



Kaseya 2

Service Desk

ユーザーガイド

バージョン 7.0

日本語

October 27, 2014

Agreement

The purchase and use of all Software and Services is subject to the Agreement as defined in Kaseya's "Click-Accept" EULATOS as updated from time to time by Kaseya at <http://www.kaseya.com/legal.aspx>. If Customer does not agree with the Agreement, please do not install, use or purchase any Software and Services from Kaseya as continued use of the Software or Services indicates Customer's acceptance of the Agreement."

目次

サービスデスク概略	1
Service Desk モジュールの要件	1
サービスデスクの計画	1
サービスデスクの自動化	2
サービス手順を使用した自動処理	2
ポリシーを使った自動処理	4
警報およびインバウンドEメールを使用した自動処理	6
サービスデスク ユーザーセキュリティ	6
スタッフのサービスデスクチケットの可視性	9
ユーザ所有オブジェクトを、サービスデスクで共有する	10
サービスデスクの統合オプション	10
チケット発行モジュールからのチケットの移行	10
サービスデスク、Live Connect、および Portal Access の統合	11
時間の追跡とサービスデスク	12
チケットエディターでのセッションタイマーの使用	13
サービスデスクでのシステムタイマーの使用	14
サービスデスクでのタイムシートの使用	15
タスク情報	17
サービスデスクを使用した請求エントリーの作成	17
操作	18
チケット	18
[チケット]テーブル	19
アクションボタン	20
チケットのフィルター処理	22
チケットエディター	25
一般タブ	26
註釈タブ :	29
関連項目タブ	31
[タスク]タブ	31
[メモの追加]ダイアログ	32
組織チケット	34
チケットに関連付けられたタスク	35
タスクの追加/編集	36
アーカイブされたチケット	36
ナレッジベース	36

すべてを検索	38
デスクの定義	39
全般設定	40
一般情報タブ	41
標準フィールドデフォルトタブ	43
手順タブ	43
[プロパティ]タブ	43
ステータスタブ	44
優先度タブ	44
カテゴリタブ	44
緊迫度タブ	45
[解決]タブ	45
顧客フィールドタブ	45
[タスクのステータスの値]タブ	46
[処理]タブ	46
ビュータブ	46
ステージタブ	46
関連付けポリシータブ	48
[アクセス]タブ	49
役割タブ	49
プールタブ	49
テンプレート	50
デスクのテンプレート	50
の Customer_SD_Basic の設定	50
Customer_SD_Automation の設定	51
インシデントのサービスデスクの設定	52
問題サービスデスクの設定	54
Setup Change Requests Service Desk	55
Setup Knowledge Base	56
注記テンプレート	57
メッセージテンプレート	58
共通の設定	59
グローバルな設定	60
有効化	60
役割のプリファレンス	61
[役割のプリファレンス] - [一般]タブ	62
[役割のプリファレンス] - [サービスデスク]タブ	63
ユーザープリファレンス	65
受信 E メールおよびアラームの設定	66
一般タブ	67
リーダタブ	68

手順変数	71
ポリシー	72
カバレージスケジュール	73
休日	75
手順定義	75
サービス手順のフォルダツリー	76
サービス手順エディター	77
変数で作業	79
チケットのプロパティおよび変数	81
ソースのプロパティ	85
文字列比較	88
日付/時間比較	89
ステージ入退出	89
チケット変更	90
チケット要求 De-Dup	90
チケット要求マッピング	90
ゴール	91
エスカレーション	91
サブ手順	92
サービスデスクでの優先度の計算	92
IF-ELSE-STEP サービスデスクコマンド	94
サービスデスクレポート	110
サービスデスク - カスタムチケット	110
サービスデスク - サービスゴール	111
サービスデスク - サービス時間	112
サービスデスク - サービス時間	112
サービスデスク - サービス量	113
サービスデスク- チケット	113
アプリケーションのロギング	114
時間エントリーの再送信	114
KSD API ウェブサービス	117
KSD API ウェブサービスの有効化	117
KSD API ウェブサービスデータタイプ	117
RefItem	117
CustomField	118
注記	118
添付	118
RelatedIncident	118
ServiceDeskDefinition	119
インシデントのサマリー	121
インシデント	122

KSD API ウェブサービス - 操作	124
AddIncident	124
AddServDeskToScope	125
GetIncident	125
GetIncidentList	126
GetIncident2	127
GetServiceDesk	127
GetServiceDesks	127
基本命令	128
QueueAddIncident	128
UpdateIncident	128
サンプルメッセージ	129
GetServiceDesks Request	129
GetServiceDesks Response	129
GetServiceDesk Request	129
GetServiceDesk Response	129
GetIncidentList Request	136
GetIncidentList Response	136
GetIncident Request	137
GetIncident Response	137
AddIncident Request	138
AddIncident Response	139
インシデント要求の更新	141
UpdateIncident Response	142
用語集	143
インデックス	147

サービスデスク概略

サービスデスクへようこそ！

Service Desk モジュールはサポート上の問題に対する組織の対応を管理します。サポート上の問題には、質問、障害、サービス要求、または将来の拡張に向けた提案があります。

Service Desk の導入を始める前に、このセクションにリストされている概略のトピックをすべて確認し、**Service Desk** の構造と設計を理解することが推奨されます。

- [サービスデスクの計画](#) 『1 ページ』
- [サービスデスクの自動化](#) 『2 ページ』
- [サービスデスク ユーザーセキュリティ](#) 『6 ページ』
- [サービスデスクの統合オプション](#) 『10 ページ』

追加リソース

Service Desk を迅速に導入できるように、**Service Desk** のデモ、トレーニング、ドキュメント、Kaseya プロフェッショナルサービスのコンサルティングをすべて利用できます。

Service Desk モジュールの要件

Kaseya Server

- Service Desk 7.0 モジュールを使用するには、VSA 7.0 が必須です。

注：概要の「システム要件」 『

<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/reqs/index.asp#home.htm> を見て 』を参照してください。

サービスデスクの計画

Service Desk の導入を計画する上で、検討が必要な問題をいくつか示します。

- 誰がユーザーで彼らの役割は何ですか？
- どんなリソースプールを定義すべきですか？リソースプールは、専門の異なる分野に割り当てられた技術者のグループです。
- チケットのライフサイクル、ワークフローはどうですか？チケットのワークフローはステージを使って定義します：
- チケットをクローズするために必要な割り当ての追跡に、タスクを使用する必要がありますか？
- どんなチケットプロパティが要求されますか？各プロパティにどんな価値が認められていますか？それらのデフォルト値は何ですか？
- どのチケットプロパティアクセス許可が割り当てられるべきですか？役割でですか、ユーザーでですか？

サービスデスク概略

- どのチケットリストビュープリファレンスを定義すべきですか？どのコラムを表示すべきですか？条件的フォーマットは、チケット作成、修正、有効期限に基づきカラーシェーディングと反転表示を設定できるようになります。どんな事前定義フィルタを定義すべきですか？
- あなたのサービスゴールは何ですか？反応時間、解決時間、その他？
- サービスレベル 1 よりもっと上を提供するつもりですか？
- あなたのチケットソースは何：手動作成、受信 E メール、モニタリング、など。
- 受信メールに対するあなたのアドレスは何？
- 複製モニター警報を検出するための基準は何？
- 別のイベントや条件に対しどんな自動化が有益か：チケット作成、チケット変更、ステージ入/退出、現在のステージで時間経過によるエスカレーション、チケットの年齢？
- どんなレベルのエンドユーザーコミュニケーションを望みますか？
- E メール通知に、またチケット履歴ログに註釈を挿入するのにどんなテンプレートが有効ですか？
- あなたのナレッジベース要求は何？
- どんな報告、計測を望みますか？
- チケットに費やされている時間を請求の目的で追跡しますか？
- **チケット発行**によるチケット作成ではなく、アラームによる **Service Desk** のチケット作成をどの時点で**アクティブにする** 『60 ページ』 必要がありますか？

サービスデスクの自動化

Service Desk では、チケット処理が次のように自動化されます。

- **サービス手順を使用した自動処理** 『2 ページ』
- **ポリシーを使った自動処理** 『4 ページ』
- **インバウンド E メールおよび警報を使用した自動処理** 『6 ページ』

追加の自動化は、1 つ以上の**統合オプション** 『10 ページ』を使用することで利用可能です。

サービス手順を使用した自動処理

Service Desk でのチケットの自動処理は、チケットレコードを作成するか、チケットをそのライフサイクル内の別の"ステージ"に移行するとトリガーできます。自動処置は、チケットが**どれか**のステージに進む度に開始できます。これにはチケットが作成された、**最初**のステージも含まれます。自動処置は、1 つのステージに留まっているチケットが定義したリミットを超えても開始できます。ステージは、Service Desk > **[デスクの定義]** 『39 ページ』で定義します。**Service Desk** の手順では、**scheduleProcedure()** 『108 ページ』ステップを使用して管理マシン上でエージェント手順の実行もトリガーできます。

手順の詳細は**手順定義** 『75 ページ』をご覧ください。

どのようにステージが機能するか

ステージは、サポートの問題を処理するために会社が実行するワークフローをモデル化するように設計されています。ステージはデスク定義で定義されます。1 つのステージが**開始**ステージとして定義され、1 つのステージが**終了**ステージとして定義されます。通常は**中間**ステージが複数あります。ステージは 1 つないし複数の"行き先"ステージを選択することで**連続**しています。ステージの順番はユーザーが決定します。これは、サービス組織で定義しているポリシーと、システムを使用している各ユーザーの判断により決まります。ステージシーケンスは、デスク定義内の**[ビュー]** 『46 ページ』

』]タブでグラフィック表示されます。

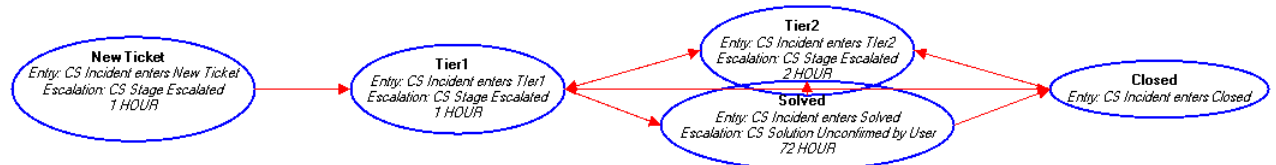
イベント手順は、チケットがあるステージから次のステージに移行するとすぐに実行されます。エスカレーション手順など、**スケジュールされている手順**の実行は、チケットが1つのステージに留まっている時間に基づいてトリガーされます。たとえば、エスカレーション手順は通常、チケットが解決されないために次のステージに移行せず、1つのステージに非常に長く留まっている場合に実行されます。

デスク定義を作成すると、それに使用されたテンプレートによってステージシーケンスが入力されます。テンプレートに基づいてデスク定義を作成した後、これらのデフォルトステージをビジネスの要件に合わせて修正することができます。

例 - Customer_SD_Automation のステージ

次の各ステージの説明では、対象のVSAユーザーが**Service Desk 管理者**ではなく、そのためユーザー**役割**と**スコープ**により表示されるチケットが制限されているものと仮定しています。

注：事前に定義したサービスデスクを自動的に作成する方法については、「**デスクのテンプレート**」『50 ページ』のトピックを参照してください。



新規チケット - Customer_SD_Automation で新しく作成されたチケットは、まず新規チケットステージに配置されます。

- CS インシデントを新規チケットとして開始のステージ進入手順により、Tier1Support のサービスチケット技術者プールにチケットが割り当てられます。VSA ユーザーは各自に割り当てられたチケット、および属するプールに割り当てられたチケットをすべて表示できます。
- これらのユーザーに対して、VSA メッセージと E メールメッセージが作成されます。チケットの提出者には、チケットが作成されたことを通知する E メールも送信されます。
- エスカレーション手順はこのステージにリンクしています。チケットが1時間以内に CS インシデントを新規チケットとして開始ステージから次のステージに移行しない場合、エスカレーション手順が実行されます。エスカレーション手順は、チケットの担当者と Tier1Support のユーザープールに通知します。このエスカレーション手順の意図は、全ての新しく作成されたチケットが直ちにできるようにすることを確認するためです。

どのステージでも他の2つの要因がチケットの行為を自動化できます：

- プールからの自動チケット割り当て** - チケットは、最初に開いた Tier1Pool メンバーに割り当てられます。あるメンバーに割り当てられたチケットは、Tier1Pool の他のメンバーのチケットビューには表示されなくなります。
- チケット変更済み** - これはステージではなく、**チケット変更**『90 ページ』手順です。チケットの変更が小規模のためにステージが移行しない場合でも、チケットが保存されるたびにこの CS インシデント変更済み手順が実行されます。このチケット変更手順では、次の動作をテストします。
 - チケットが新しい場合、即座に Tier1 ステージに移動します。
 - チケットに担当者が割り当てられている場合は、その担当者がチケットの"所有者"にもなります。通常、チケットの所有者は、そのチケットがライフサイクルの途中で別の一連の担当者に割り当てられた場合でも、継続してチケットの責任者になります。チケットビュー

サービスデスク概略

一は所有者によりフィルタをかけることができ、所有者は現在の受諾者が忘れてしまったチケットを運営できます。

- 解決したチケットはクローズされます。
- チケットが既にクローズされていても、そのチケットを参照する E メールが顧客から送信された場合、そのチケットが再びオープンされます。

Tier1 - チケットの担当者が現在、**Tier1** ステージでチケットに対する作業を行っています。

- 担当者には E メールメッセージが送信されます。
- このステージにもエスカレーション手順がリンクされています。
- 上の図の **Tier1** の楕円から出る 2 つの赤の矢印で示されているように、チケットは手動で、**Tier2** ステージ、または**解決済み**ステージに割り当てることができます。

Tier2 - チケットを **Tier2** ステージに移動することは、通常、チケットを解決するために、もっと経験を積んだ、専門知識をもつ人が必要とされているということです。

- CS インシデントが **Tier2** に到達のステージ進入手順は自動的にチケットをユーザーの **Tier2Pool** に割り当てるので、**Tier1** のユーザーは割り当て先のユーザーを気にする必要はありません。
- これらのユーザーに対して、VSA メッセージと E メールメッセージが作成されます。チケットの提出者には、さらに調査するためチケットが **Tier2Pool** に割り当てられたことを通知する E メールも送信されます。
- このステージにもエスカレーション手順がリンクされています。

解決済み - 解決済みのチケットは、このステージに送信され、通知後の提出者による確認を待ちます。

- CS インシデント**解決済み**ステージでは、チケットが解決されたという E メール通知が提出者に送信されます。
- 解決済みのチケットは、顧客が E メールで返信した場合は再びオープンされます。顧客から返信がないこともあります。最終的には、チケットは手動でクローズされます。

クローズ - 解決したチケットはクローズステージに設定されます。

- CS インシデントが**クローズ済み**ステージ進入手順は、チケットがクローズされたことをチケットの提出者に通知します。

ポリシーを使った自動処理

チケット内でフィールドに複数の値を適用することで、チケットに割り当てた**ポリシー**に基づいて、そのチケットに対する異なる処理を自動化することができます。各デスク定義は、任意の数のポリシーに関連付けることができます。

注：「デスクのテンプレート」『50 ページ』に、ITIL ベースのインシデントサービスデスクの作成手順があります。インシデントサービスデスクには、このトピックで説明されている自動化機能が組み込まれています。

構成ポリシー

ポリシーは、チケットを手動、または**インバウンドEメールまたは警報**『6 ページ』に基づいて自動で作成したときに、そのチケットに割り当てることができます。チケットの組織名、組織のタイプ、またはマシングループと一致するように設定したルールに基づいて、ポリシーを選択できます。そのためには、[デスクの定義] > [処理中] > **[関連付けられたポリシー]**『48 ページ』を使用します。

ポリシーは、手順を使っていつでもチケットに割り当てることができます。

新しいチケットの自動処置は、情報の 4 つのインターロックテーブルに基づいています。

- 手順変数
- ポリシー
- ポリシー変数
- 関連付けられたポリシー

変数

変数名とデフォルト値は、**ポリシー変数**として使用する前に、最初に定義しなければなりません。

ポリシー

選択したポリシーは 2 つのタイプの情報を定義します：**カバレッジの時間**と**ポリシー変数**。エスカレーションとゴール時間を計算するとき、システムには、カバレッジの時間が含まれます。

ポリシー変数

ポリシー変数は、ポリシーを使って新しいチケットの手順を自動化するのに重要なリンクを示します。各ポリシーはデフォルトで複数の変数に割り当てることができます。一度、ポリシーが選択され、新しく作成されたチケットに適用されると、ポリシーの変数の値のどれかが、手順によって解釈されます。

関連付けられたポリシー

ポリシーのチケットへの割り当ては、デスク定義に定義された**[関連付けられたポリシー]**テーブルに基づきます。**関連付けポリシー**テーブルの単一記録は、1 つのポリシーの関連と、以下のタイプの情報のどれか 1 つを示します：**組織**、**組織のタイプ**、または**マシングループとオペレーティングシステムの組み合わせ**。複数のポリシー関連はこの表で定義できます。チケットは指定されたデスク定義に基づいて作成されますが、**チケットを最初に保存する前に**これら 3 種類の情報を任意の組み合わせで入力できます。入力した 3 種類の情報に基づき、対応するポリシー「ルール」が**関連付けポリシー**テーブルから選択され、チケットに適用されます。新しいチケットに 3 種類の情報のどれにも選択されなければ、デフォルトのポリシーが選択されます。このデフォルトは、**[デスクの定義] > [編集] > [標準フィールドのデフォルト]** 『43 ページ』 タブで定義します。定義にデフォルトポリシーがない場合、システムは週 7 日 1 日 24 時間のカバレッジスケジュールを想定します。

たとえば、多数の異なる組織がいずれも**同じデスク定義**を使ってチケットを作成するとします。**ダイヤモンドサービス**カバレッジを購入済みである組織のセットを定義できます。2 番目の組織セットとして、**ゴールドサービス**カバレッジを購入した組織のセットを定義します。以下、同様です。別の方法として、これらのサンプルポリシーは、組織タイプまたはマシングループ分類を使って、チケットに選択して適用できます。

一度、新しいチケットが、**関連付けポリシー**表に基づいて適切なポリシーに割り当てられると、新しいチケット上で自動的に作動する手順が作動します。

手順

複数のポリシー変数が各ポリシーに関連付けることができるのを思い出してください。チケットに**割り当てられたポリシー変数の値を解釈**する IF-ELSE 手順を書き込むことができます。そうすると、手順をそのチケットの設定をカスタム化できます。一般に、この手順は**ステージ入退出**手順として実行され、通常**新規**と呼ばれる、チケットの最初のステージに関連付けられます。

たとえば、**ダイヤモンド**ポリシーが組織 **Walmart** に関連付けられており、その優先度が常に**高**でなければならないとします。この情報を手動で入力するようサービス代表に要求する代わりに、この重要な顧客が可能な限り高い優先順位を確実に得よう手順を作成することができます。さらに、IF-ELSE ブランチは、**状態**、**優先度**、**緊迫度**、**カテゴリ**、**解決**を含み、自動的に他の新しいチケットを設定できます。同じ手順が、アウトバウンド E メールやメッセージ通知、チケットに註釈を付

けたりを開始させたり、さらに適当な追加手順の実行させることさえできます。

注：手動で作成したチケットの自動処理は、チケットの保存後にのみ実行されます。

警報およびインバウンドEメールを使用した自動処理

警報およびインバウンドEメールを使用する新しいチケットの処理を構成して、自動化することができます。

警告から新しいチケットを自動で作成する

VSAのほぼすべての警報には、チケットの自動作成オプションがあります。さらに、手動でチケットを作成することができる、いろんな機能におけるリンクがあります。これらのチケット作成リンクを処理して **Service Desk** のチケットを作成するための要件は、次のとおりです。

- **Service Desk** モジュールがインストール済みである。
- **Service Desk** モジュールがアクティブ『60 ページ』である。
- [受信Eメールおよびアラームの設定]『66 ページ』が有効である。

インバウンドEメールから新しいチケットを自動で作成する

チケットの自動作成と処置はインバウンドEメールに基づくことができます。[サービスデスク]>[受信Eメールおよびアラームの設定]『66 ページ』では、定期的にポーリングを行うEメールアカウントを指定します。受信Eメールの本文には、`~field="value"`の形式で複数の特別フィールドを指定できます。この形式は、受信チケットのさまざまなプロパティの設定に使用できます。

Eメールサーバーから取得されたEメールメッセージは、**チケット要求マッピング**『90 ページ』手順で分類され、さまざまなタイプのチケットに変換されます。**チケット要求マッピング**手順は、Eメール送信人のドメインまたはドメイン/ユーザー名を解釈するのにIF-ELSE ロジックを使用し、新しく作成されたチケットがどのように処理されるべきかを決定します。このような処理には、適切なデスク定義の選択、アウトバウンドEメールやメッセージの作成、メモの追加、必要に応じた追加手順の実行があります。

サービスデスク ユーザーセキュリティ

注：[サービスデスク]>[デスクのテンプレート]『50 ページ』ページで事前定義サービスデスクを作成すると、このトピックに記載されたユーザーセキュリティ上の項目の多くが自動的に構成されます。

注：このトピックで説明したVSA ユーザーセキュリティのコンセプトの概要については、「システム」の「ユーザーセキュリティ」『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4575.htm>を見て』を参照してください。

デスク定義、チケット、およびKB項目へのアクセス権は、5種類のユーザーセキュリティで構成されます。

- 役割タイプ
- ユーザーの役割
- ユーザー

- スコープ
- フィールド許可

注：マシン役割と **Service Desk** については、独立したトピック「サービスデスク、Live Connect、および Portal Access の統合」『11 ページ』で説明しています。

役割タイプ

Kaseya のライセンスは、役割タイプ毎に購入していただきます。ユーザにライセンスを与えるユーザー役割タイプと、マシンにライセンスを与えるマシン役割タイプがあります。各役割タイプにより、選択した機能が[ユーザーの役割] > [アクセス権]タブ、および[マシン役割] > [アクセス権]タブにリストされます。購入した役割タイプのライセンスの数は、[システム] > [ライセンスマネージャ] > [役割タイプ]タブに表示されます。各役割タイプライセンスは、許可された名称が付いたユーザと同時使用ユーザ数を指定します。

Service Desk モジュールについて購入し、管理するユーザーライセンスには、2つのユーザー役割タイプがあります。

- サービスデスク管理者 - **Service Desk** モジュールのマスター役割のユーザーと同等です。
- サービスデスク技術者 - チケットや KB 項目を処理するユーザーです。

注：サービスデスク管理者の役割タイプには、デフォルトでマスター役割が割り当てられます。

ユーザーの役割

Service Desk モジュールがインストールされると、3種類のユーザー役割が作成されます。これらのユーザー役割を使用すると、**Service Desk** ユーザーにより通常必要な3種類の機能アクセスが可能になります。それらをそのまま、または修正して、あるいは自分の新しいユーザー役割を作成するモジュールとして、使用できます。

- **SD 管理者** - スコープに関係なく **Service Desk** のすべての機能およびチケットにアクセスできる **Service Desk** 管理者です。SD 管理者は、デスク定義の作成、編集、**Service Desk** のサポートテーブルと **Service Desk** の手順の構成、およびチケットに対するすべてのアクションの実行ができます。SD 管理者ユーザーのみが、Service Desk > [チケット]テーブルの削除やロック解除などの上位機能にアクセスできます。マスター役割ユーザーと同様に、SD 管理者ユーザーは後述するフィールド権限の制限を受けません。このユーザー役割は、サービスデスク管理者役割タイプのメンバーです。
- **SD ユーザー** - [チケット]、[アーカイブされたチケット]、[すべてを検索]および[ユーザープロフィール]を使用する **Service Desk** ユーザーです。この役割では、デスク定義、手順、その他すべてのサポートテーブルにはアクセスできません。このユーザー役割は発行された KB 項目のみ見ることができますが、KB 項目を作成、編集することはできません。このユーザー役割は、サービスデスク管理者役割タイプのメンバーです。
- **KB 管理者** - KB 項目の作成、編集、および管理を行う **Service Desk** 管理者です。KB 管理者ユーザーは **Service Desk** のすべての機能にアクセスできます。このユーザー役割は、サービスデスク管理者役割タイプのメンバーであると同時に、サービスデスク技術者役割タイプのメンバーでもあります。

ユーザー

VSA ユーザーは、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者役割タイプを使用してユーザー役割に割り当てられている、**Service Desk** モジュールおよび機能にのみアクセスできます。

サービスデスク概略

スコープ

スコープとサービスデスク

次の説明は、VSA ユーザーの使用する役割がサービスデスク技術者 役割タイプにリンクされている一方、サービスデスク管理者 役割タイプにはリンクされていない場合に適用されます。

- [システム] > [スコープ] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4578.htm> を見て 』を使用してデスク定義をスコープに割り当てると、次のようになります。
 - Service Desk のドロップダウンリストにサービスデスクが表示され、選択できるようになる。
 - チケット表内のサービスデスクチケットの可視性と選択。
- スコープアクセスはチケットの可視性のみ適用します。チケットの編集アクセス権は、フィールド権限で決まります。

注：スタッフメンバーに対してチケットを表示する別の方法については、「スタッフメンバー別のサービスデスクチケットの表示」『9 ページ』を参照してください。

スコープ、ユーザ役割、とナレッジベースデスク

次の説明は、VSA ユーザーの使用する役割がサービスデスク技術者 役割タイプにリンクされている一方、サービスデスク管理者 役割タイプにはリンクされていない場合に適用されます。

- ユーザー役割やスコープを使用する VSA ユーザーに KB 項目が表示されるようにするために、それらのユーザー役割やスコープにナレッジベースデスクを追加する必要はありません。
- 事前構成ナレッジベースを使用している場合、公開ステージに設定されている KB 項目はすべて、ユーザー役割やスコープには関係なく、すべてのサービスデスクユーザーとマシンユーザーの[Live Connect]に表示されます。これは、KB 項目が終了ステージ（ステージ名は任意）に設定されている、ゼロから作成されたナレッジベースデスクにも適用されます。
- サービスデスク以外の管理者にサービスデスク管理者のすべてのアクセス権を与えることなく、新しい KB 項目の作成および編集を許可するには、サービスデスク技術者の役割タイプに関連付けたユーザー役割を選択するか、作成します。次に、[役割のプリファレンス]『61 ページ』、または[デスクの定義] > [アクセス] > [役割]『49 ページ』タブを使用して、ナレッジベースをユーザー役割に関連付けます。それから、ユーザーをそのユーザー役割に割り当てます。KB 管理者のユーザー役割は、この目的に使用できます。KB 管理者は既に、ナレッジベースデスクに関連付けられています。サービスデスク管理者の役割タイプを KB 管理者のユーザー役割から削除するだけで済みます。

フィールド許可

フィールド権限は役割によって設定されます。サービスデスク技術者役割タイプにリンクした役割を使用する VSA ユーザーが、チケットエディターまたは KB 項目エディター内で表示または編集が可能なフィールドは、フィールド権限によって決まります。代表的なフィールド権限には次のものがあります。編集可能、表示専用、非表示、必須など。デフォルトのフィールド権限は編集テンプレート『144 ページ』に設定されています。

注： サービスデスク管理者役割タイプにリンクした役割を使用する VSA ユーザーは、任意のチケットエディターまたは KB 項目エディターですべてのフィールドを表示して操作できます。マスター役割ユーザーも、役割タイプの割り当てに関係なく、常にフルのフィールド権限を含むアクセス権があります。

テンプレートの編集

編集テンプレートは3つの目的に使用します。

1. 編集テンプレートは、チケットまたはKB項目の編集に使用するダイアログのレイアウトを定義します。
2. 選択したフィールドがデスク定義で定義されている場合でも、編集テンプレートはそれらのフィールドをマスクすることがあります。編集テンプレートでフィールドをマスクすると、そのフィールドに設定されたフィールド権限はすべてオーバーライドされます。
3. 編集テンプレートには、チケットやKB項目を編集するためのデフォルトの**フィールド権限**『145 ページ』も設定されています。役割とユーザーのいずれを使用して指定されたかに関係なく、編集テンプレートで設定されたデフォルトのフィールド権限は、ビジネスの要件に合わせてオーバーライドすることができます。

編集テンプレートをデスク定義とユーザー役割（またはマシン役割）の組み合わせに適用するには、[**役割のプリファレンス**]『61 ページ』、または[デスクの定義]>[アクセス]>[**役割**]『49 ページ』タブを使用します。また、[**ユーザープリファレンス**]『65 ページ』を使用して、編集テンプレートをデスク定義とユーザーの組み合わせにも適用できます。ユーザープリファレンスは役割のプリファレンスより優先されます。サービスデスクで操作する、すべてのユーザーおよびすべての役割に対するデフォルトの編集テンプレートは、[サービスデスク]>[デスクの定義]>[新規]/[編集]>[**一般情報**]『41 ページ』タブで指定します。

デフォルトフィールド許可

Portal Access ユーザー（マシンユーザー）『11 ページ』は、デフォルトのマシン役割に定義されている、チケットのフィールドレベル権限を使用します。デフォルトのマシン役割は、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者の役割タイプを含まないユーザー役割を使用する VSA ユーザーにも適用されます。VSA ユーザーがデフォルトのマシン役割を使用してチケットの表示または編集を行っているときには、デフォルトの権限が適用されますというメッセージがサービスデスクチケットの上部に表示されます。デフォルトのマシン役割ではチケットにアクセスできない場合、ユーザーの役割ではチケットへのアクセスが許可されないことを示すエラーメッセージが表示されます。

未割り当てのチケット

チケットは、組織を割り当てずに作成できます。[デスクの定義]>[**一般情報**]『41 ページ』>[**未割り当てのチケットはマスターにのみ表示する**]チェックボックスでは、未割り当てのチケットがマスターユーザーにのみ表示するか、すべてのユーザーに表示するかを設定します。

スタッフのサービスデスクチケットの可視性

VSA ユーザー名が組織のスタッフメンバーレコードに関連付けられている場合、VSA ユーザーのスコープでは許可されていなくても、VSA ユーザーはそのスタッフメンバーレコードに関連付けられているチケットを表示できます。その VSA ユーザーが作成したチケットはすべて、そのスタッフメンバーレコードおよび組織が自動的に関連付けられます。この方法は主にポータルアクセスを使ってマシンユーザーがそのチケットを作成運営するのをサポートします。マシンユーザーは自分で作成したチケット、また彼らのために作成されたチケットをすべてアクセスできると期待しますが、それに対し定義したスコープ特権はありません。スタッフメンバーに関連付けられている VSA ユーザーにスコープがある場合、スタッフメンバーレコード内の[**すべてのチケットを表示する**]チェックボックスをチェックすると、スコープによりこれらの追加チケットを表示できるようになります。

例：Dale は XYZ 組織と連絡をする主たるお客様です。彼は自分の組織に関連するチケットをすべて見ることを許可されたスコープを提供されています。それには自分で作成していないチケットも含まれます。それで**全チケットを見る**チェックボックスをオンします。XYZ 組織の Brandon はサービスデスクに連絡し、同じようにチケットを提出するよう依頼しました。当初、Brandon が自分で作成したチケット以外の全チケットにアクセスすべきかどうか明確ではありませんでした。ですから、**全チケットを見る**はチェックせずに置いてありました。のちに、Dale が Brandon に広くアクセスを OK すると、サービスデスクプロバイダは、Brandon にスコープを割り当てることができ、**全チケットを見る**のチェックボックスをチェックできます。

ユーザ所有オブジェクトを、サービスデスクで共有する

サービスデスク手順 - エージェント手順とは異なり、**Service Desk** の手順は常に共有フォルダ内に作成されます。

名前を付けたフィルタ - チケット 『18 ページ』、**ナレッジベース** 『36 ページ』、**全て検索** 『38 ページ』内の名称を付けたフォルダは個人用として開始しますが、共有することができます。

注：フォルダツリー内での共有ルールの概要については、「エージェント手順」の「フォルダ権利」『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4673.htm>を見て』を参照してください。

注：ユーザー所有オブジェクトの共有の概要については、「システム」の「ユーザー所有オブジェクトの共有」『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#5537.htm>を見て』を参照してください。

サービスデスクの統合オプション

Service Desk は他のいくつかの Kaseya モジュールと統合できます。標準オプションは、次のとおりです。

- **チケット発行モジュールからのチケットの移行** 『10 ページ』
- **サービスデスクとライブ接続の統合** 『11 ページ』
- **時間の追跡とサービスデスク** 『12 ページ』
- **タスク情報** 『17 ページ』 - **Service Desk** のチケット内でタスクの作成および管理ができます。
- **サービス請求統合** 『17 ページ』 - **Service Billing** モジュールで、**Service Desk** のチケットの作業時間を請求できます。

注：[サービス請求統合]と[タスク情報]の両方のオプションを同じサービスデスク内で同時に使用することはできません。

チケット発行モジュールからのチケットの移行

チケット発行モジュールからチケットを移行することも、**Service Desk** のチケットを**チケット発行**モジュールに移行することもできます。

チケット発行からサービスデスクにチケットを統合する

[[チケットの移行](#)][の](#)ページングエリアには、[チケット発行]>[サマリーの表示]ページにユーザーが表示可能なチケットがすべて表示されます。

1. ページング部内の統合したいチケットを選択します。[すべて選択](#)をクリックして全チケットを選択します。
2. [[移行](#)]をクリックして、選択したチケットをすべて **Service Desk** に統合します。

サービスデスクチケットをチケット発行にインポート

1. [システム]>[[インポートセンター](#)]『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#6963.htm> を見て 』を使用して、**Service Desk** 内の選択したチケットをローカルのマシンまたはネットワーク上の XML ファイルにエクスポートします。
2. [チケット発行]>[[チケットの移行](#)][の](#)[[インポート](#)]をクリックして、上のステップ 1 で作成した XML ファイルを選択します。

サービスデスク、Live Connect、および Portal Access の統合

Live Connect 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4796.htm> を見て 』または **Portal Access** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#438.htm> を見て 』には、選択したマシンに関連付けられたすべてのチケットを表示する機能があります。デフォルトでは、**Live Connect** と **Portal Access** で表示されるチケットは、**チケット発行**モジュールのチケットのみです。**Service Desk** をインストールし、**アクティブにする** 『60 ページ 』と、**Live Connect** および **Portal Access** の**チケット発行**機能は **Service Desk** のチケットのみを表示します。

Live Connect と **Portal Access** を **Service Desk** に統合すると、**チケット発行**機能は2つのタブを表示します。1つがチケット用のタブで、もう1つがKB項目用のタブです。**Live Connect** と **Portal Access** でチケットやKB項目を処理することは、VSAで**Service Desk** モジュールを使用してそれらを処理することと似ています。

必要条件

- **Service Desk** モジュールがインストール済みである。
- エージェントが運営マシン上にすでにインストールされている。

構成

1. デスク定義とナレッジベース定義を作成します。これを最も簡単に行う方法は、Service Desk >[[デスクのテンプレート](#)] 『50 ページ 』を使用してサンプル定義を作成し、必要に応じて変更することです。
2. テストに使用するための特定のマシン ID アカウントに関連付けるチケットを **Service Desk** で作成します。
3. KB項目を作成します。KB項目は特定のマシンに関連付けられていません。
4. 事前構成のナレッジベースデスクを使って作成されたKB項目を **Live Connect** ユーザーおよび **Portal Access** ユーザーが表示できるようにするには、そのKB項目を公開ステージに設定します。ナレッジベース定義をゼロから作成し、そのKB項目を **Live Connect** ユーザーおよび **Portal Access** ユーザーに表示するには、KB項目を**終了**ステージ（*終了ステージの名前は任意*）に設定する必要があります。
5. **デフォルト**のマシン役割を構成します。

サービスデスク概略

- [サービスデスク]>[役割のプリファレンス] 『61 ページ』を使用して、作成したサービスデスクとナレッジベース定義を必ずデフォルトのマシン役割に割り当てます。
- [システム]>[マシン役割] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4827.htm> を見て』を使用して、Live Connect および Portal Access を使用するマシン ID を必ずデフォルトのマシン役割に割り当てます。
- デフォルトのマシン役割の[機能へのアクセス]タブで、Service Desk の機能が有効であることを確認します。

注：マシンユーザー用に追加のマシン役割を作成する場合は、そのマシン役割用にステップ5をあらためて実行します。

6. [システム]>[スコープ] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4578.htm> を見て』を使用して、Live Connect ユーザーと Portal Access ユーザーに表示するデスク定義を匿名スコープに割り当てます。
7. [サービスデスク]>[グローバルな設定] 『60 ページ』を使用して、Service Desk をアクティブ 『60 ページ』にします。

VSA ユーザーとしてのサービスデスクでの Live Connect の使用

1. マシン ID の隣のエージェントチェックインアイコンをクリックして、ライブ接続ページを表示します。
2. チケット発行機能をクリックしてサービスデスクタブとナレッジベースタブを表示します。VSA 内で作成した、このマシン ID に関連付けられているチケットと KB 項目が表示されます。
3. ライブ接続内で 1 つなし複数のチケットを作成します。ライブ接続マシンユーザーとして、KB 項目を作成できません。
4. ユーザーの現在のスコープにこのマシン ID とサービスデスクが含まれる場合、Service Desk モジュールの VSA ユーザーには、このマシン ID の Live Connect ユーザーとして作成したチケットが表示されます。

マシンユーザーとしての Portal Access およびサービスデスクの使用

1. 管理マシンのシステムトレイ内のエージェントアイコンをクリックして、[Portal Access]ページを表示します。

注：Live Connectは、マシンユーザーが使用する場合には[Portal Access]ページと呼ばれます。

2. チケット発行機能をクリックしてサービスデスクタブとナレッジベースタブを表示します。VSA 内で作成した、このマシン ID に関連付けられているチケットと KB 項目が表示されます。
3. [Portal Access]で、チケットを 1 つ以上作成します。Portal Access マシンユーザーとして KB 項目を作成することはできません。
4. ユーザーの現在のスコープにこのマシン ID とサービスデスクが含まれる場合、Service Desk モジュールの VSA ユーザーには、このマシン ID の Portal Access ユーザーが作成したチケットが表示されます。

時間の追跡とサービスデスク

オプションで、作業時間をレポートし、Service Desk にメモを追加することができます。

- チケットエディターでのセッションタイマーの使用 『13 ページ』 - デスク定義とユーザー役割によって"セッションタイマー"を有効にする必要があります。

- **サービスデスクでのシステムタイマーの使用** 『14 ページ』 - タイマーを有効にする必要があります。「時間の追跡」の「時間の追跡の構成」『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/KTT/7000000/index.asp#7164.htm>』を見て』を参照してください。
- **サービスデスクでのタイムシートの使用** 『15 ページ』 - タイムシートを有効にする必要があります。「時間の追跡」の「時間の追跡の構成」『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/KTT/7000000/index.asp#7164.htm>』を見て』を参照してください。

チケットエディターでのセッションタイマーの使用

"セッションタイマー"の有効化

1. [サービスデスク]>[デスクの定義]>[新規]/[編集]>[**一般情報**] 『47 ページ』 タブで、サービスデスクの[**セッションタイマーを有効にする**]をチェックします。
2. [サービスデスク]>[役割のプリファレンス] 『61 ページ』 を使用して、ユーザー役割の[**セッションタイマーを有効にする**]を必ずチェックします。

注：チケットエディターに"セッションタイマー"が表示されるかどうかに関係なく、VSA の右上隅に表示されるタイマーとタイムシートエントリを随時使用して、Service Desk のチケットに時間エントリを追加できます。

チケットエディターでの"セッションタイマー"の使用

次の"セッションタイマー"は、有効にするとチケットエディターに表示されます。

- **タイマーの開始** - チケットに関連付けたタイマーを開始します。
 - タイマーを実行し続けるためにチケットを保存する必要はありません。
 - チケットをクローズし、VSA からログアウトして、後で再度ログインすることができます。タイマーは継続して経過時間を追跡します。
 - タイマーの実行中は、**タイマーの一時停止**ボタンおよび**タイマーの適用**ボタンが表示されます。これらのボタンを使用して、経過時間の一時停止または適用ができます。
 - チケットタイマーのタイマーを開始すると、VSA の右上隅に標準タイマーの 1 つとして表示されます。
 - ✓ チケットエディターの**タイマーの開始**ボタンを使用して作成されたタイマーには、リンクされているチケットの番号 (例: チケット CS009345) が常に表示されます。
 - ✓ VSA の右上隅にあるタイマーのコントロールを使用して、チケットにリンクされているタイマーの一時停止および適用ができます。チケットエディターからの操作と同様に、時間がチケットに適用されます。

注：VSA の右上隅にあるタイマーのコントロールパネルを使用して、同じチケット番号にリンクされる追加のタイマーを作成した場合、チケットエディターでチケットを再びオープンするときには必ず左端のタイマーが選択されます。タイマーは左から右に作成されるため、通常これが最も長く実行されているタイマーです。

- **タイマーの一時停止/タイマーの再開** - [タイマーの開始]ボタンをクリックすると表示されます。タイマーの一時停止と再開の間で切り替わります。

- **タイマー時間の適用** - [タイマーの開始]ボタンをクリックすると表示されます。[作業時間]フィールドに経過時間が入力されます。チケットを保存する前に、[作業時間]フィールドに表示されている時間をオーバーライドできます。

サービスデスクでのシステムタイマーの使用

タイマーがVSAへのログイン用に構成『

<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/KTT/7000000/index.asp#7164.htm>を見て』されている場合は、次の手順に従います。

Service Desk チケット全体に時間を追加する[サービスデスクのチケット]のタイマーエントリを作成します。**Service Billing** のレコードまたはタスクの機能が有効になっている場合は、レコードまたはタスクにチケットをリンクすることもできます。入力した時間が、チケット内にメモとして表示されます。

1. 新規タイマーアイコンをクリックして、新規タイマーを追加します。タイマーは、VSA ウィンドウの右上隅にあります。[新規タイマー]ダイアログボックスが表示されます。次のフィールドに値を入力するか、選択します。
2. 一意の**タイマーの色**を選択します。複数のタイマーを同時に定義して、各タイマーに異なる色を割り当てることができます。
3. タイマーの**ラベル**を入力します。ラベルは、タイマーアイコンを選択したとき、およびタイマーから作成する時間エントリのメモとして追加したときに表示されます。ラベルが空白の場合、選択した作業タイプがタイマーのラベルになります。
4. [保存してスタート]をチェックした場合、このダイアログを保存すると即座にタイマーが開始されます。
5. [サービスデスクのチケット]の[作業タイプ]『145 ページ』オプションを選択します。
6. サービスデスクの定義を選択します。
7. オプションで、[チケット]ドロップダウンリストに表示されるチケットリストを制限する**ステータスフィルター**を選択します。
8. 次のいずれかを選択します。
 - **すべてのチケットを表示**
 - **マイチケットを表示**
9. **チケット**を選択します。
10. 次の各フィールドは、サービスデスクが **Service Billing** と統合されている場合にのみ表示されます。詳細については、「**サービスデスクを使用した請求エントリの作成**」『17 ページ』を参照してください。
 - **作業指示** - 表示専用です。チケットエディターの[一般]タブで、作業指示がチケットに関連付けられている場合にのみ表示されます。
 - **作業指示項目** - 作業時間に関連付けられた作業指示行です。チケットエディターの[一般]『26 ページ』タブで、作業指示がチケットに関連付けられている場合にのみ表示されます。
 - **アクティビティのタイプ** - 労働のコストおよび収益を分析する目的で、**アクティビティのタイプ**別に労働エントリのグループが作成されます。アクティビティのタイプの分類は通常、会社の会計要件を反映します。労働エントリは、アクティビティのタイプと**リソースタイプ**『145 ページ』の両方に分類されます。詳細作業指示が選択されている場合は、編集できません。
 - **リソースタイプ** - **リソースタイプ**により、スキル、材料またはコストが指定され、請求可能な労働の項目またはエントリのデフォルトレートが設定されます。通常、リソース

タイプは、スタッフメンバーが提供するスキルを表します。サービスの実施に必要なスキルごとに、請求レートおよび標準コストが定義されます。レートは選択時にオーバーライドできます。サービスを提供するための労働には、付随する材料およびコストなどの賦課が必要になることがあるため、リソースタイプは**材料**または**コスト**として分類することもできます。たとえば、サーバーの設置サービスの提供に必要な追加のケーブル敷設や夜間の出荷は、請求可能な追加の労働エントリーとして含めることができます。リソースタイプの分類は通常、会社の稼働要件を反映します。労働エントリーは、リソースタイプとアクティビティのタイプの両方に分類されます。詳細作業指示が選択されている場合は、編集できません。

- **レート** - 選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートです。表示専用です。
 - **レートをオーバーライドする** - 選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートをオーバーライドする、手動で入力するレートです。詳細作業指示が選択されている場合は、表示されません。
 - **請求書でメモを表示する** - チェックした場合、印刷した請求書にメモが記載されます。
11. **タスク**を選択します。このフィールドは、サービスデスクに対して**タスク** 『17 ページ』が有効になっている場合にのみ表示されます。
 12. オプションで、**メモ**を追加します。
 13. オプションで、メモをチケット内で**非表示のメモ**にします。
 14. **請求可能** - チェックした場合、エントリーが請求可能になります。**Service Billing** がインストールされていない場合、**[請求可能]**チェックボックスは表示専用です。**Service Billing** がインストールされている場合、エントリーは**Service Billing** に転送されます。タイムシートの承認が必要な場合は、このエントリーを**Service Billing** に転送する前に、このエントリーを含むタイムシートの承認を受けておかなければなりません。
 15. **[保存]**をクリックしてこのダイアログボックスを閉じます。新しいタイマークロックが、このアクティビティの時間の記録を開始します。
 16. このタイマーで時間を記録しているアクティビティを完了します。
 17. チェックマークアイコンをクリックすると、**[時間の適用]**ウィンドウが表示されます。経過時間などの時間エントリーの編集、および次の操作ができます。
 - **適用および削除** - 時間エントリーをタイムシートに適用して、タイマーを削除します。
 18. **適用およびリセット** - 時間エントリーをタイムシートに適用して、タイマーを0にリセットします。

