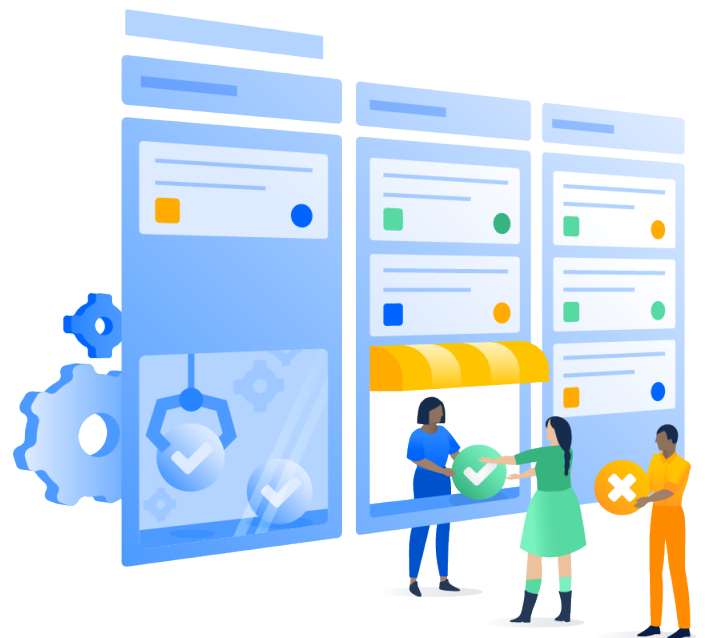


Jira Service Management

手順書

サービスデスクのセットアップ編



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

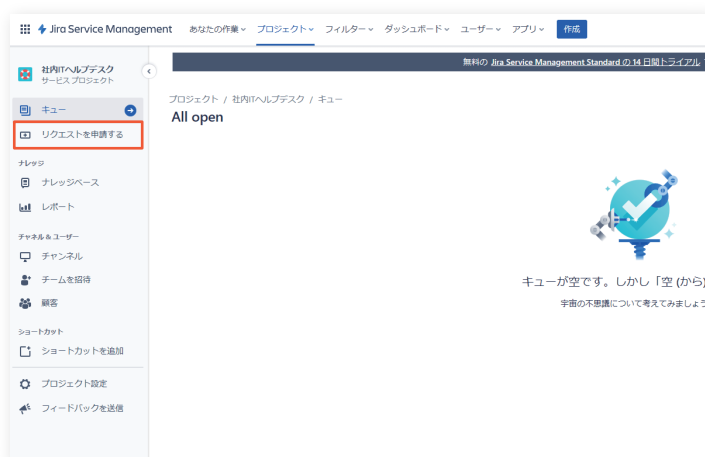
ポータルのカスタマイズとアクセス設定

サービス プロジェクト ポータルをカスタマイズする

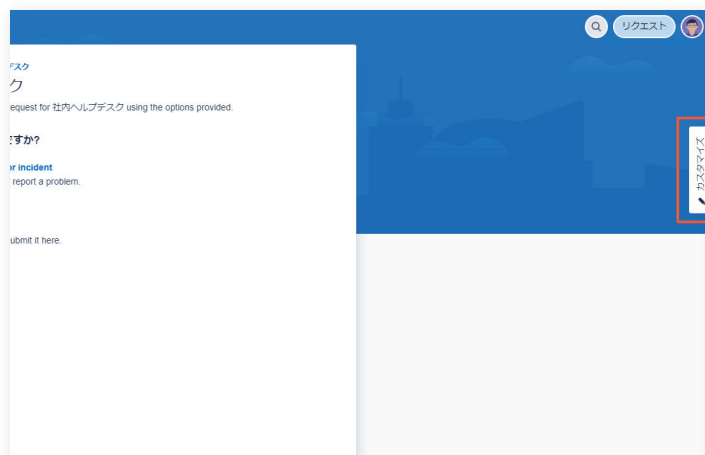
ポータルとは、ユーザーがリクエストや質問を送信し、エージェント（対応者）とやり取りするために利用するサイトです。
このサイトに表示する画像や文字の色をカスタマイズしましょう。

