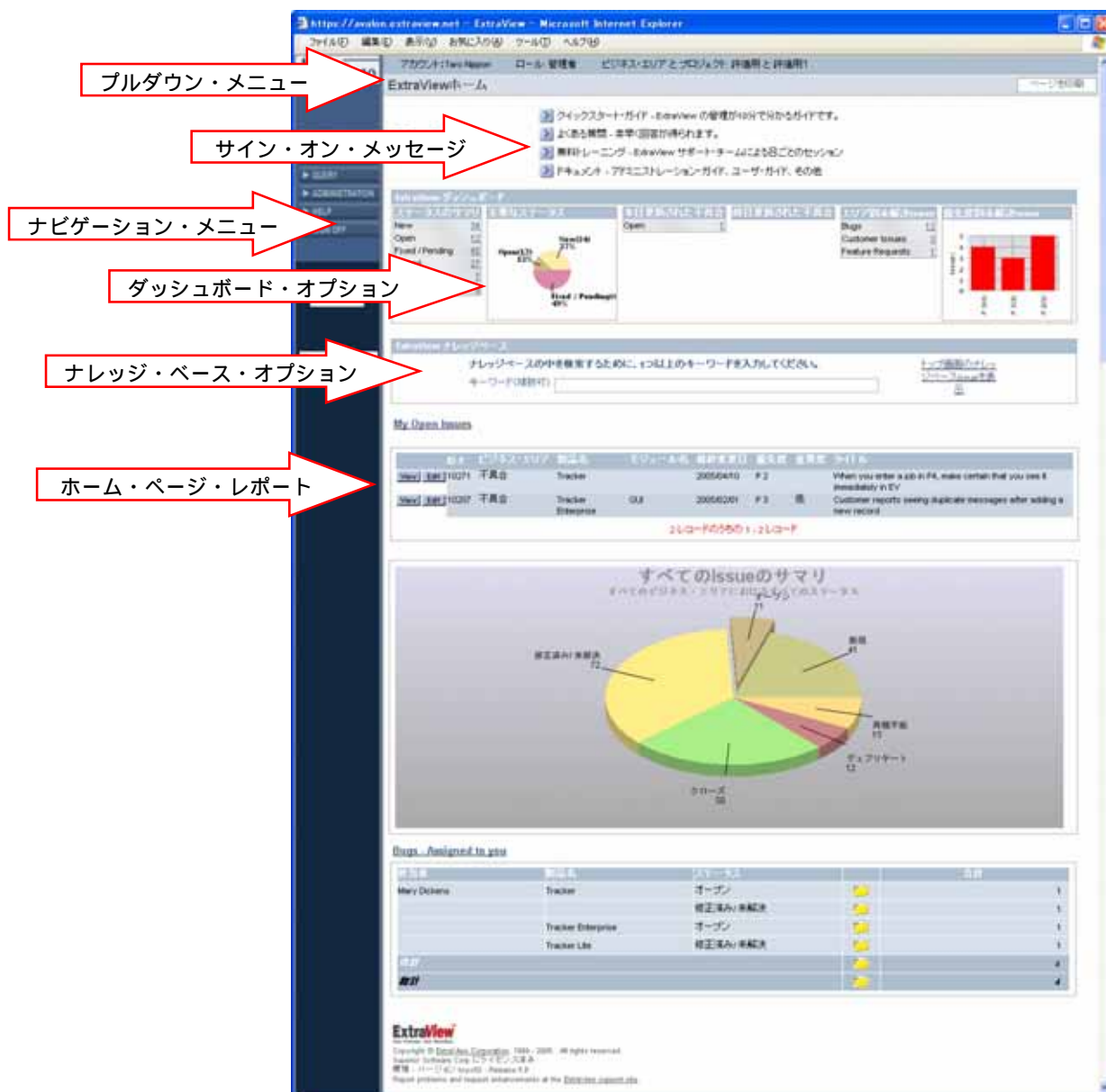
メニュー・バー – 適切な権限で、パーソナル・オプション、関係者リスト、ユーザの役割、およびビジネス・エリアへのアクセスを許可します。

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。

設定によりダッシュボードへのアクセスが可能です。通常、ExtraView 社の担当がお客様の企業の仕様に応じて設定します。現時点ではエンド・ユーザやシステム管理者が設定することはできません。

設定によりナレッジベースへのアクセスが可能です。設定は管理者が行います。



標準的なホームページ

## 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、ユーザ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 [ADMINISTRATING]: 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。

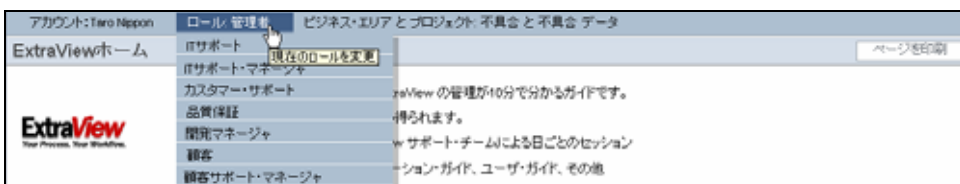
[SIGN OFF]: [SIGN OFF] ボタンをクリックすると、ログアウトして、ExtraView のサインオン画面に戻ります。

[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 のメニューを横に表示するように選択することもできます。

## メニュー・バー

メニュー・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。



## メニュー・バー

## アカウント・オプション

[アカウント:] メニューにより、[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。

ユーザの詳細を変更

ユーザを更新 キャンセル ページを印刷

個人情報 パーソナル・オプション レポート 通知オプション

ユーザID TARON

名 Taro

姓 Nippon

パスワード

パスワードを確認

電子メール・アドレス

職位

会社名 Toyo Corporation

住所

市区町村

県

郵便番号

国

勤務先電話

自宅電話

携帯電話

ファックス

ポケットベル

ユーザを更新 キャンセル ページを印刷

個人情報入力画面

### 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。ある言語を選択した場合、異なる日付形式を選択することが可能になります。例えば、*英語 (イギリス英語)* ではなく *英語 (アメリカ英語)* を選択した場合、表示される日付形式は米国式になります。また国の言語が英語ではない場合、すべての日付はユーザのローカル言語で表示されます。
- **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時間形式の時間または24時間形式の時間を選択できます。
- **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、[クエリ/レポート] 画面、[Issue の追加]、または [ADMINISTRATION] 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。
- **ブラウザ内の文字セット。**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。
- **MS Officeの文字セット。**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。
- **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せん。

パーソナル・オプション入力画面

## レポート・オプション

この画面では、ユーザごとにレポートのアクセスに関するオプションを管理します。

- **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した結果の表示形式を、クイックリストまたは詳細レポートのどちらかに設定できます。クイックリストおよび詳細レポートについては、本書のレポートの節を参照してください。
- 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。

レポート・オプション入力画面

## メール通知オプション

このセクションでは、ユーザへの issue の通知を管理します。

- **通知する電子メールの形式** – 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)。HTMLおよびプレーン・テキスト(全文)の場合、すべてのキー・フィールドを通知します。プレーン・テキスト(要約)の場合は、変更箇所を含む一部のフィールド・セットを表示します。プレーン・テキスト(要旨)の場合は、変更されたフィールドのみを表示します。

- **ユーザ自身の更新を通知。** このオプションを「いいえ」にすると、ユーザ自身が行った変更は通知されません。
- **関係者リスト** ユーザが登録可能なすべての関係者リストを表示します。表示されている関係者リストの多くは、管理者による関係者リストの定義方法に従って、加入や脱退を行うことができます。

メール通知オプション入力画面

### パーソナル・アカウント・オプションを編集する

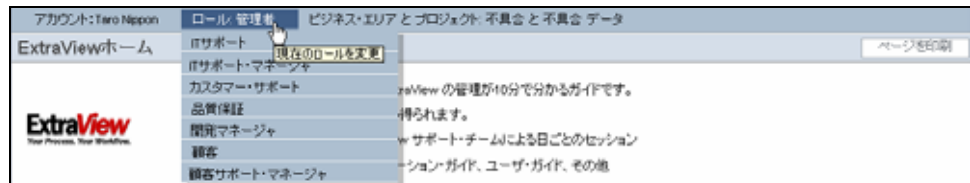
ホームページ、または他のメニューバーのあるページから、[アカウント:] リンクをクリックし、更新したいオプションのあるエリアを選択します  
パスワードを入力後、アカウント・オプションの変更が可能になります  
画面上の任意のタブから、データの入力や更新を行います  
情報を保存するには、[ユーザを更新] ボタンをクリックします。

### 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メニュー・バーで [ロール:] プロンプトをクリックします。

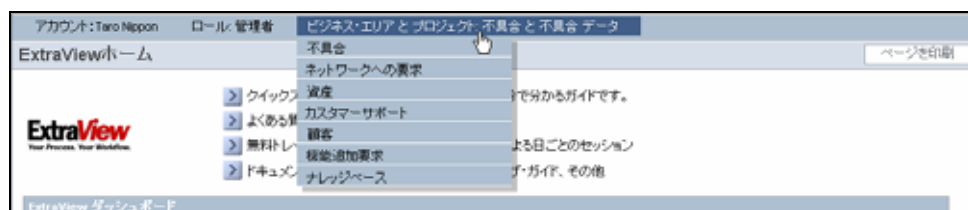


[ExtraView ホーム] 画面

プルダウン・メニューから利用可能なロールのどれかを選択すると、ユーザのロールはただちに变更され、新しいロールに関連するすべての権限が与えられます。新しいロールではユーザの権限が違ってくる可能性のある画面からロールを変更すると、ExtraView によりホームページに誘導されるため、そこから操作を続行することができます。

管理者である場合は、[ユーザの詳細を変更] 画面 ([ユーザ・アカウント] 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。

## エリアおよびプロジェクトを変更する



ExtraView のメニュー・バー

ExtraView では、1 つのデータベースで複数の追跡システムをサポートしています。管理者により、ビジネス・エリアを任意の数のビジネス・エリアに変更する権限が与えられている場合があります。作業対象のビジネス・エリアを設定するには、次の手順に従ってください。



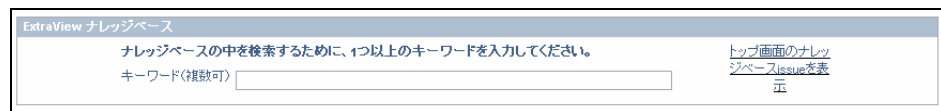
ホーム画面から **[ビジネス・エリア:]** リンクをクリックします。管理者が複数のビジネス・エリアへのアクセスを許可していない場合、ユーザのインストールではこのリンクが表示されない場合があるので注意してください。このリンクはオプションで **[ビジネス・エリアとプロジェクト:]** として表示されることがあり、その場合、各ビジネス・エリアの個別のプロジェクトへのアクセスを選択できます。

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）を選択します。

## 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



### 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、任意の文字数のキーワードを入力ボックスに入力して検索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。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。このようにして項目の準備やレビューができますが、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列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。

The screenshot shows the 'ExtraView' web application interface for adding an issue. The browser window title is 'http://avalon.extraview.net - ExtraView - Microsoft Internet Explorer'. The page title is 'ExtraViewにIssueを追加する'. A red arrow points to the 'ADD' button in the left navigation menu. The main content area includes a form for 'Issue-インフォメーション' with fields for 'カテゴリ', 'タイトル', '製品名', 'モジュール', 'プラットフォーム', '優先度', '重要度', 'ステータス', '作成者', '担当者', and '所有者'. Below the form are tabs for '詳細', 'コメント', 'テストケース', '関連するIssue', 'リリースの修正情報', 'ソースコード管理', and 'リリースノート'. There is also a '説明' field, a 'スペルチェック' button, and a '添付と通知' section with a table for '添付ファイル' and a '通知' section with checkboxes for 'メールを生成', '自身を関係者リストに登録する', and '通知リストに顧客ユーザを含める'.

標準的な [Issue の追加] 画面

上の画面に移動するには、ExtraView ナビゲーション・バーで、[ADD] ボタンをクリックします。issue の追加または編集を行っているときは、メニュー・バーは表示されません。メニュー・バー上のオプションを使用すると現在 issue に対して行っている変更が失われる可能性があるからです。

## 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「モジュール」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、[Add] または [Edit] 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]

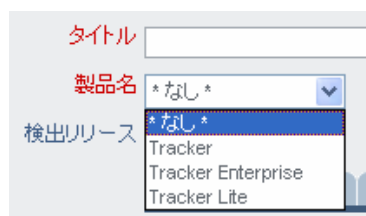
[リリースの修正情報]

[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

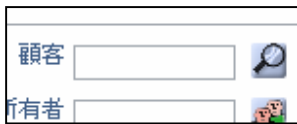


リスト・フィールドでは選択したいエントリをクリックすることにより、リストの単一のメンバーを選択することができます。リスト・フィールドは単独、または親子関係の一方を形成するものになります。後者の場合、リストのメンバーにより別のリストの内容が変更されるか（つまり別のフィールドの親フィールド）、別のリストでの値の選択によりリストのメンバーが変更されます（つまり別フィールドの子フィールド）。

リストに \* なし \* という値がないリスト・フィールドが存在する場合があります

ます。この場合、フィールドが必須であるかどうかにかかわらず、必ず値をリストから選択しなければなりません。フィールドのデフォルト値は、リストの最初の値で、別の値が指定されない場合に選択されます。追加画面や編集画面のリスト・フィールドには、\* 新規 \* という値がリスト上にある場合があります。これにより、管理者でなくても新しい値をフィールドに追加することができます。\* 新規 \* を選択するとポップアップ・ウィンドウが表示され、新規登録に必要な値を入力することができます。

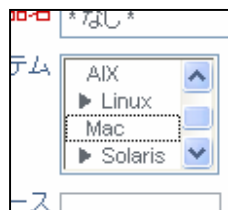
## ポップアップ・リスト・フィールド



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。例えば下の画面では、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。「▶」の文字の代わりに「+」などの文字が使われる場合があるため注意してください。

## 日付フィールドと「日」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

日付フィールドと日フィールドとの違いは、日付フィールドには時間と日付が格納され、すべての日付がユーザ固有のタイムゾーン設定に修正されるのに対し、日フィールドは絶対的で、ユーザのタイムゾーンに合わせて修正されない点です。また、日フィールドには時間は含まれません。

## 数値、通貨、小数フィールド

これらはすべて、数値を格納するための書式ですが、少しずつ違いがあります。数値フィールドは通常、精度が高い必要のない数値に使用されます。通貨フィールドは、管理者による通貨の設定に従って、通貨記号および1000桁ごとの桁区切りが表示されます。小数フィールドは、小数点以下の桁数が多くなる可能性のある、精度が重視される数値を格納するために設定されます。すべての数値フィールドは、カラムレポート上にその合計値を表示することができます。

## 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、検索している名前の数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 がわかっている場合は、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

作成者 \*すべて\*

担当者 \*すべて\*

- \*なし\*
- \*現在のユーザ名\*
- Bill Smith
- Chris Robinson
- George Miller
- Greg Goldberg
- gregor mcpherson
- Guest User
- Jimmy Duncan
- John Customer
- Mary Brown
- Mary Dickens
- Sally Hunt
- SCM Daemon
- Susan Green
- Taro Nippon

### ポップアップ選択リスト

ユーザ・アカウント・ディレクトリの参照 アカウントを検索 フォームのクリア キャンセル

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。入力する情報がちがうほど、検索しているユーザをより見つけやすくなります。

このフィールドに持っている姓の名前を入力できます。たとえば、姓のフィールドに "smith" と入力すると、"Smith", "Sniek" などが一覧します。検索で "\*" をワイルドカード・パターン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。

