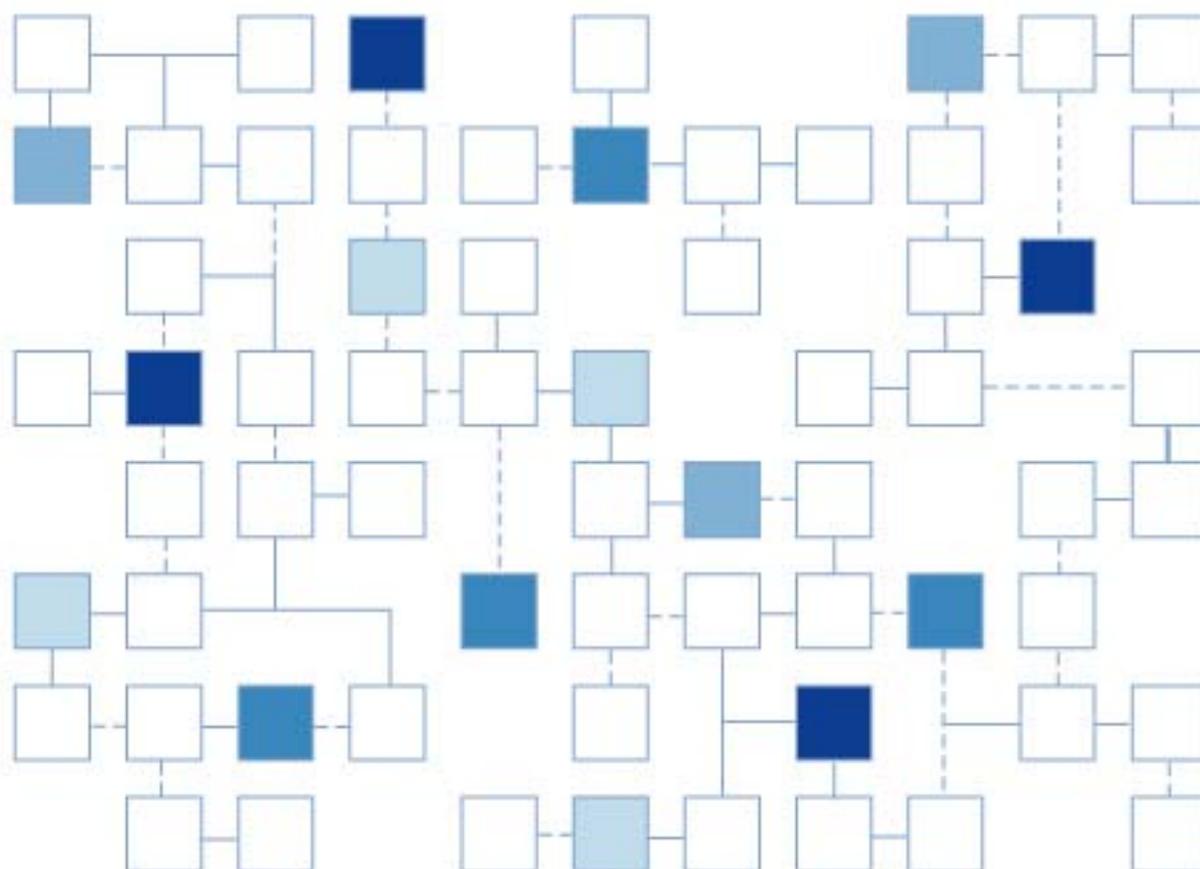




# ExtraView ユーザ・ガイド

## バージョン 5.2.2







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 –2007 ExtraView Corporation  
All rights reserved

マニュアル名: ExtraView ユーザ・ガイド  
改訂年月日: May 8, 2008

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

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

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



## 本書について

---

『ExtraView ユーザ・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・ページのオプション</b>	ExtraView のホーム・ページ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
Issue .....	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
レポート.....	38
ユーザ・ロールを変更する.....	38
エリアおよびプロジェクトを変更する.....	39
サインオン・メッセージ .....	40
ナレッジベース .....	40
ホーム・ページ・レポート .....	41
<b>ISSUE の管理.....</b>	<b>42</b>
標準のビジネス・エリア .....	42
フィールドに入力する.....	43
タブ・フィールド.....	44
リスト・フィールド.....	44
ポップアップ・リスト・フィールド .....	46
複数値リストフィールド .....	46
日付フィールドと「日」フィールド .....	46
数値、通貨、 小数フィールド .....	47

ユーザ名フィールド.....	48
許容値リスト.....	50
テキスト・フィールド.....	50
コメント・フィールド.....	51
HTML フィールド.....	51
チェックボックス・フィールド.....	52
電子メール通知.....	52
リンク・フィールド.....	53
リピーティング行フィールド.....	53
ワークフロー・プロセスおよびステータス・フィールド.....	53
新しい ISSUE の追加.....	54
既存の ISSUE の編集.....	55
問題トラッキング・プロセス.....	56
必須フィールド.....	56
親子関係.....	57
フィールド権限.....	57
タブの選択.....	58
ワークフローのステータス変更ルール.....	59
リピーティング行.....	63
関連する issue のグループの作成.....	64
ヘルプデスク・プロセス.....	65
資産の管理.....	66
ネットワークへの要求 issue の管理.....	67
カスタマー・サポート・プロセス.....	71
顧客とカスタマー・サポート issue.....	71
顧客の管理.....	71
カスタマー・サポート issue の管理.....	72
カスタマー・サポート・ワークフロー.....	75
機能追加要求プロセス.....	77
必須フィールド.....	78
親子関係.....	78
ナレッジベース.....	78
必須フィールド.....	79
ナレッジベースの管理.....	79
すべてのビジネス・エリアに共通な機能.....	80
既存の issue の複製.....	80
編集画面からの電子メールの送信.....	81
既存の issue の削除.....	83
issue の履歴の表示.....	83
添付ファイル.....	86
関係グループ.....	88
クイックリスト・レポートから関係グループを作成する.....	88
<b>電子メール通知機能.....</b>	<b>94</b>
通知の有効と無効を切り替える.....	94

ユーザ自身の更新の通知.....	95
電子メール形式の選択.....	96
代替電子メール・アドレス.....	99
自動電子メール作成を無効にする.....	100
CC メール.....	100
電子メール関係者リスト.....	101
カスタム電子メール.....	103
<b>クエリおよびレポート.....</b>	<b>105</b>
レポート・タイプ.....	106
クイックリスト・レポート.....	106
詳細レポート.....	107
カラムレポート.....	108
サマリ・レポート.....	117
マトリクス・レポート.....	121
エージング・レポート.....	125
グラフ.....	128
既存レポート用のレイアウトとコンテナ・レポート.....	138
単一グループ化レイアウト.....	140
二重グループ化レイアウト.....	143
レイアウトとしてのカラム・レポート.....	146
レイアウトとしてのグラフ.....	149
コンテナ・レポートを作成する.....	151
出力オプション.....	154
レポートの出力先.....	154
ページ単位のレコード.....	155
クエリ・オプション.....	155
クエリ・フィルタ.....	156
標準クエリ・モード.....	156
詳細クエリ・モード.....	157
無効なユーザの検索.....	163
パーソナル・レポート.....	164
パブリックレポート.....	164
レポート・フィルタの詳細.....	164
実行時フィルタ.....	164
計算済みフィールド.....	165
日付フィールド.....	167
キーワード検索.....	168
ワイルドカード検索.....	169
複数値検索.....	169
複数 issue 番号の検索.....	169
null 値または値なしの検索.....	169
ユーザ名フィールドでの検索.....	169
レポートからの ISSUE の一括更新.....	170
レポートからの ISSUE の複製.....	174

拡張クエリ.....	174
レポート結果列のソート.....	176
セキュリティ権限およびレポート.....	177
レコードと行.....	177
リピーティング行フィールドを持つレポート.....	178
<b>EXTRAVIEW のヘルプ.....</b>	<b>179</b>
<b>付録 A – 日付マスク.....</b>	<b>180</b>
概要.....	180
ローカライズ可能な日付と時間の形式.....	180
カスタム日付マスク.....	181
<b>付録 B – HTML エリア・ユーティリティ.....</b>	<b>184</b>
<b>索引.....</b>	<b>186</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付与]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。

- 不具合トラッキング
- ナレッジベース
- カスタマー・サポート
- 機能追加要求
- ネットワークへの要求

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、顧客は不具合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、資産はネットワークへの要求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、カスタマー・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 ベースのインターフェース
- 問題、カスタマー・サポートとその他の issue、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
- issue 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
- issue をスレッド化した電子メールによる議論
- issue の発生から終息までの間に、入力した問題に対してビジネス・ルールとプロセスを適用する機能
- ユーザにケースおよび特定のイベントの変更を通知する動的関係者リス

ト

- 単純なフィルタまたは複雑なフィルタによりクエリを実行する機能
- 任意の Web ブラウザからカスタム統計とサマリ・レポートを作成し、HTML、MS Word、MS Excel またはテキストにエクスポートする機能
- ステータス、製品、およびリピーティング行（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 issue 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だけのレポートを設計する機能を含む、任意のドリルダウン・レベルの詳細なレポート
- フィルタ分けしたデータを顧客と共有する機能

## ExtraView の使い方: ユース・ケース例

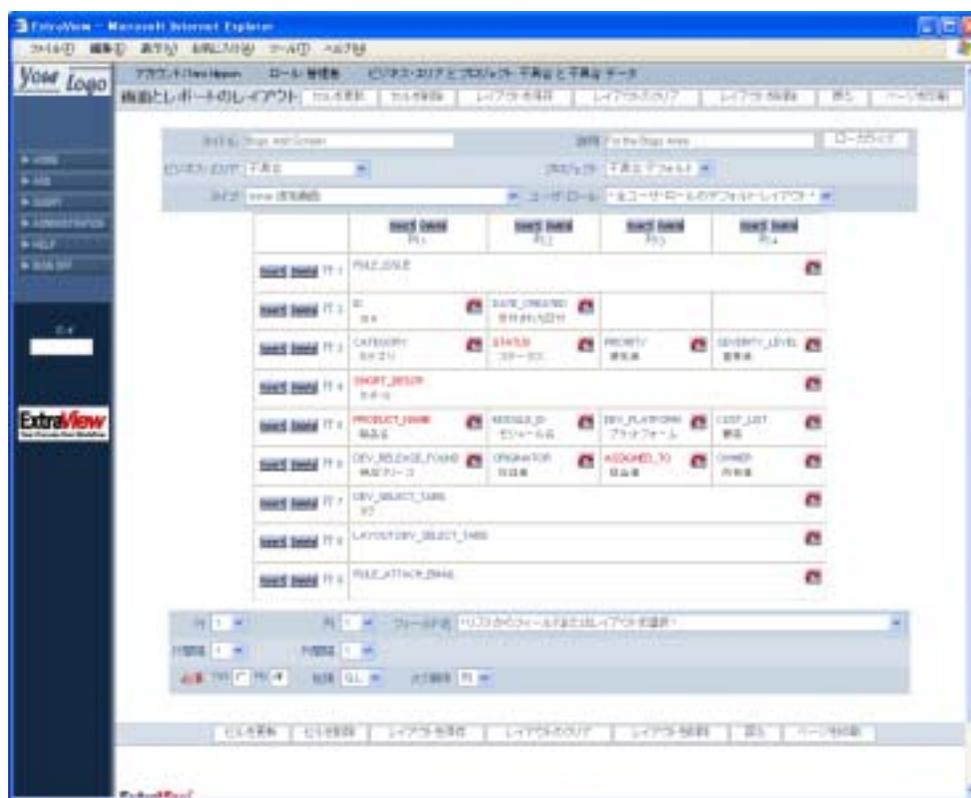
ドキュメントでは、どちらかという製品機能を淡々と説明するだけに終わりがちです。ExtraView は本質的に動的でコラボレーティブな製品であるため、この製品が企業全体でどれほど効率を改善するかを理解するには、例を見ていただくのが一番良いでしょう。この例では不具合トラッキングを利用していますが、基本原則は ExtraView ソフトウェアの他のすべての実装タイプにも通用します。

### 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리를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。



画面とレポートのレイアウト・エディタ

また、ExtraView を構成した後、メアリは特定のフィールドおよびボタンに [ユーザ・ロール] 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。

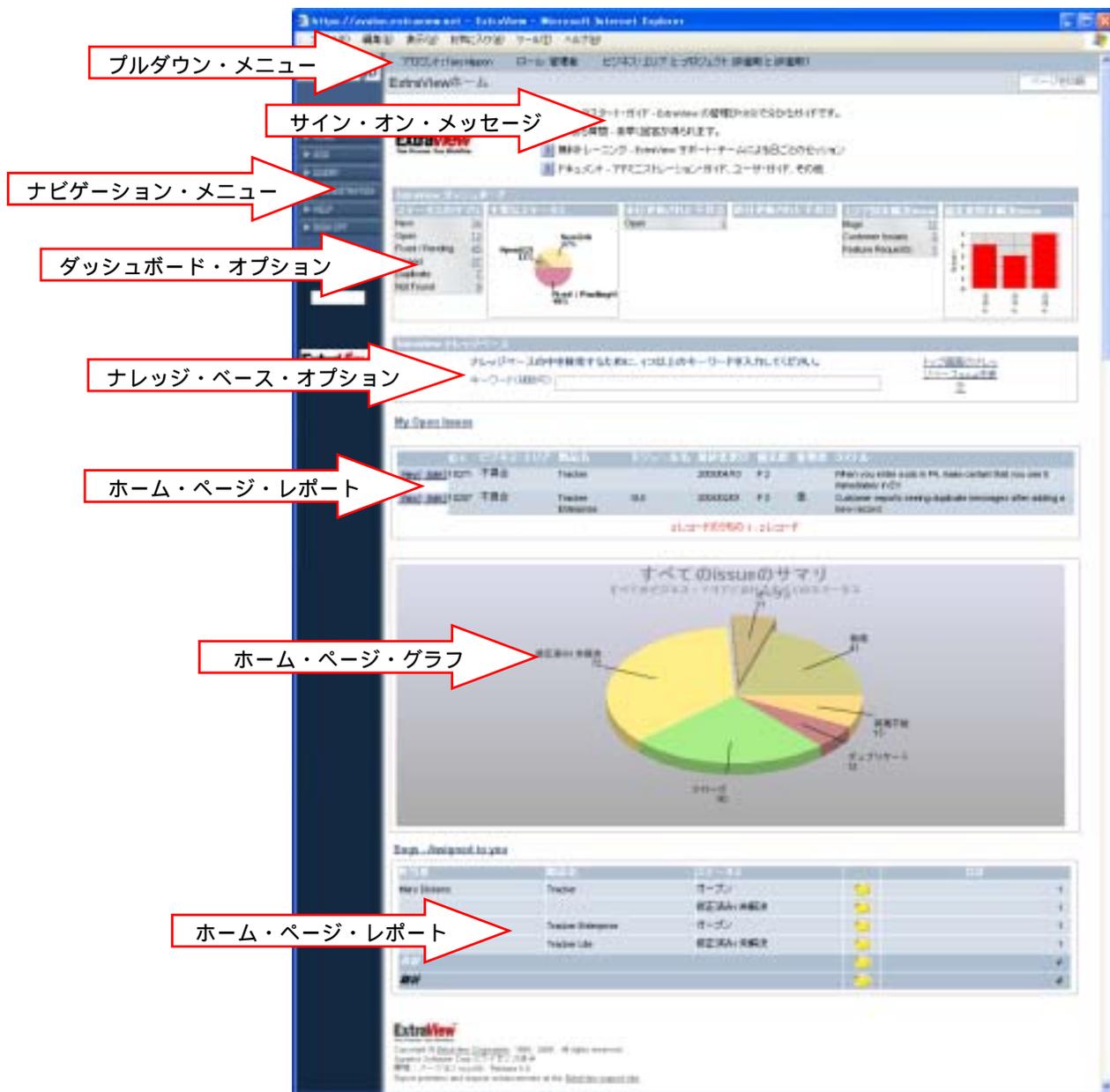
ABC Company は製品開発のライフサイクルで流動的な段階にあるため、テストする機能が多数あり、また解決しなければならない問題も多くあります。このため、ユーザ名とパスワードを配布したらすぐに問題のトラッキングが始まります。

## 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 **[製品]** と **[ステータス]** で構成され、彼が見つけた問題と彼に割り当てられた問題で構成されています。ビルはすぐに **[オープン]** ステータス・フォルダをクリックして、自分に割り当てられた最新の問題を見ます。彼は、これらのステータスが「オープン」の問題にざっと目を通し、キューの中の優先度 1 の問題 (ID 番号 12345) だけを処理することに決めます。彼は問題のタイトルを読み、続いて問題の説明を読んでから、選択されたピック・リスト項目を見ます。ビルは、ソフトウェアのソース・コードで問題の修正を開始します。



[ExtraView 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 [編集] 画面

一方で、ジミー・ダンカンも Issue 番号 12345 に関する電子メール通知を受け取りました。ビルは以前に、選択したモジュールがグラフィカル・ユーザ・インタフェース (GUI) の操作性に関連するあらゆる問題の関係者リストに自分を自動的に加えてくれるようにサリーに頼んでいました。ビルの修正、コメントを読み、サリーの確認を見てから、ジミーは修正が技術的なレベルでは機能するが、マーケティングからの操作性の要求の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。

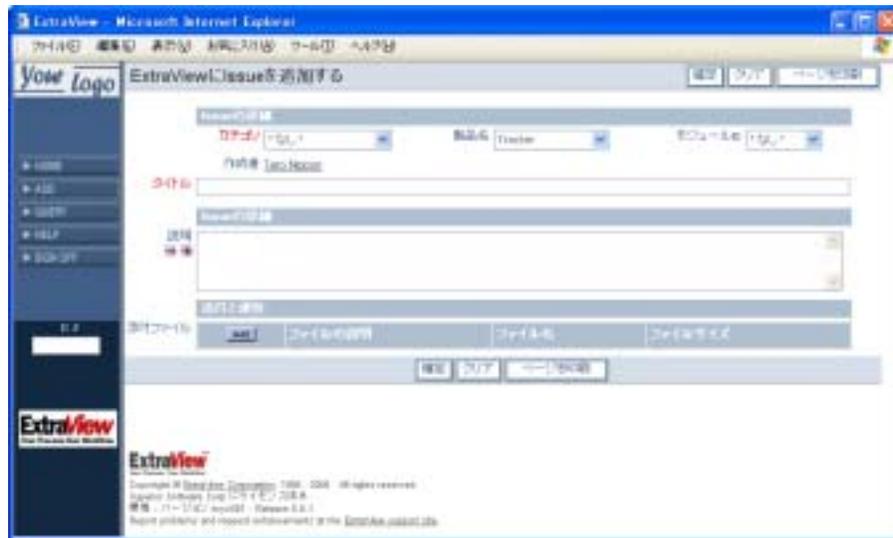
### 顧客のインタフェース

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、個人情報をすべて入力し、パーソナル・オプションを選択して、**[更新]** ボタンをクリックします。これで、ジョンは、権限は制限されていますが、ExtraView ユーザとなりました。



顧客の [Issue の追加] 画面

[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、[説明] フィールドに拡張のアイデアを入力します。ジョンは **[更新]** ボタンを押して、入力したばかりのリクエストを確認する電子メールの返事を受け取ります。

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

ジミーは、ジョン・カスタマから送信された電子メールによる拡張リクエストを見て、すぐにそれが市場性の高い拡張であることに気づきます。ジミーは、まず電子メール通知の **[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 [編集] 画面に戻り、ステータスを [クローズ] に変更します。問題が更新されるたびに、ジョン（作成者）、ビル（最初の担当者）、マイク（関係者リストのメンバー）、およびサリー（最終担当者）は、電子メール通知を受け取りました。

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

## 始める前に

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

## 画面解像度

ExtraView を使用するモニタまたは画面の解像度は、1024 × 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、以下のブラウザのサポートが保証されています。Netscape Navigator は、バージョン 8.x 以降の使用がサポートされています。
- Internet Explorer は、6.x 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 以降のすべてのバージョンの使用がサポートされています。
- Apple Safari (Macintoshのみ) は 2.0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。

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 (利用可能な) 各プラットフォームでサポートされています。

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] 画面上のボタンを押してデータベース

に新しいレコードを追加し、次に [戻る] ボタンを押し、もう一度 [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。
- [すべてのcookieを有効にする] 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。
- [JavaScript を有効にする] 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 home page. At the top, there is a navigation bar with links like 'ホーム', 'お問い合わせ', and 'ヘルプ'. Below this, there are several sections:

- Extraview ホーム:** A section with a logo and introductory text.
- ダッシュボード:** A central area with a pie chart showing 'Open' (70%) and 'Closed' (30%) issues, and a bar chart showing 'Customer Issues' and 'Feature Requests'.
- My Open Issues:** A table listing open issues with columns for 'Issue ID', 'Status', 'Priority', and 'Description'. The table shows two issues, both with a status of 'Open' and a priority of 'High'.
- すべてのIssueのサマリ:** A 3D pie chart showing the distribution of issues across different categories.
- Issues Assigned to you:** A table showing issues assigned to the user, with columns for 'Issue ID', 'Status', 'Priority', and 'Assigned To'.

At the bottom of the page, there is a sign-on section with a text input field for the user ID and a 'サインオン' button.