サービスデスクでのタイムシートの使用

タイムシートがVSAへのログオン用に**構成** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/KTT/7000000/index.asp#7164.htm> を見て』されている場合は、次の手順に従います。

Service Desk チケット全体に時間を追加する**[サービスデスクのチケット]**のタイムシートエントリーを作成します。**Service Billing** のレコードまたはタスクの機能が有効になっている場合は、レコードまたはタスクにチケットをリンクすることもできます。入力した時間が、チケット内にメモとして表示されます。

1. **[時間の追跡]** > **[マイタイムシート]**を使用して、タイムシートを選択します。
2. **[エントリーの追加]**をクリックし、タイムシートに新しいエントリーを追加します。**[新規タイムシートエントリー]**ダイアログボックスが表示されます。
3. タイムシートエントリーに日付と時刻を入力します。
4. **[サービスデスクのチケット]**の**[作業タイプ]** 『145 ページ』 オプションを選択します。

サービスデスク概略

5. **サービスデスク**の定義を選択します。
6. オプションで、**[チケット]**ドロップダウンリストに表示されるチケットリストを制限する**ステータスフィルター**を選択します。
7. 次のいずれかを選択します。
 - **すべてのチケットを表示**
 - **マイチケットを表示**
8. **チケット**を選択します。
9. 次の各フィールドは、**Service Billing** がインストールされ、かつ **Service Desk** と統合されている場合にのみ表示されます。詳細については、「**サービスデスクを使用した請求エントリーの作成**」『17 ページ』を参照してください。
 - **作業指示** - 表示専用です。チケットエディターの[一般]タブで、作業指示がチケットに関連付けられている場合にのみ表示されます。
 - **作業指示項目** - 作業時間に関連付けられた作業指示行です。チケットエディターの[一般]『26 ページ』タブで、作業指示がチケットに関連付けられている場合にのみ表示されます。
 - **アクティビティのタイプ** - 労働のコストおよび収益を分析する目的で、**アクティビティのタイプ**別に労働エントリーのグループが作成されます。アクティビティのタイプの分類は通常、会社の会計要件を反映します。労働エントリーは、アクティビティのタイプと**リソースタイプ**『145 ページ』の両方に分類されます。詳細作業指示が選択されている場合は、編集できません。
 - **リソースタイプ** - **リソースタイプ**により、スキル、*材料*または**コスト**が指定され、請求可能な労働の項目またはエントリーのデフォルトレートが設定されます。通常、リソースタイプは、スタッフメンバーが提供するスキルを表します。サービスの実施に必要なスキルごとに、請求レートおよび標準コストが定義されます。レートは選択時にオーバーライドできます。サービスを提供するための労働には、付随する材料およびコストなどの賦課が必要になることがあるため、リソースタイプは*材料*または**コスト**として分類することもできます。たとえば、サーバーの設置サービスの提供に必要な追加のケーブル敷設や夜間の出荷は、請求可能な追加の労働エントリーとして含めることができます。リソースタイプの分類は通常、会社の稼働要件を反映します。労働エントリーは、リソースタイプとアクティビティのタイプの両方に分類されます。詳細作業指示が選択されている場合は、編集できません。
 - **レート** - 選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートです。表示専用です。
 - **レートをオーバーライドする** - 選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートをオーバーライドする、手動で入力するレートです。詳細作業指示が選択されている場合は、表示されません。
 - **請求書でメモを表示する** - チェックした場合、印刷した請求書にメモが記載されます。
10. **タスク**を選択します。このフィールドは、サービスデスクに対して**タスク**『17 ページ』が有効になっている場合にのみ表示されます。
11. オプションで、**メモ**を追加します。
12. オプションで、メモをチケット内で**非表示のメモ**にします。
13. **請求可能** - チェックした場合、エントリーが請求可能になります。**Service Billing** がインストールされていない場合、**[請求可能]**チェックボックスは表示専用です。**Service Billing** がインストールされている場合、エントリーは **Service Billing** に転送されます。タイムシートの承認が必要な場合は、このエントリーを **Service Billing** に転送する前に、このエントリーを含むタイムシートの承認を受けておかなければなりません。

14. **[保存]**をクリックしてこのダイアログボックスを閉じます。新しいエントリーがタイムシートに表示されます。
15. **[保存]**をクリックして、タイムシートの変更内容を保存します。

タスク情報

タスクでは、**Service Desk**のチケットを一連のステップに分けて構成しています。各タスクには異なる担当者を割り当てることができ、各タスクは完了まで個別に追跡することができます。タスクごとにメモおよび作業時間を追加できます。すべてのチケットのあらゆるタスクは、**[チケットに関連付けられたタスク]**『35 ページ』ページを使用して、リスト、ソート、フィルター処理、検索、および表示ができます。**[チケット]**ページのチケットエディターでタスクを有効にした場合、そのタスクには、独立した**[タスク]タブ**『31 ページ』からアクセスできます。

注：**[サービス請求統合]**と**[タスク情報]**の両方のオプションを同じサービスデスク内で同時に使用することはできません。

Service Deskでタスクの表示を有効にするには、次の手順に従います。

1. これを今後、作成するすべての新しいユーザー役割のデフォルト設定にする場合は、**[デスクの定義] > [新規]/[編集] > [一般情報]**『41 ページ』タブの**[タスク情報を有効にする]**チェックボックスを必ずチェックします。
2. 必要に応じて、役割とサービスデスクの個々の組み合わせについて、**Service Desk > [役割のプリファレンス] > [サービスデスク]**『63 ページ』タブの**[タスク情報を表示する]**チェックボックスをチェックします。
3. **[デスクの定義] > [プロパティ] > [タスクのステータスの値]**『46 ページ』タブを使用して、必ずデスク定義にタスクの値を定義します。
4. チケットを作成するか、編集します。**[タスク]タブ**『31 ページ』が表示されます。

詳細情報は：

- **チケットに関連付けられたタスク**『35 ページ』
- **タスクの追加/編集**『36 ページ』
- **[メモの追加]ダイアログ**『32 ページ』

サービスデスクを使用した請求エントリーの作成

Service Deskのチケットに入力された時間は、**Service Billing**で請求可能エントリーとして追加できます。**Service Billing**の顧客に関連付けたチケットは、**[顧客] > [チケット]**タブにリストされます。

注：**[サービス請求統合]**と**[タスク情報]**の両方のオプションを同じサービスデスク内で同時に使用することはできません。

サービスデスクを使用した請求可能エントリーの作成

1. **Service Billing**の顧客がVSAで組織になっていることを確認します。
2. **[サービスデスク] > [デスクの定義] > [新規]/[編集] > [一般情報]**『47 ページ』タブをの**[サービス請求統合を有効にする]**をチェックします。

3. [時間の追跡] > [設定]の[時間エントリーデータをサービスデスクに送信する]を必ずチェックします。これにより、**Service Desk**のチケットに入力された時間が**Service Billing**に表示されるようになります。
4. 必要に応じて、[サービスデスク] > [役割のプリファレンス] > [サービスデスク] 『63 ページ』タブで次のフィールドがチェックされていることを確認します。
 - 作業指示
 - アクティビティ
 - リソースタイプ
 - 標準レート
 - オーバーライドレート
5. **Service Desk**のチケットエディターの[一般]タブで、組織にチケットを関連付けます。
6. オプションで、チケットエディターの[一般]タブで、選択した作業指示にチケットを関連付けます。[作業指示]フィールドは、組織が選択された後に表示されます。
7. **Service Desk**で請求可能エントリーまたは請求対象外エントリーを作成します。これらのエントリーは、次の3つの手順のいずれかを使用して、**Service Billing**に転送できます。
 - エントリーを入力するには、チケットエディターの[メモ]タブ 『29 ページ』を使用します。
 - メモを追加するには、[メモの追加]ダイアログ 『32 ページ』を使用します。
 - 時間エントリーを作成するには、**タイムシートまたはタイマー** 『12 ページ』を使用します。
8. [サービス請求] > [保留項目]で、提出する請求エントリーについての請求を行います。タイムシートの承認が必要な場合は、請求エントリーを**Service Billing**に転送する前に、請求エントリーが含まれるタイムシートの承認を受けておかなければなりません。

操作

操作フォルダには、**Service Desk** モジュールで頻繁に使用する項目が含まれます。

- **チケット** 『18 ページ』は、サポート上の問題に対する組織の対応の記録です。
- **[組織チケット]** 『34 ページ』には、チケットが組織別に表示されます。
- **[チケットに関連付けられたタスク]** 『35 ページ』には、すべてのチケットタスクがタスク別に表示されます。「**タスク情報**」 『17 ページ』を参照してください。
- **アーカイブチケット** 『36 ページ』参照できるクローズされたチケットです。
- **全て検索** 『38 ページ』は、チケット内またはKB 項目内のアクセスしたテキストを検索します。
- **ナレッジベース** 『36 ページ』項目は、製品やサービスに関する既知の問題に対する参照先であり、増大し続けます。

チケット

[サービスデスク] > [操作] > [チケット]

チケットでは、問題の検出、レポート、および解決を追跡します。問題のために実行されたすべての通信とアクションは、チケットレコードに記録できます。

チケットについては、次のサブトピックを参照してください。

- **[チケット]テーブル** 『19 ページ』
 - **アクションボタン** 『20 ページ』
 - **チケットのフィルター処理** 『22 ページ』
- **チケットエディター** 『25 ページ』
 - **一般タブ** 『26 ページ』
 - **註釈タブ**：『29 ページ』
 - **関連項目タブ** 『31 ページ』
 - **[タスク]タブ** 『31 ページ』
- **[メモの追加]ダイアログ** 『32 ページ』

[チケット]テーブル

[サービスデスク] > [操作] > [チケット]

[チケット]ページには、VSA ユーザーが表示できるすべてのチケットが表形式で表示されます。[チケット]テーブルの使用方法については、次の追加トピックを参照してください。

- **アクションボタン** 『20 ページ』
- **チケットのフィルター処理** 『22 ページ』

上部パネルおよび下部パネル

サービスデスクのページを上部パネルと下部パネルに分割するには、[デスクの定義] > **[一般情報]** 『41 ページ』 タブの**[インシデントのメモパネルを表示する]**チェックボックスを使用します。このチェックボックスをチェックした場合、上部パネルにはテーブル、下部パネルの 2 つのタブには選択したチケットの**説明**と**メモ**が表示されます

ページの選択とチケットのカウント

ページ選択バーは、[チケット]テーブルの列見出しのすぐ上に表示されます。

- **ページ選択** - 1 つのページに表示できないほどのデータ行がある場合は、 と  ボタンをクリックして、前後のページを表示します。ドロップダウンリストが、そのページの**選択された** **コラムのソート順**でデータの各ページの最初のレコード w h アルファベット順にリストアップします。
- **選択済み** - テーブルで選択された行数です。複数のページも含みます。
- **見る** - 現在のページの行数と全ページの行数の合計です。

列のカスタマイズ

このテーブルは、**選択可能な列、列のソート、列のフィルター処理、および可変の列幅** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#6875.htm>』を見て』をサポートしています。

標準フィールドとカスタムフィールド

標準フィールド 『81 ページ』とは、サービスデスクに用意されている組み込みフィールドのことです。これらのフィールドは、[チケット]テーブルおよび**フィールド権限** 『63 ページ』のダイアログに列として表示されます。デスク定義とユーザー役割の組み合わせの一部では、標準フィールドが利用できないことがあります。また、[チケット]テーブルとフィールド権限のダイアログの両方に同じ標準フィールドが表示されないことがあります。**カスタムフィールド** 『45 ページ』 - サービスデスクに定義されている場合、[チケット]テーブルおよびフィールド権限のダイアログに列として

操作

表示されます。

チケットのアイコン

[チケット]行には、次のいずれかのアイコンが表示されます。

-  - チケットは、前回の変更後に既読です。
-  - チケットは、前回の変更後に未読です。チケットにメモを追加した場合、他のユーザーではチケットが未読にリセットされます。
-  - チケットの前回の変更後、**Eメール通知が保留**『146 ページ』になっています。通知を停止するには、チケットを選択し、**[通知の停止]**をクリックします。
-  - チケットの編集がロックされています。

チケットのプレビュー

チケットの詳細を新しいウィンドウに表示するには、新規ウィンドウ  アイコンをクリックします。チケットの  アイコン上のマウスカーソルは、そのチケットの最も最近の注釈のプレビューウィンドウを表示します。待機中のチケットをすぐに見るのにこれを使用します。カーソルを置かなければならない時間 (単位: ms) を指定するには、[システム] > **[プリファレンス]** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/USA/7000000/index.asp#503.htm> を見て』を使用します。

チケット列のカラーコーディング

チケット行は、選択した日付タイプからの経過期間に基づいて色分けされます。日付タイプには**作成日**、**期限日**、**約束した日付**、または**最終変更日**があります。次のように色分けされます。

- 日付の選択したタイプから指定日数より古いチケット。
- 日付の選択したタイプから指定日数より若いチケット。
- これら 2 つの年数グループの間のチケット。

色分けを定義するには、**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』と**[ユーザープリファレンス]** 『65 ページ』を使用します。**[ユーザープリファレンス]**の設定が**[役割のプリファレンス]**の設定より優先されます。

アクションボタン

[サービスデスク] > [操作] > [チケット]

選択したチケットを管理する次のアクションが用意されています。場合によっては、アクションボタンを有効にするために、行を 1 行以上選択しなければなりません。

- 新規チケット** - 新しいチケットを作成します。

注：チケットの追加や編集を行うときに表示される**[新規チケット]**フォームを、カスタマイズできます。

- メモの追加** - 選択したチケットについて、メモを入力し、作業時間をレポートします。「**[メモの追加]ダイアログ**」『32 ページ』を参照してください。
- 移動** - 既知のチケット ID を入力し、そのチケットの表示または編集を行います。
- ビュー** - 編集変更を許可しないでチケットを表示する。選択されたユーザーはこのオプションを使ってチケットを見るためにアクセスします。**ビューモード**で、1 つのチケットから別のチケットへと複数のチケットやページを選択できます。
- 編集** - 選択したチケットを編集します。
- 削除** - 選択したチケットを削除する。
- マーク** - 次のオプションが表示されます。

- **読んだ** - まだ読んでいないチケットを、すでに読んだものとしてマークします。
- **読んでない** - 見たチケットを、まだ見ていないとしてマークを外します。
- **グループアップデート** - 同時に複数のチケットをアップデートします。たとえば、チケットのグループを**クローズ**に設定できます。全チケットが、同じサービスデスクのメンバーでなければなりません。
- **チケット** - 次のオプションが表示されます。
 - **通知停止** - 選択したチケットのペンディング E メール通知は**チケット** 『18 ページ』内の**通知停止**で止めることができます。このオプションは、**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』と**[ユーザープリファレンス]** 『65 ページ』の**[E メール送信遅延]**と組み合わせて使用します。たとえば、使用する役割について**[E メール送信遅延]**を 5 分に設定した場合、5 分の間に**[通知の停止]**を使用して、チケットについて保留している E メールをキャンセルできます。チケット表のアイコンコラム内のアイコンを表示しているチケット行に適用します。**通知停止**は、現在ペンディングの E メールのみ停止します。
 - **アーカイブ** - 選択したチケットをアーカイブします。アーカイブしたチケットまたはアーカイブしていないチケットについては**アーカイブしたチケット** 『36 ページ』をご覧ください。
 - **コピー** - ターゲットのサービスデスクまたはナレッジベースデスクに、**選択したチケットをコピー** 『22 ページ』します。
 - **リンク** - 2 つまたは複数の選択した項目をリンクします。チケット、または KB 項目の**関連チケット**タブ内のリンク項目を表示します。別のデスクから項目を選択しリンクするには**全て検索** 『38 ページ』を使用します。
 - **関連する項目のリンクを解除する** - 選択した単一の項目に関連する項目のリンクを解除します。
 - **印刷** - PDF、Excel、または HTML として単一のチケットを出力します。出力にメモを含めることもできます。
 - **ロック解除** - 選択した項目のロックを解除します。編集の度に項目をロックして、同時に同じ項目をほかの人が編集しないようにします。あるユーザーがある項目をロックしなければ、そしてそれをあなたがメンテナンスしなければならない時、あなたはロック解除してアクセスできます。そうすることで、元々その項目を開いたユーザーが、その変更を保存することを防ぎます。セッションが期限切れになったり存在しなくなったりしたためにロックされたチケットは、**スキーマの再適用** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#248.htm> を見て』を行うと自動的にロック解除されます。
 - **移転** - 複数のチケットを 1 つのチケットに統合します。チケット間の差異をオプションとして提示します。統合後も保持するオプションを選択する必要があります。統合範囲の開始チケットのチケット ID が、統合後のチケットのチケット ID として選択されます。統合されたその他すべてのチケットはクローズになります。統合の結果、クローズになったチケットに関する通知は抑制されます。別のサービスデスクからチケットを選択し、まとめるには**全て検索** 『38 ページ』を使用します。
 - **元に戻す** - 前回の保存時に、チケットのステータス、優先度、ステージ、カテゴリー、サブカテゴリー、解決、最終編集時刻、および作成したメモに対して行った変更内容を元に戻します。その他すべてのフィールドは変更されません。**[元に戻す]**の実行結果として手順が実行されることはありません。
 - **再オープン** - 終了ステージ (例: **クローズ**) のチケットを、開始ステージ (例: **新規**) のチケットに変更します。

操作

- **HTML の削除** - チケットのすべてのメモと[説明]フィールドから、HTML タグを削除します。
- **統計** - デスク定義および日付範囲ごとに **Service Desk** の統計を表示します。
-  - このアイコンをクリックすると、標準オプションのリストが表示されます。
 - **エクスポート** - ページで指定したユーザーデータの CSV ファイルが生成され、ダウンロードできます。オプションには、[すべて]、[選択済み]、[現在のページ]があります。
 - **更新** - ページを更新します。
 - **リセット** - このページのフィルターセットをクリアします。

チケットと KB 項目のコピー

[サービスデスク] > [チケット] > [チケット] > [コピー]

[サービスデスク] > [ナレッジベース] > [項目のコピー]

[サービスデスク] > [すべてを検索] > [コピー]

新しい項目を迅速に作成する方法は、別の項目を流用することです。**Service Desk** モジュールには、チケットまたは KB 項目をコピーするためのボタンが 4 つあります。

- [サービスデスク] > [チケット] > [チケット] > [コピー] ボタンを使用すると、チケットが新しいチケットまたは KB 項目にコピーされます。
- [サービスデスク] > [チケット] > [編集] > [チケットのコピー] ボタンを使用すると、現在開いているチケットが新しいチケットまたは KB 項目にコピーされます。
- [サービスデスク] > [ナレッジベース] > [項目のコピー] ボタンを使用すると、KB 項目が別の KB 項目にのみコピーされます。
- [サービスデスク] > [すべてを検索] > [コピー] ボタンを使用すると、チケットまたは KB 項目が別のチケットまたは KB 項目にコピーされます。

オプション

- **チケットをリンク** - チェックした場合、ソース項目とターゲット項目が関連する項目としてリンクされます。
- **サマリー** - チケットの 1 行のサマリー説明です。
- **(フィールドの値)** - 作成するターゲット項目のフィールド値を変更します。
- **メモ処理** - ターゲット項目に、ソースのメモ情報と共に非表示のメモを挿入します。
 - **メモをコピーしない** - メモはターゲット項目にコピーされません。
 - **メモのコピー** - メモが変更されずにターゲット項目にコピーされます。
- **元のチケットで行うアクション**
 - **閉じる** - 元の項目のコピーを作成し、元の項目を閉じます。
 - **終了してアーカイブする** - 元の項目のコピーを作成し、元の項目を閉じてアーカイブします。
 - **削除** - 元の項目のコピーを作成し、元の項目を完全に削除します。実際には、元の項目はあるデスクから別のデスクに"移動"されます。
 - **何も実行しない** - 元の項目に対して何のアクションも実行しません。

チケットのフィルター処理

[サービスデスク] > [操作] > [チケット]

[チケット] テーブルに表示されている行のフィルター処理には複数の方法があります。**あらゆるフィルター処理を随時組み合わせることができます。**

- [サービスデスクの選択](#) 『23 ページ 』
- [チケットの検索](#) 『23 ページ 』
- [列のフィルター処理](#) 『24 ページ 』
- [名前付きフィルター](#) 『24 ページ 』

フィルター処理のクリア

[チケット]テーブルに対するすべてのフィルター処理を解除するには、[チケット]テーブルの右上隅にある  アイコンをクリックし、[リセット]を選択します。

サービスデスクの選択

[チケット]テーブルに表示されるチケットは、そのテーブルの上部で選択した **Service Desk** によって異なります。

注：カスタム列は、サービスデスク別に定義され、定義されたサービスデスクを選択したときにのみ表示されます。カスタムフィールドは他とコラムと同じように選択しき、ソートしてフィルタ項目に使用できます。

チケットの検索

[検索]編集ボックスに検索文字列を入力します。[チケット ID]、[サマリー]、[説明]、または[メモ]のフィールドに検索文字列を含む行のみが表示されます。チケット ID でチケットを検索する別の方法として、[移動] 『20 ページ 』アクションボタンを使用することもできます。

詳細検索

[すべてを検索] 『38 ページ 』および[チケット] 『18 ページ 』の[検索]フィールドを使用するときには、単語と句のいずれでも入力できます。大文字と小文字は区別されません。

	サンプルデータ
	agent only
	agent and machine group
	machine only
	agent machine

例	戻り値
agent	agent only agent and machine group agent machine
"agent machine"	agent machine

検索では、"the"、"on"、"when"、"for"、"is"などの一般的な単語は、"and"に置き換えられます。このような単語のリスト全体を確認するには、次の SQL クエリーを実行してください。

```
select * from sys.fulltext_system_stopwords where language_id = 0
```

例	戻り値
an agent for you	agent only agent and machine group agent machine

操作

an agent for you on the machine	agent and machine group
("An agent for you on the machine"は"agent and machine"として解釈されます。"an"、"for"、"you"、"on"、"the"は削除されます。)	
	agent machine

"*"は使用できますが、少なくとも先頭の単語が必要です。末尾に"*"を指定すると、何も返されません。

例	戻り値
agen*	agent and machine group agent machine agent only
*gent	(なし)

単語、"and"、"or"、および"not"を使用できます。

例	戻り値
agent and machine	agent and machine group agent machine
agent or machine	agent only agent and machine group machine only agent machine
agent and not machine	agent only

列のフィルター処理

列のドロップダウン矢印をクリックして、その列のフィルター処理に使用する値を入力します。たとえば、「NS」と入力すると、その列の NS で始まるすべての行が検出されます。「NS%2」と入力すると、その列で NS で始まり、2 で終わるすべての行が検出されます。複数のコラムフィルタでフィルタをかけることもできます。

名前付きフィルター

名前付きフィルターは、テーブル内の複数の列に基づく、フィルター処理基準の"固定"の組み合わせです。ビュードロップダウンリストから選択します。名称が付けられたフィルタは、ユーザーが作成、編集、保存、共有、削除します。以下の追加オプションがあります：

- **このフィールドはコラムフィルタになり得る** - この追加のチェックボックスは、**フィルタを編集**ダイアログにある多くのフィルタコラムを表示します。
 - これをチェックすると、そのコラムに定義したフィルタ選択は、名称が付いたフィルタで指定されていない他のコラムと同じように表内で直接変更できます。
 - 空白のままだと、そのコラムに定義したフィルタ選択を表の中で修正できません。コラムフィルタオプションは、その変更を防ぐために、表の中にこのコラムを表示しません。このチェックボックスを未記入のままにしておくで混乱を減らせます、名称が付けられたフィルタの設定は実行しているかも知れない追加コラムフィルタで修正されていないことに確信を持てるからです。
- **同じ似ている** - 入力したテキストがターゲットセル内のどこかで発生します。ワイルドカード文字を入力する必要はありません。たとえば、age を含むテキストを使用して列をフィルター処理すると、次のようなセル値をもつレコードが表示されます。age、agent、storage など。

- **似ていない割り当てられていない** - 入力したテキストがターゲットセル内のどこにも発生していません。
- **受諾者とプール** - 受諾者でフィルタをかけると、受諾者がメンバーであるプールが全て含まれます。**[任意の担当者]**を使用してフィルタ処理すると、担当者またはプールに割り当てられたチケットがすべて表示されます。**[担当者なし]**でフィルタリングすると、未割り当てのチケットが表示されます。
- **共有 - ユーザ所有オブジェクトの共有** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#5537.htm> を見て 』をご覧ください。

名前付きフィルタとサービスデスクの選択

- サービスデスクを指定した名称を付けたフィルタが有るなら、そのフィルタのサービスデスクがサービスデスクドロップダウンリスト内で選択されます。
- サービスデスクを指定していない名称を付けたフィルタが有るなら、サービスデスクドロップダウンリストでサービスデスクを切り替えても、名称を付けたフィルタがまだ適用されたままになります。
- サービスデスクを指定した名前付きフィルタがある場合、サービスデスクドロップダウンリスト内のそのサービスデスクを変更すると、その名前付きフィルタに含まれる他のフィルター基準は適用されますが、**[ビュー]**コンボボックスには**[フィルターなし]**と表示されます。

チケットエディター

[サービスデスク] > [操作] > [チケット] > [新規チケット]または[編集]

注：ここで説明するチケットレイアウトは、ITIL インシデントの**定義テンプレート** 『52 ページ』に基づいてチケットを作成するために使用する、標準の `Fixed Width Tabbed` **編集テンプレート** 『144 ページ』のもので、別の編集テンプレートとデスク定義を使用する場合、表示されるフィールドとその順序が異なることがあります。

チケットの追加/編集

[**新規チケット**]をクリックして、[**新規チケットの作成**]ウィンドウを表示します。既存のチケットを編集するには、行をクリックして[**編集**]ボタンをクリックするか、行をダブルクリックします。

チケットエディターアクションボタン

- **保存してクローズ** - チケットを保存してクローズします。
- **保存して新規** - チケットを保存して閉じ、新しいチケットを開きます。
- **キャンセル** - 変更を保存しないでチケットをクローズする。

注：**Service Desk** のタイマーの概要については、「**時間の追跡とサービスデスク**」 『12 ページ』を参照してください。

- **タイマーの開始** - チケットに関連付けたタイマーを開始します。
 - タイマーを実行し続けるためにチケットを保存する必要はありません。
 - チケットをクローズし、VSA からログアウトして、後で再度ログインすることができます。タイマーは継続して経過時間を追跡します。
 - タイマーの実行中は、**タイマーの一時停止**ボタンおよび**[タイマーの適用]**ボタンが表示されます。これらのボタンを使用して、経過時間の一時停止または適用ができます。

操作

- チケットタイマーのタイマーを開始すると、VSA の右上隅に標準タイマーの 1 つとして表示されます。
 - ✓ チケットエディターの[**タイマーの開始**]ボタンを使用して作成されたタイマーには、リンクされているチケットの番号（例: チケット CS009345 ）が常に表示されます。
 - ✓ VSA の右上隅にあるタイマーのコントロールを使用して、チケットにリンクされているタイマーの一時停止および適用ができます。チケットエディターからの操作と同様に、時間がチケットに適用されます。

注：VSAの右上隅にあるタイマーのコントロールパネルを使用して、*同じチケット番号にリンクされる追加のタイマーを作成した場合、チケットエディターでチケットを再びオープンするときには必ず左端のタイマーが選択されます。タイマーは左から右に作成されるため、通常これが最も長く実行されているタイマーです。*

- **タイマーの一時停止/タイマーの再開** - [タイマーの開始]ボタンをクリックすると表示されます。タイマーの一時停止と再開の間で切り替わります。
- **タイマー時間の適用** - [タイマーの開始]ボタンをクリックすると表示されます。[作業時間]フィールドに経過時間が入力されます。チケットを保存する前に、[作業時間]フィールドに表示されている時間をオーバーライドできます。

チケットの追加や編集を行うには、[チケットエディター]ダイアログの次のタブを使用します。

- **一般タブ** 『26 ページ 』
- **[メモ]タブ** 『29 ページ 』 - チケットの編集時にのみ表示されます。
- **関連項目タブ** 『31 ページ 』
- **[タスク]タブ** 『31 ページ 』

注：チケットエディターのフィールドには、[役割のプリファレンス]の設定に従って、非表示のものや表示専用のものがあります。

一般タブ

[サービスデスク] > [操作] > [チケット] > [追加]/[編集] > [一般]タブ

サマリー情報

- **サービスデスク** - チケットが新しい場合、変更できます。新しいチケットのデスク定義を選択します。デスク定義により、事前定義の値が新しいチケットに入力され、標準フィールドとカスタムフィールドで選択できる値が決まります。チケットの自動処理は、チケットのサービスデスクにリンクした手順で決定されます。複数のサービスデスクへのアクセスが与えられているなら、別のサービスデスクを選択することができます。デフォルトは、[チケット]テーブルで選択したサービスデスク 『23 ページ 』です。
- **チケット番号** - チケットが新しい場合、未記入です。このチケット専用の識別子です。この値は変更できません。
- **サマリー** - チケットの 1 行のサマリー説明です。

ユーザーの関連付け

- **提出者の名前** - チケットを提出するユーザーの名前です。通常これは、サービス問題に関して電話してきた、あるいは E メールしてきたユーザー名です。
- **提出者の E メール** - 提出者の E メールアドレスです。
- **指定先** - チケットが割り当てられている VSA ユーザー、または **プール** 『145 ページ 』。使用するサービスデスクに自分が所属する非マスタースコープが割り当てられている場合、選択可

能な担当者のリストにはそのスコープのすべてのメンバーが含まれます。リストにスコープのメンバーを含めるために、[指定先]フィールドでそのスコープを現時点で選択する必要はありません。

- **所有者** - このフィールドは、チケットが作成されてから表示されます。チケットを解決する最終責任を負う VSA ユーザーです。

資産と組織への関連付け

チケットは、VSA の他のモジュールで定義された他のタイプのデータに関連付けることができます。チケットに関連付けるには、2つの方法があります。特定のインベントリ資産を使用する方法と、より一般的である組織を使用する方法です。特定のインベントリ資産を選択すると、自動的にその資産に対応する組織が選択されます。資産または組織へのチケットの関連付け

- ユーザーのユーザー役割がサービスデスク技術者役割タイプを使用し、かつ関連する資産や組織がそのスコープに含まれる場合、そのユーザーにチケットを表示します。
- チケットが新しい時に関連付けがなされると、このチケットに割り当てられるポリシーを決定できます。詳細については、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [処理] > [関連付けられたポリシー] 『48 ページ』を参照してください。

チケットへの関連付けの作成または参照を行うには、次のフィールドを使用します。

- **インベントリ資産** - エージェントがインストールされているマシン ID またはモバイルデバイス 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/KMDM/7000000/index.asp#6904.htm> を見て』です。または、Discovery モジュールを使用してネットワーク上で検出されて資産に昇格 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/KDIS/7000000/index.asp#10804.htm> を見て』し、[監査] > [資産の表示] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#10649.htm> を見て』ページに表示されるデバイスです。
- **組織、連絡先、電話番号** - これらのフィールドの横にある虫めがねアイコン  を使用して、チケットを組織に関連付けます。連絡先は組織のスタッフメンバーです。
- **組織 ID** - 組織がチケットと関連付けられている場合、組織の下に組織 ID へのハイパーリンクが表示されます。このハイパーリンクをクリックすると、一般情報、カスタムフィールド、マシングループ、部門、スタッフ、セキュアなデータなど、組織に関する情報が表示されます。このデータは、[組織チケット] 『34 ページ』を使用しても表示されます。
- **連絡先 E メール** - 組織のスタッフがチケットと関連付けられ、E メールアドレスがスタッフ記録に定義されていれば、連絡先 E メールアドレスを表示します。

サービス請求への関連付け

- **作業指示** - [デスクの定義] > [一般情報] 『41 ページ』タブで[サービス請求統合を有効にする]を有効にした場合にのみ表示されます。サービス請求の作業指示にチケットに関連付けます。詳細については、「サービスデスクを使用した請求エントリーの作成」 『17 ページ』を参照してください。作業指示が表示された場合、Service Desk に関連する追加のフィールドが[メモ]タブ 『29 ページ』に表示されます。

日付/時刻に関連するフィールド

- **作成日時** - チケットが作成された日付/時間 です。
- **最後の編集** - チケットが最後に編集された日です。
- **クローズ** - [ステータス]フィールドを[クローズ]に設定することでチケットがクローズされた日付/時刻です。
- **期限** - チケットの期限日付/時間です。このフィールドに値が表示されるのは、ゴール手順がデスク定義にリンクしている場合のみです。期限日を変更するには、`pauseTicketGoal()` 『

操作

108 ページ 』、`resumeTicketGoal()` 『108 ページ 』および `setTicketGoalTime()` 『110 ページ 』のサービスデスク手順コマンドを使用します。

- **約束日時** - 顧客がチケットの解決を約束された日付/時間です。これは電話の話手が手動で変更できなければなりません。
- **エスカレーション** - このチケットにエスカレーションカウンタが最後に設定された日付/時間で、エスカレーション手順が開始されるまでの時間数です。
- **作業実行日** - チケットに関する作業が実行された日付と時刻です。この値は、作業時間の入力エントリーとは独立しています。

デスクの定義のプロパティ

次の各フィールドでは、**[デスクの定義]**の**[プロパティ]タブ** 『43 ページ 』で定義された値を使用して、チケットを分類します。

- **ステータス** - ステータスコードは他の分類に関わらず、チケットの状態を示します。
- **優先度** - サービス要求の優先度を決めます。
- **ステージ** - チケットが属しているステージです。
- **カテゴリ** - このセクションが閉じているときには、要求されたサービスのタイプを分類するための最低レベルのカテゴリのみが表示されます。展開した場合、このセクションにはサービスデスク定義に定義されている 5 レベルまでのカテゴリが表示されます。これらのレベルを使用して、チケットに対して異なるカテゴリを選択できます。下のレベルのカテゴリにアクセスするには、親レベルを選択する必要があります。詳細については、**「[カテゴリ]タブ**」 『44 ページ 』を参照してください。
- **緊迫度** - 組織のオペレーションにとってサービス要求がどれくらい切実かを分類します。
- **ポリシー** - このチケットに対して実施される**ポリシー** 『4 ページ 』です。ポリシーは、チケットの作成に使用するデスク定義で割り当てます。
- **カスタムフィールド** - 追加カスタムフィールドが表示されることがあり、サービス組織の要求によってデータ入力ができます。

説明

- イメージの追加やテキストの特別なフォーマットを行うには、編集ツールバーを使用します。イメージは、コピーして貼り付けるのではなく、アップロードする必要があります。説明を全画面で編集または表示するには、全画面モードを使用します。



-  - ハイパーリンクを選択したテキスト。別のソースからコピーペーストしたリンクをリセットする必要があるかもしれません。
-  - 表を挿入します。
-  - 幅のパーセントで水平線を挿入します。またはピクセルで固定幅を設定します。
-  - 字下げします。
-  - 字上げします。
-  - フォーマットを削除します。
-  - 記号を挿入します。
-  - 絵文字を挿入します。
-  - テキストとイメージのプレビューを表示します。
-  - ファイルまたはイメージをアップロードします。
-  - 選択したテキストを下付き文字に設定します。

-  - 選択したテキストを上付き文字に設定します。
-  - 編集および表示用の全画面表示を切り替えます。

解決

- **解決** - 要求がどのように解決されたかを分類する値を選択します。
- **解決の説明** - 問題がどのように解決されたかの説明を入力します。特殊なフォーマットをテキストに加えるには、**解説**フィールドに記載された編集ツールバーボタンを使用します。

註釈タブ:

[サービスデスク] > [操作] > [チケット] > [追加]/[編集] > [メモ]タブ

- チケットの編集時にのみ表示されます。

[メモ]タブを使用すると、チケット全体に対するメモの入力や、作業時間のレポートができます。請求の目的で **Service Billing** に作業時間を提出したり、実行した作業のタイプを分類したりするために、追加のフィールドが使用されます。チケットにメモを追加した場合、他のユーザーではチケットが**未読**にリセットされます。

注釈の追加

- **メモの日時** - [デスクの定義]の[一般情報]『41 ページ』タブで[クロックの自動保存]のチェックを解除した場合にのみ表示されます。過去のメモを記録する目的で、メモの日付/時刻を指定します。メモを追加するときに時間をレポートする場合、指定された日付と時刻を使用して、時間が**時間の追跡**モジュールに登録されます。`Fixed Width Tabbed` および `Fixed Width No Tabs` の編集テンプレートを使用している場合にのみサポートされます。
- **作業時間** - このチケットで作業した時間数を入力します。通常は、作業時間を入力する場合、行った作業を説明する注釈を入力します。[サービスデスク]>[デスクの定義]>[一般]『41 ページ』>[クロックの自動保存]チェックボックスをチェックした場合、このフィールドは非表示になります。
- **メモテンプレート** - チケットのメモにメモテンプレートを追加します。注釈テンプレートは事前定義されたテキストブロックです。[サービスデスク]>[メモテンプレート]『57 ページ』でメンテナンスします。
- **非表示として追加** - チェックした場合、提出者にメモがEメールで通知されず、**Portal Access** を使用してチケットを表示しているマシンユーザーにメモが表示されなくなります。チェックしなければ、追加された注釈は全ユーザに公表されます。
- **通知を抑制** - これをチェックすると、この注釈に含まれているいかなる変更を含めて、内部と外部宛てのEメールとメッセージ通知を止めます。

サービス請求のフィールド

- **請求可能** - チェックした場合、エントリーが請求可能になります。**Service Billing** がインストールされていない場合、[請求可能]チェックボックスは表示専用です。**Service Billing** がインストールされている場合、エントリーは **Service Billing** に転送されます。タイムシートの承認が必要な場合は、このエントリーを **Service Billing** に転送する前に、このエントリーを含むタイムシートの承認を受けておかなければなりません。

次の各フィールドでは、**Service Billing** と **Service Desk** の統合内容が参照されます。詳細については、「**サービスデスクを使用した請求エントリーの作成**」『17 ページ』を参照してください。

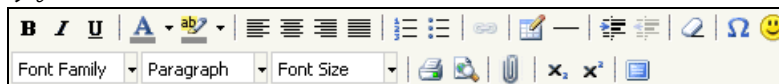
- **作業指示項目** - 作業時間に関連付けられた作業指示行です。チケットエディターの[一般]『26 ページ』タブで、作業指示がチケットに関連付けられている場合にのみ表示されます。

操作

- **アクティビティのタイプ** - 労働のコストおよび収益を分析する目的で、**アクティビティのタイプ**別に労働エントリーのグループが作成されます。アクティビティのタイプの分類は通常、会社の会計要件を反映します。労働エントリーは、アクティビティのタイプと**リソースタイプ**『145 ページ』の両方に分類されます。 詳細作業指示が選択されている場合は、編集できません。
- **リソースタイプ** - **リソースタイプ**により、スキル、材料またはコストが指定され、請求可能な労働の項目またはエントリーのデフォルトレートが設定されます。通常、リソースタイプは、スタッフメンバーが提供するスキルを表します。サービスの実施に必要なスキルごとに、請求レートおよび標準コストが定義されます。レートは選択時にオーバーライドできます。サービスを提供するための労働には、付随する材料およびコストなどの賦課が必要になることがあるため、リソースタイプは材料またはコストとして分類することもできます。たとえば、サーバーの設置サービスの提供に必要な追加のケーブル敷設や夜間の出荷は、請求可能な追加の労働エントリーとして含めることができます。リソースタイプの分類は通常、会社の稼働要件を反映します。労働エントリーは、リソースタイプとアクティビティのタイプの両方に分類されます。詳細作業指示が選択されている場合は、編集できません。
- **レート** - 選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートです。 表示専用です。
- **レートをオーバーライドする** - 選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートをオーバーライドする、手動で入力するレートです。詳細作業指示が選択されている場合は、表示されません。
- **請求書でメモを表示する** - チェックした場合、印刷した請求書にメモが記載されます。

注記

- **註釈** - 註釈ペーンにテキストを入力します。
- **ツールバー** - イメージの追加やテキストの特別なフォーマットを行うには、編集ツールバーを使用します。イメージは、コピーして貼り付けるのではなく、アップロードする必要があります。



- - ハイパーリンクを選択したテキスト。別のソースからコピーペーストしたリンクをリセットする必要があるかもしれません。
- - 表を挿入します。
- - 幅のパーセントで水平線を挿入します。またはピクセルで固定幅を設定します。
- - 字下げします。
- - 字上げします。
- - フォーマットを削除します。
- - 記号を挿入します。
- - 絵文字を挿入します。
- - テキストとイメージのプレビューを表示します。
- - ファイルまたはイメージをアップロードします。
- - 選択したテキストを下付き文字に設定します。
- - 選択したテキストを上付き文字に設定します。
- - 編集および表示用の全画面表示を切り替えます。

(註釈履歴)

- **(編集)** - メモのテキストを編集するには、メモをダブルクリックします。

- **分割** - 現在のチケットを分割し、*選択した註釈の日付のあとで*、全註釈を現在のチケットの全ての現在の設定を新しいチケットに移動します。
- **削除** - 選択したチケットを削除します。このオプションは、[デスクの定義]の[一般情報]『41 ページ』タブで[メモの削除を許可する]のチェックを解除した場合にのみ表示されます。
- **非表示** - メモを選択してこのチェックボックスをチェックすると、メモが社内専用になります。つまり、Eメールで通知される提出者や、Portal Access を使用してチケットを表示しているマシンユーザーなど、外部ユーザーにはメモが非表示になります。チェックしなければ、追加された注釈は全ユーザに公表されます。非表示のメモのデフォルトの背景色は黄色です。
- **タスクのメモの色** - メモのタイプを示す背景色は、[グローバルな設定]『60 ページ』で設定します。

関連項目タブ

[サービスデスク] > [操作] > [チケット] > [追加]/[編集] > [関連する項目]タブ

[関連する項目]タブでは、項目をチケットにリンクしたり、チケットにリンクされている既存の項目のリストを表示したりすることができます。KB 項目同様、これにはほかのチケットは含まれます。

- 項目のリンクを解除するには、[チケット]、[関連する項目のリンクを解除する]『20 ページ』アクションボタンを使用します。
- [チケット]テーブルの複数の行を選択し、[チケット] > [リンク]『20 ページ』ボタンの順にクリックすることで、チケットを開かずに[関連するチケット]テーブルにチケットを追加することができます。
- サービスデスク手順では、linkTickets()『108 ページ』ステップを使用して、関連するチケットの作成を自動化することができます。サービスデスク手順では、`[$RelatedTicketsAsBulletList$]`と`[$RelatedTicketsAsString$]`の2つのプロパティ変数を使用して、関連するチケットのリストを返すこともできます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」『81 ページ』を参照してください。

タブのセクション

- (関連項目) - 現在のチケットに関連するチケットと KB 項目のリストです。チケットが最初に作成された時は通常、空白です。
- **関連するチケットの詳細** - 下部パネルに、[優先度]、[説明]、[メモ]などの関連する項目の内容を表示します。

アクション

- **関連項目をリンク** - このアイコンをクリックすると、表示権限のある他のチケットと KB 項目の検索ウィンドウが表示されます。同時に項目を 1 つ **関連項目** リストに追加できます。検索ウィンドウが開くと、コラムのドロップダウン矢印をクリックして、コラムを表示、非表示にでき、検索リストの項目にフィルタをかけることができます。

[タスク]タブ

[サービスデスク] > [操作] > [チケット] > [追加]/[編集] > [タスク]タブ

[タスク]タブでは、チケット別タスクのリストの作成と管理を行います。タスクでは、Service Desk のチケットを一連のステップに分けて構成しています。各タスクには異なる担当者を割り当てることができ、各タスクは完了まで個別に追跡することができます。タスクごとにメモおよび作業時間を追加できます。すべてのチケットのあらゆるタスクは、[チケットに関連付けられたタスク]『35 ページ』ページを使用して、リスト、ソート、フィルター処理、検索、および表示ができます。

。

注：「**タスク情報**」 『17 ページ』を参照してください。

アクション

- **タスクの追加** - チケットの新しいタスクを作成します。「**タスクの追加/編集**」 『36 ページ』を参照してください。
- **表示** - タスクを表示しますが、編集による変更は許可しません。一部のユーザーは、役割に従ってタスクの表示アクセス権のみをもつことがあります。
- **編集** - 選択したタスクを編集します。
- **削除** - 選択したタスクを削除します。
- **メモの追加** - 選択したタスクについて、メモを入力し、作業時間をレポートします。「**[メモの追加]ダイアログ**」 『32 ページ』を参照してください。

テーブルの列

- **タスク番号** - タスクを追加したときに、タスクに割り当てられた番号です。
- **説明** - タスクの 1 行の説明です。
- **見積時間** - タスクの完了に必要な見積もられた時間数です。
- **ステータス** - タスクの**ステータス** 『46 ページ』です。
- **完了パーセント** - タスクの完了パーセントです。
- **担当者** - タスクが割り当てられた VSA ユーザーです。

[メモの追加]ダイアログ

[サービスデスク] > [チケット] > [新規] > [メモの追加]

- [チケット]テーブルで**[メモの追加]**ボタンを有効にするには、*既存*のチケットを選択する必要があります。

[サービスデスク] > [組織チケット] > [チケット]タブ > [メモの追加]

[サービスデスク] > [チケットに関連付けられたタスク] > [メモの追加]

[サービスデスク] > [チケット] > [タスク]タブ > [メモの追加]

選択したチケットを開かなくても、そのチケットに対して、**メモの入力**や**作業時間のレポート**ができます。チケット全体やチケット内の特定のタスクにメモを追加する場合にも、類似の**[メモの追加]**フォームが表示されます。