姓を検索

姓

名

ユーザ ID

並び替え順 姓

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	メール	ポケットベル	モバイル
JOHN	John Customer		john@ccc.com		
EVE40	SCM Daemon				
MARY	Mary Dickens		mmary@ccc.com		
GGG	Greg Goldberg		greg@ndrew.com		
TEST	Susan Green		sgreen@ccc.com		
II	George Miller		gmiller@ccc.com		
GUEST	Guest User		guest@ccc.com		

アカウントを検索 フォームのクリア キャンセル ページを印刷

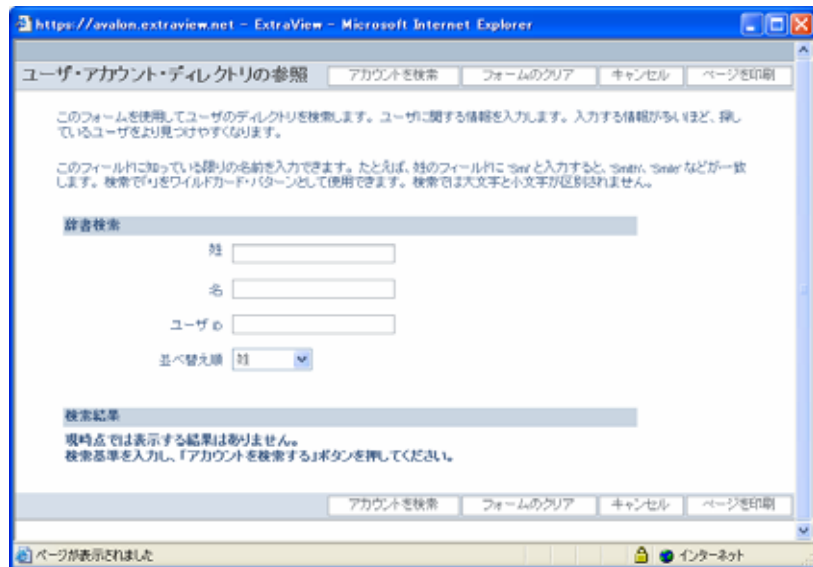
ページが表示されました

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 アクティブ・ディレクトリ 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。

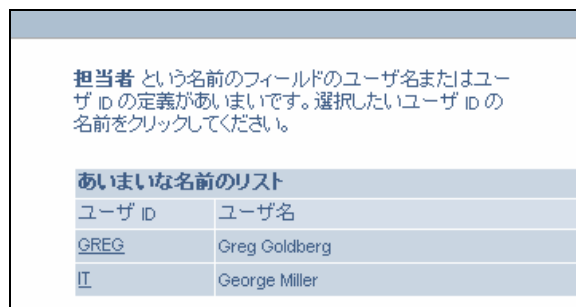


LDAP および Active Directory 検索フォーム

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

ときどき、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。



知を受け取ります。

**[自身を関係者リストに登録する]** チェックボックスをクリックすると、issue の関係者リストに加入することができます。管理者から権限が与えられていれば、他のユーザをこの issue の関係者リストに追加することもできます。


**[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。ExtraView ソフトウェアの適切なライセンスを取得していれば、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、別のサイト、アプリケーション、または ExtraView 内のウィンドウにリンクします。

## リピーティング行フィールド



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 [他のバージョンのレコードを追加] 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、フィールドに値を追加できます。このボタンをクリックすると、画面にリピーティング・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、issue 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。

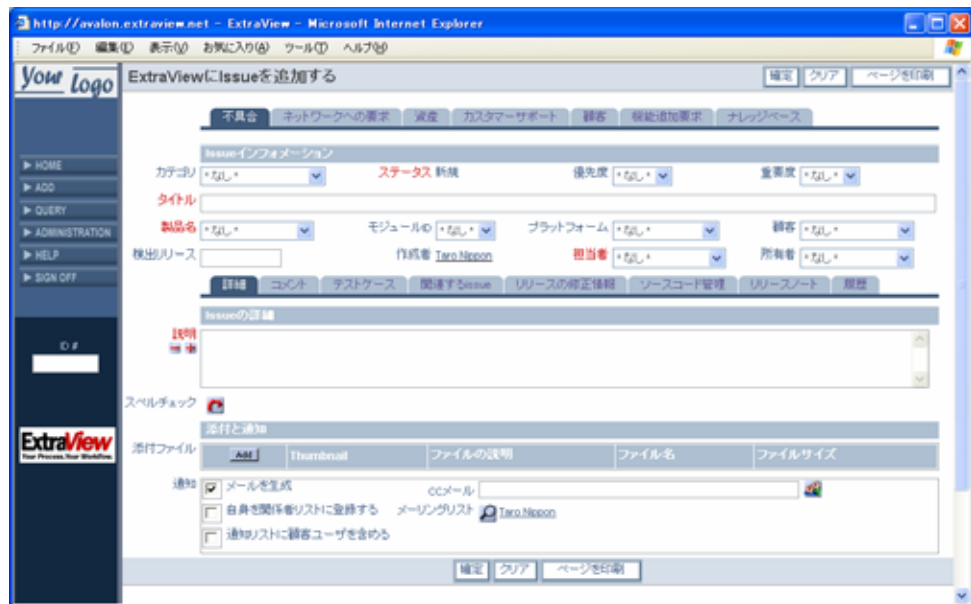
- エンジニアは問題を開いて修正できるが、クローズすることはできない。
- QA 担当者は問題を開いてクローズできるが、修正することはできない。
- 管理者はどのようなこともできる。

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、ユーザのロールに応じて、[issue の追加] 画面には「新規」のステータスのみを表示し、[issue の編集] 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。ステータス・フィールドは通常のリスト・フィールドの形で、または下のような画面イメージで表示されます。下の画面では、issue に対して変更が許可されているステータスのリストがより視覚的に示されます



別の形式のステータス表示

## 新しい issue の追加



[issue の追加] 画面

上に示した ExtraView の [issue の追加] 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、**[確定]** 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。

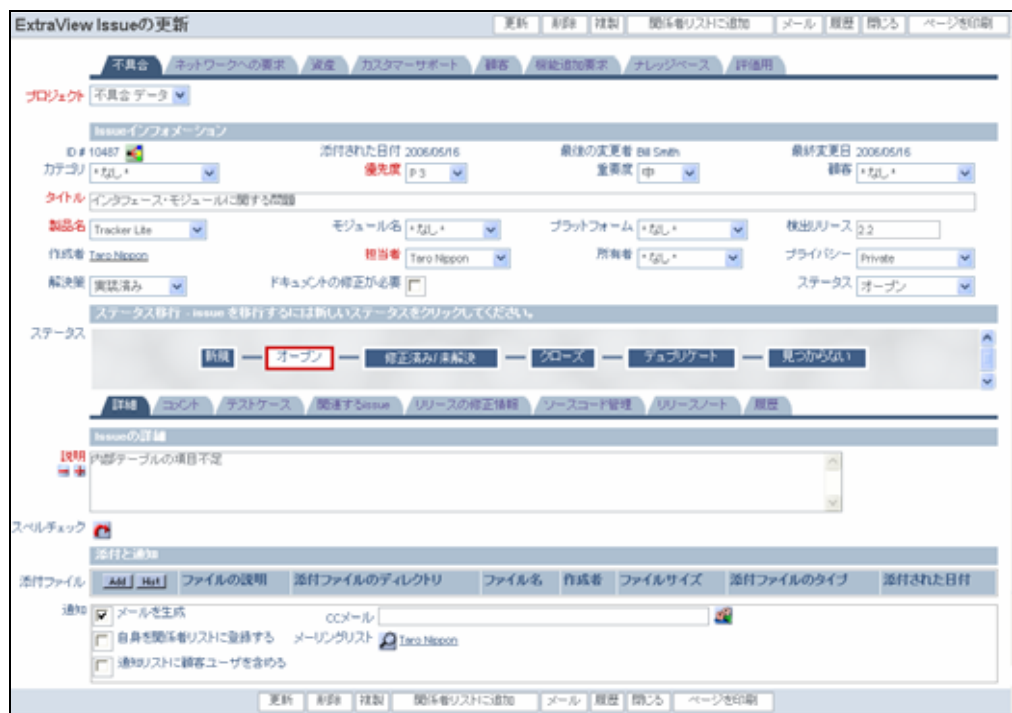
**注:** 太字やその他の方法で強調表示されたフィールド名は、必須フィールドです。また、フィールド間に依存関係がある場合は、子フィールドのメタデータを表示するには、まず親フィールドのピックリストを選択する必要があります。

## 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] 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 の編集] 画面

issueを編集するには

変更したい問題の横の **[Edit]** 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] 画面の中央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

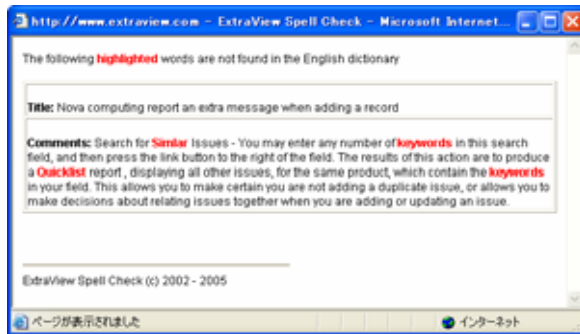
これらは、下に示すように役割ごとに実装されています。

- 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 issue を「オープン」ステータスにして、開発エンジニアがその issue 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 issue 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、そのissueがどの程度再現するか、および問題の再現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、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、**[関連するissue]** 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issueがすべて表示されます。この新しいフィールドで任意のissueをクリックして、関連するissue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issue の関連付けを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] – 簡単なメモ・フィールド。

### [ソースコード管理]

ご使用のシステムが Perforce、Rational ClearCase または CVS などのソース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、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、どのユーザのロールで 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、エンジニアのロールでは、issue 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。品質保証のロールでは、issue 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。自分のロール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、そのユーザのロールでステータスの移行はできません。例えば、管理者のロールのマトリックスで、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ことを除いて、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	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*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"/>
	修正済み/未解決	<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"/>
	デュプリケート	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<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"/>	

issue 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、issue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	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*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"/>
	修正済み/未解決	<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"/>
	見つからない	<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"/>	

issue 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issueを入力できますが、このポイントからissue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issue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	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	再現不能	*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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正済み/未解決	<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"/>
	再現不能	<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"/>	

issue 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・サポートのロールでは、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・サポートのロールの主な機能は、新規のissueを入力したり、データベースを使用して、既存のissueやissueの修正を検索することです。issueが入力されると、カスタマ・サポートの役割ではissueを更新してステータスが「デュプリケート」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	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*なし*
移行元ステータス	新規		<input 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正済み/未解決	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	

issue 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issueを処理します。新規のissueを入力できますが、issue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issueに取り組んで、「修正済み」にしたり、「デュプリケート」として更新したり、「見つからない」として更新できます。

issueがすでに「修正済み」の場合、そのissue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「デュプリケート」として更新できます。同様に、ステータス「デュプリケート」のissue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。issueが「見つからない」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「デュプリケート」にできます。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*なし*
移行元ステータス	新規		<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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正済み/未解決	<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 checked="" 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 type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	

issue 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、issue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issue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	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*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"/>
	修正済み/未解決	<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"/>
	見つからない	<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"/>	

issue トラッキング・エリアの IT サポート・ワークフロー

IT サポートのルールは、issue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、このルールは社内のルールなので、ユーザは新しいコメントや便利な情報を付けてissueを更新できます。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*なし*
移行元ステータス	新規		<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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正済み/未解決	<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 type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	

issue トラッキング・エリアの品質保証ワークフロー

品質保証のルールは、issue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issueを「クローズ」にしたり、もう一度「オープン」にします。また、issueを「デュプリケート」や「見つからない」ステータスにして、issueをオープンまたはクローズすることができます。品質保証のルールは、issueをクローズできる唯一のルールです。issue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。

## リピーティング行

管理者がリピーティング行と呼ばれるものにより、issueの追加画面および編集画面を構成している場合があります。リピーティング行とは、必要に応じて行を追加して複製したissue内のフィールドのセットのことです。例えば、issue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。

す。ExtraView では、issue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。

[編集] 画面のリピーティング行の例

リピーティング行上のフィールドは、他のフィールドと同じように入力されます。ただし、[他のバージョンを追加] 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 [オープンされたバージョン] 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 issue 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 の編集] 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、[類似する issue を検索]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。

管理者による ExtraView の構成方法によっては、関連する issue を持つ issue の更新時、現在処理中の issue を更新すると同時に関連する issue のすべてまたは一部を更新するように指定することができます。この場合、画面は次のように表示されます。



関係する issue が存在する issue を更新する

この画面では以下のオプションが提供されます。

- 画面の最初のオプションを選択して、処理対象の issue のみを更新するか、グループ内のすべての issue を更新することができます。
- 任意指定でテキストをテキスト・ボックスに入力して、グループ内のすべてのissueに対して単一のコメントを適用することができます。
- 画面内の 1 セクションには、すべての関連 issue が通常は View ボタンおよび Edit ボタンと共に表示され、当該 issue にドリルダウンすることができます。
- 画面上にはフィールドのリストがチェックボックス付きで表示される場合があります。関連する issue で更新したいフィールドにチェックを付けてください。ここに表示され、関連 issue に設定される値は、現在の issue のフィールドの値です。
- issue の編集画面で「メールを生成」チェックボックスがチェックされていれば、現在の issue のユーザが、issue のグループのすべてのユーザ、または関係グループの親 issue のユーザのみに対して通知メールを送信することができます。電子メールを送信しないように設定している場合は、このセクションは表示されません。

## ヘルプデスク・プロセス

ヘルプデスクはある組織内でのissue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。

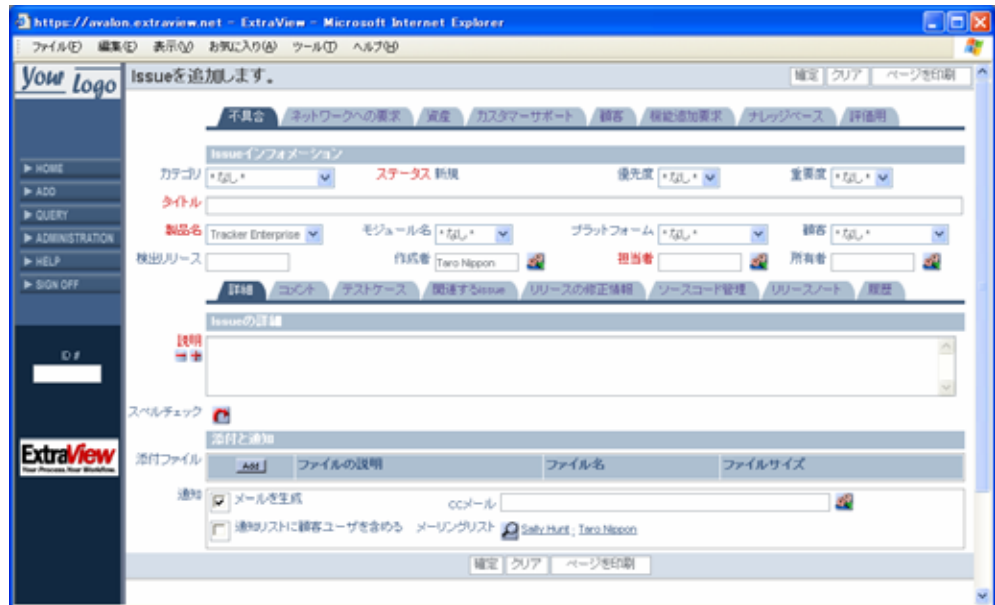
基本原則では、コンピュータやプリンタなどの資産が ExtraView の 資産 というビジネス・エリアに追加され、ある社員に割り当てられます。これらの資産は、ヘルプデスク・エリア内で作成された issue に対して利用可能となり、新しいヘルプデスク issue が作成される際、その社員に割り当てられたすべての資産のリストが参照できるようになります。