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。

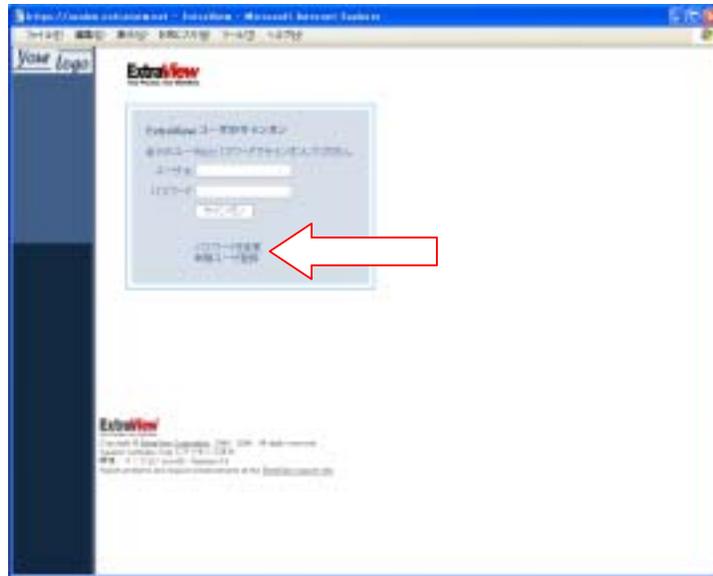


[パスワードを変更] 画面

## 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。ExtraView によってシステムからサインオフされる際、管理者によって設定された **[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。

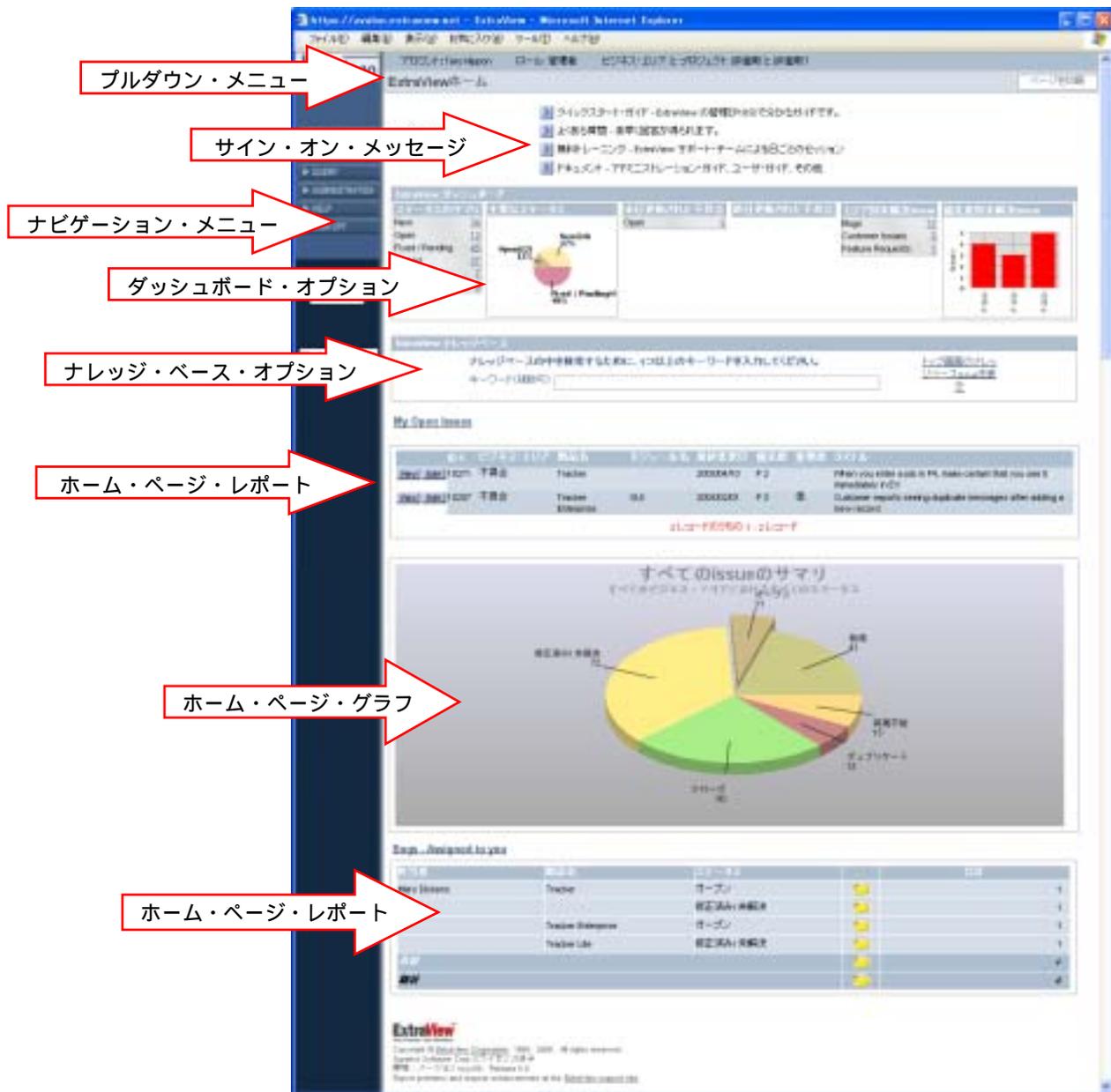
- |     |  |
|-----|--|
| RC3 | フォアグラウンドでセッションの有効期限が切れました。   |
| RC4 | セッションが管理者によって削除されました。  |
| RC5 | セッション中にユーザの IP アドレスが変更されました。これはシステム管理者によって許可されません。通常、ExtraView はセキュリティ目的で、ユーザの IP アドレスが一定であることを確認するチェックを実行します。ただし、ユーザの IP アドレスがなんらかの理由で自動的に変更されるネットワークにユーザが加入している場合は、このチェックを無効にできます。これは、VPN またはプロキシ・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、ユーザのロール、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 社の担当者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・ロールのアクセス・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。

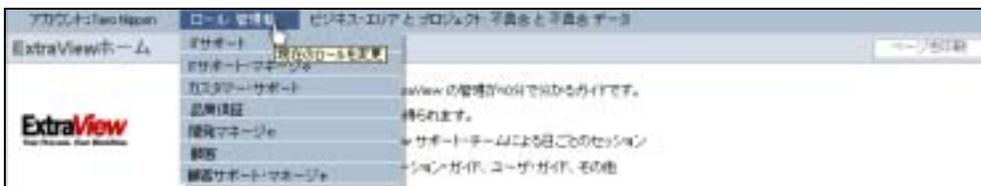
**[SIGN OFF]:** **[SIGN OFF]** ボタンをクリックすると、ログアウトして、ExtraView のサインオン画面に戻ります。

**[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。



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内式になります。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 [アドミニストレーション] のいずれかに設定できます。アクセス許可のないオプションを選択すると、ホーム・ページに誘導されます。
- **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。

- **通知オプション。** 電子メール通知の有効 / 無効の切り替えは、ユーザの主電子メール・アドレス ([個人情報]タブに入力) およびこのタブで定義される代替電子メール・アドレスについて行うことができます。それぞれのアドレスへの通知の送信は、別に制御されます。
- **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。
- **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。
- **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、参加や脱退を行うことができます。関係者リストは、ある顧客のissueが更新されたときにアカウント・マネージャに通知するなど、特定の値がissueに存在する場合にユーザに通知するために使用されます。
- **エスカレーション・ルール** – ユーザは、管理者により参加および脱退が許可されたすべてのエスカレーション・ルールに参加および脱退することができます。エスカレーション・ルールを使用して、ルールに定義された特定の評価基準を超えたときに、自分や他のユーザに自動的に通知が行われます。例えば、ステータスが **オープン** のまま1週間以上が経過した issue をエスカレーションすることができます。



### 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。

### レポート

このオプションがメニュー・バーから利用可能である場合、提供されているレポートをメニューから選択してそれを実行することができます。単にレポート・メニューをプルダウンし、必要なフォルダを開いて実行したいレポートをクリックします。するとレポートが新しいウィンドウに開きます。

メニュー・バーからのエージング・レポートの実行には制限があり、ドリルダウンをさらに行って個別のissueの詳細情報を見ることはできません。その情報が必要な場合は、Query画面からエージング・レポートを実行してください。



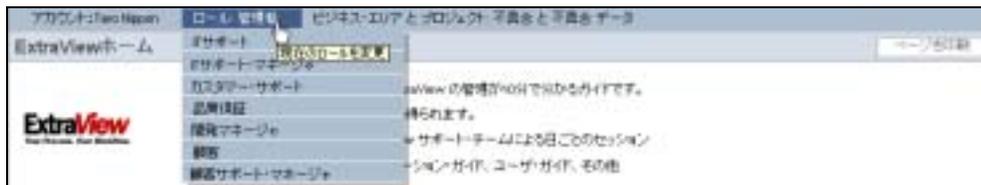
メニュー・バーからレポートを実行する

### ユーザ・ロールを変更する

管理者が複数のユーザ・ロール（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 内で自分のロールを変更できま

す。実行したい操作に固有のロールを採用できます。例えば、ExtraView の設定を変更する間は管理者のロールを採用し、新しいissueを入力する間はエンジニアリングのロールを採用できます。

現在のロールを変更するには、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。

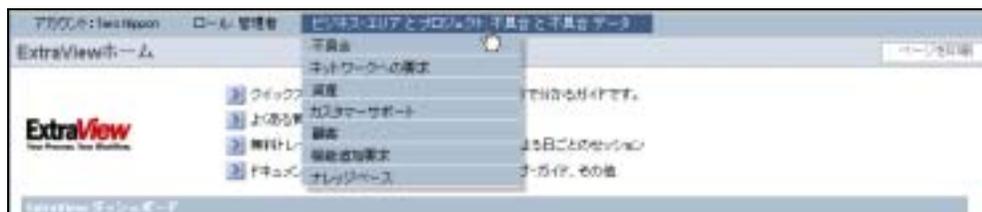


[ExtraView ホーム] 画面

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・ロールに追加します。管理者でない場合は、管理者に複数のユーザ・ロール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、表示されるフォームを使用して検索を実行します。検索フィールドは管理者によって構成されますが、上の例に示すように、ある製品の中で任意の文字数のキーワードを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 issue のリスト
- 自分が所有している issue のリスト
- 自分に関連するすべての issue 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 issue の数
- issue 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。

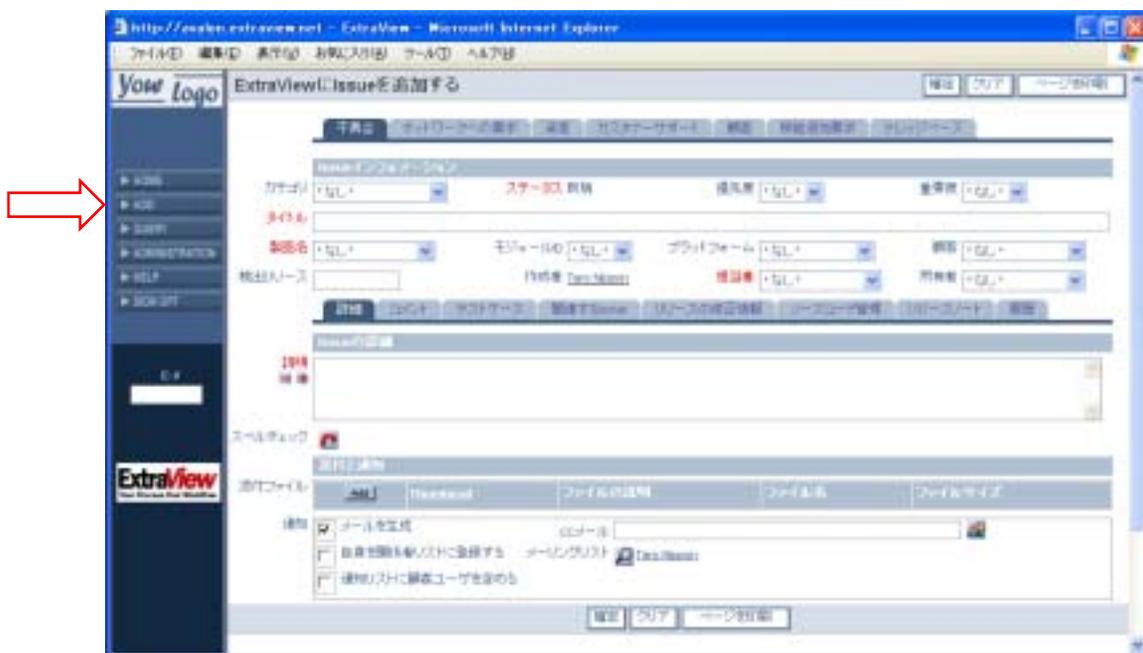
**注:** ホーム・ページに表示したい情報が長い場合は、最初の 20 レコードだけが表示されます。レポート全体を表示するには、レポートのタイトルをクリックします。すると新しいウィンドウにレポートが開き、レポート全体が表示されます。また、この方法で個々の列タイトルをクリックして列レポートをソートすることができます。

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 issue に関するデータを作成して、issue を ExtraView のデータベースに入力できます。これは通常、issue トラッキング・プロセスの入力のメイン・ポイントです。

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



標準的な [Issue 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

- ネットワークへの要求（ネットワー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）
- 機能追加要求
- 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



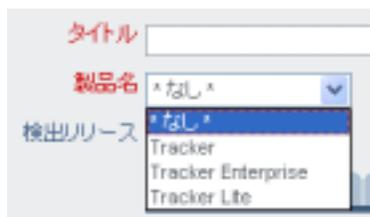
タブ・フィールドの例

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、[追加] または [編集] 画面を表示すると、1 または 2 セットのタブがあります。上のセットにより、ExtraView 内のさまざまなビジネス・エリアを選択できます。不具合ビジネス・エリアには 2 行のタブがあり、これにより、issue 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issue]
- [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。1つの有用な機能として、ブラウザ・ウィンドウ内にウィンドウの高さより長いフォームがある場合にタブで異なる値を選択すると、ExtraView は新しい埋め込みレイアウトを画面の上部に表示されるよう配置し、新しいレイアウトがウィンドウの下に隠れてしまわないようにします。

## 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ず（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。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。

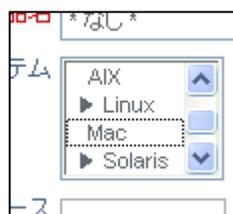
## ポップアップ・リスト・フィールド



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。

管理者が複数値リスト内のすべての選択項目をグループ化するオプションを有効にしている場合があります。これが有効にされていると、選択された値はリストの最初に表示され、その後に選択されていない値が表示されます。リストはユーザが最初に追加または編集の画面を表示する際、そして何らかの理由で画面が更新される際に再度ソートされます。

## 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。

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。

?	2007年10月						×
«	<	今日		>	»		
日	月	火	水	木	金	土	
		1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	31				
10月17日 (水) (今日)							

日フィールドのカレンダー・ポップアップ

?	2007年10月						×
«	<	今日		>	»		
日	月	火	水	木	金	土	
		1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	31				
時間		02	:	52			午後
10月17日 (水) (今日)							

時刻を含む日付フィールドのカレンダー・ポップアップ

## 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

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。入力した情報が多いほど、探しているユーザをより見つけやすくなります。

このフィールドを使って、特定の名前を入力できます。たとえば、他のフィールドに 'sar' と入力すると、'Sara', 'Sara' などが一致します。検索で '\*' をワイルドカードパターンとして使用できます。検索は最大文字と小文字が区別されません。

検索結果

姓

名

ユーザID

並び替え順 姓

検索結果 - 選択したユーザの各フィールド (拡大)

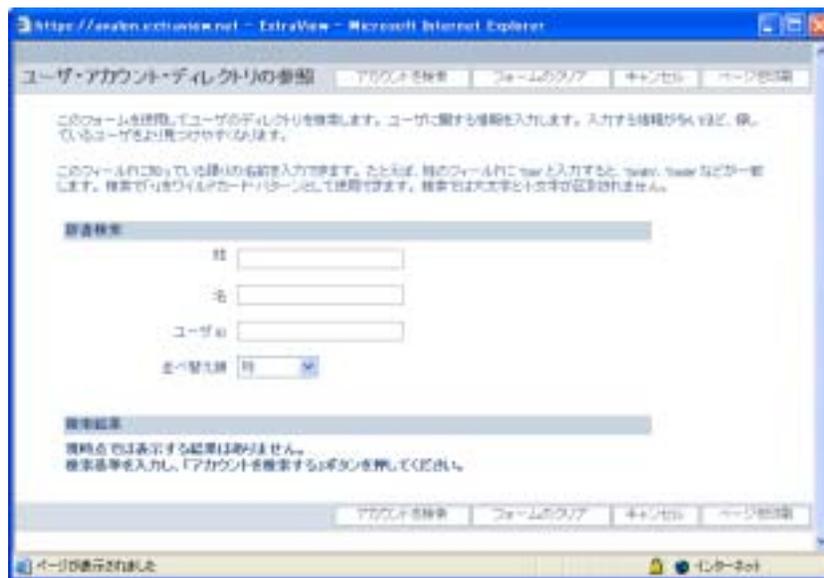
ユーザID	名前	電話	メール	ポケットベル	モバイル
0001	John Customer		john@cc.com		
0002	SCM Daemon				
0003	Mary Dickens		mary@cc.com		
0004	Greg Goldberg		greg@cc.com		
0005	Susan Green		sgreen@cc.com		
0006	George Miller		gmiller@cc.com		
0007	Guest User		guest@cc.com		

アカウントを検索

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。



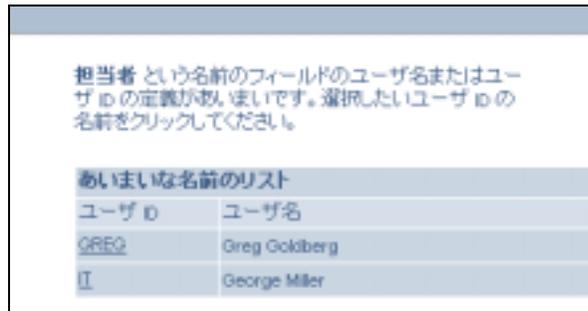
LDAP および Active Directory 検索フォーム

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。

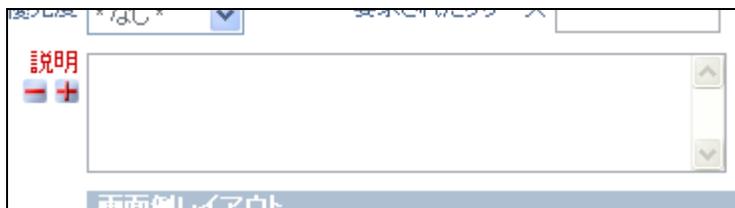
## テキスト・フィールド

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。



テキスト・フィールド

管理者がオプションを設定している場合、テキスト・フィールドの最も下の行に到達したときフィールドが自動的に拡張され、さらにテキストの入力や編集を行う領域が与えられます。テキストは事前設定された最大の高さに到達するまで、引き続き拡張されます。

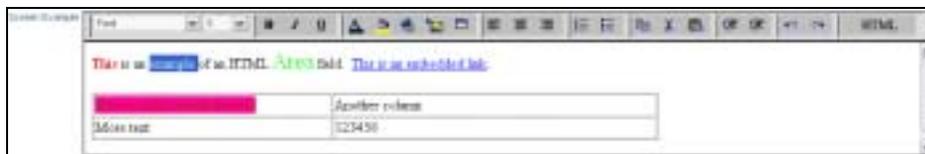
## コメント・フィールド

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

管理者がオプションを設定している場合、テキスト・フィールドの最も下の行に到達したときフィールドが自動的に拡張され、さらにテキストの入力や編集を行う領域が与えられます。テキストは事前設定された最大の高さに到達するまで、引き続き拡張されます。

## HTML フィールド

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



HTML エリア・フィールド

HTML エリア・ユーティリティではブラウザ内で実行されるスクリプトが使用されており、ご使用のブラウザのセキュリティ設定によっては、これらのスクリプトの実行を許可することを知らせる必要がある場合があります。

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

## チェックボックス・フィールド

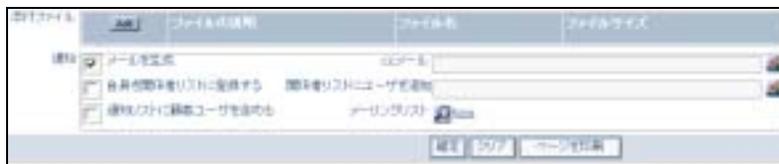
チェックボックス・フィールドは、マウスを 1 回クリックして設定します。設定されている場合、ボックスにチェックマークが表示され、設定されていない場合はボックスは空です。



チェックボックス・フィールドの例

## 電子メール通知

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



[追加] 画面と[編集] 画面の電子メール通知セクション

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

**[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 の関係者リストに参加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

他のリリース・レコードを追加

リピーティング・フィールドと呼ばれるフィールドまたはフィールドのグループがあります。フィールドが繰り返される場合、フィールドのグループの下に [他のリリース・レコードを追加] または [他のバージョンのレコードを追加] 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、画面上にリピーティング・フィールドの新しい入力行が開きます。このフィールドは、通常、issue をサブ issue に分割したり、多数の関連データ項目を issue に追加するために使用されます。

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

## ワークフロー・プロセスおよびステータス・フィールド

このフィールドは、ExtraView のほとんどのインストールで重要で、動作方法に特別なルールが適用される場合があります。例えば、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・ロール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。

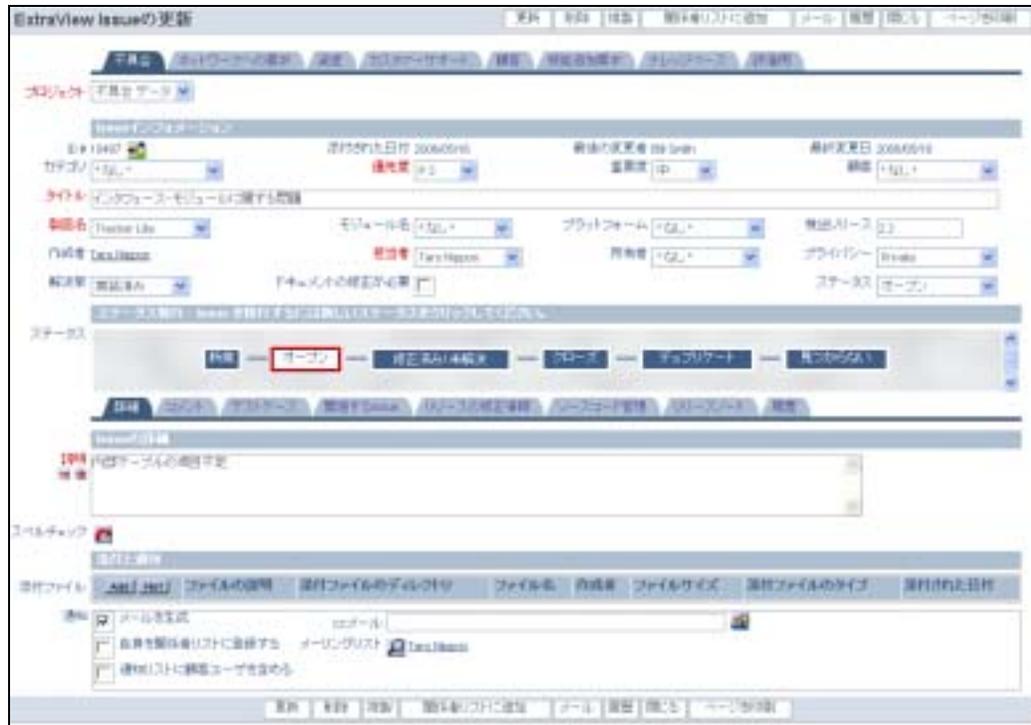
**注:** 太字やその他の方法で強調表示されたフィールド名は、必須フィールドです。また、フィールド間に依存関係がある場合は、子フィールドのメタデータを表示するには、まず親フィールドのピックリストを選択する必要があります。

## 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 [ドリルダウン] ボックス



[Issue の編集] 画面

issueを編集するには

- 変更したい issue の横の **[Edit]** ボタンをクリックします。特定の issue 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 issue 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。

## フィールド権限

これらは、下に示すようにロール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。
- カスタマー・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。
- **[修正リリース]** – 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。品質保証のルールでは、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。自分のル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、そのユーザのルールでステータスの移行はできません。例えば、**管理者**のル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 type="checkbox"/>	<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 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 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 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	見つからない	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
	*なし*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

不具合トラッキング・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"/>						
	オープン	<input type="checkbox"/>						
	修正済み/未解決	<input type="checkbox"/>						
	クローズ	<input type="checkbox"/>						
	デュプリケート	<input type="checkbox"/>						
	見つからない	<input type="checkbox"/>						
	*なし*	<input type="checkbox"/>						

不具合トラッキング・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。

		移行元ステータス						
		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"/>				
	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"/>				
	なし	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					

不具合トラッキング・エリアの顧客・サポート・ワークフロー

顧客・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。顧客・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、顧客・サポートのロールでは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。

		移行元ステータス						
		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 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"/>	

不具合トラッキング・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、「再現不能」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「再現不能」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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	+なし+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不具合トラッキング・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"/>						
	オープン	<input type="checkbox"/>						
	修正済み/未解決	<input type="checkbox"/>						
	クローズ	<input type="checkbox"/>						
	デュプリケート	<input type="checkbox"/>						
	見つからない	<input type="checkbox"/>						
	+なし+	<input type="checkbox"/>						

不具合トラッキング・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、不具合トラッキング・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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input 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 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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
	+なし+	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

