

# ⚡ Jira Service Management

## サービスデスクのセットアップ編



TM & © TOHO CO., LTD.  
Designed by Chiharu Sakazaki

Step 04	ポータルのカスタマイズとアクセス設定 .....	02 — 04
Step 05	リクエストタイプとフォームのセットアップ .....	04 — 08
Step 06	キューのカスタマイズ .....	08 — 09
Step 07	チームメンバーと顧客の追加 .....	10
Step 08	問い合わせ対応をしてみる .....	11 — 12

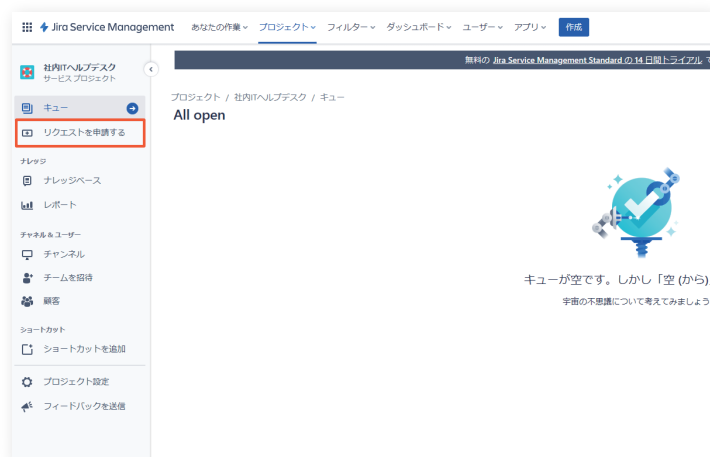
# ポータルのカスタマイズとアクセス設定

## サービス プロジェクト ポータルをカスタマイズする

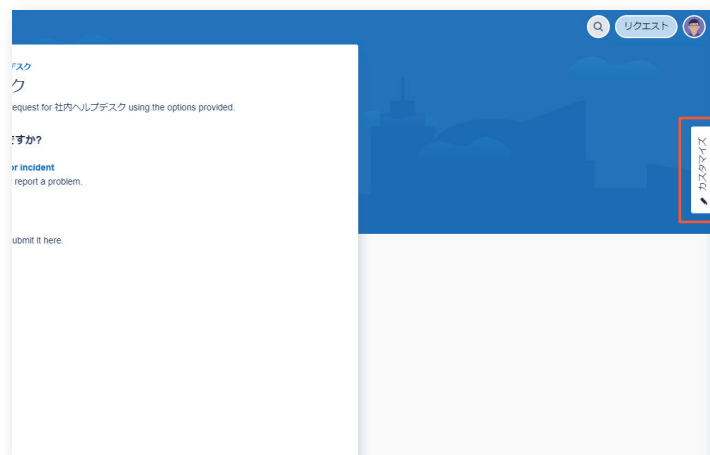
ポータルとは、ユーザーがリクエストや質問を送信し、エージェント（対応者）とやり取りするために利用するサイトです。  
このサイトに表示する画像や文字の色をカスタマイズしましょう。

※手順4で使用する画像は、手順書と一緒にダウンロードしたものをご利用ください。

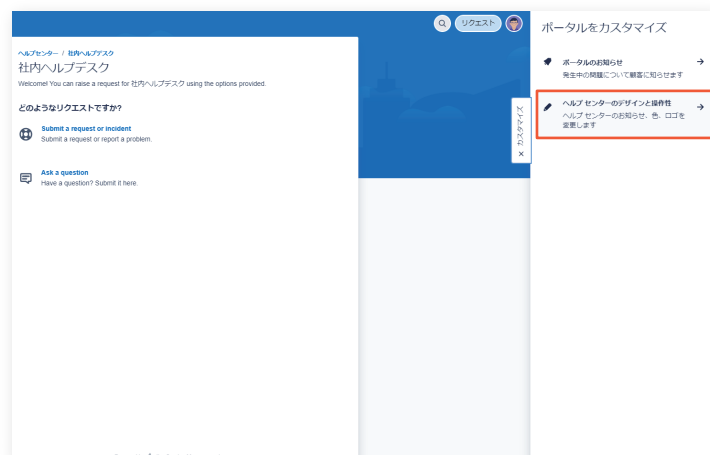
- 画面左側のサイドバー メニューから[リクエストを申請する]を選択し、ポータルにアクセスします。