その後、issue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

**ステータス** - issue のステータスもデフォルトで読み取り専用を設定されます。

**資産のタイプ** - 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

**製造元** - 資産の製造元

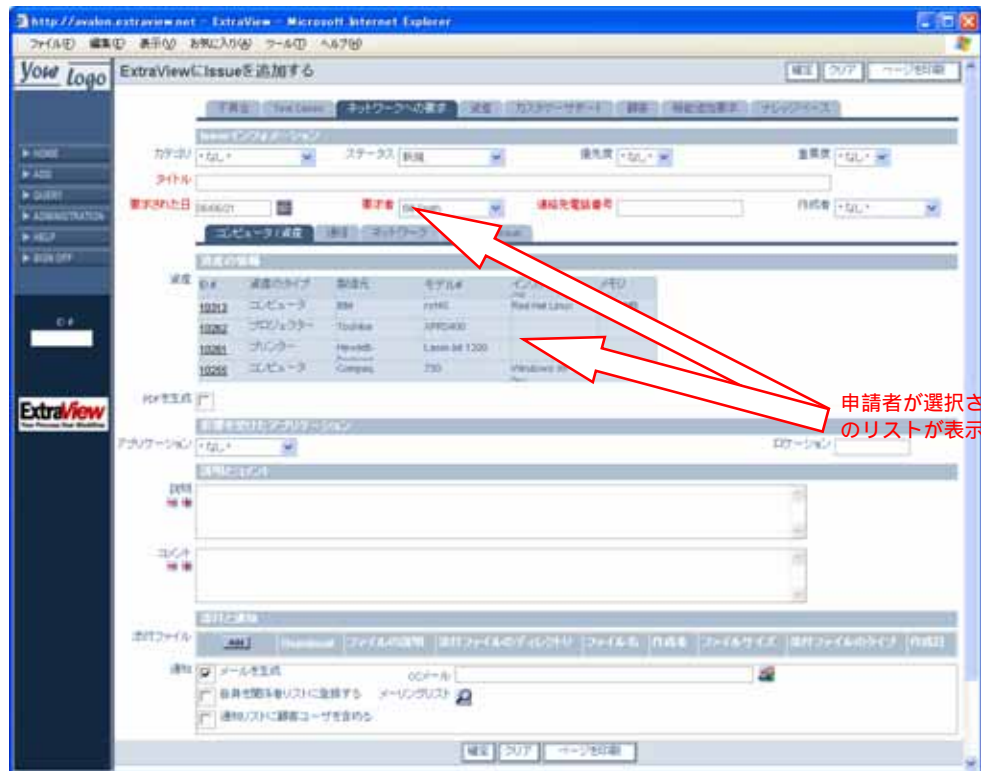
### ヘルプデスク issue の管理

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。

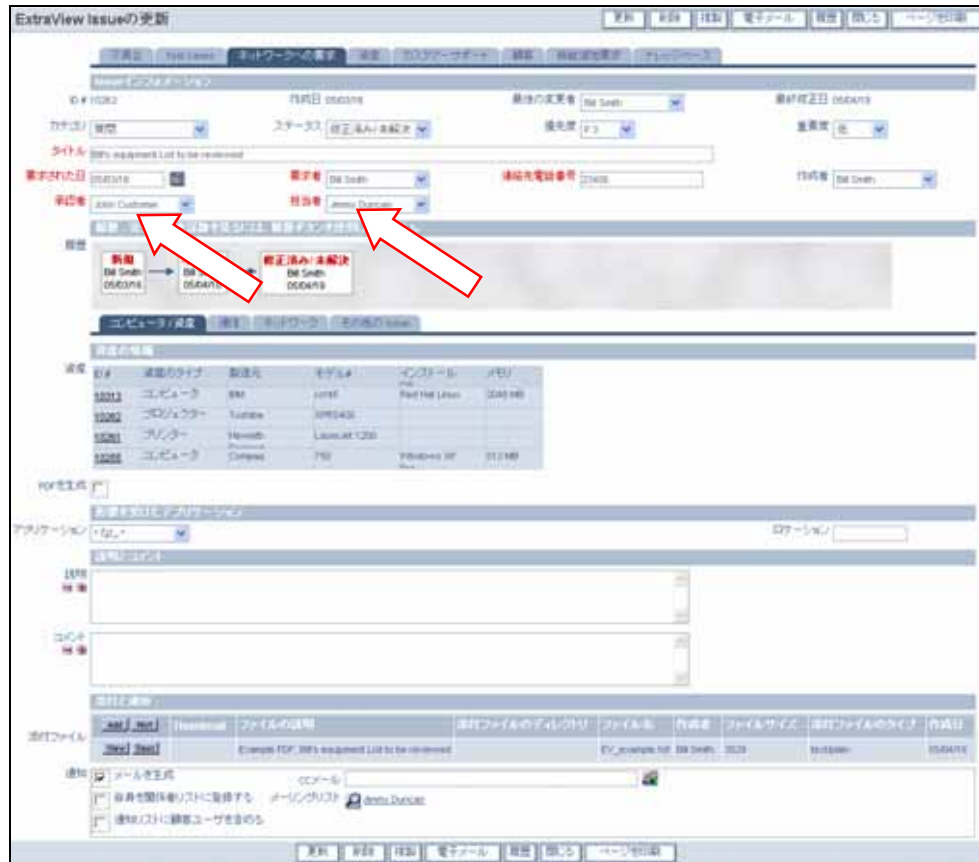


申請者が選択されると、装置のリストが表示されます

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、要求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 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 が要求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 オープン 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。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*なし*
移行元ステータス	新規		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正済み/未解決	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	

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じにできますが、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。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*なし*
移行元ステータス	新規		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正済み/未解決	<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 checked="" 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 type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	

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・サポートのビジネス・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、1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 が障害または不具合として扱われます。

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 不具合 エリアと切り離して管理することも、issue を不具合と関連付けることも可能です。

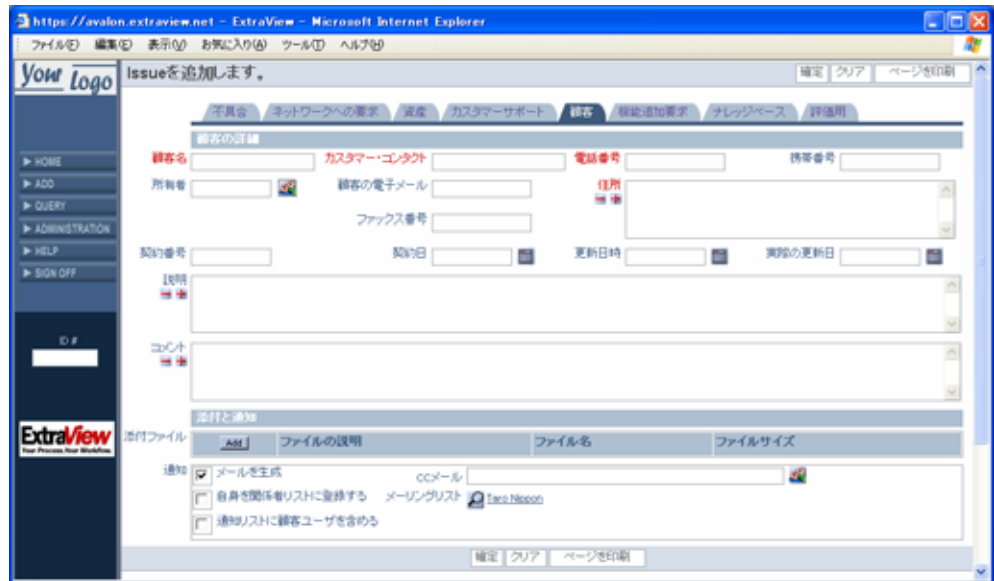
提供されているデフォルト・プロセスは多くの企業で機能すると思われませんが、管理者がその企業に合わせて変更を行うことも容易です。

## 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、顧客はカスタマー・サポート issueと関連しています。顧客が作成されると、issue がその顧客に対して **カスタマー・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**カスタマー・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

カスタマー・コンタクト

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るからです。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にIssueを追加する 確定 クリア ページを印刷

不具合 ネットワークへの要求 資産 **カスタマーサポート** 顧客 機能追加要求 ナレッジベース

顧客の詳細

顧客 \*なし\*

Issueの詳細

原本 メール カテゴリ \*なし\* 製品名 \*なし\* モジュールID \*なし\*

ステータス 新規 作成者 Taro Nippon 担当者 \*なし\*

期日 見積もり時間 実施時間

タイトル

説明

添付ファイル

通知

メール生成  自身を関係者リストに登録する  通知リストに顧客ユーザをきめる

確定 クリア ページを印刷

新しいカスタマー issue の入力

Issueを追加します。 確定 クリア ページを印刷

不具合 ネットワークへの要求 資産 **カスタマーサポート** 顧客 機能追加要求 ナレッジベース 評価用

プロジェクト カスタマーサポートデータ

顧客の詳細

顧客 Liberty カスタマー・コンタクト Colin Jones 電話番号 (222)222-2222 住所 7100 Empire Plaza New York,NY 12121

顧客の電子メール c.jones@liberty.com 携帯番号 (343)434-3434

Issueの詳細

原本 ファックス カテゴリ \*なし\* 製品名 \*なし\* モジュール名 \*なし\*

ステータス 新規 作成者 Taro Nippon 担当者 \*なし\*

期日 見積もり時間 実施時間

タイトル

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** – 対応を進めるために issue は担当者に割り当てられます

**タイトル** – すべての issue 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 / アクティビティ

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 = 商品返品承認) を扱っている場合は、このタブを使って **RMA #**、発行日、返品日、代替品発送日などの適切な詳細情報を入力することができます。

### 関連する issue / 欠陥

本書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ています。**親となる ID#** というフィールドがあります。このフィールドに入力すると、**関連する 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含む、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、顧客の電子メール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

移行先ステータス	移行先ステータス	
	新規	*なし*
新規		<input type="checkbox"/>
*なし*	<input type="checkbox"/>	

issue トラッキング・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。

ExtraViewにIssueを追加する			
Issueの詳細			
カテゴリ	*なし*	製品名	*なし*
モジュールID	*なし*		
作成者	Taro Nippon		
タイトル			
Issueの詳細			
説明			
添付と通知			
添付ファイル	Add	ファイルの説明	ファイル名
			ファイルサイズ

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。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*なし*
移行元ステータス	新規		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正済み/未解決	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	

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」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。

		移行先ステータス						
		新規	オープン	修正済み/未解決	クローズ	デュプリケート	見つからない	*なし*
移行元ステータス	新規		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	修正済み/未解決	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	クローズ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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"/>	

カスタマー・サポート・マネージャ・ロールのステータス変更ルール

### 機能追加要求プロセス

機能追加要求ビジネス・エリアは、新しい要求について、それが生じ、特定され、機能追加要求が不具合エリア（ただしおそらくは「機能要求」のカテゴリ）に入るよう変更されてエンジニアリング・グループに送られ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。

**画面例** 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むこともできます。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

ファイル・システムへのアクセス権を持っていないことに注意してください。

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

タイトル

カテゴリ

製品

説明

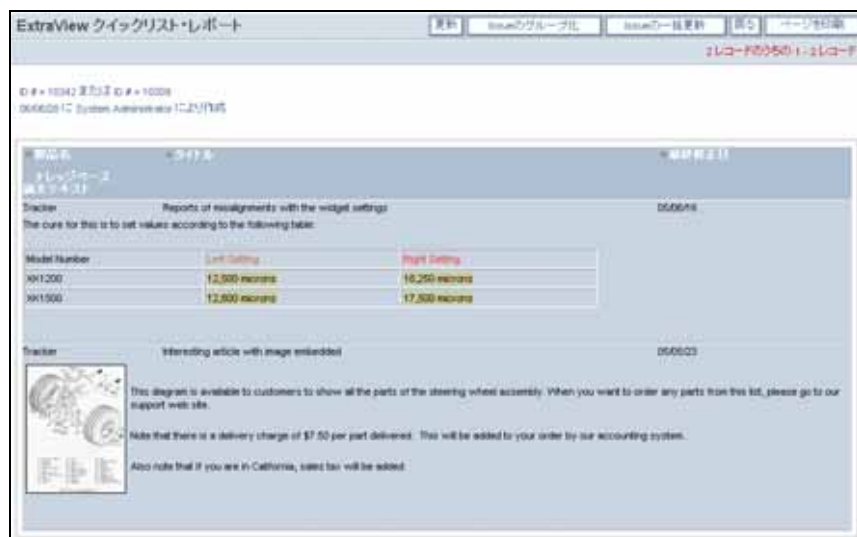
## 親子関係

**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・サポートなど任意のタイプの issue が基となっているエントリ、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。ExtraView 内の別の issue が基となっている場合、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 **ナレッジベース論文テキスト** 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・レポート

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

論文が発行済みに設定される場合、**ナレッジベース論文テキスト** フィールドが必須

## ナレッジベースの管理

論文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 やバグから論文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。

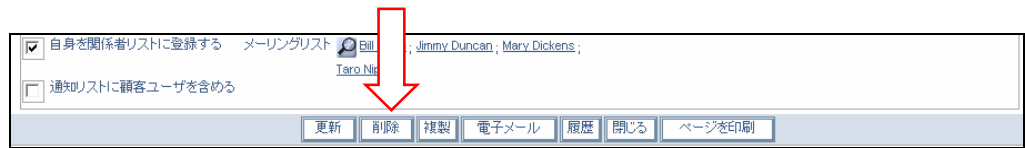
- a. あるユーザが顧客サポート issue または不具合の解決を行い、issue の原因や解決策を他の人たちが利用できるようにしたいと考えます。
- b. issue から、**複製** ボタンを使って issue をコピーします。
- c. 表示される複製 issue から、**ナレッジベース** タブをクリックし、**更新** を押します。これにより issue はナレッジベース項目に変換されます。
- d. 発行するテキストの基盤として、元の issue の**説明** と**コメント** が利用できます。**ナレッジベース論文テキスト**内にテキストを構成します。**説明 / コメント** 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。**ナレッジベース論文テキスト**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. ナレッジベースの論文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、**論文を公表しますか?** 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 **ナレッジベース・トップ 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 issue の複製

顧客で頻繁に発生するissueなどの一部のissue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。

特定の不具合の編集画面から **[複製]** ボタンをクリックします。

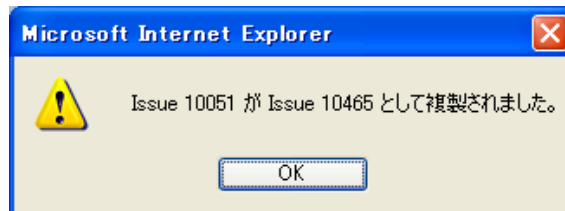


[issue の編集] 画面

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issueを複製する前に、行なった変更を保存し、複製操作を続けてよ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。



[複製した issue の編集] 画面

注: 特定のissueを複製するユーザは、新たに複製されたissueの作成者となります (一方で、最初のissueの作成者は別の人である場合がよくあります)。さらに、複製されたissueが作成された日付/時間が新しいissue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 [電子メール] 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 [電子メール] 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、**[電子メールを送信]** ボタンを押すだけです。送信したばかりの電子メールがissue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、**[電子メール本文の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たびに、issue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、issue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 issue の横の **[Edit]** 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、issueに加えた変更の記録を保持します。このため、issue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。issueが作成から最終的な収束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 **[Edit]** 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。