※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。

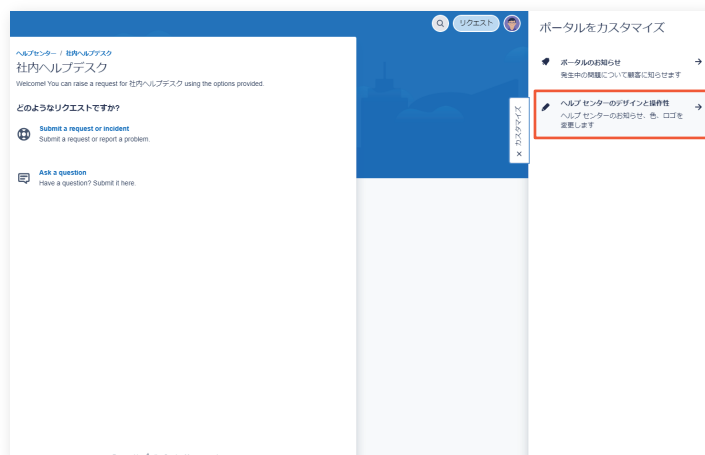
- 画面左側のサイドバー メニューから[リクエストを申請する]を選択し、ポータルにアクセスします。



- ポータルページ右側の[カスタマイズ]をクリックします。

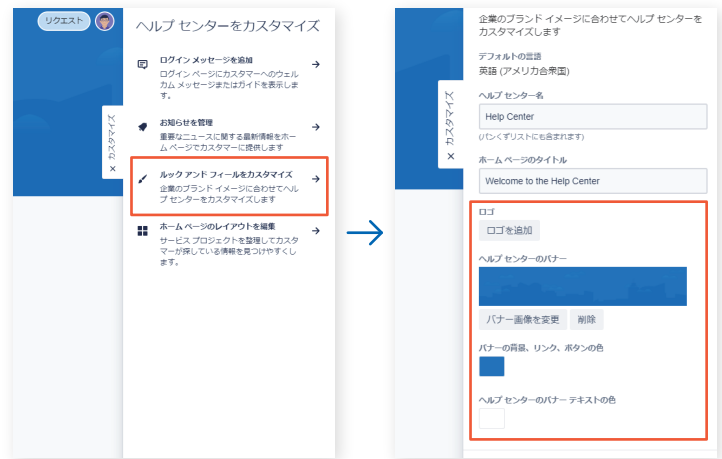


- [ヘルプセンターのデザインと操作性]を選択します。



4 【ルックアンドフィールをカスタマイズ】を選択します。

- ログを設定します。[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。

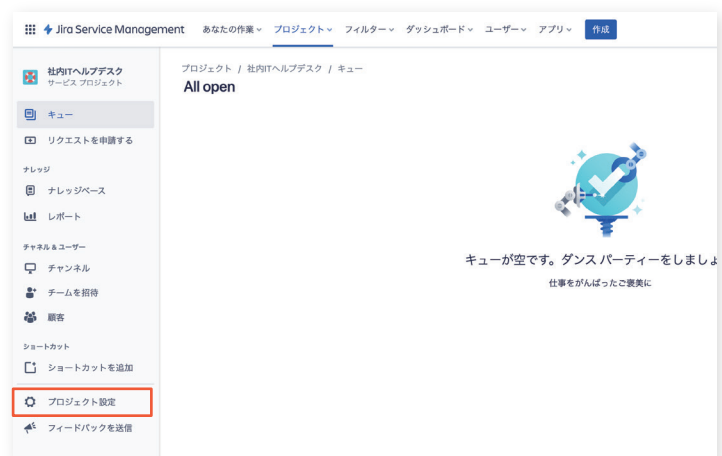


これで、ポータルのカスタマイズができました。

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

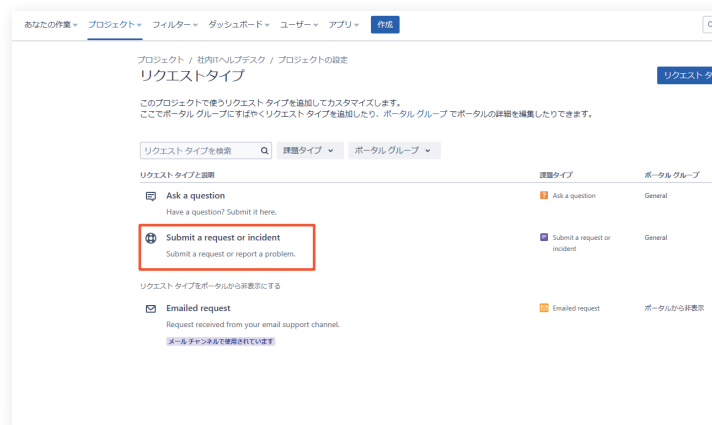
5 リクエストタイプとフォームのセットアップ

リクエストタイプを編集する

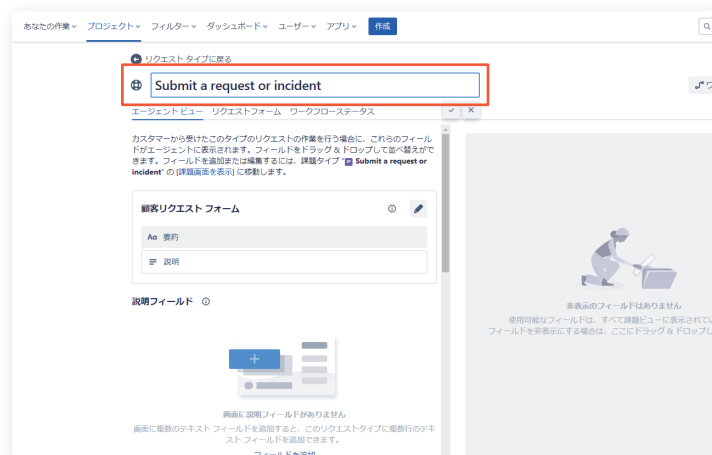
「準備編」Step 2 プロジェクトの作成 で選択したテンプレートに基づいて、一連のリクエストタイプが用意されます。
このリクエストタイプを編集しましょう。

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。

あなたの作業 > プロジェクト > フィルター > ダッシュボード > ユーザー > アプリ > 作成

リクエストタイプに戻る

リクエストの送信

エージェント ビュー リクエストフォーム ワークフローステータス