- ポータルページ右側の [カスタマイズ] をクリックします。

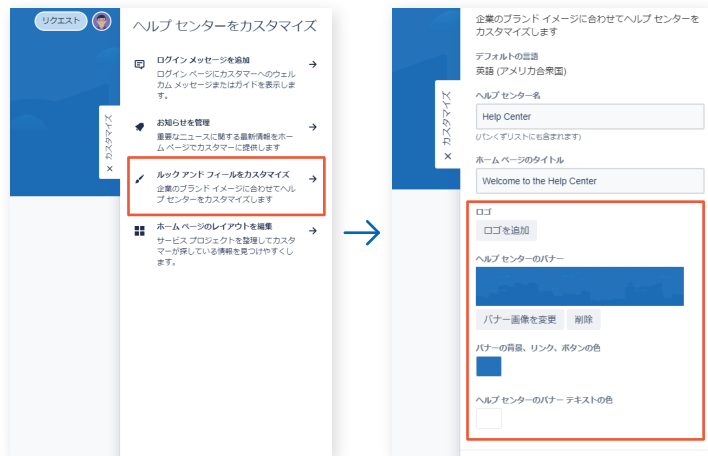


- [ヘルプセンターのデザインと操作性]を選択します。

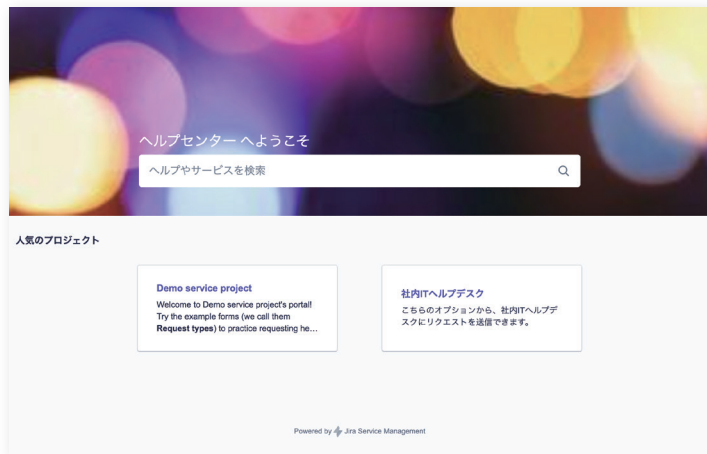


## 4 [ルックアンドフィールをカスタマイズ]を選択します。

- ロゴを設定します。[ロゴを追加]を選択して、画像をアップロードします。
- ヘルプセンターのバナー画像を設定します。[バナー画像を変更]を選択して、画像をアップロードします。
- バナーの背景、リンク、ボタンの色を設定します。
  - ・ カラーパネル(デフォルトで青色の箇所)をクリックすると色が指定できます。今回は#6554C0をカラーパネル右側のコード入力欄に記入して、[選択]をクリックします。