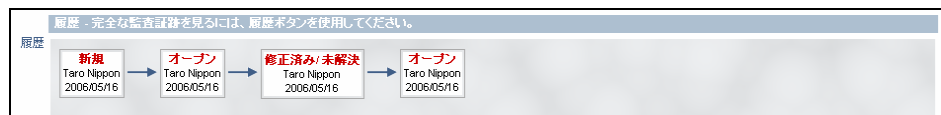
- 3 種類のスタイルの履歴レポートが可能です。管理者が組織に最も適切なスタイルを選択します。1 番目のスタイルは、主要なステータス変更について、だれがいつ行ったかを示します。これは編集画面のなかに表示されません。2 番目のスタイルは、エントリごとにレコードのすべてのフィールドを表示します。3 番目のスタイルは、一連の編集作業中に変更されたフィ

ールドだけを表示します。これはより簡単で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。

単純な履歴の概要は単一の読み取り専用フィールドとして、編集画面上に表示されます。ここではステータスの変更のみについて、だれがいつその変更を行ったかが示されます。



単純な履歴の概要

ID # 10487 の変更の履歴						戻る	ページを印刷
ID #	タイトル						
10487	インタフェース・モジュールに関する問題						
添付された日付	作成されてからの経過日数	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数			
2006/05/16	0	2006/05/16	0	0			
作成者	最後の変更者	担当者	製品名	モジュール名			
Taro Nippon	Bill Smith	Taro Nippon	Tracker Lite				
カテゴリ	ステータス	優先度	重要度	プラットフォーム			
ソフトウェア	オープン	P 3	中				
検出リリース	ドキュメントの修正が必要	解決策	プライベート	顧客			
2.2	No	実装済み	Private				
説明							
内部テーブルの項目不足							
ID #	タイトル						
10487	インタフェース・モジュールに関する問題						
添付された日付	作成されてからの経過日数	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数			
2006/05/16	0	2006/05/16	0	0			
作成者	最後の変更者	担当者	製品名	モジュール名			
Taro Nippon	Taro Nippon	Taro Nippon	Tracker Lite				
カテゴリ	ステータス	優先度	重要度	プラットフォーム			
ソフトウェア	修正済み/未解決	P 3	中				
検出リリース	ドキュメントの修正が必要	解決策	プライベート	顧客			
2.2	No	実装済み	Private				
説明							
内部テーブルの項目不足							
ID #	タイトル						
10487	インタフェース・モジュールに関する問題						
添付された日付	作成されてからの経過日数	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数			
2006/05/16	0	2006/05/16	0	0			
作成者	最後の変更者	担当者	製品名	モジュール名			
Taro Nippon	Taro Nippon	Taro Nippon	Tracker Lite				
カテゴリ	ステータス	優先度	重要度	プラットフォーム			
ソフトウェア	オープン	P 3	中				
検出リリース	ドキュメントの修正が必要	解決策	プライベート	顧客			
2.2	No		Private				
説明							
内部テーブルの項目不足							
ID #	タイトル						
10487	データベース統合モジュールでインタフェース・モジュールに関する問題を報告します。						
添付された日付	作成されてからの経過日数	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数			
2006/05/16	0	2006/05/16	0	0			
作成者	最後の変更者	担当者	製品名	モジュール名			
Taro Nippon	Taro Nippon	Taro Nippon	Tracker Lite				
カテゴリ	ステータス	優先度	重要度	プラットフォーム			
ソフトウェア	新規	P 3	中				
検出リリース	ドキュメントの修正が必要	解決策	プライベート	顧客			
2.2			Private				
説明							
内部テーブルの項目不足							
There are 5 history entries for this issue						戻る	ページを印刷

詳細な履歴表示

ID # 10487 の変更の履歴		戻る	ページを印刷
ID # (ID)	10487		
最後の変更者	Bill Smith		
最終変更日 (TIMESTAMP)	2006.05.16		
ステータス (STATUS)	オープン		
ID # (ID)	10487		
最後の変更者	Taro Nippon		
最終変更日 (TIMESTAMP)	2006.05.16		
ステータス (STATUS)	修正済み/未解決		
解決策	実装済み		
ID # (ID)	10487		
最後の変更者	Taro Nippon		
最終変更日 (TIMESTAMP)	2006.05.16		
ステータス (STATUS)	オープン		
ID # (ID)	10487		
最後の変更者	Taro Nippon		
最終変更日 (TIMESTAMP)	2006.05.16		
PDFを生成	N		
タイトル	インタフェース・モジュールに関する問題		
ドキュメントの修正が必要	No		
ID # (ID)	10487		
最後の変更者	Taro Nippon		
最終変更日 (TIMESTAMP)	2006.05.16		
カテゴリ	ソフトウェア		
ステータス (STATUS)	新規		
ステータスの最新更新日時	2006.05.16		
タイトル	データベース統合モジュールでインタフェース・モジュールに関する問題を報告します。		
タブ	詳細		
プライバシー	Private		
作成者 (ORIGINATOR)	Taro Nippon		
優先度	P 3		
担当者	Taro Nippon		
検出リリース	2.2		
添付された日付 (DATE_CREATED)	2006.05.16		
製品名	Tracker Lite		
説明	内部テーブルの項目不足		
重要度	中		
There are 5 history entries for this issue		戻る	ページを印刷

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issue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、任意の種類のファイルをいくつでも、任意のissueに添付できます。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 サーバ) 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、**[Submit]** 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 の編集] 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。添付ファイルが JPG、GIF または PNG 形式の画像ファイルである場合、添付ファイルのサムネイル画像が表示されます。サムネイル画像をクリックすると、添付ファイルを完全に表示することができます。

	<b>Add</b> <b>Del</b>	Thumbnail	ファイルの説明	添付ファイルの削除/リ	ファイル名	作成者	ファイルサイズ	添付ファイルのタイプ	作成日
添付ファイル	<b>View</b> <b>Desc</b>		Finalized product board		Finished-product.JPG	Taro Nippon	2372	image/jpeg	2006/06/21
	<b>View</b> <b>Desc</b>		Prototype board		Prototype board with Z80.JPG	Taro Nippon	2087	image/jpeg	2006/06/21

[issue の編集] 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 の編集] 画面から、編集したい添付ファイルの横の **[Desc]** 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。

## issue の添付ファイルの変更履歴を表示する

[issue の編集] 画面から **[Hist]** ボタンを押すと、issue の添付ファイルについてのすべての変更が表示されます。この画面は管理者から権限を与えられている場合にのみ参照できます。添付ファイルの履歴画面の例を以下に示します。issue のすべての添付ファイルについて、それぞれ追加、更新、参照、削除の操作履歴が表示されます。

ID # 10489 に対する添付履歴

ファイル名	変更タイプ	ファイルサイズ	ファイルの説明	作成者	添付された日付	最終更新者	最終更新日
report interfare 5.0.pdf	挿入	2332225	修理のためのインタフェースレポート	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0
report interfare 5.0.pdf	更新	2332225	修理のためのインタフェースレポート	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0
E_FTS_Common-20061116.doc	挿入	12239360	問題の修理のための仕様	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0
E_FTS_Common-20061116.doc	更新	12239360	問題の修理のための仕様	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:30.0	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0
report interfare 5.0.pdf	更新	2332225	修理のためのインタフェースレポート / 更新	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0	Taro Nippon	2006-05-18 18:33:27.0
bear.jpg	挿入	109555	問題の画像	Taro Nippon	2006-05-18 19:35:32.0	Taro Nippon	2006-05-18 19:35:32.0
bear.jpg	更新	109555	問題の画像	Taro Nippon	2006-05-18 19:35:32.0	Taro Nippon	2006-05-18 19:35:32.0
bear.jpg	表示	109555	問題の画像	Taro Nippon	2006-05-18 19:35:32.0	Taro Nippon	2006-05-18 19:35:32.0
bear.jpg	削除	109555	問題の画像	Taro Nippon	2006-05-18 19:35:32.0	Taro Nippon	2006-05-18 19:35:32.0

添付ファイル履歴画面

## 関係グループ

ExtraView 内のそれぞれのissue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issue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issue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issue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issue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issue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issue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issue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、issue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、[Issueのグループ化] ボタンをクリックします。このボタンが表示されるためには、結果画面に 2 つ以上の issue が表示されている必要があることに注意してください。少なくとも 2 つ以上の issue が存在しなければ、グループを作成することはできないからです。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。

ID #	優先度	顧客	ステータス	製品名	モジュール名	オープンの日数	担当者
10489	P 2	不具合	承認される前にデータベースに追加された新商品も検索できる	Tracker		0	Taro Nippon
10488	P 3	不具合	東陽のトレーニング用サンプル	Tracker		2	Taro Nippon
10487	P 3	不具合	インタフェース・モジュールに関する問題	Tracker Lite		2	Taro Nippon
10483	P 3	不具合	顧客が最初にサインオンした時にエラーCX3456が発生する	Tracker		71	Taro Nippon
10460	P 1	不具合	GUIウィジェットに関する問題	Tracker		78	Taro Nippon
10459	P 2	不具合	長い報告を作成した後にユーザがClearボタンを押したとき、プログラム例外が発生する	Tracker	データベース	78	Taro Nippon
10457	P 3	不具合	レポートページの「サポート」ボタンからのリンクが壊れている	Tracker Lite	GUI	80	Taro Nippon
10455	P 3	不具合	データベーステーブル定義名前XYZでバグを発見	Tracker	データベース	87	Taro Nippon

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。

アカウント:Taro Nippon | ロール:管理者 | ビジネス・エリアとプロジェクト: 不具合と 不具合 データ

関係グループの新規作成

タイトル:

タイプ: 双方向レベル

関係グループに含めたくない Issue のチェックを外してください。グループの親にしたい Issue のラジオ・ボタンを選択してください。Issue ID をクリックすると、Issue を表示して詳細を調べることができます。

表示されている親IDがありません

- 10489 (オープン) 承認される前にデータベースに追加された新商品も検索できる
- 10488 (オープン) 東陽のトレーニング用サンプル
- 10487 (オープン) インタフェース・モジュールに関する問題
- 10483 (オープン) 顧客が最初にサインオンした時にエラーCX3456が発生する
- 10460 (オープン) GUIウィジェットに関する問題
- 10459 (オープン) 長い報告を作成した後にユーザがClearボタンを押したとき、プログラム例外が発生する
- 10457 (オープン) レポートページの「サポート」ボタンからのリンクが壊れている
- 10455 (オープン) データベーステーブル定義名前XYZでバグを発見

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口はここをクリックします。

関係グループの新規作成画面



新しい関係グループのタイトルを入力し、ドロップダウン・メニューから関係グループのタイプを選択します。グループのタイプを以下に示します。

Bi-Level	グループ内の 1 つの issue が親、またはマスター issue である必要があります。グループには、例えば、他のすべての issue が「クローズ」になっていなければマスター issue をクローズすることはできない、などの規則を適用することができます。このタイプの関係グループは旧バージョンのものであるため、他の関係グループを使用してください。他のタイプは bi-level タイプの後続であり、機能面で改善されています。
一対多	このグループでは、グループ内の 1 つの issue が親またはマスター issue である必要があります。
多対多	このグループは自在に構成可能で、親 issue と子 issue を任意の形式で含めることができます。子 issue 自身が他の issue の親または子となることができます。

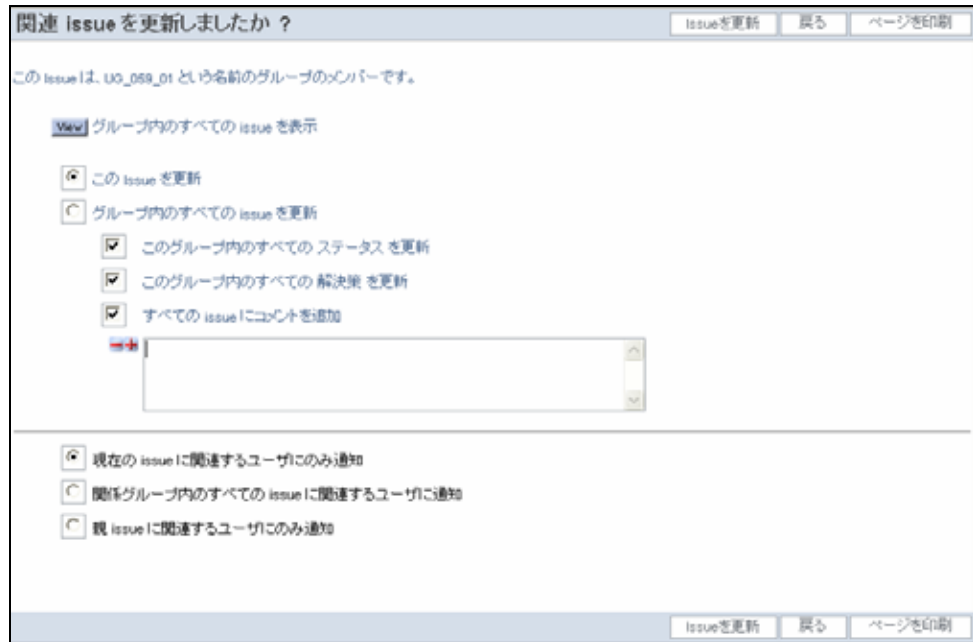
**[更新]** ボタンをクリックすると、グループが作成されます。

#### 関係グループの issue の更新

関係グループを作成し、issueをこのグループに関連付けると、ExtraView はユーザがissueを更新するたびに、関連するissue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issueを編集して、**[更新]** ボタンをクリックします。  
issueが関係グループに属する場合、次の画面が表示されます。



[関連する issue の更新] 画面

必要に応じて、[View] ボタンをクリックして、関連するissue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issueのステータス  
や解決策を更新します。

関係グループ内のすべてのissueに自動的に追加されるコメントを入力します。  
[Issueを更新] 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、issue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 issue 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。

[関係グループの管理] 画面

## 新しい関係グループへの issue の統合

issue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。

[関係グループ・メンテナンスをマージ] 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

issue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。

関係グループ・メンテナンスを分割 更新 キャンセル ページを印刷

タイトル

所有者 \*なし\*

関係グループに含めたくない issue のチェックを外してください。グループの親にしたい issue のラジオボタンを選択してください。issue ID をクリックすると、issue を表示して詳細を調べることができます。

表示されている親IDがありません  
  10489 (オープン) 承認される前にデータベースに追加された新商品も検索できる

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口はここをクリックします。

更新 キャンセル ページを印刷

[関係グループ・メンテナンスを分割] 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 issue を削除します。

新しいグループの親 issue を選択します。

**[更新]** 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。

issueを作成したユーザ

issueの担当者となるユーザ

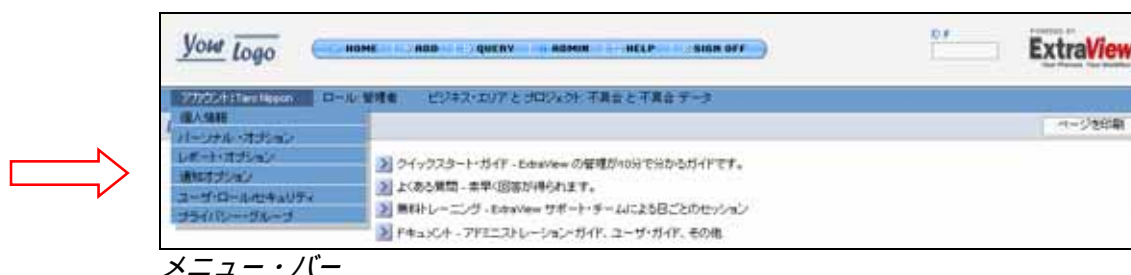
issueの所有者に選ばれたユーザ

リスト・フィールドのissue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issue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、**[通知オプション]** を選択します。

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: TARON (有効)