注：ここで説明するチケットレイアウトは、ITIL インシデントの**定義テンプレート** 『52 ページ』に基づいてチケットを作成するために使用する、標準の `Fixed Width Tabbed` **編集テンプレート** 『144 ページ』のものです。別の編集テンプレートとデスク定義を使用する場合、表示されるフィールドとその順序が異なることがあります。

タスクに対応するフィールド

次のフィールドは、デスク定義で**タスク** 『17 ページ』が有効になっている場合に表示されます。

- **タスク** - 関連付けられているタスクがある場合、タスクの選択または表示を行います。

次の各フィールドは、**タスク**が選択されている場合にのみ表示されます。

- **ステータス** - タスクの**ステータス** 『46 ページ』です。
- **%完了** - タスクの完了パーセントです。

[メモの追加]のフィールド

- **開始した日付と時間** - [デスクの定義]の[一般情報]『41 ページ』タブで[クロックの自動保存]のチェックを解除した場合にのみ表示されます。過去のメモを記録する目的で、メモの日付/時刻を指定します。メモを追加するときに時間をレポートする場合、指定された日付と時刻を使用して、時間が**時間の追跡**モジュールに登録されます。`Fixed_Width_Tabbed` および `Fixed_Width_No_Tabs` の編集テンプレートを使用している場合にのみサポートされます。
- **作業時間** - このチケットで作業した時間数を入力します。通常は、作業時間を入力する場合、行った作業を説明する注釈を入力します。[サービスデスク]>[デスクの定義]>[一般]『41 ページ』>[クロックの自動保存]チェックボックスをチェックした場合、このフィールドは非表示になります。
- **メモテンプレート** - チケットのメモにメモテンプレートを追加します。注釈テンプレートは事前定義されたテキストブロックです。[サービスデスク]>[メモテンプレート]『57 ページ』でメンテナンスします。
- **非表示で追加** - これをチェックすると、提出者に E メールで通知せず、**ライブ接続**を使ってチケットを見ているマシンユーザーに注釈を非表示にします。チェックしなければ、追加された注釈は全ユーザーに公表されます。
- **通知を抑制** - これをチェックすると、この注釈に含まれているいかなる変更を含めて、内部と外部宛ての E メールとメッセージ通知を止めます。

サービス請求

次の各フィールドは、デスク定義が **Service Billing** と統合されている場合にのみ表示されます。詳細については、「**サービスデスクを使用した請求エントリーの作成**」『17 ページ』を参照してください。

- **作業指示** - 表示専用です。チケットエディターの[一般]タブで、作業指示がチケットに関連付けられている場合にのみ表示されます。
- **作業指示項目** - 作業時間に関連付けられた作業指示行です。チケットエディターの[一般]『26 ページ』タブで、作業指示がチケットに関連付けられている場合にのみ表示されます。
- **アクティビティのタイプ** - 労働のコストおよび収益を分析する目的で、**アクティビティのタイプ**別に労働エントリーのグループが作成されます。アクティビティのタイプの分類は通常、会社の会計要件を反映します。労働エントリーは、アクティビティのタイプと**リソースタイプ**『145 ページ』の両方に分類されます。詳細作業指示が選択されている場合は、編集できません。
- **リソースタイプ** - **リソースタイプ**により、スキル、材料またはコストが指定され、請求可能な労働の項目またはエントリーのデフォルトレートが設定されます。通常、リソースタイプは、スタッフメンバーが提供するスキルを表します。サービスの実施に必要なスキルごとに、請求レートおよび標準コストが定義されます。レートは選択時にオーバーライドできます。サービスを提供するための労働には、付随する材料およびコストなどの賦課が必要になることがあるため、リソースタイプは**材料**または**コスト**として分類することもできます。たとえば、サーバーの設置サービスの提供に必要な追加のケーブル敷設や夜間の出荷は、請求可能な追加の労働エントリーとして含めることができます。リソースタイプの分類は通常、会社の稼働要件を反映します。労働エントリーは、リソースタイプとアクティビティのタイプの両方に分類されます。詳細作業指示が選択されている場合は、編集できません。
- **レート** - 選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートです。表示専用です。
- **レートをオーバーライドする** - 選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートをオーバーライドする、手動で入力するレートです。詳細作業指示が選択されている場合は、表示されません。
- **請求書でメモを表示する** - チェックした場合、印刷した請求書にメモが記載されます。

アクション

- **検索** - **検索**編集ボックスに、検索する文字列を入力します。上部パネルで、次に示すいずれかの列に検索文字列を含む行が表示されます。**ID**、**組織**、**連絡先名**、**電話番号**、**Eメールアドレス**、**チケット**。
- **ビュー** - 上部パネルに表示される組織のリストをフィルター処理します。**[チケット]**テーブルの**名前付きフィルター** 『24 ページ』の場合と似ています。

選択した組織の詳細が、次のタブに分けて表示されます。

- **一般** - 組織に関する一般情報が表示されます。
- **カスタムフィールド** - 組織に対して定義された**カスタムフィールド** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#7184.htm> を見て』とその値が表示されます。
- **マシングループ** - 組織のマシングループが表示されます。
- **部門** - 組織の部門が表示されます。
- **スタッフ** - 組織のスタッフメンバーが表示されます。
- **セキュアなデータ** - データを暗号化したままデータベースに保存します。たとえば、顧客のリモートウェブサイトへの接続に必要なパスワードを保存できます。

注：ここに入力するセキュアなデータは、**[一般]**タブで組織 **ID** のハイパーリンクを選択した場合に、**Service Desk チケットエディター**および**Service Billing**の**[セキュアなデータ]** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/KSB/7000000/index.asp#7116.htm> を見て』に表示されるデータと同じです。

- **チケット** - 組織に関連付けられているチケットをリストし、アクセスします。これらの各ボタンの詳細については、「**アクションボタン**」 『20 ページ』を参照してください。
 - **ニュー** - 新しいチケットを作成する。
 - **ビュー** - 編集変更を許可しないでチケットを表示する。選択されたユーザはこのオプションを使ってチケットを見るためにアクセスします。**ビューモード**で、1つのチケットから別のチケットへと複数のチケットやページを選択できます。
 - **編集** - 選択したチケットを編集します。
 - **メモの追加** - 選択したチケットに対して、メモを入力し、作業時間をレポートします。**「[メモの追加]ダイアログ**」 『32 ページ』を参照してください。

チケットに関連付けられたタスク

[サービスデスク] > [操作] > [チケットに関連付けられたタスク]

[チケットに関連付けられたタスク]ページには、ユーザーが表示権限をもつすべてのタスクが表内の行リストとして表示されます。タスクは、チケット、ピリオド、タスク番号のフォーマットで識別されます。たとえば、**IN006178.3** は、チケット **IN006178** の3番目のタスクを示します。**「タスク情報」** 『17 ページ』を参照してください。

アクション

- **新規** - チケットの新しいタスクを作成します。**「タスクの追加/編集」** 『36 ページ』を参照してください。
- **メモの追加** - 選択したタスクについて、メモを入力し、作業時間をレポートします。**「[メモの追加]ダイアログ**」 『32 ページ』を参照してください。

- **表示** - タスクを表示しますが、編集による変更は許可しません。一部のユーザーは、役割に従ってタスクの表示アクセス権のみをもつことがあります。**表示**モードでは、複数のタスクを選択したり、あるタスクページから次のタスクページに移動したりすることができます。
- **編集** - 選択したタスクを編集します。

タスクの追加/編集

[サービスデスク] > [チケット] > [追加]/[編集] > [タスク] > [追加]/[編集]

[サービスデスク] > [チケットに関連付けられたタスク] > [追加]/[編集]

[追加]または[編集]をクリックし、タスクを指定します。

- **説明** - タスクの 1 行の説明を入力します。
- **担当者** - このタスクが割り当てられる VSA ユーザーです。
- **見積時間** - このタスクの完了に必要な見積もられた時間数です。
- **予定日** - このタスクが完了すると予測される日付です。

アーカイブされたチケット

[サービスデスク] > [操作] > [アーカイブされたチケット]

アーカイブしたチケットはアーカイブされたチケットです。アーカイブしたチケットは表示できませんが、編集できません。アーカイブを解除できますので、それで編集を続けられます。アーカイブしたチケットのレイアウトとナビゲーションは**チケット** 『18 ページ』表ないのチケットと全く同じです。

注： 終アステージ（デフォルト名はクローズ）に到達したチケットは、[デスクの定義] > [一般情報] タブ 『41 ページ』の[チケットの自動アーカイブ（日数）]設定に指定した日数が経過すると、自動的にアーカイブされます。

特定の 1 行を選択し、次のいずれかのアクションボタンをクリックします。

- **ビュー** - 編集変更を許可しないでチケットを表示する。
- **アーカイブを解除** - 選択されたアーカイブチケットを**チケット** 『18 ページ』表に戻します。
- **チケットの出力** - PDF、Excel、または HTML として単一のチケットを出力します。出力にメモを含めることもできます。

ナレッジベース

[サービスデスク] > [操作] > [ナレッジベース]

ナレッジベーステーブルは、見るためにアクセスした全 KB 項目で構成されます。KB 項目は、顧客がレポートした問題に対する既知の解決方法を表します。

- [チケット]テーブルでの**チケットの検索** 『23 ページ』と類似の方法で、複数の KB 項目に対してキーワード検索を行います。

注： [すべてを検索 『38 ページ』]を使用すると、すべてのチケットおよびすべての KB 項目に対してキーワード検索ができます。

- 同じ KB 項目で複数のチケットを関連づけ、**共有問題/解決ビジネスプロセス**を使ってチケットを運営することができます。1つの問題が多くのお客様で共有され、解決策がまだ開発段階だと、一度解決策を持つと、KB 項目に関連する顧客チケットを認識することで、問題で影響を受けている各顧客と連絡することができます。
- **チケットから KB 項目をコピーして新規として作成します** 『22 ページ』。これは KB 項目を作成する最も早い方法です。なぜなら進行中のチケットは、しばしば KB 項目に必要な詳細情報の多くを含んでいるからです。
- チケットを作成するのと同じ方法で、手動で KB 項目を作成します。
- ナレッジベース項目が **Live Connect** と **Portal Access** に表示されることを確認します。詳細については、「**サービスデスク、Live Connect、および Portal Access の統合**」 『11 ページ』を参照してください。

ノーレッジベース表

見ることが認められている全 KB 項目は表の中の行として表示されます。KB 項目をを運営するのに、以下の作業が提供されています。場合によっては、アクションボタンを有効にするために、行を 1 行以上選択しなければなりません。

- **新** - 新しい KB 項目を作成します。手順は、**チケットの追加/編集** 『25 ページ』と似ています。
- **ビュー** - 編集変更を許可しないで KB 項目を表示します。一部のユーザーは、役割に従って KB 項目の表示アクセス権のみをもつことがあります。
- **編集** - 選択した KB 項目を編集します。手順は、**チケットの追加/編集** 『25 ページ』と似ています。
- **削除** - 選択した 1 つ以上の KB 項目を削除します。
- **項目のコピー** - 選択した KB 項目を別の KB 項目にコピーします。「**チケットと KB 項目のコピー**」 『22 ページ』を参照してください。
- **リンク** - 2 つまたは複数の選択した項目をリンクします。チケット、または KB 項目の**関連チケット**タブ内のリンク項目を表示します。別のデスクから項目を選択しリンクするには**全て検索** 『38 ページ』を使用します。
- **関連する項目のリンクを解除する** - 選択した単一の項目に関連する項目のリンクを解除します。
- **項目をロック解除** - 選択した項目のロックを解除します。編集の度に項目をロックして、同時に同じ項目をほかの人が編集しないようにします。あるユーザーがある項目をロックしなければ、そしてそれをあなたがメンテナンスしなければならぬ時、あなたはロック解除してアクセスできます。そうすることで、元々その項目を開いたユーザーが、その変更を保存することを防ぎます。
- **再オープン** - 終了ステージ (例: **クローズ**) の項目を、開始ステージ (例: **新規**) の項目に変更します。
- **項目の出力** - PDF、Excel、または HTML として単一の KB 項目を出力します。出力にメモを含めることもできます。

ノーレッジベース定義

Service Desk には、事前作成された **KnowledgeBase** という名前のノーレッジベース定義が付属しています。すぐに KB 項目を加えて始めることも、プリファレンスにマッチする新しいデスクを作成して始めることもできます。「**ノーレッジベースの設定**」 『56 ページ』を参照してください。

ノーレッジベーステンプレート

2 種類のテンプレートがノーレッジベースデスクと KB 項目に適用されます。

- **定義のテンプレート** - Blank KnowledgeBase.xml - このテンプレートは新しいKB 項目定義の作成に必須です。このテンプレートが、KnowledgeBase 定義の作成元です。ナレッジベース定義はチケットよりもむしろ KB 項目の作成を援助します。一度作成されると、この定義はナレッジベース機能を使てのみ選択できます。それは**チケット**機能で選択できません。xml ファイル名に含まれる Blank という語は、このテンプレートを元にして定義を作成したときに標準フィールド値が自動入力されないことを示します。定義の編集手順の詳細については、「サービスデスク」の「**デスクの定義**」『39 ページ』を参照してください。
- **編集テンプレート** - Knowledge Base Article.xml - 編集テンプレートには、チケットエディターまたはKB 項目エディターのフィールドのレイアウトが設定されています。デフォルトの KnowledgeBase 定義では、Knowledge Base Article.xml という**編集テンプレート**『144 ページ』が使用されます。この編集テンプレートでは、チケットの編集時には表示される多くの標準チケットフィールドが表示されません。これは KB 項目は全追加フィールドを維持することをユーザに要求しないというのが前提にあるからです。チケットまたは KB 項目を編集するのに使用する編集テンプレートはオプションです。たとえば、Default Ticket Entry.xml を使用すると、KB 項目エディターの外観を標準のチケットエディターと同様にすることができます。編集テンプレートをデスクに割り当てるには、**[役割のプリファレンス]**『61 ページ』、または**[デスクの定義]**>**[アクセス]**>**[役割]**『49 ページ』タブを使用します。

すべてを検索

[サービスデスク] > [操作] > [すべてを検索]

[**すべてを検索**]ページには、VSA ユーザーが表示できる**すべてのチケット**および**すべての KB 項目**が表形式で表示されますこの特別なテーブルを使用すると、**[説明]**、**[メモ]**、または**[サマリー]**の各フィールドのテキストを検索できます。そのテキストや値がチケットと KB 項目のいずれで使用されているかは関係ありません。チケットと KB 項目の組み合わせをリンクするのに**全て検索**テーブルを使用することもできます。

アクション

全て検索テーブル内で、項目運営するのに、以下の作業が提供されています。場合によっては、アクションボタンを有効にするために、行を 1 行以上選択しなければなりません。この機能は、チケット用の**[チケット]**『18 ページ』ページ、ナレッジベース項目用の**[ナレッジベース]**『36 ページ』ページと似ています。

- **ニュー** - 新しいチケットを作成する。
- **ビュー** - 編集変更を許可しないで項目を表示します。**ビュー**モードで、1 つのチケットから別のチケットへと複数のチケットやページを選択できます。
- **編集** - 選択したチケット、または KB 項目を編集します。
- **削除** - 選択したチケットを削除する。
- **グループアップデート** - 同時に複数のチケットをアップデートします。たとえば、チケットのグループを**クローズ**に設定できます。全チケットが、同じサービスデスクのメンバーでなければなりません。
- **移転** - 複数のチケットを 1 つのチケットに統合します。チケットは別のサービスデスクのメンバーでもかまいません。
- **コピー** - 選択したチケットまたは KB 項目を別のチケットまたは KB 項目にコピーします。**「チケットと KB 項目のコピー」**『22 ページ』を参照してください。
- **リンク** - 2 つまたは複数の選択した項目をリンクします。チケット、または KB 項目の**関連チケット**タブ内のリンク項目を表示します。

- **関連する項目のリンクを解除する** - 選択した単一の項目に関連する項目のリンクを解除します。
- **ロック解除** - 選択した項目のロックを解除します。編集の度に項目をロックして、同時に同じ項目をほかの人が編集しないようにします。あるユーザーがある項目をロックしなければ、そしてそれをあなたがメンテナンスしなければならない時、あなたはロック解除してアクセスできます。そうすることで、元々その項目を開いたユーザーが、その変更を保存することを防ぎます。
- **チケットの出力** - PDF、Excel、または HTML として単一のチケットまたは KB 項目を出力します。出力にメモを含めることもできます。
- **更新** - ページを更新します。

デスクの定義

[サービスデスク] > [デスクの定義]

デスクの定義では、チケットと KB 項目の管理および追跡を行うする方法を決定します。チケットの作成時に、デスク定義のプロパティおよび値がチケットに入力されます。

アクション

このページは以下のアクションボタンが提供されます：

- **新規** - 新しいデスク定義の全般設定を作成します。
- **編集** - 選択したデスク定義の全般設定を編集します。
- **名前の変更** - 選択したデスク定義の名前を変更します。
- **削除** - 選択したデスク定義を削除します。
- **デフォルトの設定** - 選択したデスク定義をデフォルトに設定します。デフォルトのデスク定義を他の方法でオーバーライドしない限り、インバウンド E メールとアラームによるチケット作成ではデフォルトのデスク定義が使用されます。詳細は、[デスクの定義] > [新規]/[編集] > **[標準フィールドのデフォルト]** 『43 ページ』 > [E メール]を参照してください。
- **インポート** - デスク定義をインポートします。デスク定義をインポートするときに、そのデスク定義に含まれる役割のフィールドレベルの権限が、ターゲットシステムに存在しない場合、その役割が作成されます。この役割にはユーザーは関連づけられていませんが、正しい役割タイプがそれに関連づけられます。

注： デスク定義、メッセージテンプレート、およびチケットのインポートおよびエクスポートを行うには、[システム] > [インポートセンター] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4796.htm>』を見て』を使用します。デスク定義はテンプレートまたはデスクとしてエクスポートできます。デスク定義のエクスポートでは、そのデスク定義をサポートするすべての手順を含めることができます。チケットのエクスポートでは、そのチケットをサポートするデスクが含まれます。

- **エクスポート** - 選択したデスク定義を XML ファイルとしてエクスポートします。

デスク定義の構成

デスク定義の構成方法の詳細については、次の各トピックを参照してください。

- **全般設定** 『40 ページ』
 - **一般情報タブ** 『41 ページ』
 - **標準フィールドデフォルトタブ** 『43 ページ』

デスクの定義

- [手順タブ](#) 『43 ページ』
- [\[プロパティ\]タブ](#) 『43 ページ』
 - [ステータスタブ](#) 『44 ページ』
 - [優先度タブ](#) 『44 ページ』
 - [カテゴリタブ](#) 『44 ページ』
 - [緊迫度タブ](#) 『45 ページ』
 - [\[解決\]タブ](#) 『45 ページ』
 - [顧客フィールドタブ](#) 『45 ページ』
 - [\[タスクのステータスの値\]タブ](#) 『46 ページ』
- [\[処理\]タブ](#) 『46 ページ』
 - [ビュータブ](#) 『46 ページ』
 - [ステージタブ](#) 『46 ページ』
 - [関連付けポリシータブ](#) 『48 ページ』
- [\[アクセス\]タブ](#) 『49 ページ』
 - [役割タブ](#) 『49 ページ』
 - [プールタブ](#) 『49 ページ』

全般設定

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [新規]/[編集]

既存のデスク定義の全般設定は、[\[デスクの定義\]](#)ページの上部パネルに一連の列として表示されます。

新しいデスク定義の作成

1. [サービスデスク] > [\[デスクの定義\]](#)ページの上部にある[\[新規\]](#)ボタンをクリックします。[\[サービスデスクの定義の追加\]](#)ダイアログが表示されます。
2. 2つのデスクテンプレートオプションのいずれかを選択します。
 - [選択したテンプレートを使用](#) - デスク定義を作成するためのテンプレートを選択する[\[定義のテンプレート\]](#)ドロップダウンリストが表示されます。
 - [ファイルからテンプレートをインポート](#) - 新しいデスク定義のテンプレートをインポートするための、[\[インポートする XML ファイルのアップロード\]](#)フィールドが表示されます。インポートを行うと、そのテンプレートが他のテンプレートと共に表示され、新しいデスク定義の作成に使用できます。
3. [定義のテンプレート](#) - デスク定義のテンプレートを選択します。
4. 新しいデスク定義の[名前](#)と[説明](#)を入力します。
5. 新しいデスク定義に基づいて、チケット ID に付ける[接頭辞](#)を入力します。ハイフン (-) や下線 (_) の文字を含めることもできます。
6. [編集テンプレート](#) 『144 ページ』を選択します。編集テンプレートには、チケットや KB 項目を編集するためのデフォルトのフィールド権限が設定されています。
7. デスク定義で問題が発生した場合の通知先となる[デスク管理者](#)を選択します。参照目的のみです。
8. デフォルト[ポリシー](#) 『4 ページ』を選択します。

9. オプションで、デスク定義に関連付ける **E メールリーダー** 『68 ページ』を[E メール]フィールドから選択します。このリーダーで受信した E メールは、デフォルトでこのサービスデスクに基づき、チケットに変換されます。このデフォルトアソシエーションは**チケット要求マッピング**手順を使って書き換えることができます。
10. **保存** ボタンをクリックします。

デスク定義の編集

1. 上部パネルでデスク定義の行を選択します。
2. **[デスクの定義]** ページの上部にある**[編集]** ボタンをクリックします。既存のデスク定義を編集するには、デスク定義を選択して**[編集]** をクリックするか、デスク定義をダブルクリックしてデスクを直接開きます。
3. デスク定義の編集時に、ダイアログの 3 つのタブに全般設定が表示されます。
 - **一般情報タブ** 『41 ページ』
 - **標準フィールドデフォルトタブ** 『43 ページ』
 - **手順タブ** 『43 ページ』

一般情報タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [一般情報] タブ

[一般情報] タブのオプションを使用して、チケットエディターまたは KB 項目エディターの全体的な動作を設定します。場合によっては、これらの設定を**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』または**[ユーザープリファレンス]** 『65 ページ』でオーバーライドできます。

注： 新しいデスク定義を追加する場合は、「**全般設定**」 『40 ページ』を参照してください。

- **名称** - サービスデスクの名称です。編集モードでのみ表示。
- **解説** - サービスデスクの短い解説です。
- **プレフィックス** - プレフィックスはこのサービスデスクに基づき各チケットに追加されます。編集モードでのみ表示。ハイフン (-) や下線 (_) の文字が使用できます。
- **定義のテンプレート** - デスク定義の作成に使用するテンプレートです。編集モードでのみ表示。
- **編集テンプレート** - サービスデスクに基づいてチケットの管理に使用するデフォルトの**編集テンプレート** 『144 ページ』です。[デスクの定義] > [アクセス] > **[役割]** 『49 ページ』に表示される役割、または**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』の設定でオーバーライドできます。
- **デスク管理者** - サービスデスクのメンテナンスに責任を持つ人です。このユーザは正しく実行されなかったときに手順からメッセージが送られます。
- **デフォルトのサービスデスク定義** - チェックした場合、このサービスデスク定義がデフォルトに設定されます。インバウンド E メールとアラームでのチケット作成ではデフォルトのデスク定義が使用されます。ただし、使用するデスク定義を他の方法で指定した場合は除きます。**[デフォルトの設定]** 『39 ページ』アクションボタンを使用して設定することもできます。
- **マシン情報を表示** - これをチェックすると、チケットエディタにマシン情報を表示します。
- **マシン情報を要求** - これをチェックすると、チケットエディタにマシン ID を入力するよう要求します。
- **組織情報を表示** - これをチェックすると、チケットエディタに組織名を表示します。
- **組織情報を要求** - これをチェックすると、チケットエディタに組織を入力するよう要求します。

デスクの定義

- **時間要求** - これをチェックすると、チケットエディターでチケットが修正するたびに、チケットの作業に費やした時間を入力するよう要求します。
- **クロックの自動保存** - チェックした場合、チケット編集に費やした時間が自動的に保存されます。**役割** 『49 ページ』の権限設定に関係なく、チケットエディターの[作業時間]フィールドと[タイマー]の関連ボタンを非表示にして、[時間が必須]チェックボックスと[セッションタイマーの表示]チェックボックスの設定をオーバーライドします。チェックしない場合、[メモの追加] 『32 ページ』ダイアログ、およびメモの追加時のチケットエディターに、[メモの時間]フィールドが表示されます。
- **インシデントのメモパネルを有効にする** - チェックした場合、[チケット]テーブル 『19 ページ』の下に、選択したチケットの説明およびメモを示す 2 つのタブをもつ追加のパネルが表示されます。
- **サービス請求統合を有効にする** - チェックした場合、請求可能エントリーを **Service Billing** モジュールで作成し、**Service Desk** で請求できます。詳細については、「サービスデスクを使用した請求エントリーの作成」 『17 ページ』を参照してください。
- **セッションタイマーを有効にする** - これをチェックし、かつ[クロックの自動保存]をチェックしない場合、**チケットエディター** 『25 ページ』にタイマーのボタンが表示されます。「時間の追跡とサービスデスク」 『12 ページ』を参照してください。
- **タスク情報を有効にする** - チェックした場合、チケットエディターに[タスク]タブが表示されます。「タスク情報」 『17 ページ』を参照してください。
- **メモの削除を許可する** - チェックした場合、チケットエディターでメモを削除できます。この設定は、[役割のプリファレンス]>[一般]タブ>[デフォルト列]タブ 『63 ページ』でオーバーライドできます。
- **チケットの変更を記録**
 - **変更を記録** - ユーザーに表示されるフィールドを変更すると、メモが作成されます。
 - **変更を非表示メモに記録** - フィールドを変更すると、Eメールでチケットを提出した提出者と **Portal Access** 『11 ページ』を使用するマシンユーザーには非表示であるが、サービスデスクユーザーには表示されるメモが作成されます。
 - **Do Not Log Changes**
- **手順変数のタイムゾーン** - [`$CreateDateTime$`]、[`$ClosedDateTime$`]、[`$EscalationDateTime$`] など、日付/時刻の手順変数に使用されるタイムゾーンを設定します。このタイムゾーンは、手順で生成された日付/時刻テキストにも適用されます。このテキストは、手順で生成されるメッセージとEメール、およびチケットのメモ履歴の[メモ]列に埋め込まれます (メモ履歴の[時間]列に表示される日付/時刻では、[システム]>[プリファレンス] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#503.htm> を見て』でVSA ユーザーに指定されたタイムゾーンが引き続き使用される)。
- **Eメールでの表示名** - **Service Desk** から送信されるEメールの発信元アドレスの表示名を入力します。

注：この名前は、Eメールのタイトルや本文のテキストに含まれる文字列と一致する可能性が低い文字列にする必要があります。この名前は、**Service Desk** から送信されるEメールに対する返信メール内で、区切り文字として使用されます。

- **チケットの自動アーカイブ (日数)** - 終アステージ (デフォルト名は **クローズ**) にチケットが割り当てられた後、チケットが待機する日数を指定します。
- **組織に割り当てられていないチケットはマスターにのみ表示する** - チケットは、組織を割り当てずに作成することができます。このチェックボックスをチェックした場合、組織に割り当てられていない未割り当てのチケットは **マスターユーザー** 『6 ページ』にのみ表示されます。チェックしない場合は、組織に未割り当てのチケットがすべてのユーザーに表示されます。

標準フィールドデフォルトタブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [新規]/[編集] > [標準フィールドのデフォルト]タブ

[標準フィールドのデフォルト]タブでは、このデスク定義に基づいて作成される新しいチケットのデフォルト設定を定義します。標準フィールド用に新しい値を作成し、その値をデフォルト値として使用する場合は、このタブに戻ってその値を選択します。

選択したデスク定義に基づいて、チケットの標準フィールドのデフォルト値を選択します。

- **ステータス** - デフォルト**ステータス** 『44 ページ』です。
- **優先度** - デフォルトの**優先度** 『44 ページ』です。
- **カテゴリ** - デフォルトの**カテゴリ** 『44 ページ』です。
- **緊迫度** - デフォルトの**緊迫度** 『45 ページ』です。
- **解決** - デフォルトの**解決** 『45 ページ』タイプです。
- **ポリシー** - デフォルトの**ポリシー** 『48 ページ』です。
- **Eメール** - サービスデスクに関連付けた **Eメールリーダー** 『68 ページ』です。このリーダーで受信したEメールは、このサービスデスクに基づきチケットに変換されます。[デスクの定義] > [一般情報] 『41 ページ』タブを使用して、デフォルトのデスクの定義の設定をオーバーライドします。**チケット要求マッピング** 『66 ページ』手順を使って書き換えることができます。

手順タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [新規]/[編集] > [手順]タブ

次の手順は、新しいチケットの作成後に即座に実行します。または、チケットを作成してから指定時間の経過後に実行するようにスケジュールします。チケットが作成されたときに作動したり、あるいは計画したい新しい手順を作成すると、それを選択するためにこのタブに戻ります。

- **チケット変更手順** - デフォルトの**チケット変更**手順です。**チケット変更** 『90 ページ』手順はチケットが変更されるたびに作動します。一般的には、**チケット変更**手順は、オーナー、受諾者、または提出者にチケットがアップデートされたことを知らせます。
- **ゴール手順** - デフォルトの**チケットゴール**手順です。**チケットゴール** 『91 ページ』手順はチケットが作成されたときから測って、指定期間後に作動します。チケットゴール手順は通常、チケットゴールが満足されたか、またチケットをクローズする有効期限が設定されているのかを記録します。

注：チケットゴールの経過時間カウンターは一時停止 『108 ページ』と再開 『108 ページ』が可能です、期限日は手順内に**設定** 『110 ページ』できます。

注：チケットの各ステージでは、**ステージ** 『47 ページ』のゴール手順を指定して実行することができます。

- **ゴール時間** - ゴール手順を作動させるまでの待つ期間数です。
- **ゴール時間単位** - 計測する時間期間単位です。

[プロパティ]タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [プロパティ]

[**プロパティ**]タブには、デスク定義に割り当て可能なプロパティタイプごとにサブタブが表示されます。

デスクの定義

- **ステータスタブ** 『44 ページ 』
- **優先度タブ** 『44 ページ 』
- **カテゴリタブ** 『44 ページ 』
- **緊迫度タブ** 『45 ページ 』
- **[解決]タブ** 『45 ページ 』
- **顧客フィールドタブ** 『45 ページ 』
- **[タスクのステータスの値]タブ** 『46 ページ 』

ステータスタブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [プロパティ] > [ステータス]タブ

ステータスコードの識別子と説明を定義します。ステータスコードは他の分類に関わらず、チケットの状態を示します。ステータスコードのタイプには以下があります：オープン、クローズ、ホールド中、ユーザーのフィードバックを待機、調査中など。

- **親の ID** - デスク定義の名前です。
- **ID** - 記録識別子です。
- **解説** - この ID の短い解説です。

優先度タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [プロパティ] > [優先度]タブ

優先度コードの識別子と説明を定義します。優先度コードは各デスク定義に定義し、これによりサービス要求の優先度を設定できます。

- **親の ID** - デスク定義の名前です。
- **ID** - 記録識別子です。
- **解説** - この ID の短い解説です。

カテゴリタブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [プロパティ] > [カテゴリー]タブ

カテゴリーは各デスク定義に定義でき、これにより要求されるサービスのタイプを分類できます。カテゴリーは5つのレベルで定義できます。サービスデスクで定義するカテゴリーのレベル数により、チケットエディターで選択できるカテゴリー数が決まります。**[チケット]テーブル** 『19 ページ 』の**[カテゴリー]**列には選択したカテゴリー値が**括弧 ()**内に表示され、その後にはその選択に使用したカテゴリー階層が続きます。例：

(Harddisk) - Equipment - Hardware Error - Harddisk

構成

5つのレベルのそれぞれでカテゴリーと説明を定義します。低レベルのカテゴリーの追加または編集を行うには、親ディレクトリを選択する必要があります。

- **サービスデスクの ID** - デスク定義の名前です。
- **カテゴリー** - 5つのレベルのそれぞれで、次の操作ができます。
 - **選択** - ドロップダウンリストから既存のカテゴリーを選択します。
 - **追加** - カテゴリーと説明を追加します。
 - **編集** - 選択したカテゴリーと説明を編集します。

- **削除** - 選択したカテゴリーを削除します

サービス手順

いくつかのサービス手順コマンド内で、カテゴリーのテストや設定ができます。**カテゴリー**プロパティ値の設定またはテストを行う場合、カテゴリーのレベルを区切るには、2つの縦棒文字`||`を使用します。例：`Hardware||CPU||Overheating`

緊迫度タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [プロパティ] > [緊迫度]タブ

緊迫度コードの識別子と説明を定義します。緊迫度コードは各デスク定義に定義し、これにより組織の運営に対するサービス要求の重要度を分類できます。

- **親の ID** - デスク定義の名前です。
- **ID** - 記録識別子です。
- **解説** - この ID の短い解説です。

[解決]タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [プロパティ] > [解決]タブ

解決の識別子と説明を定義します。解決は各デスク定義に定義し、これによりチケットがどのように解決されたかという観点でサービス要求を分類できます。

- **親の ID** - デスク定義の名前です。
- **ID** - 記録識別子です。
- **解説** - この ID の短い解説です。

顧客フィールドタブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [プロパティ] > [カスタムフィールド]タブ

このデスク定義にカスタムフィールドを追加します。チケットが作成されると、これらのカスタムフィールドはデータエントリに利用できます。定義するカスタムフィールドごとに、該当する**プロパティ変数**『81 ページ』も作成されます。チケットエディタ内のカスタムフィールドの表示を**[上げる]**と**[下げる]**ボタンで指定できます。カスタムレポートは 40 個を超えるカスタムフィールドに対応していません。

- **ID** - 記録識別子です。ハイフン (-) や下線 (_) の文字を使用できます。
- **画面のタイトル** - ウィンドウのカスタムフィールドのタイトルです。
- **レポートタイトル** - レポートのカスタムフィールドのタイトルです。
- **フィールドフォーマット** - カスタムフィールドのデータタイプです。以下を含みます：
 - **量** - 小数点以下 2 桁までの正または負の数です。
 - **ブーリアン (論理型)** - **[デフォルト値]** チェックボックスが表示されます。チェックした場合、デフォルト値が"true"になります。チェックしない場合、デフォルト値が"false"になります。ブーリアン (論理型) のカスタムフィールドは、**編集テンプレート**『144 ページ』で `required` に設定されている場合には、`editable` のままになります。
 - **日付** - 任意の日付です。
 - **Datetime** - 任意の日付と時刻です。
 - **整数** - 正または負の整数です。

デスクの定義

- **リスト** - 文字列値のリストです。選択すると、これらの追加フィールドが表示されます。
 - ✓ **リストに加える値** - リストに加える値を入力します。
 - ✓ **項目追加** - クリックして、リストに入力した値を加えます。
 - ✓ **リストに加えられた値** - 値のリストを表示します。
 - ✓ **項目を削除する** - クリックすると、選択した値が削除されます。
- **マルチライン文字列** - 複数のテキスト行に対応する編集ボックスを表示します。
- **数量** - 小数点以下 5 桁までの正または負の数です。
- **レート** - 小数点以下 5 桁までの正または負の数です。
- **リッチテキスト** - リッチテキストに対応する編集ボックスを表示します。
- **文字列** - 任意の英数文字列の値です。
- **デフォルト値** - カスタムフィールドのデータ値です。

[タスクのステータスの値]タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [プロパティ] > [タスクのステータスの値]タブ

タスクのステータスコードの識別子と説明を定義します。タスクのステータスコードは、他の分類とは独立して、タスクの状態を示します。タスクのステータスコードには、次のタイプがあります。オープン、クローズ、ホールド中、ユーザーのフィードバックを待機、調査中など。

- **親の ID** - デスク定義の名前です。
- **ID** - 記録識別子です。
- **解説** - この ID の短い解説です。

[処理]タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [処理]

[**処理**]タブには、デスク定義によって異なるチケットの自動処理動作を表示するサブタブが 3 つあります。

- **ビュータブ** 『46 ページ』
- **ステージタブ** 『46 ページ』
- **関連付けポリシータブ** 『48 ページ』

ビュータブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [処理] > [表示]

[**表示**]タブには、デスク定義に定義されたすべてのステージシーケンスがビジュアルに表示されます。ステージは左から右に進行し、[処理] > [**ステージ**] 『46 ページ』タブに定義された複数のステージに分岐します。

ステージタブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [処理] > [ステージ]

ステージは、サポートの問題を処理するために会社が実行するワークフローをモデル化するように設計されています。ステージはデスク定義で定義されます。1 つのステージが**開始**ステージとして定義され、1 つのステージが**終了**ステージとして定義されます。通常は**中間**ステージが複数あります。

ステージは1つないし複数の"行き先"ステージを選択することで連続しています。ステージの順番はユーザーが決定します。これは、サービス組織で定義しているポリシーと、システムを使用している各ユーザーの判断により決まります。ステージシーケンスは、デスク定義内の[ビュー 『46 ページ』] タブでグラフィック表示されます。

イベント手順は、チケットがあるステージから次のステージに移行するとすぐに実行されます。エスカレーション手順など、**スケジュールされている手順**の実行は、チケットが1つのステージに留まっている時間に基づいてトリガーされます。たとえば、エスカレーション手順は通常、チケットが解決されないために次のステージに移行せず、1つのステージに非常に長く留まっている場合に実行されます。

デスク定義を作成すると、それに使用されたテンプレートによってステージシーケンスが入力されます。テンプレートに基づいてデスク定義を作成した後、これらのデフォルトステージをビジネスの要件に合わせて修正することができます。

ステージの追加/編集

新しいステージを追加するには、**[新規]**をクリックします。ステージを編集するには、そのステージを選択して**[編集]**をクリックします。ステージをダブルクリックして編集することもできます。

[ステージ]ダイアログには、タブが2つあります。

- **一般情報** 『47 ページ』
- **手順** 『47 ページ』

[処理] > [ステージ] > [一般情報] タブ

以下の属性を入力します：

- **名称** - ステージの名称です。
- **解説** - このステージの短い解説です。
- **ステージのタイプ**
 - **開始** - チケットへの対応ライフサイクル内の最初のステージです。**開始**ステージは1つのみ設定できます。
 - **中間** - 中間ステージです。
 - **終了** - 最後のステージです。**終了**ステージは複数設定できます。
- **ゴール手順** - このステージに留まっている間に**ゴール時間**が経過すると、この**ゴール** 『91 ページ』 手順が1回実行されます。
- **ゴール時間** - このステージに対するチケットの設定に基づいて、ゴール手順を実行するまでに待機する**ゴール時間単位**の数です。このデフォルト値は**ステージエントリ**手順を使って書き換えることができます。
- **ゴール時間単位** - 期間の測定単位です。
- **ステージまで** - このステージが推移できるステージを選択します。

推奨：ステージのまったく新しいシーケンスを作成する場合は、終了ステージから開始ステージまでの間に中間ステージを作成します。これにより、各ステージを作成すると同時に、適切な**次のステージ**を選択できます。

[処理] > [ステージ] > [手順] タブ

- **ステージ進入** - この**ステージ進入** 『89 ページ』 手順は、チケットがこのステージに入るときに必ず実行されます。

デスクの定義

- **エスカレーション手順** - この**エスカレーション** 『91 ページ』手順は、**エスカレーション時間**が経過すると 1 回実行されます。
- **エスカレーション時間** - このステージのチケット設定に基づく、**エスカレーション** 『91 ページ』手順を作動するまでの**エスカレーション時間単位**の回数です。このデフォルト値は**ステージエントリ**手順を使って書き換えることができます。
- **エスカレーション時間単位** - 計測する時間期間単位です。
- **ステージ退出** - この**ステージ退出** 『89 ページ』手順は、チケットがこのステージを出るときに必ず実行されます。

関連付けポリシータブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [処理] > [関連付けられたポリシー]

ポリシーは新しいチケットが最初に保存されるときにオプションでチケットに割り当てることができます。ポリシーを割り当てると、**カバレッジの時間** 『73 ページ』、サービスデスクで受け入れられた連絡方法と、ポリシー専用変数の割り当てが決まります。ポリシー変数は、チケット上でどのように手順が作動するかに影響を与えます。

関連付けポリシータブは、複数のポリシーを自動的に新しいチケットに指定する方法を提供します。デスク定義の**[関連付けられたポリシー]**タブに追加された各ポリシーは、**組織**、**組織タイプ**、または**マシングループ**と**オペレーティングシステム**の**組み合わせ**との関連付けにより区別されます。

新しいチケットにマシン ID、組織、連絡先、電話番号を関連付け、初めて保存した後、その新しいチケットにポリシーを割り当てることができます。これを行うには、**[関連付けられたポリシー]**タブ内に ([ポリシー名] 列のアルファベット順で) リストされたチケットの関連付けに一致する最初のポリシーを検索します。

- チケットの連絡先名または電話番号を選択すると、その連絡先組織の選択に影響を与えます。
- 組織が組織タイプのメンバならば、チケットで組織を選択することは組織タイプを選択することに影響を与えます。
- チケット内でマシン ID とオペレーティングシステムの組み合わせを選択すると、マシングループ、オペレーティングシステム、および組織が選択されます。

注：ポリシーを割り当てる他の方法が指定されていない場合、デフォルトポリシーを新しいチケットに割り当てることができます。このデフォルトポリシーは、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [プロパティ] > [一般] > [標準フィールドのデフォルト] 『43 ページ』で設定します。

注：「ポリシーを使った自動処理」 『4 ページ』を参照してください。

以下の属性を入力します：

- **ペアレント ID** - 表示のみです。中央パネルで選択されたデスク名です。
- **ポリシー** - リストボックスでポリシーを選択します。ポリシーが定義されていない場合、またはすべてのポリシーが既にデスク定義に追加されている場合、リストボックスは空になります。
- **タイプ** - このポリシーと関連づけているレコードタイプを指定します。
 - **マシングループ** - **[マシングループ]**フィールドを使用してマシングループを選択します。
 - **組織** - **[組織名]**フィールドを使用して組織を選択します。
 - **組織のタイプ** - **[組織タイプ]**フィールドを使用して組織を選択します。
- **オペレーティングシステム** - **マシングループ**が選択されているときにのみ表示されます。OSの複数のクラスから 1 つ選択します。

[アクセス]タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [処理] > [アクセス]

[アクセス]タブでは、デスク定義とそのチケットにアクセスできるユーザーの役割およびプールを指定します。

- **役割タブ** 『49 ページ 』
- **プールタブ** 『49 ページ 』

役割タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [処理] > [アクセス] > [役割]

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [役割のプリファレンス] > [サービスデスク]タブ

フィールド権限は役割によって設定されます。サービスデスク技術者役割タイプにリンクした役割を使用する VSA ユーザーが、チケットエディターまたは KB 項目エディター内で表示または編集が可能なフィールドは、**フィールド権限**によって決まります。代表的なフィールド権限には次のものがあります。編集可能、表示専用、非表示、必須など。デフォルトのフィールド権限は**編集テンプレート** 『144 ページ 』に設定されています。

注： サービスデスク管理者役割タイプにリンクした役割を使用する **VSA** ユーザーは、任意のチケットエディターまたは **KB** 項目エディターですべてのフィールドを表示して操作できます。マスター役割ユーザーも、役割タイプの割り当てに関係なく、常にフルのフィールド権限を含むアクセス権があります。

アクション

- **割り当て** - 役割をデスク定義に関連付け、各フィールドのフィールド権限を編集します。
- **変更** - デスク定義内の各フィールドのフィールド権限を編集します。
- **削除** - 役割とデスク定義との関連付けを解除します。

詳細については、「**役割のプリファレンス - [サービスデスク]タブ**」 『63 ページ 』を参照してください。

プールタブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [処理] > [アクセス] > [プール]

ユーザは自分たちが属している役割に関係なく、自分たちの**プール**を割り当てることができます。チケットは、エディター内の**[指定先]**フィールドで、または `assignTicketProperty() > Pool` コマンドで、プールに割り当てることができます。そのプールのユーザがチケットをオープンすると、チケットは個々のユーザに自動的に**再割り当て**されます。

アクション

- **新規** - 新しいユーザープールを追加します。
 - **ID** - ユーザのプールの識別子です。
 - **解説** - プールの短い解説です。
 - **役割でのフィルタ** - ユーザ役割で左のペーン内のユーザにフィルタをかけます。
 - 左のリストで選択したユーザーをプールに追加するには、**[>]**ボタンを使用します。
 - 右のリストで選択したユーザーをプールから削除するには、**[<]**ボタンを使用します。

- **編集** - 選択したユーザープールを編集します。
- **削除** - 選択したユーザープールを削除します。

テンプレート

テンプレートフォルダには、デスク定義、メモ、およびメッセージのテンプレートの作成、管理を行う機能があります。

- **デスクのテンプレート** 『50 ページ』 - **Service Desk** の使用をできるだけ早く開始できるように、サンプルの**デスクのテンプレート**が用意されています。
- **注釈テンプレート** 『57 ページ』 - チケット編集時に注釈を添付できる統計テキストのブロックを定義します。
- **メッセージテンプレート** 『58 ページ』 - E メールとして送ることができる再利用できる、あるいはユーザの **受信ボックス**内にメッセージとして表示できる、標準のメッセージを定義します。

デスクのテンプレート

[サービスデスク] > [デスクのテンプレート]

[**デスクのテンプレート**]ページには、**Service Desk** の使用をできるだけ早く開始できるように、次のサンプルの**デスクのテンプレート**が用意されています。各デスクのテンプレートは、IT 組織により要求されるビジネス手順の 1 つをサポートするように構成されています。これらのサンプルデスク定義は、修正して実稼働環境で使用することも、独自のデスク定義を最初から作成する方法を学習する目的でインストールすることもできます。一度インストールすると、どの変更もその後のアップデートまたはホットフィックスで上書きされません。