## 5 設定が完了したら [変更を保存] をクリックします。



これで、ポータルのカスタマイズができました。

## ポータルへのアクセスを限定する

アクセス権を持つユーザーだけがリクエストや問い合わせを行えるよう、ポータルへのアクセスを限定する準備をします。

## 1 Jira Service Managementの「社内ITヘルプデスク」プロジェクトに戻り、サイドメニューの [プロジェクト設定] を選択します。



2

プロジェクト設定画面のサイドメニューから  
[顧客の権限] を選択します。

3

[サービス プロジェクトへのアクセス] のオプションで  
[エージェントと管理者が追加したカスタマー] に  
変更し、保存します。

ポータルへのアクセス権を非公開にすることができました。



Step

# 5 リクエストタイプとフォームのセットアップ

## リクエストタイプを編集する

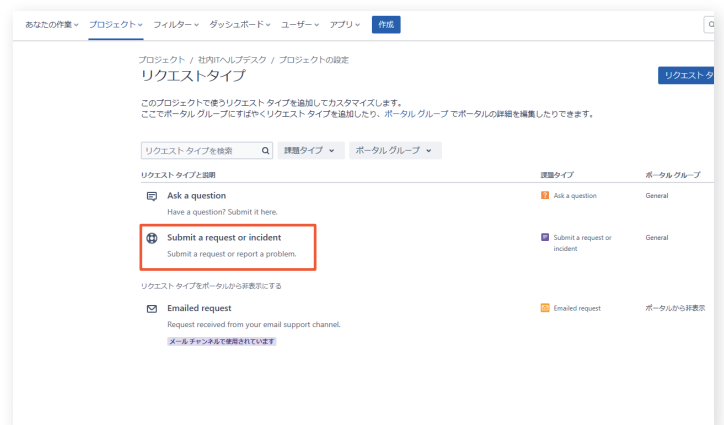
「準備編」Step 2 プロジェクトの作成 で選択したテンプレートに基づいて、一連のリクエストタイプが用意されます。  
このリクエストタイプを編集しましょう。

1

プロジェクト設定画面のサイドメニューから  
[リクエストタイプ] を選択します。

2

リクエストタイプ [Submit a request or incident] を  
選択します。

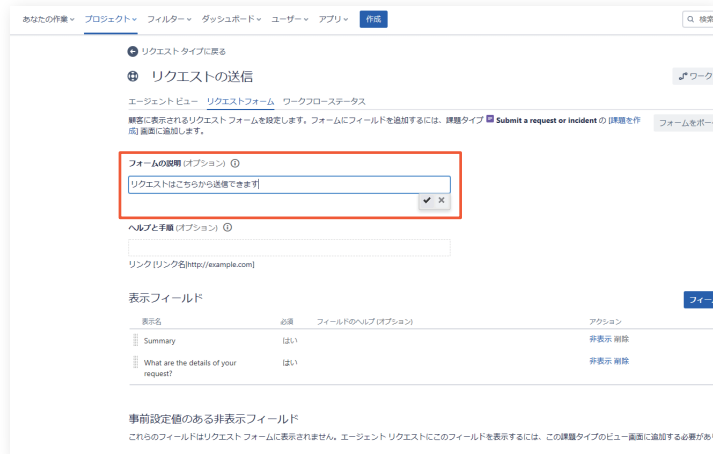


3

画面上部にあるリクエストタイプ名のタイトル  
[Submit a request or incident] を [リクエストの送信] に  
変更し、入力欄右下のチェックマークをクリックして  
保存します。



- 4 画面上部のタブを[リクエストフォーム]に切り替えて、[フォームの説明]のテキスト部分をクリックします。「リクエストはこちらから送信できます」と編集し、入力欄右下のチェックマークをクリックして保存します。



5 フォーム内の項目を編集します。

- 「表示フィールド」に2つ項目が既に用意されていることを確認します。
- [Summary] をクリック > [タイトル] に変更して [更新] をクリックします。
- [What are the details of your request?] をクリック > [詳細内容] に変更して [更新] をクリックします。



6 [リクエスト タイプに戻る]をクリックし、2～5と同様の手順で「Ask a question」も編集します。

- タイトル: 質問する
- フォームの説明: 質問がある方は、こちらから送信してください。
- 表示フィールド
  - ・ 「What is your question or general request?」を「質問の要約」に変更します。
  - ・ 「Description」を「質問の内容」に変更します。