不具合トラッキング・エリアの品質保証ワークフロー

品質保証のロールは、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「再現不能」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。品質保証のロールは、issueをクローズできる唯一のロールです。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。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、[他のリリース・レコードを追加] ボタンを押して、フォームに別の入力行を追加することができます。

管理者が [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。

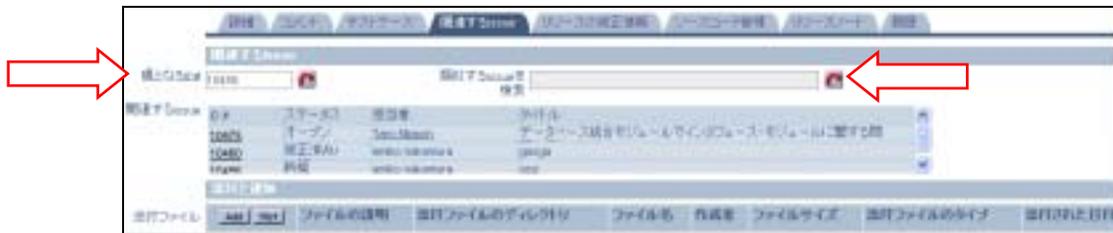
- 追加画面の選択リストに無効な値が表示されません。
- 値が無効になるときに既存のレコードが変更されません。
- 無効な値でレコードを編集する場合、選択リストには有効な値とレコードにすでに設定された無効な値が表示されます。
- ユーザは無効な値をそのままにして、レコードの複製された行を更新することができ、この場合、無効な値のフィールド内では何も変更さ

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 のユーザか、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。デフォルトのネットワークへの要求は、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關係す

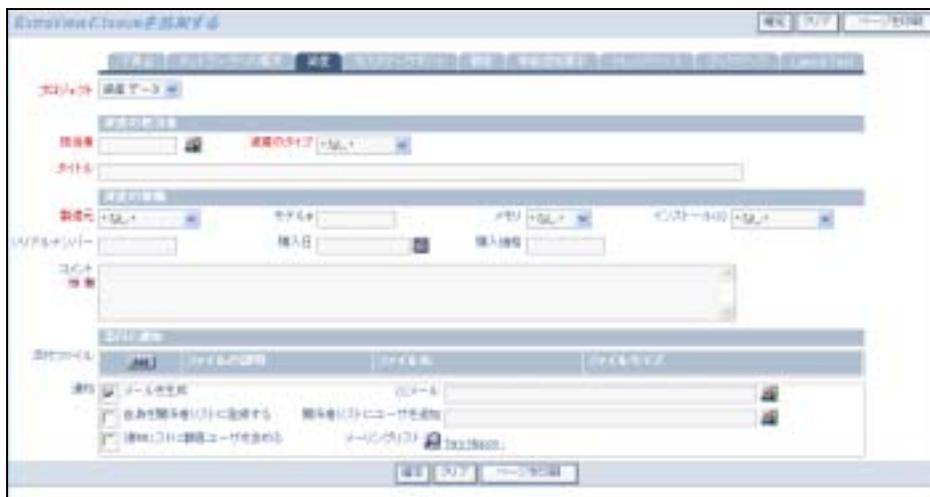
る issue、そして通信、ネットワーク、その他の issue を処理するために設定されています。

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、ネットワークへの要求エリア内で作成された issue に対して利用可能となり、新しいネットワークへの要求 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、プロジェクト、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

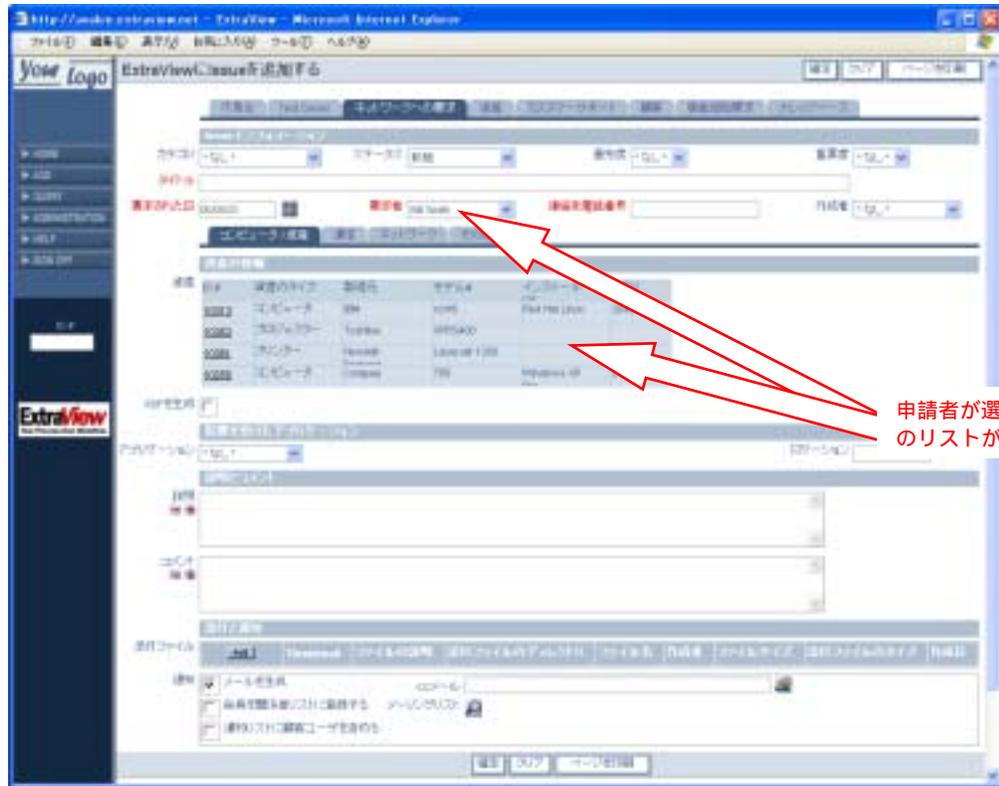
## ネットワークへの要求 issue の管理

ネットワークへの要求 issue は、[issueの追加] 画面の一番上にある、ネットワークへの要求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。

ExtraView の設定の特徴がネットワークへの要求エリアにあり、これは作成されているネットワークへの要求 issue に従って追加のissueがどのように作成されるかを示します。この場合、**新しい社員**がタブ・フィールドから選択され、社員の詳細が入力されると、新入社員用のコンピュータを入手するissue、備品を入手するissue、電話を入手するissueからなる 3 つのネットワークへの要求 issueが追加で作成されます。これらのissueはチーム内の人に自動的に割り当てられ、すべてのissueが自動的に相互に関連付けられます。したがって、新しい社員を設定するissueの作成者は、各タスクの進捗を見ることが可能になります。

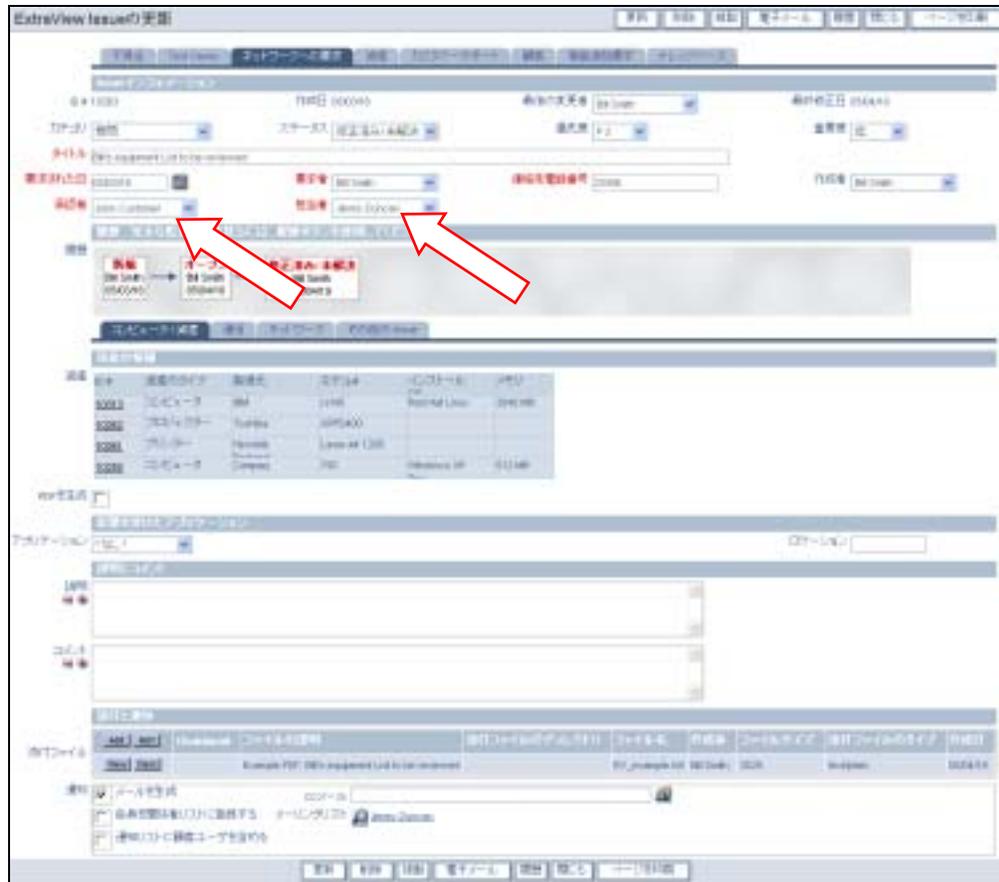


申請者が選択されると、装置のリストが表示されます

#### 新規ネットワークへの要求 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つの基本ルールが、ネットワークへの要求 issue のワークフローに関係します。それらは、IT サポート ルールおよび IT サポート・マネージャ ルールです。

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。

	移行元ステータス						
	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		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規	<input type="checkbox"/>	<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 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"/>	<input type="checkbox"/>
クローズ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
デュプリケート	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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"/>	<input type="checkbox"/>
なし	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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。

	移行元ステータス						
	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		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規	<input type="checkbox"/>	<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 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 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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>
なし	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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。

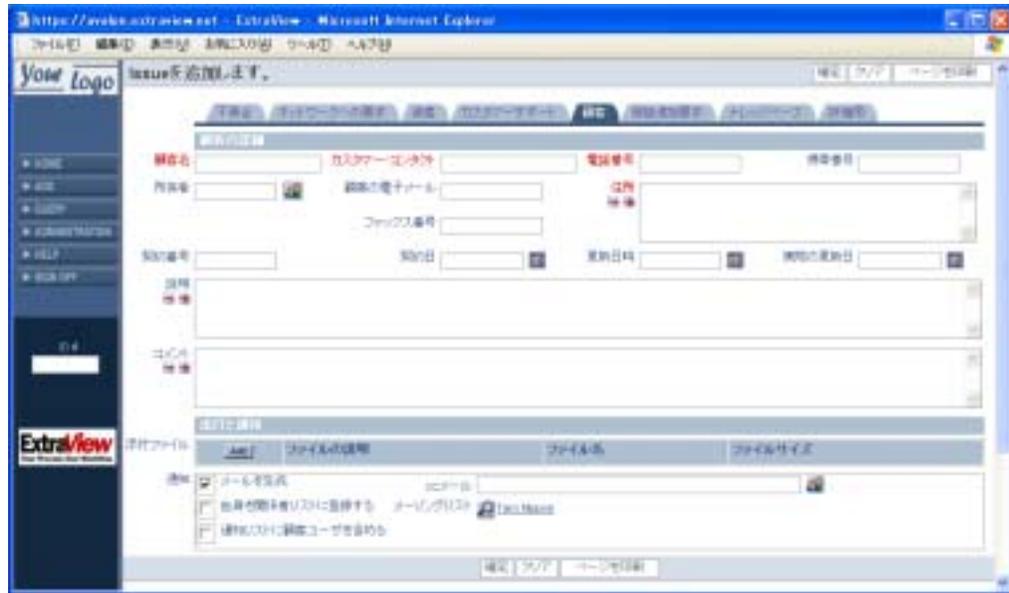
提供されているデフォルト・プロセスは多くの企業で機能すると思われますが、管理者がその企業に合わせて変更を行うことも容易です。

### 顧客とカスタマー・サポート issue

issue が顧客に対して入力可能となる前に、その顧客が存在しなくてはならないという点で、**顧客**は**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

顧客: +なし\*

Issueの記録

原本: プール\* 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: 見直し時間: 実施時間:

タイトル:

添付ファイル

	Add	Download	ファイルの説明	ファイル名	ファイルサイズ
通知	<input checked="" type="checkbox"/>		メールを生成	cc:プール	
	<input type="checkbox"/>		自身で関連するリストに登録する	メールのリスト	Taro Nippon
	<input type="checkbox"/>		通知リストに顧客ユーザを合め		

新しいカスタマー issue の入力

Issueを追加します。

プロジェクト: カスタマーサポート データ\*

顧客: Liberty\* カスタマーコンタクト: Can-Jones\* 電話番号: 020222-0202 住所: 1108 1108 Plaza New York, NY 12121

顧客の電子メール: cjohns@liberty.com 携帯番号: 0472434-3434

Issueの記録

原本: フォックス\* 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: 見直し時間: 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
- 原本 – 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、ここにカスタマー 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



カスタマー・サポート・エリアの顧客ワークフロー

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

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

新規 issue 入力時の顧客向け入力レイアウト

### カスタマー・サポート・ロール

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

		移行元ステータス						
		新規	オープン	修正済み/未解決	クローズ	デубли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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	オープン	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input 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 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"/>					
	デублиケート	<input type="checkbox"/>	<input checked="" 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 checked="" 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"/>					

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。

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

顧客サポート・マネージャ・ロールのステータス変更ルール

## 機能追加要求プロセス

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めることもできます。画像はサーバから取り込む必要があるため、画像の配置や読み取りを行うには、サーバのファイル・システムへのアクセス権限を持っていないといけないことに注意してください。



機能追加要求エリア

## 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、不具合やカスタマー・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、カスタマー・サポート issue や不具合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. あるユーザがカスタマー・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。



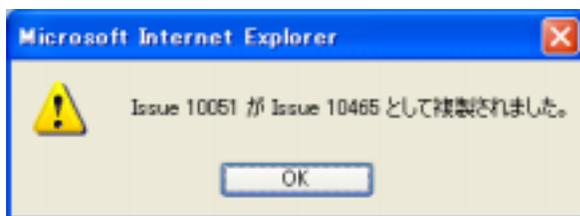


[issue の編集] 画面

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 issue の編集画面を使用できるようになります。
- 複製された issue は、issue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。

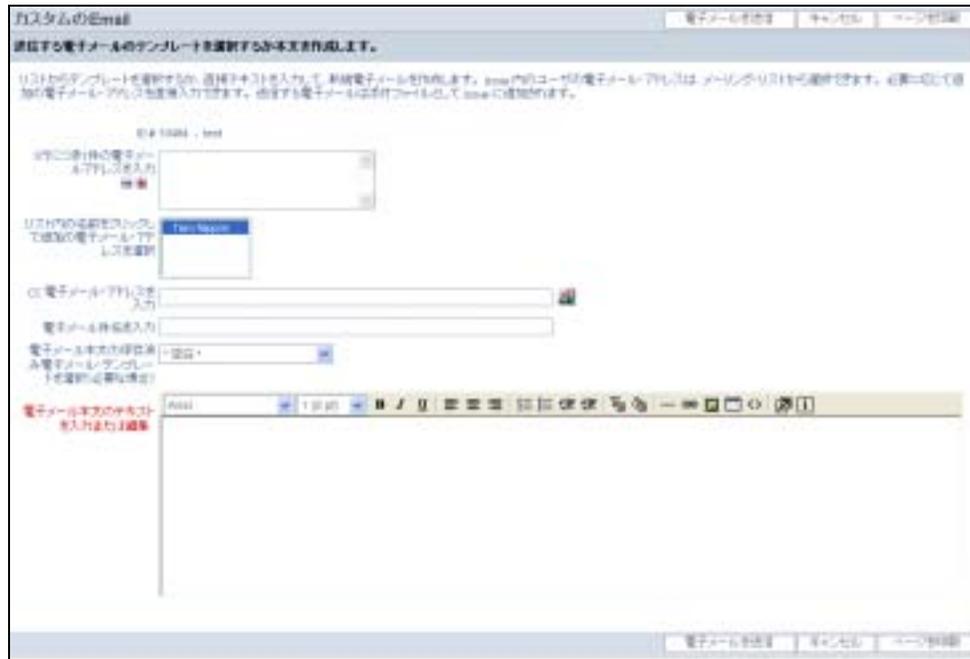


[複製した issue の編集] 画面

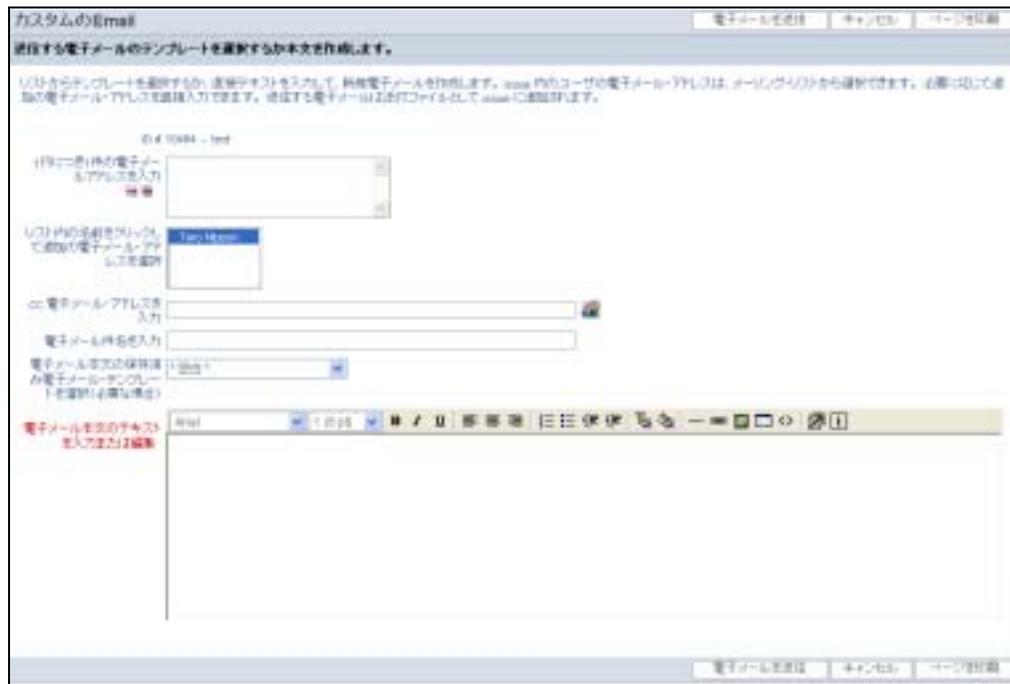
注: 特定のissueを複製するユーザは、新たに複製されたissueの作成者となります (一方で、最初のissueの作成者は別の人である場合がよくあります)。さらに、複製されたissueが作成された日付/時間が新しいissueの現在の日付/時間になります。

## 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、**[電子メール用テンプレートを選択]** というタイトルのリスト内で選択できる事前に準備された電子メールです。テンプレートを選択すると、そのテンプレートの本文がテンプレートのテキスト・ボックスに表示されます。テンプレートには、`$$ID$$` や `$$DESCRIPTION$$` などのトークンが定義されている場合がよくあります。これらのトークンは、電子メールが送信されるときに、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す。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					
ID #	タイトル				
10487	インタフェース-モジュールに関する問題				
実行された日付	作成されてからの経過日時	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数	
20060516	0	20060516	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 Life		
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	F 3	中		
報告ソース	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	確認済み	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				
実行された日付	作成されてからの経過日時	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数	
20060516	0	20060516	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 Life		
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	確認済み/確認済	F 3	中		
報告ソース	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	確認済み	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				
実行された日付	作成されてからの経過日時	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数	
20060516	0	20060516	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 Life		
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	F 3	中		
報告ソース	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。				
実行された日付	作成されてからの経過日時	最終変更日	そのステータスの日数	オープンの日数	
20060516	0	20060516	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 Life		
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	F 3	中		
報告ソース	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					

詳細な履歴表示

ID # 10487 の変更の履歴	
ID # (ID)	10487
最後の更新者	Bob Smith
最終更新日 (TIMESTAMP)	20060516
ステータス (STATUS)	オープン
ID # (ID)	10487
最後の更新者	Tara Hagan
最終更新日 (TIMESTAMP)	20060516
ステータス (STATUS)	修正済みの待機中
解決済	確認済み
ID # (ID)	10487
最後の更新者	Tara Hagan
最終更新日 (TIMESTAMP)	20060516
ステータス (STATUS)	オープン
ID # (ID)	10487
最後の更新者	Tara Hagan
最終更新日 (TIMESTAMP)	20060516
システム生成	N
タイトル	インタビュー・モジュールに関する問題
データベースの修正が必要	No
ID # (ID)	10487
最後の更新者	Tara Hagan
最終更新日 (TIMESTAMP)	20060516
カテゴリ	ソフトウェア
ステータス (STATUS)	閉鎖
ステータス (STATUS) 更新日時	20060516
タイトル	データベース結合モジュールでインタビュー・モジュールに関する問題を報告します。
タグ	詳細
プライバシー	Private
作成者 (ORIGINATOR)	Tara Hagan
優先度	F3
担当者	Tara Hagan
解決日/ステータス	20060516
発行された日時 (DATE_CREATED)	20060516
製品名	Truener Life
説明	インタビュー・モジュールの問題です
重要度	中

変更のみの履歴表示

## 添付ファイル

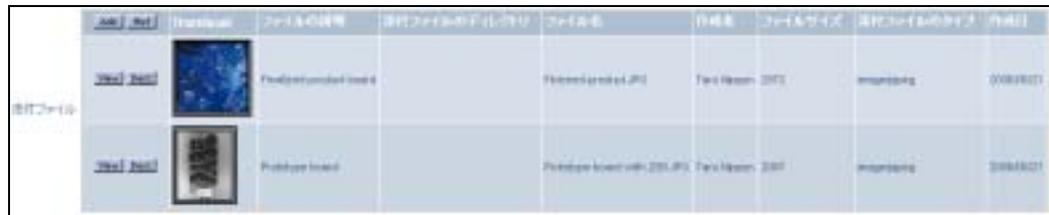
ExtraView では、無制限の数の添付ファイルを ExtraView のissueに追加できます。添付ファイルには、特定のエラー・メッセージを表示するスクリーン・ショットから特定のソフトウェア機能の仕様を説明する文書まで何でも含めることができます。ExtraView では、任意の種類のファイルをいくつでも、任意のissueに添付できます。ExtraView サーバで使用されるデータベースによって、各添付ファイルは、最大 2 GB (Microsoft SQL サーバ) または 4 GB (Oracle) までとなります。

## 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、**[確定]** ボタンをクリックします。
- これで、ファイルが特定の問題に添付されます。どの問題にも無制限の数の添付ファイルを追加できます。

## 添付ファイルの表示

[issue 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。



添付ファイルのサムネイル	添付ファイルのファイル名	添付ファイルのファイルタイプ	添付ファイルのファイルサイズ	添付ファイルのアップロード日時
	Thumbnail (1).jpg	Thumbnail (1).jpg	Thumbnail (1).jpg	2017/08/01
	Thumbnail (2).jpg	Thumbnail (2).jpg	Thumbnail (2).jpg	2017/08/01

