

JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management サポート・ア プリケーション 9.0 製品ガイド

2008 年 12月

Copyright © 2003, 2008, Oracle and/or its affiliates. All rights reserved.

商標と登録商標について

OracleはOracle Corporationおよびその関連企業の登録商標です。その他の名称は、それぞれの所有者の商標または登録商標です。

ライセンス制約の保証と結果的に生じる損害の免責

このソフトウェアおよび関連ドキュメントの使用と開示は、ライセンス契約の制約条件に従うものとし、知的財産に関する法律により保護されています。ライセンス契約で明示的に許諾されている場合もしくは法律によって認められている場合を除き、形式、手段に関係なく、いかなる部分も使用、複製、複製、翻訳、放送、修正、ライセンス供与、送信、配布、発表、実行、公開または表示することはできません。このソフトウェアのリバース・エンジニアリング、逆アSEMBル、逆コンパイルは互換性のために法律によって規定されている場合を除き、禁止されています。

米国特許第5,781,908、5,828,376、5,950,010、5,960,204、5,987,497、5,995,972、5,987,497、6,223,345号により保護されています。その他の特許は申請中です。

保証免責

ここに記載された情報は予告なしに変更される場合があります。また、誤りが無いことの保証はいたしかねます。誤りを見つけた場合は、オラクル社までご連絡ください。

制限付権利

このソフトウェアまたは関連ドキュメントが、米国政府機関もしくは米国政府機関に代わってこのソフトウェアまたは関連ドキュメントをライセンスされた者に提供される場合は、次のNoticeが適用されます。

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are “commercial computer software” or “commercial technical data” pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle USA, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

危険な用途への使用について

このソフトウェアは様々な情報管理アプリケーションでの一般的な使用のために開発されたものです。このソフトウェアは、危険が伴うアプリケーション（人的傷害を発生させる可能性があるアプリケーションを含む）への用途を目的として開発されていません。このソフトウェアを危険が伴うアプリケーションで使用する際、このソフトウェアを安全に使用するために、適切な安全装置、バックアップ、冗長性（redundancy）、その他の対策を講じることは使用者の責任となります。このソフトウェアを危険が伴うアプリケーションで使用したこと起因して損害が発生しても、オラクル社およびその関連会社は一切の責任を負いかねます。

第三者のコンテンツ、製品、サービスに対する免責

このソフトウェアおよびドキュメントは、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセス、あるいはそれらに関する情報を提供することがあります。オラクル社およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスに関して一切の責任を負わず、いかなる保証もいたしません。オラクル社およびその関連会社は、第三者のコンテンツ、製品、サービスへのアクセスまたは使用によって損失、費用、あるいは損害が発生しても、一切の責任を負いかねます。

Contains GNU libgmp library; Copyright © 1991 Free Software Foundation, Inc. This library is free software which can be modified and redistributed under the terms of the GNU Library General Public License.

Includes Adobe® PDF Library, Copyright 1993-2001 Adobe Systems, Inc. and DL Interface, Copyright 1999-2008 Datalogics Inc. All rights reserved. Adobe® is a trademark of Adobe Systems Incorporated.

Portions of this program contain information proprietary to Microsoft Corporation. Copyright 1985–1999 Microsoft Corporation.
Portions of this program contain information proprietary to Tenberry Software, Inc. Copyright 1992–1995 Tenberry Software, Inc.
Portions of this program contain information proprietary to Premia Corporation. Copyright 1993 Premia Corporation.
This product includes code licensed from RSA Data Security. All rights reserved.
This product includes software developed by the OpenSSL Project for use in the OpenSSL Toolkit (<http://www.openssl.org/>).
This product includes cryptographic software written by Eric Young (ey@cryptsoft.com).
This product includes software written by Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com). All rights reserved.
This product includes the Sentry Spelling–Checker Engine, Copyright 1993 Wintertree Software Inc. All rights reserved.

Open Source Disclosure

Oracle takes no responsibility for its use or distribution of any open source or shareware software or documentation and disclaims any and all liability or damages resulting from use of said software or documentation. The following open source software may be used in Oracle's JD Edwards EnterpriseOne products and the following disclaimers are provided:

This product includes software developed by the Apache Software Foundation (<http://www.apache.org/>). Copyright (c) 1999–2000 The Apache Software Foundation. All rights reserved. THIS SOFTWARE IS PROVIDED "AS IS" AND ANY EXPRESSED OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE APACHE SOFTWARE FOUNDATION OR ITS CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

目次

はじめに

この PeopleBook について	xiii
JD Edwards EnterpriseOneアプリケーション導入の事前要件.....	xiii
アプリケーションの基礎.....	xiii
最新版ドキュメンテーションの入手とドキュメンテーションのダウンロード.....	xiv
最新版ドキュメンテーションの入手(英語版のみ).....	xiv
ドキュメンテーションのダウンロード.....	xiv
追加情報.....	xiv
表記規則.....	xvi
表記規則.....	xvi
注意事項の表示.....	xvii
国、地域、業種の表記.....	xvii
通貨コード.....	xviii
ご意見、ご要望をお寄せください.....	xviii
製品ガイドで使用する共通フィールド.....	xviii

まえがき

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーション - まえがき.....	xxi
JD Edwards EnterpriseOne製品.....	xxi
JD Edwards EnterpriseOneアプリケーションの基礎.....	xxi

第 1 章

JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management (CRM) サポート・アプリケーション - はじめに.....	1
JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの概要.....	1
JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの統合.....	2
JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションのビジネス・プロセス.....	3
JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの導入.....	4
グローバル導入の手順.....	5
ケース管理固有の導入手順.....	5
ケース管理請求固有の導入手順.....	6
ソリューション・アドバイザ固有の導入手順.....	6

第 2 章

CRMサポート・アプリケーションについて	7
サポート・アプリケーション.....	7
ケース処理.....	9
CRMサポートのホットキー.....	10

第 3 章

ケース管理の基礎の設定	13
ケース管理の設定要件について.....	13
ケース管理のユーザー定義コード(UDC)の設定.....	13
ケース管理のUDCについて.....	13
ケース管理固定情報の設定.....	14
ケース管理固定情報の設定に使用するフォーム.....	15
ケース管理固定情報の設定.....	15
ケース管理の処理オプションの設定.....	18
ケース・マスター・ビジネス関数処理オプション・プログラム(P90CG002)の処理オプションの設定.....	18
ケース入力プログラム(P90CG504)の処理オプションの設定.....	24
ケース更新プログラム(P90CG501)の処理オプションの設定.....	25
ケースCSS照会および追加プログラム(P90CG900)の処理オプションの設定.....	25
CSSケース更新プログラム(P90CG910)の処理オプションの設定.....	25
タスク・プログラム(P17504)の処理オプションの設定.....	25
ケースの処理プログラム(P17500)の処理オプションの設定.....	27
時間入力(P17505)の処理オプションの設定.....	30
CRMケース関連処理(P90CG503)の処理オプションの設定.....	32
ビジネス・オブジェクト予約の設定.....	33
ビジネス・オブジェクト予約について.....	33
事前設定.....	33
ビジネス・オブジェクト予約の設定に使用するフォーム.....	33
ビジネス・オブジェクト予約の使用.....	33
必須フィールドの設定.....	34
事前設定.....	34
必須フィールドの設定に使用するフォーム.....	34
ケース管理の必須フィールドの設定.....	34
処理規則の設定.....	35
ケースの処理規則について.....	35
処理規則の設定に使用するフォーム.....	36
ケースの処理規則の例.....	36
処理規則の設定.....	36
ケースの価格管理情報の設定.....	37

ケース管理の価格管理について.....	37
事前設定.....	38
第 4 章	
サービス・グループの設定.....	39
サービス・グループおよびエスカレーション方式について.....	39
通知エスカレーション方式.....	39
スキルレベル・エスカレーション方式.....	40
サービス・グループのユーザー定義コード(UDC)の設定.....	40
サービス・グループのUDCについて.....	40
サービス・グループの設定.....	41
サービス・グループについて.....	41
事前設定.....	41
サービス・グループの設定に使用するフォーム.....	41
サービス・グループの設定.....	42
スキルレベルを使用したサービス・グループ・メンバーの割当.....	44
配布リストを使用したサービス・グループ・メンバーの割当.....	45
待ち行列セキュリティの設定.....	46
待ち行列セキュリティについて.....	46
待ち行列セキュリティの設定に使用するフォーム.....	46
待ち行列セキュリティの設定.....	46
待ち行列プロパティの設定.....	47
待ち行列プロパティについて.....	47
待ち行列プロパティの設定に使用するフォーム.....	47
待ち行列プロパティの設定.....	47
ルート設定情報の設定.....	48
ルート順序とルート設定規則について.....	48
ルート設定情報の設定に使用するフォーム.....	49
ルート順序の設定.....	49
ルート設定規則の設定.....	49
ケース・タイプの設定.....	51
ケース・タイプについて.....	51
ケース・タイプの設定に使用するフォーム.....	52
汎用およびサービス・グループ固有のケース・タイプの設定.....	52
通知エスカレーション方式を使用したケース優先度の設定.....	53
優先度とエスカレーションについて.....	53
優先度の設定に使用するフォーム.....	54
汎用およびサービス・グループ固有の優先度の設定.....	54
スキルレベル・エスカレーション方式を使用した優先度の設定.....	55

優先度とエスカレーションについて.....	55
優先度の設定に使用するフォーム.....	56
汎用およびサービス・グループ固有の優先度の設定.....	56
サービス・グループの処理プログラム(P17506)の処理オプションの設定.....	58

第 5 章

ケース管理請求について.....	59
ケース管理請求について.....	59
事前設定.....	59
価格設定方式について.....	59
ケース管理請求の多通貨について.....	60
ケース管理AAI(自動仕訳)について.....	60

第 6 章

スクリプトの設定および管理.....	63
スクリプトについて.....	63
スクリプト要素の作成.....	65
スクリプト要素について.....	65
スクリプト要素の作成に使用するフォーム.....	70
回答セットの作成.....	71
回答セットへの回答の添付.....	71
回答の翻訳.....	73
変数の作成.....	73
トークンの作成.....	74
レート・セットの作成.....	75
質問の作成.....	76
質問の翻訳.....	78
スクリプトの作成.....	78
スクリプトの作成について.....	79
スクリプトの作成に使用するフォーム.....	84
スクリプト見出しの作成.....	84
リニア・スクリプトの作成.....	85
ブランチ・スクリプトの作成.....	87
スクリプトの検証.....	89
スクリプト・エグジット・メッセージの翻訳.....	90
スクリプトのクローンの作成.....	91
スクリプトの管理.....	91
スクリプト管理について.....	92

事前設定.....	93
スクリプトの管理に使用するフォーム.....	94
ソリューション・アドバイザを使用したケースまたは作業オーダーからのスクリプトの実行.....	94
関連処理を使用したケースまたは作業オーダーからのスクリプトの実行.....	95
第 7 章	
ソリューション・アドバイザの設定.....	97
ソリューション・アドバイザについて.....	97
事前設定.....	98
ソリューション・アドバイザのユーザー定義コード(UDC)の設定.....	99
ソリューションの作成.....	99
ソリューションについて.....	99
ソリューションの作成に使用するフォーム.....	101
ソリューションの作成.....	101
ソリューション・ライブラリの作成.....	102
ソリューション・ライブラリについて.....	102
ソリューション・ライブラリの作成に使用するフォーム.....	103
ソリューション・ライブラリの作成.....	103
使用数と解決済数の更新.....	103
使用数と解決済数について.....	104
使用頻度の高いソリューション処理プログラム(R90CE01)の実行.....	104
第 8 章	
ケースの入力.....	105
ケースについて.....	105
ケースに関する基本情報の入力.....	106
ケースに関する基本情報について.....	106
事前設定.....	106
ケースに関する基本情報の入力に使用するフォーム.....	106
ケースに関する基本情報の入力.....	106
ケースの請求情報の入力.....	113
事前設定.....	113
ケースの請求情報の入力に使用するフォーム.....	113
請求情報の入力.....	113
ソリューションの処理.....	116
ソリューションについて.....	116
事前設定.....	118
この項で使用する共通フィールド.....	119

ソリューションの処理に使用するフォーム.....	119
ソリューションのケースへの割当.....	120
ソリューションの送信.....	121
使用頻度の高いソリューションの確認.....	122
ケースのソリューションの検索.....	122
ケースのアクティビティの入力.....	123
ケース・アクティビティについて.....	124
ケースのアクティビティの入力に使用するフォーム.....	124
関連処理の入力および検討.....	124
関連処理について.....	124
ケースへの処理の関連付けに使用するフォーム.....	125
コメント(添付)の入力.....	125
コメントについて.....	126
コメントの入力に使用するフォーム.....	126
タスクの作成.....	126
タスクについて.....	126
タスクの作成に使用するフォーム.....	127
タスクの作成.....	127
ケース履歴のフォームの使用.....	128
ケース履歴について.....	128
ケース履歴へのアクセスに使用するフォーム.....	128
関連リンクの使用.....	128
関連リンクについて.....	128
関連リンクへのアクセスに使用するフォーム.....	129

第 9 章

エスカレーションの利用.....	131
ケースのエスカレーション(プロモーション).....	131
通知方式を使用したエスカレーションについて.....	131
スキルレベル方式を使用したエスカレーションについて.....	132
事前設定.....	133
スキルレベルのエスカレーション処理を使用したケース・エスカレーションの管理.....	134
パラメータ変更時のエスカレーション処理について.....	134

第 10 章

CTIの処理.....	137
CTIプロパティの設定.....	137
CTIプロパティについて.....	137

CTIプロパティの設定に使用するフォーム.....	137
CTIプロパティの設定.....	137
CTIの使用.....	138
ケースへアクセスする場合のCTIの使用について.....	138
CTIの使用のために使用するフォーム.....	138
CTIの使用.....	138

第 11 章

ケースの解決.....	141
ケースの解決方法について.....	141
ケースのサービス作業オーダーの入力.....	141
サービス作業オーダーについて.....	141
ケースのサービス作業オーダーの入力に使用するフォーム.....	142
ケースの終了.....	142
ケースの終了に使用するフォーム.....	142
ケースの終了.....	142
ケースに対する時間課金.....	143
ケース時間入力について.....	143
事前設定.....	143
ケースに対する時間課金に使用するフォーム.....	144
ケースに対する時間課金.....	144
ケース・ワークファイルの生成.....	147
ケース・ワークファイルについて.....	147
ケース・ワークファイルの生成に使用するフォーム.....	147
ケース・ワークファイルの生成 (R17675) の処理オプションの設定.....	147

付録 A

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの標準ワークフロー.....	151
JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの標準ワークフロー.....	151
プロセスの停止ワークフロー.....	151
期限超過メッセージ.....	152
期限超過ワークフロー.....	152
エスカレーション・メッセージ.....	153
エスカレーション警告.....	154
初期エスカレーション・メッセージ.....	154
期限超過警告メッセージ.....	155
プロセス・コール状況の変更.....	155
コール・エスカレーション・ワークフロー・プロセス.....	156

付録 B

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションのレポート	157
JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションのすべてのレポート.....	157
JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの主なレポート.....	162
R17670 – ケース詳細/集計.....	162
ケース詳細/集計レポート(R17670)の処理オプション.....	163
担当者別ケース統計(R17671)、製品別ケース統計(R17672)および製品別ケース時間統計 (R17673)の処理オプション.....	163
ケースの印刷レポート(R17674)の処理オプション.....	164
エスカレーション処理レポート(R17680)の処理オプション.....	164
従業員電話番号リスト・レポート(R90CA0101E)の処理オプション.....	164
顧客の連絡先レポート(R90CA0111A)の処理オプション.....	164
顧客パートナーリスト・レポート(R90CA01B)の処理オプション.....	165
連絡先住所Avery 5163レポート(R90CA070AA)、連絡先住所Avery 5160レポート(R90CA070B)お よび連絡先住所Avery 5161レポート(R90CA070C)の処理オプション.....	165
選択された顧客/連絡先集計レポート(R90CA080B)の処理オプション.....	165
選択された顧客集計レポート(R90CA080G)の処理オプション.....	166
R90CA1301B – 顧客連絡先別アクティビティ.....	166
顧客連絡先別アクティビティ・レポート(R90CA1301B)の処理オプション.....	166
R90CA13D – 定期計画担当者.....	166
定期計画担当者(R90CA13D)の処理オプション.....	166
顧客別ケース・レポート(R90CG700)、優先度別ケース・レポート(R90CG701)、状況別ケース・レ ポート(R90CG702)およびタイプ別ケース・レポート(R90CG703)の処理オプション.....	167
エージェント別ケース状況レポート(R90CG704)および製品ファミリ別ケース分析レポート (R90CG705)の処理オプション.....	167
 JD Edwards EnterpriseOne用語集	 169
 索引	 185

この PeopleBook について

JD Edwards EnterpriseOne製品ガイドでは、オラクル社のJD Edwards EnterpriseOneアプリケーションの導入と使用に必要となる情報が提供されています。

この章では、次の内容について説明します。

- JD Edwards EnterpriseOneアプリケーション導入の事前要件
- アプリケーションの基礎
- 最新版ドキュメンテーションの入手とドキュメンテーションのダウンロード
- 追加情報
- 表記規則
- ご意見、ご要望について
- 製品ガイドで使用する共通フィールド

注意: 製品ガイドでは、追加の説明が必要な場合のみ、フィールドやチェックボックスなどの説明を記載しています。処理や業務の説明箇所に、そこで使用されるフィールドの説明がない場合は、追加の説明が必要ないか、または、項、章、製品ガイド全体、製品ライン全体で使用される共通フィールドとして説明されています。すべてのJD Edwards EnterpriseOneアプリケーションで共通して使用されるフィールドは、この章で説明します。

JD Edwards EnterpriseOneアプリケーション導入の事前要件

このガイドの内容を十分に理解して活用するには、JD Edwards EnterpriseOneアプリケーションの基本的な使い方を熟知している必要があります。

また、少なくとも1つの入門トレーニング・コースを修了することをお勧めします。

この製品ガイドでは、ユーザーがJD Edwards EnterpriseOneのメニューやフォーム、ウィンドウを使用して、アプリケーションを操作したり、情報を追加、更新、削除したりできることを前提としています。また、Webブラウザと、Microsoft WindowsまたはWindows NTの操作に習熟していることも必要です。

これらの製品ガイドでは、JD Edwards EnterpriseOneアプリケーションを効果的に導入および使用するために必要な情報を提供します。そのため、アプリケーションの操作手順など基本的な説明は省略されています。

アプリケーションの基礎

各アプリケーションの製品ガイドでは、それぞれのJD Edwards EnterpriseOneアプリケーションを導入して使用するための情報を提供しています。

一部のアプリケーションでは、システムの設定や設計に必要な基本情報は、このガイドの姉妹編ともいえるアプリケーションの基礎製品ガイドに記載されています。ほとんどの製品ラインには、アプリケーションの基礎製品ガイドが用意されています。それぞれの製品ガイドのまえがきの章に、関連するアプリケーションの基礎製品ガイドの情報が記載されています。

アプリケーションの基礎製品ガイドで取り上げている項目は、どのJD Edwards EnterpriseOneアプリケーションにも当てはまる、あるいはその多くに共通する重要なものです。JD Edwards EnterpriseOneシステムを導入する際は、製品ラインの中から1つのアプリケーションだけを導入する場合でも、いくつかのアプリケーションを組み合わせで導入する場合でも、あるいは製品ライン全体を導入する場合でも、アプリケーションの基礎製品ガイドに書かれている内容を十分に理解しておく必要があります。このガイドの内容が、アプリケーションの導入に着手する出発点となります。

最新版ドキュメンテーションの入手とドキュメンテーションのダウンロード

この項では、次の方法について説明します。

- 最新版ドキュメンテーションの入手(英語版のみ)
- ドキュメンテーションのダウンロード

最新版ドキュメンテーションの入手(英語版のみ)

本リリースおよび旧リリースの最新版および追加ドキュメンテーションは、オラクル社のPeopleSoft Customer Connection Webサイトから入手できます。オラクル社のPeopleSoft Customer ConnectionのDocumentationセクションから、ファイルをダウンロードして製品ガイド・ライブラリに追加することができます。このセクションでは、CD-ROMで提供されているすべてのJD Edwards EnterpriseOneドキュメンテーションに対する更新事項など、最新かつ有益な資料が提供されます。

重要: アップグレードを行う際は、その前にオラクル社のPeopleSoft Customer Connectionサイトで、アップグレードに関する最新情報があるかどうかを確認してください。オラクル社では、アップグレード手法の向上に伴い、常に最新の情報を掲載するようにしています。

関連項目:

オラクル社のPeopleSoft Customer Connection: http://www.oracle.com/support/support_peoplesoft.html

ドキュメンテーションのダウンロード

すべてのJD Edwards EnterpriseOneドキュメンテーションは、CD-ROMで提供されているだけでなく、オラクル社のWebサイトでも提供されています。Oracle Technology Networkから、PDF版のJD Edwards EnterpriseOneドキュメンテーションをダウンロードできます。PDFファイルは、ソフトウェアの出荷後すぐにメジャー・リリース別にオンラインで提供されます。

参照: Oracle Technology Network: <http://www.oracle.com/technology/documentation/psftent.html>

追加情報

オラクル社のPeopleSoft Customer Connection Webサイトから、次の情報を入手できます。

情報	ナビゲーション
アプリケーションのメンテナンス情報	「Updates + Fixes」
ビジネス・プロセス図	「Support」、「Documentation」、「Business Process Maps」
インタラクティブ・サービス・リポジトリ	「Support」、「Documentation」、「Interactive Services Repository」
ハードウェア要件とソフトウェア要件	「Implement, Optimize + Upgrade」、「Implementation Guide」、「Implementation Documentation and Software」、「Hardware and Software Requirements」
インストール・ガイド	「Implement, Optimize + Upgrade」、「Implementation Guide」、「Implementation Documentation and Software」、「Installation Guides and Notes」
統合情報	「Implement, Optimize + Upgrade」、「Implementation Guide」、「Implementation Documentation and Software」、「Pre-Built Integrations for PeopleSoft Enterprise and JD Edwards EnterpriseOne Applications」
最低要件	「Implement, Optimize + Upgrade」、「Implementation Guide」、「Supported Platforms」
最新版ドキュメンテーション	「Support」、「Documentation」、「Documentation Updates」
製品ガイド・サポート・ポリシー	「Support」、「Support Policy」
プレリリース・ノート	「Support」、「Documentation」、「Documentation Updates」、「Category」、「Release Notes」
製品出荷予定	「Support」、「Roadmaps + Schedules」
リリース・ノート	「Support」、「Documentation」、「Documentation Updates」、「Category」、「Release Notes」
リリース・バリュープロポジション	「Support」、「Documentation」、「Documentation Updates」、「Category」、「Release Value Proposition」
製品概要	「Support」、「Documentation」、「Documentation Updates」、「Category」、「Statement of Direction」
トラブルシューティング情報	「Support」、「Troubleshooting」
アップグレード関連のドキュメンテーション	「Support」、「Documentation」、「Upgrade Documentation and Scripts」

表記規則

ここでは、次の事項について説明します。

- 表記規則
- 注意事項の表示
- 国、地域、業種の表記
- 通貨コード

表記規則

製品ガイドは、次の表記規則に従って記述されています。

表記規則	説明
太字	PeopleCodeの関数名、メソッド名、言語要素や、関数呼び出しでそのまま記述すべきPeopleCodeの予約語は太字で記述しています。
斜体	PeopleCodeの構文で、プレースホルダとなる引数部分は斜体になっています。
キー+キー	キーを組み合わせて使う操作を示しています。キー名とキー名の間にプラス記号がある場合は、最初のキーを押しながら2番目のキーを押すという意味です。たとえば、[Alt]+[W]は、[Alt]キーを押しながら[W]キーを押すことを表します。
固定幅のフォント	PeopleCodeのプログラムや、その他のコードの例の表記には、この固定幅のフォントを使用しています。
... (省略記号)	PeopleCodeの構文で、先行要素の任意の繰り返しを示します。
{ } (中かっこ)	PeopleCodeの構文で、2つの選択肢のうちいずれか一方を選択することを示します。選択肢は縦棒()で区切られています。
[] (角かっこ)	PeopleCodeの構文で、省略できる要素を示します。
& (アンパサンド)	PeopleCodeの構文で、アンパサンドが頭に付いたパラメータはインスタンス化されたオブジェクトであることを示します。 また、PeopleCodeの変数は必ずアンパサンドが頭に付きます。

注意事項の表示

表記規則

注意

JD Edwards EnterpriseOneシステムを使って作業するときの注意事項が書かれています。

注意: 注意事項は、このような形式で示しています。

システムが正しく機能するために必ず守っていただきたい大切な事柄は、“重要:”と示されています。

重要: 重要な注意事項は、このような形式で示しています。

警告

システムの導入にあたって、特に注意しなければならない重要な事柄は、“警告:”と示されています。“警告:”と書かれた部分には十分な注意を払ってください。

警告: 警告は、このような形式で示しています。

相互参照

相互参照は、“参照”または“関連項目”という形で示しています。通常は、それぞれの説明の後に、その内容に関連する他のドキュメンテーションが示されています。

国、地域、業種の表記

特定の国、地域、業種にのみ関連する情報については、国や地域名などをかっこ書きで付記して示しています。このような国や地域の表示は、通常は項の見出しに付記されますが、注意事項などに付記されることもあります。

特定の国を対象とした見出しの例: 「(FRA)従業員の採用」

特定の地域を対象とした見出しの例: 「(中南米)減価償却の設定」

国の表記

国際標準化機構 (ISO) が定める国コードを使って表記しています。

地域の表記

地域を表す名称で表記しています。以下に例を示します。

- アジア太平洋
- ヨーロッパ
- 中南米
- 北米

業種の表記

業種を表す名称か略称を使用して表記しています。以下に例を示します。

- USF (米国連邦政府)

- E&G(教育/公的機関)

通貨コード

金額はISOが定める通貨コードを使って表記しています。

ご意見、ご要望をお寄せください

お客様のご意見は非常に貴重です。製品ガイドおよびその他のオラクル社の参考資料やトレーニング・ガイドについて、変更のご希望がございましたら、ぜひご一報ください。日本オラクル株式会社WPTG-Japanのランゲージ・マネージャまで、ご意見、ご要望をお寄せください(宛先: 〒107-0061 東京都港区北青山2-5-8 オラクル青山センター)。電子メール(etsjpn_us@oracle.com)でも受け付けております。

いただいた電子メールすべてにご返答のできない場合もありますが、弊社では皆様のご意見やご要望に留意し、貴重な情報として今後の参考にさせていただきます。

製品ガイドで使用する共通フィールド

住所録番号	エンティティのマスター・レコードを識別する固有の番号を入力します。住所録番号は、顧客、仕入先、会社、従業員、応募者、加入者、テナントなどのIDとして使用できます。アプリケーションによっては、フォーム上の住所録番号フィールドが、顧客番号、仕入先番号、会社番号、従業員ID、応募者ID、加入者番号などに相当する場合があります。
仮定通貨コード	取引金額の表示に使用される通貨を指定する3文字のコードを入力します。このコードを指定することにより、取引の入力時に実際に使用された通貨ではなく、指定した通貨に基づいて取引金額を参照することができます。
バッチ番号	システムによって処理される取引のグループを識別する番号が表示されます。入力フォームでは、ユーザーがバッチ番号を割り当てるか、または自動採番プログラム(P0002)を使用して自動的に割り当てることができます。
バッチ日付	バッチが作成される日付を入力します。このフィールドを空白のままにすると、システム日付がバッチ日付として使用されます。
バッチ状況	バッチの転記状況を示すユーザー定義コード(UDC)テーブル(98/1C)のコードが表示されます。値は次のとおりです。 空白: バッチは転記されず、承認が保留状態になります。 A: バッチにエラーがなく転記が承認されますが、保留状態でまだ転記されていません。 D: バッチが正常に転記されています。 E: バッチにエラーが発生しました。転記の前にエラーを修正する必要があります。 P: バッチの転記処理中です。転記処理が完了するまで、バッチにアクセスすることはできません。転記中にエラーが発生した場合は、バッチ状況コードがEに変更されます。

U: 別のユーザーがバッチを操作中のため一時的に使用できないか、またはバッチの処理中に停電があったため、バッチが使用中と認識されています。

事業所	倉庫、作業、プロジェクト、作業場、支店、工場など、配送業務や製造業務が行われる場所や単位を表すコードを入力します。システムによっては、ビジネスユニットと呼ばれる場合もあります。
ビジネスユニット	原価のトラッキング対象となる個々の事業単位を表す英数字のコードを入力します。システムによっては、事業所と呼ばれる場合もあります。
カテゴリ・コード	特定のカテゴリ・コードを表すコードを入力します。カテゴリ・コードはユーザー定義コードの1つで、各組織の情報追跡(トラッキング)やレポートの要件に合わせてカスタマイズできます。
会社	特定の企業、組織、団体などを識別するコードを入力します。会社コードはF0010テーブルにすでに存在しており、完全な貸借対照表を持つ法人に対応する必要があります。
通貨コード	取引の通貨を表す3文字のコードを入力します。JD Edwards EnterpriseOneでは、国際標準化機構(ISO)が定める通貨コードを使用しています。通貨コードは、F0013テーブルに定義されています。
伝票会社	<p>伝票に関連付けられている会社番号を入力します。この番号は、伝票番号、伝票タイプ、元帳日付とあわせて使用され、当初伝票を一意に識別します。</p> <p>会社と会計年度別に次の番号を割り当てる場合は、伝票会社に基づいて、該当する会社に正確な“次の番号”が割り当てられます。</p> <p>2つ以上の当初伝票が同じ伝票番号と伝票タイプを持つ場合は、伝票会社を使用して必要な伝票を表示できます。</p>
伝票番号	伝票、請求書、仕訳、タイム・シートなどの当初伝票を識別する番号が表示されます。入力フォームでは、ユーザーが当初伝票番号を割り当てるか、または自動採番プログラムを使用して自動的に割り当てることができます。
伝票タイプ	<p>ユーザー定義コード・テーブル(00/DT)に定義された、取引の発生元と目的を表す2文字のユーザー定義コード(伝票、請求書、仕訳、タイム・シートなど)を入力します。JD Edwards EnterpriseOneでは、伝票タイプ用に次のプレフィックスが予約されています。</p> <p>P: 買掛金伝票 R: 売掛金伝票 T: 時間および給与伝票 I: 在庫伝票 O: 購買オーダー伝票 S: 受注オーダー伝票</p>
有効日付	<p>住所、品目、取引、またはレコードがアクティブになる日付を入力します。このフィールドの意味は、プログラムによって異なります。たとえば、有効日付で次の日付を表すことができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 住所の変更が有効になる日付 • 賃貸契約が有効になる日付

- 価格が有効になる日付
- 為替レートが有効になる日付
- 税率が有効になる日付

会計期間、会計年度

元帳で使用される会計期間および会計年度を示す数値を入力します。多くのプログラムでは、このフィールドを空白のままにできます。その場合、会社名および番号プログラム(P0010)で定義された現在の会計期間と会計年度が使用されます。

元帳日付

取引を転記する会計期間を特定する日付を入力します。取引で入力した日付と会社に割り当てられた会計期間パターンが比較されて、適切な会計期間番号と会計年度が取得されると同時に、日付検証が実行されます。

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーション - まえがき

この章では、次の内容について説明します。

- JD Edwards EnterpriseOne製品
- JD Edwards EnterpriseOneアプリケーションの基礎

JD Edwards EnterpriseOne製品

この製品ガイドには、オラクル社の次のJD Edwards EnterpriseOne製品が関連しています。

- JD Edwards EnterpriseOne価格管理
- JD Edwards EnterpriseOneサービス管理
- JD Edwards EnterpriseOne基本設定 - 住所録
- JD Edwards EnterpriseOne一般会計

JD Edwards EnterpriseOneアプリケーションの基礎

システムの設定や設計に必要な基本情報は、このドキュメンテーションの姉妹編とも言える『JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management アプリケーションの基礎 9.0 製品ガイド』に記載されています。

JD Edwards EnterpriseOneの最低要件に記載されているとおりに、リリースでサポートされているプラットフォームに準拠する必要があります。また、JD Edwards EnterpriseOneは、オラクル社の他の製品と統合、連結または連携する場合があります。オラクル社の様々な製品の互換性を確保するため、プログラムの事前設定やバージョンの相互参照マニュアルについて<http://oracle.com/contracts/index.html>のプログラム・ドキュメンテーションにある相互参照資料を参照してください。

関連項目:

JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management アプリケーションの基礎 9.0 製品ガイド、「JD Edwards EnterpriseOne CRMアプリケーションの基礎 - まえがき」

第 1 章

JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management (CRM) サポート・アプリケーション – はじめに

この章では、次の内容について説明します。

- JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションの概要
- JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションの統合
- JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションのビジネス・プロセス
- JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションの導入

JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションの概要

JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションは、サービス処理の取得および管理を一括して扱う窓口となります。JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションには、次の製品が含まれています。

- JD Edwards EnterpriseOne ケース管理
- JD Edwards EnterpriseOne ソリューション・アドバイザ
- JD Edwards EnterpriseOne ブランチ・スクリプティング