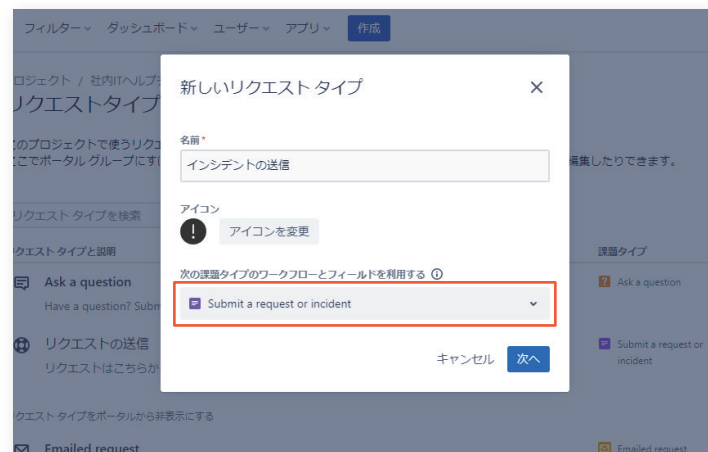
7 ページ上部 [リクエストタイプに戻る] をクリックしてリクエストタイプ一覧に戻ります。

## 新しいリクエストタイプを作成する

- 1 リクエストタイプ一覧ページの画面右上  
[リクエストタイプを作成] をクリックします。
- 2 新しいリクエストタイプの名前を  
「インシデントの送信」と入力します。
- 3 アイコンを設定します。[アイコンを変更] を選択し、  
アイコンリスト右側の「[...]」をクリック  
お好みのアイコンを選択して [保存] をクリックします。



- 4 [次の課題タイプのワークフローとフィールドを利用する]のプルダウンメニューから、関連させる課題タイプを選びます。  
[Submit a request or incident] を選択します。
- 5 [次へ] をクリックします。



- 6 新しいリクエストタイプのポータル グループを選択します。  
[General] にチェックをつけて[作成] をクリックします。



## 7 画面上部のタブを[リクエストフォーム]に切り替えて、[フォームの説明]のテキスト部分をクリックして編集します。

- 「インシデントはこちらから送信できます」と入力します。
- 入力欄右下のチェックマークをクリックして保存します。

## 8 次に、フォームの項目を追加します。

- 画面中部の[表示フィールド]の見出し部分右側[フィールドを追加]をクリックします。
- 画面内で[添付ファイル]と[説明]にチェックをつけて[適用]をクリックします。
- [説明]項目の左側の網目部分をドラッグして[添付ファイル]の上部に移動します。

## 9 ページ上部[リクエストタイプに戻る]をクリックしてリクエストタイプ一覧に戻ります。

## ポータルの表示案内とリクエストタイプの順番を編集する

### 1 プロジェクト設定画面のサイドメニューから[ポータルの設定]を選択します。

### 2 [ポータルの設定]タブの「サービス プロジェクトの情報」の「説明文」に、下記の通り入力し、[保存]をクリックします。

- 説明文: こちらのオプションから、社内ITヘルプデスクにリクエストを送信できます。

3 画面上部のタブを [ポータルグループ] に切り替えます。

4 「General」グループパネルの右側の矢印をクリックします。

5 リクエストタイプの左側の網目部分をドラッグして [リクエストの送信] を一番上に移動させましょう。



6 画面左上 [プロジェクトに戻る] をクリックして戻ります。



これで、ポータルのカスタマイズができました。

Step

6

## キューのカスタマイズ

### 新しいキューを作成する

キューとは、リクエストに対するフィルターの一種です。リクエストのタイプ、ステータス、または JQL (Jira Query Language: Jiraで特定の課題と検索するための記述法) に基づいて、特定のリクエストの一覧を表示することができます。キューを使用することで、受信したリクエストを素早く表示、トリージ、割り当てられます。