[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

添付ファイル名	実行タイプ	ファイルサイズ	ファイルの追加	作成者	実行された日時	最終更新者	最終更新日
issue#10489-10489.pdf	挿入	2002228	問題のためのインクウェブレポート	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J
issue#10489-10489.pdf	更新	2002228	問題のためのインクウェブレポート	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J
E_FTU_Cameron-20081118.doc	挿入	12236368	問題の修正のための仕様	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J
E_FTU_Cameron-20081118.doc	更新	12236368	問題の修正のための仕様	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J
issue#10489-10489.pdf	更新	2002228	問題のためのインクウェブレポート(更新)	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J
issue.jpg	挿入	90895	問題の画像	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J
issue.jpg	更新	90895	問題の画像	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J
issue.jpg	更新	90895	問題の画像	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J
issue.jpg	削除	90895	問題の画像	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J	Taro Nazon	2008-05-18 18:22:27 J

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。



- 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。

双方向レベル    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。他のタイプは双方向レベル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。

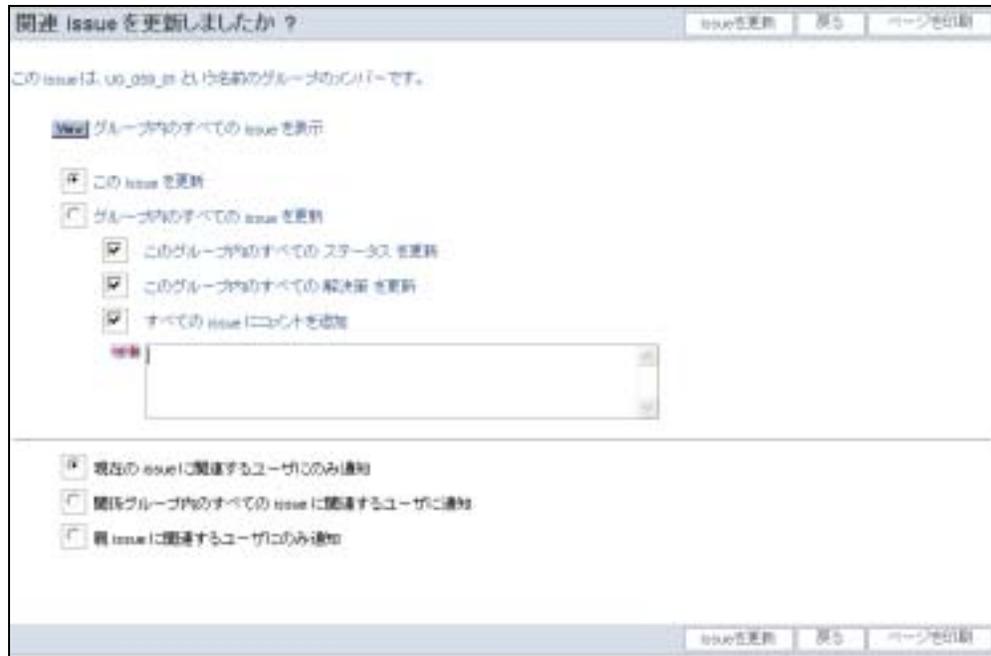
- **[更新]** ボタンをクリックすると、グループが作成されます。

#### 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] 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

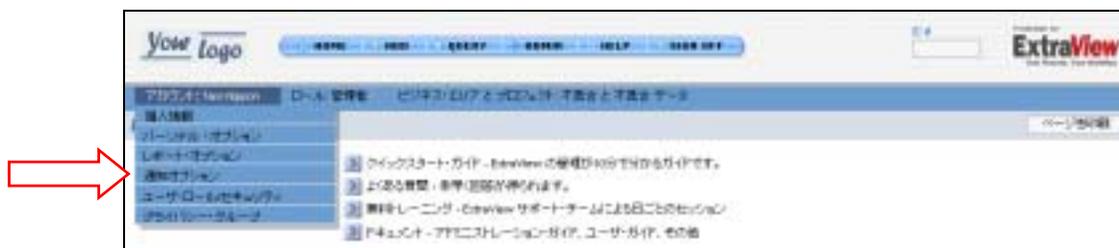
ExtraView は、多数の強力な電子メール通知機能を提供します。通常のデフォルト設定で、ExtraView は次のユーザに電子メールを送信します。

- 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、ユーザのロール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。

### 通知の有効と無効を切り替える

この機能により、ユーザの個人用アカウントに対して電子メール通知の有効と無効を切り替えることができます。



メニュー・バー

- 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] 画面

- [電子メール通知を受け取る] の値を「いいえ」に設定します。(ExtraViewから電子メール通知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。

## 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。

次のような画面が表示されます。



[ユーザの詳細を変更] 画面

- [自身による更新の通知を受け取る] 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 [18489]: オープン - After rebooting the processor, the screen will
日時: 2006年7月5日 18:52

ID #: 10489
作成日: 2006/07/04
最終修正日: [+1]2006/07/05

カテゴリ:
作成者: Taro Nisason
最後の更新者: [+1]Taro Nisason

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:
制作者: [+6]Chris Robinson
ステータス: オープン

オペレーティングシステム:
両操作性:
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 Nisason

```

### 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 [18489]: オープン - After rebooting the processor, the screen will
日時: 2006年7月5日 18:52

ID #: 10489

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: [+1]2006/07/05

製品名: Tracker
モジュールID:
ステータス: オープン

制作者: Taro Nisason
担当者: [+6]Bill Smith

解決策:

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

cc: Mary Brown; Bill Smith; Taro Nisason

```

### プレーン・テキスト (要約)

## 代替電子メール・アドレス

ExtraView が主電子メール・アドレスの代わりに、または主電子メール・アドレスに加えて別の電子メール・アドレスに通知するようにすると便利な場合が多いでしょう。主電子メール・アドレスは、[個人情報]タブで保守されま

す。携帯電話などの代替電子メール・アドレスを設定するには、画面の[通知オプション]タブを使用します。次の図のように、代替電子メール・アドレスを設定し、必要に応じてその有効/無効の切り替えを行うことができます。



[ユーザーの詳細を変更]画面

## 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を追加または更新するたびに 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要度の高いすべての 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。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。

カスタマー・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。

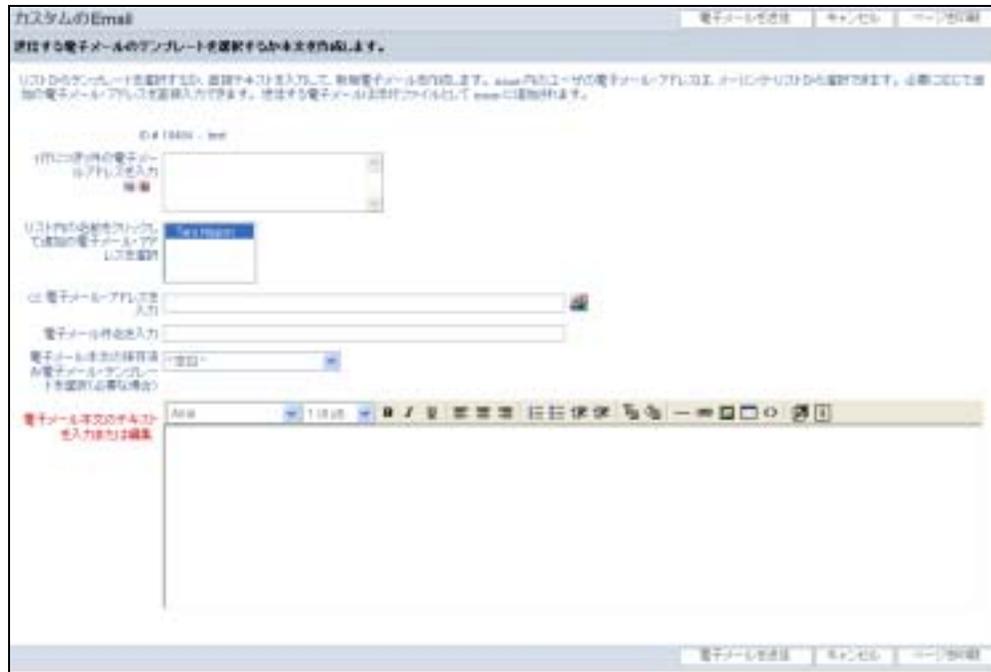
### カスタム電子メールを作成するには

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。

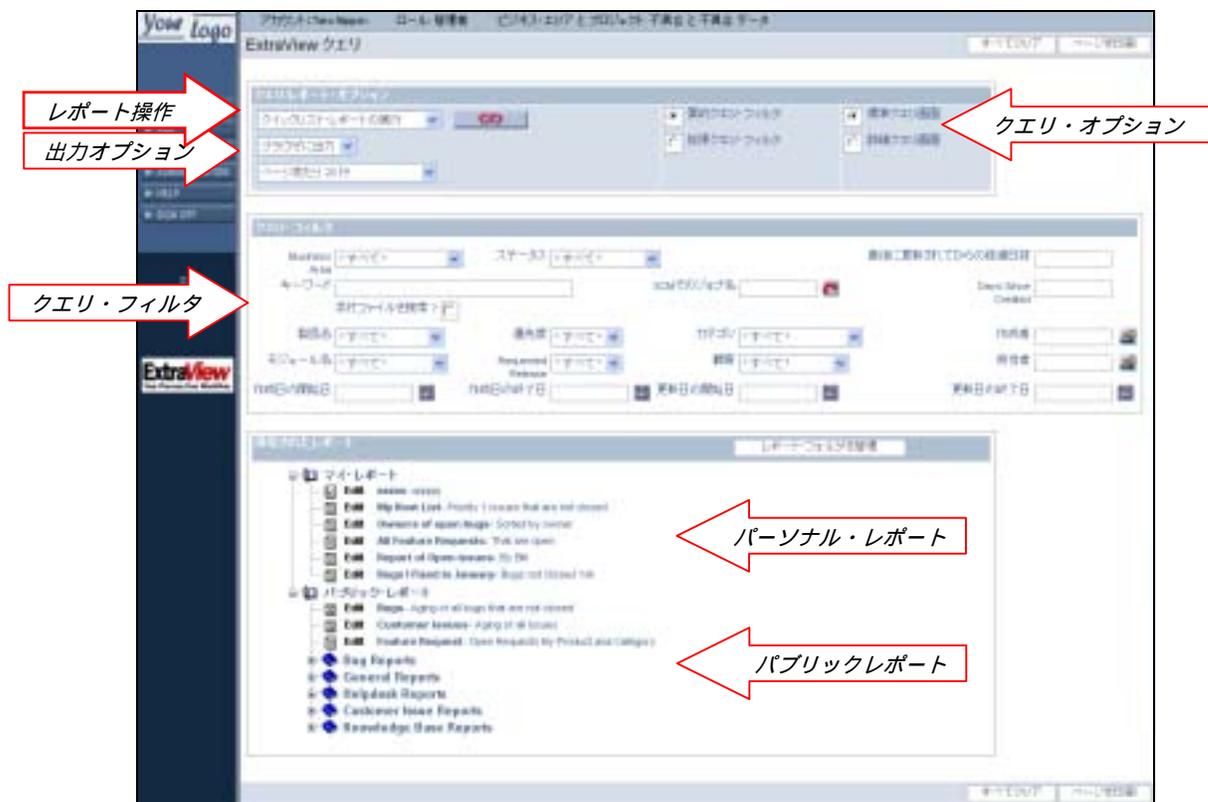
**注：**HTMLエディタは、Internet Explorer のブラウザでのみ機能し、Mozilla Firefox や Netscape Navigator などのブラウザでは機能しません。HTML ベースのメールの作成や送信を行うことはできますが、すべての HTML タグが画面上に表示されません。

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

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

## クエリおよびレポート

ExtraView のクエリおよびレポート・オプションは、個々のプロジェクトや 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 [Search/Report] 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ミットされた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。

Issue ID	Status	Assignee	Subject	Created	Updated	Open Date
10408	不具合		承認される前にデータベースに追加された列名も検索できる			11
P.2			オープン	Trader		10
10408	不具合		実際のリリースにリンクが壊れている			2
P.3			オープン	Trader		2
10407	不具合		インタフェース・モジュールに関する問題			2
P.3			オープン	Trader Lib		2
10403	不具合		顧客が連絡先にサインインした時にエラーメッセージが発生する			71
P.3			オープン	Trader		71
10402	不具合		UIオブジェクトに関する問題			18
P.1			オープン	Trader		18
10402	不具合		新しい機能を実装した際にユーザがCaseを削除したとき、プログラムがクラッシュする			78
P.2			オープン	Trader	データベース	78
10402	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			68
P.3			オープン	Trader Lib	UI	68
10404	不具合		データベーステーブルの更新が正常に実行されていない			67
P.3	Bank of America		オープン	Trader	データベース	67

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

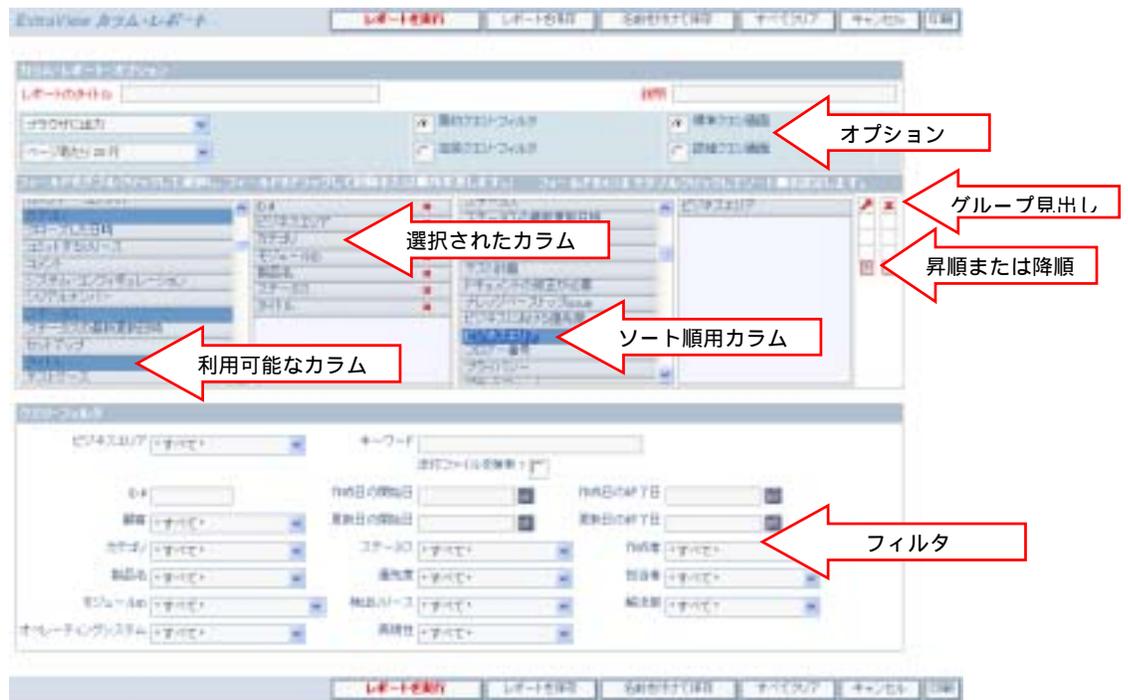
詳細レポートは、クイック・レポートよりも詳細な内容を示すレポートで、管理者によって設定されます。通常、このレポートにより、issue内のほとんどのフィールドにアクセスして表示できます。**[詳細レポートの実行]** を選択して **[Go]** ボタンを押すと、クエリ・フィルタ・セクションの画面で選択したフィルタを使用してレポートが作成されます。クイックリスト・レポートと同じように、詳細レポートは通常、アクセス権がある場合、クリックして編集モードに入り、issueを編集する機能を提供します。issueの履歴にアクセスしたり、issueを削除したりする他のボタンがある場合もあります。

Edit		ID #	Title		Business Area
		10216	I found a bug in the database table definition named XYZ 不具合		
Date of Last Status Change	Date Created	Last Modified	Days in Status	Days Open	
2005/01/25 5:44:07 午前	2005/01/25 5:44:07 午前	2007/03/05 1:29:28 午後	996	996	
Originator	Last Changed By	Assigned To	Product	Module	
Bill Smith	Bill Smith	Bill Smith	Tracker	Database	
Category	Status	Priority	Severity	Platform	
ソフトウェア	新規	P 3	低	Solaris	
Release Found	Needs Doc Change	Resolution	Privacy		
	Yes		Private		
History					
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: fit-content;"> <p><b>新規</b> Bill Smith Jan 25, 2005 5:44:07 AM</p> </div>					
Description					
There is no FK constraint for the column named ABC					
Reproducible	Occurrence	Operating System	Test Case		
No					
Requested Release	Committed Release	Notes			
v2					
v3					
Attachments					
Thumbnail	File Description	File Name	File Size	Created By	User
	Picture of Bear	bear.jpg	180532	Bill Smith	Bill Smith
				2005-01-24 12:44:16.0	2005-01-24 12:44:16.0
Related Issue Display					
There are no related items					

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・レポートまたはパブリック・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。出力先はレポートと一緒に保存されず、実行の都度ユーザがレポート出力先を決定できるように柔軟性を持たせていることに注意してください。
- 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。
- 100 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 ([プライベート・レポート - 現在のユーザにのみ表示] オプション)、パブリックな使用 ([パブリック・レポート - すべてのユーザに表示] 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

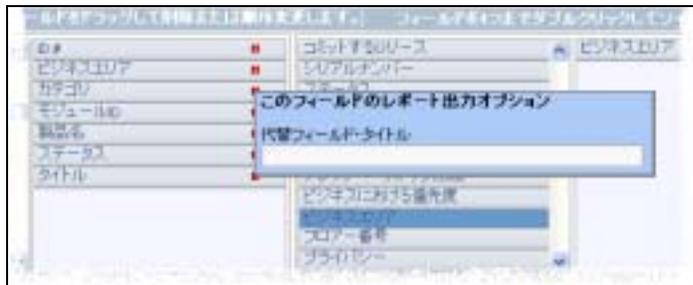
- 各フィールド名をダブルクリックして、レポートで必要な列を選択します。このフィールドは右側のボックスに移動します。レポート上に

表示されているフィールドの順序を変えたい場合は、右側のボックスにあるフィールドをクリックして新しい位置にドラッグします。フィールドをレポートから削除するには、それをボックスの外にドラッグします。

- 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。列を選択すると、最初にデフォルトで昇順が選択されます。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。

### 選択された列のオプション

列がレポートの表示対象として選択されると、フィールドの右側に小さいボタンが表示されます。これにより、フィールドのタイプに従って、オプションまたは属性を設定できます。属性を参照または変更するには、マウス・カーソルをボタンの上に置き、マウスの右ボタンを押します。するとウィンドウがポップアップし、利用可能な属性にアクセスすることができます。



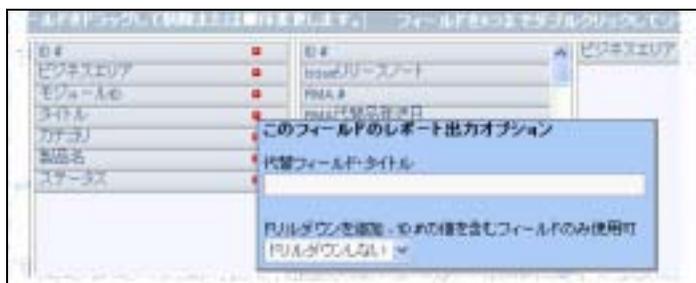
[カテゴリ]列のオプションを選択する

上記の例では、[カテゴリ]フィールドを右クリックしたことにより、ユーザはこのレポート出力に表示されるフィールドの代替タイトルを入力できます。



計算式が使用可能なフィールドでオプションを選択する

選択したフィールドで計算式が使用可能であれば、ポップアップ・ウィンドウにより計算式を入力する場所が提供されます。計算式についてはアドミニストレーション・ガイドでより詳しく説明されていますが、その名前が示すとおり、次のいくつかの方法のうちどれかで使用することができます。



テキスト・フィールドのドリルダウン・オプション

issue ID フィールドなどのテキスト・フィールドにはもう1つのオプションがあり、これによってissueへのドリルダウンのためのリンクを、レポート出力時にフィールドに配置することができます。[表示] 機能を使用した **詳細レポート** へのドリルダウン、または [編集] 機能を使用した **編集** 画面へのドリルダウンを行うことができます。

**注:** Issue ID または関連するissue番号をもつフィールドなど、issue 番号が含まれるフィールドにのみドリルダウンを配置してください。有効な ID がない場合、ドリルダウンを使用するとエラーが発生する可能性があります。

フィールド表示タイプ	式の結果
数字、通貨、小数	<p>結果は数値になります。例えば、複数のフィールドを加算または乗算することができます。金額に8%の税を加算した総額を示すフィールドを計算するには、次のような式を使用します。</p> <p><code>\$\$AMOUNT\$\$ * 1.08</code></p>
日、日付	<p>結果は別の日付になります。例えば、ある日付の1週間後として期限日を計算したい場合、次のような式を使用します。</p> <p><code>\$\$DUE_DATE\$\$ + 7</code></p>
テキスト	<p>これを使用して、別々のテキスト値を結合します。例えば、MYNAMEというフィールドとMYIDというフィールドからフルネームを生成するには、次のような式を使用します。</p> <p><code>\$\$MYNAME\$\$    ' '    \$\$MYID\$\$</code></p> <p>テキスト文字列の結合に    が使用されていることに注意してください。これは基盤のデータベースにおいて 2 つのテキスト文字列の結合に、より一般的な + ではなくこの規則が使用されているためです。また、テキスト・リテラルの前後に単一引用符を使用することに注意してください。これは標準のSQL データベースの規則です。二重引用符は機能せず、それらを使用するとエラーが出力されます。</p>

### 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。

## グループ見出し

ソート順として選択したフィールドの横にある、一番右のボックスをクリックすると、フィールドは、出力表示でグループ見出しになるよう昇格します。次の図では、ビジネス・エリア・フィールドと担当者フィールドにチェックが付けられ、グループ見出しに昇格した状態を示しています。

選択可能な4つのソート順フィールドはすべて、昇格してカラム・レポートのグループ見出しとなることができます。

ID	Status	Type	Category	Description
1001	不具合	ソフトウェア	Database	Tracker Lite 修正済み
1002	不具合	ソフトウェア	Database	Tracker Lite 修正済み
1003	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1004	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1005	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1006	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1007	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1008	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1009	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1010	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1011	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1012	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1013	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1014	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1015	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1016	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1017	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1018	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1019	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1020	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1021	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1022	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1023	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1024	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1025	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1026	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1027	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1028	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1029	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み
1030	不具合	ソフトウェア	Tracker Lite	修正済み