顧客の問題を把握し、作成から解決まで問題をトラッキングし、適切な担当者にケースを自動的に割り当てるための規則を設定するには、オラクル社の JD Edwards EnterpriseOne ケース管理システムを使用します。JD Edwards EnterpriseOne ケース管理システムでは、ケースをエスカレーションするかどうか、またする場合はその方法を設定できます。通知方式を使用してケースをエスカレーションする場合、サービス・グループ配布リストを設定して、ケースが割り当てられたサービス・グループのメンバー全員に割り当およびエスカレーション通知を送信することができます。スキルレベルを使用してケースをエスカレーションする場合、サービス・グループを設定し、スキルレベルをグループ・メンバーに割り当てると、エスカレーション・ルーチンでケースが次に高いレベルのサービス・グループ・メンバーに体系的にエスカレーションされます。

JD Edwards EnterpriseOne ケース管理システムでは、タスクおよびアクティビティのケースへの割り当、サービス作業オーダー、設備作業オーダー、受注オーダー、見積、リード、スクリプト、返品資材承認 (RMA) などのオブジェクトのケースへの関連付け、およびソリューションの検討とケースへの割り当が可能です。

JD Edwards EnterpriseOne カスタマ・セルフサービスを使用している場合は、顧客が各自のケース情報を入力して検討できるようにシステムを設定できます。

JD Edwards EnterpriseOneソリューション・アドバイザーは、顧客固有情報を構築および分類するFAQベースのアプリケーションです。JD Edwards EnterpriseOneソリューション・アドバイザー・アプリケーションは、ケースおよびサービス作業オーダーの解決方法を保存および編成する場合に使用します。この情報には顧客 (JD Edwards EnterpriseOneカスタマ・セルフサービスを使用している場合) およびサポート・エージェントからアクセスでき、ケースおよびサービス作業オーダーの解決方法を容易に検索できます。

JD Edwards EnterpriseOneソリューション・アドバイザーを使用していない場合は、問題をケースおよびサービス作業オーダーに関連付け、分析し、解決するデータベースである、問題分析モジュールを設定して使用できます。

JD Edwards EnterpriseOneブランチ・スクリプティング・アプリケーションは、ケースおよびサービス作業オーダーの解決方法を容易に検出できるように、情報収集に役立つ質問構造を定義および設定する場合に使用します。

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの統合

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーション・システムは、オラクル社の次のJD Edwards EnterpriseOneシステムと統合されています。

- JD Edwards EnterpriseOne一般会計
- JD Edwards EnterpriseOne売掛管理
- JD Edwards EnterpriseOne住所録
- JD Edwards EnterpriseOne価格管理
- JD Edwards EnterpriseOne受注管理
- JD Edwards EnterpriseOneサービス管理
- JD Edwards EnterpriseOneキャピタル・アセット・マネジメント
- JD Edwards EnterpriseOne在庫管理

統合における考慮事項については、この製品ガイドの導入に関する章で説明します。

JD Edwards EnterpriseOne一般会計

多通貨環境で作業している場合は、必要に応じてオラクル社のJD Edwards EnterpriseOne一般会計システムにアクセスし、通貨情報を確認および編集できます。

JD Edwards EnterpriseOne売掛管理

オラクル社のJD Edwards EnterpriseOne売掛管理システムは、JD Edwards EnterpriseOneサービス管理でケース請求のための請求書管理に使用される情報を記録します。

JD Edwards EnterpriseOne住所録

サービス・グループ、技術者、サービス・グループ・メンバー、コール・センター・エージェントなど、顧客およびサービス業者はすべて、オラクル社のJD Edwards EnterpriseOne住所録システムに設定されます。アクティビティがケースに添付されると、JD Edwards EnterpriseOne住所録システムにある担当者のカレンダーがアクティビティ情報で更新されます。

JD Edwards EnterpriseOne 価格管理

ケース請求を決定するには、上級価格設定の調整および調整スケジュールを定義して、ケースに添付します。

JD Edwards EnterpriseOne 受注管理

ケース関連処理プログラム (P90CG503) では、見積、受注オーダー、リードおよび返品承認をケースに関連付けることができます。

JD Edwards EnterpriseOne サービス管理

ケースを入力する際、サービス契約が存在する場合はそのサービス契約に従ってコミットメントが計算されます。ケース解決に役立てるため、サービス作業オーダーを発行して、そのケースに関連付けることができます。ソリューションを検索する際は、サービス作業オーダーを検索できます。オラクル社の JD Edwards EnterpriseOne サービス管理システムでは、ケース請求用の請求書を管理します。

JD Edwards EnterpriseOne キャピタル・アセット・マネジメント

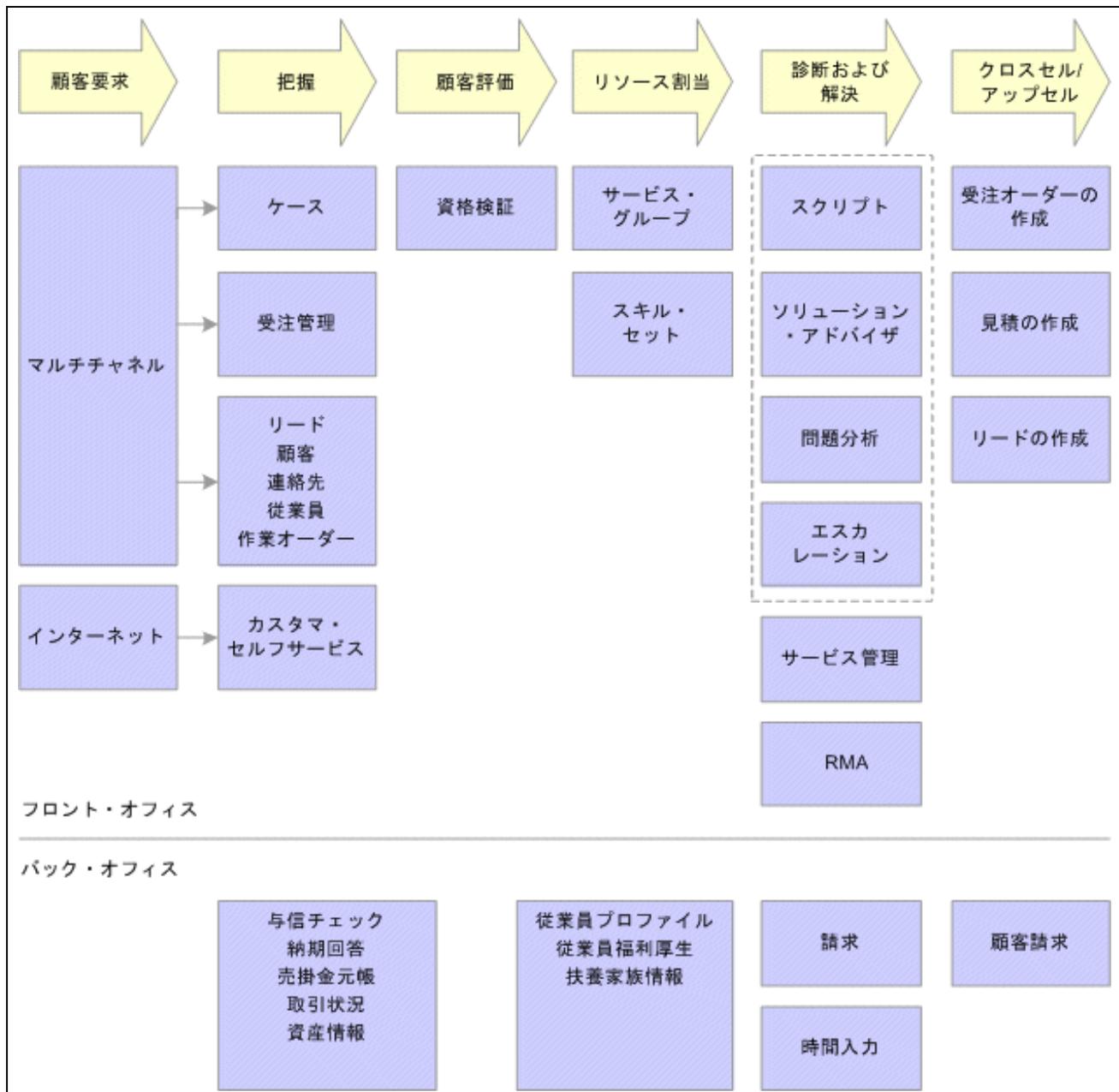
ケース解決に役立てるため、設備作業オーダーを発行して、そのケースに関連付けることができます。ソリューションを検索する際は、設備作業オーダーを検索できます。

JD Edwards EnterpriseOne 在庫管理

請求対象がケースである場合は、流通AAI(自動仕訳)を設定して、勘定科目にケース取引をどのように適用するかを指定します。品目にソリューションを関連付けるには、ソリューション・アドバイザの「使用頻度の高いソリューション」フォームを使用します。

JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションのビジネス・プロセス

次のプロセス・フローは、JD Edwards EnterpriseOne CRM サポート・アプリケーションでサポートされている、要求から解決までのビジネス・プロセスを示しています。



要求から解決までのビジネス・プロセス

このビジネス・プロセスについては、この製品ガイドのビジネス・プロセスに関する章で説明します。

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの導入

この項では、JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーション・システムの導入に必要な手順の概要を説明します。

導入の計画段階では、インストール・ガイドやトラブルシューティング情報など、JD Edwards EnterpriseOne に関して提供されるすべての情報を活用してください。『この製品ガイドについて』のまえがきの章では、参考となるリソースの一覧が提供されています。また、各リソースの最新バージョンの掲載場所についても記載があります。

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションについて、どのESU(電子ソフトウェア更新)をインストールするかを決める際は、EnterpriseOne and World Change Assistantを使用します。JavaベースのツールであるEnterpriseOne and World Change Assistantを使用すると、必要となるESUを検索してダウンロードするためにかかる時間を75%以上削減できます。さらに、複数のESUを一度にインストールすることも可能です。

参照: JD Edwards EnterpriseOne Tools 8.98 Software Update Guide

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションを導入するためのOracle Business Acceleratorソリューションの詳細は、公開されているドキュメンテーションを参照してください。

参照: http://www.peoplesoft.com/corp/en/iou/implement/rapid_start/rapid_start_prtr_notes.jsp

グローバル導入の手順

次の表に、JD Edwards EnterpriseOne CRM製品のグローバル導入の推奨手順を示します。

手順	参照
1. グローバルUDCテーブルを設定します。	JD Edwards EnterpriseOne Tools 8.98 Foundation Guide
2. 会社、会計期間パターンおよびビジネスユニットを設定します。	
3. (省略可)勘定科目と勘定科目表を設定します。	
4. (省略可)一般会計固定情報を設定します。	
5. (省略可)通貨コードや為替レートなどの多通貨処理を設定します。	
6. (省略可)元帳タイプ規則を設定します。	
7. 事業所固定情報を設定します。	

ケース管理固有の導入手順

次の表に、JD Edwards EnterpriseOneケース管理システムの導入手順を示します。

手順	参照
1. ケース管理固定情報を設定します。	第3章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ
2. ケース管理のユーザー定義コード(UDC)を設定します。	第3章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ
3. ケース管理プログラムの処理オプションを設定します。	第3章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ
4. ケース処理規則を設定します。	第3章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ
5. (省略可)ビジネス・オブジェクト予約を設定します。	第3章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ
6. (省略可)必須フィールドを設定します。	第3章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ

手順	参照
7. (省略可)ケースの上級価格設定情報を設定します。	第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ
8. サービス・グループUDCおよびサービス・グループを設定します。	第 4 章、「サービス・グループの設定」、39ページ
9. ユーザーをサービス業者として設定します。	JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「サービス管理の設定」
10. 顧客を設定します。	JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management アプリケーションの基礎 9.0 製品ガイド、「顧客情報の管理」
11. (省略可)待ち行列セキュリティおよび待ち行列プロパティを設定します。	第 4 章、「サービス・グループの設定」、39ページ
12. (省略可)ルート設定情報を設定します。	第 4 章、「サービス・グループの設定」、39ページ
13. ケース・タイプおよびケース優先度を設定します。	第 4 章、「サービス・グループの設定」、39ページ
14. サービス・グループの処理プログラム (P17506) の処理オプションを設定します。	第 4 章、「サービス・グループの設定」、39ページ

ケース管理請求固有の導入手順

次の表に、JD Edwards EnterpriseOneケース管理システムでの請求に必須の導入手順を示します。

手順	参照
1. 流通AAIを設定します。	
2. 売掛管理AAIを設定します。	
3. 価格設定方式を定義します。	第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ

ソリューション・アドバイザー固有の導入手順

次の表に、JD Edwards EnterpriseOneソリューション・アドバイザー・システムの導入に必要な手順を示します。

手順	参照
1. ソリューション・アドバイザーUDCを設定します。	第 7 章、「ソリューション・アドバイザーの設定」、97ページ

第 2 章

CRMサポート・アプリケーションについて

この章では、次の内容について説明します。

- サポート・アプリケーション
- ケース処理
- CRMサポートのホットキー

サポート・アプリケーション

ここでは、次の事項について説明します。

- ケース管理
- サービス・グループ
- エスカレーション方式
- ソリューション
- スクリプト作成

ケース管理

ケース管理では、すべての顧客サービス処理を扱う窓口が作成されます。ケース管理を使用すると、顧客の問題の詳細を把握し、ケースの作成から解決方法までトラッキングし、作業オーダーを作成して要求に応えることができます。

ケース管理プログラムは次の処理に使用できます。

- 顧客とコンサルタントの連絡を記録します。

顧客は、電話での問題報告に要する時間を重視します。顧客は、情報の提供を何度も求められたり、仕入先やサービス業者が入手可能な情報を提供することを望んでいません。

- 1つの記録により、ケースをトラッキングします。

一度入力した情報は、その情報を必要とする関係者全員が利用できます。CTIまたはMultichannel Interaction Managerを使用すると、取得した全情報が「ケース入力」フォームに表示されます。シリアル番号、設備番号または品目番号を指定すると、設備レコードや契約の情報が「ケース入力」フォームの入力に使用されます。

「ケース - 管理」フォームを使用して、ケース関連のすべての情報を入力し、確認します。他の多くのプログラムには、このフォームからアクセスできます。このフォームのタブからケース入力 (P90CG501)、CRMケース・ソリューション (P90CG502)、ケース・アクティビティ (P90CG510) および CRM ケース関連処理 (P90CG503) の各プログラムにアクセスできます。メディア・オブジェクトを使用して、内部および外部メッセージや文書をケースに添付することもできます。元のメディア・オブジェクトへの入力を防止するため、処理規則によってメディア・オブジェクトを保護できます。メディア・オブジェクトを変更するには、「追加」オプションを使用する必要があります。ケース請求を行う場合は、「ケース - 管理」フォームからアクセスする各フォームで顧客の請求情報を入力します。

ケース入力プログラムの「関連リンク」リンクを使用すると、検討対象の各ケースを選択できます。このリンクから連絡先、顧客、仕入先、従業員、品目、設備、および契約の様々なプログラムにアクセスできます。

ケース入力プログラムのタブからアクセスする関連処理プログラムでは、作成してケースに関連付けることができるオブジェクトの一覧が表示されます。これらのオブジェクトには、受注オーダー、見積、作業オーダー、設備作業オーダー、リード、スクリプト、返品承認 (RMA) などがあります。フォームのリンクを介して、これらの関連処理の改訂フォームにアクセスできます。ケースへの関連付けは、F90CG503 テーブルに格納されます。このテーブルには、ケース番号、作業オーダー番号、関連タイプ、リードID、返品承認番号およびスクリプトIDが記録されます。F4801 テーブルには、作業オーダーや設備作業オーダーへのケースの関連付けに使用するケース番号の2次インデックスが格納されます。

ケース管理を促進するために、「ケース改訂」フォームのタブからアクセスするケース・アクティビティ・プログラムで、メッセージや予定表などのアクティビティをケースに追加します。

サービス・グループ

サービス・グループを設定して、ケースが適切な担当者に割り当てられるようにします。たとえば、製品ラインに基づいてサービス・グループを設定および構成し、各製品をよく理解しているコンサルタントをグループに分類します。また、外国語を使用するケースの割当先となる適切なサービス・グループを作成することもできます。

ケースを適切なサービス・グループにルーティングする順序と方式を定義するルート設定情報を設定します。

エスカレーション方式

S/WM (サービス/ワランティ管理) システム固定情報プログラム (P17001) で定義する S/WM エスカレーション方式によって、サービス・グループの定義とケースのエスカレーションがどのように行われるかが決まります。エスカレーションを実行しない、通知を送信してエスカレーションする、またはスキルレベルによってエスカレーションすることを選択できます。

通知方式 (S/WM システム固定情報のエスカレーション方式1) を使用してケースをエスカレーションする場合は、配布リスト制御プログラム (P02150) を使用して、担当者をサービス・グループに割り当てます。待ち行列セキュリティ・プログラム (P01135) を使用して、配布リストを変更する許可をグループまたは特定のユーザーに与えるかどうかを指定します。待ち行列プロパティ・プログラム (P01133P) を使用して、配布リスト・メンバーがワークフロー待ち行列を開いたときに開始されるプログラムを定義します。

「ケース優先度の改訂」フォームで定義するエスカレーション率によって、ケースがどのように配布リスト・メンバーにルーティングされエスカレーションされるかが決まります。ケースをサービス・グループに割り当てると、このフォームの値を使用してエスカレーションの回答時間が設定され、そのサービス・グループに割り当てられている配布リスト・メンバーに通知が送信されます。

スキルレベル方式 (S/WM システム固定情報プログラムのエスカレーション方式2) を使用してケースをエスカレーションする場合は、サービス・グループ従業員の処理プログラム (P90CG506) を使用して、メンバーをサービス・グループに割り当てます。このプログラムを使用して、従業員や契約者などの住所録レコードをサービス・グループに割り当て、各サービス・グループ・メンバーのスキルレベルを指定します。任意の住所録レコードを1つ以上のサービス・グループに割り当てることができます。ただし、サービス業者の住所録レコードを設定しておく必要があります。

ケースをサービス・グループに割り当てると、各サービス・グループ・メンバーのスキルレベルとケースの負荷が比較され、ケースが適切に割り当てられます。「ケース優先度の改訂」フォームで定義するエスカレーション率によって、ケースがいつ配布リスト・メンバーにルーティングされエスカレーションされるかが決まります。

ソリューション

ケースで使用する付加的なソフトウェア・アプリケーションであるソリューション・アドバイザは、顧客固有情報を構築および分類するFAQベースのアプリケーションです。ソリューション情報には、顧客、およびサービス・エージェントやサポート・エージェントなど、特定のケースや作業オーダーに対する適切なソリューションをFAQベースで検索する能力のあるすべてのユーザーがアクセスできます。

ケースを入力または確認する場合は、ケース改訂プログラムの「ソリューション」タブでソリューションにアクセスし、ソリューションを割り当てます。ソリューション・アプリケーションでは、次のことが可能です。

- 試行済ソリューションの確認
- 使用頻度の高いソリューションの確認
- ソリューションの検索
- 顧客へのソリューションの電子メール送信
- ソリューション・リポジトリに追加するソリューションの新規作成

ソリューション・アドバイザを使用していない場合は、問題をケースおよび作業オーダーに関連付け、分析し、解決するデータベースである、問題分析モジュールを設定し、使用できます。

スクリプト作成

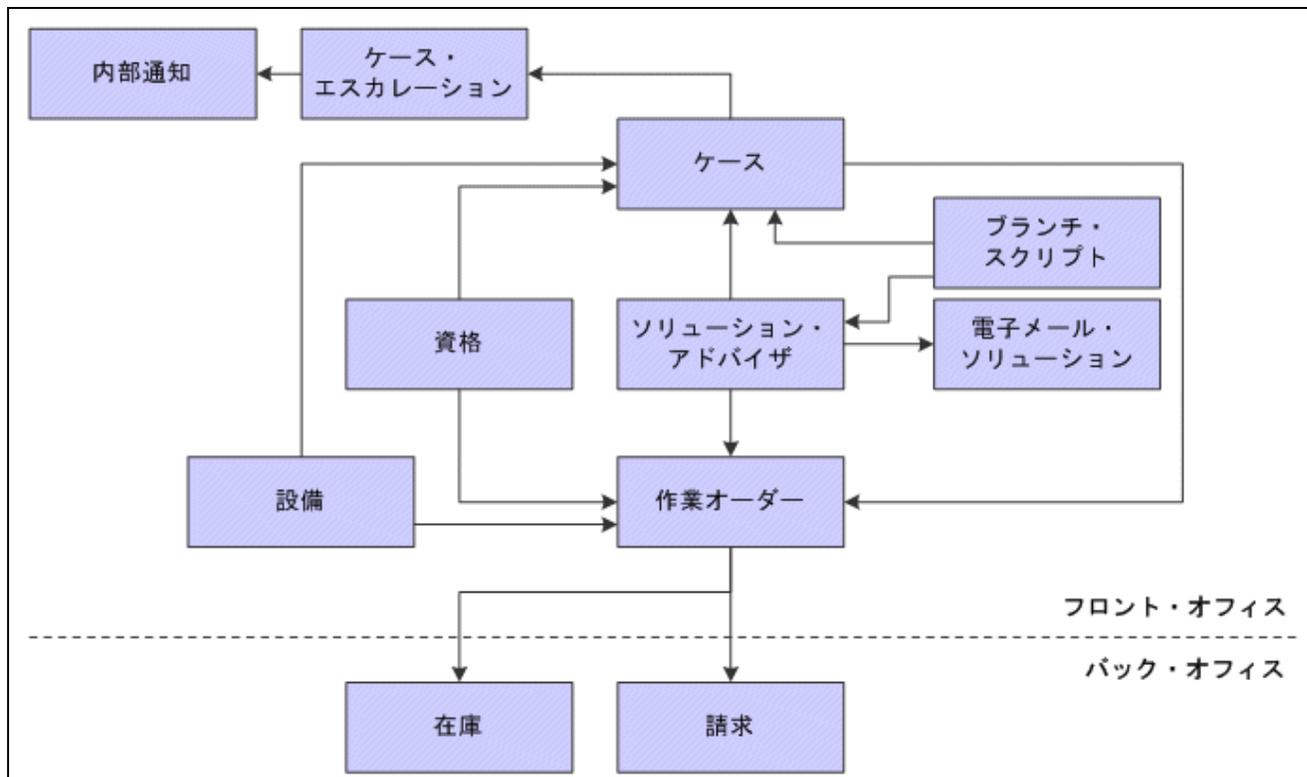
単独のソフトウェア・アプリケーションであるスクリプト・プログラム (P90CF160) を使用して、ケース・ソリューションへ誘導し、問題原因を特定します。スクリプトとは、事前に定義された一連の質問文または通常文であり、特定の順序で結合され、回答者から情報を収集するために使用されます。ブランチ・スクリプトまたはリニア・スクリプトを使用すると、アクティブなケースのソリューションの検索に役立ちます。

スクリプトには、ブランチ・スクリプト(条件付き論理を使用して質問の順序を決定するスクリプト)と、リニア・スクリプト(一連の固定の質問が固定の順序で含まれるスクリプト)があります。ブランチ・スクリプトを使用すると、回答者が提供した回答に基づいて様々な質問が表示されます。リニア・スクリプトでは、前の質問の回答に関係なく、スクリプトを実行するたびに同じ回答と次の質問が提示されます。

ケース処理

ケース管理では、ケース入力から解決方法までのケースの入力と管理にサポート・アプリケーションが使用されます。

次の図は、サポート・アプリケーションの統合を示しています。



サポート・アプリケーションの統合

コール・センター・エージェントと顧客はケース情報を入力できます。顧客がオラクル社のJD Edwards EnterpriseOneカスタマ・セルフサービスを使用している場合は、ケース情報を入力できます。ケースをシステムに入力した後、JD Edwards EnterpriseOneソリューション・アドバイザーを使用して、考えられるケースの解決方法を検索して入手し、顧客や他の関係者に電子メールで送信できます。また、ブランチ・スクリプトを使用して問題の原因を特定し、考えられるケースの解決方法を導出できます。

ケースをシステムに入力すると、定義したエスカレーション・ルーチンによってサービス・グループのメンバーにケース処理が指示され、関連する通知が送信されます。また、割当、回答時間またはケース優先度の変更された場合のエスカレーション処理も管理されます。

必要であれば、ケースを解決する作業オーダーを開始してから、関連する請求取引をシステムで処理できます。ケースを請求した後で、該当する取引が処理されるようにシステムを設定することもできます。

CRMサポートのホットキー

JD Edwards EnterpriseOneアプリケーションでの移動と対話にホットキーを使用すると、ワークフローをより簡単かつ効率的に利用できます。ホットキーはブラウザの既存のホットキーと併用可能であるため、キーボードのみを使用して操作することができます。

いくつかのホットキーは、すべてのJD Edwards EnterpriseOneアプリケーション内の移動に使用できます。たとえば、キーボードの[Tab]キーを押すと、JD Edwards EnterpriseOneのあらゆるフォーム上で次のフィールド、ボタンまたはホットリンクに選択の対象を移動できます。これらのホットキーに加えて、マウスを使用せずにCRMサポートのフォーム上のボタンを使用できるホットキーがあります。

これらのホットキーを使用するには、キーボードの[Shift]キーと[Ctrl]キーを押しながらホットキーを押す必要があります。たとえば、[N]は「回答の追加」ボタンのホットキーです。「回答の追加」ボタンをクリックせずに回答をスクリプトに追加するには、キーボードで[Shift]と[Ctrl]を押しながら[N]を押します。

次の表は、CRMサポートのすべてのホットキーの一覧です。

ボタン	ホットキー
回答の追加	[N]
ノードの追加	[Y]
質問の追加	[Q]
スクリプトの追加	[P]
ソリューション割当て	[N]
デフォルト消去	[L]
複製	[L]
ノードの削除	[D]
編集	[D]
選択項目のメール送信	[M]
終了	[N]
ケースの起動	[L]
電子メールの起動	[M]
次へ	[N]
いいえ	[N]
プレビュー	[M]
前へ	[P]
検索	[Q]
デフォルト設定	[U]
スクリプトの確認	[L]
はい	[Y]

関連項目:

JD Edwards EnterpriseOne Tools 8.98 Foundation Guide

第 3 章

ケース管理の基礎の設定

この章では、ケース管理の設定要件の概要と、次の方法について説明します。

- ケース管理のユーザー定義コード(UDC)の設定
- ケース管理固定情報の設定
- ケース管理の処理オプションの設定
- ビジネス・オブジェクト予約の設定
- 必須フィールドの設定
- 処理規則の設定
- ケースの価格管理情報の設定

ケース管理の設定要件について

JD Edwards EnterpriseOne ケース管理プログラムの機能を使用するには、ケースの管理と処理に使用される情報を定義しておく必要があります。ケースの入力時などデータをシステムに入力するときに使用する情報と、ケースのエスカレーションに使用する方式も指定しておく必要があります。エスカレーション方式は、システム固定情報を使用して定義されます。ケースの入力時に、ケースにタスクを割り当てることもできます。

ケース管理のユーザー定義コード(UDC)の設定

この項では、ケース管理のUDCの概要について説明します。

ケース管理のUDCについて

JD Edwards EnterpriseOne ケース管理などのサポート・アプリケーションの機能を使用するには、処理に使用される情報を定義しておく必要があります。ケースをシステムに入力するときに使用されるデータも指定しておく必要があります。

UDCの大部分には、「ケース・ユーザー定義コード」メニュー(G17431)からアクセスできます。他のすべてのUDCテーブルにアクセスするには、「略式コマンド」フィールドに「UDC」と入力します。

次の表では、ケースに対して設定する必要がある情報を示しています。

UDC	データ・タイプ
17/PR	ケース優先順位
17/CR	ケース理由
17/SC	ケース・ソース
17/ST	ケース状況
17/CT	ケース・タイプ
17/EN	環境
17/GR	地域
H91/TZ	標準時間帯
17/WT	作業タイプ
17/CB	コールバック
17/TN	タスク名
17/01から17/10	ケース・カテゴリ・コード1から10
00/RR	<p>オブジェクト使用中アプリケーションID</p> <p>このUDCテーブルを使用して、特定のアプリケーションでオブジェクトがいつ使用中かをチェックし、レコードへのアクセスを一度に1人のユーザーに制限します。</p> <p>このUDCを設定し、ケース改訂プログラム (P90CG501) でのアクセスをチェックします。レコードのロックを有効にするには、「特殊取扱コード」フィールドに先頭文字として「1」を入力します。レコードのロックを有効にしない場合は、「特殊取扱コード」フィールドに先頭文字として「0」を入力します。</p>
01/ST	<p>住所録検索タイプ</p> <p>住所録の検索タイプを設定してサービス・グループを定義します。</p>

ケース管理固定情報の設定

システム全体のデフォルト情報を定義するには、システム固定情報を設定します。固定情報によって、トラッキングする情報のタイプと計算の実行に使用される規則が指定されます。

この項では、ケース管理固定情報の設定方法について説明します。ケース・レコードの自動保存を有効にするには、CRM固定情報も設定する必要があります。

参照: JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management アプリケーションの基礎 9.0 製品ガイド、「CRMファウンデーション・システムの設定」

ケース管理固定情報の設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
S/WMシステム固定情報の改訂	W17001C	「ケース設定」(G90CG)、「サービス/ワランティ固定情報」	ケース固定情報を設定します。

ケース管理固定情報の設定

「S/WMシステム固定情報の改訂」フォームにアクセスします。

一般

「一般」タブを選択します。

サービスワランティ固定情報 - S/WMシステム固定情報の改訂

OK(O) 取消(L) ツール(T)

タブを選択: 1-一般

デフォルト

基本保証契約の顧客No.