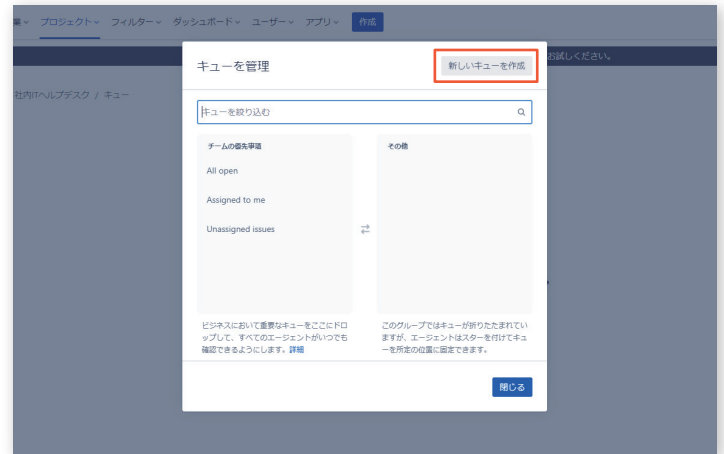
1 画面左上の [キュー] を選択します。

2 サイドメニューから [キューを管理] をクリックします。





- 3 表示されたポップアップ画面の右上>  
[新しいキューを作成] を選択します。
- 4 新しいキューの名前を [新規キュー] の箇所に入力  
します。「オープン中のリクエスト/インシデント」  
という名前にします。
- 5 [チームの優先事項を追加する]にチェックをつけます。



- 6 フィルター条件を設定します。
  - [タイプ:すべて]>[Submit a request or incident]に  
チェックを入れます。

- 7 画面右下 [作成] をクリックします。



- 8 作成した「オープン中のリクエスト/インシデント」を  
ドラッグアンドドロップで一番上に移動します。
- 9 設定が完了したら、画面左上[プロジェクトに戻る]  
をクリックして戻ります。



# チームメンバーと顧客の追加

## チームメンバーをプロジェクトに追加する

リクエストや質問に対応するメンバーを「エージェント」として追加しましょう。

- 1 サービスプロジェクトのサイドバーメニューから、**[チームを招待]** に移動します。
- 2 エージェントとして追加するメンバーのメールアドレスを入力します。
- 3 **[人を招待する]** をクリックします。
- 4 招待されたメンバーはエージェントとして追加され、サービスプロジェクトへのリンクを含むメールを受け取ります。

✔ 3エージェントまで無料で利用することができます。



## カスタマーをプロジェクトに追加する

問い合わせをするユーザーを追加しましょう。

- 1 サービスプロジェクトのサイドバーメニューから、**[顧客]** に移動します。
- 2 **[カスタマーを追加]** を選択します。
- 3 カスタマーのメールアドレスを入力します。一度に複数追加するには、メールアドレスをカンマで区切ります。
- 4 **[追加]** を選択します。
- 5 カスタマーに招待メールが届きます。



これで、ポータルのカスタマイズができました。

# 問い合わせ対応を試みる

## 問い合わせをする

- 1 画面左側のサイドバーメニューから[リクエストを申請する]をクリックし、ポータルにアクセスします。

✓ ポータルのURLは、プロジェクトのサイドバーメニュー [チャンネル] > [ヘルプセンター] や、Step7で招待したカスタマーに送信されるメールなどでも確認できます。