グループ見出しを持つカラム・レポートの例

## 階層によるレポート作成

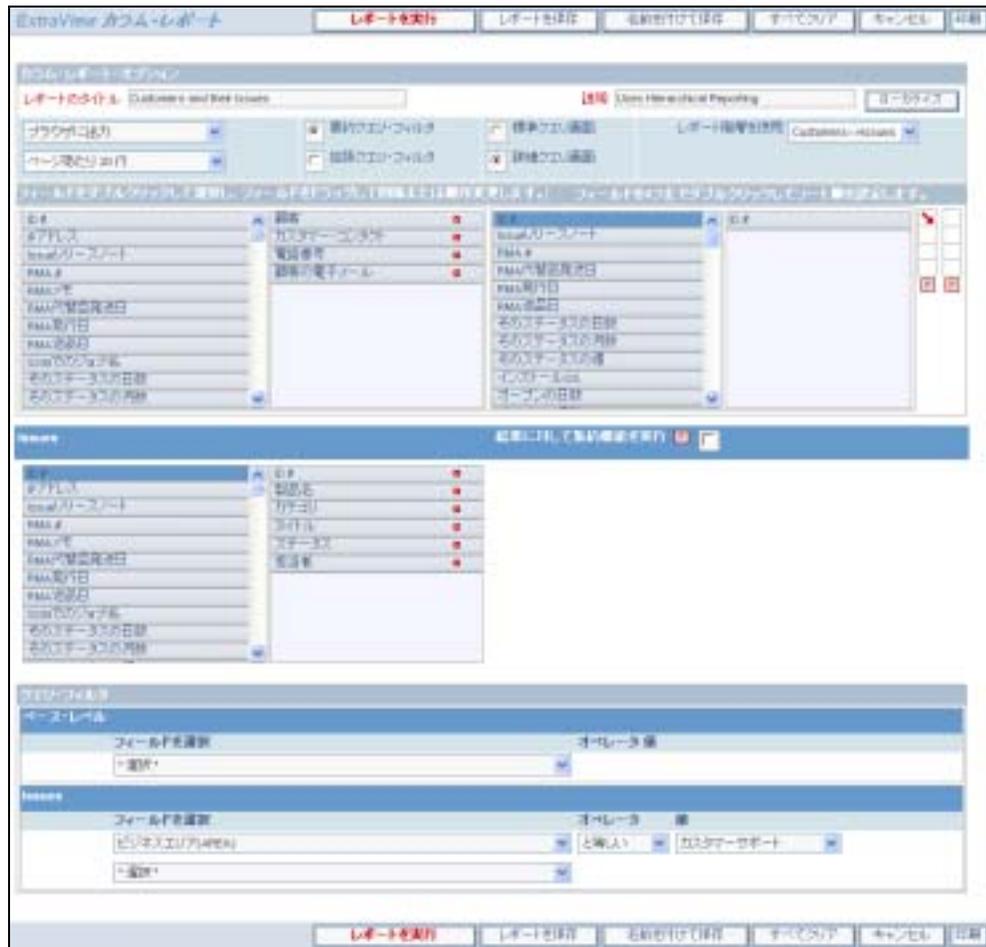
管理者がレポート用に階層を定義している場合があります。階層により、レポート出力用に 1 つの親レベルと 9 つまでの子レベルの記録を選択することができます。異なる階層レベルごとにカラム・レポート上に異なるフィールドを表示するようにすることができ、階層レベルごとに異なるフィルタを適用することができます。さらに、階層内のレベルごとに issue の件数

を集計できる関数が提供されています。

注: レポート階層を使用するレポートを作成するには、[詳細クエリ画面]モードで作業する必要があります。

階層レポートの一例として、すべてのissueの顧客単位のリストを表示するにあたって、顧客ごとに顧客ビジネス・エリアからの詳細情報を示し、issueごとにカスタマーサポート・ビジネス・エリアからの詳細情報を示したいとします。

以下の画面は、その設定方法の例を示しています。



階層レポートを作成する

最初に、**詳細クエリモード** になっていることを確認します。次に、カラム・レポート設計画面の右上隅にある、利用可能な階層リストから階層を選択します。これを行うと画面が更新され、階層のレベルごとにフィールド選択リストおよび階層の各レベルで使用されるフィルタ・セットが表示されます。

レポート出力には階層の全レベルで選択されている全フィールドが、すべて

の選択リストに示されている順序で表示されます。ソート順序は、階層の最上位のレベルでのみ設定可能であることに注意します。

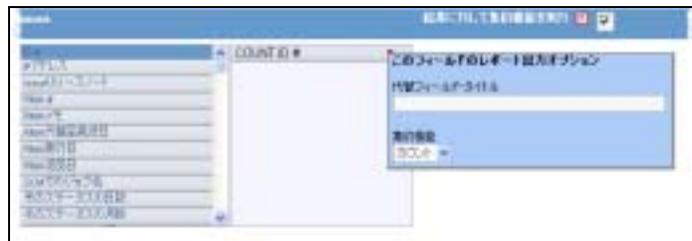
階層の各レベルに対して、そのレベルに必要な任意のフィルタを適用できます。

これらの手順に従うと、次のスクリーンショットと同様のレポートが表示されます。

Case-Code	Name	ID	Email	Status	Product	Issue	Action		
Case-Code	Wilson	020202-0202	wilson@www.com	1000	Tracker	Packaging	Requirement reported to test the output of the analyzer when in standby mode	Fixed	See Issue
Case-Code	Wilson	020202-0202	wilson@www.com	1000	Tracker	Software	Customer called looking for a new copy of documentation	Fixed	See Comment
Case	Fred Chalm	1443250-4566	fc@www.com	1000	Tracker	Software	Process needed reported before the screen would show the correct result	Fixed	See Comment
Case	Fred Chalm	1443250-4566	fc@www.com	1000	Tracker	Packaging	kg	Fixed	See Issue
Case	Fred Chalm	1443250-4566	fc@www.com	1000	Tracker	Software	The counter report resulting before the system would report	Fixed	See Comment
Case	Fred Chalm	1443250-4566	fc@www.com	1000	Tracker	Documentation	Customer reports an issue with installation	Fixed	See Comment
Case	Fred Chalm	1443250-4566	fc@www.com	1000	Tracker	Software	Test customer issue	Fixed	See Issue
Case	George Jones	020202-0202	gj@www.com	1000	Tracker	Software	verify	Fixed	See Issue
Case	Scott	020202-0202	sj@www.com	1000	Tracker	Software	We have an KTT issue here	Fixed	See Comment
Case	Chris Black	020202-0202	cb@www.com	1000	Tracker	Software	The issue described a problem with the widget when a customer tries to install it incorrectly	Fixed	See Comment
Case	Chris Black	020202-0202	cb@www.com	1000	Tracker	Packaging	Problem with packaging	Fixed	See Comment
Case	Olivia Peterson	020202-0202	op@chrysler.com	1000	Tracker	Documentation	This is an issue reported by Chrysler	Fixed	See Comment
Case	Olivia Peterson	020202-0202	op@chrysler.com	1000	Tracker	Documentation	When an issue is entered here, we should see it on a report	Fixed	See Issue
Case	Olivia Peterson	020202-0202	op@chrysler.com	1000	Tracker	Documentation	This is another issue entered on behalf of Chrysler, and this one has a longer title than the last one to see what happens when we need to scroll	Fixed	See Issue
Case	Olivia Peterson	020202-0202	op@chrysler.com	1000	Tracker	Software	verify	Fixed	See Issue
Case	Olivia Peterson	020202-0202	op@chrysler.com	1000	Tracker	Software	verify	Fixed	See Issue
Case	Olivia Peterson	020202-0202	op@chrysler.com	1000	Tracker	Documentation	kg	Fixed	See Comment

階層レポートの出力例

レポート・エディタでは、階層レポート内の子レベルに対して集計関数を有効にすることができます。例えば、顧客ごとの修正済み issue の件数を取得したい場合があるかもしれません。この場合、顧客ビジネス・エリアから各顧客を表示したのち、修正済み issue をカウントする必要があります。



集約機能を実行する

集計関数

これは前述のレポートを变形して実現できる場合があります。最初に、[結果に対して集約機能を実行] というプロンプトに対するボックスをチェックします。するとクエリの子レベルのフィールド（この場合は *issue* レベル）のリストがクリアされます。フィールドを選択した後、マウスの右ボタンを使用してフィールドの出力オプションにアクセスします。この例では、追加のフィルタ「ステータス = 修正済み」を使用して ID に対して *count* を実行することにより、表示させたい結果を得ることができます。この選択操作により、次のようなレポートが生成されるでしょう。

名前	カスタマーコンタクト	電話番号	顧客の電子メール	問題
Lisa-Cole	Wilson	032123-2323	wilson@www.com	2
Carol	Fred Charrin	032123-4567	chararr@www.com	6
Eileen	George Jones	032123-2323	e@jrt.com	1
Betty	Susan	032123-2323	s@jrt.com	1
Hewlett Packard	Chris Black	032123-2323	c@hp.com	2
Chrysler	Olivia Peterson	0341567-4567	op@chrysler.com	6

修正済み issue の件数を示す集計レポート

使用可能な集計関数の完全なリストを以下に示します。

関数	Purpose
Count	この関数は各親レコードに属する、選択フィルタに合致する子レコードの件数をカウントします。
Sum	この関数は各親レコードに属する、選択フィルタに合致する子レコードについて、数値の合計値を算出します。
Min	この関数は各親レコードに属する、選択フィルタに合致する子レコードの最小の数値を示します。
Max	この関数は各親レコードに属する、選択フィルタに合致する子レコードの最大の数値を示します。
Mean	この関数は各親レコードに属する、選択フィルタに合致する子レコードについて、数値の平均値を示します。

## 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。

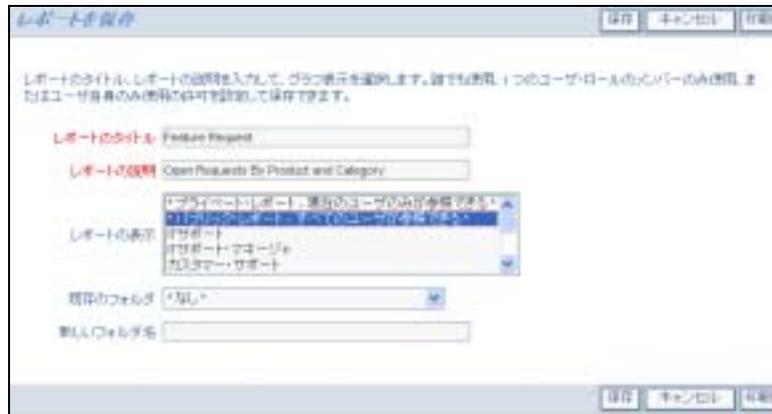
読み取り許可を持ち、サマリ・レポートを作成できるフィールドなら、どれでも選択できます。例えば、通常、リスト内のさまざまな値のサマリは作成できますが、テキスト・フィールドではサマリを作成できません。新しいサマリ・レポートを準備するには、**[新しいサマリ・レポートの作成]** オプションを選択します。表示される画面は、次のようになります。

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。出力先はレポートと一緒に保存されず、実行の都度ユーザがレポート出力先を決定できるように柔軟性を持たせていることに注意してください。
- 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。
- 100 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 ([プライベート・レポート - 現在のユーザにのみ表示] オプション) パブリックな使用 ([パブリック・レポート - すべてのユーザに表示] 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。
- [レポートに統計値を追加] というタイトルのチェックボックスをクリックすると、レポート上の各行に百分率が表示されます。この百分率は、レポート上のすべての issue の総件数に対する、行の件数の割合として計算されます。さらにレポート上の各セクションには、当該セクションでの最小値、最大値、平均値が表示されます。



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

- 各フィールド名をダブルクリックして、レポートで必要な列を選択します。レポート上に集計されているフィールドの順序を変えたい場合は、右側のボックスにあるフィールドをクリックして新しい位置にドラッグします。フィールドをレポートから削除するには、それをボックスの外にドラッグします。
- 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

フィルタを選択できます。

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
	バグレポート	2
<b>合計</b>		<b>5</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
	バグレポート	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

製品名	カテゴリ	合計	割合	最小	最大	平均
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		
	バグレポート	2	20.00%	平均: 2		
<b>合計</b>		<b>5</b>	<b>50.00%</b>			
Tracker Enterprise	ソフトウェア	1	10.00%			
<b>合計</b>		<b>2</b>	<b>10.00%</b>			
Tracker Lite	ソフトウェア	1	10.00%	最小: 1		
	バグレポート	2	20.00%	最大: 2		平均: 1.5
<b>合計</b>		<b>3</b>	<b>30.00%</b>			
<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精度で格納されています。したがって、日付フィールドの集計を行いたい場合、同一の日付を持つ issue の数が1件になってしまう可能性があることを認識しておかなければなりません。一見、奇妙であるかもしれませんが、これは正しい動作です。ExtraView では別の日付フィールド集計方法が提供されているため、例えば「ある特定の日に各サポート技術者がオープンした issue は何件か」というような質問に回答することができます。[作成日] などの組み込み日付フィールドでは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、このフィールドを集計すると一日の合計値が取得できます。また、時刻部分を見捨て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集計されます。

通常の日付フィールドで集計を行う場合、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。

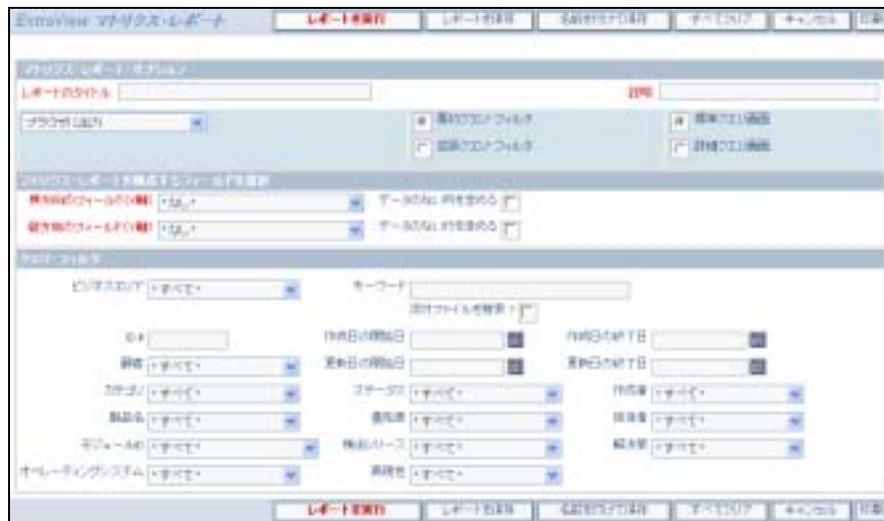
### マトリクス・レポート

このレポートが選択されると、ExtraView ではページの横方向に1つの選択フィールドが示され、ページの縦方向に1つの選択フィールドが示される、格子状のレポートが作成されます。このレポートでは2つのカラムを選択してサマリ・レポートを実行した場合と同じ結果が生成されますが、結果はカラムに表示されるのではなく、格子状のフォームに表示されます。有用なマトリクス・レポートの例には次のようなものがあります。

- 顧客別のissueステータスのレポート
- 優先度別、製品別のissue件数の細分化
- 前月における顧客別の報告issue件数の細分化

読み取り権限のある任意のフィールドのうち、集計可能なフィールドを選択

できます。例えば、通常はリスト内の異なる値を集計できますが、テキスト・フィールドは集計できません。新しいマトリクス・レポートを作成するには、**[新しいマトリクス・レポートを作成]**というオプションを選択します。ユーザには次のような画面が表示されます。



新しいマトリクス・レポートを作成する

新しいマトリクス・レポートを準備するには、次のようにフォームに入力します。

#### 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。出力先はレポートと一緒に保存されず、実行の都度ユーザがレポート出力先を決定できるように柔軟性を持たせていることに注意してください。
- 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。
- 100 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（[プライベート・レポート - 現在のユーザにのみ表示] オプション）パブリックな使用（[パブリック・レポート - すべてのユーザに表示] 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。

### 集計および表示する列を選択する

- 1つのフィールドを**[横方向のフィールド(X軸)]**のリストから選択し、1つのフィールドを**[縦方向のフィールド(Y軸)]**のリストから選択して、レポートで必要な列を選択します。
- オプションの **[データのない列を含める]** および **[データのない行を含める]** を使用して、値がゼロである列または行をレポートに表示することができます。デフォルトでは、ある列のすべての値、またはある行のすべての値がゼロの場合、その列または行は表示されません。X軸またはY軸に使用しているフィールドがリスト・タイプではない場合、このオプションは無視されます。例えば、テキスト・フィールドを集計する場合、データのない列または行を含めることはできません。その理由は、データのない値を大量に選択してしまう可能性があり、必然的に適切なデータを表示しないレポートが出力される状況になるためです。

## 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。

		優先度				
		P.1	P.2	P.3	P.4	合計
ステータス	新規	4	4	8		16
	オープン	1	2	1	1	5
	修正済み	13	21	22	6	62
	クローズ	3	6	12	6	27
	デュプリケート		3	3	1	7
	再発不能	1	2	4	1	8
	合計	22	38	50	15	125

マトリクス・レポートの例

## マトリクス・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精度で格納されています。したがって、日付フィールドを使用したレポートを準備したい場合、同じ日付を持つ issue の数が 1 件になってしまう可能性があることを認識しておかなければなりません。一見、奇妙であるかもしれませんが、これは正しい動作です。ExtraView では別の日付フィールド集計方法が提供されているため、例えば「ある特定の日に各サポート技術者がオープンした issue は何件か」というような質問に回答することができます。[作成日] などの組み込み日付フィールドでは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、このフィールドを集計すると一日の合計値が取得できます。また、管理者が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集計されます。

通常の日付フィールドで集計を行う場合、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ついて 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。

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 100 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。この選択項目の最大値は 31 であり、1 ヶ月間の日付ごとの細分化が可能です。

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。

ステータス	0 - 14 日	15 - 29 日	30 - 59 日	60 日以上	合計
納品	1	1	0	0	2
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	1
クローズ	0	0	0	0	0
デュプリケート	0	0	0	0	0
見つからない	0	0	0	0	0

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。

ID	タイトル	ステータス	担当者	作成日時	ステータス変更の日数
10482	インストール・モジュールに関する問題	納品	Taro Hppen	2006/05/18	0日
		オープン	Taro Hppen	2006/05/18	0日
		修正済み/未解決	Taro Hppen	2006/05/18	0日
		オープン	Taro Hppen	2006/05/18	0日
10480	APIオブジェクトに関する問題	納品	Andy Duncan	2006/03/07	8日
		オープン	Andy Duncan	2006/03/08	0日
		修正済み/未解決	Andy Duncan	2006/03/08	0日
		オープン	Taro Hppen	2006/05/18	89日
10829	Have wings will fly, that's what they say	修正済み/未解決	Andy Duncan	2004/05/02	
10826	Save it to a file with a good name	修正済み/未解決	Chris Robinson	2004/05/02	

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 issue 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。issue 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、issue 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もので、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どうか異なります。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。

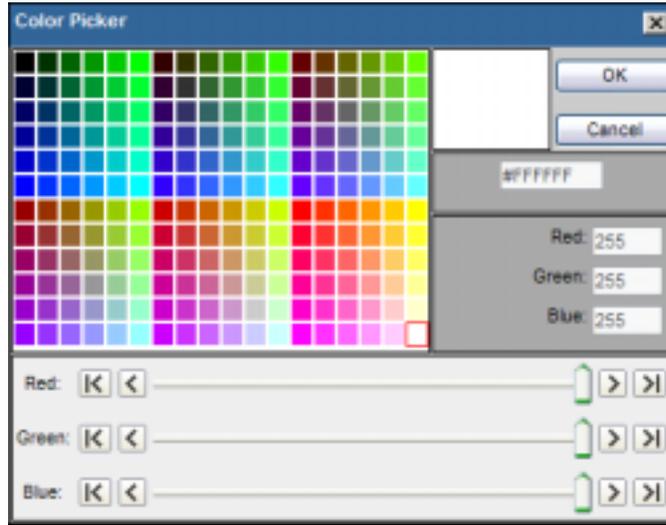
### 円グラフ

[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。

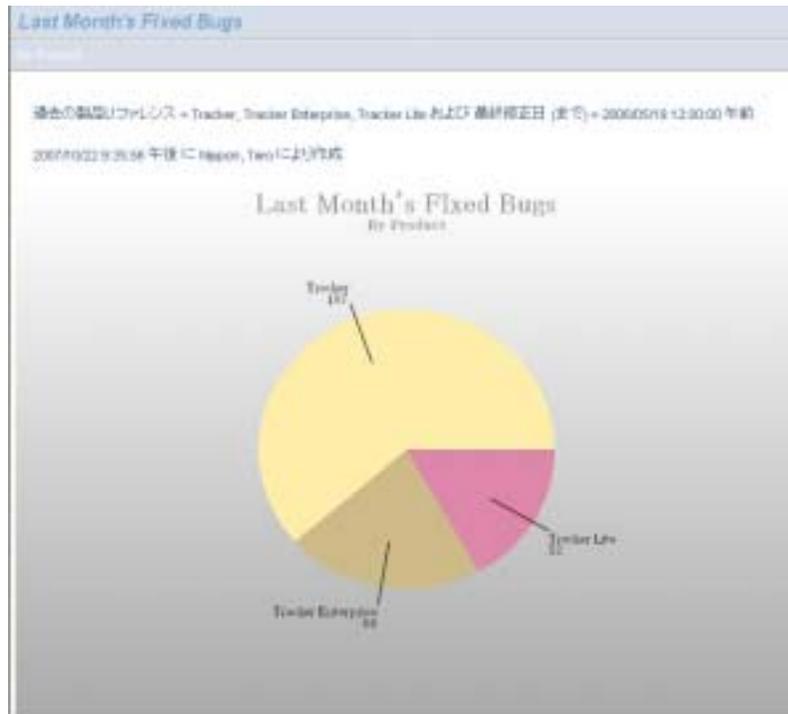


- 最後に、グラフのカラー・スキーマを選択するか、独自のカラー・スキーマを設定できます。



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。

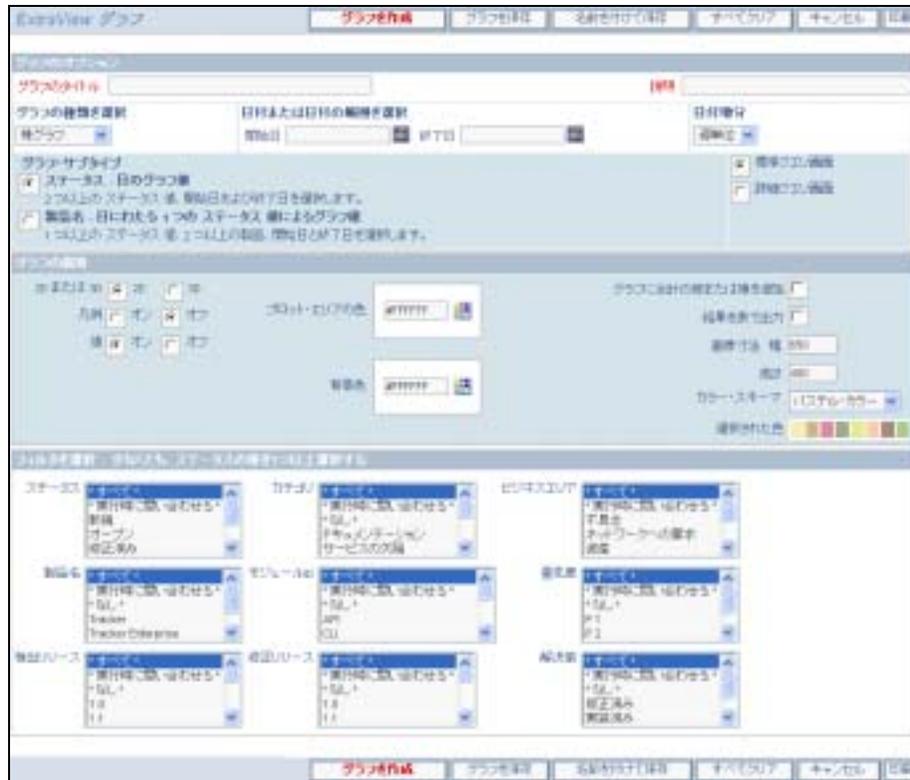


円グラフの例

## 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。
- 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。
  - **[結果を表で出力]** というボックスにチェックを入れると、結果が数値で示された表がグラフと共に表示されます。グラフ上の各データ・ポイントについて、その値が表の中にレポートと同じページに表示されます。
  - 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。