親子の構造タイプ 売掛金

祝日/日付タイプ・コード 祝日

固定情報

- S/WMとのインターフェイスを行う
- 製品ファミリ/モデルの組合せを検証する
- 顧客の前のケースおよび作業オーダーをチェックする
- 設備に関する前のケースおよび作業オーダーをチェックする
- 問題分析コードの選択に問題分析ツリーを使用する
- 問題分析の再使用承認にワークフローを使用する
- グラフィカル部品ブックを使用する

資格承認

顧客 サイト

「S/WMシステム固定情報の改訂」フォーム: 「一般」タブ

顧客の前のケースおよび作業オーダーをチェックする

ケースまたは作業オーダーの入力時に、現在の顧客番号に前のケースおよび作業オーダーがないかどうかを確認する場合に、このオプションを選択します。

顧客の前のケースおよび作業オーダーをチェックする

ケースまたは作業オーダーの入力時に、現在の製品(在庫番号)に前のケースおよび作業オーダーがないかどうかを確認する場合に、このオプションを選択します。

ケース

「ケース」タブを選択します。

サービスワランティ固定情報 - S/WMシステム固定情報の改訂

OK(O) 取消(L) ツール(T)

タブを選択: 2-ケース

デフォルト

サービス・グループ検索タイプ *	CMQ	ケース・サービス・グループ
担当ビジネスユニットのロケーション	1	在庫(F4117/F41171)
サービスのタイプ *	W	ケース
エスカレーション用メールボックス	67	ケース・エスカレーション・メールボックス
ケース資格トリガー	4	設備No.
エスカレーション	2	エスカレーション・スキルレベル

固定情報

- メッセージ・センター・インターフェイス
- 語句の自動再作成
- 人名録への登録を必須にする
- 状況変更履歴を記録する
- 基本価格を使用する
- ソリューション・アドバイザーを使用する

「S/WMシステム固定情報の改訂」フォーム: 「ケース」タブ

サービス・グループ検索タイプ

サービス・グループの住所録検索タイプを指定するUDC 01/STの値を入力します。サービス・グループの改訂プログラム(P17506)を使用してサービス・グループを追加すると、この検索タイプを持つレコードがF1797テーブルとF0101テーブルに追加されます。

担当ビジネスユニットのロケーション

ケースに対する請求を担当するビジネスユニットを取得するために使用されるテーブルを指定するコードを入力します。値は次のとおりです。

- 1: 在庫テーブル(F4117/F41171)
- 2: 製品ファミリ/モデル・テーブル(F1791)
- 3: 設備テーブル(F1201)
- 4: 顧客番号テーブル(F0101)
- 5: S/WM行タイプ(サービス/ワランティ管理行タイプ)テーブル(F1793)
- 6: S/WM顧客番号(サービス/ワランティ管理顧客番号)テーブル(F1797)

サービスのタイプ	資格検査に使用する要求の分類タイプを指定するUDC 00/TYの値を入力します。デフォルト値は「W」(ケース)です。
エスカレーション用メールボックス	エスカレーションのメッセージを保管するロケーションを定義するUDC 02/MBの値を入力します。
ケース資格トリガー	ケースの入力時に資格チェックを有効にするフィールドを指定するUDC 17/ETの値を入力します。
エスカレーション	<p>エスカレーション方式を選択します。値は次のとおりです。</p> <p>0: エスカレーション方式を使用しません。</p> <p>1: 通知によってエスカレーションします。</p> <p>エスカレーションの処理は、電子メールによってワーク・センターに通知することによって行われます。</p> <p>2: スキルレベルによってエスカレーションします。</p> <p><u>参照: 第 4 章、「サービス・グループの設定」、「通知エスカレーション方式を使用したケース優先度の設定」、53ページ</u></p> <p>および</p> <p><u>参照: 第 4 章、「サービス・グループの設定」、「スキルレベル・エスカレーション方式を使用した優先度の設定」、55ページ</u></p>
メッセージ・センター・インターフェイス	ケースとタスク・レコードのメッセージを作成する場合は、このチェックボックスを選択します。メッセージはワーク・センターで確認できます。
語句の自動再作成	将来使用のために予約されています。
人名録への登録を必須にする	このチェックボックスを使用して、ケースのコール元名を必須とし、住所録 - 人名録レコードに登録する必要があるかどうかを指定します。このチェックボックスを選択した場合はケースを追加できません。ただし、コール元名がビジュアル・アシストで選択されており、F0111テーブルに存在する場合は除きます。
状況変更履歴を記録する	このチェックボックスを使用して、ケースに関連付けられているテキストにコール状況の変更を記録するかどうかを指定します。このチェックボックスを選択すると、元の状況、新しい状況、ユーザーおよび日付/時刻スタンプで構成された1行のテキストが生成されます。
基本価格を使用する	<p>このチェックボックスを使用して、ケースの価格の計算に基本価格を使用するかどうかを指定します。基本価格を使用する場合はこのフィールドを選択します。価格管理を使用する場合は、このフィールドを選択しないでください。価格管理のために追加フィールドを設定する必要があります(この章で後述)。</p> <p><u>参照: 第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「ケースの価格管理情報の設定」、37ページ</u></p>
ソリューション・アドバイザーを使用する	<p>このフィールドを使用して、ソリューション・アドバイザー・アプリケーションを使用するかどうかを指定します。このフィールドの選択を解除すると、問題分析が使用されます。</p> <p><u>参照: 第 7 章、「ソリューション・アドバイザーの設定」、97ページ</u></p> <p>および</p>

ケース管理の処理オプションの設定

処理オプションを使用して、プログラムおよびレポートのデフォルト処理を指定できます。

この項では、次のプログラムの処理オプションの設定方法について説明します。

- ケース・マスター・ビジネス関数処理オプション・プログラム (P90CG002)
- ケース入力プログラム (P90CG504)
- ケース更新プログラム (P90CG501)
- ケースCSS照会および追加プログラム (P90CG900)
- CSSケース更新プログラム (P90CG910)
- タスク・プログラム (P17504)
- ケースの処理プログラム (P17500)
- 時間入力プログラム (P17505)
- CRMケース関連処理プログラム (P90CG503)

ケース情報を処理するには、いくつかのプログラムの処理オプションを設定する必要があります。これらのプログラムによって、ケースの入力時や改訂時における情報の処理方法が定義および制御されます。カスタマ・セルフサービスを使用する場合は、CSS照会および追加プログラムとCSSケース更新プログラムの処理オプションも定義する必要があります。

注意: この項には、導入時に設定する必要がある、システム全体の処理の定義に使用する処理オプションのみが記載されています。これらの処理オプションにアクセスするには、略式コマンドでIVと入力し、そのプログラムIDを「対話型アプリケーション」フィールドに入力します。

ケース・マスター・ビジネス関数処理オプション・プログラム (P90CG002) の処理オプションの設定

この処理オプションを使用して、JD Edwards EnterpriseOneケース管理システムの基準を定義します。

デフォルト

「デフォルト」タブにアクセスします。

1. **伝票タイプ**

この処理オプションを使用して、ケースの伝票タイプを指定します。UDC 00/DT (伝票タイプ) の値を入力します。
2. **問題**

この処理オプションを使用して、メディア・オブジェクト・テキストの最初の行を使って問題状況情報を自動入力するかどうかを指定します。値は次のとおりです。

ブランク: メディア・オブジェクト・テキストの最初の行を使用しません。

1: メディア・オブジェクト・テキストの最初の行を問題状況として使用します。
3. **コール元名**

この処理オプションを使用して、コール元名として顧客名を使用するかどうかを指定します。値は次のとおりです。

- ブランク: 顧客名をコール元名として使用しません。
1: 顧客名をコール元名として使用します。
- 4. 担当者** この処理オプションを使用して、ユーザーIDをデフォルトの担当者として使用するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
ブランク: 担当者のデフォルトとしてユーザーIDを使用しません。
1: 担当者のデフォルトとしてユーザーIDを使用します。
- 5. レポート・コード** この処理オプションを使用して、S/WM住所録情報テーブル(F1797)の担当者のレポート・コードを使用するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
ブランク: S/WM住所録情報テーブルのレポート・コードを使用しません。
1: S/WM住所録情報テーブルのレポート・コードを使用します。
- 6. ファックス番号の電話番号タイプ** この処理オプションを使用して、ファックス番号の電話番号タイプを定義します。これは、電話番号の使用を示すユーザー定義コード(01/PH)です。
- 7. ケースの割当時の状況** この処理オプションを使用して、ケースの割当時のデフォルト状況を指定します。UDC 17/STから値を入力してください。
- 8. サービス・グループ** この処理オプションを使用して、デフォルトのサービス・グループ番号を指定します。この処理オプションで入力したサービス・グループ番号によって、ルート設定規則のサービス・グループが一時変更されます。
- 9. ケース・タイプ** この処理オプションを使用して、ケースの処理プログラム(P17500)のデフォルトとして使用するケース・タイプを指定します。UDC 17/CTの値を入力します。この処理オプションをブランクにすると、データ辞書のデフォルト値が使用されます。
- 10. 原価タイプ** コールに対して請求し、その価格設定方式が固定料金である場合は、この処理オプションを使用してデフォルトの原価タイプを指定します。通常は、デフォルトとしてB1(直接労務費)を入力しますが、UDC 30/CA(追加原価要素)の別の値を入力することもできます。
- 11. 価格設定数量** ケースに対して請求し、その価格設定方式が固定料金である場合は、この処理オプションを使用してケースのデフォルトの価格設定数量を指定します。価格設定数量は、数量に基づく数量別価格レベルの情報などの価格管理情報の取得に使用される数量です。番号を入力するか、デフォルト値の0(ゼロ)を使用します。
- 12. 価格設定単位** この処理オプションを使用して、価格管理情報の取得に使用するデフォルトの単位を指定します。このオプションは、価格設定方式が固定料金のケース請求に使用します。UDC 00/UM(単位)の値を入力します。この処理オプションをブランクにすると、EA(個)が使用されます。
- 13. コール理由** この処理オプションを使用して、デフォルトのコール理由を指定します。
- 14. 担当ビジネスユニット** この処理オプションを使用して、デフォルトの担当ビジネスユニットを指定します。

表示

「表示」タブにアクセスします。

1. ルート設定情報

この処理オプションを使用して、「OK」ボタンを押した後にルート設定情報
を表示するかどうかを指定します。値は次のとおりです。

ブランク: ルート設定情報を表示しません。

1: ルート設定情報を表示します。
2. 設備情報

この処理オプションを使用して、顧客番号の入力時に設備情報を表示する
かどうかを指定します。値は次のとおりです。

ブランク: 設備情報を表示しません。

1: 設備情報を表示します。
3. 人名録の検索/選択

この処理オプションを使用して、「顧客番号」フィールドが未入力で「コール
元名」フィールドがブランクのときに、「人名録の検索/選択」を表示するか
どうかを指定します。値は次のとおりです。

ブランク: 「人名録の検索/選択」フォームを表示しません。

1: 「人名録の検索/選択」フォームを表示します。

バージョン

「バージョン」タブにアクセスします。

処理オプション1から34

これらの処理オプションを使用して、各プログラムのデフォルトのバージョンを
指定します。これらの処理オプションは、ケース・アプリケーション(P17501E)
には適用されません。各プログラムのデフォルトのバージョンは次のとおり
です。

1. 前回の顧客ケースの処理 (P17500) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0002
2. 前回の製品ケースの処理 (P17500) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0003
3. ケース履歴 (P17500) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0004
4. タスクの処理 (P17504) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
5. 時間入力 (P17505) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
6. 顧客/連絡先のスピード追加 (P01015) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
7. 住所録の改訂 (P90CA080) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
8. 顧客マスター (P90CA080) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
9. 売掛金元帳照会 (P03B2022) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001

10. 仕入先マスター (P04012) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
11. 買掛金標準伝票入力 (P0411) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
12. 支払照会 (P0413M) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
13. 適格性 (P08334) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
14. 従業員 DBA 指示 (P050181) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
15. 従業員プロフィール (P060116) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
16. 従業員の処理 (P0801) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
17. 受注オーダー入力 (P42101) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0006
18. 需要/供給照会 (P4021) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
19. 設備別照会 (P48201) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0002
20. 作業オーダーの改訂 (P17714) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
21. 補足データ - 顧客 (P00092) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0003
22. 補足データ - 品目 (P00092) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
23. 補足データ - 作業オーダー (P00092) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0007
24. 補足データ - 受注オーダー (P00092) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0018
25. 設備マスター照会 (P1701) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
26. 設備マスターの改訂 (P90CD0001) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
27. 契約 (P1720) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001

- 28. ケースの印刷 (R17674) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0003
- 29. ケース・ワークファイルの生成 (R17675) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
- 30. サービス請求照会 (P4812) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
- 31. 問題分析ツリーの検索/選択 (P17763S) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
- 32. 問題分析の処理 (P17766) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
- 33. 問題分析 (P17767) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001
- 34. 問題分析の検索/選択 (P17768) のバージョン
デフォルトのバージョン = ZJDE0001

編集

「編集」タブにアクセスします。

- 1. **資格検査**
この処理オプションを使用して、資格検査の実行方法を指定します。値は次のとおりです。
空白: 資格チェックを実行しません。
1: 日付テーブル (F1791) を使用して資格をチェックします。
2: 日付テーブル (F1791) を使用しないで資格をチェックします。
- 2. **ケース再開までの最大日数**
この処理オプションを使用して、終了したケースの再開が可能になる最大日数を指定します。この処理オプションを空白にすると、終了したケースを再開できません。
- 3. **再開日付/時刻**
この処理オプションを使用して、ケース再開時の開始日時に現在の日時を使用するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
空白: ケースの最初の開始日時を引き続き使用します。
1: 現在の日時をケースの開始日時として使用します。
- 4. **戻り日付/時刻**
この処理オプションを使用して、ケースの再開時に日付と時刻をクリアするかどうかを指定します。値は次のとおりです。
空白: ケースの最初の日付と時刻を引き続き使用します。
1: ケースの日付と時刻をクリアします。
- 5. **市外局番と電話番号**
この処理オプションを使用して、ケースの入力時に市外局番と電話番号の入力を要求するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
空白: 市外局番と電話番号が必要です。
1: 市外局番と電話番号は必要ありません。

- 6. 理由コード** この処理オプションを使用して、ケースの終了時に理由コードが必要かどうかを指定します。値は次のとおりです。
 ブランク: 理由コードは必要ありません。
 1: 理由コードが必要です。

処理

「処理」タブにアクセスします。

- 1. 既存ケース・コピー時のテキストのコピー** この処理オプションを使用して、ケースのコピー時にメディア・オブジェクト・テキストをコピーするかどうかを指定します。値は次のとおりです。
 ブランク: メディア・オブジェクト・テキストをコピーしません。
 1: メディア・オブジェクト・テキストをコピーします。
- 2. 日付/時刻スタンプ** この処理オプションを使用して、コメント領域のどこに日付/時刻スタンプを印刷するかを指定します。日付/時刻スタンプは、コメントの前(上部)に置くことも後(下部)に置くこともできます。値は次のとおりです。
 ブランク: 日付/時刻スタンプをコメントの上部に印刷します。
 1: 日付/時刻スタンプをコメントの下部に印刷します。
- 3. サービス・グループの保護** この処理オプションを使用して、待ち行列番号を変更可能にするかどうかを指定します。値は次のとおりです。
 ブランク: 待ち行列番号の変更を許可します。
 2: 待ち行列番号の変更を許可しません。
- 4. 価格設定方式の保護** この処理オプションを使用して、ケースの作成時に価格設定方式を変更不可能にするかどうかを指定します。値は次のとおりです。
 ブランク: 価格設定方式の変更を許可します。
 1: 価格設定方式の変更を許可しません。

注意: 価格設定方式の変更を許可した場合は、固定料金と時間および資材のいずれかの価格設定方式を選択できます。

- 5. 顧客と設備マスターの不一致** この処理オプションを使用して、ケースの顧客番号と設備マスターの顧客番号が一致していることを検証するかどうかを指定します。顧客番号が異なる場合は、設備マスターを更新するかどうかを指定できます。値は次のとおりです。
 ブランク: 顧客番号を比較しません。
 1: 設備マスターの顧客番号を更新してケースの顧客番号と一致させるように求めるプロンプトを表示します。
 2: ケースの顧客番号と一致するように設備マスターの顧客番号を自動更新します。
- 6. サイト番号と設備マスターの不一致** この処理オプションを使用して、ケースのサイト番号と設備マスターのサイト番号が一致していることを検証するかどうかを指定します。サイト番号が異なる場合は、設備マスターを更新するかどうかを指定できます。値は次のとおりです。
 ブランク: サイト番号を比較しません。

- 1: 設備マスターのサイト番号を更新してケースのサイト番号と一致させるように求めるプロンプトを表示します。
- 2: ケースのサイト番号と一致するように設備マスターのサイト番号を自動更新します。
- 7. サービス・グループの担当者の検証** この処理オプションを使用して、入力済の担当者が待ち行列に入っているかどうかを確認します。値は次のとおりです。
- ブランク: 担当者が待ち行列にあるかどうかをチェックしません。
- 1: 担当者が待ち行列にある場合はエラーを表示します。
- 2: 担当者が待ち行列にある場合は警告を表示します。
- 8. 必須フィールドのチェック** この処理オプションを使用して、必須フィールドに情報が入力されていることを検証するかどうかを指定します。必須フィールドの設定 (P1759) プログラムまたは状況規則の設定でどのフィールドを必須にするかを定義します。値は次のとおりです。
- ブランク: 必須フィールドをチェックしません。
- 1: 必須フィールドをチェックします。
- 9. ケースに対する請求** この処理オプションを使用して、ケースに対して請求するかどうかを指定します。ケースの請求情報の入力が必要な場合は、この処理オプションを有効にする必要があります。値は次のとおりです。
- ブランク: ケースに対して請求しません。
- 1: ケースに対して請求します。
- 10. 自動採番処理** この処理オプションを使用して、一時的に割り当てられているが、永続的なレコードでは使用しない自動採番を取り込むかどうかを指定します。値は次のとおりです。
- ブランク: 自動採番を行いません。
- 1: 状況3として自動採番を保存します。

Vertex

「Vertex」タブにアクセスします。

- 1. 定額請求の取引タイプ** この処理オプションを使用して、定額請求のデフォルトの取引タイプを指定します。この処理オプションをブランクにすると、SERVICが使用されます。
- この処理オプションは、Vertex社のQuantum Sales and Use Taxソフトウェア (サード・パーティの税計算ソフトウェア) が導入されている場合にのみ適用されます。

ケース入力プログラム (P90CG504) の処理オプションの設定

この処理オプションを使用して、ケース入力プログラム (P90CG504) のデフォルトの処理を設定します。

バージョン

「バージョン」タブにアクセスします。

1. ケース・マスター・ビジネス関数 (P90CG002) のバージョン、2. ケース更新 (P90CG501) のバージョン
- これらの処理オプションを使用して、P90CG002プログラムとP90CG501プログラムのデフォルトのバージョンを定義します。処理オプションを空白にすると、バージョンZJDE0001が使用されます。

ケース更新プログラム (P90CG501) の処理オプションの設定

この処理オプションを使用して、ケース更新プログラム (P90CG501) のデフォルトの処理を定義します。

バージョン

「バージョン」タブにアクセスします。

1. ケース・マスター・ビジネス関数 (P90CG002) のバージョン
- この処理オプションを使用して、P90CG002プログラムのデフォルトのバージョンを定義します。この処理オプションを空白にすると、バージョンZJDE0001が使用されます。

ケースCSS照会および追加プログラム (P90CG900) の処理オプションの設定

この処理オプションを使用して、ケースCSS照会および追加プログラム (P90CG900) のデフォルト処理を定義します。

バージョン

「バージョン」タブにアクセスします。

1. CSSケース追加 (P90CG904) のバージョン、2. CSSケース更新 (P90CG910) のバージョン
- これらの処理オプションを使用して、P90CG904プログラムとP90CG910プログラムのデフォルトのバージョンを定義します。処理オプションを空白にすると、バージョンZJDE0001が使用されます。

CSSケース更新プログラム (P90CG910) の処理オプションの設定

この処理オプションを使用して、CSSケース更新プログラム (P90CG910) のデフォルト処理を定義します。

バージョン

「バージョン」タブにアクセスします。

1. ケース・マスター・ビジネス関数 (P90CG002) のバージョン
- この処理オプションを使用して、P90CG002プログラムのデフォルトのバージョンを定義します。この処理オプションを空白にすると、バージョンZJDE0001が使用されます。

タスク・プログラム (P17504) の処理オプションの設定

直接処理する情報のみを組み込むように処理オプションを設定することにより、ワークスペースを構成できます。使用可能なオプションには、ケースの順序設定、優先度/状況別のケースのソート、およびワークスペースへの情報の事前ロードによる表示情報の制限などがあります。一度に1人のユーザーのみがケース情報を確認および変更できるようにタスクをロックすることもできます。

デフォルト

このタブの処理オプションによって、タスクに関する照会の実行時に使用されるデフォルトが定義されます。タスクの検索の値は一時変更できますが、タスクの処理のこのバージョンで照会を実行する大部分のタスクで標準となるデフォルトを指定できます。

1. **開始状況、2. 終了状況** 開始状況または終了状況を指定します。開始状況と終了状況の処理オプションで指定されている状況に該当するタスクのみが表示されます。
3. **伝票タイプ** タスクの処理プログラムでタスクを直接追加するときに使用される伝票タイプを指定します。伝票タイプCL(コール)がデフォルトです。ケース伝票タイプが異なる場合はその伝票タイプを入力します。
4. **タスクを割り当てるための状況** UDC 17/STを使用して、タスクの割当時に使用するケース状況コードを定義します。
5. **担当者のデフォルトとしてのユーザーの使用** 担当者のデフォルトとしてユーザーを指定します。このユーザーに割り当てられているタスクが表示されます。値は次のとおりです。
 ブランク: 指定しません。
 1: 指定します。
6. **デフォルト伝票タイプ** ケース更新プログラムでタスクを直接追加するときに使用される伝票タイプを指定します。伝票タイプCL(コール)がデフォルトです。ケース伝票タイプが異なる場合はその伝票タイプを入力します。

編集

このタブの処理オプションによって、タスクの入力時に検証される情報が定義されます。

1. **タスク再開までの最大日数** タスクの終了から再開までの最大日数を指定します。この処理オプションでは、終了したタスクの再開が可能になるまでの日数を指定します。この処理オプションを空白にすると、日数はチェックされません。チェックする場合は、数値を入力して、終了したタスクの再開が可能になるまでの日数を指定します。
2. **資格** この処理オプションを使用して、資格検査の実行方法を指定します。値は次のとおりです。
 ブランク: 資格チェックを実行しません。
 1: 日付テーブル(F1791)を使用して資格をチェックします。
 2: 日付テーブル(F1791)を使用しないで資格をチェックします。

処理

このタブの処理オプションによって、タスクの処理のこのバージョンで実行される処理が定義されます。

1. **必須フィールドのチェック** 必須フィールドに情報が入力されていることを検証するかどうかを指定します。必須フィールドの設定プログラム(P1759)でどのフィールドを必須にするかを定義します。値は次のとおりです。
 ブランク: チェックしません。
 1: チェックします。
 参照: 第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「必須フィールドの設定」、34ページ

- 2. タスクの入力/終了時に通知を送信** タスクの入力時または終了時に通知を送信するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
 ブランク: 送信しません。
 1: タスクの入力時にはサービス・グループに通知を送信し、タスクの終了時には入力者に通知を送信します。
- 3. 担当者への通知** 担当者に通知を送信するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
 ブランク: 通知しません。
 1: 通知します。
- 4. 待ち行列への通知** サービス・グループに通知するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
 ブランク: 通知しません。
 1: 通知します。
- 5. ケース請求** この処理オプションを使用して、ケースに対して請求するかどうかを指定します。ケースの請求情報の入力が必要な場合は、この処理オプションを有効にする必要があります。値は次のとおりです。ブランク: ケースに対して請求しません。1: ケースに対して請求します。

バージョン

この処理オプションでは、これらのプログラムを呼び出したときに使用されるバージョンが指定されます。

- 1. 時間入力(P17505)のバージョン、2. 問題分析の処理(P17766)のバージョン** これらの処理オプションを使用して、デフォルトのバージョンを指定します。ブランクにした場合は、デフォルトのバージョンZJDE0001が使用されます。

ケースの処理プログラム(P17500)の処理オプションの設定

直接処理する情報のみを組み込むように処理オプションを設定することにより、ワークスペースをカスタマイズできます。使用可能なオプションには、ケースの順序設定、優先度/状況別のケースのソート、およびワークスペースへの情報の事前ロードによる表示情報の制限などがあります。一度に1人のユーザーのみがケース情報を確認および変更できるようにケースをロックすることもできます。

表示

このタブの処理オプションによって、ケースの処理のこのバージョンを使用してケースに関する照会を実行するときに表示される情報が指定されます。たとえば、標準時間帯、コールバック時刻、国コードおよび言語に基づく状況範囲内にあるケースのみを表示するように処理オプションを設定できます。

- 1. 標準時間帯フィルタのチェック** 顧客の標準時間帯を検証するかどうかを指定します。標準時間帯に基づいてケースが表示されます。値は次のとおりです。
 ブランク: 標準時間帯フィルタを省略します。
 1: 標準時間帯フィルタをチェックします。
 標準時間帯をチェックするオプションを選択し、コールバック時刻を検証する処理オプションを設定すると、顧客の標準時間帯における顧客のロケーションの時刻が業務時間内であるかどうかを検証されます。顧客の時刻が業務時間外の場合、コールは表示されません。
- 2. コールバックの開始時刻** コールバック時刻を指定してコールをフィルタします。顧客のロケーションの時刻がコールバック時刻よりも早い場合、「ケースの処理」フォームで標

- 準時間帯フィルタのチェックボックスが選択されていると、コールは表示されません。コールバック時刻の入力時には軍用時間を使用し、時、分および秒を含める必要があります。たとえば、13:00:00の場合は130000と入力します。
- コールバック時刻を検証するようにこの処理オプションを設定し、標準時間帯フィルタをチェックするオプションを選択すると、顧客のロケーションの時刻がコールバックの現行時刻よりも早いかが検証されます。顧客の時刻がコールバックの現行時刻よりも早い場合、コールは表示されません。
- 3. 国コードを選択条件として表示する**
- 選択基準として使用する「国コード」フィールドを表示するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
- 空白: 表示しません。
- 1: 表示します。
- 国コードを表示する場合は、コールの表示に使用される選択基準を指定できます。デフォルトとして使用する国コードを指定するには、「デフォルト国コード」処理オプションを設定します。
- 4. 言語を選択条件として表示する**
- 「言語」フィールドを表示するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
- 空白: 表示しません。
- 1: 表示します。
- 言語を表示する場合は、コールの表示に使用される選択基準を指定できます。デフォルト言語として使用する言語を指定するには、「デフォルト言語」処理オプションを設定します。
- 5. 開始状況、6. 終了状況**
- 開始状況または終了状況を指定します。開始状況と終了状況の処理オプションで指定されている状況に該当するケースのみが表示されます。
- 7. 日付フィルタに使用する日数**
- 「入力日付 - 開始/終了」フィールドの計算に使用される日数を指定します。この日付範囲内のケースのみが表示されます。
- この処理オプションを空白にすると、フィルタの日付は計算されません。
- 8. 優先順位カラムの表示**
- 優先順位を色付けして表示するかどうかを指定します。色の設定は「特殊取扱」カラムのUDC 17/PRで定義されます。値は次のとおりです。
- 空白: 色付けなし
- 1: 色付けあり
- 9. CTIインターフェイス (Computer Telephony Integrationインターフェイス)**
- CTIインターフェイスを表示するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
- 空白: 表示しません。
- 1: 表示します。
- 10. 使用中のケース**
- ユーザーが現在使用中のケースを表示するかどうかを指定します。使用中のケースはシステムでロックされるため、一度に1人のユーザーのみがケース情報にアクセスできます。値は次のとおりです。
- 空白: ロックされたケースを表示します。
- 1: ロックされたケースを表示しません。

デフォルト

このタブの処理オプションによって、ケースに関する照会の実行時に使用されるデフォルトが定義されます。ケースの検索の値は一時変更できますが、ケースの処理のこのバージョンで照会を実行する大部分のケースで標準となるデフォルトを指定できます。これらのデフォルト情報には、国コード、言語コード、担当者、サービス・グループなどがあります。

1. **国コード** 「国コード」フィールドの表示時に使用される国コードを指定します。その国コードを備えたケースが表示されます。
この処理オプションを空白にすると、選択基準で特定の国コードは使用されません。
国コードを表示するには、「表示」タブで「国コードを選択条件として表示する」処理オプションも設定する必要があります。
2. **言語** 「言語」フィールドの表示時にデフォルト言語として取得する言語を指定します。この特定の使用言語が指定されたケースのみが表示されます。
この処理オプションを空白にすると、デフォルト言語は取得されません。
言語を表示するには、「表示」タブで「言語を選択条件として表示する」処理オプションも設定する必要があります。
3. **ユーザーを担当者としてデフォルト入力する** 担当者のデフォルトとしてユーザーを指定します。このユーザーに割り当てられているケースが表示されます。値は次のとおりです。
空白: 指定しません。
1: 指定します。
4. **サービス・グループ** 選択基準でデフォルトのサービス・グループを指定します。このサービス・グループに割り当てられているケースのみが表示されます。値は次のとおりです。
0: 指定しません。
特定の待ち行列: 指定します。
5. **伝票タイプ** この処理オプションを使用して、デフォルトの伝票タイプを指定します。
6. **ケース理由** この処理オプションを使用して、デフォルトのケース理由を指定します。
7. **担当ビジネスユニット** この処理オプションを使用して、デフォルトの担当ビジネスユニットを指定します。

バージョン

このタブの処理オプションによって、次のプログラムを呼び出したときに使用されるバージョンが定義されます。

1. **ケース更新 (P90CG501) のバージョン** この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。この処理オプションを空白にすると、デフォルトのバージョン ZJDE0001 が使用されます。
2. **ケースの追加 (P90CG504) のバージョン** この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。この処理オプションを空白にすると、デフォルトのバージョン ZJDE0001 が使用されます。

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 3. 補足データ(P00092)のバージョン | この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。この処理オプションを空白にすると、デフォルトのバージョンZJDE0003が使用されます。 |
| 4. タスクの処理(P17504)のバージョン | この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。この処理オプションを空白にすると、デフォルトのバージョンZJDE0001が使用されます。 |
| 5. ワーク・センター(P012501)のバージョン | この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。この処理オプションを空白にすると、デフォルトのバージョンZJDE0005が使用されます。 |
| 6. ケースの印刷(R17674)のバージョン | この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。この処理オプションを空白にすると、デフォルトのバージョンXJDE0003が使用されます。 |
| 7. 問題分析の処理(P17766)のバージョン、 | この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。空白にした場合は、デフォルトのバージョンZJDE0001が使用されます。 |
| 8. 問題分析(P17767)のバージョン | |

処理

このタブの処理オプションによって、ケースの処理のこのバージョンで実行される処理が定義されます。

- | | |
|-------------------|--|
| 1. レコードの削除 | F17500テーブルのレコードを削除するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
空白: 削除します。
1: 削除しませんが状況を4に変更します。 |
|-------------------|--|

時間入力(P17505)の処理オプションの設定

ケースの解決時には時間を入力し、その案件に費やした時間を請求のために正確に把握する必要があります。時間単位での請求を不要とする請負契約および保証契約を顧客と締結している場合でも、会計処理のために時間の報告が必要になることがあります。これらの処理オプションを設定して、給与計算バッチ・トランザクションまたは総勘定元帳トランザクションを作成できます。

設定オプションによって、ケースのどの段階で時間入力が必要かが決まります。ケースの終了時のみまたは状況の変更時に時間入力フォームを表示するように設定できます。

ケースを入力する際は、「ケース入力」フォームを開いた時間と閉じた時間に基づいて時間入力情報が計算されます。この情報は、必要に応じて一時変更できます。

処理

このタブの処理オプションによって、時間入力時に実行される処理が定義されます。

- | | |
|--------------------|---|
| 1. 時間入力の記録 | 時間入力レコードを書き込むテーブルを指定します。値は次のとおりです。
空白: F17860テーブルのみ
1: F0911Z1テーブルとF17860テーブル
2: F06116Z1テーブルとF17860テーブル |
| 2. 時間入力行の保護 | 時間入力情報の照会時に時間入力行の変更を可能にするかどうかを指定します。値は次のとおりです。 |

- 空白: 情報は保護されません。
- 1: 情報は保護されます。
- 3. 実際作業時間丸め** 実際作業時間数の表示方法を指定します。値は次のとおりです。
空白: 実際時間を表示します。
1: 15分単位で丸めます。
2: 6分単位で丸めます。
3: 30分単位で丸めます。
- 4. 請求時間の丸め** 請求時間を丸めかどうかを指定します。値は次のとおりです。
空白: 四捨五入しません。
1: 15分単位で丸めます。
2: 6分単位で丸めます。
3: 30分単位で丸めます。
- 5. 最小時間数および金額の保護** 「最小時間数」フィールドと「最小金額」フィールドの情報を保護するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
空白: 情報は保護されません。
1: 情報は保護されます。
- 6. フレックス会計の使用 (将来使用)** フレックス勘定を使用するかどうかを指定します (将来使用)。値は次のとおりです。
空白: 使用しません。
1: 使用します。

デフォルト

このタブの処理オプションによって、時間入力時に使用されるデフォルトが定義されます。

- 1. 時間数タイプ** UDC 17/WTを使用して、デフォルトの時間数タイプ記述コードを指定します。この処理オプションを空白にすると、記述は取得されません。
- 2. 原価タイプ** ケースに対して請求し、価格設定方式が「時間および資材」である場合は、デフォルトの原価タイプを指定します。
通常は、デフォルトとしてB1 (直接労務費) を入力しますが、UDC 30/GA (追加原価要素) の別の値を入力することもできます。
- 3. 労務単位** 時間入力プログラムで使用する労務単位を指定します。
UDC 00/UMの値を入力します。この処理オプションを空白にすると、「労務単位」フィールドのデフォルト値はHR (時間数) になります。
- 4. 最小時間** 各時間入力レコードの最小時間数を指定します。このオプションを空白にすると、「最小時間数」フィールドのデフォルト値は0になります。
- 5. 補助元帳** F06116Z1テーブルまたはF0911Z1テーブルでの時間入力レコードの作成時に「補助元帳」フィールドに記録される情報を指定します。値は次のとおりです。
空白: 「補助元帳」フィールドは空白になります。

- 1: ケース番号
- 2: 顧客番号
- 3: サイト番号
- 4: 略式品目番号
- 5: 契約番号
- 6: 設備番号

6. 労務時間数の単位

「時間数」フィールドで使用される単位(HRなど)を指定します。この処理オプションが労務単位の変換で使用されます。

時間入力レコードをF06116Z1テーブルにアップロードする場合は、この処理オプションの値を指定する必要があります。

UDC 00/UMの値を入力します。

7. PDBAコード

PDBAコードのデフォルト値を指定します。PDBAコードによって支払、控除、福利厚生または有給のタイプが定義されます。この処理オプションを空白にすると、PDBAコードは空白になります。

支払タイプには、1から999のコードが付けられています。控除および福利厚生には、1000から9999のコードが付けられています。

バージョン

このタブの処理オプションによって、次のプログラムを呼び出したときに使用されるバージョンが定義されます。

- 1. サービス請求照会 (P4812)、2. 売掛金元帳照会、3. 時間入力MBF (P050002A)

空白にした場合は、デフォルトのバージョンZJDE0001が使用されます。

Vertex

このタブの処理オプションによって、労務請求用Vertexトランザクション・タイプが定義されます。

- 1. 労務請求用トランザクション・タイプ

時間入力の請求に対する税額計算に使用されるVertexトランザクション・タイプを指定します。ケースに対して請求し、価格設定方式が「時間および資材」である場合にのみ、このトランザクション・タイプを使用します。

UDC 83/TY(Vertexトランザクション・タイプ)の値を入力します。この処理オプションを空白にすると、トランザクション・タイプSERVICが使用されます。

CRMケース関連処理(P90CG503)の処理オプションの設定

「ケース改訂」フォームまたは「ケース入力」フォームを使用すると、ケースに関連する処理の一覧を作成して確認できます。「関連処理」タブから他のプログラムにアクセスし、受注オーダー、見積、作業オーダー、返品承認(RMA)、スクリプト、アクション・プランおよびリードをケースに関連付けることができます。

バージョン

このタブの処理オプションによって、次のプログラムを呼び出したときに使用されるバージョンが定義されます。

- | | |
|--|--|
| <p>1. 受注オーダー(P42101)のバージョン、2. 見積(P42101)のバージョン、3. リード(P90CB010)のバージョン</p> | <p>この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。空白にした場合は、デフォルトのバージョンZJDE0001が使用されます。</p> |
| <p>4. 作業オーダー(P90CD002)のバージョン、5. 返品承認(P400511)のバージョン</p> | <p>この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。空白にした場合は、デフォルトのバージョンZJDE0001が使用されます。</p> |
| <p>6. スクリプト(P90CF160)のバージョン、7. スクリプト・ランタイム(P90CF180)のバージョン、8. 設備作業オーダー(P17714)のバージョン</p> | <p>この処理オプションを使用して、このプログラムのデフォルトのバージョンを指定します。空白にした場合は、デフォルトのバージョンZJDE0001が使用されます。</p> |