顧客に表示されるリクエストフォームを設定します。フォームにフィールドを追加するには、課題タイプ Submit a request or incident の [課題を作成] 画面に追加します。

フォームの説明 (オプション) ①

リクエストはこちらから送信できます

ヘルプと手紙 (オプション) ①

リンク (リンク名) http://example.com

表示フィールド

表示名	必須	フィールドのヘルプ (オプション)	アクション
Summary	はい		非表示 削除
What are the details of your request?	はい		非表示 削除

事前設定値のある非表示フィールド

これらのフィールドはリクエストフォームに表示されません。エージェントリクエストにこのフィールドを表示するには、この課題タイプのビュー画面に追加する必要があります。

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。

あなたの作業 > プロジェクト > フィルター > ダッシュボード > ユーザー > アプリ > 作成

リクエストタイプに戻る

リクエストの送信

エージェント ビュー リクエストフォーム ワークフローステータス

顧客に表示されるリクエストフォームを設定します。フォームにフィールドを追加するには、課題タイプ Submit a request or incident の [課題を作成] 画面に追加します。

フォームの説明 (オプション) ①

リクエストはこちらから送信できます

ヘルプと手紙 (オプション) ①

リンク (リンク名) http://example.com

表示フィールド

表示名	必須	フィールドのヘルプ (オプション)	アクション
タイトル	はい		更新 キャンセル
詳細フィールド: 要約			
What are the details of your request?	はい		非表示 削除