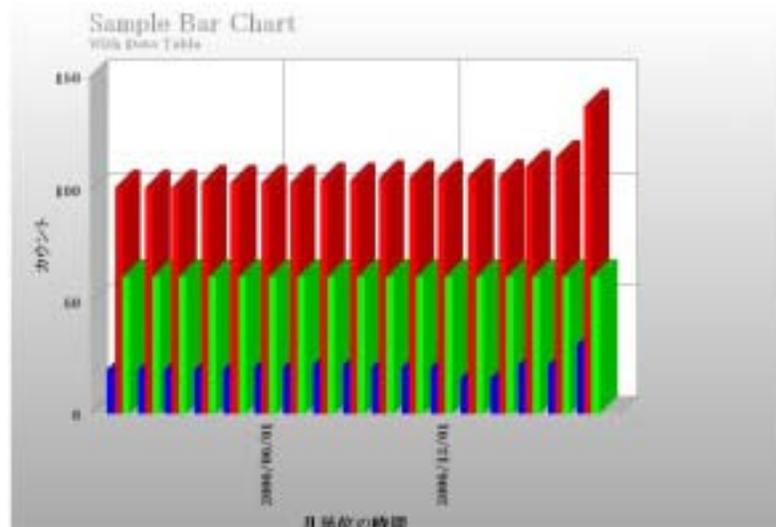
棒グラフの例



過去のステータス - オープン 修正済み, コローズ および 最終修正日 (から) = 2005/01/01 12:00:00 午前 および 最終修正日 (まで) = 2007/05/01 12:00:00 午前

2007/05/02 0:46:14 午後 1 に Hopen, Taro に より作成

STATUS	2004/05/01	2004/05/01	2004/05/01	2004/05/01	2004/05/01	2004/05/01	2004/05/01	2004/05/01	2004/05/01	2004/05/01
オープン	20	20	20	20	20	21	21	22	22	21
修正済み	101	101	101	102	103	103	103	104	104	105
コローズ	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01



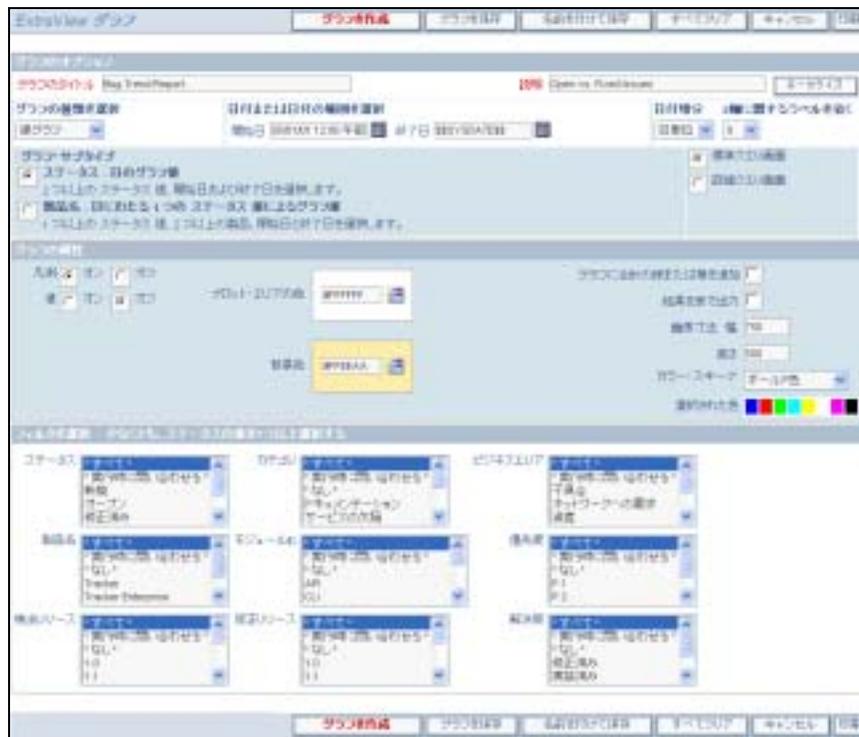
データ表を伴う棒グラフの例

## 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。

- グラフのタイトルと説明を入力します。
- 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。
- 日付増分では、グラフのX軸上に置くポイントの数を定義します。折れ線グラフでは、特に日付増分を日単位にした場合には、ラベルの表示が可能な数より多くのデータ・ポイントを設定することができます。X軸上に多数のラベルが重なった状態にする代わりに、**[X軸上のラベルをスキップ]**の選択リストによってラベルの一部をスキップするように設定できます。
- 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。



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 (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。

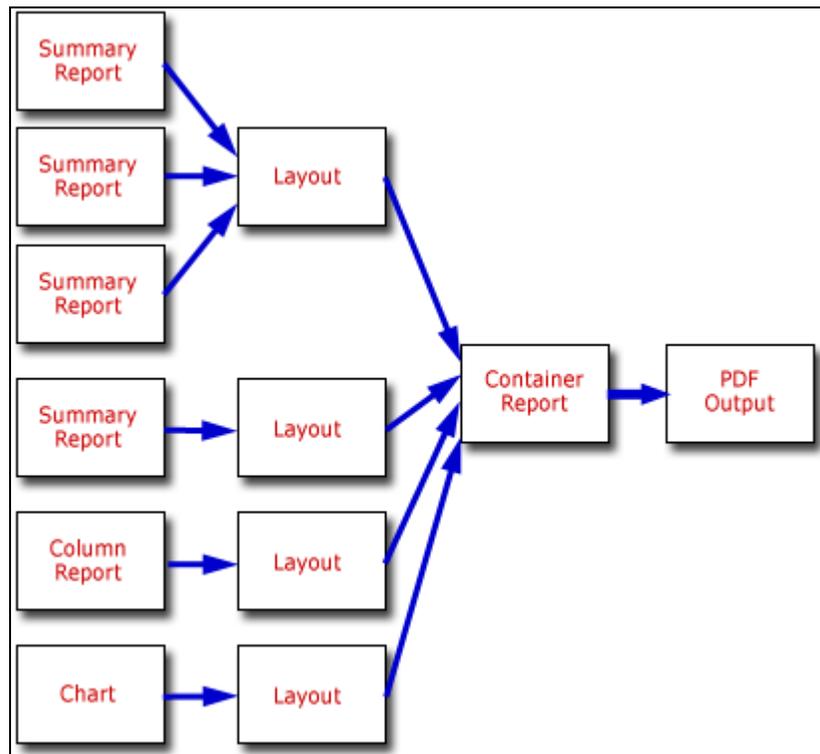
- グラフにさらに行を追加して、その他すべての行の合計を表示することもできます。それには、**[グラフに合計の線または棒を追加]** というボックスをチェックします。
  - **[結果を表で出力]** というボックスにチェックを入れると、結果が数値で示された表がグラフと共に表示されます。グラフ上の各データ・ポイントについて、その値が表の中にレポートと同じページに表示されます。
  - グラフの全体の幅と高さも選択できます。幅と高さが 100 ピクセル以上、1600 ピクセル以下であるグラフに限られます。
  - 最後に、グラフのカラー・スキーマを選択するか、独自のカラー・スキーマを設定できます。
- 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。



## 既存レポート用のレイアウトとコンテナ・レポート

これらは連携して動作します。コンテナ・レポートは Adobe PDF 形式にのみ出力するように設計されており、レポートの結果は他のどの形式にも出力されません。またコンテナ・レポートは、出力上に複数のレポートを配置できるように設計されています。例えば、複数のレポートとグラフを1つのPDFレポートに配置することができます。それを実現するには、既存のレポートを、*既存レポート用のレイアウト*という中間フォーマットに移動させた後、コンテナの中に配置します。このコンテナからPDF出力ファイルが作成されます。

さらに、複数のサマリ・レポートの出力を既存レポートの単一のレイアウトに結合して、このレイアウトをコンテナ内に含めることができます。



レイアウトおよびコンテナ・レポートの作成プロセス

最も単純な例としては、レポートやグラフをPDFに出力する方法として、このプロセスを使用して単一のレポートまたはグラフをレイアウトに変換した後、それをコンテナに配置します。より複雑なレベルでは、従来は1度に1レポートずつ出力する必要があったのに対し、コンテナ・レポートでは多くのレポートを含むPDFを作成することができます。また、ここに記述したプロセスによって、PDF出力上のフォントの大きさ、ヘッダやデータのスタイ

ルなど、出力にある多くの要素のスタイルを変更することができます。複数ページに及ぶPDFレポート出力の例は次のようになります。

The image displays three distinct table layouts within a single report page:

- Top Table:** Titled "Grouping different status reports together". It features a header with 2 columns and 4 columns, and a data table with 5 columns: Tracker, Tracker Enterprise, Tracker Lite, and Total. Data rows include Open Issues, Fixed Issues, Closed Issues, and Total.
- Middle Table:** Titled "Bugs by Category". It has a legend and a data table with 5 columns: Category, Occurrence, Version, Priority, and Status.
- Bottom Table:** Titled "Open Issues". It includes a legend and a data table with 7 columns: ID #, Status, Title, Description, Days in Status, Assigned To, and Owner. A sample row shows ID 10475 with status "Open".

Red callout boxes on the right side of the image provide the following descriptions:

- Top Table: 3つのレポートを含む単一のグループ単位レイアウト (Single group layout containing 3 reports)
- Middle Table: 1つのレポートを含む単一のグループ単位レイアウト (Single group layout containing 1 report)
- Bottom Table: コラム・レポート (Column report)

複数のレポート・レイアウトを含むPDF 出力

レポートのPDF出力は、縦方向には多くのページに任意の数の行がまたがっていても構いませんが、横方向には単一のページにのみ出力可能であること

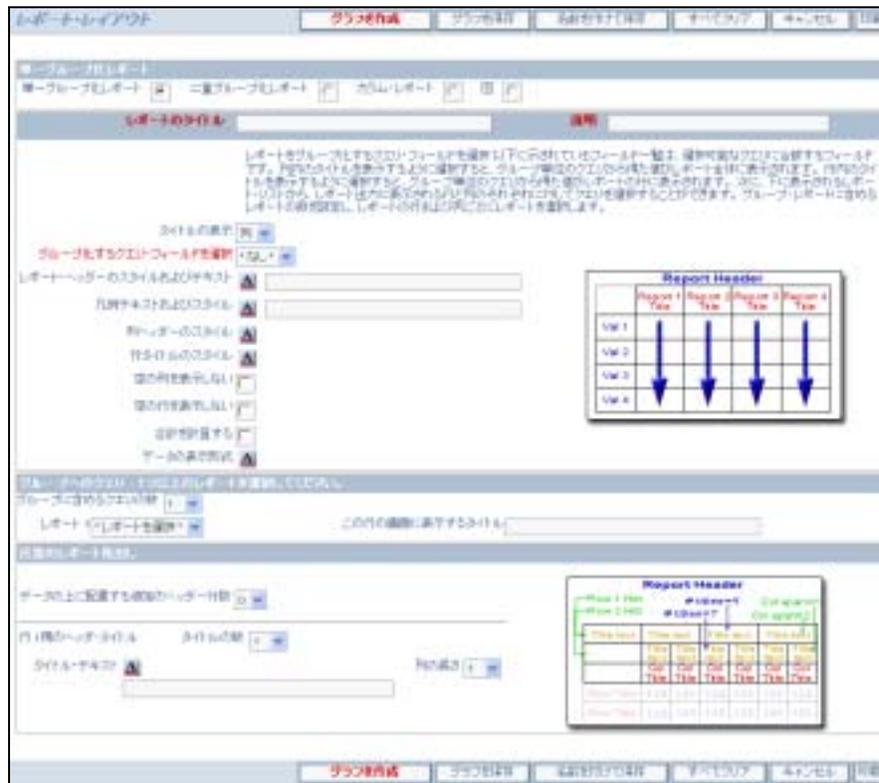
に注意してください。

## 単一グループ化レイアウト

単一グループ化レイアウトは、最初に 1 つ以上のサマリ・レポートを設計し、**それぞれについて単一のフィールド**をサマリ・リストのオブジェクトとすることによって作成されます。例えば、**product\_name** フィールドまたは**area** フィールドを使用したサマリ・レポートを作成することができます。各レポートには、任意のフィルタを適用することができます。

また、各サマリ・レポートでは異なるフィールドをオブジェクトとして使用できます。これにより、レイアウトの各行または各列が全く異なる値をカウントするレイアウトの作成が可能になります。したがって、単一のレポート上の異なる行または異なる列によって、異なる情報を表示させることができます。

単一グループ化レイアウト・レポートを作成するには、[クエリ/レポート・オプション]リストから[既存のレポート用にレイアウトを作成]を選択し、[Go] ボタンをクリックします。すると次のような画面が表示されます。



単一グループ化レポートを準備する

画面の最上部にあるラジオボタンでは、既に単一グループ化レポートが選択

されていることに注意してください。レポートを準備するには、以下の手順に従います。

- レンダリングされる各サマリ・レポートのタイトルを、レポートの列に配置するか行に配置するかを決定します。レポートのスタイルを表す画像が、ユーザの選択結果を反映して変化します。
- [グループ化するクエリ・フィールドを選択]というフィールド内に、選択可能なすべてのサマリ・レポートのリストが表示されます。これらはすべて、集計対象として単一のフィールドが選択されたサマリ・レポートになります。これらのレポートはレイアウト作成前にすべて存在していなければなりません。
- レポート見出しおよびその下に表示される凡例に対してテキストを入力します。
- レポート・ヘッダ、凡例、列見出し、およびデータ表示のそれぞれについて、出力スタイルを  ボタンを使用して設定することができます。ボタンの上にマウスを置くと、設定されているスタイルの概要が表示されます。このボタンをクリックするとポップアップ・ウィンドウが表示され、そこからスタイルを設定できます。



PDF レポート上の構成要素のスタイルを設定する

- チェックボックス形式でオプションが示され、これを使用して空白列および空白行をレポートに出力しないように設定することができます。
- 次に、チェックを入れるとレポートの総合計が自動的に計算されるオプションがあります。列にタイトルをレンダリングすると列合計が得られ、出力を行にレンダリングするとレポートに行合計が出力されます。
- 次に、レポートに出力したいクエリの数を設定します。各クエリに対し、選択リストが表示され、そこからレポートを選択します。次にレポートを選択して、各レポートに表示するタイトルを選択します。

- [任意のレポート見出し]セクションの機能を使用して、データ列の上に、複数行からなる複雑な見出しを作成することができます。見出し行の数を定義して、各行ごとに必要な個別見出しの数、およびそれぞれが拡張可能な列の数を定義することができます。ExtraView では検証が行われず、計算を誤ると不適切な出力結果が生じるため、これらの数を正確に計算するように注意してください。画面上の図に、オプションの見出しがどのように表示されるかが示されます。
- 画面の入力を完了したら、レポートを[保存]します。レポートは直接実行できないことに注意してください。レポートを実行してPDFに出力する前に、まずコンテナ・レポートに配置する必要があります。

### 単一グループ化レポートの例

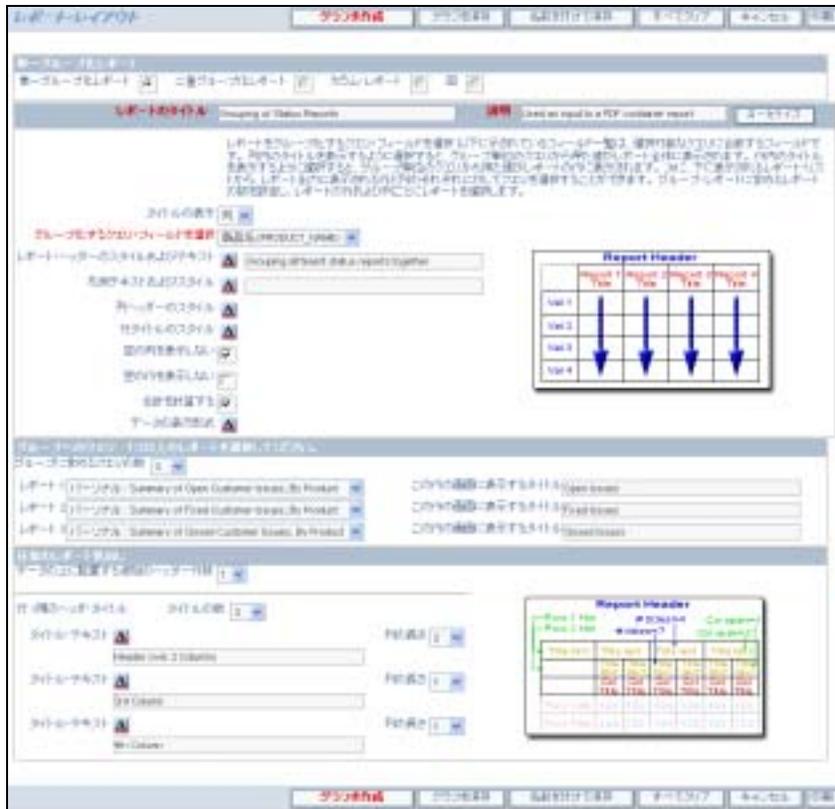
まず、3つのサマリ・レポートを作成して保存します。各レポートには選択されたフィールドとして **product\_name** フィールド（タイトルは **製品**）があります。3つのレポートそれぞれに対し、次に示すフィルタを1つずつ選択します。

- Status = Open
- Status = Fixed
- Status = Closed

すると、次のようなタイトルを持つ3つのサマリ・レポートが得られます。

- オープンされている顧客 issue のサマリ
- 解決済みの顧客 issue のサマリ
- クローズされた顧客 issue のサマリ

次にこれらのフィールドをレイアウト上に配置します。



単一グループ化レポートの例

フィールドを **製品** 単位でグループ化して、3つのクエリを含めるよう設定した方法に注目してください。当然ながら、これらは例の最初で設定した3つのサマリ・レポートです。

またこの例では、スクリーンショットに示されているように、見出しの行をいくつか追加で設定しています。これを保存し、コンテナ・レポートに組み込んでそれを実行すると、次に示すような結果が表示されます。

Grouping of Status Reports				
Sample Report				
Grouping different status reports together				
Header over 2 Columns		3rd Column	4th Column	
	Tracker	Tracker Enterprise	Tracker Lite	Total
Open Issues	2	1	1	4
Fixed Issues	21	7	3	31
Closed Issues	3	4	3	10
Total	26	12	7	45

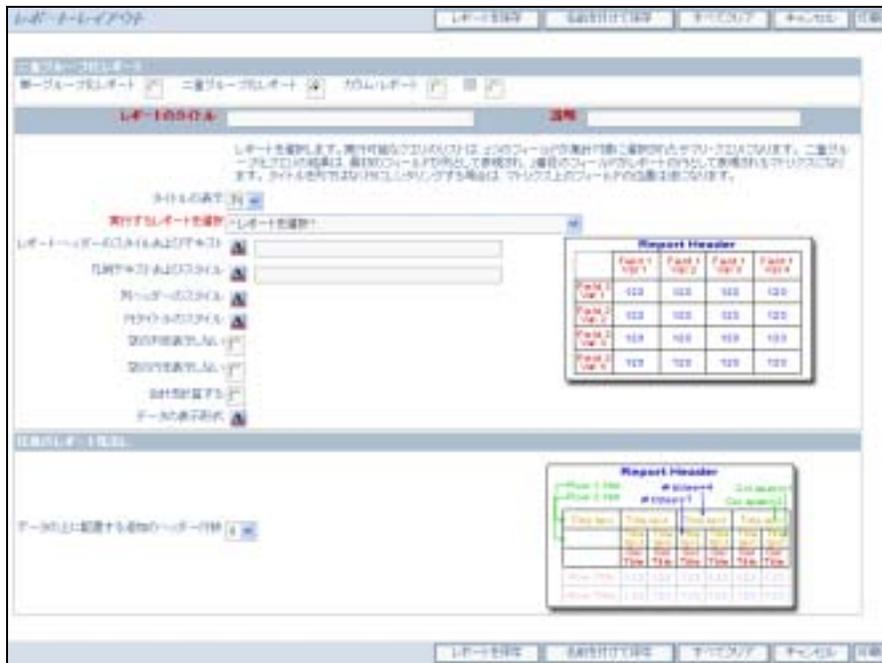
単一グループ化レポートの例

## 二重グループ化レイアウト

二重グループ化レイアウトは、最初にサマリ・フィールドを設計し、サマリ・

リストのオブジェクトとして2つのフィールドを選択することによって作成されます。例えば、**担当者** フィールドおよび **製品** フィールドを使用したサマリ・レポートを作成することができます。このレポートには任意のフィルタを適用することができます。

二重グループ化レイアウトを作成するには、[クエリ/レポート・オプション] リストから[既存のレポート用にレイアウトを作成]を選択し、[Go]ボタンをクリックします。画面の最上部にある **二重グループ化レイアウト** のラジオボタンをクリックすると、次のような画面が表示されます。



二重グループ化レポートを準備する

レポートを準備するには、以下の手順に従います。

- レンダリングされるタイトルを、レポートの列に配置するか行に配置するかを決定します。この値を変更すると、最終的なレポートで行と列が逆転します。レポートのスタイルを表す画像が、ユーザの選択結果を反映して変化します。
- [実行するレポートを選択]というフィールド内に、選択可能なすべてのサマリ・レポートのリストが表示されます。これらはすべて、集計対象として2つのフィールドが選択されたサマリ・レポートになります。レイアウト用のレポートは、レイアウト作成前にすべて存在していなければなりません。
- レポート見出しおよびその下に表示される凡例に対してテキストを入力します。

- レポート・ヘッダ、凡例、列見出し、およびデータ表示のそれぞれについて、出力スタイルを  ボタンを使用して設定することができます。ボタンの上にマウスを置くと、設定されているスタイルの概要が表示されます。このボタンをクリックするとポップアップ・ウィンドウが表示され、そこからスタイルを設定できます。



PDF レポート上の構成要素のスタイルを設定する

- チェックボックス形式でオプションが示され、これを使用して空白列および空白行をレポートに出力しないように設定することができます。
- 次に、チェックを入れるとレポートの総合計が自動的に計算されるオプションがあります。これを有効にすると、レポートの列および行の合計が生成されます。
- [オプションのレポート見出し]セクションの機能を使用して、データ列の上に、複数行からなる複雑な見出しを作成することができます。見出し行の数を定義して、各行ごとに必要な個別見出しの数、およびそれぞれが拡張可能な列の数を定義することができます。ExtraView では検証が行われず、計算を誤ると不適切な出力結果が生じるため、これらの数を正確に計算するように注意してください。画面上の図には、オプションの見出しがどのように表示されるかが示されます。
- 画面の入力を完了したら、レポートを[保存]します。レポートは直接実行できないことに注意してください。レポートを実行してPDFに出力する前に、まずコンテナ・レポートに配置する必要があります。

## 二重グループ化レポートの例

まず、サマリ・レポートを作成して保存します。この例では、**担当者** および **ステータス** の両方が選択されたサマリ・レポートを作成します。

次にこれらのフィールドをレイアウト上に配置します。



二重グループ化レポートの例

結果をマトリクス・フォームに分類するレポートとして、実行するレポートに「ステータス別担当者一覧」をどのように指定したかに注目してください。合計およびいくつかのスタイル情報を追加してレポートを保存し、コンテナ・レポートに組み込んでそれを実行すると、次に示すような結果が表示されます。