ビジネス・オブジェクト予約の設定

この項では、ビジネス・オブジェクト予約の概要、事前設定および使用方法について説明します。

ビジネス・オブジェクト予約について

ビジネス・オブジェクト予約プログラム(P00095)を使用して、ロックされているレコード(ケースなど)を表示します。このプログラムはまた、レコードの確認時やロック解除時に他のプログラムで共有されます。共有プログラムには、従業員マスター・プログラムや作業オーダー入力プログラムなどがあります。このプログラムを使用して、システムの問題のためにロックされていたレコードのロック解除を行うことができます。

事前設定

オブジェクト使用中アプリケーションIDのUDC(00/RR)の値としてプログラムを定義する必要があります。たとえば、ロックされているケースを表示するには、オブジェクト使用中アプリケーションIDのUDCの値としてケース更新プログラムを設定する必要があります。

ビジネス・オブジェクト予約の設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ビジネス・オブジェクト予約	W00095A	「定期サポート処理」(G90CE02)、「ビジネス・オブジェクト予約」	ロックされているレコードを検索します。 レコードをロック解除する場合は、そのレコードを選択して「削除」ボタンをクリックします。

ビジネス・オブジェクト予約の使用

「ビジネス・オブジェクト予約」フォームにアクセスします。

オブジェクト名	見出し領域または例示照会プログラム(QBE)の行のシステム・オブジェクトを特定する名前を入力します。システム・オブジェクトの例には次のものがあります。 バッチ・アプリケーション(レポートなど) 対話型アプリケーション ビジネス・ビュー ビジネス関数 ビジネス関数データ構造体 イベント・ルール メディア・オブジェクト・データ構造体
アプリケーション	バッチ・プログラムまたは対話型プログラムの番号をQBE行に入力します。

必須フィールドの設定

待ち行列の次の状況にケースを進めるために情報入力が必要なフィールドを定義できます。必須フィールドは、特定の要求伝票タイプ、要求待ち行列および要求タイプに基づくことができます。または、すべての伝票タイプ、待ち行列および要求タイプを対象にして設定することもできます。たとえば、有効な要求(コール・タイプ1)がVIP待ち行列にあるときにその状況を完了(999)に進める場合は、理由フィールド(CALLRN)に入力できます。

この項では、ケース管理の必須フィールドの設定方法と事前設定について説明します。

事前設定

「必須フィールドのチェック」処理オプションを設定して、必須フィールドに情報が入力済であることを検証できるようにします。

参照: 第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「ケースの処理プログラム(P17500)の処理オプションの設定」、27ページ

必須フィールドの設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース必須フィールドの処理	W1759B	「ケース設定」(G90CG)、 「必須フィールド」 「ケース必須フィールドの処理」フォームの「ファイル名」フィールドにテーブル番号を入力し、「検索」をクリックします。	必須フィールドを定義します。

ケース管理の必須フィールドの設定

「ケース必須フィールドの処理」フォームにアクセスします。

ケース 必須フィールドの処理

選択(S) 検索(O) 追加(A) 削除(D) 閉じる(L) ロー(R) ツール(T)

✓ 🔍 + 🗑️ ✖️ 📄 🔄

ファイル名 Case Master

伝票タイプ

サービス・グループ

ケース・タイプ

ケース状況

レコード 1-2 グリッドの

ファイル名	ファイル名記述	伝票タイプ	ケース・サービス・グループ	ケース・サービス・グループ	ケース・タイプ	ケース・タイプ	ケース状況
<input checked="" type="radio"/> F1755	Case Master	CL	60000	Main Phone Provider G...	1	ライブ	999
<input type="radio"/> F1755	Case Master	CL	60001	Computerized Branch ...	3	電子メール	100

「ケース必須フィールドの処理」フォーム

フォームに入力してケースの必須フィールドを設定します。

ファイル名 テーブル名を入力します。ケース・マスターを指定するにはF1755を入力し、タスク・マスターを指定するにはF1757を入力します。

データ項目 エイリアスを入力します。エイリアスは変更できません。

 ケースの必須フィールドを設定する場合は、データ項目フィールドをF1755テーブルから選択します。

 タスクの必須フィールドを設定する場合は、データ項目フィールドをF1757テーブルから選択します。

処理規則の設定

処理規則を設定してケースの処理方法を定義します。

この項では、ケースの処理規則の概要と設定方法について説明します。

ケースの処理規則について

ケースの処理規則を設定すると、ケースの状況フローの定義と、現在の状況に基づく次のステップの定義を行うことができます。次のステップへ移行するには、次の状況を「前状況」フィールドに入力する必要があります。次の状況を入力しない場合、そのケースは完了したものとみなされます。他のいずれかのコラムに未処理状況コードを入力すると、そのケースを再開できます。

処理規則の設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース・サービス・グループ状況の改訂	W17506D	「ケース設定」(G90CG)、 「サービス・グループの改訂」 「サービス・グループの処理」フォームの「フォーム」メニューから「サービス・グループ状況」を選択します。	ケースの処理規則を定義します。

ケースの処理規則の例

次の表は、ケース状況の設定方法の例を示しています。「前状況」カラムはケースの状況を、「状況記述」カラムは状況の記述を示しています。表の残りのカラムは、前の状況でケースに適用可能な次の状況を示しています。たとえば、未処理のケース(100)をアクティブのケース(150)に変更できます。その後、メッセージを残す(250)こともケースの取消(997)を行うこともできます。前の状況が完了(999)のケースは再開(100)できます。

前状況	状況記述	次状況	その他	その他
100	未処理	150	250	997
150	アクティブ	999		
250	メッセージを残す	999		
997	取消			
999	完了		100	

処理規則の設定

「ケース・サービス・グループ状況の改訂」フォームにアクセスします。

ケース・サービス・グループ状況の改訂

OK(O) 検索(D) 削除(D) 取消(L) ロー(R) ツール(T)

伝票タイプ
サービス・グループ番号
ケース

レコード 1-7

前状況	記述	次状況	その他 1	その他 2	その他 3	その他 4	その他 5	履歴保護	自動更新	時間入力	問題分析	補助元帳非活動
		100	110	260	997	999		N	N	N	N	N
100	未処理	110	260	997				N	N	N	N	N
110	アクティブ	260	997	999				N	N	N	N	N
260	転送済み	999						N	N	N	N	N
997	取消日付							N	N	N	N	N
999	完了日付		100					Y	N	N	N	N

「ケース・サービス・グループ状況の改訂」フォーム

前状況

ケースの状況を指定するコードを入力します。

次状況

アクティブな顧客案件状況を入力します。このフィールドは、ユーザーが顧客案件を有効化する際のデフォルト状況として使用されます。

入力した前の状況を終了したケースとみなす場合は、このフィールドを空白にします。「次の状況」フィールドが空白の場合、そのケースは終了したものとみなされます。終了したケースを再開可能にするには、「その他」状況フィールドの1つに未処理状況を入力します。

履歴保護

特定の状況のケースを変更可能にするかどうかを指定するコードを入力します。

自動更新

特定の状況のケースを更新可能にするかどうかを指定するコードを入力します。

時間入力

特定の状況に対して時間入力フォームを表示するかどうかを指定するコードを入力します。

問題分析

特定の状況に対して問題分析フォームを表示するかどうかを指定するコードを入力します。

ケースの価格管理情報の設定

この項では、ケース管理の価格管理の概要と事前設定について説明します。

ケース管理の価格管理について

上級価格設定の調整スケジュールをケースに添付できます。ケースに価格管理を設定すると、価格管理構造を使用して品目とサービスを価格設定できます。さらに、価格の設定と管理を能率化できます。

価格調整スケジュールには、顧客または品目に適用される調整タイプが1つ以上含まれます。調整は、スケジュールで指定した順序に従って適用されます。顧客請求指示を使用して、価格調整スケジュールに顧客を関連付けます。

ケースを入力すると、販売先住所に添付されたスケジュールがオーダーにコピーされます。このスケジュールは見出しレベルで一時変更できます。

ケースに価格管理を設定するには、サービス管理の価格管理の設定に使用するステップに従います。

事前設定

調整スケジュールをケースに添付するには、次のタスクを実行する必要があります。

- 優先階層の設定
- カスタマ・サービス詳細グループの設定
- 価格調整定義の設定
- 調整スケジュールの設定
- 調整明細の設定

参照: 第 5 章、「ケース管理請求について」、59ページ

および

参照: JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management アプリケーションの基礎 9.0 製品ガイド、「CRMファウンデーション・システムの設定」

第 4 章

サービス・グループの設定

この章では、サービス・グループおよびエスカレーション方式の概要と、次の方法について説明します。

- サービス・グループのユーザー定義コード(UDC)の設定
- サービス・グループの設定
- 待ち行列セキュリティの設定
- 待ち行列プロパティの設定
- ルート設定情報の設定
- ケース・タイプの設定
- 通知エスカレーション方式を使用したケース優先度の設定
- スキルレベル・エスカレーション方式を使用した優先度の設定
- サービス・グループの処理プログラム(P17506)の処理オプションの設定

サービス・グループおよびエスカレーション方式について

サービス・グループを設定して、ケースが適切な担当者に割り当てられるようにします。たとえば、製品ラインに基づいてサービス・グループを設定および構成し、各製品をよく理解しているコンサルタントをそれぞれのサービス・グループに分類します。また、外国語を使用するケースの割当先となる適切なサービス・グループを作成することもできます。

ケースを適切なサービス・グループにルーティングする順序と方式を定義するルート設定情報を設定します。

S/WM(サービス/ワランティ管理)システム固定情報プログラム(P17001)で定義するS/WMエスカレーション方式によって、サービス・グループの定義とケースのエスカレーションがどのように行われるかが決まります。

注意: エスカレーション方式に固有の設定要件は、該当する設定ステップに記載されています。

通知エスカレーション方式

通知方式(S/WMシステム固定情報プログラムのエスカレーション方式1)を使用してケースをエスカレーションする場合は、配布リスト制御プログラム(P02150)を使用して、担当者をサービス・グループに割り当てます。待ち行列セキュリティ・プログラム(P01135)を使用して、配布リストを変更する許可をグループまたは特定のユーザーに与えるかどうかを指定します。

待ち行列プロパティ・プログラム(P01133P)を使用して、配布リスト・メンバーがワークフロー待ち行列を開いたときに開始されるプログラムを定義します。

「ケース優先度の改訂」フォームで定義するエスカレーション率によって、ケースがどのように配布リスト・メンバーにルーティングされエスカレーションされるかが決まります。ケースをサービス・グループに割り当てると、このフォームの値を使用してエスカレーションの回答時間が設定され、そのサービス・グループに割り当てられている配布リスト・メンバーに通知が送信されます。

スキルレベル・エスカレーション方式

スキルレベル方式(S/WMシステム固定情報プログラムのエスカレーション方式2)を使用してケースをエスカレーションする場合は、サービス・グループ従業員の処理プログラム(P90CG506)を使用して、メンバーをサービス・グループに割り当てます。このプログラムを使用して、従業員や契約者などの住所録レコードをサービス・グループに割り当て、各サービス・グループ・メンバーのスキルレベルを指定します。任意の住所録レコードを1つ以上のサービス・グループに割り当てることができます。ただし、サービス業者の住所録レコードを設定しておく必要があります。

ケースをサービス・グループに割り当てると、各サービス・グループ・メンバーのスキルレベルとケースの負荷が比較され、ケースが適切に割り当てられます。

「ケース優先度の改訂」フォームで定義するエスカレーション率によって、ケースがいつ配布リスト・メンバーにルーティングされエスカレーションされるかが決まります。

サービス・グループのユーザー定義コード(UDC)の設定

この項では、サービス・グループのUDCの概要について説明します。

サービス・グループのUDCについて

サービス・グループの機能を使用する前に、処理に必要な情報を定義する必要があります。また、システムでサービス・グループを設定するときに使用するデータを指定しておく必要もあります。

次のUDCには、「ケース・ユーザー定義コード」メニュー(G90CG01)からアクセスできます。

次の表は、サービス・グループに対して設定する必要がある情報を示しています。

UDC	データ・タイプ
90CG/SL	<p>スキルレベル</p> <p>「エスカレーション-スキルレベル」オプションを選択したときに、エスカレーションに対して使用されるスキルレベルを定義します。エスカレーションの処理は、最も低いスキルレベルのサービス・グループ・メンバーから開始され、同じサービス・グループのその次に高いレベルのメンバーへと進みます。必要に応じて追加のスキルレベルを入力できます。ただし、整数で入力する必要があります。たとえば、スキルレベルとして5、6、7などを入力します。</p>
17/PR	<p>ケース優先順位</p> <p>重要度別にケースを定義および構成するには、ケース優先順位を使用します。</p>

サービス・グループの設定

この項では、サービス・グループの概要、事前設定、および次の項目について説明します。

- サービス・グループの設定
- スキルレベルを使用したサービス・グループ・メンバーの割当
- 配布リストを使用したサービス・グループ・メンバーの割当

サービス・グループについて

サービス・グループは、住所録にある独立した検索タイプ(UDC 01/ST)です。サービス・グループを設定するには、サービス・グループの処理プログラムを使用します。サービス・グループを設定すると、レコードがF1797テーブルとF0101テーブルに追加されます。

スキルレベルを使用してケースをエスカレーションする場合は、サービス・グループ従業員プログラムを使用して、各サービス・グループのメンバー、および各メンバーに関連付けられているスキルレベルを確認します。

配布リストを使用してケースをエスカレーションする場合は、配布リスト制御プログラムを使用して、担当者をサービス・グループに割り当てます。組織構造を定義する場合は、親と子の関係の階層を作成する必要があります。

事前設定

すべてのサービス・グループ・メンバーは、最初に住所録内で設定し、サービス業者として定義する必要があります。

参照: JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「サービス管理の設定」、「サービス管理での顧客およびサービス業者の設定」

サービス・グループの設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
サービス・グループの改訂	W17506B	「ケース設定」(G90CG)、 「サービス・グループ の改訂」 「サービス・グループの処 理」フォームで「追加」ボタ ンをクリックします。	サービス・グループを設定 します。サービス・グルー プの追加が必要になるの は、組織で製品グループ が拡張された場合や、製 品グループに関する知識 に基づいて専門家をケー スに割り当てる場合です。

ページ名	オブジェクト名	ナビゲーション	用途
サービス・グループ従業員	W90CG506B	「サービス・グループの処理」フォームでサービス・グループを検索してから選択し、「ロー」メニューから「サービス・グループ従業員」を選択します。	<p>メンバーを定義し、スキルレベルをサービス・グループに関連付けます。</p> <p>注意: このフォームは、スキルレベルを使用してケースをエスカレーションする場合に使用します。スキルレベルを使用したエスカレーション用に、S/WMシステム固定情報プログラムでエスカレーション固定情報を設定していない場合、「ロー」メニューの「サービス・グループ従業員」オプションは使用できません。</p> <p>従業員だけでなく、住所録レコードの任意の検索タイプをサービス・グループに割り当てることができません。ただし、検索タイプは住所録内でサービス業者として設定しておく必要があります。</p> <p>参照: JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「サービス管理の設定」、「サービス管理での顧客およびサービス業者の設定」</p>
配布リストの処理	W02150A	「サービス・グループの処理」フォームでサービス・グループを検索してから選択し、「ロー」メニューから「ワークフローグループ改訂」を選択します。 または、「ケース設定」(G90CG)から「グループの改訂」を選択します。	<p>配布リスト情報を検討します。</p> <p>注意: このフォームは、この通知方式を使用してケースをエスカレーションする場合に使用します。</p>
親住所/子住所の改訂	W0150A	「配布リストの処理」フォームで「追加」をクリックします。	<p>サービス・グループの配布リストを設定します。</p> <p>注意: このフォームは、この通知方式を使用してケースをエスカレーションする場合に使用します。</p>

サービス・グループの設定

「サービス・グループの改訂」フォームにアクセスします。

サービス・グループの改訂

OK(O) 取消(L) フォーム(F) ツール(T)

サービス・グループNo.

サービス・グループ名 *

サービス・グループ情報 関連住所

サービス・グループ正式No.	<input style="width: 90%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/> 非アクティブ
送信先メールボックス	<input style="width: 50px;" type="text" value="61"/> PBX	
ACD電話番号	<input style="width: 150px;" type="text" value="6001"/>	
作業場	<input style="width: 80px;" type="text" value="S30"/> LM Service Center	
ケース・カテゴリ・コード05	<input style="width: 50px;" type="text"/>	
ケース・カテゴリ・コード06	<input style="width: 50px;" type="text"/>	
ポケベル/電子メール・アドレス	<input style="width: 350px;" type="text"/>	

「サービス・グループの改訂」フォーム

サービス・グループ情報

「サービス・グループ情報」タブにアクセスします。

- サービス・グループNo.** 既存の住所録番号を入力します。
 サービス・グループ番号を手動で入力するか、またはこのフィールドをブランクにしてサービス・グループ番号を自動的に割り当てます。このサービス・グループ番号を持つ新しいサービス・グループに対して、住所録レコードが作成されます。
- サービス・グループ名** サービス・グループの名前を入力します。このフィールドは40文字(半角英数字)まで入力可能であり、多数のフォームおよびレポートで出現します。入力にはダッシュ、カンマ、およびその他の特殊文字を使用できますが、このフィールドを使用して名前を検索する際は、これらの記号や特殊文字は検索対象にはなりません。
- サービス・グループ正式No.** このフィールドに値を入力して情報を入力および検索できます。住所録番号以外の値(詳細住所、税IDなど)を入力する場合は、住所録固定情報で定義した特殊文字を先頭に付ける必要があります。レコードが検出されると、そのレコードの住所録番号がこのフィールドに表示されます。
 たとえば、住所録番号4100(Total Solutions)の詳細住所がTOTALで、住所録固定情報で定義した詳細住所を区別する文字が*(アスタリスク)の場合、このフィールドに「*TOTAL」と入力して検索すると、4100が表示されます。
- 送信先メールボックス** サービス・グループに関連付けられているUDC 02/MBのメールボックス・コードを入力します。このコードは、メッセージを配信する際に使用されません。
- ACD電話番号(コール自動分配装置電話番号)** サービス・グループの電話番号を入力します。ハイフンやピリオドなどのプレフィックスまたは特殊文字を入力しないでください。どの国の電話番号形式でも入力できます。このフィールドは、電話番号の最初の部分(米国で

はエリア・コード)を入力する「市外局番」フィールドと組み合わせて使用されます。電話番号から住所を検索するには、特殊文字も含め、オラクル社の JD Edwards EnterpriseOne住所録システムへの登録時と完全に一致する形で番号を入力する必要があります。

作業場

資格を使用していない場合は、コミットメント日付/時刻を計算するためにこのフィールドに値を入力します。ワーク・センターは、要求に対して経過した時間と残っている時間を計算する場合にも使用されます。

ケース・カテゴリ・コード05、 ケース・カテゴリ・コード06

サービス・グループに関する追加情報を記録するには、ケース・カテゴリ・コード(UDC 17/05と17/06)を入力します。この情報は、サービス・グループに関するレポートで使用できます。

ポケットベル/電子メール・ アドレス

サービス・グループのポケットベルまたは電子メールに関する情報を入力します。このフィールドはテキスト・フィールドです。

関連住所

「関連住所」タブにアクセスします。

第1住所No.、第2住所No.、 第3住所No.、第4住所No.、 第5住所No.、第6住所No.

サービス・グループに割り当てられたケースの住所番号情報を入力します。ケースに割り当てられるコンサルタントの住所録番号を、このサービス・グループに関連付けしないでください。コンサルタントの関連付け先は、レポート目的またはワークフローに適したサービス・グループにしてください。コンサルタントをサービス・グループに関連付けるには、コンサルタントをサービス・グループのメンバーに含めます。

スキルレベルを使用したサービス・グループ・メンバーの割当

「サービス・グループ従業員」フォームにアクセスします。

サービス・グループの改訂 - サービス・グループ従業員

OK(O) 取消(L) フォーム(F) ツール(T)

サービス・グループ Computerized Branch Exch. Prov

レコード 1 - 4 グリッドのカスタマイズ

<input type="checkbox"/>	従業員* No.	名前	スキル・ レベル	スキル 記述	管理者	使用不可 フラグ
<input checked="" type="radio"/>	2006	Walters, Anette	01	スキル・レベル1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>	6001	Allen, Ray	03	スキル・レベル3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>	6002	Dominique Abbot	02	スキル・レベル2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="radio"/>					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

管理者の設定

「サービス・グループ従業員」フォーム

従業員No.

サービス・グループに割り当てる担当者の住所録番号を入力します。すべての検索タイプの住所録番号をサービス・グループに割り当てることがで

きます。ただし、サービス業者の住所録レコードを設定しておく必要があります。

スキル・レベル

サービス・グループ・メンバーのスキルレベルを入力します。UDC 90CG/SL の値を使用します。各サービス・グループ・メンバーのスキルレベルを使用して、ケースが割り当てられ、エスカレーションが処理されます。ケースの割当は、最も低いスキルレベルのサービス・グループ・メンバーから開始され、その次のスキルレベルのメンバーへと進みます。

管理者

サービス・グループの管理者を定義します。管理者は、サービス・グループごとに1人のみ選択できます。サービス・グループの管理者を選択するには、メンバーの横にあるラジオ・ボタンをクリックして、「管理者の設定」を選択する必要があります。各サービス・グループの管理者は、期日経過通知を受け取り、未解決のすべてのケースに割り当てられます。「使用不可フラグ」を選択した場合でも、管理者は期日経過ケース割当を受け取ります。

使用不可フラグ

このフィールドは、休暇中かまたは外出中のためケース割当に使用できないメンバーに対して選択します。「使用不可フラグ」が選択されているサービス・グループ・メンバーには、このフィールドがクリアされるまでケースは割り当てられません。

配布リストを使用したサービス・グループ・メンバーの割当

「親住所/子住所の改訂」フォームにアクセスします。

親住所/子住所の改訂

OK(O) 削除(D) 取消(L) フォーム(F) ツール(T)

親住所No. * Computerized Branch Exch. 初回答
 構造タイプ 売掛金 上位レベル時変更
 関連データ項目 権限必須

レコード 1 - 3 グリッドのカスタム

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	グループ	住所 No.	名称	しきい値	エスカレーション 時間(時)	エスカレーション 時間(分)	備考
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1.00	5055	Kellerman, James				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2.00	6001	Allen, Ray				
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3.00						

「親住所/子住所の改訂」フォーム

親住所No.

配布リストの親番号を入力します。この番号は、親配布リストに住所を関連付けるために使用されます。このフィールドに入力した値により、F0150 テーブルの構造タイプがブランクのレコードが更新されます。検証の必要があるため、F0101 テーブルにある住所番号を指定する必要があります。

階層の第1レベルまたは報告系統の上位レベルの住所録番号。ある階層の親は、別の階層では子になることができます。階層は、ビジネスユニット、従業員、職種に基づいて構成できます。たとえば、従業員と監督者間の報告系統を示す階層を作成できます。

構造タイプ

JD Edwards EnterpriseOne住所録システムに独自の階層を持つ組織構造のタイプ(電子メールなど)を指定するUDC 01/TSの値を入力します。

オラクル社のJD Edwards EnterpriseOne売掛管理システムに親/子関係を作成する場合は、この構造タイプをブランクにしてください。

このフィールドでは、配布リストのタイプを指定します。たとえば、ワークフロー(WFS)、グループ(ORG)、電子メール(EML)を指定します。値としてWFSを入力してください。

グループ

グループ番号を入力します。ケース優先度を定義すると、ケース優先度プログラムでは、「メッセージ・レベル」フィールドの値を使用して、ケースのエスカレーション時にメッセージを受け取る担当者が決定されます。

参照: 第 4 章、「サービス・グループの設定」、「通知エスカレーション方式を使用したケース優先度の設定」、53ページ

住所No.

住所録で、従業員、応募者、加入者、顧客、仕入先、テナント、ロケーションなどの項目を識別する番号を入力します。

備考

摘要、説明、名前、または住所を入力します。このフィールドは汎用フィールドです。

有効開始日付

住所番号を構造に表示する日付を入力します。有効開始日付が当日となるまで、その住所番号は構造に表示されません。

ブランクにした場合は、有効終了日付がある場合を除いて、住所番号は常に構造に表示されます。

終了日付

構造に表示する住所録レコードの表示期限を入力します。

注意: しきい値、エスカレーション時間数およびエスカレーション分数は、ケースには使用されません。

待ち行列セキュリティの設定

この項では、待ち行列セキュリティの概要と設定方法について説明します。

待ち行列セキュリティについて

通知方式を使用してケースをエスカレーションしている場合は、ワークフロー・メッセージ待ち行列内のユーザーまたはユーザーのグループのセキュリティ状況を設定できます。ユーザー別、配布リスト別またはその両方でセキュリティを追加できます。

待ち行列セキュリティの設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ワークフロー・メッセージ・セキュリティの改訂	W01135A	「ケース設定」(G1743)、 「待ち行列セキュリティ」 「ワークフロー・メッセージ・セキュリティの処理」フォームで「追加」ボタンをクリックします。	待ち行列セキュリティを設定します。 注意: セキュリティ上の理由により、このフォームはWindowsクライアントでのみ使用可能です。

待ち行列セキュリティの設定

「ワークフロー・メッセージ・セキュリティの改訂」フォームにアクセスします。

ユーザー	ワークフロー・システム内のユーザーを入力します。グループも指定できます。
グループ/ロール	ワークフロー・システム内のグループまたはユーザー・リストを入力します。ユーザー・リストの入力には、ワークフロー・システム内のユーザー・リストを識別する住所録番号を使用します。
権限Y/N	セキュリティ情報を変更する権限をユーザーに与えるかどうかを入力します。 ワークフローの場合は、このフィールドにより、ユーザーがワーク・センター内の他の待ち行列を表示できるかどうかを指定します。

待ち行列プロパティの設定

この項では、待ち行列プロパティの概要と設定方法について説明します。

待ち行列プロパティについて

通知方式を使用してケースをエスカレーションする場合は、JD Edwards EnterpriseOneアプリケーションへのリンクとなるように待ち行列プロパティを設定できます。これは、受信者がその待ち行列内のメッセージを開くときに、受信者にJD Edwards EnterpriseOneアプリケーション内の情報を検討するように求める場合などに設定できます。

待ち行列プロパティの設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
待ち行列の処理	W01133PA	「ケース設定」(G1743)、 「待ち行列プロパティ」	待ち行列のリストを検討します。
待ち行列プロパティの改訂	W01133PB	「待ち行列の処理」フォームで「追加」ボタンをクリックします。	待ち行列プロパティを設定します。 注意: セキュリティ上の理由により、このフォームはWindowsクライアントでのみ使用可能です。

待ち行列プロパティの設定

「待ち行列プロパティの改訂」フォームにアクセスします。

待ち行列	メッセージの配信時に使用される待ち行列に関連付けられているメールボックスを判別するフィールドを入力します。
アプリケーション	システム・オブジェクトを識別する名前を入力します。JD Edwards EnterpriseOneのアーキテクチャは、オブジェクト指向アーキテクチャです。個々のソフトウェア・オブジェクトはすべてのアプリケーションに共通のコンポーネント・ブロックであり、開発者はオブジェクトを複数のアプリケーションで再利用できます。各オブジェクトは、オブジェクト・ライブラリアンによってトラッキングされます。システム・オブジェクトの例には次のものがあります。

	バッチ・アプリケーション(レポートなど)
	対話型アプリケーション
	ビジネス・ビュー
	ビジネス関数
	ビジネス関数のデータ構造体
	イベント・ルール
	メディア・オブジェクトのデータ構造体
フォーム名	フォームを識別するための固有の名前を入力します。
バージョン	アプリケーションに使用するデータ選択とデータ順序の設定の組合せを入力します。バージョンには、英数字を組み合わせて名前を付けることができます。XJDEまたはZJDEで始まるバージョンは、JD Edwards EnterpriseOneシステムで提供されるものです。

ルート設定情報の設定

ルート設定情報を設定すると、設定した最も論理的な順序でケースをサービス・グループに割り当てることができます。

この項では、ルート順序の概要と、次の設定方法について説明します。

- ルート順序
- ルート設定規則

ルート順序とルート設定規則について

ルート順序を使用して、ケースをサービス・グループにルーティングする順序を管理します。また、受信ケースの割当先になるサービス・グループを判別するためにシステムがルート設定規則を検索する方法を定義します。

ルート設定規則を使用して、ケースを適切なサービス・グループに割り当てるときに使用する規定パスを定義します。製品ファミリまたは言語についての知識に基づいて、特定のサービス・グループまたは担当者にケースを割り当てることができます。

「ルート設定規則」フォームを使用すると、次の情報やその組合せに基づいてケースをサービス・グループまたは個人に割り当てることができます。

- 顧客の住所録番号
- コール・センターの場所
- 製品モデル
- 製品ファミリ
- 環境
- 住所録の言語コード
- 住所録の地域コード

ケースを入力する担当者であるサービス業者の住所録に、コール・センターの場所を定義できます。「住所録の改訂」フォームでサービス業者の住所録レコードにアクセスし、「ビジネスユニット」フィールドにコール・センターの場所を入力します。

参照: JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「サービス管理の設定」、「サービス管理での顧客およびサービス業者の設定」

ルート設定情報の設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の順序	W17506H	「ケース設定」(G90CG)、 「サービス・グループの改訂」 「サービス・グループの処理」フォームで、「フォーム」メニューの「ルート順序」を選択します。	一致するケースとルート設定規則の組合せを検索するための順序を定義します。検索は最も詳細なものから一般的なものへ順番に進められます。 「順序番号」フィールドの番号を記録し、階層検索の対象とするフィールドにYを入力します。
ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の改訂	W17506G	「サービス・グループの処理」フォームで、「フォーム」メニューの「ルート設定規則」を選択します。	ルート設定規則を設定して、ケースを適切なサービス・グループに割り当てます。 担当者またはサービス・グループを指定し、他のアクティブなフィールド(「製品モデル」、「製品ファミリ」、「環境」など)を使用して、ルート設定規則を設定します。

ルート順序の設定

「ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の順序」フォームにアクセスします。

サービス・グループの改訂 - ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の順序

OK(O) 検索(I) 削除(D) 取消(L) ツール(T)

レコード 1-3 グリッドのカスタマイズ  

<input checked="" type="checkbox"/>	順序 No.	製品モデル	製品ファミリ	環境	顧客 No.	言語	地域	ケース・センター
<input checked="" type="radio"/>	1.00	N	N	N	Y	N	N	N
<input type="radio"/>	2.00	N	Y	N	N	N	N	N
<input type="radio"/>								

「ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の順序」フォーム

ルート設定規則の設定

「ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の改訂」フォームにアクセスします。

サービス・グループの改訂 - ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の改訂

OK(O) 検索(O) 削除(D) 取消(L) ツール(T)

レコード 1 - 10

顧客 No.	顧客名	ケース・センター所在地	ケース・センター記述	製品モデル	製品モデル記述	製品ファミリ	製品ファミリ記述
4270	Forest Gas S...						
						ACCES	アクセサリ
						ACD	コール自動分配
						CABLE	ケーブル
						CBX	コンピュータ化事業所交換
						HEAD	ヘッドフォン
						MODEM	モデム
						MON	モニター
						PHONE	電話器

「ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の改訂」フォーム (1/2)

サービス・グループの改訂 - ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の改訂

OK(O) 検索(O) 削除(D) 取消(L) ツール(T)

レコード 1 - 10

環境	環境記述	言語	言語記述	地域	地域記述	ケース・サービス・グループ	ケース・サービス・グループ名
						60000	Main Phone Provider Group
						60003	VIP Provider Group
						60000	Main Phone Provider Group
						60005	Phone Hardware
						60000	Main Phone Provider Group
						60001	Computerized Branch Exch. Pr
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware
						60005	Phone Hardware

「ケース・サービス・グループ・ルート設定規則の改訂」フォーム (2/2)

- ケース・サービス・グループ** サービス・グループのルート設定規則を入力する場合は、サービス・グループの住所録番号を入力します。
- 担当者No.** 担当者のルート設定規則を入力する場合は、担当者の住所録番号を入力します。
- 製品モデル** 在庫品目をモデルに分類するUDC 17/PMの値を入力します。
- 製品ファミリ** 在庫品目をグループに分類するUDC 17/PAの値を入力します。
- 環境** ユーザーのオペレーティング環境を定義するUDC 17/ENの値を入力します。
- 言語** 言語を指定するUDC 01/LPの値を入力します。
ここで指定する言語コードは、システム・レベルまたはユーザー基本設定で定義されている必要があります。

地域

顧客の地域を指定するUDC 17/GRの値を入力します。

ケース・タイプの設定

ケース・タイプを設定してケースを構成し、特定のケース・タイプをサービス・グループに割り当てます。

この項では、ケース・タイプの概要、および汎用ケース・タイプとサービス・グループ固有のケース・タイプの設定方法について説明します。

ケース・タイプについて

ケースを受け取る方法に応じて、様々なケース・タイプを設定できます。ケース・タイプの例には次のものがあります。

- FAX
- 電話
- 折り返し電話
- 電子メール

すべてのサービス・グループに適用するには、汎用ケース・タイプを設定します。次に、必要に応じて各サービス・グループに固有のケース・タイプを定義できます。

サービス・グループ固有のケース・タイプを設定しない場合は、汎用バージョンのケース・タイプに関連付けられている値が、デフォルトでサービス・グループに関連付けられます。

汎用ケース・タイプとサービス・グループ固有のケース・タイプの設定には、同じフォームを使用します。ただし、フォームへのナビゲーションは異なります。

ケース・タイプの設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース・タイプの改訂	W17506C	「ケース設定」(G90CG)、 「サービス・グループ の改訂」 「サービス・グループの処 理」フォームで、「フォーム」 メニューの「サービス・グ ループ・タイプ」を選択 します。	汎用ケース・タイプの場合 は、UDC 17/CTのデフォルト の「ケース・タイプ」、UDC 17/SCの「デフォルト・ケー ス・ソース」、およびすべての サービス・グループの 「回答時間」を定義します。
ケース・タイプの改訂	W17506C	「サービス・グループの 処理」フォームでサービ ス・グループを選択し、 「ロー」メニューから「サー ビス・グループ・タイプ」 を選択します。	サービス・グループ固有の ケース・タイプの場合は、 UDC 17/CTのデフォルトの 「ケース・タイプ」、UDC 17/SCの「デフォルト・ケー ス・ソース」、および選択し たサービス・グループの 「回答時間」を定義します。 注意: ケース・タイプを定義 するには、最初にUDC 17/CTテーブルにケース・ タイプ値を作成する必要 があります。

汎用およびサービス・グループ固有のケース・タイプの設定

「ケース・タイプの改訂」フォームにアクセスします。

サービス・グループの改訂 - ケース・タイプの改訂

OK(O) 削除(D) 取消(L) ロー(R) ツール(T)

サービス・グループNo.