- **基本顧客 Service Desk** 『50 ページ』
- **自動顧客 Service Desk** 『51 ページ』
- **ナレッジベース** 『56 ページ』
- **インシデント管理デスク** 『52 ページ』
- **問題管理デスク** 『54 ページ』
- **要求デスクの変更** 『55 ページ』

の Customer_SD_Basic の設定

Customer_SD_Basic は、サンプルチケットが付属している基本チケットサポートデスクです。このサービスデスクを開始するには他の構成は不要です。（*Service Desk の自動化機能を利用しないで*）できるだけ早く開始する必要がある場合には、この構成を使用します。

構成

1. **デスクを作成する** - [サービスデスク] > [**デスクのテンプレート**]を使用して、[基本顧客サービスデスク]の[**デスクをインストールする**]ボタンをクリックします。
2. **ユーザー役割にユーザーを割り当てる** - **Service Desk** モジュールへのアクセス権を必要とするユーザーを、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者役割タイプを使用する SD ユーザーまたは SD 管理者などのユーザー役割に割り当てます。

3. **ユーザー役割にデスクを関連付ける** - このサービスデスクは自動的に SD ユーザー 役割に関連付けられます。サービスデスク技術者役割タイプを使用しているユーザー役割にユーザーを割り当てるには、**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』、または[定義]>[アクセス]>**[役割]** 『49 ページ』 タブを使用して、そのユーザー役割にこのデスクを関連付ける必要があります。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
4. **デスクをスコープに割り当てる** - このデスクを、サービスデスク技術者役割タイプを使用する役割 (SD ユーザーなど) を使用するユーザーのスコープに割り当てます。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
5. **アウトバウンド E メールが有効であることを確認する** - [システム]>**[アウトバウンド E メール]** を使用して、アウトバウンド E メールを必ず有効にします。
6. **インバウンド E メールリーダーを作成する** - [サービスデスク]>[受信 E メールおよびアラームの設定]>**[リーダー]** 『68 ページ』 タブで、E メールリーダーを作成します。インバウンド E メールを受信すると、この使用可能チケットが作成されます。このリーダーで受信した E メールが確実にこのサービスデスク用のチケットに変換されるように、[デスクの定義]>[新規]/[編集]>[一般]>**[標準フィールドのデフォルト]** 『43 ページ』 の**[E メール]** フィールドを使用して、E メールリーダーをサービスデスクにリンクします。このデフォルトアソシエーションは**チケット要求マッピング** 『90 ページ』 手順を使って書き換えることができます。
7. **サービスデスクの作動** - アラームが発生したチケットは、このデスクを使って、チケット作成できます。[サービスデスク]>[受信 E メールおよびアラームの設定]>**[一般]** 『67 ページ』 タブで、アラームからチケットを作成するときに使用するサービスデスクとして `Customer_SD_Basic` を指定します。次に、[サービスデスク]>[グローバルな設定]で、**Service Desk** を**アクティブ** 『60 ページ』 にします。

Customer_SD_Automation の設定

この `Customer_SD_Automation` サービスデスクにより、単純化したワークフローを含む基本的な自動化が実装されます。このサービスデスクの自動化では、チケットが作成されたときや、チケットが新しいステージに移行したとき、またはチケットがエスカレートされたときに、そのことをユーザーとユーザープールに E メールおよびメッセージで通知します。**このサービスデスクを使用するには最少の構成設定が必要です。**

注: `Customer_SD_Automation` サービスデスク内の各ステージの説明については、「どのようにステージが機能するか」 『2 ページ』 を参照してください。

構成

1. **デスクを作成する** - [サービスデスク]>**[デスクのテンプレート]**を使用して、[自動顧客サービスデスク]の**[デスクをインストールする]**ボタンをクリックします。
2. **ユーザー役割にユーザーを割り当てる** - **Service Desk** モジュールへのアクセス権を必要とするユーザーを、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者役割タイプを使用する SD ユーザーまたは SD 管理者などのユーザー役割に割り当てます。
3. **ユーザー役割にデスクを関連付ける** - このサービスデスクは自動的に SD ユーザー 役割に関連付けられます。サービスデスク技術者役割タイプを使用しているユーザー役割にユーザーを割り当てるには、**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』、または[定義]>[アクセス]>**[役割]** 『49 ページ』 タブを使用して、そのユーザー役割にこのデスクを関連付ける必要があります。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に

割り当てられたユーザーには必要ありません。

4. **デスクをスコープに割り当てる** - このデスクを、サービスデスク技術者役割タイプを使用する役割 (SD ユーザーなど) を使用するユーザーのスコープに割り当てます。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
5. **ユーザーをプールに割り当てる** - Customer_SD_Automation サービスデスク内の次のユーザープールにユーザーを割り当てます。[サービスデスク]>[デスクの定義]>[アクセス]>[プール]『49 ページ』を使用して、ユーザープールにユーザーを割り当てます。
 - Tier1Support
 - Tier2Support
6. **手順変数を構成する** - [サービスデスク]>[手順変数]『71 ページ』を使用して、次の手順変数の値フィールドに適切な E メールアドレスを入力します。
 - Email_Tier1Support - Tier1Support プールに追加されたユーザーの E メールアドレスを入力します。
 - Email_Tier2Support - Tier2Support プールに追加されたユーザーの E メールアドレスを入力します。
 - Email_KaseyaServer - "発信元"E メールアドレスを入力します。複数の E メール受信者は、以下の例のように、セミコロンで区切ります：
jsmith@acme.com;fgorham@acme.com;twinters@consultants.com.
7. **アウトバウンド E メールが有効であることを確認する** - [システム]>[アウトバウンド E メール]を使用して、アウトバウンド E メールを必ず有効にします。
8. **インバウンド E メールリーダーを作成する** - [サービスデスク]>[受信 E メールおよびアラームの設定]>[リーダー]『68 ページ』タブで、E メールリーダーを作成します。インバウンド E メールを受信すると、この使用可能チケットが作成されます。このリーダーで受信した E メールが確実にこのサービスデスク用のチケットに変換されるように、[デスクの定義]>[新規]/[編集]>[一般]>[標準フィールドのデフォルト]『43 ページ』の[E メール]フィールドを使用して、E メールリーダーをサービスデスクにリンクします。このデフォルトアソシエーションは**チケット要求マッピング**『90 ページ』手順を使って書き換えることができます。
9. **サービスデスクの作動** - アラームが発生したチケットは、このデスクを使って、チケット作成できます。[サービスデスク]>[受信 E メールおよびアラームの設定]>[一般]『67 ページ』タブで、アラームからチケットを作成するとき使用するデスク定義として Customer_SD_Automation を指定します。次に、[サービスデスク]>[グローバルな設定]で、**Service Desk** を**アクティブ**『60 ページ』にします。
10. **CS メッセージテンプレートを修正する** - [サービスデスク]>[メッセージテンプレート]『58 ページ』を使用して、Customer_SD_Automation が使用するメッセージテンプレートを更新できます。これらのメッセージテンプレートはすべて、CS 接頭辞で識別されます。

インシデントのサービスデスクの設定

インシデントのサービスデスクは、ITIL ガイドラインに基づく、より高度なサービスデスクです。**インシデント**サービスデスクは、サンプルステージエントリ手順、エスカレーション手順、ゴール手順を含むサポートチケットの処理の自動化の利点を示します。このサービスデスクには、事前定義サンプルユーザー役割、ユーザープール、組織タイプ、手順変数、メッセージテンプレート、ポリシー、カバレッジスケジュール、および休日が統合されています。**このサービスデスクを使用するには追加構成が必要です。**

注：サブ手順を使用して**インシデント**のサービスデスクで優先度を設定する方法の詳細については、「**サービスデスクでの優先度の計算**」『92 ページ』を参照してください。

必要条件

使用している VSA に次のデータを既に定義している場合も、していない場合もあります。なければ、それらを作成しなければなりません。

- **レビューチームを作成** - インシデントサンプルサービスデスクの最初の**"レビューチーム"**として作用する、ユーザの小さなグループを特定、必要なら作成します。以下の特定のステップで、これらの名称を指定する必要があります。構成が完成すると、チームをレビューするためにもっとユーザを加えるためにユーザー専用のステップを繰り返すことができます。
- **組織を作成** - 組織の小さなセットとこれらの組織内のエージェントマシンを認識し B、必要なら作成します。下に示す 3 つの異なる組織タイプに各組織で、少なくとも 3 組織が必要です。これはどのようにしてチケットを組織や、組織タイプ、エージェントマシンに関連付けるかを示すのに必要です。組織を管理するには、[システム] > [管理] を使用します。
- **連絡先を作成** - 少なくとも組織内の 1 部署と少なくとも部署内の 1 人のスタッフを認識し、必要なら作成します。これは、チケットをどのようにして組織のスタッフと関連づけるのかを示すのに必要です。連絡先を管理するには、[システム] > [管理] を使用します。

構成

1. **デスクを作成する** - [サービスデスク] > [デスクのテンプレート] を使用して、[インシデント管理デスク] の [デスクをインストールする] ボタンをクリックします。
2. **ユーザー役割にユーザーを割り当てる** - **Service Desk** モジュールへのアクセス権を必要とするユーザーを、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者役割タイプを使用する SD ユーザーまたは SD 管理者などのユーザー役割に割り当てます。
3. **ユーザー役割にデスクを関連付ける** - このサービスデスクは自動的に SD ユーザー 役割に関連付けられます。サービスデスク技術者役割タイプを使用しているユーザー役割にユーザーを割り当てるには、[役割のプリファレンス] 『61 ページ』、または [定義] > [アクセス] > [役割] 『49 ページ』 タブを使用して、そのユーザー役割にこのデスクを関連付ける必要があります。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
4. **デスクをスコープに割り当てる** - このデスクを、サービスデスク技術者役割タイプを使用する役割 (SD ユーザーなど) を使用するユーザーのスコープに割り当てます。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
5. **組織を組織タイプに割り当てる** - [システム] > [組織/グループ/部門/スタッフ] > [管理] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4017.htm>』を見て』を使用して、次の組織タイプのいずれかに顧客組織を指定します。
 - Gold SLA
 - Silver SLA
 - Bronze SLA
6. **ユーザーをプールに割り当てる** - すべてのレビューチームのメンバーを、インシデントデスク内の次の各ユーザープールに割り当てます。これはチケットのライフサイクルの各ステップを見るためにチームをレビューすることができます。レビューチームがライフサイクル全体になじむと、別のユーザを別のユーザープールに割り当てることができます。[サービスデスク] > [デスクの定義] > [アクセス] > [プール] 『49 ページ』を使用して、ユーザープールにユーザーを割

テンプレート

り当てます。レビューチームのメンバーは、ライフサイクル内で進行する各インシデントのステータスについて、VSA の受信ボックスメッセージで継続的に通知を受けることができます。

- `Tier1Support`
- `Tier2Support`
- `Tier3Support`
- `SupportManagement`

7. **手順変数を構成する** - `Email_ReviewTeam` 手順変数の値を、デフォルトの汎用値から一連のレビューチームのEメールアドレスに変更します。手順変数を管理するには、[サービスデスク] > [手順変数 『71 ページ 』]を使用します。

たとえば、値を `jsmith@acme.com;fgorham@acme.com;twinters@consultants.com` に変更できます。この手順変数は、別の手順変数で参照されます。それは宛先を設定します：設定されるのは、インシデントのサンプルサービスデスクで実行されるすべての手順内のすべての `sendEmail()` コマンドの[宛先]アドレスです。レビューチームメンバーは、ライフサイクルの間の進捗での各インシデントの状態に関するEメールで連続して通知されると期待し得ます。

レビューチームがインシデントのライフサイクル全体になじむと、以下の手順変数に別の値を再指定できます。

- `Email_Tier1Support` - `Tier1Support` プールに追加されたユーザーのEメールアドレスを入力します。
- `Email_Tier2Support` - `Tier2Support` プールに追加されたユーザーのEメールアドレスを入力します。
- `Email_Specialists` - `Tier3Support` プールに追加されたユーザーのEメールアドレスを入力します。
- `Email_SupportManagement` - `SupportManager` プールに追加されたユーザーのEメールアドレスを入力します。
- `Email_KaseyaServer` - "発信元"Eメールアドレスを入力します。

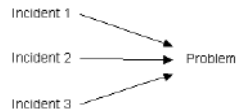
8. **アウトバウンドEメールが有効であることを確認する** - [システム] > [アウトバウンドEメール]を使用して、アウトバウンドEメールを必ず有効にします。
9. **インバウンドEメールリーダーを作成する** - [サービスデスク] > [受信Eメールおよびアラームの設定] > [リーダー] 『68 ページ 』 タブで、Eメールリーダーを作成します。インバウンドEメールを受信すると、この使用可能チケットが作成されます。このリーダーで受信したEメールが確実にこのサービスデスク用のチケットに変換されるように、[デスクの定義] > [新規]/[編集] > [一般] > [標準フィールドのデフォルト] 『43 ページ 』 の[Eメール]フィールドを使用して、Eメールリーダーをサービスデスクにリンクします。このデフォルトアソシエーションは**チケット要求マッピング 『90 ページ 』** 手順を使って書き換えることができます。
10. **サービスデスクの作動** - アラームが発生したチケットは、このデスクを使って、チケット作成できます。[サービスデスク] > [受信Eメールおよびアラームの設定] > [一般] 『67 ページ 』 タブで、アラームからチケットを作成するとき使用するデスクとして `Incident` を指定します。次に、[サービスデスク] > [グローバルな設定]で、**Service Desk** を**アクティブ** 『60 ページ 』 にします。
11. **メッセージテンプレートを修正する** - [サービスデスク] > [メッセージテンプレート] 『58 ページ 』 を使用して、`Incident` が使用するメッセージテンプレートを更新できます。これらのメッセージテンプレートには、CS 接頭辞は**ありません**。

問題サービスデスクの設定

問題デスクは ITIL ガイドラインに基づいており、緊急カスタマーサポート問題とは別に、幅広い製

品またはサービスの問題に関する分析および解決の利点を示します。問題のチケットは、複数の問題に関連付けることができます。解決策が特定されると、関連する問題をもつ顧客に通知できます。

複数の組織連絡先が同じタイプのインシデントを報告すると、これらのインシデントを単一の問題チケットリンクさせ反応を運営するのは簡単です。インシデントは疑問/知られているエラー、提案、知られていないエラーにかかわらず、これは適用できます。問題チケットは、同じ条件に直面している誰かに適用する記録したインシデントを一般的な方法で再記述します。例えば、問題のチケットのタイトルは：Cannot apply printer drivers to mapped drives.



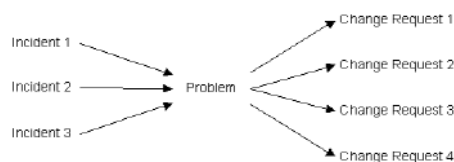
構成

- デスクを作成する** - [サービスデスク] > [デスクのテンプレート]を使用して、[問題管理デスク]の[デスクをインストールする]ボタンをクリックします。
- ユーザー役割にユーザーを割り当てる** - **Service Desk** モジュールへのアクセス権を必要とするユーザーを、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者役割タイプを使用するSDユーザーまたはSD管理者などのユーザー役割に割り当てます。
- ユーザー役割にデスクを関連付ける** - このサービスデスクは自動的にSDユーザー役割に関連付けられます。サービスデスク技術者役割タイプを使用しているユーザー役割にユーザーを割り当てるには、[役割のプリファレンス]『61 ページ』、または[定義] > [アクセス] > [役割]『49 ページ』タブを使用して、そのユーザー役割にこのデスクを関連付ける必要があります。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用するSD管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
- デスクをスコープに割り当てる** - このデスクを、サービスデスク技術者役割タイプを使用する役割 (SDユーザーなど) を使用するユーザーのスコープに割り当てます。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用するSD管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
- アウトバウンドEメールが有効であることを確認する** - [システム] > [アウトバウンドEメール]を使用して、アウトバウンドEメールを必ず有効にします。

Setup Change Requests Service Desk

変更要求デスクはITIL ガイドラインに基づいています。変更要求は、カスタマサポート案件に関連する必要のない、自分のライフサイクルを持っています。変更要求は、承認、または拒否されます。承認されると、変更要求は、成功した完了を追跡されます。変更要求は、顧客がレポートした複数のインシデントと関連付けることができます。変更要求が実施されると、関連インシデントの顧客に通知されます。

変更要求チケットは、製品またはサービスに変更を記述します。それらは直接組織/連絡先、または問題をまきこむことはありません。その代わりに、技術的詳細、正確に製品またはサービスのどの局面が変更されたかを記述します。変更要求は内部で作成できます、または問題チケットと関連付けることができます。しばしば、単一問題チケットが複数の変更要求のソースとなり得ます。



テンプレート

構成

1. **デスクを作成する** - [サービスデスク] > [デスクのテンプレート]を使用して、サンプルサービスデスクである変更要求デスクの[デスクをインストールする]ボタンをクリックします。
2. **ユーザー役割にユーザーを割り当てる** - **Service Desk** モジュールへのアクセス権を必要とするユーザーを、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者役割タイプを使用する SD ユーザーまたは SD 管理者などのユーザー役割に割り当てます。
3. **ユーザーの役割付きデスクを関連付ける** - このサービスデスクは自動的にユーザー役割と関連づけられません。サービスデスク技術者役割タイプを使用しているユーザー役割にユーザーを割り当てるには、[役割のプリファレンス] 『61 ページ』、または[定義] > [アクセス] > [役割] 『49 ページ』 タブを使用して、そのユーザー役割にこのデスクを関連付ける必要があります。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
4. **デスクをスコープに割り当てる** - このデスクを、サービスデスク技術者役割タイプを使用する役割 (SD ユーザーなど) を使用するユーザーのスコープに割り当てます。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
5. **アウトバウンド E メールが有効であることを確認する** - [システム] > [アウトバウンド E メール] を使用して、アウトバウンド E メールを必ず有効にします。

Setup Knowledge Base

ナレッジベースデスクは ITIL ガイドラインに基づいており、既知のエラーや推奨される解決策のリストとして機能します。サービスデスク内の[すべて検索] 『38 ページ』 機能を使用すると、1 回の検索ですべてのサービスデスクチケットと KB 項目から一致するテキストを検出できます。

構成

1. **デスクを作成する** - [サービスデスク] > [デスクのテンプレート]を使用して、ナレッジベースデスクの[デスクをインストールする]ボタンをクリックします。
2. **ユーザー役割にユーザーを割り当てる** - **Service Desk** モジュールへのアクセス権を必要とするユーザーを、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者役割タイプを使用する SD ユーザーまたは SD 管理者などのユーザー役割に割り当てます。
3. **ユーザー役割にデスクを関連付ける** - ユーザーが公開ステージにある KB 項目の表示専用アクセス権のみを必要としている場合、このステップはどのユーザー役割でも不要です。サービスデスク以外の管理者にサービスデスク管理者のすべてのアクセス権を与えることなく、新しい KB 項目の作成および編集を許可するには、サービスデスク技術者の役割タイプに関連付けたユーザー役割を選択するか、作成します。次に、[役割のプリファレンス] 『61 ページ』、または[デスクの定義] > [アクセス] > [役割] 『49 ページ』 タブを使用して、ナレッジベースをユーザー役割に関連付けます。それから、ユーザーをそのユーザー役割に割り当てます。KB 管理者のユーザー役割は、この目的に使用できます。KB 管理者は既に、ナレッジベースデスクに関連付けられています。サービスデスク管理者の役割タイプを KB 管理者のユーザー役割から削除するだけで済みます。
このステップは、サービスデスク管理者役割タイプを使用する SD 管理者などのユーザー役割に割り当てられたユーザーには必要ありません。
4. **ナレッジベース項目の作成** - KB 項目の作成の説明についてはナレッジベース 『36 ページ』 をご覧ください。

注： 追加の構成を行わなくても、非管理者役割を使用しているすべてのユーザー（サービスデスク技術者役割タイプを使用するSD ユーザーなど）は、公開ステージに設定されているすべてのナレッジベース項目セットを表示することができます。

5. **ナレッジベース項目を Live Connect で表示する** - KB 項目を **Live Connect** および **Portal Access** で表示する手順については、「**サービスデスク、Live Connect、および Portal Access の統合**」『11 ページ』を参照してください。

注記テンプレート

[サービスデスク] > [構成] > [メモテンプレート]

注記テンプレート ページは、チケット編集時に註釈を添付できる統計テキストのブロックを定義します。作成したメモテンプレートは、チケットエディターの[メモ]タブの[メモの追加]セクションにある[メモテンプレート]ドロップダウンリストから選択したり、メモを追加するときに[メモの追加]『32 ページ』]ダイアログで選択したりすることができます。

アクション

- **新規** - 新しいメモテンプレートを追加します。
- **編集** - 選択したメモテンプレートを編集します。
- **名前の変更** - 選択したメモテンプレートの名前を変更します。
- **削除** - 選択したメモテンプレートを削除します。

注記テンプレートの追加 / 編集

- **名称** - 註記テンプレートの名称です。
- **解説** - 註記テンプレートの短い解説です。
- **反応** - チケット内にこの註記テンプレートを選択するときに註釈に入力できる統計テキストのブロックを定義します。特別なフォーマットをテキストに加えるには、以下のツールバーボタンを使用してください：
 - - ハイパーリンクを選択したテキスト。別のソースからコピーペーストしたリンクをリセットする必要があるかもしれません。
 - - 表を挿入します。
 - - 幅のパーセントで水平線を挿入します。またはピクセルで固定幅を設定します。
 - - 字下げします。
 - - 字上げします。
 - - フォーマットを削除します。
 - - 記号を挿入します。
 - - 絵文字を挿入します。
 - - テキストとイメージのプレビューを表示します。
 - - ファイルまたはイメージをアップロードします。
 - - 選択したテキストを下付き文字に設定します。
 - - 選択したテキストを上付き文字に設定します。
 - - 編集および表示用の全画面表示を切り替えます。

注：添付をメモテンプレートに追加することはできません。

メッセージテンプレート

[サービスデスク] > [構成] > [メッセージテンプレート]

メッセージテンプレートは、Eメールとして送ることができる再利用可能な、あるいはユーザの **受信ボックス**内にメッセージとして表示できる、標準のメッセージを定義します。これらのメッセージテンプレートは、**任意のサービスデスク手順**内に **sendEmail()**ステップまたは **sendMessage()**ステップを指定するときに選択できます。また、メッセージテンプレートには、チケットの**プロパティ変数**『81 ページ』および**手順変数**『71 ページ』を含めることもできます。

注：事前定義されたメッセージテンプレートが **Service Desk** によってインストールされます。事前定義されたこれらのメッセージテンプレートは、**[デスクのテンプレート]**『50 ページ』ページを使用してインストールされた、1つ以上の事前構成されたサービスデスクおよび手順で使用されます。これらの内容を変更することができ、変更は保存されます。ただし、事前定義されたこれらのメッセージテンプレートは、名前の変更や削除を行った場合でも、同じものが **VSA** の次のメンテナンスサイクル『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#248.htm>を見て』で再度作成されます。

アクション

- **新規** - 新しいメッセージテンプレートを追加します。
- **編集** - 選択したメッセージテンプレートを編集します。
- **名前の変更** - 選択したメッセージテンプレートの名前を変更します。
- **削除** - 選択したメッセージテンプレートを削除します。
- **更新** - ページを更新します。

メッセージのテンプレートの追加/編集

- **ID** - メッセージテンプレートの名称です。
- **解説** - この ID の短い解説です。

注：次の4つのフィールドに入力した値は、手順の **sendMessage()**または **sendEmail()**ステップ内の対応するフィールドの値でオーバーライドできます。

- **タイトル** - メッセージテンプレートのタイトルです。
- **宛先** - メッセージテンプレートの受信者です。複数の受信者をコンマまたはセミコロンで区切ります。

注：メッセージテンプレートの**[宛先]**フィールドに指定したユーザー名は、ユーザーの対応するEメールアドレスに自動的に変換されます。たとえば、ユーザーjsmithのEメールアドレスがjsmith@acme.comである場合、**[宛先]**フィールドにjsmithを指定したメッセージテンプレートは、**sendMessage()**ステップで使用されるとjsmithにメッセージが送信され、**sendEmail()**ステップで使用されるとjsmith@acme.comにEメールが送信されます。各ユーザーのEメールアドレスは、**[システム] > [ユーザー]**で管理します。

- **発信元** - メッセージテンプレートの発信人です。アウトバウンドEメールの受信アドレスは、以下の優先順位で指定します。

1. 手順の **E メール送信** ステップに発信元アドレスがある場合、そのアドレスが使用されます。
 2. 発信元アドレスがない場合、sendEmail()ステップは、リンクされている[サービスデスク] > [メッセージテンプレート]に指定されている発信元アドレスを使用します。これは、リンクが存在し、かつ発信元アドレスが指定されている場合に限りです。
 3. リンクがないか、発信元アドレスが指定されていない場合、sendEmail()ステップは、[サービスデスク] > [受信 E メールおよびアラームの設定]のサービスデスクにリンクされている E メールリーダーの **応答 E メールメッセージ** を使用します。E メールリーダーとサービスデスクとのリンクを設定するには、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [プロパティ] > [一般] > [標準フィールドデフォルト] 『43 ページ』 > [E メール]フィールドを使用します。
 4. または、[システム] > [アウトバウンド E メール]で設定される **デフォルトの送信者の E メール** を使用します。
- **本文** - メッセージテンプレートの本文を入力します。特別なフォーマットをテキストに加えるには、以下のツールバーボタンを使用してください：
 - - ハイパーリンクを選択したテキスト。別のソースからコピーペーストしたリンクをリセットする必要があるかもしれません。
 - - 表を挿入します。
 - - 幅のパーセントで水平線を挿入します。またはピクセルで固定幅を設定します。
 - - 字下げします。
 - - 字上げします。
 - - フォーマットを削除します。
 - - 記号を挿入します。
 - - 絵文字を挿入します。
 - - テキストとイメージのプレビューを表示します。
 - - ファイルまたはイメージをアップロードします。
 - - 選択したテキストを下付き文字に設定します。
 - - 選択したテキストを上付き文字に設定します。
 - - 編集および表示用の全画面表示を切り替えます。

共通の設定

[サービスデスク] > [構成]

[構成]フォルダには、ユーザー定義のサポートテーブルのセットがあり、複数のデスク定義とそれらのチケットに使用できます。

注： **Service Desk** のインストール時、または[デスクのテンプレート] 『50 ページ』 ページでサービスデスクを作成するときに、次の構成テーブルの多くにデータが入力されます。

- **グローバルな設定** 『60 ページ』 - **Service Desk** モジュール全体に適用されるグローバルな設定を定義します。
- **役割のプリファレンス** 『61 ページ』 - ユーザー役割別にチケット編集プリファレンスとフィールド権限を定義します。

共通の設定

- **ユーザープリファレンス** 『65 ページ』 - ユーザー別にチケット編集プリファレンスとフィールド権限を定義します。
- **受信 E メールおよびアラームの設定** 『66 ページ』 - E メールサーバーから E メールメッセージを取得してチケットに変換する E メールリーダーを作成します。
- **手順変数** 『71 ページ』 - サービスデスクポリシーに関連づけた変数を含む手順変数を定義します。
- **ポリシー** 『72 ページ』, **カバレッジスケジュール** 『73 ページ』と**休日** 『75 ページ』 - サービスポリシーを定義します。

グローバルな設定

[サービスデスク] > [共通の設定] > [グローバルな設定]

[**グローバルな設定**] ページでは、**サービスデスク** モジュール全体に適用するオプションを設定します。

アクション

- **編集** - **サービスデスク** モジュールのグローバルな設定を編集します。
 - **サービスデスクをアクティブにする** - チェックすると、**サービスデスク** がアクティブ 『60 ページ』 になります。チェックを解除すると、**サービスデスク** が非アクティブになります。
 - 各メモタイプの背景色を選択するには、カラーピッカーを使用します。
 - ✓ **非表示のメモの色** - 非表示のチケットのメモは、提出者に E メールで通知されず、**Portal Access** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#438.htm>』を見て』を使用してチケットを表示しているマシンユーザーには表示されません。
 - ✓ **システムのメモの色** - サービス手順の開始などのシステムイベントによって作成されたメモです。
 - ✓ **タスクのメモの色** - チケット内のタスクについて作成されたメモです。
 - ✓ **非表示のタスクのメモの色** - 非表示のタスクのメモは、提出者に E メールで通知されず、**Portal Access** を使用してチケットを表示しているマシンユーザーには表示されません。
 - ✓ **通常のメモの色** - チケット全体の公開メモの表示色です。

有効化

[サービスデスク] > [共通の設定] > [グローバルな設定]

Service Desk をアクティブにすると、アラームなどのシステムイベントにより、レガシーの**チケット発行** モジュールでなく、**Service Desk** で新しいチケットを作成できます。また、アクティブにすることにより、**既存**のチケットを表示する[**Live Connect**]、[**Portal Access**]、[**モニタリング**]などのページに、**チケット発行** モジュールのチケットでなく、**Service Desk** のチケットがリストされます。VSA 内のほかのモジュールは**チケット発行** モジュール、または **Service Desk** モジュールのいずれかに統合されますが、同時にこれら 2 つと統合することはできません。

Service Desk への統合は、**Service Desk** の構成の前後のいつでもアクティブにできます。通常は、**Service Desk** を構成してから、統合をアクティブにします。

Service Desk を使用して、システムイベントで新しいチケットを作成できるようにするには、次の

3つのステップをすべて実行する必要があります。

注：インバウンドEメールに基づいてチケットを作成する手順については、「受信Eメールおよびアラームの設定」の「[リーダー]タブ」『68 ページ』を参照してください。

1. システムイベントからのチケット要求を処理するには、Service Desk > [共通の設定] > **[グローバルな設定]**『60 ページ』を使用して、**Service Desk** モジュールを**アクティブ化**『60 ページ』する必要があります。
2. **[受信Eメールおよびアラームの設定]**を有効にしておく必要があります。

注：アラームから **Service Desk** チケットを作成するためにEメールリーダーを定義する必要はありません。

3. 次の3つの方法のいずれかを使用して、チケットの作成に使用するデスク定義を指定します。
 - a. オプションで、[サービスデスク] > **[デスクの定義]**『39 ページ』を選択して、**デフォルト**のデスク定義を設定します。
 - b. オプションで、[サービスデスク] > [受信Eメールおよびアラームの設定]を選択して、**[アラームのデフォルトのサービスデスク]**を設定します。これは、**デフォルト**のデスク定義より優先されます。
 - c. オプションで、システムイベントからのチケット要求を処理する、専用の**チケット要求重複排除**『90 ページ』または**チケット要求マッピング**『90 ページ』の手順を指定します。この指定には、[サービスデスク] > [受信Eメールおよびアラームの設定] > **[一般]**『67 ページ』タブを使用します。この設定は、**デフォルト**のデスク定義、および**[アラームのデフォルトのサービスデスク]**設定より優先されます。チケット要求のソースのシステムイベントなど、チケット要求のプロパティ値をテストする方法の詳細については、**testTicketProperty()**『101 ページ』コマンドを参照してください。このIFコマンドは、**チケット要求マッピング**手順内でのみ使用できます。

非活動化

アクティブにした **Service Desk** は、非アクティブにすることができます。非アクティブにすると、**Service Desk** モジュールの代わりに、**Live Connect**、**モニタリング**、および**アラーム**が**チケット発行**モジュールに統合されます。**Service Desk** を非アクティブにするには、[サービスデスク] > [グローバルな設定]を使用します。

チケット発行Eメールリーダーの無効化

Service Desk をアクティブにした後でも、**チケット発行**EメールリーダーはインバウンドEメールを**チケット発行**モジュールのチケットに変換するので、**Service Desk** をアクティブにする前に**チケット発行**Eメールリーダーを手動で無効にする必要があります。**チケット発行**と**Service Desk**Eメールリーダーを同時に実行する場合は、異なるEメールサーバーをポーリングしなければなりません。

役割のプリファレンス

[サービスデスク] > [構成] > [役割のプリファレンス]

[役割のプリファレンス]ページでは、役割別にチケットのプリファレンスを定義します。**役割のプリファレンス**は**ユーザープリファレンス**『65 ページ』でオーバーライドできます。**役割のプリファレンス**には、次の項目があります。

共通の設定

- Eメール送信遅延
- チケットセレクトテーブルでのチケットのカラーコーディング。
- [チケットセレクト]テーブルにデフォルトで表示される列。
- チケットエディターにおけるユーザー役割別およびデスク定義別のフィールド権限。
- チケットグリッドの更新レート。

[役割のプリファレンス]タブは、次のように構成されています。

- **一般タブ** 『62 ページ』
 - **[役割のプロパティ]タブ** 『62 ページ』
 - **[デフォルト列]タブ** 『63 ページ』
- **[サービスデスク]タブ** 『63 ページ』

[役割のプリファレンス]-[一般]タブ

[サービスデスク] > [役割のプリファレンス] > [一般]タブ

中央のペーンの行をクリックし、それから**編集**をクリックして **役割のチケットプリファレンスの変更**ウィンドウを表示します。このダイアログには2つのタブがあります。

- **[役割のプロパティ]タブ** 『62 ページ』
- **[デフォルト列]タブ** 『63 ページ』

[一般]タブ > [役割のプロパティ]タブ

一般

- **役割名** - 役割の名前です。
- **プリファレンスのタイプ** - [割り当て済み]の場合、このプリファレンスレコードは既に編集されています。[デフォルト]の場合、編集されていません。
- **Eメール送信遅延** (分) - 選択したチケットのペンディングEメール通知は**チケット** 『18 ページ』内の**通知停止**で止めることができます。このオプションは、**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』と**[ユーザープリファレンス]** 『65 ページ』の**[Eメール送信遅延]**と組み合わせて使用します。たとえば、使用する役割について**[Eメール送信遅延]**を5分に設定した場合、5分の間に**[通知の停止]**を使用して、チケットについて保留しているEメールをキャンセルできます。チケット表のアイコンコラム内のアイコンを表示しているチケット行に適用します。**通知停止**は、現在ペンディングのEメールのみ停止します。
- **チケットグリッドの更新間隔** - **[チケット]**テーブルを更新する間隔 (単位: 分) を設定します。

カラープリファレンス

チケットテーブルに表示されるチケット列のカラーコードを **Date Range benchmark** に基づき設定します。使用できるベンチマークには以下があります：

- **作成日** - チケットの作成日です。
- **有効期限** - チケットの**現在の**ステージの有効期限です。チケットの現在のステージの期限日を使用できるのは、[デスクの定義] > [処理中] > [ステージ] > **[手順]** 『47 ページ』タブを使用してゴール手順がそのステージにリンクされている場合に限りです。
- **修正された最後の日** - チケットが最後に修正された日です。
- **公開の最後の更新** - 表示されるメモが最後に追加された日時です。
- **約束した日付** - チケットの約束日です。

チケットエージ

データレンジのベンチマークを選択するには、3色の中から選べます：

- **より古い** - チケットを色分けするため、選択した日付範囲ベンチマークより *前* の日数を入力します。選択した日付範囲ベンチマークより *後* の日数を表すには、負の数を入力します。色を選択するには、カラーピッカーを使用します。例えば、最も古いチケットを **赤** にできます。
- **間** - 色を選択するには、カラーピッカーを使用します。例えば、中程度のチケットを **黄色** にできます。
- **より新しい** - チケットを色分けするため、選択した日付範囲ベンチマークより *後* の日数を入力します。選択した日付範囲ベンチマークより *前* の日数を表す場合は、負の数を入力します。色を選択するには、カラーピッカーを使用します。例えば、最近のチケットを **緑** にできます。

[一般]タブ > [デフォルト列]タブ

チケットセレクトテーブルに表示されたコラムとそれらが表示されている順番を選択します。

1. **Ctrl** キーを押しながらクリックするか、**Shift** キーを押しながらクリックして、左のリストボックスから複数の項目を選択します。
2. それらを右のリストボックスに移動するのに、右矢印ボタンをクリックします。
3. 上矢印または下矢印のボタンをクリックして、右のリストボックス内のコラムの表示順を変えます。
4. **[保存]** をクリックして、デフォルトの列のプリファレンスを保存します。

注：[チケット] 『18 ページ』 テーブル内の列選択は、一時的に変更した場合でも常に記憶され、次のセッションでも記憶されます。列選択を**[役割のプリファレンス]**設定にリセットするには、**[システム] > [プリファレンス]**の**[デフォルト]**をクリックします。これにより、**VSA** 全体のユーザープリファレンスがすべてデフォルト設定にリセットされます。

チケットグリッド列フィルター

- **担当者フィルターが選択可能** - これをチェックする (**デフォルト設定**) と、**[チケット]** テーブルの**[担当者]**列の**[フィルター]**オプションにピッカーリストが表示されます。チェックを解除した場合、列をフィルター処理するには、テキストを入力する必要があります。
- **カテゴリーフィルターが選択可能** - これをチェックする (**デフォルト設定**) と、**[チケット]** テーブルの**[カテゴリー]**列の**[フィルター]**オプションにピッカーリストが表示されます。チェックを解除した場合、列をフィルター処理するには、テキストを入力する必要があります。

[役割のプリファレンス]-[サービスデスク]タブ

[サービスデスク] > [役割のプリファレンス] > [サービスデスク]タブ

[サービスデスク] > [デスクの定義] > [編集] > [処理] > [アクセス] > [役割]

中央パネルの行をクリックし、**[サービスデスク]**タブをクリックして、デスク定義と役割との関連付けの指定、変更、または削除を行います。

このタブの構成では、3つのタイプのオプションを設定します。

- 編集テンプレートの設定

注：このプリファレンスは、**[ユーザープリファレンス 『65 ページ』]**で選択する編集テンプレートでオーバーライドすることができます。

共通の設定

- 有効/無効オプションの設定
- フィールド権限の設定

編集テンプレートの設定

編集テンプレートは3つの目的に使用します。

1. 編集テンプレートは、チケットまたは KB 項目の編集に使用するダイアログのレイアウトを定義します。
2. 選択したフィールドがデスク定義で定義されている場合でも、編集テンプレートはそれらのフィールドをマスクすることがあります。**編集テンプレート**でフィールドをマスクすると、そのフィールドに設定されたフィールド権限はすべてオーバーライドされます。
3. 編集テンプレートには、チケットや KB 項目を編集するためのデフォルトの**フィールド権限**『145 ページ』も設定されています。役割とユーザーのいずれを使用して指定されたかに関係なく、編集テンプレートで設定されたデフォルトのフィールド権限は、ビジネスの要件に合わせてオーバーライドすることができます。

編集テンプレートをデスク定義とユーザー役割（またはマシン役割）の組み合わせに適用するには、[**役割のプリファレンス**]『61 ページ』、または[デスクの定義]>[アクセス]>[**役割**]『49 ページ』タブを使用します。また、[**ユーザープリファレンス**]『65 ページ』を使用して、編集テンプレートをデスク定義とユーザーの組み合わせにも適用できます。ユーザープリファレンスは役割のプリファレンスより優先されます。サービスデスクで操作する、すべてのユーザーおよびすべての役割に対するデフォルトの編集テンプレートは、[サービスデスク]>[デスクの定義]>[新規]/[編集]>[**一般情報**]『41 ページ』タブで指定します。

有効/無効オプションの設定

役割とデスク定義の任意の組み合わせについて、[デスクの定義]>[**一般情報**]『41 ページ』の次の設定をオーバーライドすることができます。

- **セッションタイマーを有効にする** - これをチェックし、かつ[**クロックの自動保存**]をチェックしない場合、**チケットエディター**『25 ページ』にタイマーのボタンが表示されます。「**時間の追跡とサービスデスク**」『12 ページ』を参照してください。
- **タスク情報を表示する** - チェックした場合、チケットエディターに[**タスク**]タブが表示されます。「**タスク情報**」『17 ページ』を参照してください。
- **メモの削除を許可する** - チェックした場合、チケットエディターでメモを削除できます。

フィールド権限の設定

フィールド権限は役割によって設定されます。サービスデスク技術者役割タイプにリンクした役割を使用する VSA ユーザーが、**チケットエディター**または**KB 項目エディター**内で表示または編集が可能なフィールドは、**フィールド権限**によって決まります。代表的なフィールド権限には次のものがあります。編集可能、表示専用、非表示、必須など。デフォルトのフィールド権限は**編集テンプレート**『144 ページ』に設定されています。

注： サービスデスク管理者役割タイプにリンクした役割を使用する **VSA** ユーザーは、任意の**チケットエディター**または**KB 項目エディター**ですべてのフィールドを表示して操作できます。マスター役割ユーザーも、役割タイプの割り当てに関係なく、常にフルのフィールド権限を含むアクセス権があります。

このタブを使用して編集テンプレートを選択すると、ダイアログには、このデスク定義に定義されたフィールドと、編集テンプレートに設定されたデフォルトの権限が表示されます。この役割とデスク定義の組み合わせに対するデフォルトは、オーバーライドすることができます。

標準フィールドとカスタムフィールド

標準フィールド 『81 ページ』とは、サービスデスクに用意されている組み込みフィールドのことです。これらのフィールドは、[チケット]テーブルおよび**フィールド権限** 『63 ページ』のダイアログに列として表示されます。デスク定義とユーザー役割の組み合わせの一部では、標準フィールドが利用できないことがあります。また、[チケット]テーブルとフィールド権限のダイアログの両方に同じ標準フィールドが表示されないことがあります。**カスタムフィールド** 『45 ページ』 - サービスデスクに定義されている場合、[チケット]テーブルおよびフィールド権限のダイアログに列として表示されます。

ユーザープリファレンス

[サービスデスク] > [構成] > [ユーザープリファレンス]

[**ユーザープリファレンス**]ページでは、**役割のプリファレンス** 『61 ページ』をオーバーライドする、ユーザー固有のプリファレンスを定義します。ユーザーは、各自の[**ユーザープリファレンス**]ページにアクセスできます。[**ユーザープリファレンス**]には、次の項目があります。

- Eメール送信遅延
- チケットセレクトテーブルでのチケットのカラーコーディング。
- ユーザーが優先して使用するチケット編集テンプレート。サービスデスクに1つずつです。

プリファレンスを設定するには、このページの2つのタブを使用します。

- 一般タブ
- [サービスデスク]タブ

一般タブ

[一般]タブの情報を編集するには、[編集]をクリックします。

一般

- **ユーザー名** - 現在ログインしている VSA ユーザーです。
- **プリファレンスのタイプ** - [割り当て済み]の場合、このプリファレンスレコードは既に編集されています。[デフォルト]の場合、編集されていません。
- **Eメール送信遅延** (分) - 選択したチケットのペンディングEメール通知は**チケット** 『18 ページ』内の**通知停止**で止めることができます。このオプションは、[**役割のプリファレンス**] 『61 ページ』と[**ユーザープリファレンス**] 『65 ページ』の[Eメール送信遅延]と組み合わせて使用します。たとえば、使用する役割について[Eメール送信遅延]を5分に設定した場合、5分の間に**通知の停止**を使用して、チケットについて保留しているEメールをキャンセルできます。チケット表のアイコンコラム内のアイコンを表示しているチケット行に適用します。**通知停止**は、現在ペンディングのEメールのみ停止します。
- **インシデントのメモパネルを表示する** - チェックした場合、[**チケット** 『19 ページ』]テーブルの下に、選択したチケットの**説明**および**メモ**を示す2つのタブをもつ追加のパネルが表示されます。
- **チケットグリッドの更新間隔** - [チケット]テーブルを更新する間隔 (単位: 分) を設定します。

カラープリファレンス

チケットテーブルに表示されるチケット列のカラーコードを **Date Range benchmark** に基づき設定します。使用できるベンチマークには以下があります：

共通の設定

- **作成日** - チケットの作成日です。
- **有効期限** - チケットの現在のステージの有効期限です。チケットの現在のステージの期限日を使用できるのは、[デスクの定義]>[処理中]>[ステージ]>[手順]『47 ページ』タブを使用してゴール手順がそのステージにリンクされている場合に限りです。
- **修正された最後の日** - チケットが最後に修正された日です。
- **公開の最後の更新** - 表示されるメモが最後に追加された日時です。
- **約束した日付** - チケットの約束日です。

チケットエージ

データレンジのベンチマークを選択するには、3色の中から選べます：

- **より古い** - チケットを色分けするため、選択した日付範囲ベンチマークより *前* の日数を入力します。選択した日付範囲ベンチマークより *後* の日数を表すには、負の数を入力します。色を選択するには、カラーピッカーを使用します。例えば、最も古いチケットを **赤** にできます。
- **間** - 色を選択するには、カラーピッカーを使用します。例えば、中程度のチケットを **黄色** にできます。
- **より新しい** - チケットを色分けするため、選択した日付範囲ベンチマークより *後* の日数を入力します。選択した日付範囲ベンチマークより *前* の日数を表す場合は、負の数を入力します。色を選択するには、カラーピッカーを使用します。例えば、最近のチケットを **緑** にできます。

[サービスデスク]タブ

このタブを使用すると、「お気に入り」のチケット編集テンプレートを選択できます。デスク定義ごとにお気に入りの編集テンプレートを1つ指定できます。ここで選択した編集テンプレートにより、[サービスデスク]>[役割のプリファレンス]-[サービスデスク]タブ『63 ページ』を使用して設定された編集テンプレートのプリファレンスがオーバーライドされます。

受信 E メールおよびアラームの設定

[サービスデスク] > [構成] > [受信Eメールおよびアラームの設定]

[**受信 E メールおよびアラームの設定**] ページでは、チケット要求を **Service Desk** で処理する方法を指定します。**チケット要求** は、インバウンド E メールから、または警報条件などのシステムイベントから作成されます。**受信 E メールおよびアラームの設定**『66 ページ』と、リンクしたサービスデスク手順により、チケット要求を処理してチケットにする方法、チケット作成に使用するサービスデスク、およびチケット要求のキャンセル可否が決まります。