Sample Double Group By Report

Assigned To By Status							
	Open	Fixed	Closed	Duplicate	Not Found	Total	
Bill Smith	1	2	26	4	1	35	
Chris Robinson	2		1			3	
George Miller		1	2	2		5	
Greg Goldberg			3	1	1	5	
Jeremy Chenoweth	6		19	6	1	33	
Steve Brown	2	2	2	2		8	
Steve Eckhart			3			3	
Sally Hunt			4			4	
JCM Denton			1			1	
Susan Green	1		11	12	5	30	
-	4		1			5	
Total	36	5	62	27	7	137	

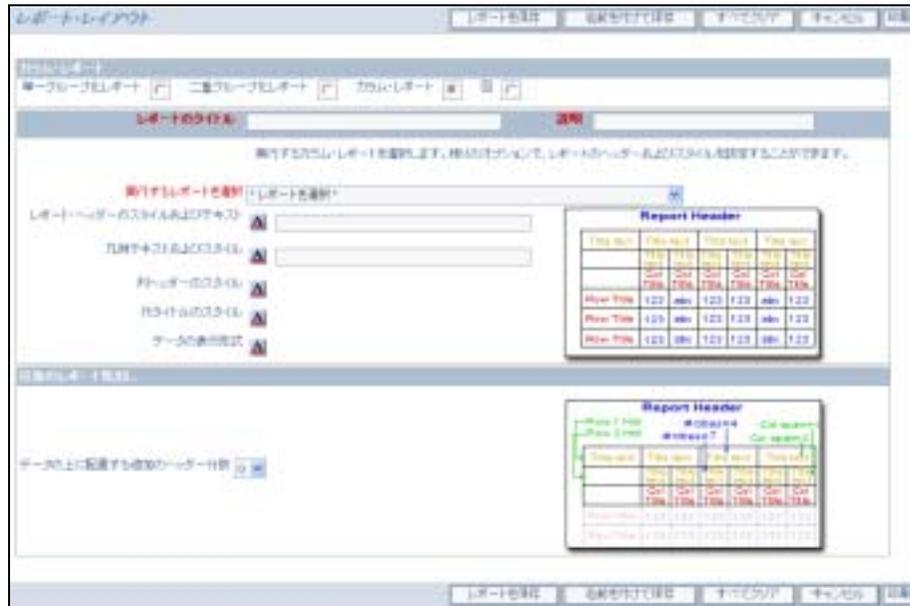
二重グループ化レポートの例

## レイアウトとしてのカラム・レポート

レイアウトとしてのカラム・レポートは、最初にカラム・レポートを設計することにより作成されます。カラム・レポートはユーザが作成する、任意のフィルタを含むカラム・レポートです。

カラム・レイアウト・レポートを準備するには、[クエリレポート・オプション]リストから[既存のレポート用にレイアウトを作成]を選択し、[Go]ボタンをクリックします。すると次のような画面が表示されます。画面の最上部にあ

る **カラム・レポート** のラジオボタンをクリックすると、次のような画面が表示されます。



カラム・レイアウトを準備する

レポートを準備するには、以下の手順に従います。

- **[実行するレポートを選択]** というフィールド内に、選択可能なすべてのカラム・レポートのリストが表示されます。レイアウト用のレポートは、レイアウト作成前に存在していなければなりません。
- レポート見出しおよびその下に表示される凡例に対してテキストを入力します。
- レポート・ヘッダ、凡例、列見出し、およびデータ表示のそれぞれについて、出力スタイルを **A** ボタンを使用して設定することができます。ボタンの上にマウスを置くと、設定されているスタイルの概要が表示されます。このボタンをクリックするとポップアップ・ウィンドウが表示され、そこからスタイルを設定できます。



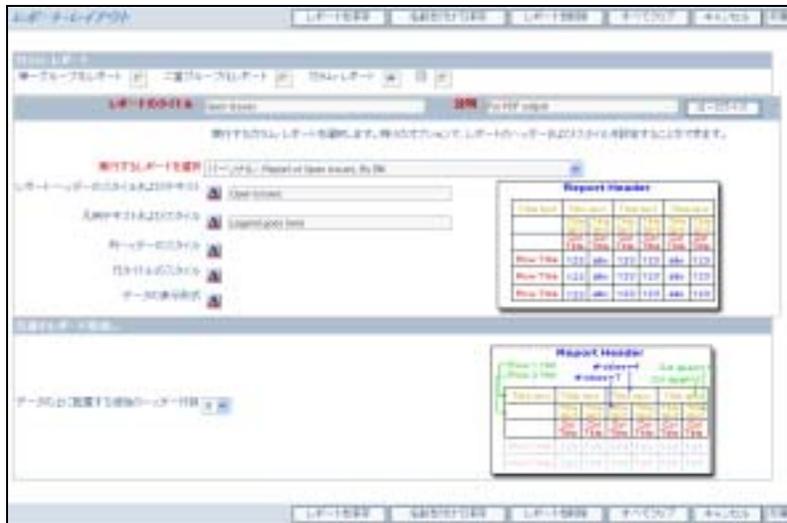
PDF レポート上の構成要素のスタイルを設定する

- [任意のレポート見出し]セクションの機能を使用して、データ列の上に、複数行からなる複雑な見出しを作成することができます。見出し行の数を定義して、各行ごとに必要な個別見出しの数、およびそれぞれが拡張可能な列の数を定義することができます。ExtraView では検証が行われず、計算を誤ると不適切な出力結果が生じるため、これらの数を正確に計算するように注意してください。画面上の図には、オプションの見出しがどのように表示されるかが示されます。
- 画面の入力を完了したら、レポートを[保存]します。レポートは直接実行できないことに注意してください。レポートを実行してPDFに出力する前に、まずコンテナ・レポートに配置する必要があります。

### カラム・レイアウトの例

まず、カラム・レポートを作成して保存します。この例では、いくつかのフィールドを含むカラム・レポートを作成しています。

次にこれらのフィールドをレイアウト上に配置します。



コラム・レイアウトの例

ここでは単にスタイル・ボタンを使用して、コラム・レポートの出力をPDFに形成しています。その結果、次に示すサンプル・レポートのように表示されます。

Open Issues							
As of 6/12/2007							
Open Issues							
ID #	Business Area	Product	Module	Last Modified	Priority	Severity	Title
10529	Helpdesk	Tracker		6/27/07 10:01 AM	P 3	Low	Authorization to provide a new computer for new employee - Tom Hojze
10528	Helpdesk	Tracker		6/27/07 10:02 AM	P 3	Medium	Authorization to provide a new computer for new employee - Frank Bell
10516	Helpdesk	Tracker		6/27/07 10:02 AM	P 3	Medium	Authorization to provide a new computer for new employee - Glada Hernandez
10297	Bugs	Tracker Enterprise	Processor	4/10/07 3:28 PM	P 3	Low	This is a bug with the Processor module
10475	Bugs	Tracker Enterprise	GUI	6/27/07 10:02 AM	P 4	Medium	This is a Coca-Cola issue reported by the customer when they were performing research into alcohol #22222
10353	Customer Issues	Tracker	Processor	4/16/07 11:52 AM			Need to know how exclusive or's are processed internally

コラム・レポートの例

## レイアウトとしてのグラフ

レイアウトとしてのグラフは、まず本書の当該セクションに記述されている標準の方法でグラフを設計することにより作成されます。グラフはユーザが作成する、任意のフィルタを含むグラフです。

グラフ・レイアウトを準備するには、[クエリ/レポート・オプション]リストから[既存のレポート用にレイアウトを作成]を選択し、[Go]ボタンをクリックします。画面の最上部にある  のラジオボタンをクリックすると、次のような画面が表示されます。



グラフ・レイアウトを準備する

レポートを準備するには、以下の手順に従います。

- [含める図を選択]というフィールド内に、選択可能なすべてのグラフのリストが表示されます。レイアウト用のグラフは、レイアウト作成前にすべて存在していなければなりません。
- レポート見出しおよびその下に表示される凡例に対してテキストを入力します。
- レポート・ヘッダ、凡例およびデータ表示のそれぞれについて、出力スタイルを  ボタンを使用して設定することができます。ボタンの上にマウスを置くと、設定されているスタイルの概要が表示されます。このボタンをクリックするとポップアップ・ウィンドウが表示され、そこからスタイルを設定できます。



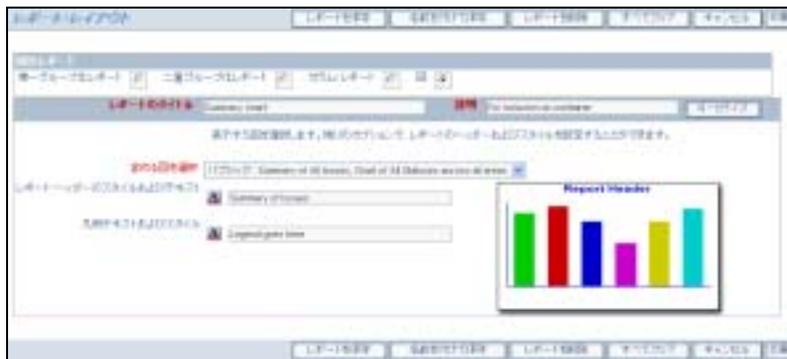
PDF レポート上の構成要素のスタイルを設定する

- 画面の入力を完了したら、レポートを[保存]します。レポートは直接実行できないことに注意してください。レポートを実行してPDFに出力する前に、まずコンテナ・レポートに配置する必要があります。

## グラフ・レイアウトの例

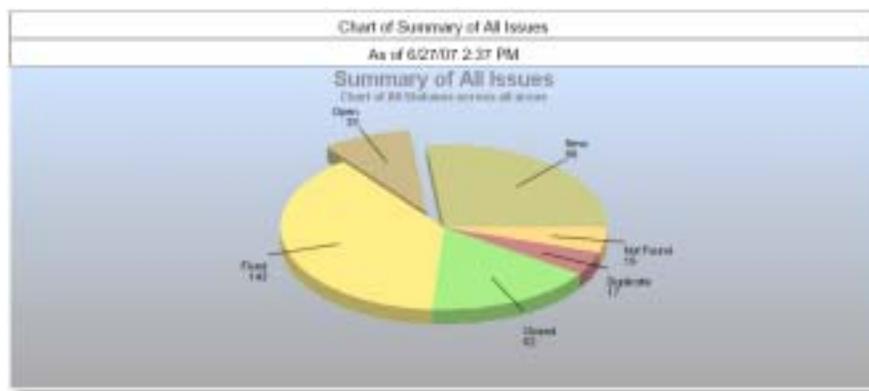
まず、グラフを作成して保存します。この例では、円グラフを作成しています。

次にこれらのグラフをレイアウト上に配置します。



グラフ・レイアウトの例

ここでは単にスタイル・ボタンを使用して、カラム・レポートの出力をPDFに形成しています。その結果、次に示すサンプル・レポートと同様に表示されます。



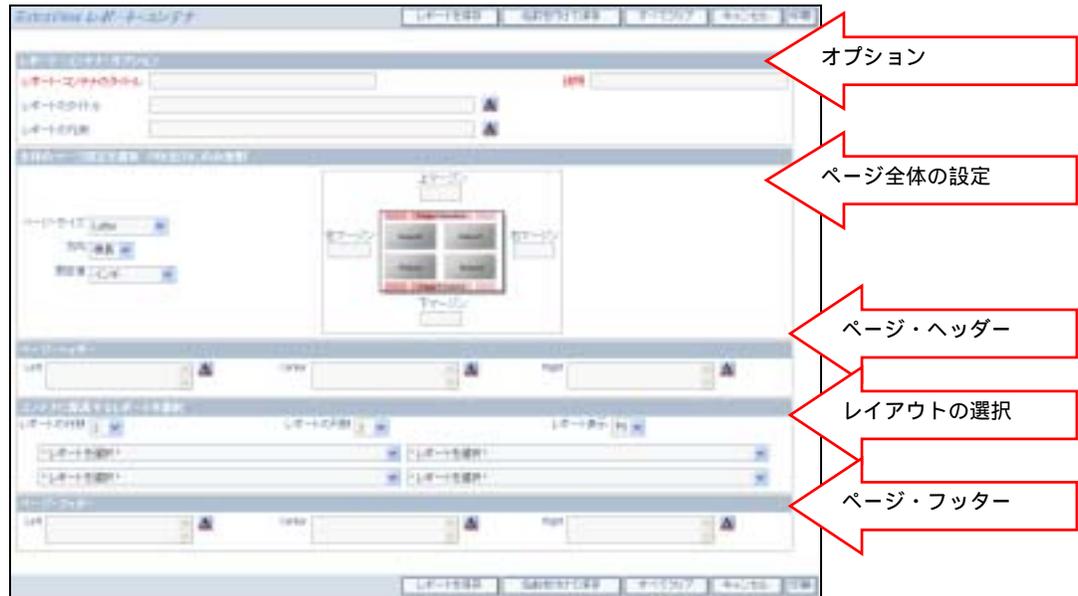
PDFでのサンプル・グラフ

## コンテナ・レポートを作成する

コンテナ・レポートの目的は、1つ以上のレイアウトを採用し、それらを結合して単一のPDFに出力することです。前述したように、レイアウトは直接PDFに出力されないため、レイアウトをコンテナに配置する必要があり、コンテナがPDFに出力されることとなります。

[クエリレポート・オプション]の選択リストから[既存のレポート用に新しい

コンテナを作成]を選択すると次のような画面が表示されます。



レポート・コンテナの画面

- レポート・コンテナ・オプションは一見して分かるようになっていますが、ユーザがコンテナのタイトルおよび凡例を指定できることに注意してください。それらの指定箇所では、 ボタンを使用してスタイルを適用できます。ボタンの上にマウスを置くと、設定されているスタイルの概要が表示されます。このボタンをクリックするとポップアップ・ウィンドウが表示され、そこからスタイルを設定できます。

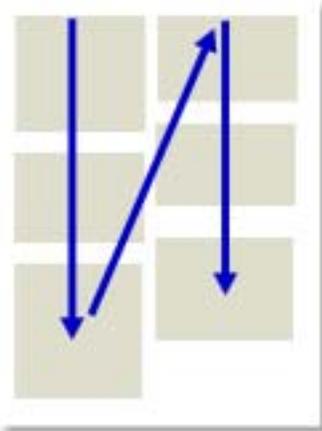


PDF レポート上の構成要素のスタイルを設定する

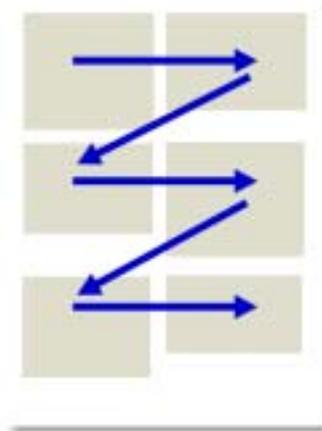
- [ページ全体の設定] で、ページ・サイズ、出力方向を選び、単位として **インチ** または **センチメートル** を選択できます。この単位を使用して、作成対象の PDF の上、左、右、下のマージンも設定可能です。
- [ページ・ヘッダー]および[ページ・フッター]により、PDF のヘッダ

ーおよびフッターのテキストおよびスタイルを設定できます。

- ヘッダーまたはフッターにページ番号を配置したい場合、疑似フィールドの `$$PAGE_NUM$$` を使用します。
- まず、[コンテナに配置するレポートを選択]というセクションで、ページの横方向と縦方向にそれぞれいくつのレポートをレンダリングするかを設定します。それらは列単位または行単位にレンダリングが可能であり、その選択によって PDF に異なるレイアウトで表示されます。



列単位のレンダリング



行単位のレンダリング

レンダリングを列単位で行うか行単位で行うかによって、コンテナ内の各レポートの最上部がどのように並べられるかに注意してください。

選択ボックスの数は、コンテナに組み込むレポートの行および列の数に従って変化します。単に、コンテナ内の適当な場所に配置したいレポートを選択します。

- コンテナを保存するまでは、レポートの実行および PDF の作成を行うことはできません。それらを完了したら、レポートへのリンクをクリックして出力を確認できます。この例では、次のように表示されます。

Grouping Statuses on a PDF Report  
How a PDF Report is Generated

**Grouping different status reports together**

Header over 2 Columns		2nd Column	3rd Column	Total
	Tracker	Tracker Enterprise	Tracker Lite	
Open Issues	2	1	1	4
Fixed Issues	21	7	3	31
Closed Issues	3	4	3	10
Total	26	12	7	45

Bugs by Category				
This is the legend for the report				
	Documentation	Hardware	Packaging	Software
Category	9	3	19	32

Open Issues						
Legend goes here						
ID #	Status	Title	Description	Days in Status	Assigned To	Owner
10475	Open	This is a Coca-Cola issue reported by the customer when they were performing research	Here is the description of this issue. Here is the description of this issue. Here is the description	70	Bill Smith	Jimmy Duncan

PDF としてのコンテナ・レポート出力の例

## 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（プレーンな出力）
- Microsoft Excel のスプレッドシートへの出力（書式付き出力）
- 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す。

レポートを Microsoft Excel に出力する場合、書式なしでプレーンな未加工のデータを出力するか、書式付きでデータを出力するかを選択できます。書式付き出力は Microsoft Excel 2003 またはそれ以降のバージョンでのみ機能します。それより前のバージョンでは書式付き出力はサポートされていません。プレーンなデータを出力する場合、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

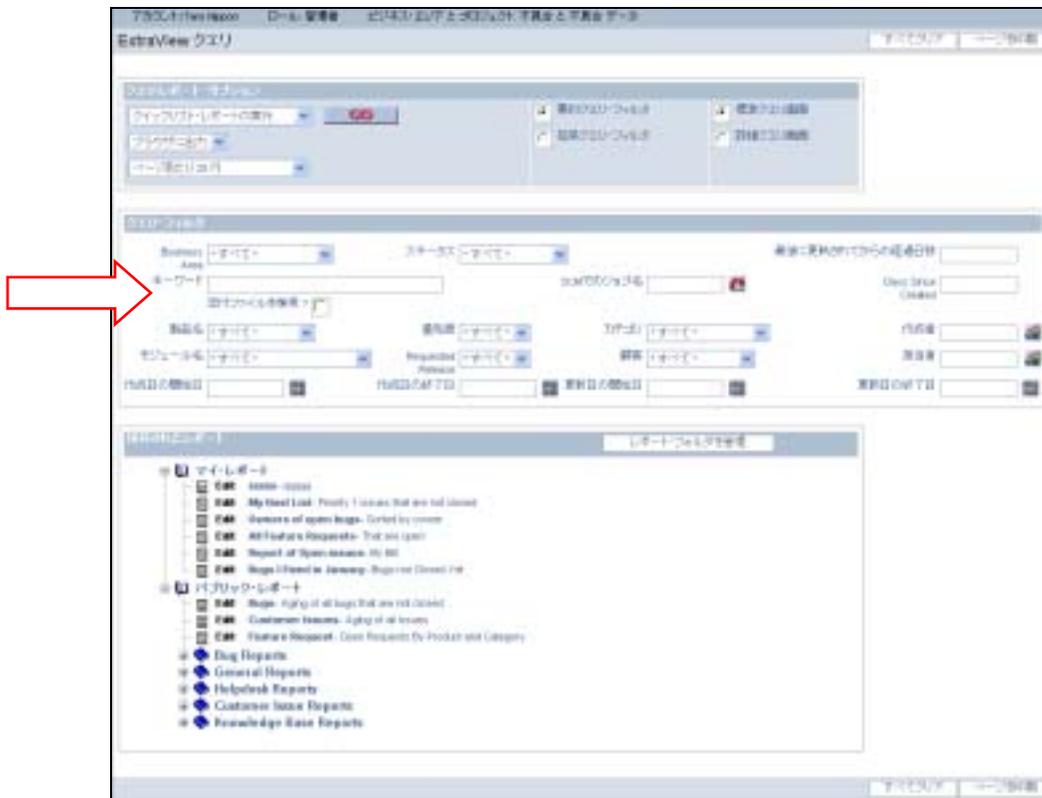
クエリ・フィルタを選択することにより、作成するレポートに制限を加えて、設定したフィルタに合致する結果が返ってくるようにします。例えば、「オープン」のステータスを選択すると、ステータスが「オープン」のissueだけが表示されます。フィルタを組み合わせると、例えば、最近 7 日間に更新された、製品名が「XXX」でステータスが「オープン」のissueを表示することができます。

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。

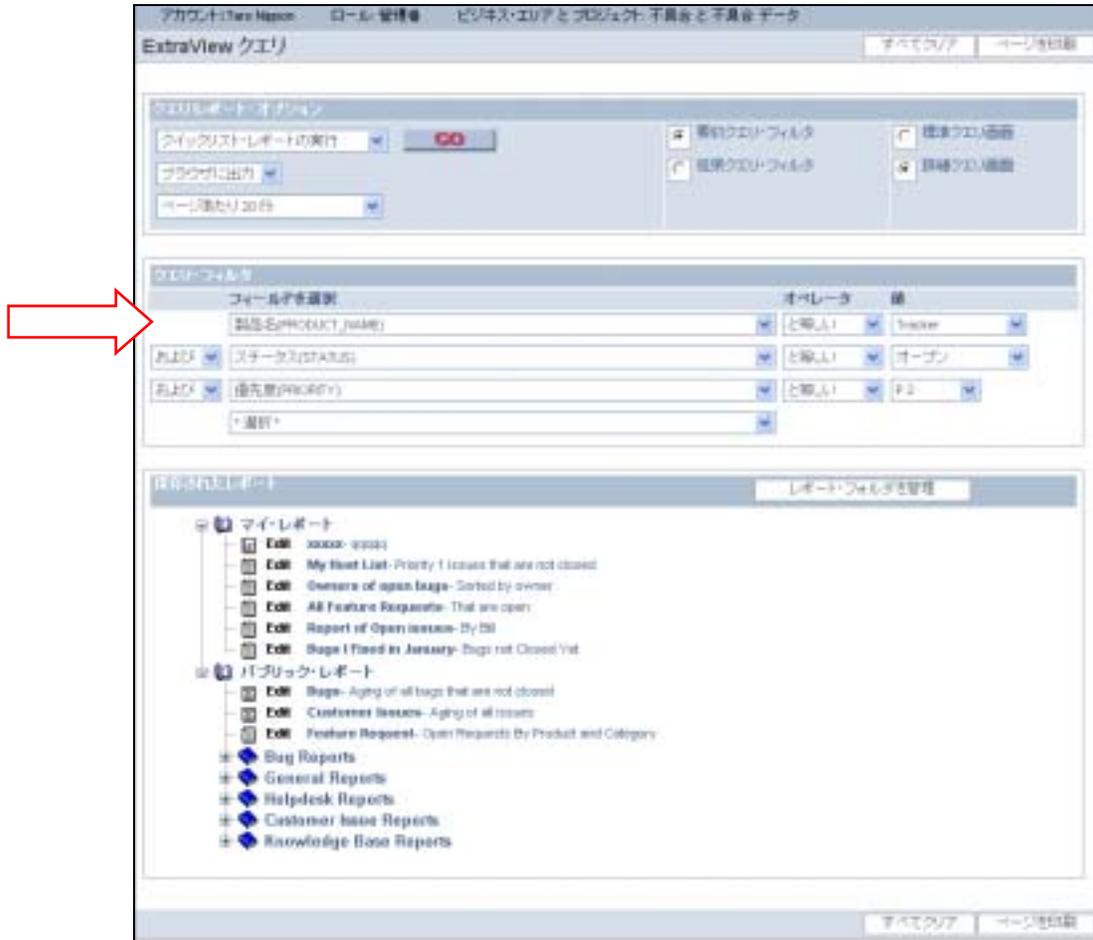
## 詳細クエリ・モード

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「および」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。



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

ドロップダウン・リストに表示される演算子は、ユーザが選択するフィールドの表示タイプに応じて変わります。それにより、各フィールド表示タイプに対して意味をなす、適切な演算子だけを選択することができます。次の表に、これがどのように動作するかを示します。

フィールド表示タイプ	要約フィルタ・モードでの演算子の値	拡張フィルタ・モードでの演算子の値
通貨、小数、数字	と等しい	と等しい
	より大きい	より大きい
	より小さい	より小さい
	と等しくない	と等しくない
	以下	以下
	以上	以上
	空	空
	空でない	空でない
チェックボックス、リスト、ポップアップ、タブ、ユーザ	と等しい	と等しい
	と等しくない	内にある
		と等しくない
		内がない
日付、日	と等しい	と等しい
	より大きい	より大きい
	より小さい	より小さい
	と等しくない	と等しくない
	以下	以下
	以上	以上
	間	間
	空	空
キーワード	空でない	空でない
	含む	含む
テキスト・フィールド	含む	含む
	と等しい	と等しい
	含む	含む
	と等しくない	と等しくない
	空	空
	空でない	空でない

演算子の値はほとんどが一見して分かるようになっていますが、「空」および「空でない」の値については簡単な説明が必要です。数値フィールド（通貨、小数または数字の表示タイプ）が ExtraView に格納され、ユーザが値を入力していない場合、格納される値はゼロではありません。ヌルまたは空の

値が格納されますが、両者の処理は異なります。したがって、空である値を検索すると、ゼロである値を検索したときとは異なる結果が得られます。

また、拡張クエリ・モードではチェックボックス、リスト、ポップアップ、タブ、およびユーザの各フィールドについて、「内にある」および「内がない」の2つの演算子が追加されることに注意してください。これらの演算子により、値のリストを定義して、存在すべき、または存在してはならない値の検索を行うことができます。

空の値およびゼロの値の両方を検索したい場合、次に示す例のように2つのフィルタ条件を結合することができます。

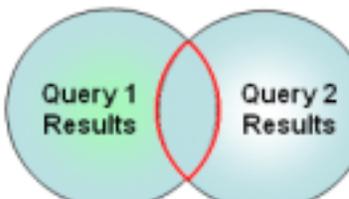
合計 と等しい 0 または 合計 が空

### 詳細クエリ・フィルタの連結詞

レポートの異なるフィルタ間で、次の連結詞が使用できます。

連結詞	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> 連結詞の前にあるすべてのフィルタの結果と、連結詞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。例えば、2つのクエリの <b>和</b> を求めると、両方のクエリの結果がレポート上に返されます。赤い枠内の領域は、 <b>和</b> 連結詞を使用した 2つのクエリによって返される結果を示しています。

A Venn diagram consisting of two overlapping circles. The left circle is light blue and labeled 'Query 1 Results'. The right circle is light blue and labeled 'Query 2 Results'. The overlapping area in the center is shaded a darker blue. A red border surrounds the entire diagram.