レコード 1-7 グリッドのカスタマイズ   

<input type="checkbox"/>	ケース・タ イプ	記述	デフォルト・ケース・ ソース	回答 時間
<input checked="" type="checkbox"/>	1	ライブ	1	1.00
<input type="checkbox"/>	2	コールバック	1	2.00
<input type="checkbox"/>	3	電子メール	2	2.00
<input type="checkbox"/>	4	FAX	3	2.00
<input type="checkbox"/>	5	新規 - 参照終了要求	1	2.00
<input type="checkbox"/>	6	ウェブ	4	2.00
<input type="checkbox"/>				

「ケース・タイプの改訂」フォーム

サービス・グループNo. 汎用ケース・タイプの場合、このフィールドはブランクです。

	サービス・グループ固有のケース・タイプの場合、デフォルトでサービス・グループ番号が表示されます。
ケース・タイプ	ケース・タイプを指定するUDC 17/CTの値を入力します。
デフォルト・ケース・ソース	ケース・ソースを指定するUDC 17/SCの値を入力します。
回答時間	コンサルタントがケースへの回答に要する最長時間を定義する回答時間を入力します。この回答保証時間は、コミットメント日付/時刻(ケースが契約に含まれていない場合はエスカレーション日付/時刻)を計算する場合に使用される要素です。この時間単位は、F1725テーブルのサービス・タイプに関連しています。回答時間は時間単位で入力します。

注意: ケースが契約に含まれている場合は、契約の回答時間が「ケース・タイプの改訂」フォームの回答時間よりも優先されます。

通知エスカレーション方式を使用したケース優先度の設定

この項では、優先度とエスカレーションの概要、および汎用優先度とサービス・グループ固有の優先度の設定方法について説明します。

優先度とエスカレーションについて

S/WMシステム固定情報で定義されているエスカレーション方式によって、システムでケース優先度を設定する方法が決まります。いずれのエスカレーション方式でも、「ケース優先度の処理」フォームを使用して、ケースのエスカレーション方式を定義します。ただし、フォームに表示されるフィールドとフォーム番号は異なります。

システムでケースがエスカレーションされるたびに、「ケース優先度の改訂」フォームの詳細データを使用して次の計算が実行されます。

- 新しいエスカレーション日付/時刻
- メッセージを送信するための親配布リスト内のメッセージ・レベル
- 優先度

ケースを入力すると、エスカレーション・レベルは1になります。システムで、エスカレーション・レベル1を含む明細行が検索されます。ケースが割り当てられると、「割当%」の値を使用してエスカレーション日付/時刻が計算されます。ケースの割当が解除されると、「未割当%」フィールドの値を使用して計算が行われます。また、エスカレーション時刻の計算には「コミットメント日付/時刻」値と「回答時間」値も使用されます。

エスカレーション日付/時刻までにケース処理を終了しなかった場合は、配布リスト上の担当者にメッセージが送信され、エスカレーション・レベルが変更されてから、新しいエスカレーション日付/時刻が計算されます。ケースを終了するか、または次のエスカレーション・レベルを含む明細行が見つからなくなるまで、ケースはエスカレーションされ続け、エスカレーション・レベルが上がります。

すべてのサービス・グループに適用する汎用優先度を定義する必要があります。各ケース優先度(UDC 17/PR)にエスカレーション処理を指定できます。

汎用優先度を設定した後、各サービス・グループの優先度値を設定できます。サービス・グループに特定の値が割り当てられていない場合は、デフォルトで汎用値が適用されます。

汎用優先度とサービス・グループ固有の優先度の設定には、同じフォームを使用します。ただし、フォームへのナビゲーションは異なります。

優先度の設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース優先度の処理	W17506J	「サービス・グループの処理」フォームで、「フォーム」メニューから「サービス・グループ優先度」を選択します。	汎用ケース優先度とコミット率を検討します。これらの値は、デフォルトですべてのサービス・グループに適用されます。
ケース優先度の改訂	W17506I	「ケース優先度の処理」フォームで「追加」をクリックします。	すべてのサービス・グループのデフォルト値となる汎用ケース優先度を定義します。優先度を設定すると、F1753テーブルが更新されます。
ケース優先度の処理	W17506J	「サービス・グループの処理」フォームでサービス・グループを選択し、「ロー」メニューから「サービス・グループ優先度」を選択します。	サービス・グループに適用する特定のケース優先度とコミット率を検討します。
ケース優先度の改訂	W17506I	「ケース優先度の処理」フォームでサービス・グループを選択し、「追加」をクリックします。	サービス・グループのケース優先度を定義します。優先度を設定すると、F1753テーブルが更新されます。 エスカレーション・レベルは、必要な数を設定できます。案件が終了するまで、またはエスカレーション・レベルの終わりに達するまで、エスカレーション・メッセージが送信されます。

汎用およびサービス・グループ固有の優先度の設定

「ケース優先度の改訂」フォームにアクセスします。

サービス・グループ

汎用優先度の場合、このフィールドは空白です。

サービス・グループ固有の優先度の場合、デフォルトでサービス・グループ番号が表示されます。

優先度

顧客の問題に関する重大度のレベルを入力します。

コミット%

エスカレーション期日を計算するときに、使用する率を入力します。コミット時間は、ケース・タイプに応じて異なります。契約にケースが含まれていない場合は、エスカレーション時刻を計算するときにこのフィールドの値が使用されます。

エスカレーション時刻 = 現在時刻 + (コミット時間 × コミット率)

エスカレーション・レベル

顧客またはエスカレーションへのコミットメントをトラッキングする場合に使用する状況コードを入力します。エスカレーション・レベルはケースから導出され、1以上である必要があります。

メッセージ・レベル	メッセージ・レベルを入力します。メッセージ・レベルは、「親住所/子住所の改訂」フォームのグループ番号に関連付けられています。メッセージ・レベルを使用して、ケースのエスカレーション時にメッセージを受け取る担当者が決定されます。
未割当%、割当%	<p>エスカレーション期日を計算するときに、使用する率を入力します。</p> <p>エスカレーション時刻 = 現在時刻 + (コミット時間 × コミット率)</p> <p>コミット時間は、ケース・タイプに応じて異なります。割当%は、要求優先順位、および要求が個人に割り当てられているかどうかに応じて異なります。</p> <p>未割当%を使用して、まだ割り当てられていないケースのエスカレーション日付/時刻が計算されます。計算式は、エスカレーション日付/時刻 = コミットメント日付/時刻 × 未割当%です。</p> <hr/> <p>注意:「割当%」の場合、コミット時間に達した後にエスカレーション・メッセージを送信できるため、「割当%」フィールドの値は100%を超える場合があります。</p> <hr/>
エスカレーション優先度	エスカレーション優先度を指定するUDC 17/PRの値を入力します。

スキルレベル・エスカレーション方式を使用した優先度の設定

この項では、優先度とエスカレーションの概要、および汎用優先度とサービス・グループ固有の優先度の設定方法について説明します。

優先度とエスカレーションについて

S/WMシステム固定情報で定義されているエスカレーション方式によって、システムでケース優先度を設定する方法が決まります。いずれのエスカレーション方式でも、「ケース優先度の処理」フォームを使用して、ケースのエスカレーション方式を定義します。ただし、フォームに表示されるフィールドとフォーム番号は異なります。

F1753テーブルの値を使用して、ケースに割り当てられているサービス・グループ・メンバーへのケースの割当および処理が実行されます。次に高いレベルのサービス・グループ・メンバーにケースがエスカレーションされるまでに、現在のサービス・グループ・メンバーがケースに取り組む時間が、このテーブル内の値を使用して決定されます。

すべてのサービス・グループに適用する汎用優先度を定義する必要があります。汎用優先度を設定した後、各サービス・グループの優先度値を設定できます。サービス・グループに特定の値が割り当てられていない場合は、デフォルトで汎用値が適用されます。

汎用優先度とサービス・グループ固有の優先度の設定には、同じフォームを使用します。ただし、フォームへのナビゲーションは異なります。

優先度の設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース優先度の処理	W17506J	「サービス・グループの処理」フォームで、「フォーム」メニューから「サービス・グループ優先度」を選択します。	汎用ケース優先度とコミット率を検討します。これらの値は、デフォルトですべてのサービス・グループに適用されます。
ケース優先度の改訂	W17506E	「ケース優先度の処理」フォームで「追加」をクリックします。	すべてのサービス・グループのデフォルト値となる汎用ケース優先度を定義します。優先度を設定すると、F1753テーブルが更新されます。
ケース優先度の処理	W17506J	「サービス・グループの処理」フォームでサービス・グループを選択し、「ロー」メニューから「サービス・グループ優先度」を選択します。	選択したサービス・グループに対して指定されている特定の優先度と関連コミット率を検討します。
ケース優先度の改訂	W17506E	「ケース優先度の処理」フォームで「追加」をクリックします。	サービス・グループのケース優先度の詳細を定義します。優先度とその詳細を作成すると、F1753テーブルが更新されます。 エスカレーション・レベルは、必要な数を設定できます。問題が終了するまで、またはケースが上位のスキルレベルにエスカレーションされるまで、エスカレーション・メッセージが送信されます。ケースがまだ終了していない場合は、メッセージが管理者に送信されます。

汎用およびサービス・グループ固有の優先度の設定

「ケース優先度の改訂」フォームにアクセスします。

サービス・グループの改訂 - ケース優先度の改訂		
OK(O) 取消(L) ツール(T)		
  		
サービス・グループ	<input type="text" value="60001"/>	Computerized Branch Exch. Prov
案件優先度	<input type="text" value="1"/>	重要
コミット率	<input type="text" value="90"/>	
エスカレーション率	<input type="text" value="95"/>	
エスカレーション警告率	<input type="text" value="80"/>	
解決方法警告率	<input type="text" value="90"/>	
エスカレーション開始率	<input type="text" value="90"/>	

「ケース優先度の改訂」フォーム

- サービス・グループ** 汎用優先度の場合、このフィールドは空白です。
サービス・グループ固有の優先度の場合、デフォルトでサービス・グループ番号が表示されます。
- 案件優先度** 案件優先度を指定するUDC 17/PRの値を入力します。
- コミット率** エスカレーション期日を計算するときに、使用する率を入力します。コミット時間は、ケース・タイプに応じて異なります。契約にケースが含まれていない場合は、エスカレーション時刻を計算するときにこのフィールドの値が使用されます。
エスカレーション時刻 = 現在時刻 + (コミット時間 × コミット率)
- エスカレーション率** ケースのエスカレーション間隔のそれぞれが、スケジュールされている合計回答時間に対して占めるパーセントを入力します。エスカレーション間隔とは、サービス・グループ・メンバーにケースを割り当ててから、そのケースが次に高いスキルレベルのサービス・グループ・メンバーにエスカレーションされるまでの経過時間のことです。
たとえば、このフィールドに25を入力し、ケースの回答時間が4時間の場合、このケースに割り当てられる最初のスキルレベルの担当者には、ケースの回答に1時間が与えられ、その後続く各スキルレベルの担当者には、回答時間終了までそれぞれ1時間ずつ与えられます。
- エスカレーション警告率** 別のサービス・グループ・メンバーへのエスカレーションが近づいていることを担当者に通知する警告の発行時点で残っている、現在のエスカレーション間隔のパーセントを入力します。
たとえば、このフィールドに25を入力し、サービス・グループ・メンバーがケースを1時間所有する場合、ケースが次のスキルレベルにエスカレーションされる15分前に警告メッセージが生成および配信されます。
- 解決方法警告率** 現行の担当者にサービス・グループの管理者へのエスカレーションが近づいていることを通知する警告の発行時点で残っている、エスカレーション・ルーチン全体のパーセントを入力します。

たとえば、このフィールドに10を入力し、回答時間が4時間(240分)の場合、このケースに取り組んでいる担当者は、回答時間の残りが24分になった時点で警告メッセージを受け取ります。

エスカレーション開始率

最初のエスカレーション間隔の開始までに経過する回答時間のパーセントを指定します。

たとえば、このフィールドに10を入力し、回答時間が4時間(240分)の場合、このケースに割り当てられる最初のサービス・グループ・メンバーは、ケースが作成および保存されるとすぐに割り当てられますが、完全なエスカレーション間隔は、24分が経過するまで開始されません。

サービス・グループの処理プログラム(P17506)の処理オプションの設定

処理オプションを使用して、プログラムおよびレポートのデフォルト処理を指定できます。

バージョン

このタブの処理オプションでは、次のプログラムを呼び出したときに使用されるバージョンを定義します。

1. 住所録MBF(10100041)のバージョン (住所録マスター・ビジネス関数(10100041)のバージョン) この処理オプションを空白にすると、デフォルトのバージョンZJDE0001が使用されます。

デフォルト値

このタブの処理オプションでは、サービス・グループを処理するときにシステムで使用されるデフォルト値を定義します。

1. 伝票タイプ サービス・グループの改訂用のデフォルト伝票タイプを指定します。CL(コール)がデフォルト値です。必要に応じてデフォルト値を変更します。

表示

このタブの処理オプションでは、このバージョンのサービス・グループの処理プログラムを使用してサービス・グループについて照会したときに表示される情報を指定します。

1. ケース・サービス・グループまたは作業オーダー・サービス・グループの表示 表示するサービス・グループを指定します。値は次のとおりです。
空白: 作業オーダー・サービス・グループ
1: ケース・サービス・グループ

第 5 章

ケース管理請求について

この章では、ケース管理での請求、価格設定方式、ケース管理請求の多通貨処理およびケース管理AAI(自動仕訳)の概要について説明します。

注意: ケースに対して請求する場合は、必ずこの章を参照してください。ケース請求を導入する際は、この章で説明する作業を完了する必要があります。

ケース管理請求について

一般的な請求処理では、請求対象のケースを累計し、請求書を作成および印刷して、収益と売掛金の仕訳入力を記録します。

JD Edwards EnterpriseOneケース管理は、オラクル社のJD Edwards EnterpriseOne売掛管理システムおよびJD Edwards EnterpriseOne一般会計システムと統合されています。オラクル社のJD Edwards EnterpriseOneサービス管理およびサポート機能の請求処理は、請求対象が連絡先、サービス作業オーダー、またはケースのいずれかに関係なく、同じになります。サービス管理またはサポート機能で請求明細を設定すると、請求処理が実行され、請求書情報で売掛管理テーブルが更新され、収益情報で一般会計テーブルが更新されます。

請求書は請求ケースに基づいています。請求処理の最初のステップは、請求ケースの累計です。ケース・ワークファイルの生成レポート(R17675)を実行すると、F1755テーブルおよびF1760テーブルから請求対象のケースが検索され、F4812レコードが作成されます。

関連項目:

JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「JD Edwards EnterpriseOneサービス管理の機能について」、「請求管理(サービス管理用)」

事前設定

流通AAIを設定します。

価格設定方式について

ケースの請求情報を入力するには、次の価格設定方式のいずれかを選択します。

- 均一料金
- タイム・アンド・マテリアル

均一料金方式の場合、ケース更新プログラムの処理オプションで請求を定義します。原価タイプ、価格設定数量および価格設定単位を指定できます。

タイム・アンド・マテリアル方式の場合、時間入力プログラム(P17505)の処理オプションで請求を定義します。F1760テーブルおよび次のいずれかのテーブルに時間入力レコードを生成するかどうかを定義できます。

- F06116Z1
- F0911Z1

また、原価タイプ、労務単位(時間など)および最小時間数も指定できます。

関連項目:

第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「ケース管理の処理オプションの設定」、18ページ

ケース管理請求の多通貨について

多通貨環境で作業している場合は、必要に応じて通貨情報を検討および編集できます。通貨情報を検討する場合は、次のガイドラインが適用されます。

- 多通貨処理を有効にしていない場合は、請求情報の各種フォームに通貨情報のフィールドが表示されません。
- 顧客の通貨コードが基本通貨コード(会社の通貨コード)と同じである場合、「外貨」オプションは使用不可になります。
- 顧客通貨コードは、F03012テーブルの顧客番号から取り込まれます。
この顧客の通貨コードが存在しない場合、通貨コードは会社番号から取り込まれます。
- 会社番号はF0006テーブルから取り込まれます。
「会社」フィールドの値が空白である場合は、会社0000が使用されます。F0010テーブルから基本通貨コードが取り込まれます。
- 為替レート(一時変更可能)を使用して、国内通貨金額が算出されます。
- 請求対象がケースまたは時間入力レコードである場合、各種通貨フィールドは使用不可になります。
- 「外貨」オプションを選択すると、請求対象金額が顧客の通貨で表示されます。
このオプションを選択しない場合、請求対象金額は会社の通貨で表示されます。

ケース管理AAI(自動仕訳)について

ケースに対して請求し、取引を適切に処理するには、勘定科目構造および特定の勘定科目値に関する情報を特定する必要があります。勘定科目構造と特定の勘定科目値は、AAIを使用して定義します。AAI値はF4095テーブルに保存されます。プログラムは会計機能を実行するたびに、このテーブルにアクセスします。

流通AAIでは、JD Edwards EnterpriseOneケース管理システムが総勘定元帳とのやり取りに使用する規則が定義されます。会計AAIでは、JD Edwards EnterpriseOneケース管理システムおよびJD Edwards EnterpriseOne売掛管理システムがやり取りに使用する規則が定義されます。AAIを定義する場合は、様々なプログラムの取引の処理方法を設定します。

ケース関連の流通は、次のAAIで構成されています。

- コール収益(1747)

このAAIによって、請求ケースの貸方勘定科目が決まります。会計AAIによって、売掛金勘定科目とも呼ばれる収益の借方が決まります。

- コール・センター経費(1792)

このAAIによって、F0911Z1テーブルまたはF05116Z1テーブルにアップロードされるケース時間入力レコードの借方勘定科目が決まります。

- 見越コール・センター原価(1793)

このAAIによって、F0911Z1テーブルにアップロードされるケース時間入力レコードの原価の貸方勘定科目が決まります。

キー・フィールドに基づいて、F4812テーブルにエントリを作成するときに使用される総勘定元帳の勘定科目が取り込まれます。キー・フィールドは次のとおりです。

- 会社
- 伝票タイプ
- 総勘定元帳カテゴリ・コード
- 原価タイプ

これらのキー・フィールドに基づき、次の項目を使用して仕訳入力を作成されます。

- 事業所
- 主科目
- 補助科目

ケースの総勘定元帳クラス・コードの階層

ケースのサービス・タイプに基づいて、F1725テーブルで「保証内G/Lコード」(保証内総勘定元帳コード)または「保証外G/Lコード」(保証外総勘定元帳コード)が検索されます。これらのG/Lコードを使用して、サービス契約で保証されている金額または保証されていない金額に適した流通AAIが特定されます。

元帳クラス・コード、会社および伝票タイプに基づき、その流通AAIを使用してエントリが作成されます。エントリはビジネスユニットとオブジェクトで構成されており、オプションで補助科目を含めることもできます。元帳クラス・コードは一時変更できます。

ケースの担当ビジネスユニットの階層

AAIのビジネスユニットが空白である場合、「S/WM固定情報」フォームの「ケース」タブにある「担当ビジネスユニット」フィールドの値に基づいて、担当ビジネスユニットが特定されます。

「S/WM固定情報」フォームでは、次のテーブルの中から、担当ビジネスユニットの特定に使用するものを1つ選択できます。

在庫(F4117/F41171)

F41171テーブル内の担当ビジネスユニットの検索にケースの事業所と品目番号を使用するには、このテーブルを選択します。

「事業所」フィールドが空白である場合は、ケースの品目番号によってF4117テーブル内の担当ビジネスユニットが検索されます。

ビジネスユニットがF41171テーブルまたはF4117テーブルに存在している場合は、生成される仕訳入力でも同じビジネスユニットが使用されます。

製品ファミリー/モデル(F1791)

F1790テーブル内の担当ビジネスユニットの検索にケース明細行の製品モデルを使用するには、このテーブルを選択します。

	<p>ビジネスユニットがF1790テーブルに存在している場合は、生成される仕訳でも同じビジネスユニットが使用されます。</p>
設備 (F1201)	<p>F1201テーブル内の担当ビジネスユニットの検索にケース明細行の設備番号を使用するには、このテーブルを選択します。</p> <p>ビジネスユニットがF1201テーブルに存在している場合は、生成される仕訳でも同じビジネスユニットが使用されます。</p>
顧客番号 (F0101)	<p>F0101テーブル内の担当ビジネスユニットの検索にケース明細行の顧客番号を使用するには、このテーブルを選択します。</p> <p>この顧客のビジネスユニットがF0101テーブルに存在している場合は、生成される仕訳入力でも同じビジネスユニットが使用されます。</p>
S/WM行タイプ (F1793) (サービス/ワランティ管理 行タイプ (F1793))	<p>F1793テーブル内の担当ビジネスユニットの検索にケース明細行の顧客番号を使用するには、このテーブルを選択します。</p> <p>この顧客のビジネスユニットがF1793テーブルに存在している場合は、生成される仕訳でも同じビジネスユニットが使用されます。</p>
サービス/ワランティ管理顧 客番号 (F1797)	<p>F1797テーブル内の担当ビジネスユニットの検索にケース明細行の顧客番号を使用するには、このテーブルを選択します。</p> <p>この顧客のビジネスユニットがF1797テーブルに存在している場合は、生成される仕訳でも同じビジネスユニットが使用されます。</p>

注意: F0006テーブルの担当ビジネスユニットにプロジェクト・ビジネスユニットを割り当てると、そのプロジェクト・ビジネスユニットが勘定科目のビジネスユニットとして使用されます。

第 6 章

スクリプトの設定および管理

この章では、スクリプトの概要と、次の方法について説明します。

- スクリプト要素の作成
- スクリプトの作成
- スクリプトの管理

スクリプトについて

スクリプトとは、事前に定義された一連の質問文または通常文であり、特定の順序で結合され、回答者から情報を収集するために使用されます。スクリプトの処理時(ランタイム)に、質問者はスクリプトに従い、回答者の回答を記録します。スクリプトの目的に応じて、回答者の回答を使用してスクリプトのスコアを算出できます。

スクリプトを作成する前に、その要素を適切な順序で定義する必要があります。スクリプトには、次の要素があります。

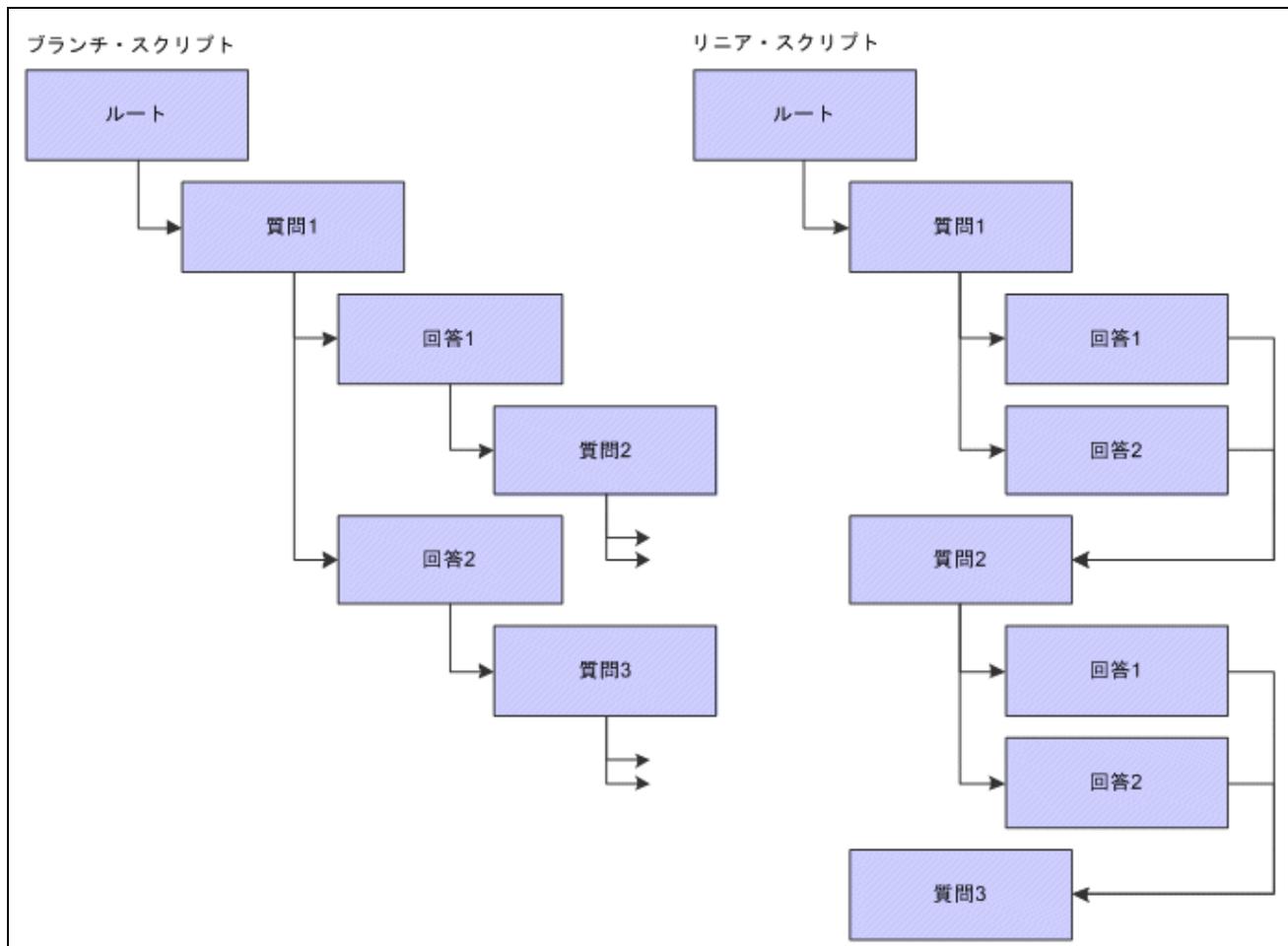
- 回答セット
- 変数
- トークン
- レート・セット
- 質問

各スクリプトですべての要素を使用する必要はなく、スクリプトに含める機能をサポートする要素のみを使用します。たとえば、変数およびトークンをスクリプトで使用しない、というように選択できます。

スクリプト要素の作成後、スクリプトを作成できます。スクリプトには、ブランチ・スクリプト(条件付き論理を使用して質問の順序を決定するスクリプト)と、リニア・スクリプト(一連の固定の質問が固定の順序で含まれるスクリプト)があります。

ブランチ・スクリプトでは、スクリプト・ツリーに質問間の階層関係が示されます。質問は回答の親になり、この回答は後続の質問に対して親になります。ツリー上の兄弟ノードはスクリプト内の排他調整パスを示すため、実際の質問は、提供される回答によって異なります。

リニア・スクリプトでは、スクリプト・ツリーの階層は平面です。質問は回答の親になりますが、回答には子はありません。かわりに、すべての質問は同じ階層レベルに表示されます。すべての質問に回答されますが、ブランチの論理は使用されません。次の図は、ブランチ・スクリプトとリニア・スクリプトの違いを示しています。



リニア・スクリプトおよびブランチ・スクリプトの例

スクリプトの作成後、スクリプトが正しく設定されているかどうかを検証できます。検証では、スクリプトは、事前に定義されている3つの規則の1つ以上と比較され、スクリプト・ツリー内のすべてのノードが有効かどうか判断されます。

有効なスクリプトを作成した後は、スクリプトのクローンを作成できます。この機能は、類似したスクリプトを複数作成する場合に便利です。クローン作成機能を使用すると、1つのスクリプトを作成し、そのスクリプトの必要な数のクローンを作成できます。その後、クローン・スクリプトを変更し、そのバージョンのスクリプトに固有の情報を含めることができます。

また、スクリプトを複数の言語に翻訳することもできます。この機能は、カスタマ・サービス担当者が複数の国で同じ問題に対処している場合に役立ちます。翻訳機能を使用すると、複数のスクリプトを作成して必要な各言語をサポートするのではなく、1つのスクリプトを作成し、そのスクリプトを複数の言語に翻訳できます。

有効なスクリプトを作成した後は、そのスクリプトを使用して作業オーダーやケース関連の問題を処理できます。スクリプトには、作業オーダーおよびケース入力フォームから直接、あるいはソリューション・アドバイザを使用してアクセスできます。解決しようとしている問題に関連するスクリプトが検出された場合は、関連する各スクリプトのインスタンスを作業オーダーまたはケースに添付できます。スクリプト・インスタンスを作業オーダーまたはケースに添付するときは、スクリプトを即時実行することや、スクリプトを保存して将来実行すること、またはスクリプトの一部を実行して回答者からの回答を保存し、スクリプトを後で完了することができます。

スクリプト要素の作成

この項では、スクリプト要素の概要、および次の方法について説明します。

- 回答セットの作成
- 回答セットへの回答の添付
- 回答の翻訳
- 変数の作成
- トークンの作成
- レート・セットの作成
- 質問の作成
- 質問の翻訳

スクリプト要素について

スクリプトを作成する前に、スクリプトで使用する要素(または基本要素)を作成する必要があります。スクリプトには、次の要素があります。

- 回答セット
- 変数
- トークン
- レート・セット
- 質問

各スクリプトにすべての要素を作成する必要はありません。スクリプトの目的に応じて、スクリプトに含める要素を選択できます。ただし、スクリプトには、少なくとも回答セットと質問を含める必要があります。

また、要素は適切な順序で設定する必要があります。回答セットは、質問を作成する前に作成する必要があります。また、変数は、トークンを作成する前に作成する必要があります。スクリプト要素の作成時は、次の順序に従うことをお勧めします。

1. 回答セット(必須)

回答セットは、単一選択または複数選択の質問を作成する前に存在している必要があります。このタイプの質問を作成するときは、有効な回答を既存の回答セットから添付する必要があります。

2. 変数

変数の作成は任意です。変数を作成する場合は、トークンも作成する必要があります。ただし、トークンを作成する前に、変数が存在している必要があります。

3. トークン

変数を作成しない場合は、トークンの作成は任意です。変数を作成する場合は、トークンの作成は必須です。

4. レート・セット

レート・セットの作成は任意です。スクリプトが処理されるたびにスコアを算出する場合は、レート・セットを作成します。スクリプトのレート・セットを作成する場合は、スクリプトに関連付けられる質問と回答の両方に値を割り当てることができます。その後、スクリプトは、これらの値に基づいてスコアが算出され、レート・セットと比較されてスコアの意味が決定されます。質問および回答への値の割当は、質問の作成時に実行します。このため、回答セットを作成する前にレート・セットを作成する必要はありません。ただし、レート・セットは、質問を作成する前に作成する必要があります。

5. 質問 (必須)

スクリプトに含める他の要素に関係なく、スクリプトには質問を含める必要があります。質問を作成するときは、質問に有効な回答を既存の回答セットから添付します。質問の作成時は、変数、トークンおよびレート・セットも使用できます。

回答および回答セット

スクリプト作成の最初のステップは、回答セットの作成です。回答セットは、質問に関連付けられる有効な回答のグループです。回答セットの作成には、回答セット・プログラム (P90CF030) を使用します。有効な回答セットを作成するには、まず回答セット見出しを作成し、次に回答を回答セットに添付します。回答セットを作成すると、次のテーブルにレコードが作成されます。

- F90CF030
- F90CF040

たとえば、「好きな色」という回答セットを作成し、このセットに次の回答を追加できます。

- 赤
- 青
- 緑
- 黄

その後、スクリプトの作成時に、この回答セットを使用できます。たとえば、「好きな色は何ですか。」という質問をスクリプトに挿入する場合、「好きな色」回答セットから任意またはすべての回答をその質問に添付できます。ユーザーはこのスクリプトを実行する際、回答者に好きな色を質問し、回答を回答セットから選択します。

回答セットにはデフォルトの回答を作成できます。これは、ほとんどの回答者が質問に同じ回答をする場合に役立ちます。ある回答をデフォルトに設定すると、スクリプトの処理時にこの回答が自動的に選択されます。このため、ユーザーは次の質問に進む前にこの回答を選択する必要はありません。ただし、ユーザーは、次の質問に進む前に、質問に有効な他の回答を選択することもできます。デフォルトの回答を使用すると、ユーザーがスクリプトの実行時に行う必要のあるマウスのクリック数を最小限に抑えることができます。1つの回答セットに設定できるデフォルトの回答は1つのみです。