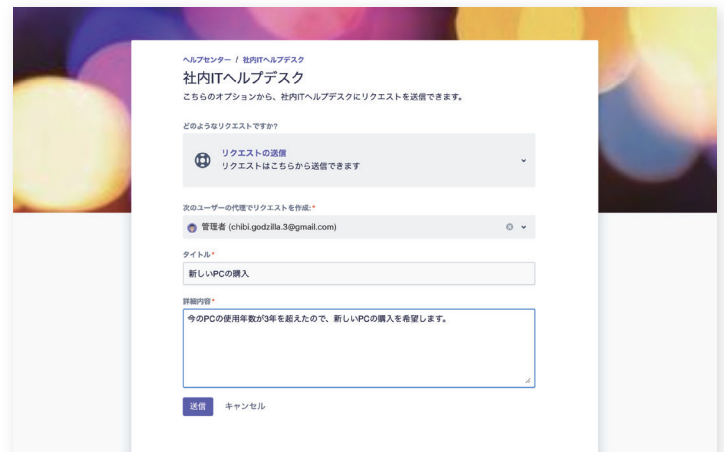
- 2 [リクエストの送信]を選択します。



- 3 新しいPCの購入をリクエストする想定で下記の通り入力し、[送信]をクリックします。

- **タイトル:** 新しいPCの購入
  - **詳細内容:** 今のPCの使用年数が3年を超えたので、新しいPCの購入を希望します。
- ✓ プロジェクトの管理者やエージェントがポータルにアクセスした場合、他のユーザーの代理でリクエストを作成することができます。

これでリクエストが送信されました。



## 問い合わせに対応する

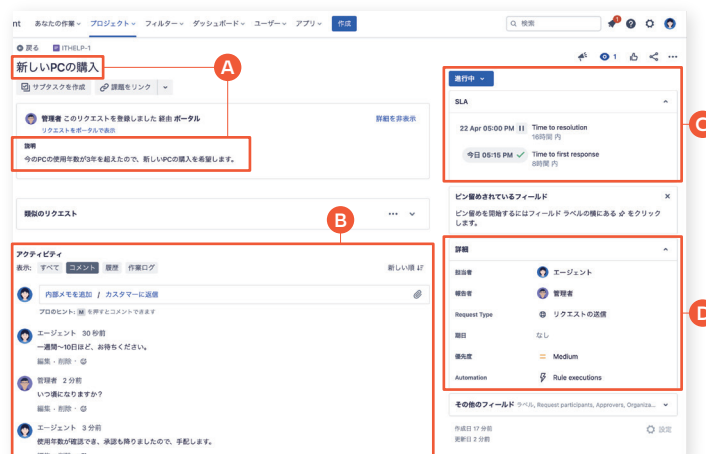
- 1 Jira Service Management の「社内ITヘルプデスク」プロジェクトに戻ると、[キュー] 画面で、先に送信したリクエストが受信されているのを確認できます。



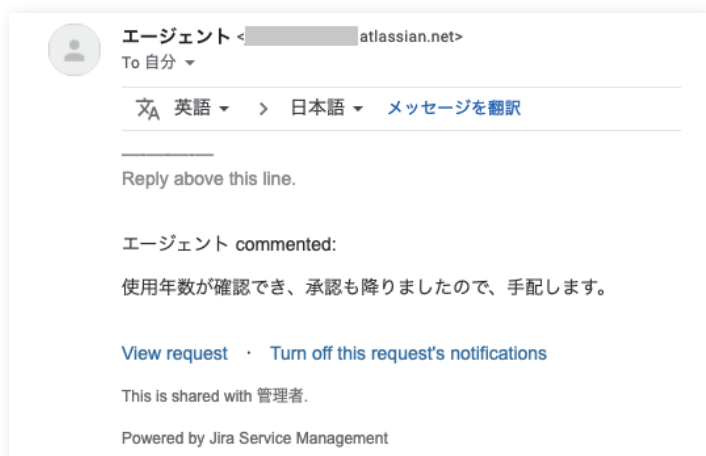
- 2 該当リクエストの[キー]または[要約]のリンクをクリックすると、リクエストの詳細画面が表示され、下記を確認できます。

- A: リクエストの内容
- B: カスタマーへの返信や内部メモのコメント、履歴や作業ログなど、リクエストに関して行われたアクティビティの経緯
- C: リクエストのステータスやSLA(初回応答や解決までの目標時間)
- D: 画面の右下にリクエストの担当者や報告者、リクエストタイプなどの詳細

- この画面で担当者の割り当てをしたり、ステータスの変更、カスタマーへの返信を行うことで、問い合わせに対応します。



- 3 リクエストの詳細画面で [カスタマーに返信] した内容は、報告者にはメール通知やポータルで表示されます。



これで問い合わせを一元管理するためのサービスデスクが準備できました！

ぜひJira Service Managementを活用して、社内の問い合わせ業務の効率アップにお役立てください。