連結詞	意味
差	<p>差 連結詞の前にあるクエリ・フィルタの結果を取り、連結詞の後にあるクエリ・フィルタの結果と共通するすべての結果を削除します。例えば、差 の前のクエリが 100行を返し、差 の後のクエリが 60 行を返してそのうち 30 行が最初のクエリで見つかる場合、生成されるレポートには 70 行が表示されます。赤い枠内の領域は、差 連結詞を使用した 2つのクエリによって返される結果を示しています。</p> 
積	<p>積 連結詞の前にあるクエリ・フィルタの結果を取り、連結詞の後にあるクエリ・フィルタの結果と共通な結果のみを表示します。例えば、積 の前の最初のクエリが 100行を返し、積 の後にある2番目のクエリが別の 100 行を返してそのうち 30 行が両方のクエリで見つかる場合、レポートには 30 行が返されます。赤い枠内の領域は、積 連結詞を使用した 2つのクエリによって返される結果を示しています。</p> 

お使いの ExtraView インストールが バージョン 2005 より前の Microsoft SQL サーバのデータベースで稼動している場合には、「および」と「または」の連結詞のみ機能します。会社で使用されているデータベースが不明な場合は、管理者に確認してください。

1つのクエリに複数の和、差、または積の連結詞がある場合は、連結詞を含む最初のフィルタまでのフィルタと一緒にグループ化されます。

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

連結詞の順序	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="617 373 1266 525"> <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="584 609 1266 777"> <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																														

連結詞の順序	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>  および</td> <td>重要度</td> <td>と等しくない</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	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	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																																						
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																																						
および	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

### 実行時フィルタ

別々のフィルタと共に使用できるレポートを作成することが望ましい場合も多いでしょう。例えば、別々の開始日と終了日を使用してフィルタリングするレポートを作成したい場合や、実行時に異なるビジネス・エリアに対する結果を表示するレポートを作成したい場合があるでしょう。

これは、実行時フィルタを使用して実現できます。各フィルタ・リスト内に、[\* 実行時に問い合わせる \*] というエントリが表示されます。このエントリを選択してレポートを実行すると、このフィルタに対する値を尋ねられます。値を選択しない場合にもレポートは「\* すべて \*」というフィルタを使用して生成され、フィルタが存在しない場合と同様にすべての値が選択されます。

フィールドに **\$\$RUNTIME\$\$** と入力することによって、テキスト、日付またはその他の数値タイプのフィールドに対する実行時フィルタを作成することができます。これはレポートと共に保存され、実行時にフィルタとして使用する値を尋ねられます。

実行時フィルタをレポート・コンテナで使用する場合は、レポート・コンテナに含まれる各レポートに対して、同一の実行時フィルタを定義しなければなりません。それを定義しておかないと、コンテナ・レポートの実行の際に実行時フィルタは無視され、エラーは出力されません。

## 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）。
DATE_CLOSED_SINCE	クローズしてからの日数	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、最初の日を午前 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	作成されてからの経過日数	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、最初の日を午前 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	作成された週	issueが作成された週。

フィールド名	デフォルトのタイトル	説明
DATE_CREATED_YEAR	作成された年	issueが作成された年。
DATE_LAST_STATUS_CHANGE	ステータスの最新更新日時	ステータスが最後に変わった日付と時間。
DATE_LAST_STATUS_CHANGE_SINCE	ステータスの最新更新日からの経過日数	最後にステータスが変わって以来の日数。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。
DAYS_IN_STATUS	そのステータスの日数	issueが現在のステータスにある日数。
DAYS_OPEN	オープンの日数	issueが作成されて以降の日数。
MONTHS_IN_STATUS	そのステータスの月数	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	オープンの月数	issueが作成されて以降の日数。
START_DATE	作成日の開始日	issueのカウンタを開始する作成日を判別するフィルタとして使用。
START_UPDATE	更新日の開始日	issueのカウンタ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のカウンタを終了する作成日を判別するフィルタとして使用。
STOP_UPDATE	更新停止日	issueのカウンタ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。

フィールド名	デフォルトのタイトル	説明
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	最終更新日からの経過日数	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。
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	そのステータスの週数	issueが現在のステータスにある週数。
WEEKS_OPEN	オープンの週	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。



The image shows a search interface with a text input field labeled 'キーワード' (Keyword) and a checkbox labeled '添付ファイルを検索?' (Search attachments?).

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

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。

注: キーワード検索を添付ファイル検索オプションを付けて実行するレポートを保存することはできません。この機能はその場限りで使用するためのもので、通常のレポート作成での使用は意図されていません。

## 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 issue 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。

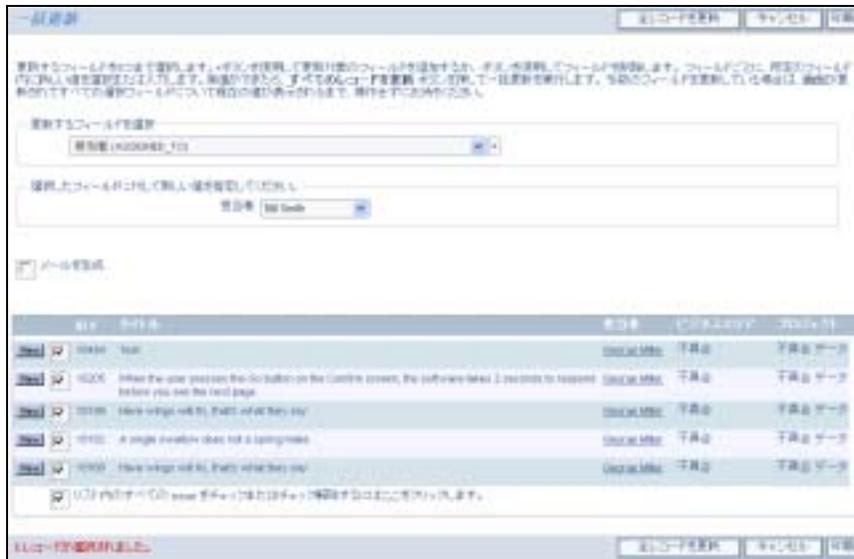
「ビジネス・エリア = 不具合」、「ステータス = オープン」で「担当者 = 特定のユーザ」をフィルタとして選択するクイックリスト・レポートを用意します。結果のレポート出力から [issues の一括更新] ボタンを押します。

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。



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、[セジュール] 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。issue の更新は、コンピュータ・サーバの「バックグラウンド」で行われるプロセスです。これによりいくつかの利点があります。第一に、お使いのローカル・コンピュータが処理中に誤動作を起こしたりダウンした場合、または通信ネットワークが何らかの原因で断絶した場合に一括更新処理がエラー状態になりにくくなることです。2番目の利点としては、一括更新処理をバックグラウンド・プロセスとして管理することにより、他の一括更新処理がまだ実行中であるときに1人または複数のユー

が一括更新処理を開始しようとするのを ExtraView が監視できることです。同時実行はデータ整合性の問題やデータの破壊を引き起こすことがあるため、言うまでもなく非常に望ましくない動作です。

一括更新の実行中には、進捗状況を示すウィンドウが次のように表示されます。



一括更新の進捗バー

注: ボタンを押して進捗バーを隠したり、ウィンドウを閉じたりしても一括更新の処理には影響はありません。バックグラウンドで行われるため、処理は続行します。進捗バーは単に情報を示すためのものです。

一括更新が完了すると、進捗ウィンドウを閉じなかった場合には、一括更新の概要がエラーも含めて表示されます。最も頻繁に起きるエラーは、複数のビジネス・エリアにわたって広範囲に一括更新を実行しようとしたときに、更新しようとしたフィールドが issue が属するビジネス・エリアおよびプロジェクトの **編集** 画面に存在しないという状況です。



一括更新結果でのエラー表示

## 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。



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

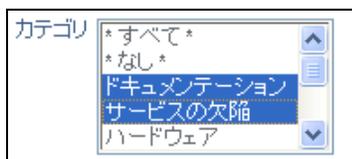
ExtraView の拡張クエリ 機能により 1 つの検索で使用できるリストから複数の値を選択できます。例えば、拡張クエリは、Bill Engineer または Sue Engineer が作成した [オープン] および [未割り当て] のissueに関するレポ

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。

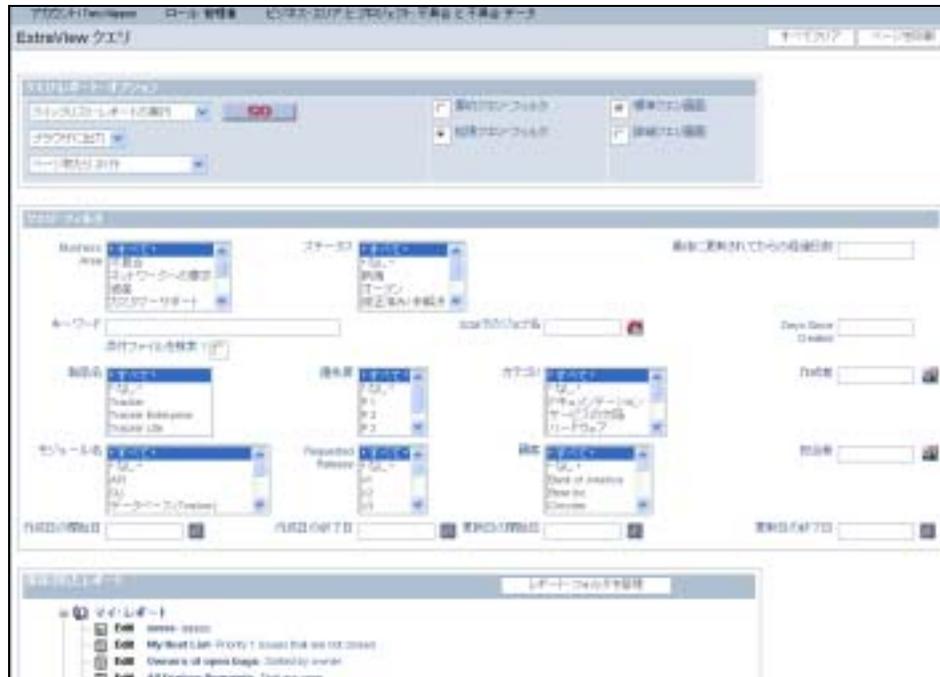


拡張クエリ フィールド

- 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。

	カテゴリ と等しい	ドキュメンテーシ
ョン		
または	カテゴリ と等しい	サービスの欠陥

- 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。



レポート列の再ソート

現在のソートが矢印で示されています。最初にタイトルをクリックすると、列の昇順で再ソートされます。同じ列ラベルをもう一度押すと、列の降順で再ソートされます。

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

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

## セキュリティ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えられている場合、制限されたフィールドはレポートから欠落します。

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

## レコードと行

ExtraView でのレポート上の行とレポート上のレコードとの区別を理解することが重要となる場合があります。両者の意味上の違いを使用して、ExtraView がレポート上のレコードの厳密な数を返す場合と、行のセットを返す場合とが区別されます。行のセットは、レコードの数に正確に対応する場合と対応しない場合があります。

これらの相違は、クエリによって1つのレコードが複数回にわたってレポートに返される場合、または同じレコードを複数回にわたってレポート上でカウントする場合に生じます。この現象は、データ内に1対多の関係がある場合に発生します。またこの現象は、以下の2つの場合に最も多く発生します。

- リピーティング行レコードを使用するレポートを作成して、そのレポートのソート用にリピーティング行フィールドを使用する場合。リピーティング行レコードにあるフィールドをソート用を使用すると、リピーティング行が発生するたびにレポート上に行が生成されます。したがって、1つの issue に3 つのリピーティング行がある場合、各レコードごとに3つの行が生成されます。
- レポート階層を使用する場合。上記の場合と同じように、階層内のあるレベルに属する1つのレコードに複数の子レコードがある場合があり、

子のレベルでフィールドによるソートを行うと、1つのレコードごとにレポート上に1つずつ行が生成されます。

## 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すが、画面の「ヘルプ・アンド・フィードバック」(見出しと操作型)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、所属のシステム管理者にお問い合せください。

#### 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
- 電子メール通知設定
- 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、パターン文字の数は、2 つの隣り合うフィールドを区切るために必要な場合以外は無視されます。

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

短縮した年のパターン (「y」または「yy」) で解析する場合、ExtraView はある世紀に関連する短縮された年を解釈します。これは、日付を作成したときから 20 年後、80 年前以内に日付を調整することによって行われます。例えば、パターン「MM/dd/yy」を使用すると、Jan 1, 1997 と表示され、文字列「01/11/12」は Jan 11, 2012 と解釈され、文字列「05/04/64」は May 4, 1964 と解釈されます。解析中、正確に 2 桁からなる文字列だけが、デフォルトの世紀に解析されます。1 桁の文字列、3 桁以上の文字列、数字だけではない 2 桁の文字列 (例えば「-1」) などのその他の数値文字列は、文字通りに解釈されます。このため、「01/02/3」や「01/02/003」は、同じパターンを使用して、Jan 2, 3 AD と解析されます。同様に、「01/02/-3」は Jan 2, 4 BC と解析されます。

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

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

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

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

解析する場合、RFC 822 タイムゾーンも受け入れられます。

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

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

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

解析する場合、一般的なタイムゾーンも受け入れられます。

## 付録 B – HTML エリア・ユーティリティ

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

デフォルトでは、HTML エリア・フィールドのツールバーは次のようになっていますが、管理者が異なる様式でボタンを構成している場合があります。

HTML エリア・ユーティリティではブラウザ内で実行されるスクリプトが使用されており、ご使用のブラウザのセキュリティ設定によって、これらのスクリプトの実行を許可することを知らせる必要がある場合があります。



ボタンの使い方は直感的に分かるようになっていますが、念のため次の表で説明します。

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

ボタン	機能
	選択したテキストのインデントを解除します。
	選択したテキストをインデントします。
	選択したテキストの色を選択します。
	選択したテキストの背景色を選択します。
	横罫線を入れます。
	選択したテキストのリンクを作成します。
	画像にリンクを挿入します (サーバで画像を使用できる必要があります)
	定義したサイズの表を挿入します。
	HTML 編集モードとテキスト編集モードを切り替えます。
	エディタ・エリアの内容を新しいブラウザ・ウィンドウでプレビューします。
	テキストをクリップボードにコピーします。
	クリップボードから、ウィンドウ内の現在のカーソルの位置に貼り付けます。
	選択された領域をエディタ・ウィンドウから切り取ります。
	エディタ・ウィンドウの大きさを最大化して、ページ全体を表示します。
	元に戻します。
	やり直します。
	エディタの内容をファイルに保存します。
	エディタ内のすべてのテキストを選択します。
	ポップアップ・ウィンドウから特殊文字を取得します。

## 索引

---

---

### C

CC メール ・ 100  
cookie ・ 22

---

### H

HTML エリア ・ 184  
HTML フィールド ・ 51  
HTML ベースのヘルプ・システム ・ 179

---

### I

Issue の複製 ・ 174  
Internet Explorer ・ 22, 23  
issue の削除 ・ 83  
issue の追加 ・ 42, 54  
issue の編集 ・ 55  
issue の履歴 ・ 83  
issue の複製 ・ 80

---

### J

JavaScript ・ 22, 23

---

### L

LDAP ・ 49

---

### M

Microsoft Active Directory ・ 49  
Microsoft Excel ・ 21, 108, 118, 122, 154  
Microsoft Office ・ 35  
Microsoft Word ・ 21, 108, 118, 122, 154,  
168

---

### N

Netscape Navigator ・ 22, 23

---

### P

PDF ・ 138, 139, 141, 142, 145, 148, 149,  
150, 151, 152, 153, 154

---

### S

SCM ・ 59

---

### あ

あいまいな名前 ・ 49

---

### え

エリアおよびプロジェクト ・ 39

---

### お

親子関係 ・ 57

---

### か

拡張クエリ ・ 174  
カスタマー・サポート ・ iii, 11, 43, 57, 61, 71,  
72, 75, 76, 77  
カスタム日付マスク ・ 181  
カスタム・レポート ・ 55, 105, 170, 175  
画面解像度 ・ 21  
カラムレポート ・ 108  
関係グループ ・ 88  
    issue の更新オプション ・ 90  
    新しい関係グループ ・ 64

関係グループの管理・91  
クイックリスト・レポートから・88  
関係グループの管理  
関係グループの分割・92  
新規グループへの issue の統合・92  
関係者リスト・20, 55  
関連する issue・44, 59, 64, 91

---

## き

キーワード検索・168  
既存の issue の複製・80  
既存レポート用のレイアウト・138  
機能・12  
機能追加要求・77  
許容値リスト・50

---

## く

クイックリスト・36, 55, 59, 83, 88, 89, 105, 106, 107, 171, 176  
クエリ・33, 105, 106, 107, 108, 109, 112, 118, 119, 122, 124, 155, 156, 157, 174, 175, 176  
クエリレポート・14, 105, 169, 175  
クエリフィルタ・112  
組み込みレイアウト・43  
グラフ・105, 128, 132, 135, 156  
グラフサブタイプ・129, 132, 135  
グラフ属性・130, 133, 136  
グラフのフォント・35  
グループの更新・90

---

## け

計算済みフィールド・165  
検証・43

---

## こ

公開レポート・164  
顧客・11, 17, 43, 57, 71, 75, 76  
コメント・16, 44, 51, 58  
コメントフィールド・51

コンテナレポート・138, 151

---

## さ

サインオフ・26  
サインオン・24  
サインオンメッセージ・31, 40, 41  
サポートされているブラウザ・21  
サマリレポート・55, 105, 117, 120, 175

---

## し

自己登録・29  
自己登録ユーザ・27  
資産・11, 66, 69  
詳細クエリモード・109, 118, 122  
詳細レポート・36, 55, 83, 105, 107, 170

---

## す

ステータスフィールド・53  
ステータス変更ルール・59

---

## せ

セキュリティ許可・177

---

## そ

ソースコード管理・44, 59  
ソース制御・13

---

## た

タイトルバー・31, 33  
タブフィールド・44  
単一のグループ単位レイアウト・140

---

## ち

チェックボックスフィールド・52

---

## て

テキスト・フィールド . 50  
テストケース . 44, 58  
電子メール . 34, 52, 55, 81, 94  
電子メール通知機能 . 94  
    **カスタム電子メール** . 103  
    **形式の選択** . 96  
    **自動電子メール作成の無効化** . 100  
    **パーソナル関係者リストの編集** . 101  
    **ユーザ自身の更新の通知** . 95  
添付ファイル . 86  
    添付ファイルの追加 . 87  
添付ファイルの削除 . 87  
添付ファイルの表示 . 87  
添付ファイルの編集 . 87  
添付ファイルの文字セット . 35  
添付ファイルの履歴 . 87

---

## な

ナビゲーション・バー . 31, 33  
ナレッジベース . 11, 40, 78, 79

---

## に

二要素のグループ単位レイアウト . 143

---

## は

パーソナル・オプション . 34, 38  
パーソナル・レポート . 164  
パスワード . 26, 27  
パスワードの失効 . 26

---

## ひ

日付フィールド . 46  
日付マスク . 180  
必須フィールド . 56  
標準クエリ・モード . 109, 118, 122

---

## ふ

フィールド許可 . 57  
複数値リストフィールド . 46  
複数値検索 . 169  
複数の問題 ID . 169  
ブラウザの [戻る] ボタン . 21

---

## へ

ヘルプデスク . iii, 11, 65, 67

---

## ほ

ホーム・ページ . 15, 20, 21, 25, 31, 35, 36,  
41, 55, 96  
ポップアップ・リスト・フィールド . 46

---

## ま

マトリクス・レポート . 121

---

## も

文字セット . 35  
問題トラッキング・プロセス . 56

---

## ゆ

ユーザ名フィールド . 48  
ユーザ・ロール . 38

---

## り

リスト・フィールド . 44  
リピーティング・フィールド . 53  
**リピーティング・レコード** . 63, 120  
**リピーティング・レコード・フィールド** . 53  
リリースノート . 44, 57, 59  
リリースの修正情報 . 59  
リンク・アイコン . 53  
リンク・フィールド . 53

---

**れ**

レイアウトとしてのカラム・レポート . 146

レイアウトとしてのグラフ . 149

レポート . 105

    詳細レポート . 107

    ページ単位のレコード . 155

レポート・タイプ . 106

レポートの出力先 . 154

---

**わ**

ワークフロー . 53, 59

ワイルドカード検索 . 169