また、回答セットの回答を無効にすることもできます。たとえば、回答セットが、サービス部門でサポートしている現行製品のリストであり、既存製品のうちの1製品のサポートが終了している場合、サポートが終了した製品に対応する回答を無効にできます。

さらに、回答セット内のそれぞれの回答を複数の言語に翻訳することもできます。多言語のクライアント、見込客または回答者に対応している場合、回答の翻訳機能により、一連の回答を作成し、その回答を必要なすべての言語に翻訳できます。ユーザーは、スクリプトを実行する際、スクリプトの表示言語を選択します。選択した言語の回答がある場合、翻訳された回答が表示されます。選択した言語の回答がない場合、回答は作成当初の言語で表示されます。

回答を翻訳すると、F90CF03Aテーブルにレコードが作成されます。

最後に、各回答にはスコアを割り当てることができます。スクリプトの実行時にスコア算出システムを使用する場合は、各回答にスコアを割り当てます。その後、全質問に対する回答者の回答に基づいてスクリプトの合計スコアが算出され、対応するレート・セット内の値と比較されます。

たとえば、カスタマ・サービス担当者が電話を受けるときに使用するスクリプトを作成できます。このスクリプト内の質問および回答にスコアを割り当て、電話の優先順位を判断します。たとえば、問題を抱えている期間を回答者に尋ねる質問を設定できます。この回答セットには、次のような回答を含め、次のようなスコアを割り当てることができます。

解決までの時間(回答)	スコア
1日以内	100
1週間以内	75
1か月以内	50
1か月超	25

回答者が回答を選択すると、その回答に関連付けられているスコアを使用して、質問の全体的なスコアが算出されます。この例では、時間が最短の回答に高いスコアが与えられます。ここでは、回答者が電話をするまでに問題が長期間存在した場合、その問題は、発生後すぐに報告された問題より重要でないとして想定されています。

スクリプト・スコアを算出するときは、スクリプト内の各質問のスコアが合計されます。その後、スクリプト・スコアは、スクリプトに関連付けられているレート・セットと比較され、スコアの意味が決定されます。

変数およびトークン

変数およびトークンは、回答者の回答に基づいてスクリプトをカスタマイズする際に使用します。変数およびトークンを使用すると、汎用的な値を、回答者に固有の値に置換できます。変数およびトークンを使用する場合は、その両方を使用する必要があります。トークンを使用せずに変数を使用、または変数を使用せずにトークンを使用することはできません。

変数を作成するには変数プログラム (P90CF080) を使用し、トークンを作成するにはトークン・プログラム (P90CF070) を使用します。変数およびトークンを作成すると、次のテーブルが更新されます。

- F90CF080
- F90CF070

変数およびトークンを使用する場合は、まず変数を作成する必要があります。たとえば、Favorite Color という変数を作成するとします。その後、トークンを作成し、それにも Favorite Color という名前を設定します。そして、変数とトークンを関連付けます。

変数およびトークンを作成した後は、質問の作成時にその変数およびトークンを使用できます。たとえば、Favorite Color 変数を、「好きな色は何ですか。」という質問に関連付けることができます。回答者からの回答は、スクリプトの実行時に、変数の値であると考えられます。その後、以降の質問で Favorite Color トークンを使用し、回答者のスクリプトをカスタマイズできます。たとえば、Favorite Color トークンを使用して、スクリプトの次の質問を次のように作成できます。

<Favorite Color>の商品の購入に興味がありますか。

ユーザーがスクリプトを実行すると、前述の質問内のトークンは、Favorite Color 変数に関連付けられている値に置換されます。たとえば、回答者が好きな色として赤を選択した場合、スクリプトの実行時に前述の質問は次のように表示されます。

赤の商品の購入に興味がありますか。

レート・セット

レート・セットは、スクリプト・スコアに意味とコンテキストを付与するために使用されます。スクリプトの作成時には、そのスクリプト内の質問および回答に値を割り当てることができます。回答者がスクリプト内の質問に答えると、この割り当てられた値に基づいてスクリプトのスコアが算出されます。

レート・セットの作成には、レート・セット・プログラム (P90CF140) を使用します。レート・セットを作成すると、次のテーブルにレコードが作成されます。

- F90CF140
- F90CF14A

スクリプトの最終スコアの意味を理解するには、レート・セットをスクリプトに関連付けます。たとえば、サポート部門への電話(コール)の優先順位を判断するスクリプトを作成するとします。この場合、スクリプトの作成時に、そのスクリプト内のそれぞれの質問および回答に値を割り当てます。サポート担当者がスクリプトの実行を終了すると、数値を使用してスコアが算出されます。その後、関連付けられたレート・セットと数値のスコアが比較され、スコアの意味が決定されます。このコール優先順位スクリプトには、次のようなレート・セットを使用できます。

スクリプト・スコア	レート・セットの値	レート・セットのスコア
40以上	重要	40
25から39.9999	高	25
10から24.9999	中	10
0から9.999	低	0

この設定では、スクリプトの最終スコアが28の場合、スクリプトの実行が完了すると、スクリプト・スコアの横に高が表示されます。

質問

スクリプト要素の作成の最終ステップは、スクリプトの質問の作成です。スクリプトの質問の作成には、質問プログラム (P90CF060) を使用します。質問を作成すると、F90CF060テーブルにレコードが作成されます。

次のタイプの質問を作成できます。

• 単一選択

回答者はこの質問に対して1つの回答のみを選択できます。この質問には、回答セットに関連付けられている有効な回答のリストがあります。単一選択質問の例としては、「既存の問題に関する電話ですか。」などがあります。有効な回答は「はい」または「いいえ」で、ユーザーは一方のみを選択できます。

• 複数選択

回答者はこの質問に対して1つ以上の回答を選択できます。この質問には、回答セットに関連付けられている有効な回答のリストがあります。複数選択質問の例としては、「好きな色を3つ選んでください。」などがあります。有効な回答には複数の色のリストが含まれ、回答者はこのリストから3色を選択できます。

• 値入力

ユーザーはこの質問に対する回答として、自由形式のテキストを入力できます。この質問は、回答セットの回答のリストには関連付けられていません。値入力質問の例としては、「住所を入力してください。」などがあります。ユーザーはこの質問に対する回答として回答者の住所を入力できます。値入力質問には、スコアは割り当てられません。

• ガイド情報

ガイド情報の質問は、ユーザーに表示される文であり、回答を要求するものではありません。ガイド情報質問をスクリプトに定期的に挿入し、回答者に情報を提供します。ガイド情報質問の例としては、「情報の入力ありがとうございます。これで、調査のほぼ半分が終了しました。」などがあります。この質問は、回答セットの回答のリストには関連付けられていません。また、この質問にはスコアを割り当てられません。

質問のタイプを選択した後は、質問と、質問に関する追加情報を入力できます。質問にはヒントを設定できます。このヒントは、質問対象のコンテキストをユーザーが理解する際や、回答者から得ようとしている情報のタイプを決定する際に役立ちます。たとえば、「住所を入力してください。」という質問に対して、郵便番号、都道府県、市町村など、詳細な住所を入力するようユーザーに指示するヒントを組み込み、必要な全情報が得られるまでユーザーが次の質問に進まないようにできます。

次に、質問が単一選択または複数選択の場合は、質問を回答セットに関連付けます。スクリプトを作成して質問を挿入する際は、回答セット内のどの回答をスクリプト内のその質問に使用できるかを指定できます。回答セットから指定の回答を選択できるため、作成する回答セットを少なくできます。たとえば、色という回答セットを1つ作成するとします。この回答セットは、それぞれの質問で選択する有効な色のセットが異なる場合でも、回答者が色を選択する必要があるあらゆる質問に使用できます。スクリプトの作成時は、その回答セットから、現在の質問に関連のある色のみを選択できます。

また、変数を質問に関連付けたり、トークンを質問または質問ヒントのテキストに挿入できます。変数を質問に関連付けると、その質問に対する回答は、その変数の値として使用されます。その値は、以降の質問で、関連付けられているトークンと置換されます。たとえば、「好きな色は何ですか。」という質問を作成し、この質問をFavorite Color変数に関連付けることができます。回答者が回答として「赤」を選択すると、Favorite Colorトークンを含む以降の質問で、トークンのかわりに「赤」という単語が表示されます。たとえば、次の質問が「<Favorite Colorトークン>の商品の購入に興味がありますか。」の場合、トークンは変数値に置換され、この質問は次のように表示されます。

赤の商品の購入に興味がありますか。

トークンを質問に挿入するには、「トークンの表示」リンクをクリックし、使用できるトークンのリストを表示します。トークンは、アルファベット順に表示されます。トークンは、フォームの「トークンの表示」領域からコピーして質問テキストに貼り付けることができます。

最後に、質問を複数の言語に翻訳することができます。多言語のクライアント、見込客または回答者に対応している場合、質問の翻訳機能により、一連の回答を作成し、その回答を必要なすべての言語に翻訳できます。ユーザーは、スクリプトを実行する際、スクリプトの表示言語を選択します。選択した言語の質問がある場合、翻訳された質問が表示されます。選択した言語の質問がない場合、質問は作成当初の言語で表示されます。

質問を翻訳すると、F90CF06Aテーブルにレコードが作成されます。

スクリプト作成用のユーザー定義コード

スクリプトの作成を開始する前に、ブランチ・スクリプティング・システムで使用するユーザー定義コード(UDC)テーブルについて理解しておく必要があります。UDCテーブルの多くは組織の要件に応じて変更できますが、UDCテーブルには、ブランチ・スクリプティング・システムに非常に重要であり、変更されない値が含まれています。

- 90CF/AS: 回答セット
- 90CF/IS: スクリプト・インスタンス状況

- 90CF/QT: 質問タイプ
- 90CF/SC: スクリプト・カテゴリ
- 90CF/ST: 状況
- 90CF/VT: 変数タイプ

スクリプト要素の作成に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
回答セットの検索	W90CF030A	「スクリプト設定」(G90CF)、 「回答セット定義」	既存の回答セットを選択するか、新しい回答セットを作成するフォームにアクセスします。
回答セットの追加	W90CF030C	「回答セットの検索」フォームで「追加」をクリックします。	回答セットを作成します。
回答セット管理<回答セット名>	W90CF030D	回答セット見出しの作成後、「保存して続行」をクリックします。	回答を回答セットに添付し、回答を翻訳します。
変数の検索	W90CF080A	「スクリプト設定」(G90CF)、「変数設定」	既存の変数を検討するか、新しい変数を作成するフォームにアクセスします。
Add Variable	W90CF080B	「変数の検索」フォームで「追加」をクリックします。	変数を作成します。
トークン名	W90CF070C	「スクリプト設定」(G90CF)、「トークン設定」	既存のトークンを検討するか、新しいトークンを作成するフォームにアクセスします。
トークンの追加	W90CF070B	「トークン名」フォームで「追加」をクリックします。	トークンを作成します。
レート・セットの検索	W90CF140B	「スクリプト設定」(G90CF)、「レート・セット定義」	既存のレート・セットを検討するか、新しいレート・セットを作成するフォームにアクセスします。
レート・セットの追加	W90CF140C	「レート・セットの検索」フォームで「追加」をクリックします。	レート・セットを作成します。
質問の検索	W90CF060A	「スクリプト設定」(G90CF)、「質問定義」	既存の質問を選択するか、新しい質問を作成するフォームにアクセスします。
質問の追加	W90CF060B	「質問の検索」フォームで「追加」をクリックします。	質問を作成します。
質問管理<質問名>	W90CF060C	「質問の検索」フォームで質問を選択します。	質問を翻訳します。

回答セットの作成

「回答セットの追加」フォームにアクセスします。

回答セット 定義 - 回答セットの追加

回答セットID

回答セット名 *

非アクティブ

記述

更新済み日付時刻 更新担当者

「回答セットの追加」フォーム

回答セットの作成後、「保存して続行」をクリックし、次のタスクに進んで回答を回答セットに添付します。

- 回答セットID** 回答セットの保存後にこのフィールドを確認し、自動採番機能を使用して回答セットに割り当てられた一意のID番号を確認します。
- 非アクティブ** 回答セットを無効にするには、このオプションを選択します。このオプションを選択すると、このオプションを選択して回答セットを保存した後に作成する質問に対して、この回答セットを使用できなくなります。ただし、このオプションを選択しても、この回答セットをすでに使用している質問には影響はありません。

回答セットへの回答の添付

「回答セット管理 <回答セット名>」フォームの「回答セット」タブにアクセスします。「詳細」リンクをクリックします。

回答セット定義 - 回答セット管理 YesMaybeNo

回答セット | 関連オブジェクト

詳細 | 翻訳

変更の保存(U) | 変更を元に戻す(U) | 閉じる(L)

回答セットID: 17

回答セット名 *: YesMaybeNo

非アクティブ:

記述: Use for questions with Yes, No, or Maybe answers

更新済み日付時刻: 2009/01/21 | 更新担当者: JPN3

回答

デフォルト設定(U) | デフォルト消去(L) | 削除(D)

レコード 1 - 5

	デフォルト	順序 *	無効化	値 *	回答スコア	更新済日付時刻	更新担
<input type="radio"/>	N		<input type="checkbox"/>	Yes	100.00	2009/01/21 08:50:59 ...	JPN3
<input type="radio"/>	N		<input type="checkbox"/>	Maybe	50.00	2009/01/21 08:51:06 ...	JPN3
<input type="radio"/>	N		<input type="checkbox"/>	No	5.00	2009/01/21 08:51:29 ...	JPN3
<input checked="" type="radio"/>			<input type="checkbox"/>				
<input type="radio"/>			<input type="checkbox"/>				

「回答セット管理 <回答セット名>」フォーム: 「回答セット」タブ: 「詳細」リンク

デフォルト設定

回答を選択してこのボタンをクリックすると、その回答が回答セットのデフォルトの回答としてマークされます。1つの回答セットに設定できるデフォルトの回答は1つのみです。

デフォルト消去

デフォルトの回答として現在設定されている回答を選択してこのボタンをクリックすると、その回答のデフォルト設定が消去されます。デフォルトの回答を変更する前にデフォルト設定を消去する必要はありません。ある回答を選択して「デフォルト設定」ボタンをクリックすると、既存のデフォルト設定が自動的に消去されて新しい回答がデフォルトとして設定されます。このオプションは、回答セットでデフォルトの回答が不要になり、デフォルトを削除する場合に使用します。

無効化

このオプションは、スクリプトの作成時にユーザーがこの回答を使用できないようにする場合に選択します。このオプションを選択すると、この回答は、スクリプトの作成中に有効な回答として表示されなくなります。ただし、この回答を現在含んでいるスクリプトに対しては、この回答はそのまま表示されます。この回答がすべてのスクリプトで表示されなくなるようにするには、この回答を現在使用している各スクリプトからこの回答を削除する必要があります。この回答セットを現在使用している質問のリストは、「関連オブジェクト」タブで確認できます。

回答スコア

対応する質問のスコアを算出する際に使用する数値を入力します。システムによって次の処理が行われます。

スクリプトでそれぞれの質問の重要性の値を合計した後、スクリプト内の重要性の値を持つ質問の数で合計を割り、それぞれの質問のパーセントが決定されます。

選択した回答のスコアを質問のパーセントに乘算し、質問のスコアが算出されます。

スクリプト内のそれぞれの質問のスコアが合計され、スクリプト・スコアが決定されます。

スクリプト・スコアが、スクリプトに関連付けられているレート・セットと比較され、スクリプト・スコアの意味が決定されます。

回答の翻訳

「回答セット管理 <回答セット名>」フォームの「回答セット」タブにアクセスします。「翻訳」リンクをクリックします。

回答セット定義 - 回答セット管理 YesMaybeNo

回答セット | 関連オブジェクト

詳細 | 翻訳

変更の保存(V) | 変更を元に戻す(U) | 閉じる(L)

回答セットID: 16 | 回答セット名: YesMaybeNo

言語: ポルトガル語

回答値: 143 | 回答値翻訳記述: Talvez

更新済み日付/時刻: | 更新担当者:

回答の変換

編集(D) | 削除(D)

レコード 1-1	回答 ID	当初	言語	変換
	143		ポルトガル語	Talvez

「回答セット管理 <回答セット名>」フォーム: 「回答セット」タブ: 翻訳リンク

言語 回答の翻訳先の言語を選択します。

回答値 翻訳する回答を回答セットから選択します。

回答値翻訳記述 回答の翻訳済テキストを入力します。

変更の保存 このボタンをクリックして、翻訳した回答を保存します。詳細グリッドに、回答、言語および翻訳した値を示すレコードが作成されます。このレコードは、必要に応じて後で編集または削除できます。

変数の作成

「Add Variable」フォームにアクセスします。

「Add Variable」フォーム

変数の入力後、「OK」をクリックして情報を保存し、「取消」をクリックしてフォームを閉じます。

タイプ

変数が数値とテキストのどちらであるかを指定する値を入力します。変数が数値の場合、I(Integer、すなわち整数)を入力します。変数がテキストの場合、S(String、すなわち文字列)を入力します。値はUDC 90CF/VTに保存されています。

トークンの作成

「トークンの追加」フォームにアクセスします。

「トークンの追加」フォーム

トークンの入力後、「OK」をクリックして情報を保存し、「取消」をクリックしてフォームを閉じます。

トークン名 トークンの記述名を入力します。アルファベット順で検索しやすい名前を選択してください。トークンを質問に挿入する際、トークンは例示照会プログラム(QBE)の行では検索できません。トークンは、アルファベット順のリストから選択します。また、変数とトークンは密接にリンクされるため、トークンには、それに関連付けられる変数と同じ名前を設定すると便利です。

変数名 トークンの置換に使用する値を保持するための変数の名前を入力します。たとえば、作成するトークンを回答者の好きな色の表示に使用する場合は、「好きな色は何ですか。」という質問に関連付けられている変数をこのフィールドに入力します。

レート・セットの作成

「レート・セットの追加」フォームにアクセスします。

レート・セット定義 - レート・セットの追加

OK(O) 取消(L) ツール(T)

レート・セットID

レート・セット名 *

記述

更新済み日付時刻 更新担当者

「レート・セットの追加」フォーム

「レート・セット名」および「記述」フィールドに入力した後、「OK」をクリックし、レート・セットに関連付ける値をフォームの詳細グリッドに入力します。値を詳細グリッドに入力した後、「OK」をクリックして情報を保存し、「取消」をクリックしてフォームを閉じます。

レート・セット 定義 - レート・セット 管理 Credit Score Qualification

OK(O) 削除(D) 取消(L) ツール(T)

レート・セットID

レート・セット名 *

記述

更新済み日付/時刻 更新担当者

レコード 1-3 グリッドのカスタマイズ

<input type="checkbox"/>	レート値 *	レート・スコア	更新済み日付/時刻	更新担当者
<input type="radio"/>	Credit Denied	.00	2009/01/21 09:07:44 UTC+...	JPN3
<input type="radio"/>	Credit Approved	100.00	2009/01/21 09:07:44 UTC+...	JPN3
<input checked="" type="radio"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		

「レートセット管理 <レート・セット名>」フォーム

レート値

スクリプトのスコアを算出する際にスクリプトに表示するテキスト値を入力します。たとえば、コール優先順位を決定するスクリプトを実行する場合、スクリプトの特定のスコア値または値の範囲を、優先順位が「最重要」のコールに関連付けるとします。この場合、このフィールドに「最重要」と入力します。

レート・スコア

このレート値に関連付けるスクリプトの最低スコアをこのフィールドに入力します。たとえば、スコアが0から9.999のスクリプトを優先順位が「低」のコールに関連付け、スコアが10以上のスクリプトを優先順位が「高」のコールに関連付ける場合、低と高の2つのレート値を作成します。次に、低のレート値に0を入力し、高のレート値に10を入力します。

質問の作成

「質問の追加」フォームにアクセスします。

質問定義 - 質問の追加

質問ID
 質問名 *
 質問タイプ * 単一選択
 質問の重要性
 質問 *
 質問ヒント
 回答セットID Color-JSA
 変数ID Favorite Color
[トークンの非表示](#)

 更新済み日付時刻 更新担当者

「質問の追加」フォーム

質問タイプ

作成する質問のタイプを決定します。質問タイプは、回答者が選択できる回答によって決まります。たとえば、回答者が1つの回答のみを選択する場合は、単一選択質問を作成します。値はUDC 90CF/QTに保存されており、次の値があります。

- G: ガイド情報
- M: 複数選択
- S: 単一選択
- V: 値入力

質問の重要性

質問に関連付ける値を入力します。この値は、質問が含まれるスクリプトのスコアを決定するために使用されます。一般に、スクリプト内で最も重要な質問には、最も重要でない質問よりも高い重要性が割り当てられます。質問の重要性は、単一選択および複数選択の質問にのみ入力できます。システムによって次の処理が行われます。

スクリプトでそれぞれの質問の重要性の値を合計した後、スクリプト内の重要性の値を持つ質問の数で合計を割り、それぞれの質問のパーセントが決定されます。

選択した回答のスコアを質問のパーセントに乘算し、質問のスコアが算出されます。

	スクリプト内のそれぞれの質問のスコアが合計され、スクリプト・スコアが決定されます。
	スクリプト・スコアが、スクリプトに関連付けられているレート・セットと比較され、スクリプト・スコアの意味が決定されます。
回答セット名	この質問に有効な選択肢を含んでいる回答セットを選択します。スクリプトを作成する際は、スクリプト実行時に、関連付けられている回答セットからの回答がユーザーに表示されるかを指定できます。
変数ID	回答者の回答の値を保持する変数のID番号を入力します。この値は、以降の質問でこの変数に関連付けられているトークンの置換に使用できません。トークンおよび変数を使用すると、受け取る回答に基づいて質問をカスタマイズできます。
トークンの表示	このリンクをクリックすると、使用できるトークンのリストが表示されます。トークンは、アルファベット順に表示されます。トークンを有効にするには、関連付けられている変数を、スクリプト内でこの質問より前に出現する質問内で使用している必要があります。たとえば、〈Favorite Color〉トークンを現在の質問で使用するには、〈Favorite Color〉変数を前の質問で使用している必要があります。変数は、トークンの置換に使用される値の格納に使用されます。変数が使用されていない場合はトークンと置換される値は存在せず、スクリプトの実行時に、変数値ではなくトークンがユーザーに表示されます。

質問の翻訳

「質問管理 <質問名>」フォームの「質問」タブにアクセスします。「翻訳」リンクをクリックします。

言語	質問の翻訳先の言語を選択します。
翻訳済みの質問	指定の言語に翻訳済の質問のテキストを入力します。
翻訳済み質問ヒント	指定の言語に翻訳済の質問ヒントのテキストを入力します。
変更の保存	このボタンをクリックして、翻訳したテキストを保存します。詳細グリッドに、翻訳した質問、翻訳した質問ヒントおよび言語を示すレコードが作成されます。このレコードは、必要に応じて後で編集または削除できます。

スクリプトの作成

この項では、スクリプトの作成の概要、および次の方法について説明します。

- スクリプト見出しの作成
- リニア・スクリプトの作成
- ブランチ・スクリプトの作成
- スクリプトの検証
- スクリプト・エグジット・メッセージの翻訳
- スクリプトのクローンの作成

スクリプトの作成について

スクリプト要素の作成後、その要素を使用してスクリプトを作成できます。スクリプトとは、事前に定義された一連の質問文または通常文であり、特定の順序で結合され、回答者から情報を収集するために使用されます。スクリプト・プログラム (P90CF160) を使用して、まずスクリプト見出しを作成します。スクリプト見出しの保存後は、スクリプト関連再利用可能サブフォーム・プログラム (P90CFSUB) を使用して、次のタイプのスクリプトを作成できます。

- リニア・スクリプト

リニア・スクリプトは、一連の固定の質問文または通常文であり、固定の順序で配列されています。質問は、提供される回答に関係なく、各回答者に対して同じです。

- ブランチ・スクリプト

ブランチ・スクリプトは、リニア・スクリプトよりも複雑です。このスクリプトには、回答者の回答に応じてどの質問が表示されるかを決定する条件付き論理が含まれています。

スクリプトを作成すると、次のテーブルにレコードが作成されます。

- F90CF160
- F90CF170

スクリプトは、次の処理に使用できます。

- 問題の解決
- 情報の取得
- 要求への対応
- 潜在性の評価

スクリプトは、情報収集処理の合理化および標準化に役立ち、この結果、データの精度と整合性が向上します。スクリプトにより、処理の繰返しが可能になり、効率の向上と、トレーニングの時間およびコストの削減が促進されます。スクリプトは、複雑な問題の診断を容易にし、経験の少ない従業員が経験の豊富な従業員のスキルを模倣できるようにします。また、トークンおよび変数を質問内で使用して、回答者の回答に応じてスクリプトを構成できます。

さらに、スクリプトのエグジット・メッセージを複数の言語に翻訳できます。ユーザーがスクリプトを実行すると、選択した言語の翻訳がある場合、エグジット・メッセージがその言語で表示されます。その言語の翻訳がない場合、エグジット・メッセージは作成当初の言語で表示されます。エグジット・メッセージを翻訳すると、F90CF16Cテーブルにレコードが作成されます。

スクリプトを作成する際、スクリプトにスクリプト・タイプを割り当てることができます。スクリプト・タイプは、異なるタイプのスクリプトの分類に使用され、スクリプトの検索に役立ちます。スクリプト・タイプ・コードは、組織のニーズに応じて必要な数を作成できます。スクリプト・タイプ・コードはUDC 90CF/TYに保存されており、次のような値があります。

- オーダーの構成
- 連絡先アンケート
- 製品アドバイザ
- トラブルシューティング・ガイド

スクリプト・スコアの算出

スクリプトの目的に応じて、回答者の回答に基づきスクリプトのスコアを算出できます。リニア・スクリプトとブランチ・スクリプトの両方でスコアを算出できます。スクリプトのスコアを算出するには、スクリプト内の少なくとも1つの質問に重要性が含まれていて、その質問に対する回答にスコア値がある必要があります。

さらに、スクリプトにレート・セットを関連付ける必要があります。レート・セットは、スクリプト・スコアにコンテキストを付与するために使用されます。たとえば、10というスクリプト・スコアのみでは、回答者の状況はユーザーには不明です。このため、レート・セット内の対応する値にスクリプト・スコアが関連付けられ、スコアに意味が付与されます。たとえば、10という値は、あるスクリプトに関連付けられているレート・セットでは高優先度に相当し、別のスクリプトに関連付けられているレート・セットでは低優先度に相当する場合があります。

スクリプトのスコアを算出するために、次のステップが実行されます。

1. スクリプト内の各質問の重要性の値を合計した後、そのスクリプト内で重要性を持つ各質問の重要性で合計を割り、それぞれの質問のパーセントが決定されます。
2. 選択した回答のスコアを質問のパーセントに乗算し、質問のスコアが算出されます。
3. スクリプト内のそれぞれの質問のスコアが合計され、スクリプト・スコアが決定されます。
4. スクリプト・スコアが、スクリプトに関連付けられているレート・セットと比較され、スクリプト・スコアの意味が決定されます。

ツリーおよびノードのスクリプトの作成

スクリプトを作成するときは、質問および回答が階層ツリー構造で表示され、親、子および兄弟の項目（つまりノード）を簡単に識別できます。ノードとは、ツリー内の各行のことです。ノードには次の4つのタイプがあります。

- ルート・ノード

ルート・ノードは、スクリプト・ツリー内の最初のノードです。ルート・ノードの後には質問ノードが必要です。ルート・ノードは、スクリプト見出しを保存すると自動的に作成されます。

- 質問ノード

質問ノードは、スクリプト内の質問です。質問ノードの後には1つ以上の回答ノードまたは任意のノードが必要ですが、次の例外があります。

リニア・スクリプト内のガイド情報質問の後には、任意のノードまたは回答ノードは不要です。

たとえば、単一選択質問をスクリプトに挿入する場合、その後には1つ以上の回答ノードが必要です。質問ノードは、回答ノードまたは任意のノードの後に配置できます。

- 回答ノード

回答ノードは、それに関連付けられている質問ノードの子です。各回答ノードは、質問に有効な回答の選択肢を表します。回答ノードは、単一選択または複数選択の質問の後に使用します。任意のノードまたは質問ノードの後に、一連の回答ノードを配置できます。

- 任意のノード

任意のノードは、回答ノードが選択されていない場合、または複数の回答ノードが選択された場合に、スクリプトを誘導するために使用されます。任意のノードは、質問ノードまたは回答ノードの後に配置できます。任意のノードは、それに関連付けられている質問ノードの子です。任意のノードは次の状況で指定する必要があります。

- ブランチ・スクリプトまたはリニア・スクリプトでは、値入力質問の後に任意のノードが必要です。

この質問タイプの後には回答ノードを配置できず、また質問ノードを別の質問ノードの後も配置できません。このため、任意のノードを挿入し、スクリプトの次の質問に誘導します。

- ブランチ・スクリプトでは、ガイド情報質問がスクリプト内の最終質問である場合を除き、ガイド情報質問の後に任意のノードが必要です。

ブランチ・スクリプトでは、ガイド情報質問ノードの直後に回答ノードまたは別の質問ノードは配置できません。

- ブランチ・スクリプトで、一部の質問のみに後続(子)の質問がある回答が1つ以上ある場合があります。

任意のノードは、後続の質問がない回答をユーザーが選択した場合、スクリプト内の次の質問に誘導します。たとえば、回答者に好きな色を尋ね、回答者に赤、青、黄または緑の中から選択させるとします。そして、明るい赤と暗い赤の製品があるとします。この場合、回答者が赤を選べると、後続の質問で「明るい赤と暗い赤のどちらが好きですか。」と尋ねることができます。

ただし、回答者が好きな色は青、黄または緑と答え、青、黄または緑の製品は1タイプのみの場合、その回答には後続の質問は不要です。このため、赤、黄、青および緑の回答ノードを挿入することに加え、この質問には任意のノードを挿入する必要があります。任意のノードは、独自のパスを持つ回答が選択されなかった場合に、スクリプトの次の質問に誘導します。回答者が赤を選択した場合、ユーザーは赤のパスの下の次の質問に誘導されます。ただし、回答者が黄を選択した場合、黄の回答に関連付けられているパスはありません。このため、任意のノードが使用され、ユーザーがスクリプトの次の質問に誘導されます。

- ブランチ・スクリプトでは、複数選択質問の後に任意のノードが必要です。

単一の回答が選択されると、その回答ノードに関連付けられているブランチがある場合、そのブランチに誘導されます。回答ノードに独自のブランチがない場合、任意のノードに誘導されます。また、複数の回答が選択された場合、その各質問に別々のブランチが存在することがあります。したがって、複数の回答が選択されると、任意のノードに誘導されます。任意のノードにより、スクリプト内の次の有効な質問に誘導されます。複数の回答が選択されると、それぞれのパスが異なる場合があるため、選択した回答ノードのパスは無視されます。

スクリプトの作成時は、「質問の追加」、「回答の追加」、「ノードの追加」および「ノードの削除」ボタンを使用してノードをツリーに追加するか、ノードをツリーから削除します。ノードを不適切な場所に追加しないようにするために、これらのボタンは、ツリー内のユーザーの場所に応じて使用可能または使用不可になります。たとえば、「質問の追加」ボタンを無効にすることで、質問ノードが別の質問ノードの直下に入力されないようにします。

警告: ツリーからノードを削除すると、選択したノードだけでなく、そのすべての子も削除されます。このため、スクリプトの入力を開始する前に、その一部を削除しないよう、慎重に計画する必要があります。また、スクリプトは頻繁に検証してください。スクリプトの検証時は、スクリプトが最初から実行され、スクリプト内にエラーがあれば通知されます。検証の頻度が多いほど、スクリプトの大部分の削除が必要になる前に、エラーを識別して修正できる可能性が高くなります。

スクリプトの検証

スクリプトの作成時またはスクリプトの作成の完了後に、スクリプトを検証し、スクリプトにエラー、ループまたはデッド・エンドが含まれていないことを確認できます。検証規則として、次の規則が事前定義されています。

- 規則1: 単一選択質問の後には、少なくとも1つのブランチ・ノードが必要です。
- 規則2: 複数選択質問の後には、少なくとも1つのブランチ・ノードが必要です。
- 規則3: 値入力質問の後には、少なくとも1つのブランチ・ノードが必要です。

スクリプトの検証時は、この3つの規則のいずれか、またはすべてを実行します。スクリプト内に無効なノードが見つかったら、エラーのあるノードが、そのノードが違反した規則とともに表示されます。その後、そのスクリプトには無効のマークが付けられます。

スクリプトの作成中は、検証処理を頻繁に実行して、エラーを早期に識別および修正し、スクリプトの大部分を削除する必要がないようにしてください。

リニア・スクリプト作成のヒント

リニア・スクリプトは、すべての回答者に、回答とは関係なく、同じ質問をする場合に使用されます。リニア・スクリプトの作成時は、次の点に注意してください。

- ノードをツリーに挿入するときは、階層レベルに注意してください。

リニア・スクリプトでは、質問を回答ノードの子として挿入することはできません。リニア・スクリプト内のすべての質問は、同じ階層レベルにある必要があります。このため、質問ノードをリニア・スクリプトに追加するには、ある質問ノードを選択してその次に新しい質問を配置する必要があります。質問の最終回答ノードを選択してその下に新しい質問を配置しないでください。回答ノードを選択すると、「質問の追加」ボタンは使用不可になります。