事前設定値のある非表示フィールド

これらのフィールドはリクエストフォームに表示されません。エージェントリクエストにこのフィールドを表示するには、この課題タイプのビュー画面に追加する必要があります。

名前	事前設定値	アクション
このリクエストタイプには非表示フィールドがありません。		

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。

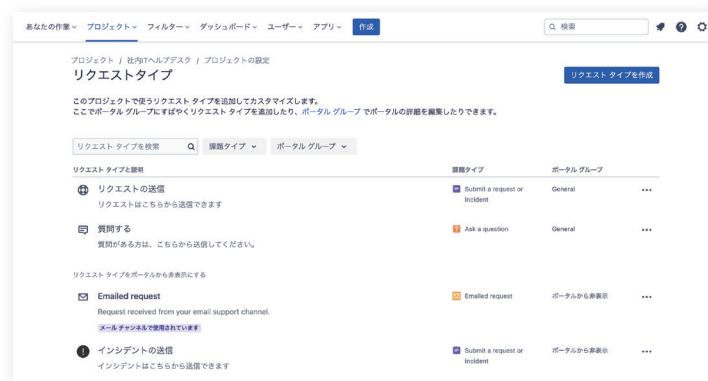
- タイトル: 質問する
- フォームの説明: 質問がある方は、こちらから送信してください。
- 表示フィールド
 - ・ 「What is your question or general request?」を「質問の要約」に変更します。
 - ・ 「Description」を「質問の内容」に変更します。

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。

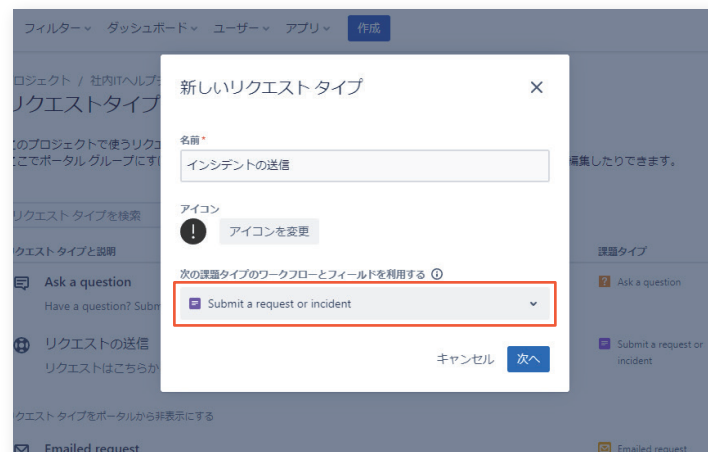


3 アイコンを設定します。[アイコンを変更]を選択し、
アイコンリスト右側の[...]をクリック
お好みのアイコンを選択して[保存]をクリックします。



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。

- 画面上部のタブを[ポータルグループ]に切り替えます。
- 「General」グループパネルの右側の矢印をクリックします。
- 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。



- 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。

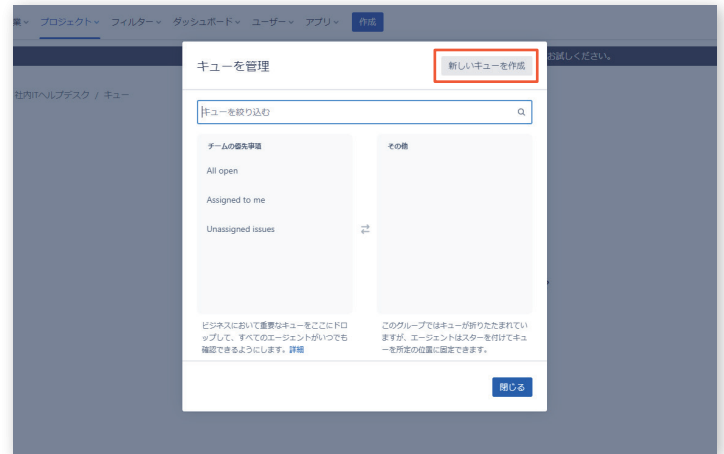
- 画面左上の[キュー]を選択します。
- サイドメニューから[キューを管理]をクリックします。