このページには、タブが2つあります。

- **一般**『67 ページ』 - E メールリーダーおよびアラームの設定に関する全般設定を指定します。
- **リーダー**『68 ページ』 - 定期的に E メールアカウントをポーリングするリーダーを1つ以上指定します。E メールメッセージがダウンロードされ、チケット要求を作成するために使用されます。

チケット発行 E メールリーダーの無効化

Service Desk をアクティブにした後でも、**チケット発行** E メールリーダーはインバウンド E メールを **チケット発行** モジュールのチケットに変換するので、**Service Desk** をアクティブにする前に **チケ**

チケット発行 Eメールリーダーを手動で無効にする必要があります。**チケット発行**と **Service Desk** Eメールリーダーを同時に実行する場合は、異なる Eメールサーバーをポーリングしなければなりません。

一般タブ

[サービスデスク] > [構成] > [受信Eメールおよびアラームの設定] > [一般]タブ

次の設定が、[リーダー]タブに定義されたすべての Eメールリーダーに適用されます。

アクション

以下のアクションボタンが**リーダー**タブに定義された全 Eメールリーダーに適用されます。

- **編集** - Eメールリーダーおよびアラームの設定に関する全般設定を編集します。
- **今接続する** - 全 Eメールリーダーをただちにポーリングします。
- **オン** - 全 Eメールリーダーでポーリングをオンします。**Service Desk がアクティブ『60 ページ』**の場合は、**アラーム統合も有効にします**。
- **無効にする** - すべての Eメールリーダーでポーリングを無効にし、**アラーム統合を行いません**。

注: Eメールリーダーが接続に失敗し続けている場合は、[無効にする]をクリックした後で[有効にする]をクリックし、ポーリングを再初期化してください。

テーブルの列

- **ポーリング間隔** - 全 Eメールリーダーが Eメールアカウントに接続する頻度を指定します。デフォルトの頻度は 2 分です。
- **これらの件名の Eメールを無視する** - テキストを入力すると、タイトル行にこのテキストを含むインバウンド Eメールを無視します。大文字/小文字は区別しません。引用符や、*や?などのワイルドカード文字は、文字列の内容の一部として文字どおり解釈されます。

複数の行を使用して、複数のフィルターを作成します。複数のフィルタではロジカル OR となります。各語の両側にスペースで単語全体を囲みます。例：

Undeliverable

Do not reply

タイトルテキストを縦棒文字 (|) で囲むと、無視するテキストにタイトル全体が完全に一致する Eメールが無視されます。例：|Your timesheet is overdue|

この無視リストは、[チケット発行] > [Eメールリーダー] 『

<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#434.htm> を見て』ページ、および[サービスデスク] > [受信 Eメールおよびアラームの設定] > [一般] 『67 ページ』タブで管理できます。また、このリストは、<Kaseya インストールディレクトリ>\Kaseya\KServer\ignoreSubject.txt ファイルを手動で編集することでも管理できます。

現在のリーダー - 最後にポーリングしたリーダーです。

現在のホスト - 最後にポーリングしたリーダーのホスト名です。

次の設定は、アラーム要求にのみ適用され、Eメールリーダーには無関係です。「**アクティブ化**」『60 ページ』および「**ソースのプロパティ**」『85 ページ』を参照してください。

- **アラームマッピング手順** - 警報条件などのシステムイベントからチケットが作成されると実行される、**チケット要求マッピング**手順です。**チケット要求マッピング** 『90 ページ』手順は、チケットを作成する直前に、チケットの作成に使用するデスク定義など、チケット要求の属性を設定します。

共通の設定

- **アラーム重複排除手順** - アラーム条件などのシステムイベントからチケットが作成されるときに実行される**チケット要求重複排除**手順です。**チケット要求重複排除**『90 ページ』手順は、チケット要求を現存するチケットと比較し、チケット要求を複製すべきか決定します。チケット要求が現存チケットの複製なら、チケット要求はキャンセルされます。
- **アラームのデフォルトのサービスデスク** - アラームからチケットを作成するために使用するデスク定義です。**アラームマッピング手順**で書き換えることができます。

リーダタブ

[サービスデスク] > [構成] > [受信Eメールおよびアラームの設定] > [リーダー]タブ

受信 E メール構成

Service Desk を使用して、**受信 E メール**から新しい**チケット**を作成できるようにするには、次の 5 つのステップをすべて実行する必要があります。

1. 後述のように E メールリーダーを追加/編集します。
2. ポーリングする E メールサーバーで、E メールリーダーに指定した POP または IMAP を必ず有効にします。
3. 次の 3 つの方法のいずれかを使用して、チケットの作成に使用するデスク定義を指定します。
 - a. オプションで、[サービスデスク] > **[デスクの定義]**『39 ページ』を選択して、**デフォルト**のデスク定義を設定します。
 - b. オプションで、[デスクの定義] > [サービスデスク] > [デスクの定義] > [新規]/[編集] > [標準フィールドのデフォルト]タブを使用して、E メールリーダーをサービスデスクに関連付けます。これは、**デフォルト**のデスク定義より優先されます。
 - c. オプションで、一意の**チケット要求重複排除**『90 ページ』手順または**チケット要求マッピング**『90 ページ』手順を E メールリーダーに関連付けて、サービスデスクを指定します。この設定は、**デフォルト**のデスク定義、および[デスクの定義] > **[E メール]**設定より優先されます。
4. [サービスデスク] > [共通の設定] > [受信 E メールおよびアラームの設定] > [一般]タブを使用して、**[受信 E メールおよびアラームの設定]**を有効にします。
5. [受信 E メールおよびアラームの設定] > **[一般]タブ**『67 ページ』の**[これらの件名の E メールを無視する]**により、チケットに変換する E メールがフィルター処理されないことを確認します。

注：アラームなどのシステムイベントに基づいてチケットを作成する手順については、「**アクティブ化**」『60 ページ』を参照してください。

注：サービスデスクにリンクされているサービス手順で E メールが**送信**される場合は、[システム] > **[アウトバウンド E メール]**『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4765.htm> を見て』を使用して、**アウトバウンド E メール**を必ず有効にします。

アクション

- **新規** - 新しいリーダーを追加します。
- **編集** - 選択したリーダーを編集します。
- **削除** - 選択したリーダーを削除します。

E メールリーダーの追加/編集

- **ID** - E メールリーダーの名称です。

- **ホスト名** - POP3 または IMAP Eメールサーバーのホスト名です。たとえば、POP3 の E メールサーバーの場合は `pop.youremailserver.com`、IMAP の E メールサーバーの場合は `imap.youremailserver.com` などです。 **SSL を使用** がチェックされていると、メールサーバーは IP アドレスの代わりに **ホスト名** フィールドでホスト名を要求することがあります。
- **ポート番号** - E メールサービスで使用するポート番号です。これは通常、`110` または `995` です。
- **ログオン ID** - E メールアカウント名です。@ *suffix* を含まないでください。たとえば、E メールアドレス全体が `acme@yourmail.com` の場合は、このフィールドに「`acme`」と入力します。
- **パスワード** - E メールアカウントのパスワードです。
- **E メールアドレスに返信** - アウトバウンド E メールに発信元アドレスを指定します。アウトバウンド Eメールの受信アドレスは、以下の優先順位で指定します。
 1. 手順の **E メール送信** ステップに発信元アドレスがある場合、そのアドレスが使用されます。
 2. 発信元アドレスがない場合、sendEmail() ステップは、リンクされている[サービスデスク] > [メッセージテンプレート] に指定されている発信元アドレスを使用します。これは、リンクが存在し、かつ発信元アドレスが指定されている場合に限りです。
 3. リンクがないか、発信元アドレスが指定されていない場合、sendEmail() ステップは、[サービスデスク] > [受信 E メールおよびアラームの設定] のサービスデスクにリンクされている E メールリーダーの **応答 E メールメッセージ** を使用します。E メールリーダーとサービスデスクとのリンクを設定するには、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [プロパティ] > [一般] > [標準フィールドデフォルト] 『43 ページ』 > [E メール] フィールドを使用します。
 4. または、[システム] > [アウトバウンド E メール] で設定される **デフォルトの送信者の E メール** を使用します。
- **リーダーを無効にする** - チェックした場合、E メールサーバーから E メールが取得されなくなります。
- **SSL を使用する** - チェックした場合、E メールサーバーとの通信が SSL で暗号化されます。この機能を使用するには、E メールサーバーで SSL がサポートされていなければなりません。システムの中には SSL 接続を要求するものがあり、その場合、対応するポート番号は 995 です。[SSL を使用する] もチェックされている場合には、E メールサーバーは IP アドレスの代わりに [ホスト名] フィールドでホスト名を要求することがあります。
- **返信 E メールに HTML 内容を処理** - デフォルトではチェックされています。チェックしていなければ、返信 E メールで HTML フォーマットを無視し、プレーンテキスト返信メッセージのみ吟味します。返信メッセージのフォーマットはしっかりしていないことがあり、インバウンド E メール返信メッセージを混乱させることがあります。オリジナルチケットをアップデートしようとしたときに返信メールがエラーを起こすならこのチェックボックスのチェックを外します。
- **重複受取り - チケット要求重複排除** 『90 ページ』 手順は、チケット要求を現存するチケットと比較し、チケット要求が複製かどうか判断します。チケット要求が現存チケットの複製なら、チケット要求はキャンセルされます。詳細については、「**ソースのプロパティ**」 『85 ページ』 を参照してください。
- **マップ受取 - チケット要求マッピング** 『90 ページ』 手順は、チケットを作成する直前に、チケットの作成に使用するデスク定義など、チケット要求の属性を設定します。**チケット要求マッピング** 手順でテストできるプロパティ変数は、「**受取プロパティ変数**」 『81 ページ』 にリストされています。詳細については、「**ソースのプロパティ**」 『85 ページ』 を参照してください。
- **転送** - POP3 または IMAP です。

共通の設定

ログ

ログは、成功のうちに完成した E メールリーダータスクと、発生したエラーをリストアップします。

チケットの関連付け

インバウンド E メールからのチケット要求は、次の 3 つの方法（この順で優先される）のいずれかで組織、マシンまたは連絡先（スタッフメンバー）に関連付けることができます。

1. チケットには、チルダ（~）のタグが付けられた内容が含まれます。
2. チケット要求マッピング手順は、関連付けを決定するために、チケットの内容をテストします。
3. インバウンド Eメールの"発信元"アドレスが、VSA 内のスタッフレコードの E メールと照合されます。この照合に基づいて、スタッフメンバーとスタッフメンバーの組織がチケットに関連付けられます。
4. サービスデスクの E メールリーダーまたはチケット発行 E メールリーダーが、[エージェント]>[プロファイルの編集]ページの[連絡先 E メール]フィールドでマシンに定義されている E メールアドレスからの E メールを受信した場合には、チケットはマシン ID に"自動割り当て"されます。自動割り当てが適用されるのは、他の E メールマッピング方法ではマップされない新しい E メールがサービスデスク E メールリーダーまたはチケット発行 E メールリーダーで受信したときです。複数のマシン ID が同じ連絡先 E メールアドレスをもつ場合、1 つのマシン ID についてのみ、このチェックボックスをチェックできます。

Service Desk のアウトバウンド E メールに返信するインバウンド E メール

[デスクの定義]>[一般情報]タブ『41 ページ』を使用して、デスク定義から送信するアウトバウンド Eメールの **Eメールでの表示名**を設定します。

注：この名前は、Eメールのタイトルや本文のテキストに含まれる文字列と一致する可能性が低い文字列にする必要があります。この名前は、**Service Desk** から送信される Eメールに対する返信メール内で、区切り文字として使用されます。

Eメールの内容

Eメールリーダーは、添付付き、添付なしで、プレーンまたは HTML フォーマット Eメールを受信することができ、チケット発行システムに内容を追加できます。**RTF フォーマット Eメールはサポートしてません**。以下のタグを Eメールのタイトルまたは本文に含むことができます。タグは大文字と小文字を区別します。

現存するチケットのみ

- `~ticaid='xxx'` - Eメールの本文を既存のチケットに追加します。これはオプションです。KSD は、返信 Eメールを受信すると、以前に送信したアウトバウンド Eメールに含まれるチケット ID を使用して、追加先となる既存のチケットを特定しようとします。

新しいチケットと現存するチケット

- `~hide` - メモを非表示メモにします。`~hide` タグが削除されます。

新しいチケットのみ

- `~username='xxx'` - 指定された値 `xxx` が自動的に[提出者の名前]フィールドに挿入されます。

注： `~username='xxx'` が E メールタイトルと本文のいずれにもない場合、E メール送信者の送信元アドレスが、**[提出者の名前]**フィールドに入力されます。

- `~useremail='xxx'` - 指定された値 `xxx` が自動的に**[提出者の E メール]**フィールドに挿入されます。
- `~assignee='xxx'` - 作成したチケットを特定のユーザーに割り当てます。このユーザーは必ず存在しなければなりません。
- `~machineid='xxx.xxx'` - 作成したチケットをマシン ID に割り当てます。このマシン ID は必ず存在しなければなりません。
- `~machinegroup='xxx.xxx'` - 作成したチケットをマシン ID に割り当てます。このマシン ID は必ず存在しなければなりません。
- `~organization='xxx'` - 作成したチケットを OrgID によって組織に割り当てます。OrgID が存在しなければなりません。

注： 次のフィールドはデスク定義で定義します。

- `~category='xxx'` - 作成したチケットを特定のカテゴリに割り当てます。このカテゴリは必ず存在しなければなりません。
- `~priority='xxx'` - 作成したチケットを特定の優先度に割り当てます。このプライオリティは必ず存在しなければなりません。
- `~status='xxx'` - 作成したチケットを特定のステータスに割り当てます。このステータスは必ず存在しなければなりません。
- `~severity='xxx'` - 作成したチケットを特定の緊迫度に割り当てます。この緊迫度は必ず存在しなければなりません。
- `~solutiontype='xxx'` - 作成したチケットを特定の解決に割り当てます。この解決は必ず存在しなければなりません。
- `~customfield='xxx'` - 作成したチケットをカスタムフィールド ID の特定の値に割り当てます。このカスタムフィールド ID は必ず存在しなければなりません。

手順変数

[サービスデスク] > [構成] > [手順変数]

手順変数ページは サービスデスク手順に使用した変数を定義します。**手順変数**内の変数のデフォルト値は、**ポリシー変数**『72 ページ』のデフォルト値で置き換えることができます。

手順変数は他の手順変数内にネストできます。たとえば、事前定義された多数の手順変数の値として、手順変数 `[Email_ReviewTeam=]` を入力することができます。`Email_ReviewTeam` 手順変数のデフォルト値を `enter.review.team.email@yourcompany.com` から有効な任意の E メールアドレスのセットに変更するだけで、`Email_ReviewTeam` 手順変数を使用するその他すべての手順変数を更新することができます。

注： 事前定義された手順変数が **Service Desk** によってインストールされます。事前定義されたこれらの手順変数は、**[デスクのテンプレート]**『50 ページ』ページを使用してインストールされた、1つ以上の事前構成されたデスク定義および手順で使用されます。これらの内容を変更することができ、変更は保存されます。ただし、事前定義されたこれらの手順変数は、削除しても、**VSA** の次のメンテナンスサイクルで再度作成されます。

注： サービスデスク手順の変数の概要については、「**変数で作業**」『79 ページ』を参照してください。

共通の設定

アクション

- **新規** - 新しい手順変数を追加します。
 - **名称** - 変数名です。一度保存すると変更できません。
 - **解説** - 変数の短い解説です。
 - **セット** - セットにより、この変数を使用できるデスク手順の種類が決まります。**ポリシー** 『72 ページ』で変数のどの種類でも使用します別のセットに割り当てられるという前提で、同じ名称で変数を2つ定義できます。設定オプションには以下があります：

ステージ入退出

チケット変更

チケット要求重複排除

チケット要求マッピング

チケットゴール

チケットエスカレーション

すべて - すべてのタイプの手順に適用します。

- **値** - 変数のデフォルト値です。
- **編集** - 選択した手順変数を編集します。
- **削除** - 選択した手順変数を削除します。

ポリシー

[サービスデスク] > [構成] > [ポリシー]

ポリシー ページは、いつ連絡するか、連絡方法、利用できるリソース、その他の要求事項を含む、どのようにサービスデスクが使用できるのかを統制します。各チケットが作成されると、組織、組織タイプ、マシングループでポリシーがチケットに割り当てられます。「**ポリシーを使った自動処理**」 『4 ページ』を参照してください。

ポリシー構成

1. **カバレッジスケジュール** 『73 ページ』を使って、サービス要求に反応するためにサービスデスクが一年で開く時間と日を定義します。これには**標準休日**のカバレッジ時間が含まれます。
2. 特定の休日のカバレッジ時間を**休日** 『75 ページ』を使って定義します。
3. **ポリシー** を使って、サービスデスクをどのように使えるかを統制するポリシーを定義します。
4. [サービスデスク] > [定義] > [処理] > **[関連付けられたポリシー]** 『48 ページ』を使用して、ポリシーをサービスデスクにリンクします。
5. **手順変数** 『71 ページ』 手順変数を使って、サービスデスクポリシーに関連付ける変数を定義します。
6. **ポリシー** 内の**変数** タブを使って手順変数をポリシーに割り当てます。
7. どのようにチケットが処理されるかを決定するのに**手順** 『75 ページ』 内でポリシー変数を使用します。例としては、ポリシー変数を値に基づき、チケットに自動的にプロパティ値を設定するということがあります。

アクション

- **新規** - 新しいポリシーを追加します。
- **編集** - 選択したポリシーを編集します。

- **名前の変更** - 選択したポリシーの名前を変更します。
- **削除** - 選択したポリシーを削除します。

一般タブ

- **ID** - ポリシーの名称です。
- **解説** - この ID の短い解説です。
- **ポリシー時間** - **カバレッジスケジュール**記録をこのポリシーに割り当てます。
- 次の各設定は表示専用です。
 - **Eメールで連絡** - これをチェックすると、サービスデスクにEメールで連絡できます。
 - **電話で連絡** - これをチェックすると、サービスデスクに電話で連絡できます。
 - **IMで連絡** - これをチェックすると、サービスデスクにインスタントメッセージで連絡できます。
 - **ナレッジベースへアクセス** - これをチェックすると、サービスデスクユーザはナレッジベースにアクセスできます。
- **カバレッジに対する計測時間** - これをチェックすると、エスカレーションを計算するときに、**ゴールとエスカレーション** 『75 ページ』 に**カバレッジスケジュール** が含まれます。例えば、夜にサービスデスクが閉まる直前に、新しいチケットが作成され、エスカレーションが2時間と予定されると、エスカレーションは次の朝にサービスデスクが再度オープンしてから2時間しないと発生しません。チェックしなければ、カレンダーの時間のみが使用されます。

変数タブ

変数はポリシーに割り当てることができます。一度ポリシーがチケットに割り当てられると、ポリシー変数の値に基づき、これらのチケットは手順で別々に処理できます。手順は読んだり、ポリシー変数でセットした値で書き換えたりできます。

変数を選択し、値を指定します。ポリシーに変数を割り当てるには、事前に[サービスデスク]>**[手順変数]** 『71 ページ』 で変数を作成する必要があります。手順が処理されると、ポリシー変数のデフォルト値は**手順変数**を使って変数のデフォルト値で置き換えます。

アクション

- **新規** - ポリシーに手順変数を割り当てます。
 - **ID** - 中央ペーンで選択されたポリシー名を表示します。
 - **変数** - [サービスデスク]>**[ポリシー]**を使用して、事前定義した変数を選択します。
 - **値** - 英数値を入力します。
- **編集** - ポリシーへの手順変数の割り当てを編集します。
- **削除** - ポリシーから手順変数を削除します。

カバレッジスケジュール

[サービスデスク] > [構成] > [カバレッジスケジュール]

[**カバレッジスケジュール**]ページでは、サービス要求に対応するために、デスク定義がオープンしているの曜日と時間帯を指定します。**カバレッジスケジュール**レコードは**ポリシー** 『72 ページ』 レコードに割り当てられます。**カバレッジスケジュール**を計算するには、そのカバレッジスケジュールに指定されたタイムゾーンを使用します。**[DST]**チェックボックスをチェックした場合、夏時間に合わせて調整されます。

共通の設定

カバレッジに関するテスト

`isWithinCoverage()` 『100 ページ』 サービス手順コマンドは、チケットまたは KB 項目がカバー範囲内であるかどうかをテストできます。このコマンドを使用して、サービス手順におけるその項目以降の自動化フローを設定できます。

カバレッジに対する計測時間

[ポリシー] 『72 ページ』 の[カバレッジに対する計測時間]チェックボックスをチェックした場合、サービス手順でエスカレーションを計算するときに、**ゴール** 『91 ページ』 と**エスカレーション** 『91 ページ』 で**カバレッジスケジュール**が考慮されます。たとえば、夜間サービスデスクがクローズする直前に新しいチケットが作成され、エスカレーションが2時間にスケジュールされている場合、エスカレーションが行われるのは、翌朝にサービスデスクが再度オープンして2時間経過してからになります。チェックしなければ、カレンダーの時間ののみが使用されます。

アクション

- **新規** - カバレッジスケジュールを追加します。
- **編集** - カバレッジスケジュールを編集します。
- **削除** - カバレッジスケジュールを削除します。

一般タブ

- **名称** - カバレッジスケジュールの名称です。一度保存すると変更できません。
- **解説** - この ID の短い解説です。

標準時間タブ

[標準時間]タブでは、選択した平日または休日のカバー時間数を指定します。

アクション

- **新規** - カバー時間レコードを追加します。
- **編集** - 選択したカバー時間レコードを編集します。
- **削除** - 選択したカバー時間レコードを削除します。

フィールド

- **名称** - カバーする時間の詳細記録の名称です。
- **カバーする日** - 曜日レコードまたは休日レコードを選択します。オプションには個々の曜日、月曜日から金曜日、週末、特定の休日があります。このドロップダウンリストで選択する休日は、**[休日]** 『75 ページ』 ページでを定義できます。現在の日付よりも以前は、ドロップダウンリストに表示されません。
- **カバーされている時間** - 以下のうちのどれかを選択します：
 - **カバレッジがありません。**
 - **24 時間カバー**
 - **これらの時間を使用** - これを選択すると、以下のフィールドを入力しなければなりません：
 - ✓ **開始時間** - サービスカバレッジの始まる**カバーされる日**の時間を入力します。24 時間制を使用。たとえば、朝の 8 時を指定するには、「8」と入力します。
 - ✓ **終了時間** - サービスカバレッジが終了する**カバーされる日**の時間を入力します。24 時間制を使用。たとえば、午後 5 時を指定するには、「17」と入力します。

- ✓ **時間ゾーン** - サービスデスクがお客様からの電話をいつ受けるかを定義するのに使用するタイムゾーンです。

注：すべてのレコードは、Kaseya Serverのタイムゾーンを使用して記録されます。選択したタイムゾーンは、ユーザーインターフェースでの時間の入力、表示、および計算の方法にのみ影響します。

デフォルトの休日

各休日ごとにカバレッジ時間を定義する必要はありません。その代わりに、**[カバーする日数]**ドロップダウンリストの**[デフォルトの休日]**というレコードにカバレッジ時間を定義します。これはカバレッジスケジュールを、休日表にある全休日を加えることになります。例外的に、特定の休日にカバレッジ時間を定義しない場合、**[休日]**テーブル内の各休日に、**[デフォルトの休日]**に定義されたカバレッジ時間が使用されます。

休日

[サービスデスク] > [構成] > [休日]

[休日]ページでは、休日を未来の特定の日付として設定します。定義した**未来の日付**はすべて、**[カバレッジスケジュール]**『73 ページ』ページの**[標準時間]**タブの**[カバーする日]**ドロップダウンリストにリストされます。各休日の日付は、いつでも（各年度の開始日など）変更できます。その場合、これらの日付をカバレッジスケジュールに再適用する必要はありません。

デフォルトの休日

各休日ごとにカバレッジ時間を定義する必要はありません。その代わりに、**[カバーする日数]**ドロップダウンリストの**[デフォルトの休日]**というレコードにカバレッジ時間を定義します。これはカバレッジスケジュールを、休日表にある全休日を加えることになります。例外的に、特定の休日にカバレッジ時間を定義しない場合、**[休日]**テーブル内の各休日に、**[デフォルトの休日]**に定義されたカバレッジ時間が使用されます。

アクション

- **新規** - **[新規]**をクリックすると、**[休日の追加]**ウィンドウが表示されます。
 - **説明** - 休日の説明です。この中央パネルの識別子は、一度保存すると変更できなくなります。
 - **日付** - 休日の暦日付を入力します。
- **編集** - 既存の休日の日付を変更します。
- **削除** - 既存の休日を削除します。

手順定義

[サービスデスク] > [サービスデスク手順]

Service Desk 手順はチケット要求とチケットの処理を自動化します。サービスデスク手順はすべて、同じ方法で作成、構成されます。すべての手順は、サービスデスク定義または別のサービス手順にリンクすることで実行されるように構成されているか、新しいチケットの作成を要求するプロセスであるチケット要求によって実行されるように構成されています。

手順のタイプ

- **ステージ入退出** 『89 ページ』 - チケットがステージに出入りする時に作動します。
- **チケット変更** 『90 ページ』 - チケットが変更されるたびに作動します。
- **ゴール** 『91 ページ』 - 通常、ゴールが達成されたかどうかを記録するために、指定期間に行われます。
- **エスカレーション** 『91 ページ』 - 通常、チケットを別のサービスレベルに格上げするために、指定期間に行われます。
- **サブ手順** 『92 ページ』 - 別のサービスデスク手順で実行されると作動します。

次の手順は、**[受信 E メールおよびアラームの設定]** 『66 ページ』を使用して処理されたチケット要求に適用されます。

- **チケット要求重複排除** 『90 ページ』 - チケット要求を現存するチケットと比較し、チケット要求が複製か判断します。チケット要求が現存チケットの複製なら、チケット要求はキャンセルされます。
- **チケット要求マッピング** 『90 ページ』 - チケットを作成するのに使用するデスク定義を含む、チケットが作成するすぐ前の、チケット要求の属性を設定します。

追加トピックス

- **サービス手順のフォルダツリー** 『76 ページ』
- **手順エディタ** 『77 ページ』
- **変数で作業** 『79 ページ』
- **チケットのプロパティおよび変数** 『81 ページ』
- **サービスデスク IF-ELSE と STEP ステートメント** 『94 ページ』
- **サービスデスクでの優先度の計算** 『92 ページ』

サービス手順のフォルダツリー

[サービスデスク] > [手順定義] > (任意の手順タイプ)

すべてのサービス手順は、単一の**共有**キャビネットにまとめられます。このようなフォルダツリーでオブジェクトを管理するには、次のオプションを使用します。

常に利用可

- **(フィルタを適用)** - フィルタ編集ボックスにテキストを入力し、ファンネルアイコンをクリックして  フォルダツリーにフィルタをかけます。フィルタリングでは大文字、小文字を区別しません。フィルタテキストがフォルダツリーのどこかで見つければ、一致となります。

共有キャビネットまたはフォルダを選択した場合

- **フォルダの追加** - 選択したキャビネット、またはフォルダーの下に新しいフォルダを作成します。
- **フォルダ/手順のインポート** - フォルダまたは手順を、フォルダツリーで選択したフォルダの子供としてインポートします。

注：レガシースクリプトを **Kaseya 2** にインポートできます。

- **フォルダのエクスポート** - 選択したフォルダおよびそのすべての手順を XML ファイルとしてエクスポートします。XML ファイルを再インポートできます。

注： デスク定義、メッセージテンプレート、およびチケットのインポートおよびエクスポートを行うには、[システム]>[インポートセンター]『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4796.htm> を見て 』を使用します。デスク定義はテンプレートまたはデスクとしてエクスポートできます。デスク定義のエクスポートでは、そのデスク定義をサポートするすべての手順を含めることができます。チケットのエクスポートでは、そのチケットをサポートするデスクが含まれます。

- **すべてを展開する** - フォルダツリー全体を展開します。
- **すべてを閉じる** - フォルダツリー全体を閉じます。

フォルダを選択した場合に表示される追加ボタン

- **フォルダ共有** - フォルダをユーザー役と個人ユーザーで共有します。共有キャビネットフォルダーにのみ適用。
- **フォルダの削除** - 選択したフォルダを削除します。
- **フォルダ名変更** - 選択したフォルダの名前を変えます。
- **所有権を取る** - 所有していないフォルダの所有権を取ります。このオプションは、マスター役割のユーザーだけを表示します。
- **新規手順 - 手順エディター** 『77 ページ 』を開いて、フォルダツリーで選択したフォルダに新しい手順を作成します。
- **フォルダのプロパティ** - フォルダの名前、説明、オーナー、およびフォルダへのアクセス権を表示します。

注： フォルダツリー内にあるオブジェクトの共有権限については、「**フォルダ権利**」『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4673.htm> を見て 』トピックのガイドラインを参照してください。

手順を選択した場合

- **手順の編集 - 手順エディター** 『77 ページ 』を開いて、選択した手順を編集します。
- **手順を削除** - 選択した手順を削除します。
- **手順をエクスポート** - 選択した手順をエクスポートします。
- **手順の名前を変更** - 選択した手順の名前を変更します。

手順の詳細の表示

中央パネルでサービス手順を選択すると、右側のパネルに次の各タブが表示されます。

- **手順の表示** - 手順の表示専用ビューを提供します。
- **使用側** - この手順を実行する他の手順のリストを表示します。他の手順で使用されている手順は削除できません。

サービス手順エディター

サービスデスク手順 フォルダツリー 『

<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4673.htm> を見て 』のどれかで**新しい手順**または**編集手順**をクリックして**手順エディタ**を表示します。

手順定義

- 左のペーンは手順全体のアウトラインを表示します。
- 右のペーンは各ステートメントのパラメータを表示します。

注：各ステートメントのパラメータの詳細については、「**IF-ELSE-STEP** サービスデスクコマンド」『94 ページ』を参照してください。

アクションボタン

これらのボタンは、手順エディタの中央パネルに表示されます。

- **手順**
 - **新規** - 新しい手順用に空のタブを作成します。
 - **開く** - 既存の手順を編集します。
 - **保存** - 現在選択している手順を保存します。
 - **名前を付けて保存** - 手順に別の名前を付けて保存します。ダイアログを使用して、手順の保存先のフォルダを選択できます。
- **編集** - 次のボタンは、ステートメントが1つ以上選択されているときにのみ有効になります。
 - **元に戻す** - 最後の編集を元に戻します。
 - **やり直し** - 最後の編集をやり直します。
 - **切り取り** - 選択した行を切り取ります。
 - **コピー** - 選択した行をコピーします。
 - **貼り付け** - コピーした行を貼り付けます。
 - **削除** - 選択した行を削除します。
 - **行に移動** - 指定する行番号を選択します。
 - **検索** - コマンド、パラメータ、および値に含まれる一致テキストを検索します。
 - **行の挿入** - 入力を開始できる空白行を挿入します。これにより、コマンドのドロップダウンリストが表示されるので、コマンドを選択して手順に挿入できます。
 - **行のインデント** - 選択した行を字下げします。
 - **行のアウトデント** - 選択された行を字上げします。
- **ヘルプ**
 - **ヘルプのヒント** - 手順エディタの使用方法に関するツールチップを表示します。
 - **オンラインヘルプ** - オンラインヘルプを表示します。

ドラッグ・アンド・ドロップ

- 任意のステートメントを、他のステートメントの上または下にドラッグアンドドロップします。
- 任意のコメントを、任意のステートメントの上または下にドラッグアンドドロップします。
- ELSE ステートメントを除くステートメントは、IF ステートメントの下にドロップされると自動的にインデントされます。
- 複数の IF または ELSE ステートメントのステップをネストすることができます。IF または ELSE ステートメントを IF ステートメントの下にドラッグアンドドロップすると、子ステートメントとして挿入されます。

ガイドライン

- 中央パネルでSTEP、IF、またはELSEのステートメントをクリックすると、右側のパネルにその設定が表示されます。右側のパネルでこれらの設定を編集することも、ステートメント内の値を直接クリックして編集することもできます。
- 一度に複数の行を選択して、操作できます。
- 選択した行を右クリックすると、追加のオプションが表示されます。
- 選択できるステートメントのリストをフィルター処理して表示するには、左側のパネルの上部に値を入力します。
- 左側のパネルまたは中央パネルに表示されたステートメントの上にカーソルを置くと、ステートメントのツールチップの説明が表示されます。同じ説明が、3つ目のパネルの上部に表示されます。
- 選択したステートメントの左側にカーソルを置くと、   のアイコンが表示されます。選択したステートメントの削除、インデント、またはアウトデントを行うには、これらのアイコンをクリックします。
- 変数の値をパラメータに入力するときには、次の手順に従います。
 - システム変数のリストから選択するには、「<」を入力します。
 - ユーザー定義変数のリストから選択するには、「#」を入力します。
- 同時に複数の手順を開いて作業できます。開いた個々の手順は、個別のタブに表示されます。選択したステートメントをコピーし、タブ間で貼り付けることができます。
- STEPを[失敗した場合は継続]に設定できます。これにより、特定のSTEPでエラーが発生したばあいでも、手順を継続して実行できます。
- 手順の下部にある空白行をクリックして、手順全体の説明を編集します。
- 手順内に手順をネストするには、`executeSubProcedure()`コマンドを使用します。

変数で作業

以下のガイドラインがサービスデスク手順に適用されます。

- グローバル手順変数** - グローバル手順変数は、[サービスデスク]>**[手順変数]**『71 ページ』で定義します。
 - 同じグローバル変数を、どのサービスデスクで作動しているどの手順にも適用できます。
 - 手順内の変数の値をテストするには、`checkVariable()`『98 ページ』コマンドを使用します。
 - グローバル変数の値は `getVariable()`『108 ページ』コマンドを使って手順内で変更できますが、その値はその手順の期間でのみ有効です。
 - 手順内では、グローバル変数は、名前が [=と=] で囲まれて、テキスト内で参照されます。例： [=varname=]。
 - グローバル変数は**名称**と**セットタイプ**で定義されます。たとえば、グローバル変数に `varname` という名前を付けることができ、`All` というセットタイプを使用します。`All` というセットタイプは、そのグローバル変数をどの手順にも使用できることを意味しています。変数が特定の手順の設定タイプを使って定義されると、そのセットタイプに一致する手順でのみ使用できます。たとえば、`ゴール`のセットタイプで定義された変数は、**チェックゴール**手順でのみ使用できます。
 - どのセットタイプのグローバル変数がポリシーに関連付けることができます。**ポリシー**『72 ページ』は、グローバル変数に割り当てられた設定タイプを無視します。

- **手順専用変数** - 手順内で `getVariable()` 『108 ページ』 コマンドを使用して **手順専用変数** を作成し、それに値を割り当てることができます。
 - グローバル変数と違って、手順変数のスコープは、作成された手順にのみ適用されます。
 - グローバル変数と同様に、手順変数は、名前が [=と=] で囲まれて、テキスト内で参照されます。例: [=varname=].
- **プロパティ変数** - プロパティ変数は、VSA 内のフィールドの値を参照します。
 - プロパティ変数は、テキスト内で名前が [\$と\$] で囲まれていることで識別できます。例: [\$machine\$].
 - プロパティ変数のタイプには、[\$TicketId\$]、[\$Organization\$]、[\$Status\$] があります。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」 『81 ページ』 を参照してください。
 - グローバル変数や手順変数と同様に、プロパティ変数の値は IF ステートメントでテストできます。
 - [\$Manager\$] プロパティ変数を設定するには、次の手順に従います。
 - ✓ 組織を作成します。
 - ✓ 組織内の部署を作成します。
 - ✓ 部署に割り当てられる最初のスタッフを作成します。
 - ✓ 部署に割り当てられる 2 人目のスタッフを作成します。
 - ✓ スタッフレコードにスーパーバイザーと名付けられたフィールドがあります。第 2 スタッフを第 1 スタッフのスーパーバイザーとして割り当てます。
 - ✓ チケットを作成し、第 1 スタッフをチケットに割り当てると、スーパーバイザーを有するスタッフとなります。スーパーバイザーの名称はチケットには表示されません。
 - ✓ チケットを保存します。
 - ✓ ステージ進入やチケット変更など、関連付けられた手順では、チケットの [\$Manager\$] プロパティ変数が 1 番目のスタッフメンバーの名前と同じかどうかをテストすることができます。
 - ✓ カスタムフィールドのプロパティ変数がサポートされています。
- **大文字小文字認識** - これら 3 つの変数名は大文字小文字を認識します。
- **どこで使用するか** - 一度変数が作成されると、IF-ELSE ダイアログボックスで表示されるどのテキストエントリフィールドに それをカッコ形式で含むことができます。
- **メッセージテンプレート** - メッセージテンプレート内で、**プロパティ変数** 『81 ページ』、グローバル変数、および**手順変数** 『71 ページ』 を解決することができます。
 - メッセージテンプレートの宛先フィールドに含まれるユーザ名は、自動的にユーザの対応する E メールアドレスに変換されます。たとえば、ユーザー jsmith の E メールアドレスが jsmith@acme.com である場合、[宛先] フィールドに jsmith を指定したメッセージテンプレートは、`sendMessage()` ステップで使用されると jsmith にメッセージが送信され、`sendEmail()` ステップで使用されると jsmith@acme.com に E メールが送信されます。各ユーザーの E メールアドレスは、[システム] > [ユーザー] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4576.htm>』を見て』で管理します。
- **メモテンプレート** - メモテンプレート内で、プロパティ変数、グローバル変数および手順変数を解決することができます。
- **手順変数タイムゾーン** - [デスクの定義] > [一般情報] タブ 『41 ページ』 の[手順変数タイムゾーン] オプションは、[\$CreateDateTime\$]、[\$ClosedDateTime\$]、

[\$EscalationDateTime\$]などの日付/時刻手順変数によって使用されるタイムゾーンを設定します。このタイムゾーンは、手順で生成された日付/時刻テキストにも適用されます。このテキストは、手順で生成されるメッセージとEメール、およびチケットのメモ履歴の[メモ]列に埋め込まれます（メモ履歴の[時間]列に表示される日付/時刻では、[システム]>[プリファレンス]『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#503.htm>を見て』でVSAユーザーに指定されたタイムゾーンが引き続き使用される）。

チケットのプロパティおよび変数

チケットのプロパティ

チケットには多数のプロパティがあります。プロパティの値を設定するルールは、各プロパティに固有です。通常、プロパティの値は、手動で設定されるか、システムで設定して読み取り専用になるか、サービス手順を使用して読み取られるか設定されます。多くのプロパティは、**[チケット]テーブル**『19 ページ』および**フィールド権限**『63 ページ』ダイアログに列として表示されます。あるチケットのプロパティセットは、デスク定義とユーザー役割の組み合わせの一部で利用できないことがあります。

プロパティ変数

チケット内に表示される標準フィールドのほとんどには、対応するプロパティ変数があります。変数名は大文字と小文字を区別します。プロパティ変数は、サービス手順内の長いテキストステートメントまたは長いメモやメッセージテンプレートの**テキストに埋め込むときには**、保存済みの値を取り込む必要のあるプロパティ変数として認識されるために、[\$および\$]の表記で囲みます。サービス手順で、**前後のテキストなしで**プロパティ変数の名前のみを入力するように要求された場合は、通常、その名前がプロパティ変数として確実に認識されるように[\$および\$]で囲む必要はありません。

カスタムのプロパティおよびプロパティ変数

カスタムフィールドのプロパティ変数もサポートされています。変数の値を返したり設定したりするには、サービス手順で `assignCustomField()`『102 ページ』コマンドを使用します。
[\$customfieldId\$]のフォーマットを使用します。例を示します。

- [\$ReasonforChange\$]
- [\$BusinessAspectsofChange\$]
- [\$TechnicalImpact\$]

チケット要求のプロパティおよびプロパティ変数

チケット要求のプロパティは、プロパティ変数の特別なセットであり、**受信 E メールおよびアラームの設定**『66 ページ』を使用するインバウンド警報またはEメールを使用してチケット要求が作成される場合にのみ適用されます。次の操作ができます。

- **チケット要求マッピング**で `testTicketProperty()`『101 ページ』を使用してテストする。
- [\$および\$]の表記で囲んで、**メッセージテンプレート**『58 ページ』に埋め込む。このメッセージテンプレートは、**チケット要求重複排除**『90 ページ』および**チケット要求マッピング**『90 ページ』のサービス手順で参照されなければなりません。
- 他の**チケット要求重複排除**および**チケット要求マッピング**のサービス手順コマンドの編集フィールドに埋め込む。これら2つのサービス手順でのみ、**チケット要求のプロパティ**を使用できます。詳細については、「**ソースのプロパティ**」『85 ページ』を参照してください。

プロパティ/変数の分類

- **読み取り専用のプロパティ/変数** - 表示先がチケット、メモ、メッセージのいずれの場合でも、これらのプロパティおよび対応する変数を読み取り専用にすることができます。これはシステムで設定するか、**Service Desk** 外の別のモジュールで定義します。
- **手動で割り当て可能** - このプロパティには、チケットエディターを使用して手動で値を指定できます。
- **サービス手順で割り当て可能** - このプロパティには、サービス手順で値を割り当てることができます。手動割り当てが可能なほとんどのプロパティは、サービス手順でも割り当て可能です。
- **チケット要求のプロパティ/変数** - これらのプロパティ、および対応するプロパティ変数は、チケット要求サービス手順にのみ制限されます。

変数	説明	読み取り 専用のプロ パティ/ 変数	手動割り 当てが可 能	サービス 手順で割 り当て可 能	チケット 要求のプロ パティ/ 変数
[\$ActualTaskHours\$]	チケットのタスクに対する作業の合計時間数。	●			
[\$AgentGuid\$]	チケットをエージェントに関連付ける場合のエージェントの一意の ID。	●			
[\$AllNotes\$]	非表示メモと表示メモの履歴をすべて表示。	●			
[\$AllPublicNotes\$]	表示メモの履歴をすべて表示。	●			
[\$ArchiveFlag\$]	True の場合、このチケットはアーカイブ済み。	●	●	●	
[\$Assignee\$]	チケットに現在割り当てられている VSA ユーザー。		●	●	
[\$AssigneeEmailAddress\$]	チケットに割り当てられた担当者の E メール。	●			
[\$Body\$]	E メールまたは警報の本文テキスト。				●
[\$CCEmailAddr\$]	CC で指定された Eメールの受信者。				● ²
[\$Category\$]	チケットに割り当てられているカテゴリ。		●	●	
[\$Changes\$]	新しく追加されたメモを含む変更のサマリーをプレーンテキストで表示する。公開メモにのみ適用される。	●			
[\$ChangesAsHtml\$]	新しく追加されたメモを含む変更のサマリーを HTML で表示する。公開メモにのみ適用される。	●			
[\$ClosedDateTime\$]	チケットがクローズされた日付/時刻。		●		
[\$CreateDateTime\$]	チケットの作成日付/時刻。		●		
[\$Description\$]	チケットの説明。		●		
[\$EditingUserName\$]	チケットを最後に編集したユーザー。	●			
[\$EmailHeaders\$]	Eメールのヘッダー。				● ²
[\$EmailPriority\$]	送信者が設定した Eメールの優先度。				● ²
[\$EscalationDateTime\$]	(エスカレーション) チケットが現在のステージを退出しない場合にエスカレートされる日付/時刻。		●		
[\$EscalationLevel\$]	現在のステージにおけるこのチケットの現在のエスカレーションレベル。	●			

[\$EstimatedTaskHours\$]	チケットのすべてのタスクについての見積もり時間数。				
[\$ExpectedDueDate\$]	チケット全体のゴールの日付/時刻。				
[\$FullMachineName\$]	完全修飾されたマシン名およびグループ。 [\$Machine\$].[\$MachineGroup\$]を使用すること と同等。通常は、エージェント手順を実行する手 順内の scheduleProcedure()ステップと共に使用す る。				
[\$GoalDateTime\$]	チケットが現在のステージを退出しない場合に期限 超過となるゴールの日付/時刻。				
[\$Hidden\$]	新しいチケットを作成するチケット要求の場合は、 常に False。アウトバウンドチケットに回答すると きに、応答 E メールタイトルまたは本文に~hide 文字列を含めると、応答メッセージが非表示のメモ に変換される。				
[\$ID\$]	チケット要求の一意の ID。手順内では使用しない。				
[\$InIncidentUpdate\$]	既存のチケットが更新される場合は true。新しいチ ケットが作成される場合は false。				
[\$InMergeTicket\$]	統合されたチケットのコマンドを使用して手順が実 行される場合は true。				
[\$IsTicketRequest\$]	インバウンド E メールでなく、システムイベントで 作成された場合には true。				
[\$LastEditDateTime\$]	(修正日) チケットが最後に編集された日付/時刻。				
[\$LastPublicUpdate\$]	表示メモが最後にチケットに追加された日付/時刻 。				
[\$Machine\$]	このチケットに関連付けられたマシン ID。				
[\$MachineGroup\$]	チケットに関連付けられたマシン ID のマシングル ープ。				
[\$Manager\$]	チケットに関連付けられたスタッフメンバーのスー パーバイザー。このプロパティ変数の使用方法の詳 細については、「 変数で作業 」『79 ページ』を参 照。これは、スタッフが属する部門のマネージャと は異なる。				
[\$Merged\$]	チケットが統合コマンドで作成された場合は true。				
[\$Organization\$]	チケットに割り当てられている組織 ID。				
[\$PartitionID\$]	チケット要求の転送先のパーティション。サービス 手順では使用しない。				
[\$Owner\$]	チケットを解決する最終責任を負う VSA ユーザー 。				
[\$OwnerEmailAddress\$]	チケットのオーナーの E メールアドレス。				
[\$PolicyName\$]	チケットに割り当てられたポリシーの名前。				
[\$Pool\$]	チケットに割り当てられている VSA ユーザーのプ ール。				
[\$PreviousStage\$]	チケットに割り当てられていた直前のステージ。				
[\$Priority\$]	チケットに割り当てられている優先度。				

手順定義

[\$ProjectedDate\$]	この日までにチケットを解決すると約束した日付。		🟡	🟡	
[\$RawEml\$]	ヘッダーがない未フォーマットの E メール。				🟡 ²
[\$ReadFlag\$]	True の場合、チケットを確認したユーザーはいない。 。これが違なら、少なくとも 1 人のユーザがこのチ ケットを見えています。		🟡	🟡	
[\$RelatedTicketsAsBulletList\$]	関連チケットの箇条書きリストを返す。	🟡			
[\$RelatedTicketsAsString\$]	チケット ID およびそのサマリー説明のコンマ区切 りリストを返す。	🟡			
[\$Resolution\$]	チケットに割り当てられている解決策を表示する。		🟡	🟡	
[\$ResolutionDateTime\$]	(実際の完了日) チケットが解決された日付/時刻。	🟡			
[\$ResolutionText\$]	解決コードと共に入力された説明テキスト。		🟡	🟡	
[\$SDTimeZoneOffset\$]	チケットに割り当てられているタイムゾーンのオフ セットを表示する。		🟡	🟡	
[\$ServiceDesk\$]	チケットの作成に使用するサービスデスク。		🟡		
[\$Severity\$]	チケットに割り当てられている緊迫度。		🟡	🟡	
[\$SourceType\$] [\$SourceTag1\$] [\$SourceTag2\$] [\$SourceTag3\$] [\$SourceValue1\$] [\$SourceValue2\$] [\$SourceValue3\$]	SourceType、SourceTag および SourceValue プロ パティ変数の詳細については、「 testTicketProperty() 」 『101 ページ』を参照。				🟡
[\$Staff\$]	チケットエディターでは[連絡先]フィールドとして 表示される。連絡先は組織のスタッフメンバー。		🟡	🟡	🟡
[\$StaffEmail\$]	(連絡先 E メール) 連絡先の Eメールの値を表示す る。		🟡		
[\$StaffPhoneNumber\$]	(連絡先電話番号) チケットに割り当てられている スタッフの電話番号。		🟡	🟡	
[\$Stage\$]	チケットに割り当てられているステージ。		🟡	🟡	
[\$StageStartDateTime\$]	チケットの現在のステージの開始日付/時刻です。	🟡			
[\$Status\$]	チケットに割り当てられているステータス。		🟡	🟡	
[\$Subject\$]	Eメールまたは警報のタイトル行。				🟡
[\$SubmitterEmailAddress\$]	提出者の E メールアドレス。		🟡		🟡 ¹
[\$SubmitterName\$]	チケットを提出するユーザーの名前。通常これは、 サービス問題に関して電話してきた、あるいは E メ ールしてきたユーザー名です。		🟡		🟡 ¹
[\$SubmitterType\$]	チケットを作成したユーザーのタイプ。 PARTICIPANT は VSA ユーザー。USER は非 VSA ユーザー。	🟡	🟡		🟡
[\$Summary\$]	チケットの 1 行のサマリー説明。		🟡	🟡	
[\$TargetEmailAddr\$]	インバウンド Eメールの送信先の E メールアドレス 。				🟡
[\$TicketId\$]	(ID) チケットの一意の識別子。この値は変更不可	🟡			

	。				
[\$TicketURL\$]	Eメールまたはメッセージ内に記載されるチケットへのリンク。	●			
[\$TotalHoursWorked\$]	(作業実行日付/時間) チケットの合計作業時間。		●	●	
[\$WorkOrder\$]	チケットに関連付けられた作業指示。	●			
[\$WorkOrderName\$]	チケットに関連付けられた作業指示の名前。	●			
[\$WorkOrderNumber\$]	チケットに関連付けられた作業指示の番号です。	●			
[\$WorkPerformedDateTime\$]	チケットに対する作業が実行された日付および時刻。この値は作業時間の入力エントリーとは独立。	●			

¹ 例外は [\$SubmitterName\$] と [\$SubmitterEmailAddress\$] で、チケットエディターで手動で変更できます。

² [\$SCCEmailAddr\$]、[\$EmailHeader\$]、[\$EmailPriority\$]、[\$RawEml\$] のプロパティ変数は、**チケット要求マッピング** 『90 ページ』手順にのみ適用されます。

変数がない プロパティ					
アクティビティ	作業時間エントリーに関連付けられたアクティビティタイプ。サービス請求統合を有効にした場合にのみ適用される。		●		
エントリーフォーム	チケットの編集に使用できる各種フォームのドロップダウンリストを表示する。		●		
非表示の注記	オプションで、非表示メモの非表示/表示を切り替え、非表示メモの作成を有効にする。		●		
ロック者	チケットを現在編集しているユーザー。ロックにより、他のユーザーはこのチケットの編集不可。		●		
ロックオン	チケットがロックされた日付/時刻。		●		
注記	オプションで、表示メモの非表示/表示を切り替え、表示メモの作成を有効にする。		●		
組織のアドレス	チケットに割り当てた組織のアドレス。		●		
組織名	チケットに割り当てた組織の名前。		●		
オーバーライドレート	選択したリソースタイプのデフォルトの請求レートをオーバーライドする、手動入力のレート。サービス請求統合を有効にした場合にのみ適用される。		●		
リソースタイプ	チケットに割り当てられているリソースタイプ。サービス請求統合を有効にした場合にのみ適用される。		●		

ソースのプロパティ

システムイベントからのチケットの作成

VSA は、システムイベントの発生時にチケットを作成するように構成できます。チケットを作成するシステムイベントのタイプは通常、警報またはインバウンド E メールです。チケットを作成するシステムイベントは、VSA ユーザーが VSA 内のさまざまな場所で[**チケットの作成**]をクリックしたときにも発生します。

手順定義

システムイベントに基づくチケットの作成は、VSA の `ksubscribers` データベースの `dbo.ticRequest` テーブルにデータ行を追加することから始まります。行には、チケットの作成に必要なすべてのシステムイベントデータが含まれています。

Service Desk 統合を **アクティブ** 『60 ページ』にしている場合、チケットは **Service Desk** モジュールで作成されます。**Service Desk** 統合をアクティブにしていない場合、チケットは **チケット発行** モジュールで作成されます。

ソースのプロパティ

`dbo.ticRequest` テーブルの各データ行には、"ソース"列のセットが含まれています。これらのソース列は、**Service Desk** のみで使用されます。ソース列のセットには、次のパターンがあります。

- ソースタイプ
- ソースタグ 1
- ソース値 1
- ソースタグ 2
- ソース値 2
- ソースタグ 3
- ソース値 3
- ...