ユーザを更新 キャンセル ページを印刷

個人情報 パーソナル・オプション レポート **通知オプション** ユーザ・ロール/セキュリティ プライバシー・グループ

電子メール形式 HTML

ユーザ自身の更新を通知  はい  いいえ

関係者リスト  すべての関係者リスト

- Issue Interest Lists
  - Opt-in ID # 10077
  - Opt-in ID # 10462
  - Opt-in ID # 10463
  - Opt-in Issue #10203
  - Opt-in Issue #10208
  - Opt-in Issue #10232
  - Opt-in Issue #10279
  - Opt-out Issue 10051
  - Opt-in Issue 10454
  - Opt-in Issue 10456
  - Opt-in Issue 10457
  - Opt-in Issue 10458
  - Opt-in Issue 10459
- Opt-in Customer
- Opt-in Product
- Opt-in Product

エスカレーション・ルール  すべてのエスカレーション・ルール

ユーザを更新 キャンセル ページを印刷

[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）。

[ユーザを更新] 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 issue がわかるように数行だけを表示します。

プレーン・テキスト（要旨）は issue の更新の際に変更されたフィールドだけを表示します。

ホームページから、[アカウント:] リンクをクリックして、[通知オプション] のオプション・タブを選択します。

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

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。

[ユーザーを更新] 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。



Microsoft Outlook 内の HTML 電子メール



---

送信者: "ExtraView" <system@ExtraView.com>  
宛先: <ExtraView@ExtraView.com>  
件名: ExtraView Notification [10469]: オープン - After rebooting the processor, the screen will  
日時: 2006年7月5日 19:52

ID #: 10469  
作成日: 2006/07/04  
最終修正日: [+]2006/07/05

カテゴリ:  
作成者: Taro Nippon  
最後の変更者: [+]Taro Nippon

タイトル: After rebooting the processor, the screen will show a wrong module

製品名: Tracker  
優先度: P 4  
重要度:

モジュールID:  
担当者: [\*]Chris Robinson  
ステータス: オープン

オペレーティングシステム:  
再現性:  
顧客:

テストケース:

解決策:  
ドキュメントの修正が必要: No

検出リリース:

説明: After rebooting the processor, the screen will show a wrong module

コメント:

ドキュメントへの影響:

cc: Bill Smith; Mary Brown; Taro Nippon

---

### プレーン・テキスト (全文)

---

送信者: "ExtraView" <system@ExtraView.com>  
宛先: <ExtraView@ExtraView.com>  
件名: ExtraView Notification [10469]: オープン - After rebooting the processor, the screen will  
日時: 2006年7月5日 19:58

ID #: 10469

タイトル: After rebooting the processor, the screen will show a wrong module

作成日: 2006/07/04  
最終修正日: [+]2006/07/05

製品名: Tracker

モジュールID:  
ステータス: オープン

作成者: Taro Nippon  
担当者: [\*]Bill Smith

解決策:  
説明: After rebooting the processor, the screen will show a wrong module

cc: Mary Brown; Bill Smith; Taro Nippon

---

### 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 の編集] 画面

## CC メール

issueを追加またはissue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] フィールドの横にある、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 の編集] 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。

## 電子メール関係者リスト

関係者リストは、issue や issue 内のフィールドの値に基づいて作成することができます。関係者リストの例を以下に示します。

- ユーザに許可が与えられていれば、ユーザ自身を issue の関係者リストに追加することができます。それによりだれが変更を加えたかに関わらず、その issue に対するすべての変更の通知を受け取ることができます
- 関係者リストは、issue 内の1つ以上のフィールドの値に基づいて定義することができます。例えば、プロダクト・マネージャが自身を関係者リストに追加して、担当製品に関わる issue の通知を受け取るようにすることができます。もう1つの例として、アカウント・マネージャは担当顧客に関わるすべての issue を参照したいと考えるかもしれません。また別の例として、本部長はいくつかの顧客について重大度の高いすべての issue を参照したいと考えるかもしれません。

電子メール通知は、issueの所有者および入力された新しいissueの担当者に自動的に作成されます。issue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、issue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issueの関係者リストにも登録できます。

### issue の関係者リスト

issue ベースの関係者リストを操作するために、2 つの方法が用意されています。管理者が許可を与えている場合、issue の追加や更新のとき、画面上の[通知]セクションにチェックボックスが表示されます。その issue の関係者リストに自身を登録するには、単にボックスをチェックします。リストから脱退するには、ボックスのチェックを外します。



issue ベースの関係者リスト

issue ベースの関係者リストから通知を受け取るかどうかは、[アカウント:]メニューバー・オプションから[通知オプション] エントリを選択することにより、参照や変更を行うことができます。ここから、issue ベースまたはその他の関係者リストへの加入や脱退を行うことができます。



関係者リストの加入と脱退

### フィールド・ベースの関係者リスト

フィールドベースの関係者リストは、更新対象の issue において値または値の組み合わせが特定の値を持っている場合にユーザに通知するためのものです。

す。例えば、以下のような条件のときにユーザに通知するため、関係者リストを作成できます。

- issue の **優先度** が *P1* である場合
- **製品**が *Tracker* であり、**顧客** が *ABC Corp* である場合
- **ステータス** が *修正済み* であり、**モジュール** が *Database* である場合

関係者リストは管理者によりインストール内に適宜構成されるため、固定されユーザが変更できないものがあります。しかし、自身の裁量で加入や脱退が可能な関係者リストがある場合もあります。それを行うには、関係者リストの表示画面から関係者リストの項目ごとに **加入** または **脱退** 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issueを作成するユーザ）が [issue の追加] 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issue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、[電子メール] 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。

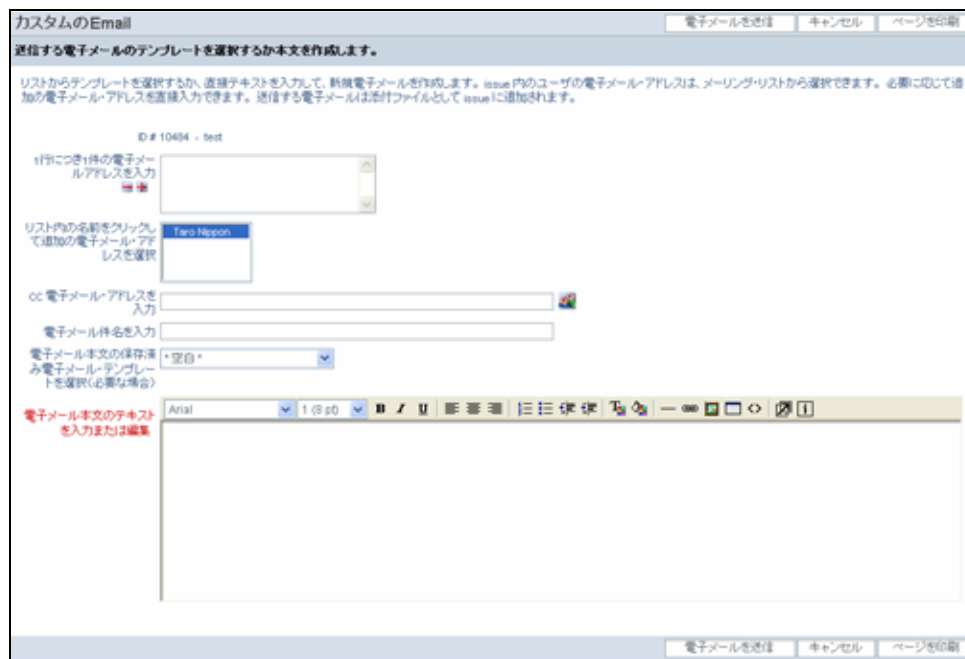
### カスタム電子メールを作成するには

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



[issue の編集] 画面

次の画面が表示されます。



[カスタムの 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。

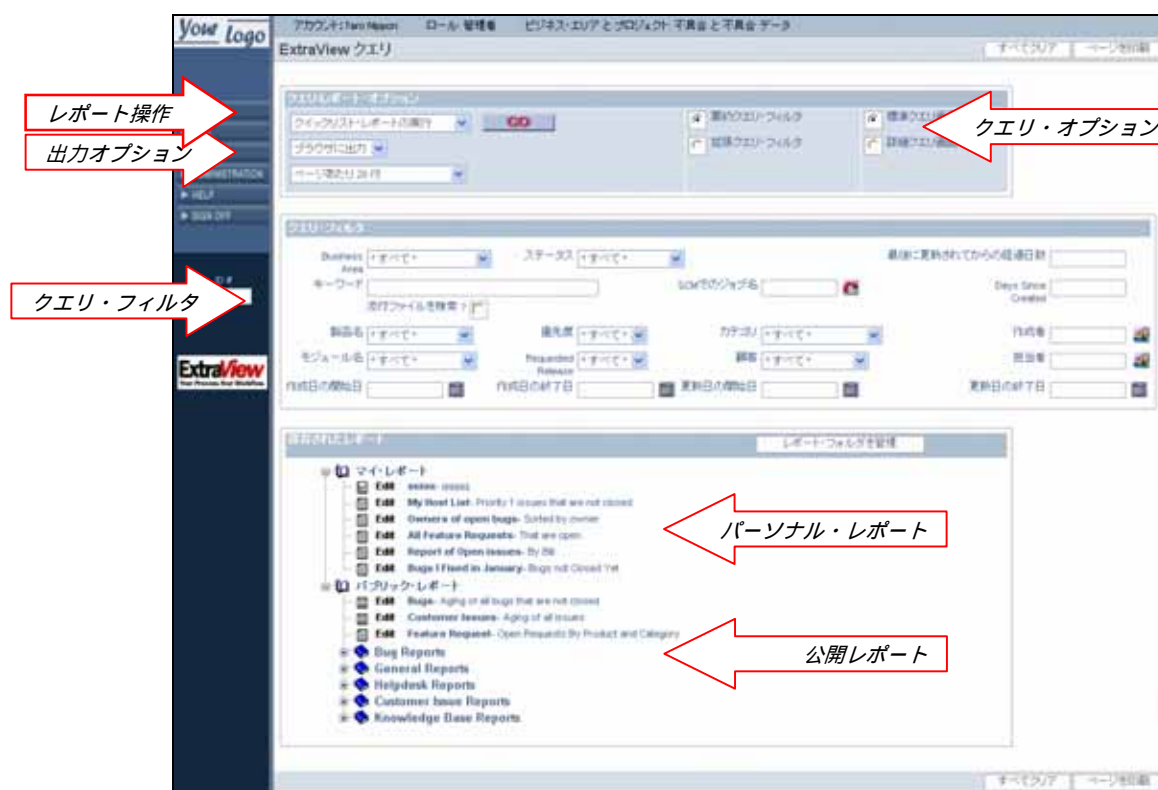
注：HTMLエディタは、Internet Explorer のブラウザでのみ機能し、Mozilla Firefox や Netscape Navigator などのブラウザでは機能しません。HTML ベースのメールの作成や送信を行うことはできますが、すべての HTML タグが画面上に表示されます。

注：電子メール・タグ内で使用するよう選択された名前は、[Edit] 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 issue 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 **[クエリ/レポート]** ボタンをクリックし、ExtraView の **[クエリ/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。



[クエリ/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

[クエリ/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issue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issue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。

ID #	ビジネス・エリア	タイトル	製品名	モジュール名	オープンの日数
10489	不具合	承認される前にデータベースに追加された新商品も検索できる	Tracker		0
P2		オープン			Taro Nippon
10488	不具合	東陽のトレーニング用サンプル	Tracker		2
P3		オープン			Taro Nippon
10487	不具合	インタフェース・モジュールに関する問題	Tracker Lite		2
P3		オープン			Taro Nippon
10463	不具合	顧客が最初にサインオンした時にエラーCX3456が発生する	Tracker		71
P3		オープン			Taro Nippon
10460	不具合	GUIウィジェットに関する問題	Tracker		78
P1		オープン			Taro Nippon
10459	不具合	長い報告を作成した後にユーザがClearボタンを押したとき、プログラム例外が発生する	Tracker	データベース	78
P2		オープン			Taro Nippon
10457	不具合	レポートページの「サポート」ボタンからのリンクが壊れている	Tracker Lite	GUI	80
P3		オープン			Taro Nippon
10455	不具合	データベーステーブル定義名前XYZでバグを発見	Tracker	データベース	87
P3	Bank of America	オープン			Taro Nippon

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、issue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、issueを編集する機能を提供します。issueの履歴にアクセスしたり、issueを削除したりする他のボタンがある場合もあります。

ID #	タイトル				
<a href="#">Edit</a>	10489	承認される前にデータベースに追加された新商品も検索できる			
ステータスの最新更新日時	添付された日付	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数	
2006/05/18	2006/05/18	2006/05/19	0	0	
作成者	最後の変更者	担当者	製品名	モジュール名	
Taro Nippon	Taro Nippon	Taro Nippon	Tracker		
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		Linux	
検出リリース	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					
特定のユーザでのみ現象が発生					
コメント					
<b>2006/05/19 Taro Nippon</b> 他への影響を踏まえ構成を見直してください。					
<b>2006/05/19 Taro Nippon</b> 権限の継承は正しく行われていますか？					
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					
要求されたリリース	コミットするリリース	ノート			
v1	v1				
v2	v2				
添付ファイル					
	説明	ファイル名	サイズ	更新者	
<a href="#">View</a>	問題の修理のための仕様	E_FTS_Common-20061116.doc	12239360	Taro Nippon 2006/05/18	
<a href="#">View</a>	修理のためのインタフェースレポート / 更新	report interfafe 5.0.pdf	2332225	Taro Nippon 2006/05/18	

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。

カラムレポートの作成

新しいカ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。
- [レポートを保存] 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、または特定のロールのユーザ用に保存できます。管理者がパブリック・レポートまたは異なるユーザのロール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。
- 複数のユーザ・ロールに対してレポートの参照を許可するには、CTRL キーを押しながら、レポート参照を許可するロールを 1 つずつクリックします。または、[既存のフォルダ] 選択リストの中からフォルダ名を選択して、レポートを既存のレポート・フォルダに配置することができます。あるいは、専用のフィールドにフォルダ名を指定することにより、新しいフォルダを作成することができます。

レポートを保存

レポートのタイトル: Feature Request

レポートの説明: Open Requests By Product and Category

レポートの表示: \*現在のユーザ\*  
\*すべてのユーザ\*





既存のフォルダ: なし

新しいフォルダ名:



#### 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issue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・レポートまたはパブリック・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。

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、詳細クエリ・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。
- [レポートを保存] 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、または特定のロールのユーザ用に保存できます。管理者がパブリック・レポートまたは異なるユーザのロール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。
- 複数のユーザ・ロールに対してレポートの参照を許可するには、CTRL キーを押しながら、レポート参照を許可するロールを 1 つずつクリックします。または、[既存のフォルダ] 選択リストの中からフォルダ名を選択して、レポートを既存のレポート・フォルダに配置することができます。あるいは、専用のフィールドにフォルダ名を指定することにより、新しいフォルダを作成することができます。

#### 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。
- 管理者が無効なユーザを表示できるオプションを有効にしている場合、**[無効ユーザを表示]** できるチェックボックスのオプションが表示されます。チェックボックスをクリックすると画面が更新され、すべてのユーザ・リストには有効なユーザとともに無効なユーザも表示されます。このオプションは標準クエリ画面でのみ機能し、詳細クエリ画面では機能しないことに注意してください。
- サマリ・レポートの準備画面には **[レポートに統計値を追加]** というタイトルのチェックボックスのオプションがあります。このオプションを選択するとレポート出力には、レポート上に生成された issue の件数について、百分率、最小値、最大値、平均値のフォームで追加情報が含まれます。