- 任意のノードに対する規則は、リニア・スクリプトとブランチ・スクリプトで異なります。

リニア・スクリプトでは、ガイド情報質問の後に任意のノードを挿入する必要はありません。リニア・スクリプトの作成時は、ガイド情報質問ノードのすぐ後に質問ノードを入力できます。

ブランチ・スクリプト作成のヒント

ブランチ・スクリプトは、単一のスクリプト内に複数の異なるパスを作成できるため、複雑になる場合があります。ブランチ・スクリプトの作成時は、次の点に注意してください。

- ノードをツリーに挿入するときは、階層レベルに注意してください。

ノードを選択していずれかの「追加」ボタンをクリックすると、選択したノードの子としてノードが追加されます。質問をスクリプトの末尾に追加するには、ツリー内の最終ノードを選択し、「質問の追加」ボタンをクリックします。ただし、ツリー内の最終ノードが回答ノードの場合、追加する質問はその回答ノードの子になります。

次の質問を1つの回答ノードの子にしない場合（つまり、その回答を選択した回答者のみへの質問にしない場合）、ツリーの末尾に任意のノードを挿入し、その質問を任意のノードの子として挿入する必要があります。任意のノードは、回答者が複数の回答を選択した場合、または独自のパスを持たない単一の回答を選択した場合に、次の質問に誘導します。

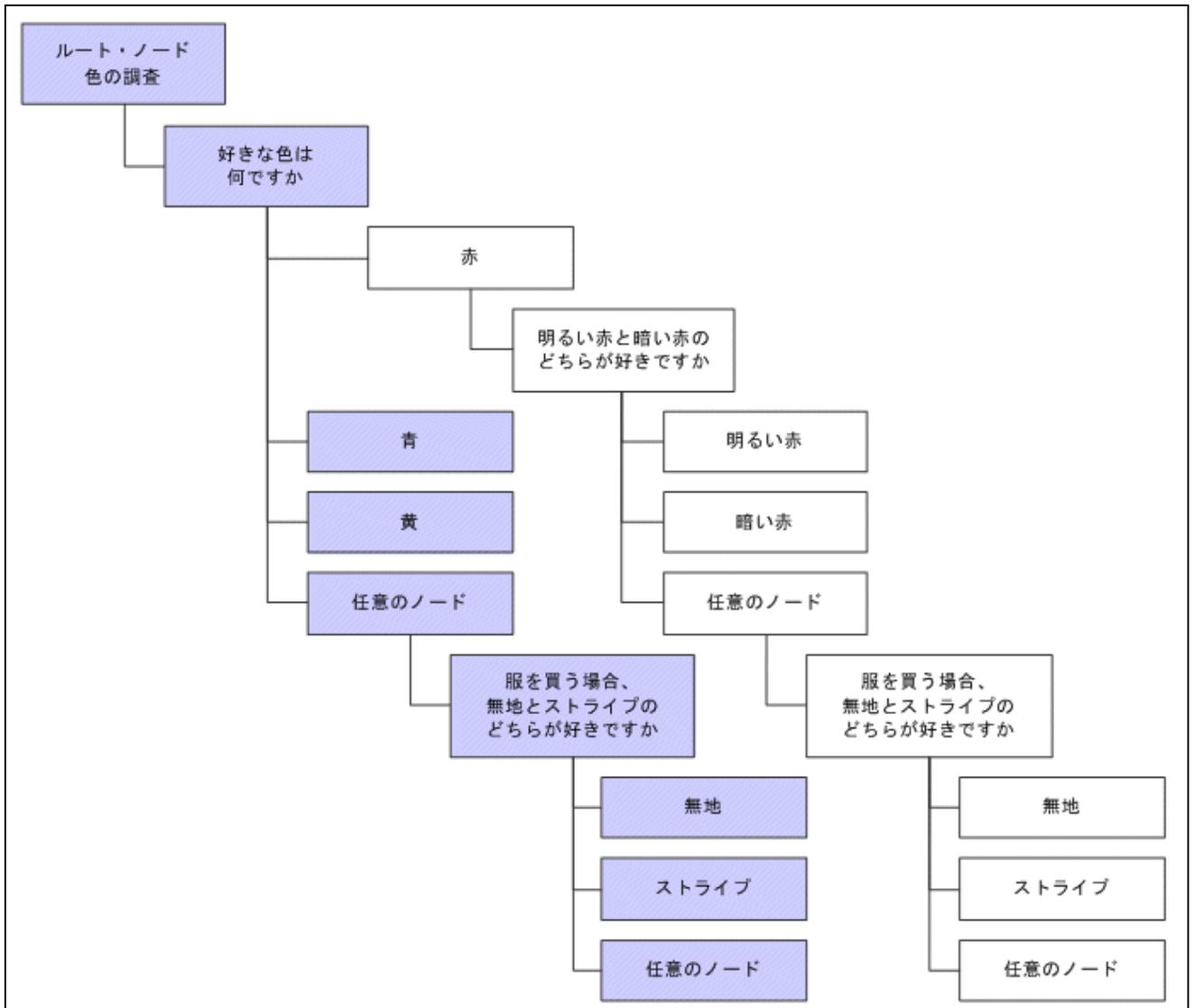
- 特定のパスを下へ進み始めると、そのパスを下へ進み続け、それより高い階層レベルにある質問には戻らないことに注意してください。

たとえば、スクリプトの最初で回答者に好きな色を尋ねるとします。選択できる回答は赤、青および黄の3つです。そして、回答者が赤を選択した場合、明るい赤と暗い赤のどちらが好きかを尋ねるとします。ただし、回答者が青または黄を選択した場合、その回答に関連付けられている後続の質問はありません。

この状況では、すべての回答者に対する次の質問が同じでも、それを2箇所に挿入する必要があります。青または黄を選択した回答者に表示される箇所と、赤を選択し、赤の種類に関する後続の質問に誘導された回答者に表示される箇所です。赤のパスには複数のブランチがあるため、赤を選択した回答者に対する以降の質問はすべて、回答者が好きな赤の種類に関する質問の子になる必要があります。黄または青を選択した回答者に対する以降の質問はすべて、好きな色の質問ノードの下にある任意のノードの子になります。

このため、すべての回答者に対する必須の質問は、個々のブランチの作成を開始する前に、スクリプトの最初に挿入するようにしてください。

次の図は、単純なブランチ・スクリプトの例を示しています。



単純なブランチ・スクリプトの例

スクリプトのクローンの作成

類似した複数のスクリプトを使用する場合は、汎用スクリプトを1つ作成した後で、そのスクリプトの必要な数のクローンを作成できます。その後、各スクリプトをビジネスのニーズに応じて変更できます。

スクリプトへの品目の追加

スクリプトの作成後、品目をスクリプトに添付できます。品目をスクリプトに添付すると、その品目に関連付けられている問題の解決にそのスクリプトを使用できます。ユーザーはその後、その品目に関連付けられているケースまたは作業オーダーを解決する際、その品目に関連付けられているスクリプトを検索できます。品目をスクリプトに追加すると、F90CF16Bテーブルにレコードが作成されます。

品目をスクリプトに追加するときは、「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォームの「関連オブジェクト」タブを使用します。

スクリプトの作成に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
スクリプトの検索	W90CF160E	「スクリプト設定」(G90CF)、 「スクリプト入力」	既存のスクリプトを選択するか、新しいスクリプトを作成するフォームにアクセスします。
スクリプトの追加	W90CF160C	「スクリプトの検索」フォームで「追加」をクリックします。	スクリプト見出しを作成します。
スクリプト管理<スクリプト名>	W90CF160B	「スクリプトの追加」フォームで「保存して続行」をクリックするか、「スクリプトの検索」フォームでスクリプト見出しを選択して「選択」をクリックします。	リニア・スクリプトまたはブランチ・スクリプトの作成、検証、クローンの作成または品目の追加を行い、最終スクリプト・メッセージを翻訳します。

スクリプト見出しの作成

「スクリプトの追加」フォームにアクセスします。

スクリプト見出しの作成後は、「保存して続行」をクリックしてスクリプトの作成を開始します。このセクションのタスクを実行し、詳細を指定します。

スクリプト入力 - スクリプトの追加

スクリプトの詳細

スクリプトID	<input type="text"/>	有効日付	<input type="text" value="2009/01/21 08:13:35 UTC+00:00"/>
スクリプト名 *	<input type="text" value="Call Priority"/>	スクリプト・カテゴリ *	<input type="text" value="L"/> リニア・スクリプト
スクリプト・タイプ	<input type="text" value="TG"/> <small>トラブルシューティング・ガイド</small>	非アクティブ	<input type="checkbox"/>
表示	<input type="text" value="AL"/> <small>すべて</small>		
記述	<input style="width: 100%;" type="text" value="Use this script to determine the priority of incoming calls."/>		

レートの詳細

スクリプトの重要性の総計	<input type="text"/>
レート・セット	<input type="text" value="26"/>

エグジット・メッセージ

最終質問メッセージ	<input style="width: 100%;" type="text" value="Now let me see how I can help you fix your issue."/>
-----------	---

「スクリプトの追加」フォーム

スクリプト・カテゴリ

ブランチ・スクリプトとリニア・スクリプトのどちらを作成するかを指定します。値は次のとおりです。

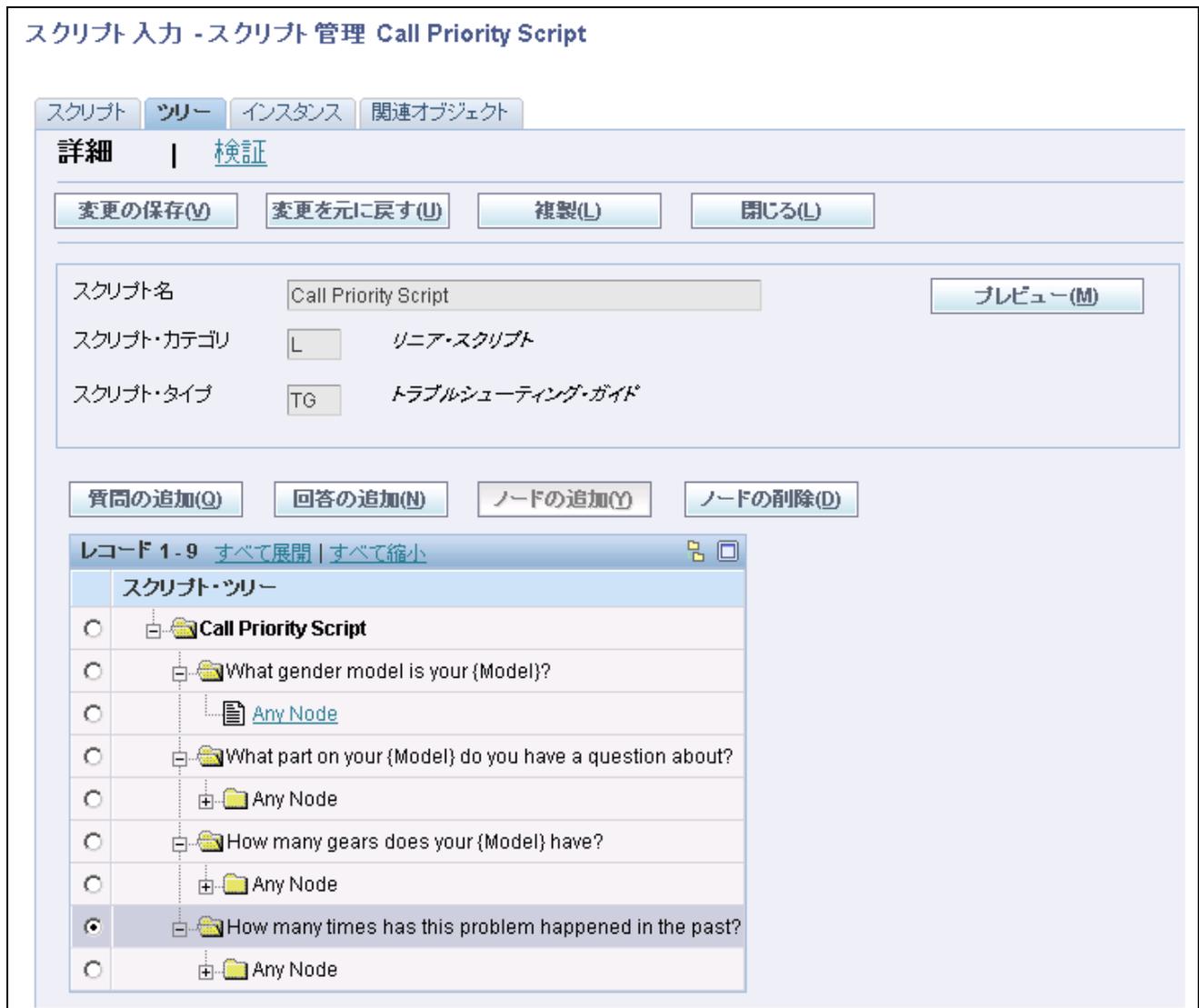
B: ブランチ・スクリプト

L: リニア・スクリプト

スクリプト・タイプ	<p>スクリプトを使用する状況のタイプを指定する値を入力します。スクリプト・タイプは、スクリプトを意味のあるカテゴリに分類するために使用します。たとえば、サービス部門またはコール・センターがサポートする各製品エリアに対してスクリプト・タイプ・コードを作成できます。値はUDC 90CF/TYに保存されており、次のようなコードがあります。</p> <p>CO: オーダーの構成 CQ: 連絡先アンケート LQ: リード・クオリフィケーション PA: 製品アドバイザ TG: トラブルシューティング・ガイド</p>
表示	<p>このスクリプトを内部ユーザーのみが使用できるようにするか、または内部ユーザーに加えてセルフサービス・ユーザーも使用できるようにするかを指定する値を入力します。値はUDC 90CE/VIに保存されており、次の値があります。</p> <p>AL: 全ユーザー IN: 内部ユーザーのみ</p>
スクリプトの重要性の総計	<p>質問をスクリプトに追加した後このフィールドを確認し、スクリプトに関連付けたポイントの合計数を確認します。このフィールドには、スクリプト内の各質問の重要性の合計が自動入力されます。</p>
レート・セット	<p>スクリプトのスコアに意味を付与するレート・セットを入力します。ユーザーがスクリプトを実行し、回答者が回答を入力すると、スクリプト・インスタンスのスコアが算出されます。その後、数値のスコアとレート・セットが比較され、このスクリプトに関連付けられた場合の値の意味が決定されます。たとえば、あるレート・セットでは10というスクリプト・スコアを低優先度と分類し、他のレート・セットでは10というスクリプト・スコアを高優先度と分類している場合があります。</p>
最終質問メッセージ	<p>ユーザーがスクリプトの末尾に到達したときに表示される最終の質問文または通常文を入力します。</p>

リニア・スクリプトの作成

「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォームの「ツリー」タブにアクセスします。「詳細」リンクをクリックします。



「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォーム: 「ツリー」タブ: 「詳細」リンク

リニア・スクリプトを作成するには、次の手順に従います。

1. ルート・ノード(スクリプトの名前を含んでいるノード)を選択します。
2. 質問をスクリプトに追加するには、「質問の追加」ボタンをクリックします。
「質問の情報」セクションがフォームに表示されます。このセクションを画面に表示するため、スクロール・ダウンが必要な場合があります。
3. 「質問の情報」セクションで、スクリプトに追加する質問を、「質問ID」フィールドにIDを入力して選択します。
選択した質問のテキストが「質問」フィールドに表示されます。
4. 選択した質問を挿入するには、「選択した質問の挿入」ボタンをクリックするか、「取消」をクリックしてから新しい質問を選択します。
質問をスクリプトに挿入すると、質問ノードがスクリプト・ツリーに追加されます。

注意: この時点で、新しい質問を作成できます。作成するには、「新しい質問の作成」ボタンをクリックします。新しい質問をここで作成する場合は、質問を作成してスクリプトに追加した後で、ステップ3および4を完了する必要があります。

5. スクリプト・ツリーで、挿入した質問を選択します。

単一選択または複数選択の質問を挿入した場合は、「回答の追加」ボタンをクリックし、次のステップに進みます。

値入力質問を挿入した場合は、「ノードの追加」ボタンをクリックします。別の質問をスクリプトに追加するには、新しい質問を挿入する位置の上にある質問ノードを選択してから「質問の追加」ボタンをクリックし、ステップ3に戻ってスクリプトの作成を続行します。

ガイド情報を作成した場合は、ステップ2に戻ってスクリプトの作成を続行します。

6. 回答ノードを質問に追加するには、フォームの「回答セット情報」セクションにスクロール・ダウンし、質問に添付するすべての回答を選択してから、「選択した回答の挿入」をクリックします。

選択した各回答の回答ノードが、関連付けられている質問の下に挿入されます。別の質問をスクリプトに追加するには、新しい質問を挿入する位置の上にある質問ノードを選択してから「質問の追加」ボタンをクリックし、ステップ3に戻ってスクリプトの作成を続行します。

注意: 必要に応じて、回答セットをこの時点で作成できます。作成するには、「回答セットの作成」ボタンをクリックし、回答セットを作成するステップを完了します。

7. すべての質問ノード、回答ノードおよび任意のノードをスクリプトに追加した後で、「変更の保存」をクリックします。
8. スクリプトをプレビューするには、「プレビュー」ボタンをクリックします。

スクリプトのインスタンスが作成され、スクリプトが実行されます。スクリプトの実行の終了後、「終了」をクリックします。スクリプト・ツリーが再表示されます。
9. すべての変更が保存されたことを確認した後で、「閉じる」をクリックしてプログラムを終了します。

ブランチ・スクリプトの作成

「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォームの「ツリー」タブにアクセスします。「詳細」リンクをクリックします。

スクリプト入力 - スクリプト管理 **Bike Troubleshooting Script**

スクリプト ツリー インスタンス 関連オブジェクト

詳細 | 検証

変更の保存(M) 変更を元に戻す(U) 複製(L) 閉じる(L)

スクリプト名 Bike Troubleshooting Script プレビュー(M)

スクリプト・カテゴリ B ブランチ・スクリプト

スクリプト・タイプ TG トラブルシューティング・ガイド

質問の追加(Q) 回答の追加(N) ノードの追加(Y) ノードの削除(D)

レコード 1-3 すべて展開 | すべて縮小

スクリプト・ツリー

- Bike Troubleshooting Script
- What type of Bike are you calling about?
- Any Node

「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォーム: 「ツリー」タブ: 「詳細」リンク

ブランチ・スクリプトを作成するには、次の手順に従います。

1. ルート・ノード(スクリプトの名前を含んでいるノード)を選択します。
2. 質問をスクリプトに追加するには、「質問の追加」ボタンをクリックします。
「質問の情報」セクションがフォームに表示されます。このセクションを画面に表示するため、スクロール・ダウンが必要な場合があります。
3. 「質問の情報」セクションで、スクリプトに追加する質問を、「質問ID」フィールドにIDを入力して選択します。
選択した質問のテキストが「質問」フィールドに表示されます。
4. 選択した質問を挿入するには、「選択した質問の挿入」ボタンをクリックするか、「取消」をクリックしてから新しい質問を選択します。
質問をスクリプトに挿入すると、質問ノードがスクリプト・ツリーに追加されます。

注意: この時点で、新しい質問を作成できます。作成するには、「新しい質問の作成」ボタンをクリックします。新しい質問をここで作成する場合は、質問を作成してスクリプトに追加した後で、ステップ3および4を完了する必要があります。

5. スクリプト・ツリーで、挿入した質問を選択します。
単一選択または複数選択の質問を挿入した場合は、「回答の追加」ボタンをクリックし、次のステップに進みます。
値入力質問またはガイド情報質問を挿入した場合は、「ノードの追加」ボタンをクリックします。次に、新しい質問を挿入する位置の上にある回答ノード、質問ノードまたは任意のノードを選択し、ステップ3に戻ってスクリプトの作成を続行します。

6. 回答ノードを質問に追加するには、フォームの「回答セット情報」セクションにスクロール・ダウンし、質問に添付するすべての回答を選択してから、「選択した回答の挿入」をクリックします。

選択した各回答の回答ノードが、関連付けられている質問の下に挿入されます。回答ノードを複数選択質問の直下に追加した場合は、その質問の下に別の質問を追加する前に、回答ノードと同じレベルに任意のノードを挿入する必要があります。単一選択質問の後には任意のノードを挿入する必要はありません。

別の質問をスクリプトに追加するには、新しい質問を挿入する位置の上にある回答ノード、質問ノードまたは任意のノードを選択してから「質問の追加」ボタンをクリックし、ステップ3に戻ってスクリプトの作成を続行します。

注意: 必要に応じて、回答セットをこの時点で作成できます。作成するには、「回答セットの作成」ボタンをクリックし、回答セットを作成するステップを完了します。

7. すべての質問ノード、回答ノードおよび任意のノードをスクリプトに追加した後で、「変更の保存」をクリックします。
8. スクリプトをプレビューするには、「プレビュー」ボタンをクリックします。
スクリプトのインスタンスが作成され、スクリプトが実行されます。スクリプトの実行の終了後、「終了」をクリックします。スクリプト・ツリーが再表示されます。
9. すべての変更が保存されたことを確認した後で、「閉じる」をクリックしてプログラムを終了します。

スクリプトの検証

「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォームの「ツリー」タブにアクセスします。「検証」リンクをクリックします。

スクリプト入力 - スクリプト管理 **Bike Troubleshooting Script**

スクリプト ツリー インスタンス 関連オブジェクト

詳細 | 検証

閉じる(L)

スクリプト名

スクリプト・カテゴリ ブランチ・スクリプト

スクリプト・タイプ トラブルシューティング・ガイド

規則の有効化

規則 1 単一タイプ質問ノードには、ブランチ・ノードが必要です

規則 2 複数タイプ質問ノードには、ブランチ・ノードが必要です

規則 3 値入力タイプ質問ノードには、ブランチ・ノードが必要です

スクリプトの確認(L)

ツリーは有効です

「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォーム: 「ツリー」タブ: 「検証」リンク

- 規則1** このオプションは、すべての単一選択質問ノードの後に少なくとも1つの回答ノードがあることを検証する場合に選択します。
- 規則2** このオプションは、すべての複数選択質問ノードの後に少なくとも1つの回答ノードがあることを検証する場合に選択します。
- 規則3** このオプションは、すべての値入力質問ノードの後に少なくとも1つの回答ノードまたは任意のノードがあることを検証する場合に選択します。
- スクリプトの確認** 選択した規則に対してスクリプトを検証する場合は、このボタンをクリックします。検証に成功すると、このボタンの下に「ツリーは有効です」と表示されます。スクリプトが有効でない場合は、無効なすべてのノードと、そのノードが違反した規則を示すグリッドが表示されます。

スクリプト・エグジット・メッセージの翻訳

「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォームの「スクリプト」タブにアクセスします。「変換プログラム」リンクをクリックします。

スクリプト入力 - スクリプト管理 Bike Troubleshooting Script

スクリプト ツリー インスタンス 関連オブジェクト

詳細 | 変換プログラム

変更の保存(Y) 変更を元に戻す(U) 閉じる(L)

エグジット・メッセージ Thank you. Have a nice day.

言語 ポルトガル語

翻訳済み Muito obrigado. Tenha un bom dia.

エグジット・メッセージ

更新済み日付時刻 更新担当者

「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォーム: 「スクリプト」タブ: 「変換プログラム」リンク

翻訳済みエグジット・メッセージ

「言語」フィールドに表示される言語でエグジット・メッセージのテキストを入力してから、「変更の保存」をクリックします。翻訳済レコードがフォームの詳細グリッドに追加されます。翻訳は複数の言語で作成できますが、作成できる翻訳は1言語につき1つのみです。

スクリプトのクローンの作成

「スクリプト管理 <スクリプト名>」フォームの「ツリー」タブにアクセスします。「詳細」リンクをクリックします。スクリプトのクローンを作成するには、次の手順に従います。

1. 「複製」ボタンをクリックします。
2. 「クローン・スクリプト」で、新しいスクリプトの名前を「スクリプト名」フィールドに入力します。
スクリプトのクローンを作成せずに前のフォームに戻るには、「複製」をクリックする前に「ツリー定義へ戻る」リンクをクリックします。
3. 新規作成したスクリプトのスクリプト・ツリーにアクセスするには、「クローン作成済みスクリプトへ戻る」リンクをクリックします。
元のスクリプトに戻るには、「ツリー定義へ戻る」リンクをクリックします。
4. 必要に応じてスクリプトを更新し、変更を保存してから、「閉じる」をクリックして終了します。

スクリプトの管理

この項では、スクリプト管理の概要、事前設定、および次の方法について説明します。

- ソリューション・アドバイザを使用したケースまたは作業オーダー用スクリプトの実行
- 関連処理を使用したケースまたは作業オーダー用スクリプトの実行

スクリプト管理について

有効なスクリプトを必要な全言語で作成した後は、そのスクリプトの使用を開始して情報を収集し、サポート・コールおよびサービス作業オーダーの処理に役立てることができます。

スクリプト、ケースおよび作業オーダー

スクリプトを使用すると、サポート・チームおよびサービス・チームによるケースおよび作業オーダーの処理が容易になります。スクリプトによって、質問および考えられる回答のリストが提供されるため、サポート担当者およびサービス担当者が問題を診断できます。たとえば、スクリプトで、特定の製品のどのモデルを使用しているかをコール元に質問できます。選択したモデルに応じて、スクリプトでその製品モデルに固有の一連の質問をします。次の表は、サポート担当者がスクリプトを使用してケースまたは作業オーダーを処理する方法の例を示しています。

質問	回答
どの製品で問題が発生していますか。	購入した部品に問題があります。
どのモデルの部品を使用されていますか。	わかりません。
赤ですか、黒ですか。	黒です。
ゴルフ・ボールより大きいですか、小さいですか。	小さいです。
ご使用の部品モデルは500Aのようです。	これはガイド情報質問であるため、回答は不要です。
500Aの部品は冷蔵庫と冷凍庫のどちらで使用していますか。	冷蔵庫です。
部品は緩んでいますか。	はい。
スパナで締める必要があります。これで問題が解決されるはずですが。	これはガイド情報質問であるため、回答は不要です。

スクリプトを使用してケースおよび作業オーダーを処理する際は、「ソリューション」または「関連処理」タブを使用してスクリプトを検索および実行できます。

ソリューション・アドバイザーを使用している場合は、ケースまたは作業オーダーの「ソリューション」タブの「上級検索」にアクセスしてスクリプトを検索できます。実行するスクリプトが検出された場合は、スクリプトIDをクリックしてスクリプトを実行します。この実行により、関連付けられているケースまたは作業オーダーのスクリプトのインスタンスが作成されます。この後、すべてのスクリプト・インスタンスを「関連処理」タブで確認できます。JD Edwards EnterpriseOneソリューション・アドバイザーを使用してスクリプトから検索するには、ケース管理の固定情報を設定する必要があります。

参照: [第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」](#)、[「ケース管理固定情報の設定」](#)、14ページ

または、「関連処理」タブのQBE検索を使用してスクリプトを検索することもできます。使用するスクリプトが判明した場合は、そのスクリプトを選択して「関連処理」タブから実行できます。

スクリプト実行に使用する方法に関係なく、スクリプトの実行にはスクリプト・ランタイム・プログラム (P90CF180) が使用されます。

参照: [第 8 章、「ケースの入力」](#)、[「関連処理の入力および検討」](#)、124ページ

スクリプト・インスタンス

スクリプトを実行すると、回答者の回答およびコメントを保持するスクリプトのインスタンスが作成されます。スクリプトを実行するたびに、新しいインスタンスが作成されます。「関連処理」タブを確認すると、ケースまたは作業オーダーに関連付けられているすべてのスクリプト・インスタンスを確認できます。スクリプトを関連付けてケースまたは作業オーダーから実行すると、次のテーブルに値が自動入力されます。

- F90CF180
- F90CG503

スクリプト・インスタンスの実行中は、「保存して続行」ボタンをクリックすると実行時の情報を保存できます。また、「後で処理」ボタンを使用すると、インスタンスを実行時の状態で保存し、スクリプトを後で完了することもできます。スクリプトの処理中は、前の回答に戻って回答を変更できます。ただし、ブランチ・スクリプトで質問への回答を変更すると、その変更の下のすべての情報が削除されることに注意してください。これは、回答を変更すると、回答の変更前に尋ねられた質問とは別の質問がスクリプトに含まれる可能性があるため、削除する必要があります。

スクリプト・インスタンスの完了後、「終了」ボタンをクリックしてスクリプトを保存します。「終了」ボタンをクリックした後は、スクリプト内の回答は更新できません。ただし、必要に応じて、同じスクリプトの別のインスタンスを作成できます。

関連オブジェクト

スクリプトの作成時は、組織でサポート、サービスまたは販売を行っている品目にスクリプトを関連付けることができます。品目は、スクリプトの関連オブジェクトであるとみなされます。スクリプト・インスタンスの作成をケースおよび作業オーダーから開始した後は、関連付けられているケースおよび作業オーダーも関連オブジェクトであるとみなされます。

あるスクリプトのすべての関連オブジェクトは、そのスクリプトから直接確認できます。この情報は、スクリプトの有用性を判断する際に役立ちます。関連オブジェクトを確認すると、スクリプトの使用回数がかかります。

事前設定

スクリプトをケースまたは作業オーダーから実行する前に、次のいずれかのタスクを完了する必要があります。

- ケースの作成
- 作業オーダーの作成

関連項目:

[第 8 章、「ケースの入力」、105 ページ](#)

JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「作業オーダーの管理」

スクリプトの管理に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース管理の処理	W17500A	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」	既存のケースにアクセスするか、新しいケースを入力するフォームにアクセスします。
ケースの管理	W90CG501J	「ケース管理の処理」フォームでケースを選択し、「選択」をクリックします。	「ソリューション」または「関連処理」タブにアクセスし、ケースに関連付けられているスクリプトを入力して確認します。
サービス作業オーダーの検索	W90CD020B	「作業オーダー日次処理」(G1712)、「サービス管理ワークベンチ」	既存の作業オーダーにアクセスするか、新しい作業オーダーを入力するフォームにアクセスします。
サービス作業オーダー管理<作業オーダー名>	W90CD002B	作業オーダーを「サービス作業オーダーの検索」フォームで選択し、「選択」をクリックします。	「ソリューション」または「関連処理」タブにアクセスし、作業オーダーに関連付けられているスクリプトを入力して確認します。
スクリプトの検索	W90CF160E	「スクリプト設定」(G90CF)、「スクリプト入力」	既存のスクリプトを選択します。
スクリプト管理<スクリプト名>	W90CF160B	スクリプトを「スクリプトの検索」フォームで選択し、「選択」をクリックします。	「インスタンス」または「関連オブジェクト」タブを選択し、スクリプト・インスタンスおよび関連オブジェクトを確認します。

ソリューション・アドバイザーを使用したケースまたは作業オーダーからのスクリプトの実行

「ケース入力 - 管理 <タブ名>」フォームの「ソリューション」タブ、または「サービス作業オーダー - 管理 <作業オーダー名>」フォームの「ソリューション」タブにアクセスします。「検索」リンクをクリックします。

スクリプトをケースまたは作業オーダーから実行するには、次の手順に従います。

1. 「上級検索」リンクをクリックします。
2. ケースまたは作業オーダーに関連付けられているスクリプトを検索するには、「スクリプト」オプションを選択します。
3. 該当する問題に関連のあるスクリプトを検索する際に役立つキーワードを「スクリプト名」および「記述」フィールドに入力し、それぞれの検索のタイプを選択します（「すべて一致」、「いずれか一致」または「完全一致」）。
4. 必要に応じて、「品目」フィールドに、問題に関連付けられている品目番号を入力し、その品目と同じく関連付けられているスクリプトを検索します。
5. 「検索」をクリックしてフォームの下部までスクロールし、検索条件に一致するスクリプトのリストを確認します。
6. スクリプトのインスタンスを作成してケースまたは作業オーダーに関連付けるには、「ID」リンクをクリックします。

7. 「ランタイム: <スクリプト名>」で、スクリプトの最初の質問への回答が求められます。
8. 回答を選択し、「次へ」をクリックしてスクリプトの次の質問に進みます。
スクリプトの実行中に、質問および回答はフォームの左側に記録されます。
9. スクリプトの実行中はいつでも、「保存して続行」ボタンをクリックして情報を保存できます。
また、「後で処理」ボタンをクリックし、スクリプト・インスタンスを保存して後で実行することもできます。
10. スクリプトの末尾に到達すると、「最終質問メッセージ」が表示され、「終了」をクリックするとスクリプト・インスタンスを保存できます。

関連処理を使用したケースまたは作業オーダーからのスクリプトの実行

「ケース入力 - 管理 <タブ名>」フォームの「関連処理」タブ、または「サービス作業オーダー - 管理 <作業オーダー名>」フォームの「関連処理」タブにアクセスします。