ソース列セットの全体では、1つのソースタイプ列と12の"ペア"のソースタグ列およびソース値列とで、合計 25 列が含まれています。25 列のセット全体は、**Service Desk** でのチケットの作成に使用するシステムイベントの内容を分類するために使用します。これらの情報のソース列は、`ticRequest` テーブルのデータ行から **Service Desk** のチケットを作成するときのみ使用できます。

サービスデスクでのシステムイベントからのチケット作成

Service Desk では、ソース列のデータにアクセスするために、2つのタイプのコマンドのみが使用できます。

- **チケット要求重複排除** 『90 ページ』サービス手順内にある IF コマンドの `isDuplicateRequest()` 『98 ページ』。
- **チケット要求重複排除またはチケット要求マッピング** 『90 ページ』のサービス手順内にある IF コマンドの `testTicketProperty()` 『101 ページ』。この場合、ソースのプロパティのリストは、テスト可能なその他多くのチケットプロパティのサブセットです。

手順の実行

チケット要求重複排除 および **チケット要求マッピング** のサービス手順を実行するには、これらのサービス手順を **[受信 E メールおよびアラームの設定]** 『66 ページ』ページで指定する必要があります。

- ユーザーによる **[チケットの作成]** のクリックや警報など、システムイベントに基づいて、チケットを作成するには **[一般]** 『67 ページ』タブを使用します。
- インバウンド E メールに基づいてチケットを作成するには、**[リーダー]タブ** 『68 ページ』を使用します。

サンプルデータ

次のテーブルに、選択したソース列に表示される値の一部を示します。

SourceType	SourceTag1	SourceTag2	SourceTag3	SourceTag4
エージェント証明書が無効	agentguid	alertid		
エージェントはオフライン	agentguid	alertid		
エージェントオンライン	agentguid	alertid		
エージェント手順失敗	agentguid	AlertRegistrationId		
カウンター	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
Disk Drive Change	agentguid	alertid		
イベントログ	agentguid	AlertRegistrationId	LogType	LogTypeLabel
KNMi 警報	assetid	monitorid	monitortype	
ディスク容量低下	agentguid	alertid または AlertRegistrationId		
新しいパッチ	agentguid	alertid		
PCI Card Change	agentguid	alertid		
プロセス	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
RAM Change	agentguid	alertid		
サービス	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
SNMP	agentguid	monitorobjectid	monitorvalue	monitorsetname
システムチェック	agentguid	alertid または monitorobjectid		
Win AU 変更	agentguid	alertid		

SourceType	SourceTag5	SourceTag6	SourceTag7	SourceTag8
エージェント証明書が無効				
エージェントはオフライン				
エージェントオンライン				
エージェント手順失敗				
カウンター	monitorobjectname			
Disk Drive Change				
イベントログ	EventSetName	EventId	EventSource	EventMessage
KNMi 警報				
ディスク容量低下				
新しいパッチ				
PCI Card Change				
プロセス	monitorobjectname			

RAM Change				
サービス	monitorobjectname			
SNMP	monitorobjectname			
システムチェック				
Win AU 変更				

ソース値の列

上のテーブルには、ソース値の列が示されていません。ソースタグの列ごとに1列のソース値があります。ソース値のセルには、対応するソースタグセルの広範な値を格納できます。たとえば、上のテーブルの Event Log 行、Source Tag 4 列のセルには、文字列 LogTypeLabel が表示されます。対応する Source Value 4 セルに表示できるさまざまな値の一部を示します。

- Directory Service
- Internet Explorer
- Application
- DNS Server
- System
- Security

文字列比較

IF コマンドで実行される文字列比較は大文字小文字を識別しません。使用できるテストは以下のとおりです：

- Exists: 変数が存在し、かつ変数の値が空でない場合に、true を返します。
- Does Not Exist: 変数が存在しない、または変数の値が空の場合に、true を返します。
- Is Equal To: 変数の値がテスト値と等しい場合に、true を返します。
- Is Not Equal To: 変数の値がテスト値と等しくない場合に、true を返します。
- Is Greater Than: 変数の値がテスト値より大きい場合に、true を返します。
- Is Greater Than or Equal To: 変数の値がテスト値と等しいか大きい場合に、true を返します。
- Is Less Than: 変数の値がテスト値より小さい場合に、true を返します。
- Is Less Than or Equal To: 変数の値がテスト値以下である場合に、true を返します。
- Contains: テスト値が変数のサブ文字列（変数は文字列でなければならない）の場合に、true を返します。
- Does Not Contain: テスト値が変数のサブ文字列（変数は文字列でなければならない）でない場合に、true を返します。
- Begins With: 変数値がテスト値で始まる場合に、true を返します。
- Ends With: 数値がテスト値で終了する場合に、true を返します。

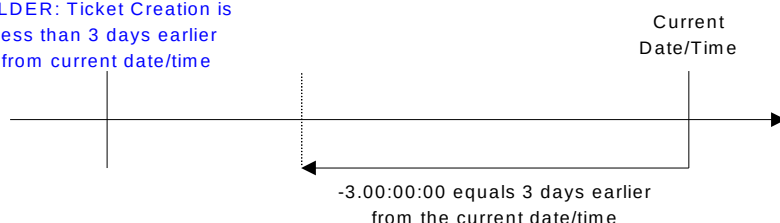
Is Equal To、Is Not Equal To、Is Greater Than、Is Greater Than or Equal To、Is Less Than、および Is Less Than or Equal To のテストで比較する変数は、文字列、数値、日付（yyyy/mm/dd、yyyy/mm/dd hh:mm、または yyyy/mm/dd hh:mm:ss のフォーマット）、またはバージョン番号（1.2.3 または 4,5,6,7 のようにドットまたはコンマを含む）をとることができます。変数の値は文字列として保存されるため、比較する数値は同じ文字列長でなければなりません。日付フォーマットを指定する場合、+ dd:hh:mm:ss または - dd:hh:mm:ss を使用して

オフセットすることができます。dd（日数）のみが必須です。hh（時間）、mm（分）、およびss（秒）は省略できます。その場合はゼロと見なされます。

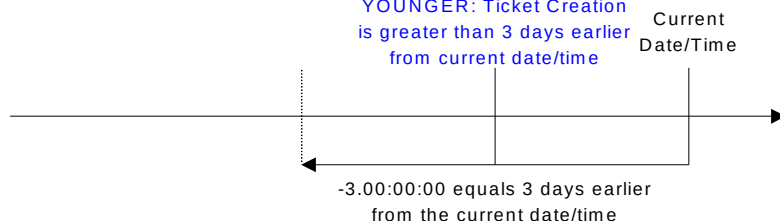
日付/時間比較

現在の時間に対し相対的な時間が正しいかどうかを IF ステートメントでテストできます。相対時刻は `[-][d.]hh:mm:ss` で指定します。d は日、hh は時、mm は分、ss は秒を表します。先頭に - を指定すると、過去の時刻が表されます。つまり、`-1:00:00` は 1 時間前、`-3.12:45:08` は 3 日と 12 時間 45 分 8 秒前を表します。日数は、その時からの期間となり、コロンの時間は日数の計算に入りません。d や - の指定はオプションです。これらの時間は、ポリシーに関連付けた時間カバレッジを考慮しません。例えば、IF ステートメントは、チケットが作成された日付/時間が 3 日間より古いかどうかチェックします。最初の値は `CreateDateTime`、演算子は `Is Less Than`、比較値は `-3.00:00:00` です。

OLDER: Ticket Creation is less than 3 days earlier from current date/time



YOUNGER: Ticket Creation is greater than 3 days earlier from current date/time



ステージ入退出

[手順定義] > [ステージ入退出]

ステージ入退出手順は、チケットが指定されたステージに移転すると作動します。手順をステージにリンクするには、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [処理] > [ステージ] > [新規]/[編集] > **[手順]** 『47 ページ』 タブを使用します。

手順のシーケンス

ステージ手順を手動で変更すると、ステージを **退出** 手順が最初に作動し、それから新しいステージに入る手順が次に作動し、3 つ目に **チケット変更** 手順が作動します。

手順の間にステージにチケットを設定すると、現在のステージの退出手順が作動している間に手順が待ち、それから新しいステージのステージエントリ手順が作動している間を待ち、それからそのポイントから残りの手順を再開します。

チケット変更

[手順定義] > [チケット変更]

チケット変更はチケットが変更されるたびに作動します。一般的には、**チケット変更**手順は、オーナー、受諾者、または提出者にチケットがアップデートされたことを知らせます。**チケット変更**手順をデスク定義全体にリンクするには、[サービスデスク]>[デスクの定義]>[新規]/[編集]>[手順]『43 ページ』タブを使用します。

手順のシーケンス

ステージ手順を手動で変更すると、ステージを*退出*手順が最初に作動し、それから新しいステージに入る手順が次に作動し、3つ目に**チケット変更**手順が作動します。

*手順の間*にステージにチケットを設定すると、*現在の*ステージの退出手順が作動している間に手順が待ち、それから**新しい**ステージのステージエントリ手順が作動している間を待ち、それからそのポイントから残りの手順を再開します。

チケット要求 De-Dup

[手順定義] > [チケット要求重複排除]

チケット要求重複排除手順は、チケット要求を現存するチケットと比較し、チケット要求が複製かどうか判断します。チケット要求が現存チケットの複製なら、チケット要求はキャンセルされます。

チケット要求は、インバウンドEメールから、または警報条件などのシステムイベントから作成されます。**受信Eメールおよびアラームの設定**『66 ページ』と、リンクしたサービスデスク手順により、チケット要求を処理してチケットにする方法、チケット作成に使用するサービスデスク、およびチケット要求のキャンセル可否が決まります。

注：チケット要求を既存のチケットと比較する方法の詳細については、**isDuplicateRequest()**『98 ページ』コマンドを参照してください。この **IF** コマンドは**チケット要求重複排除**手順でのみ有効です。詳細については、「ソースのプロパティ」『85 ページ』を参照してください。

注：チケット要求に適用されるプロパティ変数のリストについては、「チケットのプロパティおよび変数」『81 ページ』を参照してください。

チケット要求マッピング

[手順定義] > [チケット要求マッピング]

チケット要求マッピング手順は、チケットを作成する直前に、チケットの作成に使用するデスク定義など、チケット要求の属性を設定します。

チケット要求は、インバウンドEメールから、または警報条件などのシステムイベントから作成されます。**受信Eメールおよびアラームの設定**『66 ページ』と、リンクしたサービスデスク手順により、チケット要求を処理してチケットにする方法、チケット作成に使用するサービスデスク、およびチケット要求のキャンセル可否が決まります。

注： チケット要求のソースのシステムイベントなど、チケット要求のプロパティ値をテストする方法の詳細については、`testTicketProperty()` 『101 ページ』 コマンドを参照してください。この **IF** コマンドは、**チケット要求マッピング** 手順内でのみ使用できます。詳細については、「ソースのプロパティ」 『85 ページ』 を参照してください。

注： チケット要求に適用されるプロパティ変数のリストについては、「チケットのプロパティおよび変数」 『81 ページ』 を参照してください。

ゴール

[手順定義] > [ゴール]

ゴール手順は、指定期間後に作動します。通常はゴールが整うかどうか記録します。

チケットのゴール手順

ゴール手順をデスク定義にリンクするには、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [新規]/[編集] > [手順] 『43 ページ』 タブを使用します。

- チケットゴールは、チケット全体の有効期限を設定します。
- チケットエディタはチケットの有効期限を表示します。
- チケットの期限日は `setTicketGoalTime()` 『110 ページ』 コマンドで設定できます。
- チケットゴール時間は、`pauseTicketGoal()` 『108 ページ』 コマンドで一時停止、`resumeTicketGoal()` 『108 ページ』 コマンドで再開ができます。

ステージのゴール手順

ゴール手順をステージにリンクするには、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [処理] > [ステージ] > [新規]/[編集] > [手順] 『47 ページ』 タブを使用します。

- ステージゴール手順は、チケットがステージに入るとすぐにゴールクロックを開始します。ステージゴール手順の開始は、チケットがそのステージから移動するとすぐにキャンセルされます。
- ステージのゴールタイムは、`setGoalTime()` 『110 ページ』 コマンドで設定できます。これはステージ記録のデフォルトのゴールタイム設定を書き換えます。
- [役割のプリファレンス] 『61 ページ』 の期限日別の色分けは、ステージにリンクしたゴール手順により決まります。
- ステージゴール時間は、`pauseStageGoal()` 『108 ページ』 コマンドで一時停止、`resumeStageGoal()` 『108 ページ』 コマンドで再開ができます。
- **エスカレーション** 『91 ページ』 と違って、ゴールには「レベル」がありません。各ステージに1つしかありません。

エスカレーション

[手順定義] > [エスカレーション]

エスカレーション手順は指定期間後に作動します。通常はチケットをサービスの他のレベルに格上げします。

- エスカレーション手順をステージにリンクするには、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [処理] > [ステージ] > [新規]/[編集] > [手順] 『47 ページ』 タブを使用します。

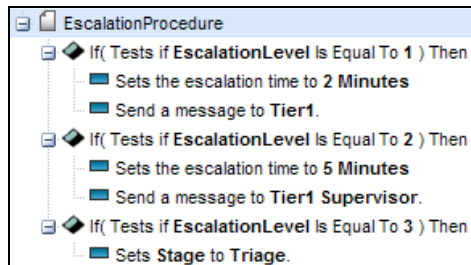
手順定義

- ステージエスカレーションは、チケットがステージに入るとすぐにエスカレーションクロックを開始します。エスカレーションの全レベルを含むエスカレーション手順は、チケットのステージを出るとキャンセルされます。
- ステージのエスカレーション時間は、`setEscalationTime()` 『109 ページ』 コマンドで設定できます。これはステージ記録のデフォルトのエスカレーション時間の設定を書き換えます。

エスカレーションレベル

チケットのエスカレーションレベルに基づき、エスカレーション手順は、複数回作動するようにできます。チケットがステージを出るのを失敗するたびに、チケットのエスカレーションレベルは1つ増します。ですから、ステージはエスカレーションレベルの値ゼロからスタートします。最初のエスカレーションが発生した後で、エスカレーションレベルは1となり、以後同様に増えていきます。

- ステージを出ると、そのチケットの現在のステージの全エスカレーションレベルはキャンセルされます。
- `testIncidentProperty()` 『100 ページ』 コマンドを使用して `EscalationLevel` プロパティをテストするように手順を構成できます。
- チケットのエスカレーションレベルは、`[$EscalationLevel$]` 表記を使ってテキストとして **メッセージテンプレート** 『58 ページ』 と **メモテンプレート** 『57 ページ』 に指定できます。**「チケットのプロパティおよび変数」** 『81 ページ』 を参照してください。
- チケットエスカレーション手順では、`setEscalationTime()` 『109 ページ』 コマンドを使用して、エスカレーションレベルおよび時間をリセットできます。各エスカレーション手順は、次のエスカレーションイベントを設定します。例：



サブ手順

[手順定義] > [サブ手順]

サブ手順手順は、別のサービスデスク手順で実行すると作動します。これは単一のサブ手順を維持し、それを繰り返し実行することができます。

- サブ手順を実行するには、`executeSubProcedure()` 『103 ページ』 コマンドを使用します。
- どの種類の手順もサブ手順を実行できます。
- 手順実行を 10 レベルまでネスティングできます。

注：サブ手順の例については、「サービスデスクでの優先度の計算」 『92 ページ』 を参照してください。

サービスデスクでの優先度の計算

チケットの優先度は、ITIL ベースの**インシデント** 『52 ページ』 サービスデスクで使用される `STD` 優先度計算サブ手順で計算されます。次の項目を選択する目的で、この計算では、まずチケットの[

重要度]設定、次に[緊急度]設定が考慮されます。

- チケットの[優先度]フィールドの値。
- チケットのステージの**エスカレーション時間** 『109 ページ』。
- チケットのステージの**ゴール時間** 『110 ページ』。

用語集

- **重要度** - インシデント/サービス要求の重要度です。
- **緊急度** - 迅速なアクションまたは注意が必要とされるか、要求されています。事態は緊急です。
- **優先度** - 他の問題より優先される権利です。特定の注意を必要とする何らかの事態が発生しました。ユーザーの最優先事項です。

重要度と緊急度

重要度と緊急度に使用可能な値は、次のとおりです。

- 高
- 中程度
- 低

エスカレーション時間を設定するときの優先度

STD 計算優先度サブ手順は、事前定義された次の**手順変数** 『71 ページ』を参照して、チケットのステージの**エスカレーション時間**を設定します。

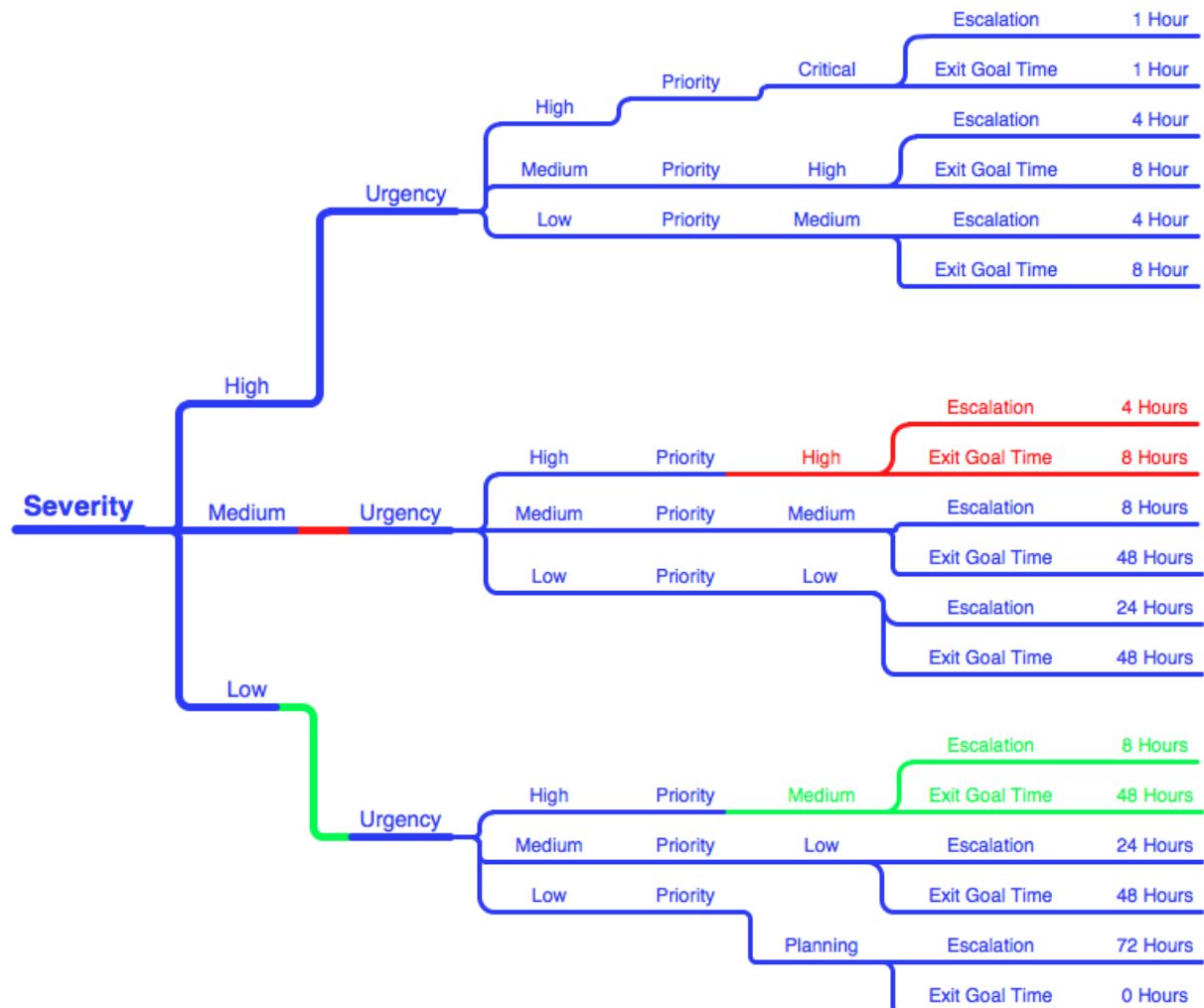
Escalation_Priority1	きわめて重要	= 1 時間
Escalation_Priority2	高	= 4 時間
Escalation_Priority3	中	= 8 時間
Escalation_Priority4	低	= 24 時間
Escalation_Priority5	計画済み	= 72 時間

ゴール時間を設定するときの SLA 優先度

STD 計算優先度サブ手順は、事前定義された次の**手順変数** 『71 ページ』を参照して、チケットのステージの**ゴール時間**を設定します。

SLA_Priority1	きわめて重要	= 1 時間
SLA_Priority2	高	= 8 時間
SLA_Priority3	中	= 48 時間
SLA_Priority4	低	= 48 時間
SLA_Priority5	計画済み	= 0 時間

Priority Calculations in Service Desk for the ITIL Incident Desk



IF-ELSE-STEP サービスデスクコマンド

Service Desk 手順で使用される **IF-ELSE** および **STEP** ステートメントのサマリーを示します。

IF-ELSE-ステートメント

checkVariable() 『98 ページ 』	与えられた変数を評価します。
else 『98 ページ 』	対応する IF コマンドの下に、ELSE コマンドを追加します。
isDuplicateRequest() 『98 ページ 』	それが現存するチケットの複製であるか判断するためにインバウンド E メールを比較します。
inReopenTicket() 『100 ページ 』	チケットが再オープンされたものであるかどうかを調べます。
isTicketClosed() 『100 ページ 』	チケットがクローズされているかどうかを調べます。
isWithinCoverage() 『100 ページ 』	チケットまたは KB 項目が現在カバレッジスケジュールに含まれているかどうかを調べます。

testIncidentCustomField() 『100 ページ』	チケットのカスタムフィールドに値を指定します。
testIncidentProperty() 『100 ページ』	チケットのフィールドの値を特定の値、あるいは変数と比較します。
testTicketProperty() 『101 ページ』	インバウンドEメールのフィールドの値を特定の値、あるいは変数と比較します。

STEP ステートメント

addNote() 『101 ページ』	手順で処理されたチケットに注釈を加えます。
addNoteWithTime() 『101 ページ』	手順で処理するチケットにメモと時間を追加します。
assignCustomField() 『102 ページ』	チケットのカスタムフィールドに値を割り当てます。
assignCustomObjectField() 『102 ページ』	createTicket() 『103 ページ』 コマンドを使用して作成された新しいチケットのカスタムフィールドに値を割り当てます。
assignObjectProperty() 『102 ページ』	createTicket() 『103 ページ』 コマンドを使用して作成された新しいチケットのプロパティに値を割り当てます。
assignTicketProperty() 『103 ページ』	現在のチケットのプロパティに値を割り当てます。
cancelTicketCreation() 『103 ページ』	チケットの作成をキャンセルします。
comment() 『103 ページ』	手順に 1 行のコメントを追加します。
createTicket() 『103 ページ』	指定したサービスデスクに新しいチケットを作成します。
deleteTicket() 『103 ページ』	手順で処理されたチケットを削除します。
executeExternalScript() 『104 ページ』	VB または C# で記述されたスクリプトを実行します。
executeShellCommand() 『105 ページ』	Kaseya Server で shell コマンドを実行します。
executeSqlNonQuery() 『106 ページ』	Kaseya Server の SQL Server データベースでクエリー以外の SQL コマンドを実行します。
executeSqlQuery() 『107 ページ』	Kaseya Server の SQL Server データベースで SQL の Select クエリーコマンドを実行します。
executeSubProcedure() 『103 ページ』	別の手順を開始します。
exitProcedure() 『105 ページ』	現在の手順を終了します。
failCurrentTicketTransaction() 『107 ページ』	チケットの変更はデータベースに保存されません。
getAgentInfo() 『107 ページ』	チケットに関連付けられたエージェントマシンの最後の監査から、選択したプロパティの値を返します。
getVariable() 『108 ページ』	入力した値、または Kaseya Server 上に保存されたファイルからの値を取得します。
linkTickets() 『108 ページ』	処理されたチケット付きの別のチケットを関連付けます。
pauseStageGoal() 『108 ページ』	ステージゴールに対し経過時間のカウントを休止します。
pauseTicketGoal() 『108 ページ』	ステージゴールに対し経過時間のカウントを休止します。
reOpenTicket() 『108 ページ』	クローズしたチケットを再オープンします。

手順定義

resumeStageGoal() 『108 ページ 』	ステージゴールに対し経過時間のカウントを再開します。
resumeTicketGoal() 『108 ページ 』	チケットゴールに対し経過時間のカウントを再開します。
scheduleProcedure() 『108 ページ 』	特定のマシンの選択したエージェント手順を起動します。
sendEmail() 『108 ページ 』	E メールを複数の受取人に送ります。
sendMessage() 『109 ページ 』	ユーザの受信ボックスにメッセージを送ります。
sendMessageToPool() 『109 ページ 』	プールを含む各ユーザの受信ボックスにメッセージを送ります。
setEscalationTime() 『109 ページ 』	チケットがエスカレートする時間を設定します。
setGoalTime() 『110 ページ 』	チケットまたはステージゴールが完了する予定の時間を設定します。
setTicketGoalTime() 『108 ページ 』	チケット全体の有効期限を設定します。
writeProcedureLogEntry() 『110 ページ 』	[システム] > [アプリケーションのロギング] 『 http://help.kaseya.com/webhelp/JA/USA/7000000/index.asp#4739.htm 』を見て』にエントリーを書き込みます。

使用された場所

これらの **IF-ELSE** および **STEP** のステートメントは、次の各タイプの **Service Desk** 手順で使用されます。

IF-ELSE-ステートメント	ステージ入退出	チケット変更	チケット要求 De-Dup	チケット要求マッピング	チケットゴール	チケットエスカレーション	サブ手順
checkVariable() 『98 ページ 』	●	●	●	●	●	●	●
else 『98 ページ 』	●	●	●	●	●	●	●
isDuplicateRequest() 『98 ページ 』			●				
inReopenTicket() 『100 ページ 』	●	●					
isTicketClosed() 『100 ページ 』				●			
isWithinCoverage() 『100 ページ 』	●	●			●	●	●
testIncidentCustomField() 『100 ページ 』	●	●			●	●	●
testIncidentProperty() 『100 ページ 』	●	●			●	●	●
testTicketProperty() 『101 ページ 』				●			

STEP ステートメント	ステージ入退出	チケット変更	チケット要求 De-Dup	チケット要求マッピング	チケットゴール	チケットエスカレーション	サブ手順
addNote() 『101 ページ』							
addNoteWithTime() 『101 ページ』							
assignCustomField() 『102 ページ』							
assignObjectProperty() 『102 ページ』							
assignTicketProperty() 『103 ページ』							
cancelTicketCreation() 『103 ページ』							
comment() 『103 ページ』							
createTicket() 『103 ページ』							
deleteTicket() 『103 ページ』							
executeExecuteScript() 『104 ページ』							
executeShellCommand() 『105 ページ』							
executeSqlNonQuery() 『106 ページ』							
executeSqlQuery() 『107 ページ』							
executeSubProcedure() 『103 ページ』							
exitProcedure() 『105 ページ』							
failCurrentTicketTransaction() 『107 ページ』							
getAgentInfo() 『107 ページ』							
getVariable() 『108 ページ』							
linkTickets() 『108 ページ』							
pauseStageGoal() 『108 ページ』							
pauseTicketGoal() 『108 ページ』							
reOpenTicket() 『108 ページ』							
resumeStageGoal() 『108 ページ』							
resumeTicketGoal() 『108 ページ』							
scheduleProcedure() 『108 ページ』							
sendEmail() 『108 ページ』							
sendMessage() 『109 ページ』							
sendMessageToPool() 『109 ページ』							
setEscalationTime() 『109 ページ』							
setGoalTime() 『110 ページ』							

setTicketGoalTime() 『110 ページ』							
writeProcedureLogEntry() 『110 ページ』							

IF-ELSE 詳細

checkVariable()

変数の名前を `#var_name#` のフォーマットで入力します。現在の手順で早期に定義された、またはペアレント手順であるグローバル変数、または手順変数であり得ます。グローバル変数ならば、グローバル変数の**設定値**は作動している手順で使用できなければなりません。変数の詳しくは**手順変数** 『71 ページ』と**変数で作業する** 『79 ページ』をご覧ください。

文字列比較オペレータを入力します。同じ文字列比較オプションが全 IF コマンドに有効です。**文字列比較** 『88 ページ』と**日付/時間比較** 『89 ページ』をご覧ください。

それから、最初の値に対し比較する 2 つ目の値を入力します。値の代わりに、`[$objectname$]` のフォーマットでプロパティ変数を、また、`[=var_name=]` のフォーマットでグローバル変数または手順変数を入力することもできます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」 『81 ページ』を参照してください。

テストが真なら、**IF** ステップが実行されます。テストが違なら、**ELSE** ステップが実行されます。

else

対応する **If** コマンドの下に、**Else** コマンドを追加します。**Else** コマンドの下にリストされているすべてのステップは、対応する **If** コマンドが `False` の結果を返したときに実行されます。

isDuplicateRequest()

この IF コマンドは**チケット要求重複排除** 『90 ページ』手順でのみ有効です。

現存するチケットの複製であるか調べるため、**チケット要求**をテストします。指定された時間内で、チケット要求から複数のチケットが作成されるのを防ぎます。

チケット要求は、インバウンド E メールから、または警報条件などのシステムイベントから作成されます。**受信 E メールおよびアラームの設定** 『66 ページ』と、リンクしたサービスデスク手順により、チケット要求を処理してチケットにする方法、チケット作成に使用するサービスデスク、およびチケット要求のキャンセル可否が決まります。

手順エディターでこのコマンドを選択すると、チケットエディターの右側のパネルに次のダイアログが表示されます。すべてのフィールドの入力値が、チケット要求レコード内の対応する値と一致する場合、このテストは True を返します。詳細については、「ソースのプロパティ」『85 ページ』を参照してください。

Procedure Properties

isDuplicateRequest

Tests for duplicate requests

Match on Submitter Name

false

Match on Submitter Email Address

false

Match on Request Subject

false

Match on Request Source Type

false

Match on Reference Field 1

false

Match on Reference Field 2

false

Match on Machine

false

Match on Machine Group

false

Time Units

Time Interval

Seconds

Include Closed Tickets

false

- **提出者名に一致**
- **提出者 E メールアドレスが一致**
- **リクエストタイトルに一致**
- **ソースタイプに一致** - [ソースタイプ]列 『85 ページ』 に一致します。値の例として次のものがあります。
 - カウンター
 - サービス
 - プロセス
 - SNMP
 - 警報
 - システムチェック
 - KES
 - ログ構文解析
- **最初の参照フィールドと一致** - [SourceValue1]列 『85 ページ』 に一致します。
- **2 番目の参照フィールドに一致** - [SourceValue2]列 『85 ページ』 に一致します。値の例として次のものがあります。
 - ウェブサーバーチェック
 - DNS チェック

手順定義

- ポートチェック
- ping
- カスタム
- **マシンに一致**
- **マシングループに一致**
- **繰り返し回数 (整数) を入力/時間の単位** - 照合の対象をチケット作成日の直後から<N>個の期間にのみ制限します。
- **クローズのチケットを含める** - チェックした場合、オープンチケットとクローズのチケットから重複が検索されます。チェックしない場合、オープンチケットのみから重複が検索されます。

isTicketClosed()

マップするチケットがクローズされているかどうかを調べます。通常、**reOpenTicket()** 『108 ページ』ステップの前に使用されます。**チケット要求マッピング** 『90 ページ』手順にのみ適用されます。

inReopenTicket()

チケットが以前に再オープンされたかどうかを調べます。

isWithinCoverage()

この IF コマンドは、**チケット要求重複削除** 『90 ページ』および**チケット要求マッピング** 『90 ページ』の手順では利用できません。

チケットまたは KB 項目が現在**カバレッジスケジュール** 『73 ページ』に含まれているかどうかを調べます。

testIncidentCustomField()

どのような種類の括弧も使用しない `custom_field` のフォーマットで、カスタムフィールドの名前を入力します。

文字列比較オペレータを入力します。同じ文字列比較オプションが全 IF コマンドに有効です。**文字列比較** 『88 ページ』と**日付/時間比較** 『89 ページ』をご覧ください。

それから、最初の値に対し比較する 2 つ目の値を入力します。値の代わりに、`[$objectname$]` のフォーマットでプロパティ変数を、また、`[=var_name=]` のフォーマットでグローバル変数または手順変数を入力することもできます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」 『81 ページ』を参照してください。変数の詳しくは**手順変数** 『71 ページ』と**変数で作業する** 『79 ページ』をご覧ください。

テストが真なら、**IF** ステップが実行されます。テストが違なら、**ELSE** ステップが実行されます。

testIncidentProperty()

ドロップダウンリストからチケットのプロパティを選択します。

文字列比較オペレータを入力します。同じ文字列比較オプションが全 IF コマンドに有効です。**文字列比較** 『88 ページ』と**日付/時間比較** 『89 ページ』をご覧ください。

それから、最初の値に対し比較する 2 つ目の値を入力します。値の代わりに、`[$objectname$]` のフォーマットでプロパティ変数を、また、`[=var_name=]` のフォーマットでグローバル変数または手順変数を入力することもできます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」 『81 ページ』を参照してください。変数の詳しくは**手順変数** 『71 ページ』と**変数で作業する** 『79 ページ』をご覧ください。

カテゴリ 『44 ページ』 プロパティ値のテストを行う場合、カテゴリのレベルを区切るには、2つの縦棒文字||を使用します。例: Hardware||CPU||Overheating
 チェックが真なら、IF ステップが実行されます。チェック結果が違なら、ELSE ステップが実行されます。

testTicketProperty()

この IF コマンドは、**チケット要求重複削除** 『90 ページ』 および **チケット要求マッピング** 『90 ページ』 の手順でのみ利用できます。

どのような種類の括弧も使用しない `objectname` のフォーマットのチケットプロパティを、ドロップダウンリストから選択します。

文字列比較オペレータを入力します。同じ文字列比較オプションが全 IF コマンドに有効です。**文字列比較** 『88 ページ』 と **日付/時間比較** 『89 ページ』 をご覧ください。

それから、最初の値に対し比較する 2 つ目の値を入力します。値の代わりに、`[$objectname$]` のフォーマットでプロパティ変数を、また、`[=var_name=]` のフォーマットでグローバル変数または手順変数を入力することもできます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」 『81 ページ』 を参照してください。変数の詳しくは**手順変数** 『71 ページ』 と **変数で作業する** 『79 ページ』 をご覧ください。

カテゴリ 『44 ページ』 プロパティ値のテストを行う場合、カテゴリのレベルを区切るには、2つの縦棒文字||を使用します。例: Hardware||CPU||Overheating

ソースのプロパティ 『85 ページ』 を調べることもできます。

テストが真なら、IF ステップが実行されます。テストが違なら、ELSE ステップが実行されます。

STEP 詳細

addNote()

手順で処理されたチケットに注釈を加えます。次の追加オプションがあります。

- メモを入力するのではなく、メモのテンプレートを選択する。
- メモの非表示/非表示を切り替える。

メモのテキストには、`[$objectname$]` のフォーマットでプロパティ変数を、また、`[=var_name=]` のフォーマットでグローバル変数または手順変数を含めることができます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」 『81 ページ』 を参照してください。変数の詳しくは**手順変数** 『71 ページ』 と **変数で作業する** 『79 ページ』 をご覧ください。

addNoteWithTime()

手順で処理するチケットにメモと時間を追加します。次の追加オプションがあります。

- メモを入力するのではなく、メモのテンプレートを選択する。
- メモの非表示/非表示を切り替える。
- メモに時間（単位: 分）を追加する。
- 追加した時間を請求可能または請求不可としてマークする。
- 時間エントリを関連付けるデフォルトユーザーを選択する。
- チケットを手動で編集するユーザーでデフォルトユーザーをオーバーライドする。

注：デフォルトユーザーのオーバーライドは、[ゴール『91 ページ』](#)、[エスカレーション『91 ページ』](#)、[チケット要求重複排除『90 ページ』](#)、または[チケット要求マッピング『90 ページ』](#)では利用できません。これは、これらの手順を実行する直前にチケットを手動で編集するユーザーがいないためです。

メモのテキストには、`[$objectname$]`のフォーマットでプロパティ変数を、また、`[=var_name=]`のフォーマットでグローバル変数または手順変数を含めることができます。プロパティ変数のリストについては、「[チケットのプロパティおよび変数](#)」[『81 ページ』](#)を参照してください。変数の詳しくは[手順変数『71 ページ』](#)と[変数で作業する『79 ページ』](#)をご覧ください。

assignCustomField()

チケットのカスタムフィールドに値を割り当てます。どのような種類の括弧も使用しない `custom_field` のフォーマットで、カスタムフィールドの名前を入力します。それから、このカスタムフィールドに許された可能な範囲にマッチする値を入力します。可能な値の範囲を指定するには、[サービスデスク]>[デスクの定義]>[プロパティ]>[\[カスタムフィールド』45 ページ\]](#) タブを使用します。

さらに、`[$objectname$]`のフォーマットでプロパティ変数を、また、`[=var_name=]`のフォーマットでグローバル変数または手順変数を入力することもできます。プロパティ変数のリストについては、「[チケットのプロパティおよび変数](#)」[『81 ページ』](#)を参照してください。変数の詳しくは[手順変数『71 ページ』](#)と[変数で作業する『79 ページ』](#)をご覧ください。

assignCustomObjectField()

[createTicket\(\)『103 ページ』](#) コマンドを使用して *前のサービス手順ステップで作成された新しい* チケットのカスタムフィールドに値を割り当てます。

- **新しいチケットの参照に使用するグローバル変数名** - `[=および=]`の括弧を使用せずにグローバル変数名を入力します。複数の `createTicket()` ステップを同じ手順に含める場合、新しい各チケットが後続のステップで一意に識別されるように、各ステップで異なるグローバル変数を指定しなければなりません。
- **割り当てるプロパティの名前** - 割り当てるカスタムフィールドの名前です。
- **プロパティの値** - カスタムフィールドに割り当てる値です。可能な値の範囲を指定するには、[サービスデスク]>[デスクの定義]>[プロパティ]>[\[カスタムフィールド』45 ページ\]](#) タブを使用します。

assignObjectProperty()

[createTicket\(\)『103 ページ』](#) コマンドを使用して *前のサービス手順ステップで作成された新しい* チケットのプロパティに値を割り当てます。

- **新しいチケットの参照に使用するグローバル変数名** - `[=および=]`の括弧を使用せずにグローバル変数名を入力します。複数の `createTicket()` ステップを同じ手順に含める場合、新しい各チケットが後続のステップで一意に識別されるように、各ステップで異なるグローバル変数を指定しなければなりません。
- **割り当てるプロパティの名前** - 割り当てるチケットプロパティの名前です。
- **プロパティの値** - チケットプロパティに割り当てる値です。

割り当てることができるプロパティはドロップダウンリストに表示されています。変数の詳細については、「[変数で作業](#)」[『79 ページ』](#)を参照してください。

カテゴリー [『44 ページ』](#) プロパティ値を割り当てる場合、カテゴリーのレベルを区切るには、2つの縦棒文字 `||` を使用します。例：`Hardware||CPU||Overheating`

注：現在のチケットのプロパティに値を割り当てるには、**【チケットプロパティを指定する】**『103 ページ』を使用します。

assignTicketProperty()