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。

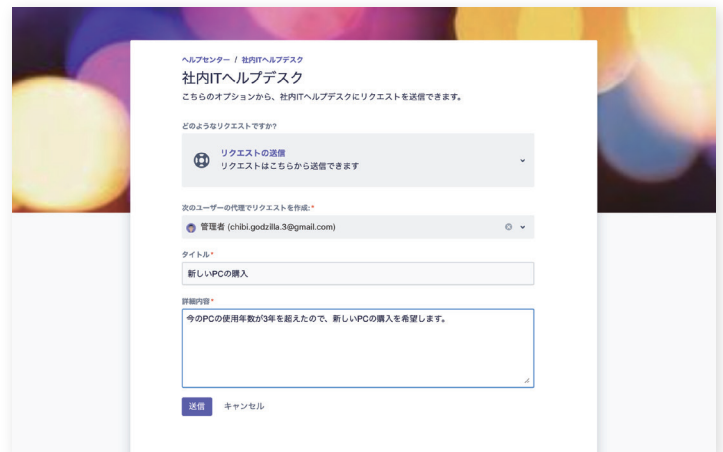
- 2 [リクエストの送信]を選択します。



- 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

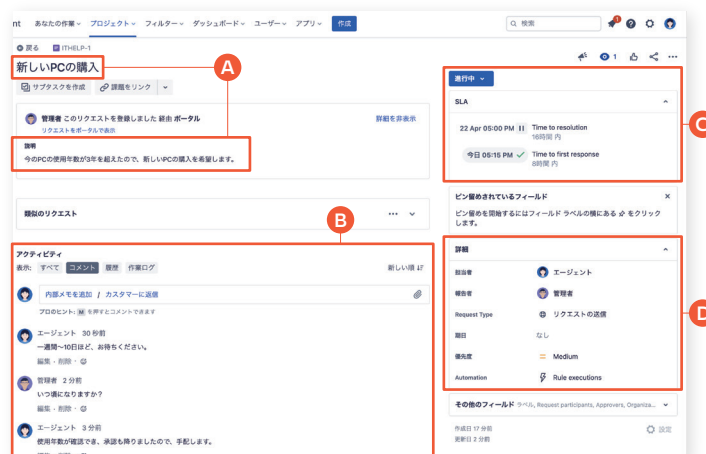
- 1 Jira Service Management の「社内ITヘルプデスク」プロジェクトに戻ると、[キュー]画面で、先に送信したリクエストが受信されているのを確認できます。



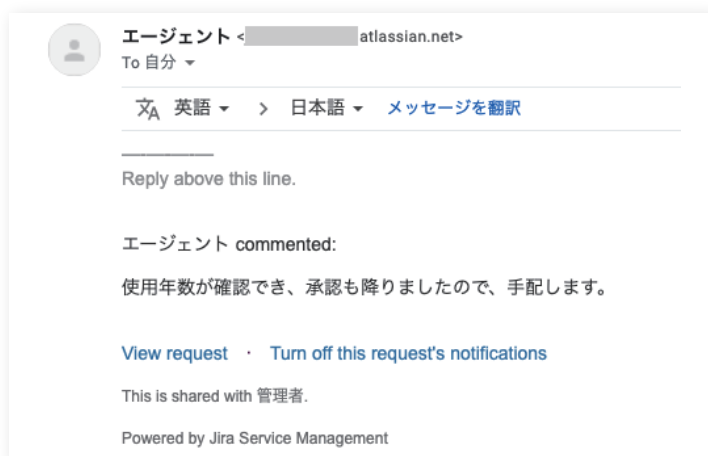
- 2 該当リクエストの[キー]または[要約]のリンクをクリックすると、リクエストの詳細画面が表示され、下記を確認できます。

- 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。