## 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。

Feature Requests			戻る	ページを印刷
Open Requests By Product and Category				
ステータス = 新規, オープン および ビジネスエリア = 機能追加要求				
06/06/21 に System Administrator により作成				
製品名	カテゴリ	合計		
Tracker	ソフトウェア	2		
	ドキュメンテーション	1		
	パッケージング	3		
<b>合計</b>		<b>6</b>		
Tracker Enterprise	ソフトウェア	1		
<b>合計</b>		<b>1</b>		
Tracker Lite	ソフトウェア	1		
	パッケージング	2		
<b>合計</b>		<b>3</b>		
<b>総計</b>		<b>10</b>		

統計値が示されたサマリ・レポートの例

Feature Requests				
Open Requests By Product and Category				
ステータス = 新規, オープン および ビジネスエリア = 機能追加要求				
06/06/21 に System Administrator により作成				
製品名	カテゴリ	合計		
Tracker	ソフトウェア	2	20.00%	最小: 1
	ドキュメンテーション	1	10.00%	最大: 3
	パッケージング	3	30.00%	平均: 2
<b>合計</b>		<b>6</b>	<b>60.00%</b>	
Tracker Enterprise	ソフトウェア	1	10.00%	
<b>合計</b>		<b>1</b>	<b>10.00%</b>	
Tracker Lite	ソフトウェア	1	10.00%	最小: 1
	パッケージング	2	20.00%	最大: 2
	<b>合計</b>	<b>3</b>	<b>30.00%</b>	平均: 1.5
<b>総計</b>		<b>10</b>	<b>100.00%</b>	

サマリ・レポートの例

### サマリ・レポートとリピーティング行

サマリ・レポートを準備し、リピーティング行から 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、その行の合計を構成しているissue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issue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issueの数が、サマリ・レポートの合計に表示されるissue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issueが表示されても、この総計をドリルダウンすると、125 のissueしか表示されない場合があります。これはおそらく、10 のissue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方法がいくつか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別の書式が使われていますが、その書式は簡略化された日付であり、時刻の構成要素がありません。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、レポートは日付のエントリごとに 1 行ずつ、件数 1 件として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、日付の値はすべてレポートの全行に対して 1 つのラベルに統合され、レポート内の日付ごとに 1 行ずつ表示されます。

## エージング・レポート

[クエリ/レポート]画面から **[新しいエージング・レポートの作成]** を選択すると、さまざまな形式のエージング・レポートを利用することができます。このレポートは、issue が各段階への移行に伴って、それぞれのステータスに留まっていた期間を表します。エージング・レポートは、一定の期間中にそれぞれのステータスにあった issue の件数を生成します。また、レポートは以下に記述するとおり、複数のレベルで提供されます。このオプションを選択すると、下に示すような画面が表示されます。

The screenshot shows the 'ExtraView エージング・レポート' (ExtraView Aging Report) configuration screen. The interface is in Japanese and includes sections for report options, filters, and execution controls. The 'クエリ・フィルタ' (Query Filter) section is expanded, showing various dropdown menus for business area, category, status, and other attributes, along with date range and keyword search options.

エージング・レポートの作成



エージング・レポートのオプションはカラム・レポートやサマリ・レポートと同様です。また、フィルタの選択方法も他のレポート・タイプの場合と同様です。エージング・レポートに固有の情報は、画面の中央のセクションに集中しています。

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| ステータス・リスト                     | 利用可能なすべてのステータスが表示されます。レポート実行時、エージング・レポートに表示したいステータスを選択できます。   |
| エージング・レポートに表示する列の数を選択         | このオプションにより、エージング・レポートに表示したい列の数を指定することができます。デフォルトの列数は 5 ですが、1 から 10 までの任意の数値を指定できます。                       |
| レポートの各列で合計する経過期間（時間数または日数）を選択 | エージング・レポートの各期間の長さを設定します。例えば、デフォルト値（7）を選択すると、エージングの期間は、次のオプションの定義によって 7 時間または7日に設定されます。                    |
| レポートの各列での期間の単位を選択             | 経過時間と併用して、エージングの情報を時間数または日数のどちらで示すかを指定します。デフォルト値は日数で、他のデフォルト値を使用すると、エージング・レポートは 5 つの列で、それぞれ 1 週間の期間を表します。 |

各オプションを選択し、レポート実行ボタンを押すと、出力結果は以下のようになります。

Aging Report					
エージングレポート					
2006/05/19に Taro Nipponにより作成					
ステータス	0 - 7 日	7 - 14 日	14 - 21 日	21 - 28 日	> 28 日
新規	3	1	0	0	24
テスト未完了	0	0	0	0	0
テスト完了	0	0	0	0	0
テスト失敗	0	0	0	0	0
オープン	0	0	0	0	0
修正済み/未解決	1	0	0	0	4
クローズ	0	0	0	0	1
デュプリケート	0	0	0	0	1
見つからない	0	0	0	0	2

エージング・レポートの表示

サンプル画面に見られるように、レポートには選択されたステータスが表示され、レポート上の各期間の間、そのステータスにあった issue の件数が表示されます。件数の各数値は、その件数を構成している issue にリンクしています。数値をクリックすると、別のレポートにドリルダウンし、それぞれの issue が各ステータスにあった期間の履歴が下の図のように示されます。1日に満たない日数はエージングで合計されないことに注意してください。同様に、レポートが時間ごとのドリルダウンに基づく場合、1時間に満たない時間は合計されません。

エージング・レポート詳細					
2006/05/19に Taro Nipponにより作成					
ID #	タイトル	ステータス	担当者	タイム・スタンプ	ステータスでの経過時間
10487	インタフェース・モジュールに関する問題	新規	Taro Nippon	2006/05/16	0日
		オープン	Taro Nippon	2006/05/16	0日
		修正済み/未解決	Taro Nippon	2006/05/16	0日
		オープン	Taro Nippon	2006/05/16	
10460	GUIウィジェットに関する問題	新規	emiko nakamura	2006/03/01	8日
		オープン	emiko nakamura	2006/03/09	0日
		修正済み/未解決	emiko nakamura	2006/03/09	69日
		オープン	Taro Nippon	2006/05/18	
10029	Have wings will fly, that's what they say	修正済み/未解決	Jimmy Duncan	2004/06/30	
10026	Save it to a file with a good name	修正済み/未解決	Chris Robinson	2004/06/30	

エージング・レポートへのドリルダウン

このレポートから issue ID 番号をクリックして、さらにドリルダウンすることができます。その出力結果は、表示された issue の詳細レポートになります。

## グラフ

[クエリ/レポート] 画面で **[新しいグラフの作成]** オプショ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issue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issue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。

**注:** 管理者によるお使いのインストールでの **STATUS** の設定に従って、issue の入力または更新の際にこのフィールドを空白にしてよいかが異なります。通常は、グラフに空白のステータス(システム内で \* なし \* または **null** というタイトル)を示すことは好まれないでしょう。リストに明示的に含めている場合に限り、ExtraView は **null** ステータスをグラフに示します。\* **すべて** \* というステータスを選択すると、グラフ上に **null** エントリは表示されません。

### 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。

タイトル - 準備するグラフ上およびレポート画面上に表示されます。

説明 - レポートが保存されると、レポート画面上でレポートのタイトルの横に表示されます。

#### 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 issue の数を選択できます。
  - **製品名** 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 issue 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 issue 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、issue 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。



円グラフの作成

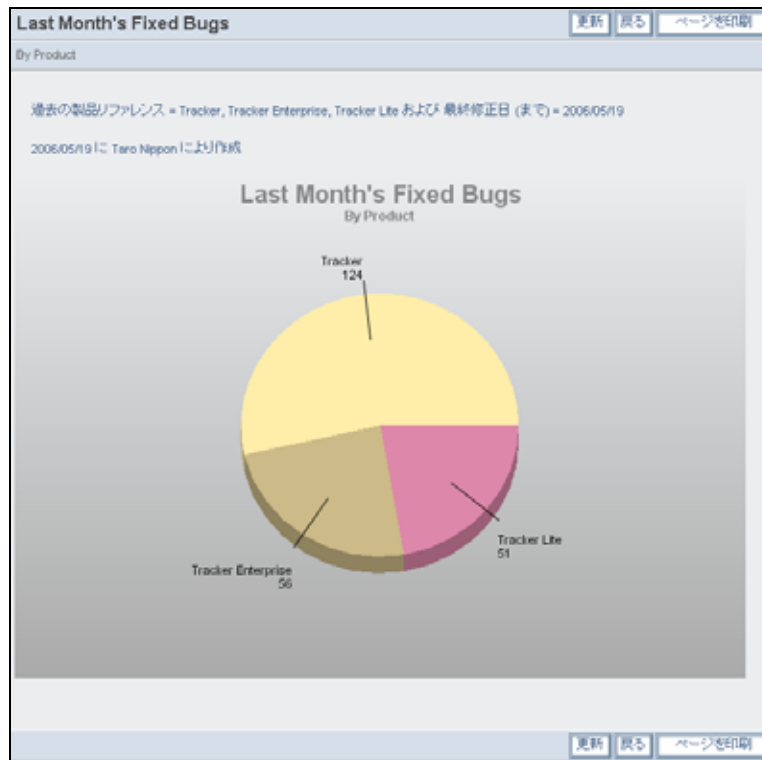
- グラフの属性

- 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。
- グラフ全体の幅と高さも選択できます。幅と高さが 100 ピクセル以上、1600 ピクセル以下であるグラフに限られます。
- 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。
- **[グラフを作成]** 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。

- グラフのタイトルと説明を入力します。
- 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issue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。
  - **製品名** 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issue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issue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MITされ、「オープン」

ステータスになっているissue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、issue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。

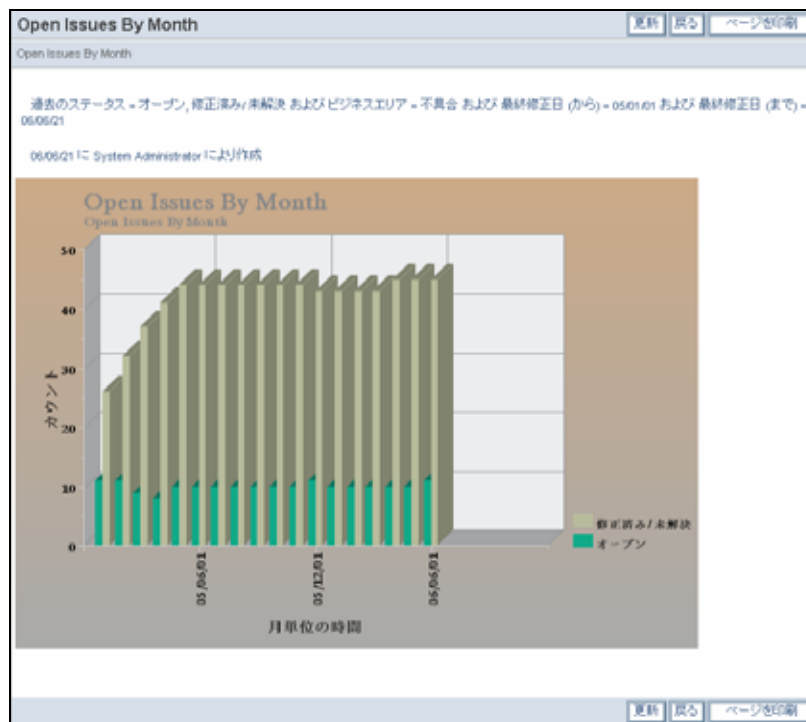
棒グラフの作成

- 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。
  - グラフにさらに行を追加して、その他すべての行の合計を表示



することもできます。それには、[グラフに合計の線または棒を追加] というボックスをチェックします。

- グラフの全体の幅と高さも選択できます。
  - グラフ全体の幅と高さも選択できます。幅と高さが 100 ピクセル以上、1600 ピクセル以下であるグラフに限られます。
  - 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 [グラフを作成] 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

- **ステータス** 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issue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。
- **製品名** 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issue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。
- **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、issue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。

アカウント: Taro Nippon    ロール: 管理者    ビジネス・エリアとプロジェクト: 不具合と不具合 データ

ExtraView グラフ    **グラフを作成**    グラフを保存    名前を付けて保存    すべてクリア    キャンセル    ページを印刷

---

**グラフのオプション**

グラフのタイトル: Bugs Open By Month    説明: By Product

グラフの種類を選択: 線グラフ    日付または日付の範囲を選択: 開始日: 2005/01/01    終了日: 2005/11/22    日付増分: 月単位


グラフ・サブタイプ

- ステータス・日のグラフ値  
2つ以上のステータス 値、開始日および終了日を選択します。
- 製品名・日にわたる 1 つの ステータス 値によるグラフ値  
1つ以上のステータス 値、2つ以上の製品、開始日と終了日を選択します。


標準クエリ画面  
 詳細クエリ画面

---

**グラフの属性**

2D または 3D:  2D     3D    プロット・エリアの色:     グラフに合計の線または棒を追加:

凡例:  オン     オフ    画枠寸法 幅: 680    高さ: 480

ラベル:  オン     オフ    バックグラウンドの色:     カラー・スキーマ: **パステル・カラー**

---

**フィルタを選択 - 少なくとも、ステータスの値を1つ以上選択する**

ステータス:  すべて・ なし・ 新規・ オープン・ 停止済み/未解決

製品名:  すべて・ なし・Tracker・Tracker Enterprise・Tracker Lite

要求されたリリース:  なし・ v1・ v2・ v3

カテゴリ:  すべて・ なし・ドキュメンテーション・サービスの次階層・ハードウェア

モジュール名:  すべて・ なし・API・GUI・データベース (Tracker)

コミットするリリース:  なし・ v1・ v2・ v3

ビジネス・エリア:  すべて・ 不具合・ ネットワークへの要求・ 資産・ カスタマーサポート

優先度:  すべて・ なし・ P1・ P2・ P3

解決策:  すべて・ なし・ 修正済み・ 調査済み・ 見つからない

**グラフを作成**    グラフを保存    名前を付けて保存    すべてクリア    キャンセル    ページを印刷

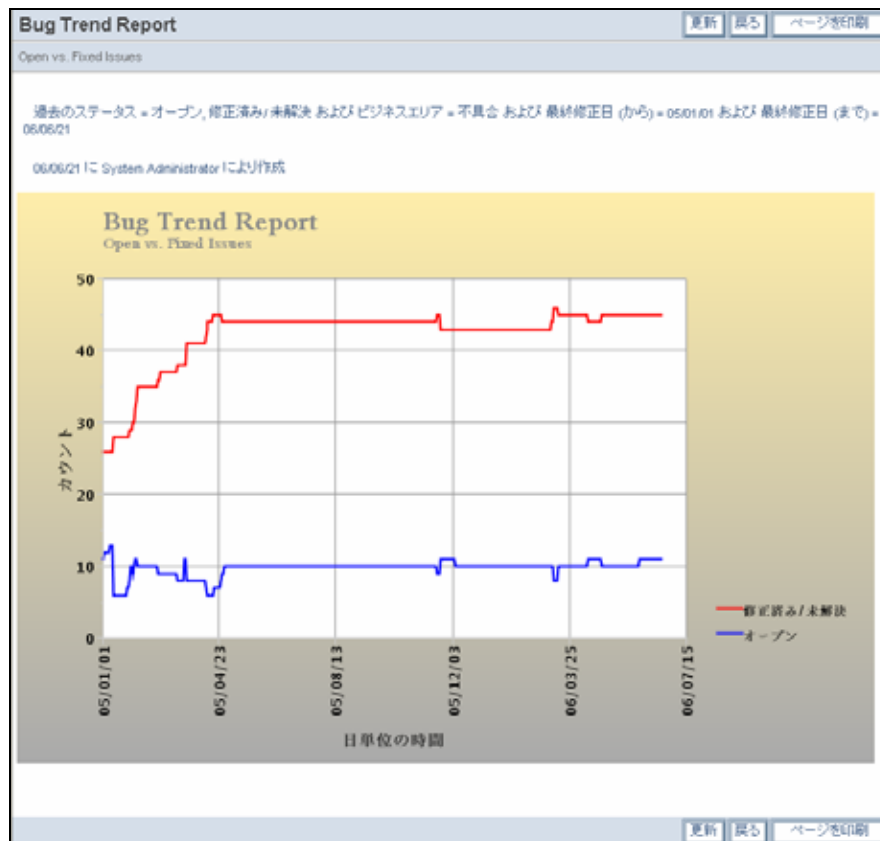
### 折れ線グラフの作成

#### グラフ属性

- グラフの表示オプション（2D 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。
  - グラフにさらに行を追加して、その他すべての行の合計を表示することもできます。それには、**[グラフに合計の線または棒を追加]** というボックスをチェックします。
  - グラフの全体の幅と高さも選択できます。幅と高さが 100 ピクセル以上、1600 ピクセル以下であるグラフに限られます。
  - 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 **【グラフを作成】** 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。