現在のチケットのプロパティに値を割り当てます。割り当てることができるプロパティはドロップダウンリストに表示されています。指定できる値は、`[=var_name=]`のフォーマットのグローバル変数名または手順変数名です。変数の詳しくは**手順変数**『71 ページ』と**変数で作業する**『79 ページ』をご覧ください。

カテゴリ『44 ページ』プロパティ値を割り当てる場合、カテゴリのレベルを区切るには、2つの縦棒文字`||`を使用します。例：`Hardware||CPU||Overheating`

注：`createTicket()`『103 ページ』コマンドを使用して作成された新しいチケットのプロパティに値を指定するには、`assignObjectProperty()`『102 ページ』を使用します。

cancelTicketCreation()

チケットの作成をキャンセルします。設定するパラメータはありません。**チケット要求マッピング**『90 ページ』手順にのみ適用されます。

comment()

手順に1行のコメントを追加します。

createTicket()

指定したサービスデスクに新しいチケットを作成します。

- **サービス名** - サービスデスクの名前です。
- **新しいチケットのサマリー** - チケットのサマリーです。
- **(説明)** - チケットの説明です。
- **新しいチケットの参照に使用するグローバル変数** - 後続の `assignObjectProperty()`『102 ページ』ステップで、新しく作成されたこのチケットを参照するために使用するグローバル変数名です。複数の `createTicket()`ステップを同じ手順に含める場合、新しい各チケットが後続のステップで一意に識別されるように、各ステップで異なるグローバル変数を指定しなければなりません。`[=おおよび=]`の括弧を使用せずに、グローバル変数名を入力します。

イベントは次の順序で発生します。

1. 後続のステップ内の `assignObjectProperty()`ステップでは、新しく作成されたチケットのプロパティに値を割り当てます。
2. 新しいチケットの作成後に、`assignObjectProperty()`ステップを使用して設定されていないチケットのプロパティが存在するし、かつそのデフォルト値がサービスデスクに設定されている場合は、このデフォルト値がチケットに適用されます。
3. 新しいチケットの開始ステージにサービスデスクのステージ進入手順が関連付けられている場合、その手順が最後に実行されます。

deleteTicket()

手順で処理されたチケットを削除します。

executeSubProcedure()

サブ手順『92 ページ』を実行させます。複数の **IF-ELSE** 句をまとめるのにこの能力を使用します。

手順定義

手順実行を 10 レベルまでネスティングできます。

executeExternalScript()

注：Kaseya Server に手動で追加（方法は後述）された外部スクリプトがない場合には、**[実行する外部スクリプトの選択]**ドロップダウンリストに"承認済みの外部スクリプトなし"メッセージが表示されます。

Kaseya Server で、次のファイルの場所にある VB.Net (.vb) または CSharp (.cs) で記述されたスクリプトを実行します。

- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0 - 0` ディレクトリに保存されているファイルは、すべてのパーティションで利用可能です。(デフォルト)
- `<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\1 - この例の 1` ディレクトリは、パーティション ID 1 に対応します。パーティション専用のディレクトリに保存されているファイルは、そのパーティションでのみ利用可能です。

`executeExternalScript()` の XML ファイルには任意のファイル名を設定できます。1 つのファイルに複数のスクリプトを記述することができます。複数のファイルを作成することもできます。XML ファイル内から参照するすべてのスクリプトは、XML ファイルと同じ場所の `\Script` フォルダの下に保存しなければなりません。

VB.Net スクリプトの例

ファイルが存在する場合、そのファイルにこのスクリプトで書き込みが行われます。

```
Dim FILE_NAME As String = "c:\temp\test.txt"
If System.IO.File.Exists(FILE_NAME) = True Then
    Dim objWriter As New System.IO.StreamWriter( FILE_NAME )
    objWriter.Write( "Hello" )
    objWriter.Close()
End If
```

スクリプトファイルを次の場所のファイルとして配置します。

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\script\CreateFile.vb
```

注：この例では、実行前に `c:\temp\test.txt` を作成する必要があります。また、グループ `IIS_IUSRS` には、`C:\temp` に対する権限が必要です。

XML ファイルの例

XML は、次の例のように構成する必要があります。この例は、2 つの外部スクリプトを含みます。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<externalScriptList>
    <externalScriptDef label="First Script" fileName="createFile.vb">
    </externalScriptDef>
    <externalScriptDef label="Second Script" fileName="createFile2.vb">
    </externalScriptDef>
</externalScriptList>
```

スクリプトファイルを次の場所のファイルとして配置します。

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\VB.xml
```

C#.Net スクリプトの例

ファイルが存在する場合、そのファイルにこのスクリプトで書き込みが行われます。

```
string FILE_NAME = "c:\\temp\\test.txt";
if (System.IO.File.Exists(FILE_NAME) == true) {
```

```
System.IO.StreamWriter objWriter = new System.IO.StreamWriter(FILE_NAME);
objWriter.Write("Hello");
objWriter.Close();
}
```

スクリプトファイルを次の場所のファイルとして配置します。

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\script\CreateFile.cs
```

注：この例では、実行前に c:\temp\test.txt を作成する必要があります。また、グループ IIS_IUSRS には、C:\temp に対する権限が必要です。

XML ファイルの例

XML は、次の例のように構成する必要があります。この例は、1 つの外部スクリプトを含みます。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<externalScriptList>
  <externalScriptDef label="Write to a file" fileName="CreateFile.cs">
  </externalScriptDef>
</externalScriptList>
```

スクリプトファイルを次の場所のファイルとして配置します。

```
<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcExecuteScript\0\CS.xml
```

定義

- **label** - 実行可能なスクリプトのドロップダウンリストに表示される名前です。スクリプトの実行内容を表していなければなりません。必須。
- **filename** - スクリプトのファイル名です。スクリプトは、XML ステートメントと同じフォルダ内にある \Script フォルダの下に配置しなければなりません。必須。
- **name** - additionalAssembly の名前です。XML ステートメントには、additionalAssembly ごとに固有のノードが必要です（オプション）。

exitProcedure()

現在の手順を終了します。設定するパラメータはありません。

executeShellCommand()

注：Kaseya Server に手動で追加（方法は後述）された SQL コマンドがない場合には、**[コマンド shell で実行するコマンドを選択]**ドロップダウンリストに"承認済みの shell コマンドなし"メッセージが表示されます。

次のファイルの場所にある shell コマンドを Kaseya Server で実行します。

- **<KaseyaInstallDirectory>\xml\SDProcShellCommand\0** - 0 ディレクトリに保存されているファイルは、すべてのパーティションで利用可能です。
- **<Kaseya インストールディレクトリ>\xml\SDProcShellCommand\1** - この例の 1 ディレクトリは、パーティション ID 1 に対応します。パーティション専用のディレクトリに保存されているファイルは、そのパーティションでのみ利用可能です。

これらの場所に保存されている shell コマンドは、XML ファイルとしてフォーマットされ、任意のファイル名を付けることができます。1 つの XML ファイルに複数のコマンドを記述することができます。複数の XML ファイルを作成することもできます。

例

手順定義

XML は、次の例のように構成する必要があります。この例は、2 つの shell コマンドを含みます。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<shellCommandList>
  <shellCommandDef label="Shell Command 1" commandToExecute="echo hello"
waitForCompletion="true" sendOutputToLog="true"
outputFile="c:\temp\fromcmd.log" outputVariable="" />
  <shellCommandDef label="Shell Command 2" commandToExecute="echo hello"
waitForCompletion="true" sendOutputToLog="true"
outputFile="c:\temp\fromcmd2.log" outputVariable="" />
</shellCommandList>
```

定義

- `label` - 実行可能なコマンドのドロップダウンリストに表示される名前です。shell コマンドの実行内容を表していなければなりません。必須。
- `commandToExecute` - shell コマンドです。必須。
- `waitForCompletion` - 待機する場合には、True を指定します。待機しない場合には、False を指定します。必須。
- `sendOutputToLog` - 出力を送信する場合には、True を指定します。出力を送信しない場合には、False を指定します。必須。

次の値のうち、少なくとも 1 つが必須です。両方が入力された場合、`outputFile` が優先されます。

- `outputFile` - `sendOutputToLog` が True の場合に出力の保存先にするファイルのフルパスおよび名前です。オプション。
- `outputVariable` - 出力を格納する変数の名前です。オプション。

executeSqlNonQuery()

注：Kaseya Server に手動で追加（方法は後述）された SQL コマンドがない場合には、**[実行する SQL コマンド]**ドロップダウンリストに"承認済みの SQL なし"メッセージが表示されます。

選択した SQL の"クエリー以外"のステートメントを実行して、列内の値を更新する、または行を挿入するなどの操作を行い、データベースを更新します。グローバルの"クエリー以外"のステートメントは、次の場所のファイルに指定します。

```
<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\0\SQLNonQuery\<filename.xml>.
```

警告：Kaseya Server データベースを直接操作すると、大量のデータが失われるおそれがあります。

ファイル名は、内部で正確にフォーマットされている限り、`.xml` 拡張子の付いた任意の名前にすることができます。1 つ以上の XML ファイルを使用して指定された複数のステートメントは、ユーザーインターフェイス内に、統合された 1 つのコンボボックスリストとして表示されます。XML ファイル内にある個々の SQL ステートメントは固有のラベルをもち、ラベルのみがコンボボックスに表示されます。SQL ステートメントが定義されていない場合、コンボボックスに"*承認済みの SQL がありません*"が表示されます。

パーティション固有のステートメント

パーティション固有のフォルダには、パーティション固有の SQL ステートメントを入れることができます。例：`<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\123456789\SQLNonQuery\<filename.xml>。0` フォルダにある"クエリー以外"のすべての SQL ステートメントと、使用するパーティションに対応

するパーティションパスにある"クエリー以外"のすべての SQL ステートメントを選択して実行できます。

フォーマットの例

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<queryList>
  <queryDef label="Update Table" sql="UPDATE table1 SET column2 = value2 WHERE column1 = value1"
/>
</queryList>
```

executeSqlQuery()

注：Kaseya Server に手動で追加（方法は後述）された SQL コマンドがない場合には、**[実行する SQL コマンド]**ドロップダウンリストに"承認済みの SQL なし"メッセージが表示されます。

選択した SQL の"クエリー"ステートメントを実行して、データベースから値を返し、名前付きの変数に保存します。グローバルの"クエリー"ステートメントは、次の場所に指定します。

`<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\0\SQLQuery\<filename.xml>`

ファイル名は、内部で正確にフォーマットされている限り、.xml 拡張子の付いた任意の名前にすることができます。1 つ以上の XML ファイルを使用して指定された複数のステートメントは、ユーザーインターフェイス内に、統合された 1 つのコンボボックスリストとして表示されます。XML ファイル内にある個々の SQL ステートメントは固有のラベルをもち、ラベルのみがコンボボックスに表示されます。SQL ステートメントが定義されていない場合、コンボボックスに"*承認済みの SQL がありません*"が表示されます。

パーティション固有のステートメント

パーティション固有のフォルダには、パーティション固有の SQL ステートメントを入れることができます。例：`<C:\Kaseya\xml\SDProcSQL\123456789\SQLQuery\<filename.xml>.`。0 フォルダにある"クエリー"のすべての SQL ステートメントと、使用するパーティションに対応するパーティションパスにある"クエリー"のすべての SQL ステートメントを選択して実行できます。

フォーマットの例

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<queryList>
  <queryDef label="Agent Guid" sql="SELECT machName FROM dbo.machNameTab WHERE agentGuid = 12345678910111213141516171" />
</queryList>
```

failCurrentTicketTransaction()

それは手順に含まれ、チケットへの変更がすべてキャンセルされます。チケットの変更のキャンセルは、チケットを保存する前に手動で行われ、プロセス内でのチケットの変更は、このステップが作動する前に行われます。このステップの実行前に処理される `sendEmail()` や `sendMessage()` ステップは、キャンセルされません。このステップが作動後にこの手順内のステップをすべてキャンセルします。

getAgentInfo()

チケットに関連付けられたエージェントマシンの最後の監査から、選択したプロパティの値を返します。

- エージェントから抽出する vMachine のプロパティ - 各プロパティの詳細については、「監査」の「監査サマリー」『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#6779.htm>を見て』を参照してください。

手順定義

- **エージェントのプロパティの値を保持する変数** - 括弧を使用せずに変数名を指定します。例：
`var_name.`
- **ステップを実行する OS** - このステップを実行するオペレーティングシステムのタイプを指定します。

getVariable()

新しい手順変数を定義し、値を割り当てます。カッコなしに変数名を指定します。例：`var_name.`
変数名を [=と=] で囲むことで、任意の後続ステップのテキストフィールドでこの変数を参照できます。例：`[var_name=]`。変数の詳細については、「**手順変数**」『71 ページ』および「**変数で作業**」『79 ページ』を参照してください。

- **定値** - 変数の値を入力します。

linkTickets()

処理されたチケットを指定したチケット ID、またはナレッジベース項目 ID にリンクします。

pauseStageGoal()

現在のステージ**ゴール**『91 ページ』に対し経過時間のカウントを休止します。ゴール手順をステージにリンクするには、[サービスデスク]>[デスクの定義]>[処理]>[ステージ]>[**手順**]『47 ページ』タブを使用します。

pauseTicketGoal()

チケット**ゴール**『91 ページ』に対し経過時間のカウントを休止します。チケットゴールは、全チケットの有効期限を決定します。ゴールをサービスデスクにリンクするには、[デスクの定義]>[プロパティ]>[一般]>[**手順**]『43 ページ』タブを使用します。

reOpenTicket()

終了ステージ（例：**クローズ**）のチケットを、開始ステージ（例：**新規**）のチケットに変更します。
チケット要求マッピング『90 ページ』手順にのみ適用されます。

resumeStageGoal()

現在のステージ**ゴール**『91 ページ』に対し経過時間のカウントを再開します。ゴール手順をステージにリンクするには、[サービスデスク]>[デスクの定義]>[処理]>[ステージ]>[**手順**]『47 ページ』タブを使用します。

resumeTicketGoal()

チケット**ゴール**『91 ページ』に対し経過時間のカウントを再開します。チケットゴールは、全チケットの有効期限を決定します。ゴールをサービスデスクにリンクするには、[デスクの定義]>[プロパティ]>[一般]>[**手順**]『43 ページ』タブを使用します。

scheduleProcedure()

特定のマシンの選択した**エージェント手順**を起動します。マシンがチケットと関連付けられていることを前提に、`[$FullMachineName$]`を使用してマシン名とマシングループを指定します。そうでなければ、マシン名に手順変数を入力するか、固定マシン名の値を指定します。

sendEmail()

E メールを複数の受取人に送ります。Eメールのタイトルと本文を指定します。

オプションで、**[本文に[\$ChangesAsHtml\$]または[\$Changes\$]が含まれており、メモが非表示であるた**

めにそれらのプロパティが空白である場合に、Eメールを送信する。]をチェックにします。これにより、"空白"のメモを含むEメールが送信されなくなります。

sendEmail() コマンドの[宛先]、[発信元]、[タイトル]、[本文]フィールドには、プロパティ変数、グローバル変数、および手順変数を含めることができます。**sendEmail()** コマンド内で、リンクしているメッセージテンプレート内のプロパティ変数、グローバル変数、および手順変数を参照できます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」『81 ページ』を参照してください。変数の詳しくは**手順変数**『71 ページ』と**変数で作業する**『79 ページ』をご覧ください。

ユーザのプールの名称も入力することもできます。名称はコンマまたはセミコロンで区切られます。以下の優先順位が、受信者のEメールアドレスを決定します。**sendEmail()** ステップの[宛先]フィールドの名前について、次の項目が該当するかどうかチェックされます。

- ユーザー名存在する。名称があれば、そのユーザのEメールアドレスがあり、そのEメールアドレスが使用されている。
- SMTP のEメールアドレスに準じている。たとえば、`user@domain.com` などです。名称がそのパターンと一致すれば、その名称がEメールアドレスに使用されます。サービスデスクプール名がEメールアドレスに準ずるなら、Eメールは、ユーザのプールではなく、そのEメールアドレスに送信されます。
- 名称はサービスデスクプールとして見られます。Eメールはプール内の各ユーザに関連付けられているEメールアドレスに送付されます。

sendMessage()

メッセージをユーザの**受信ボックス**に送ります。

[**sendMessage()**] ダイアログボックスの[宛先]フィールドにはユーザー名を1つのみ入力できます。1つのメッセージを複数のユーザーに送信するには、「**ユーザープールへの sendMessage()**」『109 ページ』を使用します。

sendMessage() コマンドの[宛先]、[発信元]、[タイトル]、[本文]フィールドには、プロパティ変数、グローバル変数、および手順変数を含めることができます。**sendMessage()** コマンド内で、リンクしているメッセージテンプレート内のプロパティ変数、グローバル変数、および手順変数を参照できます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」『81 ページ』を参照してください。変数の詳しくは**手順変数**『71 ページ』と**変数で作業する**『79 ページ』をご覧ください。

sendMessageToPool()

選択したプールの全ユーザの**受信ボックス**にメッセージを送ります。

sendMessageToPool() コマンドの[タイトル]、および[本文]フィールドには、プロパティ変数、グローバル変数、および手順変数を含めることができます。**sendMessageToPool()** コマンド内で、リンクしているメッセージテンプレート内のプロパティ変数、グローバル変数、および手順変数を参照できます。プロパティ変数のリストについては、「**チケットのプロパティおよび変数**」『81 ページ』を参照してください。変数の詳しくは**手順変数**『71 ページ』と**変数で作業する**『79 ページ』をご覧ください。

setEscalationTime()

チケットがエスカレートする時間を設定します。ステージに設定したデフォルトのエスカレーション時間をオーバーライドするには、[サービスデスク] > [デスクの定義] > [処理] > [ステージ] > [**手順**]『47 ページ』タブを使用します。エスカレーションタイムは、受信器またはカレンダー時間を使ってチケットに関連付けたカバレッジスケジュールを使って計算できます。例えば、カバレッジスケジュールが週末のカバレッジを含まない場合、そしてチケットエスカレーション手順が週末に作動

サービスデスクレポート

していると、カバレッジが月曜日の朝に始まるまで、チケットエスカレーションは時間をカウントしません。エスカレーションタイプが以下を使って計算されると：

- カレンダ時間とカバレッジスケジュールはチケットと関連付けられると、カレンダ時間が使用されます。
- カレンダ時間、とカバレッジスケジュールがチケットと関連付けられていないと、カレンダ時間が使用されます。

setGoalTime()

ステージのゴールが完了する予定の時間を設定します。ステージに設定したデフォルトのゴール時間をオーバーライドするには、[サービスデスク]>[デスクの定義]>[処理]>[ステージ]>[手順]『47 ページ』タブを使用します。

setTicketGoalTime()

チケットのゴールが完了する予定の時間を設定します。チケットゴールは、全チケットの有効期限を決定します。チケットに設定したデフォルトのゴール時間をオーバーライドするには、[デスクの定義]>[新規]/[編集]>[手順]『43 ページ』タブを使用します。

writeProcedureLogEntry()

指定された文字列を、[システム]>[アプリケーションのロギング]『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#4739.htm>』を見て』に書き込みます。

サービスデスクレポート

Service Desk のカスタムのレポート定義およびレポートテンプレートの作成をサポートするデータセットが用意されています。これらのデータセットは、[情報センター]>[設定および設計]>[レポートパーツ]にあります。

さらに、次の古い"定型"レポート定義も提供されています。

- サービスデスク - カスタムチケット 『110 ページ』
- サービスデスク - サービスゴール 『111 ページ』
- サービスデスク - サービス時間 『112 ページ』
- サービスデスク - サービス時間 『112 ページ』。
- サービスデスク - サービス量 『113 ページ』
- サービスデスク- チケット 『113 ページ』

サービスデスク - カスタムチケット

[情報センター]>[レポートニング]>[レポート]>[サービスデスク - カスタムチケット]

- **Service Desk** アドオンモジュールがインストールされている場合にのみ表示されます。

カスタムチケット レポート定義は、**Service Desk** のチケットのサマリー情報およびチケット詳細を表示するレポートを生成します。

次のパラメータを使用して、レポートの定義を構成します。

一般

- **サービスデスク**
- **注釈 / サマリ / 提出者フィルタ** - 注釈、サマリライン、提出者情報ライン内で、この文字列を含むチケット、またはチケットカウントのみリストアップします。ワイルドカードに * を使用します。
- **すべてのチケットを表示** - チェックすると、すべてのチケットを個別にリストアップします。
- **注釈を各チケットと表示** - チェックすると、注釈を各チケットと表示します。
- **非表示注釈を隠す** - チェックすると、非表示注釈を隠します。
- **各アドミンのチケットステータスチャートを表示** - 各ユーザーと、指定されていないユーザーのチケットステータスパバーチャートを表示します。
- **選択した各チケットカテゴリー列のデータの円グラフを表示** - [担当者]、[ステータス]、[優先度]、[カテゴリー]、[サブカテゴリー]。

時間範囲

- **時間範囲タイプを選択** - 日付範囲の固定タイプでフィルターをかけます。
- **すべてのオープンなチケットと過去 N 日以内にクローズしたチケットを表示** - 時間範囲のタイプとして[過去 N 日間]を選択した場合にのみ適用されます。
- **カスタムの開始日時** - 選択された時間範囲タイプが[固定範囲]の場合にのみ適用されます。
- **カスタム終了日時** - 選択された時間範囲タイプが[固定範囲]の場合にのみ適用されます。

列

すべてのデスク定義の値が、ドロップダウンリストに表示されます。特記がない限り、複数項目を選択するには **Ctrl+クリック** と **Shift+クリック** を使用します。

- **列をソート** - チケットをソートする列を選択します。
- **ソートの方向** - [昇順]、[降順]。

フィルター

- **受諾者フィルター** - 選択できる項目は 1 つだけです。
- **ステータスフィルター**
- **優先度フィルター**
- **カテゴリーフィルター**
- **サブカテゴリーフィルター** - **カテゴリーフィルター** の選択したカテゴリーのサブカテゴリーだけを表示します。

サービスデスク - サービスゴール

[情報センター] > [レポート] > [レポート] > [サービスデスク - サービスゴール]

- **Service Desk** アドオンモジュールがインストールされている場合にのみ表示されます。

サービスゴール レポート定義は、**Service Desk** のゴール到達に関連するサマリ情報およびチケット詳細を表示するレポートを生成します。

以下のパラメータを使って、レポートの定義を構成します：

時間選択

- **時間範囲タイプを選択** - 日付範囲の固定タイプでフィルターをかけます。
- **日数** - 選択された時間範囲タイプが[過去 N 日間]の場合にのみ適用されます。
- **カスタムの開始日時** - 選択された時間範囲タイプが[固定範囲]の場合にのみ適用されます。
- **カスタム終了日時** - 選択された時間範囲タイプが[固定範囲]の場合にのみ適用されます。

パラメータ

- **ゴール付きのチケットのみ含める** - チェックすると、ゴール付きのチケットのみ表示します。
- **タイプ別レポートの選択** - [チケット別サービスゴール]、[チケット番号]。
- **列をソート** - チケットをソートする列を選択します。
- **ソートの方向** - [昇順]、[降順]。

サービスデスク - サービス時間

[情報センター] > [レポート] > [レポート] > [サービスデスク - サービス時間]

- **Service Desk** アドオンモジュールがインストールされている場合にのみ表示されます。

サービス時間 レポート定義は、**Service Desk** の作業時間に関連するサマリー情報およびチケット詳細を表示するレポートを生成します。

以下のパラメータを使って、レポートの定義を構成します：

時間選択

- **時間範囲タイプを選択** - 日付範囲の固定タイプでフィルターをかけます。
- **日数** - 選択された時間範囲タイプが[過去 N 日間]の場合にのみ適用されます。
- **カスタムの開始日時** - 選択された時間範囲タイプが[固定範囲]の場合にのみ適用されます。
- **カスタム終了日時** - 選択された時間範囲タイプが[固定範囲]の場合にのみ適用されます。

パラメータ

- **ゴール付きのチケットのみ含める** - チェックすると、ゴール付きのチケットのみ表示します。
- **タイプ別レポートの選択** - [チケット別サービス時間]、[作業時間別サービス時間]、[組織別サービス時間]。
- **列をソート** - チケットをソートする列を選択します。
- **ソートの方向** - [昇順]、[降順]。

サービスデスク - サービス時間

[情報センター] > [レポート] > [レポート] > [サービスデスク - サービス回数]

- **Service Desk** アドオンモジュールがインストールされている場合にのみ表示されます。

サービス回数 レポート定義は、指定した年度および月からの固定期間範囲について、作成されたチケット、クローズされたチケット、解決したチケット、期限切れになったチケットの個数を示す 12 か月レポートを生成します。

以下のパラメータを使って、レポートの定義を構成します：

パラメータ

- **月** - 月を選択します。
- **年** - 年を選択します。
- **作成したチケットの表示** - チェックすると、作成したチケットを表示します。
- **終了したチケットの表示** - チェックすると、終了したチケットを表示します。
- **解決したチケットの表示** - チェックすると、解決したチケットを表示します。
- **期限切れになったチケットの表示** - チェックすると、期限切れになったチケットを表示します。
- **チケットサービス時間詳細テーブルの表示** - チェックすると、チケット詳細テーブルを表示します。

サービスデスク - サービス量

[情報センター] > [レポーティング] > [レポート] > [サービスデスク - サービス量]

- **Service Desk**アドオンモジュールがインストールされている場合にのみ表示されます。

サービス量レポート定義は、指定した月および年で始まり、指定したチケット列でそれぞれ可能な値に属する各月のチケットの数を示す 12 カ月レポートを生成します。

以下のパラメータを使って、レポートの定義を構成します：

パラメータ

- **グループ化** - グループ化する列を選択します。
- **列方向のソート** - [昇順]、[降順]。
- **月** - 月を選択します。
- **年** - 年を選択します。
- **チケット量チャートの表示** - チェックすると、チケット量チャートを表示します。

サービスデスク - チケット

[情報センター] > [レポーティング] > [レポート] > [サービスデスク - チケット]

- **Service Desk**アドオンモジュールがインストールされている場合にのみ表示されます。

チケットレポート定義は、**Service Desk** のチケットのサマリー情報およびチケット詳細を表示するレポートを生成します。

以下のパラメータを使って、レポートの定義を構成します：

時間選択

- **時間範囲タイプを選択** - 日付範囲の固定タイプでフィルターをかけます。
- **すべてのオープンなチケットと過去 N 日以内にクローズしたチケットを表示** - 時間範囲のタイプとして[過去 N 日間]を選択した場合にのみ適用されます。
- **カスタムの開始日時** - 選択された時間範囲タイプが[固定範囲]の場合にのみ適用されます。
- **カスタム終了日時** - 選択された時間範囲タイプが[固定範囲]の場合にのみ適用されます。

パラメータ

- **注釈 / サマリ / 提出者フィルタ** - 注釈、サマリライン、提出者情報ライン内で、この文字列を含むチケット、またはチケットカウントのみリストアップします。ワイルドカードに * を使用します。
- **すべてのチケットを表示** - チェックすると、すべてのチケットを個別にリストアップします。
- **注釈を各チケットと表示** - チェックすると、注釈を各チケットと表示します。
- **非表示注釈を隠す** - チェックすると、非表示注釈を隠します。
- **列をソート** - チケットをソートする列を選択します。
- **ソートの方向** - [昇順]、[降順]。
- **各アドミンのチケットステータスチャートを表示** - 各ユーザーと、指定されていないユーザーのチケットステータスバーチャートを表示します。
- **それぞれの選択したチケットカテゴリー列のデータの円グラフを表示** - [担当者]、[ステータス]、[優先度]、[カテゴリー]、[サブカテゴリー]。

列フィルター

すべてのデスク定義の値が、ドロップダウンリストに表示されます。特記がない限り、複数項目を選択するには **Ctrl+クリック** と **Shift+クリック** を使用します。

- **受諾者フィルター** - 選択できる項目は1つだけです。
- **ステータスフィルター**
- **優先度フィルター**
- **カテゴリーフィルター**
- **サブカテゴリーフィルター** - **カテゴリーフィルター**の選択したカテゴリーのサブカテゴリーだけを表示します。

アプリケーションのロギング

Service Desk > [管理] > [アプリケーションのロギング]

[**アプリケーションのロギング**]ページには、**Service Desk** モジュールでのアクティビティのログが次の項目別に表示されます。

- **イベントID**
- **イベント名**
- **メッセージ**
- **管理**
- **イベント日**

このテーブルは、**選択可能な列、列のソート、列のフィルター処理、および可変の列幅** 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#6875.htm> を見て 』をサポートしています。

時間エントリーの再送信

Service Desk > [管理] > [時間エントリーの再送信]

- このページはマスター役ユーザーのためだけに表示されます。

マスター役割ユーザーは、このページを使用して、**Service Desk** から **Time Tracking** モジュールへの処理に失敗した時間エントリーを再送信できます。

下記の日付を変更しない限り、現在の日付から 1 週間前までの失敗した時間エントリーが送信されます。日付を空白にした場合、または無効な日付フォーマットを入力した場合、同様にデフォルトで現在の日付から 1 週間前までの失敗した時間エントリーが送信されます。

- **開始日** - 日付を入力します。
- **すぐに実行する** - 時間エントリーを **Time Tracking** モジュールに再送信します。

KSD API ウェブサービス

- [KSD API ウェブサービスの有効化](#) 『117 ページ』
- [KSD API ウェブサービスデータタイプ](#) 『117 ページ』
- [KSD API ウェブサービス - 操作](#) 『124 ページ』
- [サンプルメッセージ](#) 『129 ページ』

KSD API ウェブサービスの有効化

[VSA API ウェブサービス](#) 『

<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#3433.htm> を見て』オンラインヘルプまたは Kaseya API の一般説明ユーザガイドをご覧ください。

KSD API ウェブサービスを有効にするには、次の操作を行います。

- VSA で、[システム]>[構成] 『<http://help.kaseya.com/webhelp/JA/VSA/7000000/index.asp#248.htm> を見て』ページを表示します。
- [\[VSA API ウェブサービス\]](#) チェックボックスをチェックします。
- <http://<your-KServer>/vsaWS/vsaServiceDeskWS.asmx> を使用して、KSD API ウェブサービスにアクセスします。

KSD API ウェブサービスデータタイプ

以下が [KSD API ウェブサービス](#) で使用されるメジャーデータタイプです。これらのデータタイプは、Kaseya ソフトウェアがインストールされているディレクトリにある [XML\Schemas\ServiceDesk\ServiceDeskDefinition.xsd](#) ファイルの XML スキーマドキュメントで定義されています。

注： 次の説明の中で、名前が"(content)"の場合、値が要素のコンテンツであることを示します。

凡例

- A - AddIncident
- G - GetIncident
- L - ListIncidents
- U - UpdateIncident

RefItem

RefItem は、サービスデスク内の参照項目である項目を記載します。これらは内部データベース ID 値、内部名、オプション記述、表示値を持っています。

G	ref	string	項目の内部名です。通常、これにはサービスデスク名と が接頭辞
---	-----	--------	-----------------------------------

			として付けられ、 <code>Standard</code> <code>Open</code> のようになります。
G	id	string	項目の内部データベースキーです。
G	description	string	項目のオプション記述です。
G	(content)	string	項目のユーザが読めるフォームです。

CustomField

CustomField はインシデントのカスタムフィールドの値を記載します。

AGU	fieldName	string	サービスデスク内のフィールドの名称です。
AGU	(content)	string	カスタムフィールドの値です。

注記

注釈 はチケットに付随する単一注釈を記載します。

G	User	string	注釈を作成したユーザの名称です。
G	Timestamp	dateTime	註釈が作成された時間です。
AG	Text	string	注釈の内容です。これは HTML フォーマットで、アタッチメントの参照が含まれています。
AG	Hidden	boolean	注釈を非表示にすべきなら真です。
AG	HoursWorked	Decimal	チケットのこのアップデートで作業した時間数です。
AG	SuppressNotify	Boolean	このアップデートの通知を抑制すべきならば真です。

添付

アタッチメント はチケットに付随する単一アタッチメントを記載します。

A	Name	string	このアタッチメントの専用認識文字列です。.
A	DisplayName	string	ユーザが見るアタッチメントの名称です。
A	FileName	string	ファイルまたは URL の元の名称です。
A	DocumentType	string	アタッチメントの MIME フォーマットです。
A	Content	Base64Binary	アタッチメントのベース 64 エンコード内容です。

RelatedIncident

RelatedIncident は、この現在のインシデントに関連している別のインシデントです。

AGU	IncidentNumber	string	このインシデントの専用の識別子です。
G	Summary	string	関連インシデントのサマリです。
G	Status	string	関連インシデントのユーザが読めるステータスです。
G	Description	string	インシデントの説明フィールドです。

ServiceDeskDefinition

返された次の **ServiceDeskDefinition** 要素は、チケットの編集に使用するデスク定義を表します。これはチケットの各フィールドの可能な値を提供します。

以下のエレメントの単一レコードが返されます。

ServiceDeskDefinition	id="decimal"	専用識別子です。
Name	string	デスク定義の名前。
Description	string	デスク定義の短い説明。
RequireTime	boolean	真ならば、作業入力時間が要求されます。
DisplayMachineInfo	boolean	真ならば、マシンルックアップフィールドが表示されます。
RequireMachineInfo	boolean	真ならば、マシンルックアップアソシエーションが要求されます。
DisplayOrgInfo	boolean	真ならば、組織ルックアップフィールドが表示されます。
RequireOrgInfo	boolean	真ならば、組織ルックアップアソシエーションが要求されます。
DisplayCI	boolean	すたれた
RequireCI	boolean	すたれた
AllAdmins	boolean	すたれた
AutoStartClock	boolean	真ならば、ユーザがチケットの編集を始めると、クロックが自動的にスタートします。
AutoSaveClock	boolean	真ならば、チケットを保存した時、現在の時間と、開始時間の差が作業時間として入力されます。
AutoInsertNote	boolean	真ならば、チケットに変更が行われられると注釈が各チケットに自動的に加えられます。
AutoInsertNoteHidden	boolean	真ならば、自動的に生成された注釈が非表示にない r ます。
NeedStatusNote	boolean	すたれた
SDPrefix	string	チケット ID の始めに加えられる接頭辞コードです。
DefaultStatus	decimal	デフォルトステータス値です。ステータスセクションの合致する ID 属性付きのエレメントのどれかをご覧ください。
DefaultStage	decimal	デフォルトステージ値です。ステージセクションの合致する ID 属性付きのエレメントのどれかをご覧ください。
DefaultPriority	decimal	デフォルト優先度値です。優先度セクションの合致する ID 属性付きのエレメントのどれかをご覧ください。
DefaultSeverity	decimal	デフォルト緊迫度値です。緊迫度度セクションの合致する ID 属性付きのエレメントのどれかをご覧ください。
DefaultResolution	decimal	デフォルト解決値です。解決セクションの合致する ID 属性付きのエレメントのどれかをご覧ください。
DefaultCategory	decimal	デフォルトカテゴリ値です。カテゴリセクションの合致する ID 属性付きのエレメントのどれかをご覧ください。
DefaultSubCategory	decimal	すたれた
DefaultServiceDesk	boolean	真ならば、これはデフォルトの緊急度デスクで、新しいチケットを作成時に選択される最初のものです。
TemplateName	string	サービスデスクを最初に作成するのに使用するテンプレートファイルです。ほかでは使用しません。

TemplateType	int	サービスデスクのタイプです：1=チケット, 3=ナレッジベース。
SequenceName	string	内部開発使用のみです。
EditingTemplate	string	サービスデスクチケットを編集するのに使用するフォームの名称です。
ShowNotesPane	boolean	true の場合、[チケット]テーブルの下部に[メモ]パネルが表示されます。
ShowWorkOrders	boolean	true の場合、チケットエディターに作業指示と作業指示行が表示されます。
ShowSessionTimers	boolean	true の場合、チケットエディターにセッションタイマーが表示されます。
ShowTasks	boolean	true の場合、[タスク]タブとタスク関連フィールドが表示されます。
EstimatedHours	double	このチケットを解決するための推定の合計作業時間数。
ActualHours	double	このチケットを解決するために入力された作業時間数。
EmailReader	string	サービスデスクに関連付けた E メールリーダーです。
Administrator	string	サービスデスクの"デスク管理者"であるユーザです。デスク管理者はサービスデスク内の特定エラーを通知されます。
DefaultPolicy	string	デスクに割り当てられたデフォルトポリシーです。
Status	RefItem	サービスデスク内で各ステータス値のチャイルドエレメントのリストを返します。
Priority	RefItem	サービスデスク内で各優先度値のチャイルドエレメントのリストを返します。
Severity	RefItem	サービスデスク内で各緊急度値のチャイルドエレメントのリストを返します。
Resolution	RefItem	サービスデスク内で各解決値のチャイルドエレメントのリストを返します。
TaskStatus	RefItem	サービスデスク内の各 TaskStatus 値の子要素のリストを返します。
Categories	RefItem	サービスデスク内で各カテゴリ値のチャイルドエレメントのリストを返します。
Stages		サービスデスク内で各ステージ値のチャイルドエレメントのリストを返します。各ステージは、始め、中程、終わり stagetype 属性で識別します。各ステージは以下のチャイルドエレメントを持ちます： - 項目 - ステージの名称です。 - 初期間 - ステージにリンクしているステージエントリ手順です。 - エスカレーション - ステージにリンクしているエスカレーション手順です。時間と単位が属性として指定されます。 - ゴール - ステージにリンクしているゴールです。ゴール手順はステージにリンクしています。時間と単位が属性として指定されます。 - NextStage - このステージが移行する次のいずれかのステージ。
Participants	RefItem	プールとしてのユーザのリストで、サービスデスクの受諾者またはオーナーです。

CurrentContact		移行時にログオンしているユーザの連絡情報です。ユーザーがスタッフレコードと関連付けられている場合、CurrentContact 情報がスタッフレコードから抜粋されます。現在ログオンしているユーザーが Portal Access を使用しているマシンユーザーである場合、CurrentContact 情報が、Portal Access の[ホーム]>[プロフィールの変更]タブから抜粋されます。 • contactName • PhoneNumber • 組織 • EmailAddress
SubmitterTypes	string	チケットを提出する人のタイプ： • 不明 • 参加者 - 参加者は VSA ユーザーです。 • ユーザ - VSA に知られていない誰かです。
CustomFields		ゼロまたはそれ以上のフィールドエレメントに戻ります、それぞれが以下の階層構造を持っています： • 題目 - スクリーン題目です。 • タイトル - レポートのタイトルです。 • Fieldname - フィールド名です。 • FieldFormat - 日付タイプです。 • DefaultValue - リストデータタイプなら、デフォルト値です。 • 値 - リストデータタイプなら、補正エレメントです。 ◦ 項目 - リスト項目値です。
AccessRights		チャイルドエレメントの階層構造を返します： • ViewHiddenNotes - 真または違 • ChangeHiddenNotes - 真または違 • [フィールド権限]>[フィールド権限 - 収集要素] ◦ Fieldname - チケットフィールドの名称です。 ◦ AccessType - 要求、編集、見るだけ、非表示
NoteTemplates		注釈テンプレートを返します、それぞれがチケット注釈に加えることができる標準テキストを示します。
ChangeProcedure	string	サービスデスクに関連付けたチケット変更手順です。
GoalProcedure	decimal	サービスデスクに関連付けたゴール手順です。 • time – ゴールの総時間数 • unit – 時間の単位 • (コンテンツ) – ゴール手順の名前。
ResourceTypes		チケットに割り当て可能なリソースタイプのリスト。
TaskDefinitions		タスクチケットに割り当て可能なタスク値のリスト。
AssocPolicies		チケットに割り当て可能なポリシーのリスト。

インシデントのサマリー

IncidentSummary はチケット基本説明を含みます。

AGLU	ServiceDeskName	string	デスク定義の名前。
GLU	IncidentNumber	string	チケット識別子です。

AGLU	Summary	string	チケットサマリーテキストです。
AGLU	Description	string	チケット説明。 テキストです。
AGLU	Status	string	チケットの参照ステータスです。
AGLU	Priority	string	チケットの参照優先度です。
AGLU	Resolution	string	チケットの参照解決タイプです。
AGLU	Stage	string	チケットの参照ステージです。
AGLU	Severity	string	チケットの参照緊迫度です。
AGLU	Category	string	チケットの参照カテゴリです。
AGLU	SubCategory	string	チケットの参照サブカテゴリです。
GL	Policy	string	チケットのポリシーです。
GL	CreateDateTime	dateTime	チケットが作成された日付時間です。
GL	LastEditDateTime	dateTime	チケットが最後に編集された日付時間です。
GL	CloseDateTime	dateTime	チケットがクローズされた日付時間です。
AGLU	OrgID	decimal	チケットに関連付けた組織の専用識別子です。
AGLU	OrganizationName	string	チケットに関連付けた組織名です。
AGLU	Organization	string	チケットに関連付けた組織 ID です。
AGLU	OrganizationStaffName	string	チケットに関連付けた組織スタッフ名です。
AGLU	OrganizationStaff	string	チケットに関連付けた組織スタッフ専用 ID です。
AGLU	OrganizationStaffEmail	string	チケットに関連付けた組織スタッフの E メールです。
AGLU	Machine	string	チケットに関連付けたマシンです。
AGLU	MachineGuid	decimal	チケットに関連付けたマシンの GUID です。
AGLU	MachineGroup	string	チケットに関連付けたマシンのマシングループです。
AGLU	MachineGroupGuid	decimal	チケットに関連付けたマシングループの GUID です。
AGLU	Submitter	string	チケットを提出した提出者名です。
AGLU	SubmitterEmail	string	チケット提出者の E メールです。
AGLU	SubmitterPhone	string	チケット提出者の電話です。
AGLU	SubmitterType	string	チケットを提出する人のタイプ : - 不明 - 参加者 - 参加者は VSA ユーザーです。 - ユーザ - VSA に知られていない誰かです。
GL	IsUnread	boolean	これが真なら、チケットは現在ログオンしているユーザに見えません。

インシデント

インシデント は**インシデントサマリ**から派生し、これらのフィールドに加え、**インシデントサマリ**全フィールドを含みます。

G	IsParticipant	boolean	すたれた
G	IsClosed	boolean	クローズで真です。
G	CurrentStageEscalationDateTime	dateTime	ステージエスカレーション日付時間です。

G	CurrentGoalDateTime	dateTime	ステージゴール日付時間です。
AGU	Owner	string	チケットのオーナーです。
	Participant	string	すたれた
AGU	AssigneeType	string	受諾者のタイプ : - 不明 - 参加者 - 個人の受諾者 - プール - ユーザーのプール
AGU	Assignee	string	受諾者名です。
AGU	AssigneeEmail	string	Eメールの受諾者です。
G	ActualCompletionDate	dateTime	すたれた
G	ExpectedCompletion Date	dateTime	チケットがクローズされた、またはクローズが予想される日付時間、（チケットゴール期日）です。
G	ActualResolutionDate	dateTime	チケットの解決タイプが設定された日付時間です。
AGU	PromisedDate	dateTime	顧客代表者により入力されたチケットを解決する約束日付時間です。
G	IsArchived	boolean	チケットがアーカイブされたら真です。
G	IsError	boolean	すたれた
G	IsPoolAssignee	boolean	すたれた
	ErrorMessage	string	すたれた
	Notify	boolean	すたれた
G	CurrentStage	string	現在のステージです。
AGU	ResolutionNote	string	解決タイプ付きの入力した記述テキストです。
G	LockTime	dateTime	チケットが編集のためにオープンしてロックされた日付時間です。
G	LockUser	string	チケットが編集のためにオープンしてロックしたユーザです。
G	StageGoalTime Remaining	int	ステージゴールタイマーがゴール手順を実行するまでの残り時間です。ステージゴールが休止すると関連します。
AGU	SourceType	string	チケット要求を生成するソースタイプ（システムイベント、またはEメール）です。 - Eメール - バックアップ - KES - パッチ - モニター - アラーム - ポータル - ServiceDesk - その他
	OrgAddress/Address	string	組織の住所 1
	OrgAddress/Address	string	組織の住所 2
	OrgAddress/City	string	組織の市区町村
	OrgAddress/State	string	組織の都道府県

	OrgAddress/Zip	string	組織の郵便番号
	OrgAddress/Country	string	組織の住所
AGLU	Field	CustomField	ゼロ又はそれ以上のカスタマーフィールド値
AGU	Notes	Note	ゼロまたはそれ以上の註釈です。
AGU	Attachments	Attachment	ゼロまたはそれ以上のアタッチメントです。
AGU	RelatedIncidents	Related Incident	ゼロまたはそれ以上の関連インシデントです。
	StartDate	datetime	タスクの開始日付/時刻
	EndDate	datetime	タスクの終了日付/時刻
	UpdateTime	datetime	このタスクが最後に更新された日付/時刻
	FollowupDate	datetime	このタスクをフォローアップする日付/時刻
	CompletionDate	datetime	このタスクの完了日付/時刻
	ApprovalDate	datetime	このタスクの承認日付/時刻
	PromiseDate	datetime	このタスクの約束日付/時刻
	PercentCompletion	int	このタスクの完了パーセント
	TaskStatus	string	このタスクのステータス
	ActualHours	double	このタスクの合計作業時間
	Resource	Resource	ゼロ以上のリソース
	Assignee	string	このタスクに割り当てられている担当者
	EstimatedHours	decimal	このチケットの作業の推定合計時間。
	TotalHours	decimal	このチケットの実際の作業時間。
	PreviousStage	string	このチケットの PreviousStage
	WorkPerformedDateTim e	datetime	このチケットの日中作業。
	EditingTemplate	string	このチケットの編集に使用した編集テンプレート。
GU	ServiceDeskDefinition	ServiceDesk Definition	

KSD API ウェブサービス - 操作

以下のオペレーションが [KSD API ウェブサービス](#) を使って実行できます。

AddIncident

要求は：

AddSDIncident	Incident	作成される新しいインシデントの内容です。最初のコラムの A とマークされたフィールドのみ設定できます。
SessionId	Decimal	ウェブサービスセッション ID.

以下のフィールドの単一レコードが返されます。

IncidentNumber	string	チケット専用識別子です。
IncidentID	decimal	チケットの識別子です。
Method	string	この応答を要求した操作。
TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

AddServDeskToScope

要求は：

servDeskName	string	サービスデスクの名称。
scopeName	string	スコープの名称です。
SessionId	decimal	ウェブサービスセッション ID。

以下のフィールドの単一レコードが返されます。

Method	string	この応答を要求した操作。
TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

GetIncident

データベースから単一インシデントを回収します。要求は：

IncidentRequest		回収するインシデント。これは以下のフィールドがあります： <code>IncidentNumber</code> – ユーザーに表示されるチケット ID（例：STD000001）。 <code>IncidentId</code> – 取得するチケットのデータベース ID。 <code>IncludeNotes</code> – true の場合、取得したチケット内にメモが含まれています。 <code>IncludeDefinition</code> – true の場合、応答にサービスデスク定義が含まれています。 <code>IncludeAttachment</code> – true の場合、取得したチケット内に添付が含まれています。
SessionId	Decimal	ウェブサービスセッション ID。

以下のフィールドの単一レコードが返されます。

IncidentResponse	Incident	回収したインシデントです。
Method	string	この応答を要求した操作。
TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

GetIncidentList

要求基準に一致するインシデントのリストを取得します。

要求は：

IncidentRequest		回収するインシデント。これは以下のフィールドがあります： • <code>ServiceDeskName</code> – 照会するサービスデスクの名前。 • <code>Status</code> – 1 つ以上の一致するステータス値。ステータス値が供給されなければ、チケットはステータスに関係なく回収されます。 • <code>Priority</code> – 1 つ以上の一致する優先度値。優先度値が供給されなければ、チケットはステータスに関係なく回収されます。 • <code>Stage</code> – 1 つ以上の一致するステージ値。ステージ値が供給されなければ、チケットはステータスに関係なく回収されます。 • <code>SummarySearch</code> – チケットのサマリの検索に使用する文字列または式。 • <code>Organization</code> – 一致する組織の名前、またはその一部。供給されなかった場合、チケットはスコープ内の全組織から回収されます。 • <code>OrganizationStaff</code> – チケットに関連付けられている組織スタッフメンバーの名前。供給されなかった場合、チケットはスコープ内の全組織から回収されます。 • <code>Machine</code> – 一致するマシン名。供給されなかった場合、チケットはスコープ内の全マシンから回収されます。 • <code>MachineGroup</code> – 一致するマシングループの名前。供給されなかった場合、チケットはスコープ内の全マシングループのために回収されます。 • <code>Assignee</code> – 一致する担当者の名前、またはその一部。供給されなかった場合、チケットはスコープ内の全受諾者のために回収されます。 • <code>StartingIncident</code> – ページング時に取得する次のインシデント番号。この値は以前の <code>GetIncidentList</code> 要求の <code>nextStartingIncident</code> 値から来ます。 • <code>IncidentCount</code> – これが存在する場合、取得するインシデント数を指定します。 • <code>SortField</code> – これが存在する場合、フィールド名の結果をソートします。
SessionId	Decimal	ウェブサービスセッション ID。

反応は以下のうちのどれかとなります：

IncidentList		一致するインシデントのリストです。これは以下の属性とエレメントを持っています： • <code>totalIncidents</code> – 要求と一致するインシデントの合計数。 • <code>nextStartingIncident</code> – 次に取得するインシデントの ID。 • <code>Incident</code> – 要求基準と一致するゼロ以上のインシデント数。
Method	string	この応答を要求した操作。
TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

GetIncident2

GetIncidentList のすべての値と、カスタムフィールドとインシデントごとの値を返します。詳細については「[GetIncidentList](#)」『126 ページ』を参照してください。

次のフィールドの複数のレコードが返されます（該当する場合）。

CustomFields	string or null	要求に指定されたカスタムフィールドの値。
--------------	----------------	----------------------

以下のフィールドの単一レコードが返されます。

Method	string	この応答を要求した操作。
TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

GetServiceDesk

サービスデスクの定義を回収します。これは、ユーザがチケットに入ることを許可されるためにユーザインターフェースを作成する前に呼ばれるべきです。要求は：

ServiceDeskDefinitionRequest		回収するサービスデスクです。これは以下のエレメントがあります： - ServiceDeskName – 取得するサービスデスクの名前。 - ServiceDeskID – 取得するサービスデスクのデータベース。使用してはいけません。
SessionId	Decimal	ウェブサービスセッション ID。

以下のエレメントの単一レコードが返されます。

ServiceDeskDefinitionResponse	ServiceDeskDefinition	取得したデスク定義。
Method	string	この応答を要求した操作。
TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

GetServiceDesks

もしあれば、以下のフィールドの複数の記録が返されます。要求は：

IsDefault	boolean	真ならば、サービスデスクはデフォルトのサービスデスクです。
ServiceDeskID	decimal	専用識別子です。
ServiceDeskName	string	サービスデスクの名称。

以下のフィールドの単一レコードが返されます。

Method	string	この応答を要求した操作。
TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

基本命令

以下の基本命令 Datatype 操作も提供されています。各基本命令操作は、それらの関連する複数欄操作として同じ xml 契約を使用します。各基本命令は、そのあとの処理を要求する文字列値を返します。これらの方法を使用することから、あなたは強く落胆させられました。

基本命令	結果	Datatype
PrimitiveAddIncident	PrimitiveAddIncidentResult	string
PrimitiveAddServDeskToScope	PrimitiveAddServDeskToScopeResult	string
PrimitiveGetIncident	PrimitiveGetIncidentResult	string
PrimitiveGetIncidentList	PrimitiveGetIncidentListResult	string
PrimitiveGetServiceDesk	PrimitiveGetServiceDeskResult	string
PrimitiveGetServiceDesks	PrimitiveGetServiceDesksResult	string
PrimitiveUpdateIncident	PrimitiveUpdateIncidentResult	string

QueueAddIncident

AddIncident 『124 ページ』 要求をキューに登録します。これは通常、システムがタイムアウトしないように短時間で多数のチケットを API 経由で作成する、大容量の状況で使用されます。AddIncident リクエストがテーブルに追加され、継続的イベントがこのテーブルから値を取得してチケットを作成するため、要求はチケットが作成されるまで待機する必要がなくなります。

要求は：

AddSDIncident	Incident	追加するインシデント。
SessionId	Decimal	ウェブサービスセッション ID.

以下のフィールドの単一レコードが返されます。

Method	string	この応答を要求した操作。
TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

UpdateIncident

データベースの単一インシデントをアップデートします。要求は：

UpdateSDIncident	Incident	アップデートするインシデントです。アップデートに有効なフィールドのインシデントデータタイプの最初のコラムをご覧ください。
SessionId	Decimal	ウェブサービスセッション ID.

以下のフィールドの単一レコードが返されます。

Method	string	この応答を要求した操作。
--------	--------	--------------

TransactionID	decimal	このメッセージ固有のメッセージ ID。
ErrorMessage	string	空白の場合、エラーは返されません。
ErrorLocation	string	空白の場合、エラーは返されません。

サンプルメッセージ

サンプルデータは以下の XML に含まれます。

GetServiceDesks Request

```
<GetServiceDesks xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesks>
```

GetServiceDesks Response

```
<GetServiceDesksResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDesksResult>
    <ServiceDesks>
      <ServiceDesk>
        <IsDefault>false</IsDefault>
        <ServiceDeskID>291273277175176</ServiceDeskID>
        <ServiceDeskName>KnowledgeBase</ServiceDeskName>
      </ServiceDesk>
      <ServiceDesk>
        <IsDefault>false</IsDefault>
        <ServiceDeskID>696191121914314</ServiceDeskID>
        <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
      </ServiceDesk>
    </ServiceDesks>
    <Method>GetServiceDesks</Method>
    <TransactionID>144</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </GetServiceDesksResult>
</GetServiceDesksResponse>
```

GetServiceDesk Request

```
<GetServiceDesk xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <ServiceDeskDefinitionRequest>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
      <ServiceDeskID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">696191121914314</ServiceD
eskID>
    </ServiceDeskDefinitionRequest>
    <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
  </req>
</GetServiceDesk>
```

GetServiceDesk Response

```
<GetServiceDeskResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetServiceDeskResult>
```

```

<ServiceDeskDefinitionResponse id="696191121914314">
  <Name
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</Name>
  <Description
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard SD</Description>
  <RequireTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireTime>
  <DisplayMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayMachineInfo>
  <RequireMachineInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</RequireMachineInfo
>
  <DisplayOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</DisplayOrgInfo>
  <RequireOrgInfo
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</RequireOrgInfo>
  <DisplayCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</DisplayCI>
  <RequireCI
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</RequireCI>
  <AllAdmins
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AllAdmins>
  <AutoStartClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AutoStartClock>
  <AutoSaveClock
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoSaveClock>
  <AutoInsertNote
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</AutoInsertNote>
  <AutoInsertNoteHidden
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</AutoInsertNoteHidde
n>
  <NeedStatusNote
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</NeedStatusNote>
  <SDPrefix
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD</SDPrefix>
  <DefaultStatus
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">218924116119912</DefaultS
tatus>
  <DefaultStage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">831768438118427</DefaultS
tage>
  <DefaultPriority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">693719171716599</DefaultP
riority>
  <DefaultSeverity
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultSeverity>
  <DefaultResolution
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultResolution>
  <DefaultCategory
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">0</DefaultCategory>
  <DefaultServiceDesk
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</DefaultServiceDesk
>
  <TemplateType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">1</TemplateType>
  <SequenceName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">SEQ129</SequenceName>
  <EditingTemplate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Fixed_Width_Tabbed.xml</E
ditingTemplate>
  <Status xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Item ref="Standard||AwaitingHardware" id="541491145218711">Awaiting Hardware</Item>
    <Item ref="Standard||AwaitingUserFeedback" id="281767467828324">Awaiting User
Feedback</Item>
    <Item ref="Standard||Closed" id="989295147216226">Closed</Item>
    <Item ref="Standard||Escalated" id="551271771474242">Escalated</Item>
    <Item ref="Standard||Hold" id="172151822788151">Hold</Item>
    <Item ref="Standard||InProgress" id="111313126312233">In Progress</Item>
    <Item ref="Standard||New" id="218924116119912">New</Item>
  </Status>
  <Priority xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">

```

```

<Item ref="Standard||CriticalHigh" id="744512181719881">Critical High</Item>
<Item ref="Standard||High" id="982525519923522">High</Item>
<Item ref="Standard||Low" id="291721863176342">Low</Item>
<Item ref="Standard||Medium" id="693719171716599">Medium</Item>
<Item ref="Standard||Planning" id="176222131631332">Planning</Item>
</Priority>
<Severity xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Item ref="Standard||CompanyWide(High)" id="315477225242249">Whole Company (High)</Item>
  <Item ref="Standard||MultipleUsers (Medium)" id="262164368749722">Multiple users
(Medium)</Item>
  <Item ref="Standard||OneUser (Low)" id="917688316816914">Single User (Low)</Item>
</Severity>
<Resolution xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Item ref="Standard||AdviceGiven" id="498162732192611">Advice Given</Item>
  <Item ref="Standard||CannotDuplicate" id="262514419248621">Cannot Duplicate</Item>
  <Item ref="Standard||ClosedbyCustomerRequest" id="525192125718333">Closed by Customer
Request</Item>
  <Item ref="Standard||HardwareReplaced" id="432262321578326">Hardware Replaced</Item>
  <Item ref="Standard||HotFixReleased" id="189239616133249">Hot Fix Released</Item>
  <Item ref="Standard||InstallationCompleted" id="139764799836252">Installation
Completed</Item>
  <Item ref="Standard||NewSoftwareInstalled" id="521637923418319">New Software
Installed</Item>
  <Item ref="Standard||Noresponsefromuser" id="115424612244857">No response from
user</Item>
  <Item ref="Standard||OSReinstalled" id="531617444692623">OS Reinstalled</Item>
  <Item ref="Standard||Other" id="711261961631328">Other</Item>
  <Item ref="Standard||PassedtoSales" id="191482475814123">Passed to Sales</Item>
  <Item ref="Standard||Pendingscriptcleared" id="762515513181192">Pending script
cleared</Item>
  <Item ref="Standard||ReapplySchema" id="525317525441497">Reapply Schema</Item>
  <Item ref="Standard||Reboot" id="832182442825238">Reboot</Item>
  <Item ref="Standard||ResolvedbyCustomer" id="243623591961272">Resolved by
Customer</Item>
  <Item ref="Standard||ResolvedbyTechnition" id="423939164212169">Resolved</Item>
  <Item ref="Standard||SolvedwithKBarticle" id="272199179212412">Solved with KB
article</Item>
  <Item ref="Standard||TrainingGiven" id="622224812237126">Training Given</Item>
</Resolution>
<Categories xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Category>
    <Item ref="Standard||Advice& Guidance" id="161211171768212">Advice &
Guidance</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Advice& Guidance||General"
id="561699795215782">General</SubCategory>
  </Category>
  <Category>
    <Item ref="Standard||Kaseya" id="641881726251641">Kaseya</Item>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||AgentIcon" id="821781865922435">Agent
Icon</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Alarm" id="481422361723261">Alarm</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||ApplicationChanges"
id="525187874623717">Application Changes</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Disk" id="919621482151882">Disk</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Eventlog"
id="814714713317798">Eventlog</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||GetFile" id="322618792314914">Get
File</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Hardware"
id="176166136238942">Hardware</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Lanwatch"
id="214791394922624">Lanwatch</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_Admin"
id="943315515116292">Logon_Admin</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Logon_User"
id="636613429245187">Logon_User</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||NewAgent" id="557214511134217">New
Agent</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Other" id="631281678197153">Other</SubCategory>
    <SubCategory ref="Standard||Kaseya||PatchManagement" id="462824113621914">Patch
Management</SubCategory>
  </Category>

```

```

        <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Procedure"
id="274262311559714">Procedure</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Kaseya||RCDisabled" id="641624812335116">RC
Disabled</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Script"
id="471482131991414">Script</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOffline" id="113411182222324">System
Offline</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Kaseya||SystemOnline" id="251814418923368">System
Online</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Kaseya||Unidentified"
id="617313577253122">Unidentified</SubCategory>
    </Category>
    <Category>
        <Item ref="Standard||Network" id="414766231875111">Network</Item>
        <SubCategory ref="Standard||Network||Connectivity"
id="122145211361321">Connectivity</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Network||Design"
id="495611529142242">Design</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Network||Firewall"
id="812515316323522">Firewall</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Network||Other" id="946227769167531">Other</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Network||Performance"
id="941891772111717">Performance</SubCategory>
    </Category>
    <Category>
        <Item ref="Standard||Printer" id="155243642251342">Printer</Item>
        <SubCategory ref="Standard||Printer||Other" id="341431321188813">Other</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterProblem" id="851831547314111">Printer
Problem</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Printer||PrinterSetup" id="619395216749723">Printer
Setup</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||Printer||Toner" id="161984536861723">Toner</SubCategory>
    </Category>
    <Category>
        <Item ref="Standard||ServiceRequest" id="541124124415221">Service Request</Item>
        <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||EquipmentMove"
id="862712311517672">Equipment Move</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewLaptop" id="266812518245792">New
Laptop</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewServer" id="322872913227349">New
Server</SubCategory>
        <SubCategory ref="Standard||ServiceRequest||NewWorkstation" id="224115236352441">New
Workstation</SubCategory>
    </Category>
</Categories>
<Stages xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Stage stageType="End">
        <Item ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</Item>
        <Initialization>Standard Enters Closed</Initialization>
    </Stage>
    <Stage stageType="Begin">
        <Item ref="Standard||Identified" id="831768438118427" description="New ticket is
received">Identified</Item>
        <Initialization>Standard Enters Identified</Initialization>
        <Escalation time="15" unit="MINUTE">Incident is Escalated</Escalation>
        <Goal time="1" unit="HOURL">Identified Goal</Goal>
        <NextStage ref="Standard||Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</NextStage>
    </Stage>
    <Stage stageType="Middle">
        <Item ref="Standard||Tier1" id="546812745461511" description="Tier 1
Support">Tier1</Item>
        <Initialization>Standard Enters Tier1</Initialization>
        <Escalation time="3" unit="HOURL">Incident is Escalated</Escalation>
        <Goal time="2" unit="HOURL">Tier1 Goal</Goal>
        <NextStage ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
        <NextStage ref="Standard||Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</NextStage>

```



```

    </Stage>
    <Stage stageType="Middle">
      <Item ref="Standard||Tier2" id="318527191192719" description="Tier 2 Specialist
Support">Tier2</Item>
      <Initialization>Standard Enters Tier2</Initialization>
      <Escalation time="3" unit="HOURL">Incident is Escalated</Escalation>
      <Goal time="4" unit="HOURL">Tier2 Goal</Goal>
      <NextStage ref="Standard||Closed" id="213813735111171" description="Auto
Generated">Closed</NextStage>
    </Stage>
  </Stages>
  <Participants xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Participant ref="garyw" id="67511883639135112891416313"
isPool="false">garyw</Participant>
    <Participant ref="jschenck" id="72381729521421633172123416"
isPool="false">jschenck</Participant>
    <Participant ref="NickT" id="96171921315349923924634249"
isPool="false">NickT</Participant>
    <Participant ref="Standard||SupportManager" id="654222596258293"
isPool="true">SupportManager (Pool)</Participant>
    <Participant ref="Standard||Tier1Support" id="352161952139188"
isPool="true">Tier1Support (Pool)</Participant>
    <Participant ref="Standard||Tier2Support" id="921522231318131"
isPool="true">Tier2Support (Pool)</Participant>
  </Participants>
  <CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Field id="221552971661261">
      <Caption>Source</Caption>
      <Title>Source</Title>
      <FieldName>Source</FieldName>
      <FieldFormat>List</FieldFormat>
      <DefaultValue>Call</DefaultValue>
      <Values>
        <Item ref="Call" id="0">Call</Item>
        <Item ref="EMail" id="0">EMail</Item>
        <Item ref="Text" id="0">Text</Item>
      </Values>
    </Field>
    <Field id="818831117157241">
      <Caption>Urgency</Caption>
      <Title>Urgency</Title>
      <FieldName>Urgency</FieldName>
      <FieldFormat>List</FieldFormat>
      <DefaultValue>Medium</DefaultValue>
      <Values>
        <Item ref="High" id="0">High</Item>
        <Item ref="Low" id="0">Low</Item>
        <Item ref="Medium" id="0">Medium</Item>
      </Values>
    </Field>
    <Field id="513119818455188">
      <Caption>KB Article created</Caption>
      <Title>KB Article Created</Title>
      <FieldName>KB Article</FieldName>
      <FieldFormat>List</FieldFormat>
      <DefaultValue>No</DefaultValue>
      <Values>
        <Item ref="No" id="0">No</Item>
        <Item ref="Yes" id="0">Yes</Item>
      </Values>
    </Field>
    <Field id="291214644251233">
      <Caption>Dept</Caption>
      <Title>Department</Title>
      <FieldName>Dept</FieldName>
      <FieldFormat>List</FieldFormat>
      <DefaultValue>IT</DefaultValue>
      <Values>
        <Item ref="Accounting" id="0">Accounting</Item>
        <Item ref="Accounts Payable" id="0">Accounts Payable</Item>
        <Item ref="Facilities" id="0">Facilities</Item>
      </Values>
    </Field>
  </CustomFields>

```

```

        <Item ref="HR" id="0">HR</Item>
        <Item ref="IT" id="0">IT</Item>
        <Item ref="Other" id="0">Other</Item>
        <Item ref="Payroll" id="0">Payroll</Item>
        <Item ref="Sales" id="0">Sales</Item>
        <Item ref="Telecom" id="0">Telecom</Item>
    </Values>
</Field>
</CustomFields>
<AccessRights xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <ViewHiddenNotes>true</ViewHiddenNotes>
    <ChangeHiddenNotes>true</ChangeHiddenNotes>
    <FieldRights>
        <FieldRight>
            <FieldName>ID</FieldName>
            <AccessType>Required</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>Summary</FieldName>
            <AccessType>Required</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>Description</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>CreationDtTm</FieldName>
            <AccessType>ViewOnly</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>SubmitterName</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>SubmitterEmailAddr</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>ContactPhone</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>OrgName</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>OrgID</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>StaffID</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>ContactEmail</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>MachineID</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>Note</FieldName>
            <AccessType>Edit</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>ClosedDtTm</FieldName>
            <AccessType>ViewOnly</AccessType>
        </FieldRight>
        <FieldRight>
            <FieldName>PromiseDtTm</FieldName>

```

```

    <AccessType>Edit</AccessType>
  </FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>DueDtTm</FieldName>
  <AccessType>ViewOnly</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>ActualCompletedDate</FieldName>
  <AccessType>ViewOnly</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>HiddenNote</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>Owner</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>LockUser</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>EditDtTm</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>current_esc_datetime</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>current_goal_datetime</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>lockTime</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>sourceType</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>Status</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>Priority</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>Severity</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>Category</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>SubCategory</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>Stage</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
  <FieldName>Resolution</FieldName>
  <AccessType>Edit</AccessType>
</FieldRight>
</FieldRight>
</FieldRight>

```

```

        <FieldName>Assignee</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Source</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Urgency</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>KB_Article</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
    <FieldRight>
        <FieldName>Dept</FieldName>
        <AccessType>Edit</AccessType>
    </FieldRight>
</FieldRights>
</AccessRights>
<NoteTemplates xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
    <Item ref="My Note" id="196429316815241">My Note</Item>
    <Item ref="Note 2" id="167218821431219">Second note</Item>
</NoteTemplates>
<ChangeProcedure
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard is
Changed</ChangeProcedure>
    <GoalProcedure time="1" unit="DAY"
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard Goal - All
Stages</GoalProcedure>
</ServiceDeskDefinitionResponse>
<Method>GetServiceDesk</Method>
<TransactionID>146</TransactionID>
<ErrorMessage/>
<ErrorLocation/>
</GetServiceDeskResult>
</GetServiceDeskResponse>

```

GetIncidentList Request

```

<GetIncidentList xmlns="vsaServiceDeskWS">
    <req>
        <IncidentListRequest>
            <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName
>
            <IncidentCount
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">30</IncidentCount>
        </IncidentListRequest>
        <SessionID>62648424383576321292545755</SessionID>
    </req>
</GetIncidentList>

```

GetIncidentList Response

```

<GetIncidentListResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
    <GetIncidentListResult>
        <IncidentList>
            <Incident xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
                <ServiceDeskName>Standard</ServiceDeskName>
                <IncidentNumber>STD000001</IncidentNumber>
                <Summary>Getting Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
                <Status>Closed</Status>
                <Priority>Low</Priority>
                <Stage>Closed</Stage>
                <CreateDateTime>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</CreateDateTime>
                <LastEditDateTime>2010-02-05T22:59:22.64-08:00</LastEditDateTime>
                <Submitter>Kaseya Support</Submitter>
                <SubmitterEmail>noreply@kaseya.com</SubmitterEmail>
            </Incident>
        </IncidentList>
    </GetIncidentListResult>
</GetIncidentListResponse>

```

```

    </Incident>
  </IncidentList>
  <Method>GetIncidentList</Method>
  <TransactionID>147</TransactionID>
  <ErrorMessage/>
  <ErrorLocation/>
</GetIncidentListResult>
</GetIncidentListResponse>

```

GetIncident Request

```

<GetIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <IncidentRequest>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <IncludeNotes
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeNotes>
      <IncludeDefinition
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IncludeDefinition>
    </IncidentRequest>
    <SessionID>67223225114316912673490269</SessionID>
  </req>
</GetIncident>

```

GetIncident Response

```

<GetIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <GetIncidentResult>
    <IncidentResponse id="611922114996841">
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000001</IncidentNumber
>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Getting
Started with Service Desk - PLEASE READ!</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <p><strong><span
style='font-size:11.0pt;font-family:"Calibri","sans-serif";color:blue'>WELCOME TO SERVICE
DESK</span></strong><br>
        Your Service Desk module has been pre-configured with a template-driven Standard service desk,
and a Knowledge Base desk. Only a few short customization steps are required to use these desks
immediately. See <a
href="http://help.kaseya.com/WebHelp/EN/KSD/1000000/index.htm?toc.htm?5982.htm">Getting
Started</a> to quickstart your implementation of Service Desk.
        </p>
      </Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Closed</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Closed</Stage>
      <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Advice&Guid
ance</Category>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T17:07:21.55-08
:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:22.64-08
:00</LastEditDateTime>
      <Submitter xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Kaseya
Support</Submitter>
      <SubmitterEmail
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">noreply@kaseya.com</Submi
tterEmail>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread

```

```

xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
<IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
<Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
<AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
<Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
<ActualCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-05T22:59:29.28-08:00</ActualCompletionDate>
<ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-02-06T17:07:22.283-08:00</ExpectedCompletionDate>
<IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
<IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
<Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
<SourceType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">ServiceDesk</SourceType>
<CustomFields xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Field fieldName="Source">Text</Field>
  <Field fieldName="Urgency">Low</Field>
  <Field fieldName="KB_Article">No</Field>
  <Field fieldName="Dept">Sales</Field>
</CustomFields>
<Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
  <Note id="213494962391116">
    <Timestamp>2010-02-05T22:59:25.127-08:00</Timestamp>
    <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt;
Ticket Changed&lt;br/&gt; 'currentStageGoalDateTime' cleared&lt;br/&gt;</Text>
    <Hidden>true</Hidden>
  </Note>
  <Note id="356934215185622">
    <User>garyw</User>
    <Timestamp>2010-02-05T17:07:21.55-08:00</Timestamp>
    <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt;
Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
    <Hidden>true</Hidden>
  </Note>
</Notes>
</IncidentResponse>
<Method>GetIncident</Method>
<TransactionID>200</TransactionID>
<ErrorMessage/>
<ErrorLocation/>
</GetIncidentResult>
</GetIncidentResponse>

```

AddIncident Request

```

<AddIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <AddSDIncident>
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard</ServiceDeskName>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket
From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This
ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||New</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Medium</Priority>
      <Category
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard||Network</Category>
    </AddSDIncident>
  </req>
</AddIncident>

```



```

ry>
  </AddSDIncident>
  <SessionID>67223225114316912673490269</SessionID>
</req>
</AddIncident>

```

AddIncident Response

```

<AddIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <AddIncidentResult>
    <AddSDIncidentResponse>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">STD000002</IncidentNumber
>
      <IncidentID
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">249259141859248</Incident
ID>
    </AddSDIncidentResponse>
    <Method>AddIncident</Method>
    <TransactionID>203</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </AddIncidentResult>
</AddIncidentResponse>

```


チャプター 1

インシデント要求の更新

```

<UpdateIncident xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <req>
    <UpdateSDIncident id="89421281980071930157491435">
      <ServiceDeskName
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Customer_SD_Basic</ServiceDeskName>
      <IncidentNumber
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">CSN000380</IncidentNumber>
      <Summary xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Test Ticket From Web Service</Summary>
      <Description xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">This ticket was created with the web service.</Description>
      <Status
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|InProgress</Status>
      <Priority
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|Low</Priority>
      <Stage
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Standard|Identified</Stage>
      <CreateDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-08:00</CreateDateTime>
      <LastEditDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:07:31.923-08:00</LastEditDateTime>
      <Submitter
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Submitter>
      <SubmitterType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">UNKNOWN</SubmitterType>
      <IsUnread
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">true</IsUnread>
      <IsParticipant
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsParticipant>
      <CurrentStageEscalationDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T21:22:43.063-08:00</CurrentStageEscalationDateTime>
      <CurrentGoalDateTime
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-10T22:07:43.077-08:00</CurrentGoalDateTime>
      <Owner
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">garyw</Owner>
      <AssigneeType
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">POOL</AssigneeType>
      <Assignee
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">Tier1Support</Assignee>
      <ExpectedCompletionDate
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">2010-03-11T21:07:43.077-08:00</ExpectedCompletionDate>
      <IsArchived
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsArchived>
      <IsError
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</IsError>
      <Notify
xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">false</Notify>
      <Notes xmlns="http://www.kaseya.com/vsa/2007/12/ServiceDeskDefinition.xsd">
        <Note id="281273717819319">
          <User>garyw</User>
          <Timestamp>2010-03-10T21:07:31.923-08:00</Timestamp>
          <Text>Auto Generated Note:&lt;br/&gt; Ticket Added&lt;br/&gt;</Text>
          <Hidden>true</Hidden>
        </Note>
      </Notes>
    </UpdateSDIncident>
  </req>
</UpdateIncident>

```

KSD API ウェブサービス

```
        </Notes>
    </UpdateSDIncident>
    <SessionID xmlns="">98782788528483188965186776</SessionID>
</req>
</UpdateIncident>
```

UpdateIncident Response

```
<UpdateIncidentResponse xmlns="vsaServiceDeskWS">
  <UpdateIncidentResult>
    <Method>UpdateIncident</Method>
    <TransactionID>205</TransactionID>
    <ErrorMessage/>
    <ErrorLocation/>
  </UpdateIncidentResult>
</UpdateIncidentResponse>
```

用語集

myOrg

myOrg は、VSA を使用するサービスプロバイダーの組織『146 ページ』です。VSA 内のその他すべての組織が、myOrg と取引している当事者の組織です。myOrg のデフォルト名はマイ組織であり、サービスプロバイダーの社名または組織名と一致するように変更する必要があります。この名前は、ブランドを示すために各種レポートの上部に表示されます。内部の管理マシンにインストールしたエージェントは、この組織に割り当てることができます。VSA ユーザーのログオンは通常、myOrg 組織のスタッフのレコードに関連付けられています。myOrg を親組織に割り当ててはできません。

オンプレミス

オンプレミスに設置された VSA のハードウェア/ソフトウェアは、サービスプロバイダーにより管理され、通常はサービスプロバイダーによってのみ使用されます。「サービスとしてのソフトウェア (SaaS)」『143 ページ』を参照してください。

サービスとしてのソフトウェア (SaaS)

Kaseya は、Virtual System Administrator™ の"サービスとしてのソフトウェア" (SaaS) 配置を提供します。Kaseya がホストして管理する VSA にアクセスするために、サービスプロバイダーは Kaseya と契約を締結し、特定の数の顧客エージェントをインストールできます。サービスプロバイダーには、共有の Kaseya Server およびデータベースの一意のテナントパーティションが割り当てられます。割り当てられたパーティション内で、サービスプロバイダーは各自の組織、マシングループ、手順、レポート、およびチケットのみを表示できます。テナントパーティション内のサービスプロバイダーは、Kaseya が担当するシステムメンテナンスを除いて、VSA のすべての機能にフルアクセスできます。「オンプレミス」『143 ページ』を参照してください。

タスク

タスクでは、Service Desk のチケットを一連のステップに分けて構成しています。各タスクには異なる担当者を割り当てることができ、各タスクは完了まで個別に追跡することができます。タスクごとにメモおよび作業時間を追加できます。すべてのチケットのあらゆるタスクは、[チケットに関連付けられたタスク]『35 ページ』ページを使用して、リスト、ソート、フィルター処理、検索、および表示ができます。

チケット

チケットでは、問題の検出、レポート、および解決を追跡します。問題のために実行されたすべての通信とアクションは、チケットレコードに記録できます。

チケット要求

チケット要求は、インバウンド E メールから、または警報条件などのシステムイベントから作成されます。受信 E メールおよびアラームの設定『66 ページ』と、リンクしたサービスデスク手順により、チケット要求を処理してチケットにする方法、チケット作成に使用するサービスデスク、およびチケット要求のキャンセル可否が決まります。

デスクの定義のテンプレート

迅速に使用を開始するには、複数のデスク定義テンプレートの 1 つをコピーして、サービスデスクに新しいデスク定義を作成します。それらのテンプレートは代表的なビジネスプロセスをサポート

するように構成されています。選択したテンプレートにより、デスク定義に基づいてチケットまたは KB 項目のいずれを作成するかが決まります。

- **Blank KnowledgeBase** - どの標準フィールドにも事前定義値が含まれていない白紙のナレッジベースデスク定義を作成します。
- **Blank Ticket** - どの標準フィールドにも事前定義値が含まれていない白紙のデスク定義を作成します。
- **ITIL ChangeRequests** - 製品またはサービスの変更または改善（通常は問題への対応）の詳細な要求事項を追跡するのに使用する、ITIL ガイドラインに基づく変更要求デスクです。このテンプレートから、**ChangeRequest** 『55 ページ』 サービスデスクが作成されます。
- **ITIL Incident** - ITIL ガイドラインに基づく、高度なサービスデスクです。このテンプレートから、**インシデント** 『52 ページ』 サービスデスクが作成されます。事前定義サンプルユーザ役割、ユーザプール、組織タイプ、手順変数、メッセージテンプレート、ポリシー、カバレッジスケジュール、休日を内蔵しています。このサービスデスクを使用するには追加構成が必要です。
- **ITIL KnowledgeBase** - ITIL ガイドラインに基づくナレッジベースデスクです。このテンプレートから、**ナレッジベースデスク**が作成されます。既知のエラーや推奨される解決策のレポジトリとして機能します。 『56 ページ』
- **ITIL Problem** - 緊急カスタマーサポート問題とは別に、広範な製品またはサービスの問題を追跡するために使用する、ITIL ガイドラインに基づくサービスデスクです。このテンプレートから、**問題** 『54 ページ』 サービスデスクが作成されます。
- **Service_Desk_Standard** - 単純化したワークフローを含む基本自動化を提供します。このテンプレートから、**Customer_SD_Automation** 『51 ページ』 サービスデスクが作成されます。このサービスデスクを使用するには最少の構成設定が必要です。

デフォルトフィールド許可

Portal Access ユーザー（マシンユーザー） 『11 ページ』 は、デフォルトのマシン役割に定義されている、チケットのフィールドレベル権限を使用します。デフォルトのマシン役割は、サービスデスク管理者またはサービスデスク技術者の役割タイプを含まないユーザー役割を使用する VSA ユーザーにも適用されます。VSA ユーザーがデフォルトのマシン役割を使用してチケットの表示または編集を行っているときには、デフォルトの権限が適用されます"というメッセージがサービスデスクチケットの上部に表示されます。デフォルトのマシン役割ではチケットにアクセスできない場合、ユーザーの役割ではチケットへのアクセスが許可されないことを示すエラーメッセージが表示されます。

テンプレートの編集

編集テンプレートは3つの目的に使用します。

1. 編集テンプレートは、チケットまたは KB 項目の編集に使用するダイアログのレイアウトを定義します。
2. 選択したフィールドがデスク定義で定義されている場合でも、編集テンプレートはそれらのフィールドをマスクすることがあります。編集テンプレートでフィールドをマスクすると、そのフィールドに設定されたフィールド権限はすべてオーバーライドされます。
3. 編集テンプレートには、チケットや KB 項目を編集するためのデフォルトの**フィールド権限** 『145 ページ』 も設定されています。役割とユーザーのいずれを使用して指定されたかに関係なく、編集テンプレートで設定されたデフォルトのフィールド権限は、ビジネスの要件に合わせてオーバーライドすることができます。

編集テンプレートをデスク定義とユーザー役割（またはマシン役割）の組み合わせに適用するには、**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』、または**[デスクの定義] > [アクセス] > [役割]** 『49 ページ』

タブを使用します。また、**[ユーザープリファレンス]**『65 ページ』を使用して、編集テンプレートをデスク定義とユーザーの組み合わせにも適用できます。ユーザープリファレンスは役割のプリファレンスより優先されます。サービスデスクで操作する、すべてのユーザーおよびすべての役割に対するデフォルトの編集テンプレートは、**[サービスデスク]>[デスクの定義]>[新規]/[編集]>[一般情報]**『41 ページ』タブで指定します。

フィールド許可

フィールド権限は役割によって設定されます。サービスデスク技術者役割タイプにリンクした役割を使用する VSA ユーザーが、チケットエディターまたは KB 項目エディター内で表示または編集が可能なフィールドは、**フィールド権限**によって決まります。代表的なフィールド権限には次のものがあります。編集可能、表示専用、非表示、必須など。デフォルトのフィールド権限は**編集テンプレート**『144 ページ』に設定されています。

注： サービスデスク管理者役割タイプにリンクした役割を使用する **VSA** ユーザーは、任意のチケットエディターまたは **KB** 項目エディターですべてのフィールドを表示して操作できます。マスター役割ユーザーも、役割タイプの割り当てに関係なく、常にフルのフィールド権限を含むアクセス権があります。

プール

ユーザは自分たちが属している役割に関係なく、自分たちの**プール**を割り当てることができます。チケットは、エディター内の**[指定先]**フィールドで、または `assignTicketProperty() > Pool` コマンドで、プールに割り当てることができます。そのプールのユーザがチケットをオープンすると、チケットは個々のユーザに自動的に**再割り当て**されます。

マシングループ

マシンは常に**マシングループ**で定義され、マシングループは常に組織で定義されます。マシングループのペアレントマシングループを特定してマシングループの複数階層を定義できます。マシングループとマシンに付属しているすべてを同じ組織内の別のペアレントマシングループに移動できます。

リソースタイプ

リソースタイプにより、スキル、材料またはコストが指定され、請求可能な労働の項目またはエントリーのデフォルトレートが設定されます。通常、リソースタイプは、スタッフメンバーが提供するスキルを表します。サービスの実施に必要なスキルごとに、請求レートおよび標準コストが定義されます。レートは選択時にオーバーライドできます。サービスを提供するための労働には、付随する材料およびコストなどの賦課が必要になることがあるため、リソースタイプは**材料**または**コスト**として分類することもできます。たとえば、サーバーの設置サービスの提供に必要な追加のケーブル敷設や夜間の出荷は、請求可能な追加の労働エントリーとして含めることができます。リソースタイプの分類は通常、会社の稼働要件を反映します。労働エントリーは、リソースタイプとアクティビティのタイプの両方に分類されます。

リソースタイプ・コスト

労働行の項目のコストリソースタイプには、オーバーライド可能な事前定義のコストおよび請求レートがあります。一方、経費行の項目は経費名と合計請求額のみを指定します。

管理マシン

エージェントがインストールされ、Kaseya Server 上にアクティブなマシン ID/グループ ID アカウントがある、モニターされるマシンです。各運営マシンはエージェントライセンスを 1 つ使用します。

作業タイプ

作業タイプは、VSA 内で時間入力がその他の機能とどのように統合されるかを決定します。VSA に表示される作業タイプのオプションは、インストールされているモジュールによって異なります。

- **管理タスク** - プロジェクトに関連付けられていない、繰り返し発生する操作アクティビティ。
- **作業指示** - **Service Billing** がインストールされている場合にのみ表示されます。
- **サービスデスクのチケット** - **Service Desk** 1.3 以降がインストールされている場合にのみ表示されます。

作業指示

作業指示は、非繰り返しサービス（請求可能項目）の提供を指定します。作業指示を使用すると、*請求可能エントリーを作成する前*に、コストの見積もりや確認ができます。作業指示は受注から変換できますが、受注は必須ではありません。作業指示には、**労働**、**部品**、**経費**、または**一般**の 4 つのタイプの請求可能項目を含めることができます。

組織

VSA は、3 つの異なる種類のビジネス関係をサポートします。

- **組織** - エージェントを使用してマシングループをサポートし、マシンを管理します。
- **顧客** - **Service Billing** を使用して、顧客の請求をサポートします。
- **ベンダー** - **Service Billing** を使用して、資材の調達をサポートします。

Org テーブルは、**組織**、**顧客**、および**ベンダー**によって共有されているサポートテーブルです。

Org テーブルの各レコードは、一意の orgID によって特定されます。Org テーブルには、あらゆる種類のビジネス関係に関して通常維持する必要がある、郵送先住所、主な電話番号、DUNS 番号、年度売上などの基本情報が含まれます。Org テーブルは共有されているため、次のように簡単に変換できます：

- 顧客から組織またはベンダーへ。
- ベンダーから組織または顧客へ。
- 組織から顧客またはベンダーへ。

注： myOrg 『143 ページ』は、VSA を使用しているサービスプロバイダーの組織です。

通知停止と E メール送信遅延

選択したチケットのペンディング E メール通知は**チケット** 『18 ページ』内の**通知停止**で止めることができます。このオプションは、**[役割のプリファレンス]** 『61 ページ』と**[ユーザープリファレンス]** 『65 ページ』の**[E メール送信遅延]**と組み合わせて使用します。たとえば、使用する役割について**[E メール送信遅延]**を 5 分に設定した場合、5 分の間に**[通知の停止]**を使用して、チケットについて保留している E メールをキャンセルできます。チケット表のアイコンコラム内のアイコンを表示しているチケット行に適用します。**通知停止**は、現在ペンディングの E メールのみ停止します。

インデックス

[

[アクセス]タブ・49
 [タスク]タブ・31
 [タスクのステータスの値]タブ・46
 [チケット]テーブル・19
 [プロパティ]タブ・43
 [メモの追加]ダイアログ・32
 [解決]タブ・45
 [処理]タブ・46
 [役割のプリファレンス] - [サービスデスク]タブ・63
 [役割のプリファレンス] - [一般]タブ・62

A

AddIncident・124
 AddIncident Request・138
 AddIncident Response・139
 AddServDeskToScope・125

C

Customer_SD_Automation の設定・51
 CustomField・118

G

GetIncident・125
 GetIncident Request・137
 GetIncident Response・137
 GetIncident2・127
 GetIncidentList・126
 GetIncidentList Request・136
 GetIncidentList Response・136
 GetServiceDesk・127
 GetServiceDesk Request・129
 GetServiceDesk Response・129
 GetServiceDesks・127
 GetServiceDesks Request・129
 GetServiceDesks Response・129

I

IF-ELSE-STEP サービスデスクコマンド・94

K

KSD API ウェブサービス・117
 KSD API ウェブサービス - 操作・124
 KSD API ウェブサービスデータタイプ・117
 KSD API ウェブサービスの有効化・117

M

myOrg・143

Q

QueueAddIncident・128

R

RefItem・117
 RelatedIncident・118

S

SaaS・143
 Service Desk モジュールの要件・1
 ServiceDeskDefinition・119
 Setup Change Requests Service Desk・55
 Setup Knowledge Base・56

U

UpdateIncident・128
 UpdateIncident Response・142

あ

アーカイブされたチケット・36
 アクションボタン・20
 アプリケーションのロギング・114
 インシデント・122
 インシデントのサービスデスクの設定・52
 インシデントのサマリー・121
 インシデント要求の更新・141
 エスカレーション・91
 オンプレミス・143

か

カテゴリタブ・44
 カバレージスケジュール・73
 グローバルな設定・60
 ゴール・91

さ

サービスデスク - カスタムチケット・110
 サービスデスク - サービスゴール・111
 サービスデスク - サービス時間・112
 サービスデスク - サービス量・113
 サービスデスク- チケット・113
 サービスデスク ユーザーセキュリティ・6
 サービスデスク、Live Connect、および Portal Access
 の統合・11
 サービスデスクでのシステムタイマーの使用・14
 サービスデスクでのタイムシートの使用・15
 サービスデスクでの優先度の計算・92
 サービスデスクの計画・1
 サービスデスクの自動化・2
 サービスデスクの選択・23
 サービスデスクの統合オプション・10
 サービスデスクレポート・110
 サービスデスクを使用した請求エントリーの作成・17

インデックス

サービスデスク概略・1
サービスとしてのソフトウェア (SaaS)・143
サービス手順エディター・77
サービス手順のフォルダツリー・76
サービス手順を使用した自動処理・2
サブ手順・92
サンプルメッセージ・129
スタッフのサービスデスクチケットの可視性・9
ステージタブ・46
ステージ入退出・89
ステータスタブ・44
すべてを検索・38
ソースのプロパティ・85

た

タスク・143
タスクの追加/編集・36
タスク情報・17
チケット・18, 143
チケットエディター・25
チケットエディターでのセッションタイマーの使用・13
チケットと KB 項目のコピー・22
チケットに関連付けられたタスク・35
チケットのフィルター処理・22
チケットのプロパティおよび変数・81
チケットの検索・23
チケット発行モジュールからのチケットの移行・10
チケット変更・90
チケット要求・143
チケット要求 De-Dup・90
チケット要求マッピング・90
デスクのテンプレート・50
デスクの定義・39
デスクの定義のテンプレート・143
テナントパーティション・143
デフォルトフィールド許可・144
テンプレート・50
テンプレートの編集・144

な

ナレッジベース・36
の Customer_SD_Basic の設定・50

は

パーティション・143
ビュータブ・46
フィールド許可・145
プール・145
プールタブ・49
ポリシー・72
ポリシーを使った自動処理・4

ま

マシングループ・145
メッセージテンプレート・58

や

ユーザープリファレンス・65
ユーザ所有オブジェクトを、サービスデスクで共有する・10

ら

リーダタブ・68
リソースタイプ・145
リソースタイプ - コスト・145

漢字

一般タブ・26, 67
一般情報タブ・41
管理マシン・145
関連項目タブ・31
関連付けポリシータブ・48
基本命令・128
休日・75
共通の設定・59
緊迫度タブ・45
警報およびインバウンド E メールを使用した自動処理・6
顧客フィールドタブ・45
作業タイプ・146
作業指示・146
時間エントリーの再送信・114
時間の追跡とサービスデスク・12
手順タブ・43
手順定義・75
手順変数・71
受信 E メールおよびアラームの設定・66
全般設定・40
組織・146
組織チケット・34
操作・18
注記・118
注記テンプレート・57
註釈タブ・29
通知停止と E メール送信遅延・146
添付・118
日付/時間比較・89
標準フィールドデフォルトタブ・43
文字列比較・88
変数で作業・79
名前付きフィルター・24
問題サービスデスクの設定・54
役割タブ・49
役割のプリファレンス・61
優先度タブ・44

有効化 • 60
列のフィルター処理 • 24