サマリ・レポートを Microsoft Excel に出力する場合、合計値や統計値は生成されませんので注意してください。これにより、必要に応じ Excel の中でユーザ自身が合計値や式の作成を行えるようになっています。

また、添付ファイル フィールドを Excel に出力することはできません。Excel から添付ファイルを表示するメカニズムがないためです。

## 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。

[1ページあたりのレコード数] の制御は、ブラウザに出力されるレポートにのみ適用され、Microsoft Excel、Microsoft Word、またはテキストに送られるレポートには適用されないことに注意してください。 使用時には、通常1つのレポートにあるすべてのレコードが一度にエクスポートされることが要求されるため、意図的にこのようになっています。

## 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 個の選択が可能です。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。管理者が権限を与えている場合に限り、これらのオプションが表示されることに注意してください。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様々なクエリ・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）。様々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。

- 管理者が権限を与えている場合に限り、これらのオプションが表示されることに注意してください。
- **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

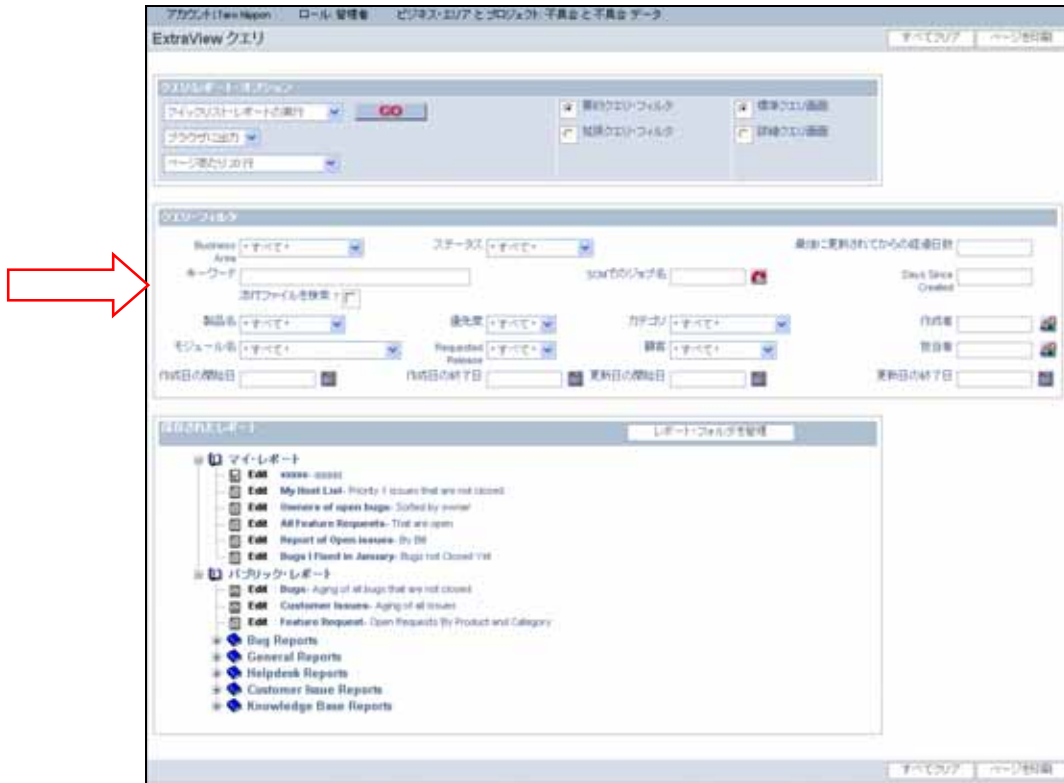
クエリ・フィルタを選択することにより、作成するレポートに制限を加えて、設定したフィルタに合致する結果が返ってくるようにします。例えば、「オープン」のステータスを選択すると、ステータスが「オープン」のissueだけが表示されます。フィルタを組み合わせると、例えば、最近 7 日間に更新された、製品名が「XXX」でステータスが「オープン」のissueを表示することができます。

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。



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 [製品名] 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。

管理者が無効なユーザの検索を行える機能を有効にしている場合、画面上でクエリ・フィルタの見出しの横にもう 1 つプロンプトが表示されます。これは[無効なユーザを表示] というラベルの付いたチェックボックスです。ここをチェックすると、ユーザの選択リストはすべて更新され、有効なユーザと共に無効なユーザも表示されます。これにより、かつては ExtraView のライセンス取得ユーザで、現在は無効となっているユーザの検索を行うことができます。この機能は標準クエリ・モードでのみ機能し、詳細クエリ・モードでは機能しないことに注意してください。

### 詳細クエリ・モード

管理者が詳細クエリ・モードのアクセス権限を与えている場合、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、「と等しい」や「より大きい」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。

ステータス と等しくない クローズ

それぞれを「かつ」または「または」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 クエリ' (ExtraView Query) interface. At the top, it displays user information: 'アカウント: Taro Nippon', 'ロール: 管理者', and 'ビジネス・エリアとプロジェクト: 不具合と不具合 データ'. Below this are buttons for 'すべてクリア' (Clear All) and 'ページを印刷' (Print Page).

The main section is titled 'クエリレポート・オプション' (Query Report Options) and includes a dropdown for 'クイックリスト・レポートの実行' (Execute Quick List Report), a 'GO' button, a dropdown for 'ブラウザに出力' (Output to Browser), and a dropdown for 'ページあたり 20 行' (20 rows per page). There are also 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 buttons for '標準クエリ画面' (Standard Query Screen) and '詳細クエリ画面' (Detailed Query Screen).

The 'クエリ・フィルタ' (Query Filter) section is highlighted with a red arrow. It contains a table with columns 'フィールドを選択' (Select Field), 'オペレータ' (Operator), and '値' (Value). The table has three rows:

フィールドを選択	オペレータ	値
製品名(PRODUCT_NAME)	と等しい	Tracker
および ステータス(STATUS)	と等しい	オープン
および 優先度(PRIORITY)	と等しい	P 2

Below the filter table is a section for '保存されたレポート' (Saved Reports) with a 'レポート・フォルダを管理' (Manage Report Folder) button. It shows a tree view of reports under 'マイ・レポート' (My Reports) and 'パブリック・レポート' (Public Reports), with options to 'Edit' each report.

At the bottom, there are buttons for 'すべてクリア' (Clear All) and 'ページを印刷' (Print Page).

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 \* 選択 \* 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、「または」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。

優先度 と等しい P1 または 優先度 と等しい P2
--------------------------------



代わりに、下で説明する拡張クエリモードを使用して、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
および	このフィルタは、 <b>および</b> の両側にあるフィルタ条件が、結果が含まれる前に確実に真となるようにします。
または	<b>または</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
和	<b>和</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。
差	<b>差</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。
積	<b>積</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。

「または」演算子をクエリで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
--------	----

演算子の順序	意味																																
1 つの「または」を最後のフィルタとして使用する場合	<p>「または」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> <table data-bbox="606 465 1244 616"> <tr> <td></td> <td>製品名</td> <td>と等しい</td> <td>XYZ</td> </tr> <tr> <td>および</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 1</td> </tr> <tr> <td>および</td> <td>ステータス</td> <td>と等しい</td> <td>Open</td> </tr> <tr> <td>または</td> <td>重要度</td> <td>と等しい</td> <td>Severe</td> </tr> </table> <p>このクエリは次のように解析されます。</p> <table data-bbox="606 705 1244 853"> <tr> <td>(</td> <td>製品名</td> <td>と等しい</td> <td>XYZ</td> </tr> <tr> <td>および</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 1</td> </tr> <tr> <td>および</td> <td>ステータス</td> <td>と等しい</td> <td>Open</td> </tr> <tr> <td>( または</td> <td>重要度</td> <td>と等しい</td> <td>Severe</td> </tr> </table>		製品名	と等しい	XYZ	および	優先度	と等しい	P 1	および	ステータス	と等しい	Open	または	重要度	と等しい	Severe	(	製品名	と等しい	XYZ	および	優先度	と等しい	P 1	および	ステータス	と等しい	Open	( または	重要度	と等しい	Severe
	製品名	と等しい	XYZ																														
および	優先度	と等しい	P 1																														
および	ステータス	と等しい	Open																														
または	重要度	と等しい	Severe																														
(	製品名	と等しい	XYZ																														
および	優先度	と等しい	P 1																														
および	ステータス	と等しい	Open																														
( または	重要度	と等しい	Severe																														

演算子の順序	意味																																								
1 つの「または」を最後のフィルタとして使用しない場合	<p>「および」演算子が「または」演算子に優先します。以下に例を示します。</p> <table> <tr> <td></td> <td>製品名</td> <td>と等しい</td> <td>XYZ</td> </tr> <tr> <td>および</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 1</td> </tr> <tr> <td>または</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 2</td> </tr> <tr> <td>および</td> <td>重要度</td> <td>と等しくない</td> <td>Severe</td> </tr> </table> <p>このクエリは次のように解析されます。</p> <table> <tr> <td>(</td> <td>製品名</td> <td>と等しい</td> <td>XYZ</td> </tr> <tr> <td>  および</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 1)</td> </tr> <tr> <td>( または</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 2</td> </tr> <tr> <td>  かつ重要度</td> <td>と等しくない</td> <td>Severe }</td> <td></td> </tr> </table>		製品名	と等しい	XYZ	および	優先度	と等しい	P 1	または	優先度	と等しい	P 2	および	重要度	と等しくない	Severe	(	製品名	と等しい	XYZ	および	優先度	と等しい	P 1)	( または	優先度	と等しい	P 2	かつ重要度	と等しくない	Severe }									
	製品名	と等しい	XYZ																																						
および	優先度	と等しい	P 1																																						
または	優先度	と等しい	P 2																																						
および	重要度	と等しくない	Severe																																						
(	製品名	と等しい	XYZ																																						
および	優先度	と等しい	P 1)																																						
( または	優先度	と等しい	P 2																																						
かつ重要度	と等しくない	Severe }																																							
複数の「および」および「または」フィルタがある場合	<p>ここでも、「および」演算子が「または」演算子に優先します。以下に例を示します。</p> <table> <tr> <td></td> <td>製品名</td> <td>と等しい</td> <td>XYZ</td> </tr> <tr> <td>および</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 1</td> </tr> <tr> <td>または</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 2</td> </tr> <tr> <td>および</td> <td>重要度</td> <td>と等しくない</td> <td>Severe</td> </tr> <tr> <td>または</td> <td>重要度</td> <td>と等しくない</td> <td>Major</td> </tr> </table> <p>このクエリは次のように解析されます。</p> <table> <tr> <td>(</td> <td>製品名</td> <td>と等しい</td> <td>XYZ</td> </tr> <tr> <td>  および</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 1)</td> </tr> <tr> <td>( または</td> <td>優先度</td> <td>と等しい</td> <td>P 2</td> </tr> <tr> <td>  および</td> <td>重要度</td> <td>と等しくない</td> <td>Severe )</td> </tr> <tr> <td>( または</td> <td>重要度</td> <td>と等しくない</td> <td>Major )</td> </tr> </table>		製品名	と等しい	XYZ	および	優先度	と等しい	P 1	または	優先度	と等しい	P 2	および	重要度	と等しくない	Severe	または	重要度	と等しくない	Major	(	製品名	と等しい	XYZ	および	優先度	と等しい	P 1)	( または	優先度	と等しい	P 2	および	重要度	と等しくない	Severe )	( または	重要度	と等しくない	Major )
	製品名	と等しい	XYZ																																						
および	優先度	と等しい	P 1																																						
または	優先度	と等しい	P 2																																						
および	重要度	と等しくない	Severe																																						
または	重要度	と等しくない	Major																																						
(	製品名	と等しい	XYZ																																						
および	優先度	と等しい	P 1)																																						
( または	優先度	と等しい	P 2																																						
および	重要度	と等しくない	Severe )																																						
( または	重要度	と等しくない	Major )																																						

注: 標準クエリ・フィルタと詳細クエリ・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。

## パブリックレポート

これらは、ユーザ本人または他の誰かが個々のユーザのロール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	issueがクローズされた日付と時間。
DATE_CLOSED_MONTH	クローズした月	issueがクローズされた月（情報を要約する場合に便利です）。

フィールド名	デフォルトのタイトル	説明
DATE_CLOSED_SINCE	クローズ後の日数	issueがクローズされて以降の日数。日数はユーザ固有のタイムゾーンを使用して計算され、最初の日の午前 0 時を起点に(クローズ後 0 日)、1 日ずつ現在の日時までさかのぼって加算されます。
DATE_CLOSED_WEEK	クローズした週	issueがクローズされた週。
DATE_CLOSED_YEAR	クローズした年	issueがクローズされた年。
DATE_CREATED	作成日時	issueが作成された日付と時間。
DATE_CREATED_MONTH	作成月	issue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	issueが作成されて以降の日数。日数はユーザ固有のタイムゾーンを使用して計算され、最初の日の午前 0 時を起点に(作成後 0 日)、1 日ずつ現在の日時までさかのぼって加算されます。
DATE_CREATED_TRUNC	作成日	issueが作成された日付。
DATE_CREATED_WEEK	作成週	issueが作成された週。
DATE_CREATED_YEAR	作成年	issue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れて以来の日数。日数はユーザ固有のタイムゾーンを使用して計算され、最初の日の午前 0 時を起点に(最終ステータス変更後 0 日)、1 日ずつ現在の日時までさかのぼって加算されます。

フィールド名	デフォルトのタイトル	説明
DAYS_IN_STATUS	ステータス日数	issueが現在のステータスにある日数。
DAYS_OPEN	オープン日数	issueが作成されて以降の日数。
MONTHS_IN_STATUS	ステータスの月数	issue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	issueが作成されて以降の日数。
START_DATE	作成開始日	issue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_更新	更新開始日	issue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。
STOP_DATE	作成停止日	issue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_更新	更新停止日	issue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	issueを最後に修正した日付と時間。
TIMESTAMP_DAY	最終変更日	issueを最後に修正した日。
TIMESTAMP_MONTH	最終変更月	issueを最後に修正した月。
TIMESTAMP_SINCE	最終変更後の日数	issueが最後に修正されて以降の日数。日数はユーザ固有のタイムゾーンを使用して計算され、最初の日の午前 0 時を起点に(最終変更後 0 日)、1 日ずつ現在の日時までさかのぼって加算されます。
TIMESTAMP_TRUNC	最終変更日	issueを最後に修正した日。

フィールド名	デフォルトのタイトル	説明
TIMESTAMP_WEEK	最終変更週	issueを最後に更新した週。
TIMESTAMP_YEAR	最終変更年	issueを最後に更新した年。
WEEKS_IN_STATUS	ステータスの週数	issueが現在のステータスにある週数。
WEEKS_OPEN	オープン週	issue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 [時間付きで中くらいの長さ] (*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issue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。複数のキーワード

で検索する場合、検索対象のフィールドの 1 つにすべてのキーワードが存在している必要があります。例えば「Robert Smith」で検索するとき、「Robert」が説明フィールドに、「Smith」がコメントフィールドに存在し、「Smith」が説明フィールドに存在せず、「Robert」がコメントフィールドに存在しない場合、検索結果は 1 件も返されません。

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。



キーワード   
添付ファイルを検索?

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 issue が結果として返ってくる可能性があります。



## 複数値検索

[クエリ/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

[クエリ/レポート] 画面で、複数の問題 ID を [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、ユーザが作成したクイックリスト・レポート、詳細レポート、カスタム・レポート上に [issues の一括更新] 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issue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issue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」、「ユーザ」、「チェックボックス」、「テキスト」、「数値」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issueに対して複数のリピーティング行を作成できる ExtraView の機能を使用している場合、リピーティング行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 **[issues の一括更新]** 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issue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issue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信したい場合は、**[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ーティング行の一部である場合、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 = 不具合」、「ステータス = オープン」で「担当者 = 特定のユーザ」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 **[issues の一括更新]** 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。

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
View <input checked="" type="checkbox"/>	10489	Taro Nippon	承認される前にデータベースに追加された新商品も	不具合 データ
View <input checked="" type="checkbox"/>	10488	Taro Nippon	東陽のトレーニング用サンプル	不具合 データ
View <input checked="" type="checkbox"/>	10487	Taro Nippon	インタフェース・モジュールに関する問題	不具合 データ
View <input checked="" type="checkbox"/>	10463	Taro Nippon	顧客が最初にサインオンした時にエラーCX3456が発生する	不具合 データ
View <input checked="" type="checkbox"/>	10460	Taro Nippon	GUIウィジェットに関する問題	不具合 データ
View <input checked="" type="checkbox"/>	10459	Taro Nippon	長い報告を作成した後にユーザがClearボタンを押したとき、プログラム例外が発生する	不具合 データ
View <input checked="" type="checkbox"/>	10457	Taro Nippon	レポートページの「サポート」ボタンからのリンクが壊れている	不具合 データ
View <input checked="" type="checkbox"/>	10455	Taro Nippon	データベーステーブル定義名前xyzでバグを発見	不具合 データ

一括更新画面

**[担当者( ASSIGNED TO )の新しい値]** というラベルの選択リストから、issue 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 issue を表示でき、さらに一部または全部の issue 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 [製品名] 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、[製品名] 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issueに関するエラー・メッセージが表示され、issue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issue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issue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、[全レコードを更新] ボタンを押すことができます。

issue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、issue番号と失敗の理由が示されます。

## レポートからの Issue の複製

この手順では、お使いのインストール内の 1 つのプロジェクトから別のプロジェクトへ、issue の複製のみが行われます。複製先のプロジェクトは、異なるビジネス・エリア内にあっても構いません。この機能の操作は、最後のセクションに記述されている、一括更新機能から行われます。

前項で説明した手順に従って、更新可能なフィールドのリストからプロジェクト・フィールドを選択します。管理者が現在のビジネス・エリアおよびプロジェクト内でこのフィールドへの書き込み権限を与えている必要があります。プロジェクト・フィールドを選択すると、次のような画面が表示されます。

一括更新 すべてのレコードを複製 キャンセル ページを印刷

プロジェクト (PROJECT) はビジネスエリアに依存します

issue の一括更新において プロジェクト フィールドを選択したとき、一括更新機能によって選択された ビジネスエリア および プロジェクト フィールドの値を持つ issue のコピーが作られます。(3)コピー操作を実行してもよければここをチェックしてください。

複製の操作を行うにはここをクリックしてください。

ビジネスエリア の新しい値 不具合

プロジェクト (PROJECT) の新しい値 不具合 デフォルト

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	親値	タイトル	ビジネスエリア	プロジェクト
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">View</a>	10454	不具合 データ	不具合	Test	不具合 データ
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">View</a>	10207	不具合 データ	不具合	Customer reports seeing duplicate messages after adding a new record	不具合 データ
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">View</a>	10203	不具合 データ	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	不具合 データ

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にはここをクリックします。

メールを生成

3レコードが選択されました すべてのレコードを複製 キャンセル ページを印刷

あるプロジェクトから別のプロジェクトへの issue の一括複製

- 処理を行う前に、表示中の issue の複製に同意する必要があります。
- 新しく作成される issue の配置先となるビジネス・エリアおよびプロジェクトを選択してください。
- **[すべてのレコードを複製]** ボタンをクリックして、処理を続行します。

## 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 [未割り当て] のissue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。管理者がこの機能を利用する権限を与えていない場合があります。

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、「または」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。

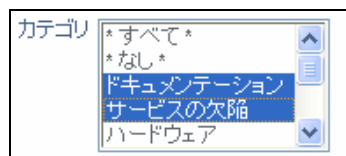
フィールドの異なるどのようなフィルタの組み合わせでも選択できます。

拡張クエリは、[クエリ/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

[クエリ/レポート] 画面またはカスタム・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]** ラジオ・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。



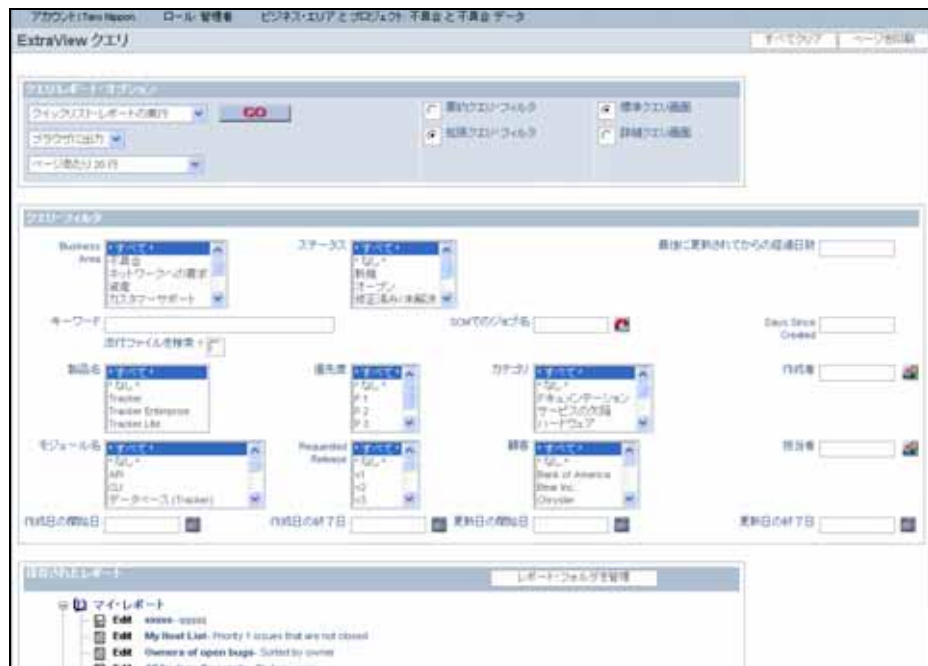
拡張クエリ フィールド

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。

詳細クエリを要約クエリ・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。

ヨ ン また は	カテ ゴリ と 等 し い ド キ ュ メ ン テ ー シ ョ ン
	カテ ゴリ と 等 し い ソ フ ト ウ ェ ア

すべての選択を行なった後、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。



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。

ExtraView クイックリスト・レポート

更新 Issueのグループ化 Issueを更新 戻る ページ印刷

5レコードの中の1-5レコード

ステータス = オープン および ビジネス・エリア = 不具合 および 担当者 = Taro Nippon  
2008/05/21 に Taro Nippon により作成

ID #	ビジネス・エリア	タイトル	オープンの日数
優先度	顧客	ステータス	製品名
		モジュール名	担当者
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> 10459	不具合	承認される前にデータベースに追加された新商品も検索できる	3
P2		オープン Tracker	Taro Nippon
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> 10458	不具合	実際のトレーニング用サンプル	5
P3		オープン Tracker	Taro Nippon
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> 10457	不具合	インタフェース・モジュールに関する問題	5
P3		オープン Tracker Lite	Taro Nippon
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> 10453	不具合	顧客が最初にサインインした時にエラー-404が発生する	74
P3		オープン Tracker	Taro Nippon
<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a> 10450	不具合	GUIウィジェットに関する問題	81
P1		オープン Tracker	Taro Nippon

5レコードの中の1-5レコード

更新 Issueのグループ化 Issueを更新 戻る ページ印刷

### 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す。

## セキュリティ権限およびレポート

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。

## リピーティング行フィールドを持つレポート

レポートを作成して、[リピーティング行] 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 [要求のリリース] 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 [ヘルプ] 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 ユーザ・ヘルプ索引

#### バージョン 5.0

これは、ExtraView issue トラッキングおよびワークフロー管理システムのメインのヘルプ索引です。これらのリンクを使用して、ヘルプ・システム内のトピックをナビゲートします。トピックは、ExtraView のさまざまなインタフェース画面に表示されるフィールド名のリンクをクリックしてもアクセスできます。

ここで説明する特長と機能は一般的なもので、画面の「ルック・アンド・フィール（見た目と操作感）」はユーザ固有のインストールと一致しない場合があります。ご質問がある場合は、所轄のシステム管理者にお問い合わせください。

#### ヘルプ・トピック・リスト

- 始める前に
- ユーザ・サインオン
- ホーム・ページおよびナビゲーション
- タイトル・バーからの個人オプションの変更
- 新しい issue の追加
- 既存の issue の編集
- クエリおよびレポート
- 拡張クエリ
- 詳細クエリ
- 電子メール通知機能
- フィールドタイプの動作
- 用語集
- ExtraView Corporation, ExtraView の開発元

[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。表示内の月名や曜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
F	日/週/月	数字	2
E	曜日	テキスト	Tuesday; Tue
a	午前/午後表示	テキスト	PM

文字	日付または時間コンボ ーネント	表示	例
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。解析する場合は、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。解析する場合は、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。

## 索引

---

---

### C

CC メール . 96  
cookie . 22

---

### H

HTML ペースのヘルプ・システム . 143

---

### I

Issue の複製 . 138  
Internet Explorer . 21, 22, 23  
issue の削除 . 80  
issue の追加 . 41, 53  
issue の編集 . 53  
issue の履歴 . 81  
issue の複製 . 77

---

### J

JavaScript . 22, 23

---

### L

LDAP . 47, 48

---

### M

Microsoft Active Directory . 47  
Microsoft Excel . 21, 103, 106, 122  
Microsoft Office . 35  
Microsoft Word . 21, 103, 106, 122, 134

---

### N

Netscape Navigator . 21, 22, 23

---

### O

Opera . 21

---

### Q

Query . 33

---

### R

Relationship Groups  
New Relationship Groups . 62

---

### S

Safar . 21  
SCM . 58  
Sign Off . 26

---

### あ

あいまいな名前 . 48

---

### え

エリアおよびプロジェクト . 38

---

### お

親子関係 . 55

---

### か

拡張クエリ . 139  
カスタマ・サポート . 56, 59  
カスタマー・サポート . iii, 11, 42, 68, 69, 70,  
73, 74

カスタム・レポート . 135  
カスタム日付マスク . 145  
カスタム・レポート . 54, 100, 139

---

## が

画面解像度 . 21

---

## か

関係グループ . 85  
    issue の更新オプション . 87  
    関係グループの管理 . 88  
    クイックリスト・レポートから . 85  
関係グループの管理  
    関係グループの分割 . 89  
    新規グループへの issue の統合 . 89  
関係者リスト . 20, 53  
関連する issue . 57, 62, 88  
関連する issues . 43

---

## き

キーワード検索 . 133  
既存の issue の複製 . 78  
機能 . 12  
機能追加要求 . 74  
許容値リスト . 49

---

## く

クイックリスト . 85  
クイックリスト . 36, 54, 57, 80, 85, 86, 100,  
    101, 102, 137, 140  
クエリ . 100, 101, 102, 103, 104, 105,  
    106, 108, 123, 124, 125, 139, 140  
クエリ/レポート . 14, 100, 135, 139  
クエリ・フィルタ . 105  
組み込みレイアウト . 42  
グラフ . 100, 113, 117, 119, 124  
グラフ・サブタイプ . 114, 117, 119  
グラフ属性 . 115, 118, 121  
グラフのフォント . 35  
グループの更新 . 87

---

## け

計算済みフィールド . 130  
検証 . 42

---

## こ

公開レポート . 130  
顧客 . 11, 17, 42, 56, 69, 73  
コメント . 16, 43, 50, 57  
コメント・フィールド . 50

---

## さ

サインオン  
    サインオン・メッセージ . 40

---

## さ

サインオン . 24  
サインオン・メッセージ . 31, 39  
サポートされているブラウザ . 21  
サマリ・レポート . 54, 100, 105, 109, 139

---

## し

自己登録 . 29  
自己登録ユーザ . 27  
資産 . 11, 64, 67  
詳細クエリ・モード . 104, 106  
詳細レポート . 36, 54, 80, 100, 102, 135

---

## す

ステータス・フィールド . 51  
ステータス変更ルール . 58

---

## せ

セキュリティ許可 . 141

---

## そ

ソースコード管理 . 43, 58  
ソース制御 . 13

---

## た

タイトルバー . 31, 33  
タブフィールド . 43

---

## ち

チェックボックスフィールド . 50

---

## て

テキストフィールド . 49  
テストケース . 43, 57  
**電子メール** . 53

---

## で

電子メール . 34, 50, 79, 91

---

## て

電子メール通知機能 . 91  
    カスタム電子メール . 98  
    形式の選択 . 92  
    自動電子メール作成の無効化 . 95  
    パーソナル関係者リストの編集 . 96  
    ユーザ自身の更新の通知 . 91  
添付ファイル . 83  
    添付ファイルの追加 . 84  
添付ファイルの文字セット . 35

---

## な

ナビゲーションバー . 31, 33  
ナレッジベース . 11, 39, 76, 77

---

## は

パーソナルオプション . 34, 37  
パーソナルレポート . 130  
パスワード . 26, 27  
パスワードの失効 . 26

---

## ひ

日付フィールド . 45  
日付マスク . 144  
必須フィールド . 55  
標準クエリモード . 104, 106

---

## ふ

フィールド許可 . 56  
複数値リストフィールド . 45  
複数値検索 . 135  
複数の問題 ID . 135

---

## ぶ

ブラウザの [戻る] ボタン . 21

---

## へ

ヘルプデスク . iii, 11, 64, 65

---

## ほ

ホームページ . 15, 21  
ホームページ . 20, 25, 31, 35, 36, 39, 40,  
54, 92

---

## ぼ

ポップアップリストフィールド . 45

---

## も

文字セット . 35  
問題トラッキングプロセス . 55



---

**ゆ**

ユーザの役割 . 37  
ユーザ名フィールド . 46

---

**り**

リスト・フィールド . 43  
リピーティング・レコード . 61  
リピーティング・フィールド . 51  
リピーティング・レコード . 109  
リピーティング・レコード・フィールド . 51  
リリースノート . 43, 55, 58  
リリースの修正情報 . 57  
リンク・アイコン . 51

リンク・フィールド . 51

---

**れ**

列レポート . 103  
レポート . 100  
    詳細レポート . 102  
    ページ単位のレコード . 123  
レポート・タイプ . 101  
レポートの出力先 . 122

---

**わ**

ワークフロー . 51, 58  
ワイルドカード検索 . 134