関連処理を使用してスクリプトをケースまたは作業オーダーから実行するには、次の手順に従います。

1. ケースから実行する場合は、選択できるオプションの中から「スクリプト」を選択し、「追加」をクリックします。
作業オーダーから実行する場合は、「追加」をクリックします。
2. 「スクリプトの選択」フォームで、「スクリプトID」、「スクリプト・カテゴリ」、「スクリプト名」および「表示」検索フィールドを使用して、該当する問題に関連付けられているスクリプトを検索します。
3. 実行するスクリプトを選択した後で、「選択」をクリックします。
4. 「ランタイム: <スクリプト名>」で、スクリプトの最初の質問への回答が求められます。
5. 回答を選択し、「次へ」をクリックしてスクリプトの次の質問に進みます。
スクリプトの実行中に、質問および回答はフォームの左側に記録されます。
6. スクリプトの実行中はいつでも、「保存して続行」ボタンをクリックして情報を保存できます。
また、「後で処理」ボタンをクリックし、スクリプト・インスタンスを保存して後で実行することもできます。
7. スクリプトの末尾に到達すると、「最終質問メッセージ」が表示され、「終了」をクリックするとスクリプト・インスタンスを保存できます。

第 7 章

ソリューション・アドバイザーの設定

この章では、ソリューション・アドバイザーの概要、事前設定、および次の方法について説明します。

- ソリューション・アドバイザーのユーザー定義コード(UDC)の設定
- ソリューションの作成
- ソリューション・ライブラリの作成
- 使用数と解決済数の更新

ソリューション・アドバイザーについて

ソリューション・アドバイザーは、顧客固有情報を構築および分類するFAQベースのアプリケーションです。この情報には、顧客、およびサービス・エージェントやサポート・エージェントなど、特定のケースや作業オーダーに対する適切なソリューションをFAQベースで検索する能力のあるすべてのユーザーがアクセスできます。

ソリューション・アドバイザーは、次のコンポーネントで構成されています。

- ソリューション
- ソリューション・ライブラリ
- ソリューションの検索

上級テキスト検索

上級テキスト検索機能を使用して、JD Edwards EnterpriseOneのデータの検索を実行できます。上級テキスト検索を使用すると、次の処理を実行できます。

- 各検索結果の関連性の表示

検索基準と最も一致する検索結果が確認され、「関連性」フィールドに関連性がパーセントで表示されます。通常、関連性の値の高い検索結果が最も役立ちます。

- メディア・オブジェクト内の検索テキスト

ケースまたは作業オーダーに添付されるメディア・オブジェクトの注記内のテキストを検索できます。

- 大文字/小文字を区別した検索の実行
- 類似語の検索

たとえば、品目番号R500AおよびR500Bに関連するケースまたはソリューションを検索する場合、R500を検索し、両品目に関する結果を確認できます。

- ワイルドカードを使用した検索

語句またはフレーズで*(アスタリスク)をワイルドカードとして使用できます。たとえば、品目番号R500*に関連するケースを検索すると、品目R500A、R500BおよびR5000Iに関連するケースまたは作業オーダーが表示されます。

ソリューション・アドバイザで上級テキスト検索を使用するには、これらのビジネス・ビューのデータ・ソースを定義する必要があります。

- V90CE03A
- V90CE03B
- V90CE03C
- V90CE03D
- V90CE03E
- V90CE03F

また、各ビジネス・ビューのテキスト検索プロパティを定義し、それぞれの検索インデックスを作成する必要があります。インデックスを作成するには、次のどちらかのプログラムを使用できます。

- ソリューション・アドバイザ・インデックス検索プログラム (R90CE031)

このプログラムにより、ソリューション・アドバイザが使用する6つの各ビジネス・ビューのインデックスが作成されます。このプログラムを実行するたびに、ビジネス・ビューごとに既存のインデックスが新しい完全なインデックスに置き換えられます。

- テキスト検索作成プログラム (R958001)

このプログラムにより、テキスト検索用として設定されているビジネス・ビューのインデックスが作成されます。このプログラムの様々なバージョンを選択して、完全インデックスの作成、インデックスの最適化またはインデックスのクリアを実行できます。

どのプログラムを使用してインデックスを作成する場合でも、上級オプションを使用してソリューションを作成するには、少なくとも一度は完全インデックスを作成する必要があります。

注意: ソリューション・アドバイザのインデックス検索プログラム (R90CE031) はメニューにはありません。このプログラムにアクセスするには、バッチ・バージョンを使用します。このバージョンにアクセスするには、略式コマンドに「BV」と入力します。

関連項目:

上級テキスト検索およびインデックスの設定の詳細は、次を参照: JD Edwards EnterpriseOne Tools 8.98 System Administration Guide

事前設定

この章のタスクを完了する前に、ソリューション・アドバイザを使用していることをS&WM固定情報の改訂プログラム (P17001) で指定する必要があります。ソリューション・アドバイザを使用しているかどうかを「ケース」タブおよび「作業オーダー」タブで指定します。

参照: [第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「ケース管理固定情報の設定」、14ページ](#)

参照: JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「サービス管理の設定」、「サービスと保証の固定情報の設定」

ソリューション・アドバイザのユーザー定義コード(UDC)の設定

この項では、ソリューション・アドバイザのUDCの概要と、ソリューションを使用するために設定が必要なUDCについて説明します。

次の表は、ソリューションを使用するために設定が必要なUDCテーブルを示しています。

UDC	データ・タイプ
90CE/AS	<p>関連ソリューション状況</p> <p>ソリューション状況を定義します。このUDCテーブルは、「ケース入力」フォームの「ソリューション」タブからアクセスする「試行済みソリューション」フォームの「状況」フィールドで使用されます。このテーブルにすでに設定されているUDC値はシステムで処理されるため、変更しないでください。必要な場合は、値の記述を変更して、値を追加できます。</p>
90CE/SS	<p>ソリューション詳細状況</p> <p>ソリューション状況を定義します。このテーブルにすでに設定されているUDC値はシステムで処理されるため、変更しないでください。</p>
90CE/ST	<p>ソリューション詳細タイプ</p> <p>検索を容易にするために、ソリューションのタイプをさらに定義します。</p>
90CE/VI	<p>ソリューション詳細表示</p> <p>ソリューション表示を定義します。この表にすでに設定されているUDC値は、顧客に表示されるソリューションの決定に使用されるため、変更しないでください。顧客には「すべて」という値を持つソリューションが表示されます。</p>

ソリューションの作成

この項では、ソリューションの概要とソリューションの作成方法について説明します。

ソリューションについて

ソリューションは、問題が発生したエージェントや顧客を支援するために作成される既知の解決方法のレコードです。各ソリューション・レコードには、ソリューションの迅速な特定および問題の解決に役立つよう設計された多数の属性が格納されています。

これらのソリューション属性には、次の情報が含まれます。

- 要約記述
- 詳細記述

- ソリューションによって解決可能な問題状況のリスト
- 問題との関連性が高い一連のキーワード

ソリューションのFAQベースを管理および保守する権限があるのは、ソリューション管理者のみです。ソリューションの作成、更新、無効化および承認は、ソリューション管理者が実行する必要があります。

コール・センター・エージェントは、ケースまたは作業オーダーを解決する際に新しいソリューションを検索および作成できます。最初、新しいソリューションは単一のケースまたは作業オーダーに固有のもので、このソリューションが承認されると、FAQベースの一部となり、すべてのエージェントがケースまたは作業オーダーに関連付けることが可能になります。

顧客はカスタマ・セルフサービスを使用して、ソリューションを検索し、テスト・ソリューションを送信できます。これにより、これらのテスト・ソリューションを検討し、ソリューション・ライブラリに追加できるようになります。

関連オブジェクト

ソリューション・プログラムを使用すると、ソリューションを品目に関連付け、ソリューションが関連付けられているケースまたは作業オーダーのリストを確認できます。この情報には、「ソリューションの追加」フォームの「関連オブジェクト」タブからアクセスします。

基本ソリューション情報を入力して保存した後、ソリューションを品目に関連付けることができます。特定の品目に対してケースまたは作業オーダーを入力すると、ソリューションが「よく使用される」フォームに表示され、適切なソリューションを確認して選択できるようになります。ソリューションは、選択した品目のあるケースまたは作業オーダーの少なくとも1つの問題がこのソリューションによって解決された後に、「よく使用される」フォームに表示されます。選択した品目のあるケースの問題がこのソリューションによって解決されるまでは、ソリューションは「よく使用される」フォームに表示されません。

ソリューションがケースまたは作業オーダーに関連付けられると、関連情報を使用してソリューション・レコードが更新されます。ソリューション・レコードには、ソリューションによってケースまたは作業オーダーの問題が解決されたかどうかとは関係なく、ソリューションが適用されているすべてのケースおよび作業オーダーが含まれます。関連するケースおよび作業オーダーのリストはリアルタイムで管理されます。これらの関係は削除できません。

ソリューション管理者は、この情報を使用して、ソリューションが関連付けられているケースおよび作業オーダーの数量、およびソリューションが関連付けられている各ケースまたは作業オーダーの詳細を確認できます。また、ソリューション管理者は、ケースまたは作業オーダーに他のどのようなソリューションが関連付けられているかを確認できます。

参照: [第 8 章、「ケースの入力」、「ソリューションの処理」、116ページ](#)

添付

ソリューション・プログラムの「添付」タブを使用して、追加情報を添付します。添付は、セルフサービス・フォームを含むソリューション要約フォームに表示されます。このため、通常、すべての添付 (特に、表示対象が「すべて」のユーザーであるソリューションに関連付けられた添付) を、顧客がソリューションの適用時に使用するファイルにします。添付には、「ソリューションの追加」フォームの「添付」タブからアクセスします。

ソリューションの作成に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ソリューションの検索	W90CE050C	「ソリューション・アドバイザー」(G90CE0302)、「ソリューションの定義」	ソリューションを検索して確認します。
ソリューションの追加	W90CE050B	「ソリューションの検索」フォームで「追加」をクリックします。	ソリューションを作成します。

ソリューションの作成

「ソリューションの追加」フォームにアクセスします。

ソリューションの定義 - ソリューションの追加 i

ソリューションID
 ライブラリ Bike Accessories

ソリューション状況 *

ソリューションタイプ *

ソリューション表示 *

ソリューション要約 *

キーワード

問題状況

詳細 *

「ソリューションの追加」フォーム

ライブラリ

ソリューションの1次ライブラリを選択します。このライブラリは、ソリューションが所有するライブラリとみなされます。ライブラリを定義するには、「ライブラリの追加」フォームを使用します。

参照: 第7章、「ソリューション・アドバイザーの設定」、「ソリューション・ライブラリの作成」、102ページ

状況

適切なソリューション状況をUDC 90CE/SSから選択します。ケース入力プログラムを介してソリューションを作成すると、これらのソリューションには「ドラフト」状況が自動的に割り当てられます。ソリューション管理者以外の他のユーザーは、「アクティブ」状況のソリューションのみを表示できます。

	ソリューションが承認されると、その状況が「アクティブ」に変更され、使用可能になります。ソリューションを期限切れにする場合や使用不可にする場合は、「非アクティブ」を選択します。
タイプ	適切なタイプをUDC 90CE/STから選択します。通常は、「標準」または「回避策」を選択します。 エージェントが独立したテキスト解決方法を入力したときに作成されたソリューションには、タイプ「アドホック」が割り当てられます。これらの標準ソリューションを変換するには、そのタイプを変更します。 セルフサービス・ユーザーが事前定義のケースまたは作業オーダーの終了理由を選択したときに作成されるソリューションには、タイプ「取り決めどおり」が割り当てられます。
表示	セルフサービス・ユーザーにソリューションが表示されるようにするには、「すべて」を選択します。セルフサービス・ユーザーがこのソリューションを使用できないようにするには、「内部」を選択します。
ソリューション要約	ソリューションの簡単な説明を入力します。このフィールドを使用して、ソリューションを検索します。
キーワード	ソリューションの検索キーワードまたはフレーズを入力します。
問題状況	ソリューションによって対処する問題の説明を入力します。
詳細	問題の解決方法の完全な説明を入力します。

ソリューション・ライブラリの作成

この項では、ソリューション・ライブラリの概要とソリューション・ライブラリの作成方法について説明します。

ソリューション・ライブラリについて

ソリューション・ライブラリによって、次を実行できます。

- 共通見出しでソリューションをグループに分類します。
- ソリューション情報を論理的に整理します。
- 直感的なソリューション・リポジトリを作成し、検索をわかりやすくします。

ソリューション・ライブラリ・プログラム (P90CE040) では、1つまたは複数のソリューションが関連付けられるグループを作成します。各ソリューションは、1つのソリューション・ライブラリにのみ関連付けることができます。このプログラムには、ソリューション管理者権限を持つユーザーのみがアクセスし、新しいライブラリを作成できます。

ソリューション・ライブラリの作成に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ライブラリの検索	W90CE040C	「ソリューション・アドバイザー」(G90CE0302)、「ソリューション・ライブラリの定義」	ソリューション・ライブラリを検索します。
ライブラリの追加	W90CE040A	「ライブラリの検索」フォームで「追加」をクリックします。	ソリューション・ライブラリを定義します。

ソリューション・ライブラリの作成

「ライブラリの追加」フォームにアクセスします。

ソリューション・ライブラリの定義 - ライブラリの追加

ライブラリID
 ライブラリ名 *
 ライブラリ記述

更新済み日付時刻
 更新担当者

「ライブラリの追加」フォーム

ライブラリ名 ライブラリの名前を入力します。

ライブラリ記述 ライブラリの簡単な説明を入力します。

使用数と解決済数の更新

この項では、使用数と解決済数の概要と、使用頻度の高いソリューション処理プログラム(R90CE01)の実行方法について説明します。

使用数と解決済数について

各ソリューション・レコードには、使用数や解決済数などのメトリックが格納されます。管理者は、使用数を使用して、ソリューションが選択される頻度を評価できます。一方、解決済数を使用すると、ソリューションを選択したケースまたは作業オーダーが解決された頻度を識別できます。また、メトリックを使用して、ケースまたは作業オーダーに関連する在庫品目に基づいて、ケースまたは作業オーダーごとに最も頻繁に使用されたソリューションのリストを生成できます。

解決済数

解決済数は、ソリューションによって解決されたケースおよび作業オーダーの数を示します。この数は参照情報としてのみ使用されます。ソリューション・アドバイザでは、ソリューションの潜在能力を確認するためにこの情報が表示されます。この数は、ソリューション状況を「成功解決方法」に設定するたびに1ずつ大きくなります。この数は、前に成功として指定されていたソリューション状況を変更すると、1ずつ小さくなります。解決済数を更新するには、使用頻度の高いソリューション処理プログラム (R90CE01) を実行する必要があります。

使用数

使用数は、ソリューションが成功したかどうかとは関係なく、ソリューションが関連付けられているケースおよび作業オーダーの数を示します。

この数は、ソリューション・アドバイザを使用してソリューションを検索するときに使用する関連性スコアを決定する際の副次的係数です。この数は、ソリューションをケースに関連付けるたびに1ずつ大きくなります。

使用頻度の高いソリューション処理プログラム (R90CE01) の実行

使用頻度の高いソリューション処理プログラム (R90CE01) にアクセスするには、「略式コマンド」フィールドに「BV」と入力し、「バッチ・バージョンの処理」フォームの「バッチ・アプリケーション」フィールドに「R90CE01」と入力します。このプログラムはソリューション管理者のみが実行するため、ソリューション・アドバイザ (G90CE0302) のメニューにはありません。

第 8 章

ケースの入力

この章では、ケースの概要と、次の方法について説明します。

- ケースに関する基本情報の入力
- ケースの請求情報の入力
- ソリューションの処理
- ケースのアクティビティの入力
- 関連処理の入力および検討
- コメント(添付)の入力
- タスクの作成
- ケース履歴のフォームの使用
- 関連リンクの使用

ケースについて

JD Edwards EnterpriseOne ケース管理システムは、オラクル社の JD Edwards EnterpriseOne サポート・システムの主要構成要素として、顧客の問題の詳細を把握し、ケースの作成から解決方法までをトラッキングするプロセスを提供しています。

「ケース - 管理」フォームを使用して、ケース関連のすべての情報を入力し、確認します。このフォームのタブから、ケース入力プログラム (P90CG501)、ソリューション・プログラム (P90CG502)、アクティビティ・プログラム (P90CG510) および関連処理プログラム (P90CG503) にアクセスできます。メディア・オブジェクトを使用して、内部および外部のメッセージや文書をケースに添付することもできます。

受注オーダー、見積、スクリプト、サービス作業オーダー、設備作業オーダー、リード、返品承認 (RMA) など、ケースに関連する様々なオブジェクトを、関連処理プログラムを使用してケースというコンテキストの中で作成できます。

検討対象のケースの各領域にアクセスするには、「関連リンク」のリンクをクリックします。このリンクを使用すると、連絡先、顧客、仕入先、従業員、品目、設備および契約の様々なプログラムにアクセスできます。

顧客の問題を解決するために、ケースに関連する問題を他のチーム・メンバーに割り当てるには、アクティビティ・プログラムを使用します。アクティビティは JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management (CRM) の基本要素であり、ユーザーはミーティングやタスクなどのケース関連処理をトラッキングできます。アクティビティはカレンダー・コントロールに表示されます。

ケースに関する基本情報の入力

この項では、ケースに関する基本情報の概要、事前設定、およびケースに関する基本情報の入力方法について説明します。

ケースに関する基本情報について

ケースを処理し、追加情報(アクティビティ、請求、ソリューションなど)を処理する前に、顧客番号や品目番号などの基本データをシステムに入力して、ケース番号が割り当てられ、ケースの処理が開始されるようにする必要があります。

事前設定

ケースを入力する前に、次の操作を行う必要があります。

- 「ケース管理の基礎の設定」の章で説明しているステップを実行します。
- 自身を住所録に登録し、サービス業者として定義します。
- 「サービス・グループの設定」の章で説明しているステップを実行します。

参照: [第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ](#)

参照: [第 4 章、「サービス・グループの設定」、39ページ](#)

および

参照: JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「サービス管理の設定」、「サービス管理での顧客およびサービス業者の設定」

ケースに関する基本情報の入力に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース管理の処理	W17500A	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」	ケースを検索します。
ケースの追加	W90CG504A	「ケース管理の処理」フォームで「追加」ボタンをクリックします。	ケースに関する基本情報を入力します。

ケースに関する基本情報の入力

「ケースの追加」フォームにアクセスします。

顧客

顧客番号

顧客番号を入力します。

該当する顧客がシステムに存在する場合は、電話番号などその顧客に関する情報が取り込まれます。この情報は、デフォルトで表示されます。必要に応じてデフォルト値を一時変更できます。

該当する顧客が住所録に存在しない場合は、「スピード追加」リンクをクリックして顧客レコードを追加します。

参照: JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「サービス管理の設定」、「サービス管理での顧客の設定」

コールバック

ケースのコールバックの数を指定するUDC 17/CBの値を入力します。

コール元No.

技術者や顧客サービス担当者などの第三者をケースに関連付けるコール元番号を入力します。顧客番号は、デフォルトでこのフィールドに表示されます。

コール元名

ケースの顧客連絡先名を入力します。

該当するコール元が住所録に存在しない場合は、省略記号(...)のリンクをクリックし、連絡先情報を追加します。

問題記述

ケースの簡単な説明を入力します。

処理オプションの設定方法に応じて、メディア・オブジェクトの先頭80文字をこのフィールドのデフォルト値として使用できます。ソリューション・アドバイザを使用しておらず、ソリューション・システム固定情報を選択していない場合は、「検索」ボタンをクリックして問題記述を選択することもできます。

参照: 第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「ケース管理固定情報の設定」、14ページ

理由

顧客案件の理由を入力します。

注意: ケースに追加テキストを添付するには、フォームのテキスト・ボックスに追加テキストを入力します。状況規則を定義する場合、ケースに添付されたテキストを保護するタイミングを定義できます。テキストを保護すると、ケースに添付されているテキストを変更できなくなります。「テキストの追加」リンクをクリックすると、保護対象のテキストに情報を追加できます。既存のテキストは変更できません。情報が変更されると、テキスト領域に時刻スタンプが付加されます。

優先度

ケース優先度コードを指定するUDC 17/PRの値を入力します。このフィールドとF1753テーブルによって、回答時間が決まります。

ケース状況

「未処理」や「アクティブ」などのケース状況を指定するUDC 17/STの値を入力します。

ケース・タイプ

ケース・タイプを指定するUDC 17/CTの値を入力します。

設備No.

資産を示す識別コードを入力します。このフィールドには、設備管理固定情報に基づいてシリアル番号を入力することもできます。IDコードは、次の形式のいずれかを入力します。

資産番号: 自動的に割り当てられる8桁の数値制御番号

	<p>ユニット番号: 12文字の英数字フィールド</p> <p>シリアル番号: 25文字の英数字フィールド</p> <p>すべての資産には資産番号があります。ユニット番号とシリアル番号を使用して、さらに詳しく資産を識別できます。データ入力フィールドでは、1文字目を入力した時点で、システム用に定義された基本形式か、他の2つの形式のいずれであるかが判別されます。このフィールドの先頭の特特殊文字(スラッシュ(/)やアスタリスク(*)など)は、使用する資産番号フォーマットを示します。特殊文字は、「固定資産固定情報」フォームで、それぞれの資産番号形式に割り当てます。</p>
在庫品目No.	品目に割り当てられる番号を入力します。略式、詳細形式、第3品目番号形式があります。
製品モデル/ファミリ	在庫品目を顧客サービスのモデルに分類するコードを入力します。
	<p>注意: 設備レコードに設定した設備番号に基づいて、在庫品目番号、事業所ログおよび製品モデル/ファミリが取り込まれます。設備番号を入力しない場合、在庫品目番号に基づいて事業所ログおよび製品モデル/ファミリが取り込まれます。</p>
製品の構成品	設備番号を形成する要素または顧客サイトに関連付けられている要素を入力します。
環境	ユーザーのオペレーティング環境を入力します。
サービス・グループNo.	<p>サービス・グループ番号を入力します。ルート設定規則を設定した場合、ケース・タイプに応じて、またはシステム共通で、特定のサービス・グループに自動的にケースが割り当てられます。サービス・グループは、ルート設定規則に基づいて割り当てられます。サービス・グループが手動で入力される場合、または処理オプションからデフォルトで表示される場合は、そのサービス・グループはルート設定情報に基づいて割り当てられたものではありません。</p> <p>住所録番号以外の値(詳細住所、税IDなど)を入力する場合は、住所録固定情報で定義した特殊文字を先頭に付ける必要があります。レコードが検出されると、そのレコードの住所録番号がこのフィールドに表示されます。</p> <p>たとえば、住所録番号4100(Total Solutions)の詳細住所がTOTALで、住所録固定情報で定義した詳細住所を区別する文字が*(アスタリスク)の場合、このフィールドに「*TOTAL」と入力してみます。この場合、4100が返されます。</p> <p><u>参照: 第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「ケース管理固定情報の設定」、14ページ</u></p>
担当者	<p>担当者を手動で入力します。また、スキルレベル方式を使用してエスカレーションを実行している場合は、ルート設定情報またはエスカレーション・ルーチンに基づいて割り当てます。</p> <p>手動でケースを割り当てている場合は、担当者の住所録番号を入力します。</p> <p>住所録番号以外の値(詳細住所、税IDなど)を入力する場合は、住所録固定情報で定義した特殊文字を先頭に付ける必要があります。レコードが検出されると、そのレコードの住所録番号がこのフィールドに表示されます。</p>

スキルレベル方式を使用してエスカレーションを実行し、担当者を入力したか、または担当者がルート設定規則からデフォルトで表示されているがその担当者がサービス・グループの従業員ではない場合、ケースはエスカレーション処理でサービス・グループ・メンバーに再割当されます。

ケースが担当者に割り当てられるようにルート設定規則を設定した場合、このフィールドにはデフォルト情報が入ります。

参照: [第 9 章、「エスカレーションの利用」、131ページ](#)

および

参照: [第 4 章、「サービス・グループの設定」、「ルート設定情報の設定」、48ページ](#)

サービス・パッケージ

ケースに資格がある場合、デフォルトではサービス・パッケージを表示します。サービス・パッケージには、サービス・タイプ、適用範囲タイプ、回答時間および保証グループが含まれています。

保証グループ

サービス・パッケージのデフォルト情報を表示します。保証グループは、制限のない原価コードおよび原価コードごとの補償%で構成されています。

参照: JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「契約の管理」、「契約適用範囲の入力」

日付/時刻

「日付/時刻」タブを選択します。

詳細	日付/時刻	追加情報	カテゴリ・コード
開始日付/時刻	<input type="text" value="2009/01/21"/>	<input type="text" value="02:12:00"/>	
終了日付/時刻	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
戻り日付/時刻	<input type="text" value="2009/01/21"/>	<input type="text" value="02:12:00"/>	回答時間 <input type="text"/>
サイト着日付/時刻	<input type="text"/>	<input type="text"/>	コミット期間 <input type="text"/>
コミット日付/時刻	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
ユーザーの標準時間帯	<input type="text" value="42"/>	山地時間(アメリカ & カナダ)	

「ケースの追加」フォーム: 「日付/時刻」タブ

- 戻り日付/時刻** ジョブが実行される日付を入力します。最初にケースを割り当てると、このフィールドと「開始日付/時刻」フィールドに現在の日付と時刻が入ります。
- サイト着日付/時刻** サービス業者が顧客サイトに到着する日付を入力します。
- コミット日付/時刻** 自動計算されたコミット日付/時刻を表示します。
 ケースが契約に含まれている場合、このフィールドでは現在の日時と、契約で保証されている回答時間を使用されます。
 ケースが契約に含まれていない場合、このフィールドでは現在の日時と、サービス・グループとケース・タイプに基づく回答保証時間が表示されます。この値は、サービス・グループと優先度に基づくコミット率に乘算されます。
 参照: [第 4 章、「サービス・グループの設定」、「通知エスカレーション方式を使用したケース優先度の設定」、53 ページ](#)
 および
 参照: [第 4 章、「サービス・グループの設定」、「スキルレベル・エスカレーション方式を使用した優先度の設定」、55 ページ](#)
- ユーザーの標準時間帯** ケースを入力するユーザーの住所録レコードにリストされているサービス業者情報に定義されている標準時間帯を表示します。
- コミット期間** ケース入力からケース割当までに経過した時間を表示します。

追加情報

「追加情報」タブを選択します。

詳細	日付時刻	追加情報	カテゴリ・コード
親ケースNo.	<input type="text"/>	請求No.	<input type="text"/>
ケース・ソース	1 <small>電話番号</small>		
アクション・メッセージ	<input type="text"/>		
サイト番号	<input type="text"/>		
サービス・タイプ *	W <small>ケース</small>	備忘日付	<input type="text"/>
言語	<input type="text"/>	備忘記述	<input type="text"/>
地域	<input type="text"/>		
会計情報		総勘定元帳カテゴリ・コード	
担当ビジネスユニット	<input type="text"/>	保証内	<input type="text"/>
会社番号	<input type="text"/>	保証外	<input type="text"/>
パートナー			
パートナー番号	<input type="text"/>		
パートナー連絡先	<input type="text"/>		

「ケースの追加」フォーム: 「追加情報」タブ

- 親ケースNo.** ケースが別のケースの子であるか、ケース同士が関連している場合は、親ケース番号を入力します。

請求No.	製品エンドユーザーが送信する請求をリンクさせるための請求番号を入力します。請求番号は通常、事前印刷用紙に記載されます。
ケース・ソース	電話、電子メール、Webなどのケース・ソースを指定するUDC 17/SCの値を入力します。
備忘日付	取引が有効になる日付を入力します。この有効日付は共通で使用されません。たとえば、次回昇給、賃貸、価格、原価、通貨、税率などの有効日付として使用されます。 備忘日付を入力すると、その備忘日付があるサービス・グループまたは担当者のメールボックスにメッセージが作成されます。たとえば、ケースを処理した後に顧客を呼び出す必要がある場合は、備忘日付のフィールドを使用して、その案件にそれ以上注意しなくてよいようにできます。
備忘記述	ユーザー定義の名前または備考を入力します。
担当ビジネスユニット	原価をトラッキングする事業体を入力します。たとえば、倉庫保管場所、作業、プロジェクト、作業場、事業所などです。 ビジネスユニットを伝票、請求書、固定資産などに割り当てて、管轄別のレポートを作成できます。たとえば、ビジネスユニット別の未決済買掛金/売掛金レポートを作成して、管轄部門ごとの設備をトラッキングできます。 ビジネスユニットにセキュリティが設定されていると、権限のないユーザーはビジネスユニットを照会できない場合があります。
保証内	会計取引の(保証または契約で)保証内部分の転記先となる勘定科目の検索に使用される相手勘定の値を、UDC 41/9から入力します。相手勘定を指定しない場合は、このフィールドにアスタリスクを4つ(****)入力するか、このフィールドを空白にしてください。このフィールドを空白にした場合は、オラクル社のJD Edwards EnterpriseOne在庫管理システムの相手勘定が使用されます。
保証外	会計取引の保証外部分の転記先となる勘定科目の検索に使用される相手勘定の値を、UDC 41/9から入力します。相手勘定を指定しない場合は、このフィールドにアスタリスクを4つ(****)入力するか、このフィールドを空白にしてください。このフィールドを空白にした場合は、JD Edwards EnterpriseOne在庫管理システムの相手勘定が使用されます。
パートナー	パートナー番号を入力します。パートナーは、ケースに添付するサード・パーティになります。たとえば、ケースの解決に使用する会社などです。 参照: JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management アプリケーションの基礎 9.0 製品ガイド、「パートナーの管理」
カテゴリ・コード	「カテゴリ・コード」フォームにアクセスします。「カテゴリ・コード」タブを選択します。
ケース・カテゴリ・コード、設備カテゴリ・コード	ケースまたは設備のカテゴリ・コードを検討および入力します。必要に応じて、カテゴリ・コード・フィールドに値を入力します。

ケースの請求情報の入力

この項では、事前設定、および請求情報の入力方法について説明します。

事前設定

この項でのタスクを実行する前に、ケースに対する請求を設定するために必要なタスクを実行する必要があります。

参照: [第 5 章、「ケース管理請求について」、59 ページ](#)

ケースの請求情報の入力に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
請求情報	W90CG501B	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 「ケース管理の処理」フォームで顧客を選択し、「選択」をクリックします。 「ケース入力」で、「請求」リンクをクリックします。	ケースの請求情報を入力します。

請求情報の入力

「請求情報」フォームにアクセスします。

注意: 請求済のケースを照会している場合、このタスクで示すフィールドの中には無効になっているものもあります。

ケース更新プログラム (P90CG501) の「処理」タブにある「ケースに対する請求」処理オプションを有効にした場合にのみ、「請求情報」フォームが表示されます。

顧客情報

請求先番号、請求書送付先No.

請求先住所または請求書送信先住所の住所録番号を入力します。住所録番号以外の値(詳細住所、税IDなど)を入力する場合は、住所録固定情報で定義した特殊文字を先頭に付ける必要があります。レコードが検出されると、そのレコードの住所録番号がこのフィールドに表示されます。

たとえば、住所録番号4100(Total Solutions)の詳細住所がTOTALで、住所録固定情報で定義した詳細住所を区別する文字が*(アスタリスク)の場合、このフィールドに「*TOTAL」と入力して検索すると、4100が表示されます。

購買オーダーNo.

相互参照番号または2次参照番号として使用する英数値を入力します。通常は、顧客番号、仕入先番号、または作業番号を入力します。

支払条件

請求書が割引期日内に支払われた場合に適用される割引率など、支払条件を指定します。空白のコードは、最も使用頻度の高い支払条件を示します。各支払条件タイプは「支払条件の改訂」フォームで定義します。支払条件には次のようなものがあります。

空白: 15日以内

001: 30日(10日以内1%割引)

002: 30日(10日以内2%割引)

003: 各月10日支払

006: 受取時払い

このコードは、顧客請求書に印刷されます。

支払手段

顧客による支払方法を指定するUDC 00/PYの値を入力します。次に例を示します。

C: 小切手

D: 手形

T: 電子資金決済

担当ビジネスユニット

原価をトラッキングする取引内の事業体を入力します。たとえば、倉庫保管場所、作業、プロジェクト、作業場、事業所などです。このフィールドは英数字です。

ビジネスユニットを伝票、請求書、固定資産などに割り当てて、管轄別のレポートを作成できます。たとえば、ビジネスユニット別の未決済買掛金/売掛金レポートを作成して、管轄部門ごとの設備をトラッキングできます。

ビジネスユニットにセキュリティが設定されていると、権限のないユーザーはビジネスユニットを照会できない場合があります。

価格設定情報

「価格設定情報」タブを選択します。

均一料金、タイム・アンド・マテリアル

サービス・タイプが均一料金と実際のタイム・アンド・マテリアルのどちらに基づいて価格設定されているのかを指定する値を入力します。値は次のとおりです。

ブランク: サービス業者の価格設定方式を定義する場合のみ、ブランクが有効になります。この値は、サービス業者が内部のサービス業者であり、支払が発生しないことを示すために使用されます。

F: 労務費は均一料金に基づいています。部品代は均一料金にすでに含まれています。

T: 労務費は実労務時間に基づいています。部品代は実際に使用した部品に基づいています。

原価タイプ

品目の原価要素を指定します。コスト・オブジェクト・タイプの例は次のとおりです。

A1: 購買原材料

B1: 作業工程直接労務費積上げ

B2: 作業工程段取労務費積上げ

C1: 作業工程変動間接費積上げ

C2: 作業工程固定間接費積上げ

Dx: 作業工程外注費積上げ

Xx: 光熱費や水道代などの追加費用

通常、その他経費の計算にはタイプXx(追加間接費)を使用します。この原価構造により、必要な数の原価要素を使用して別の原価積上げを計算できます。この原価要素は、ユーザー定義の6つの集計原価バケットのうちの1つと関連付けられます。

調整スケジュール	価格調整スケジュールを識別するUDC (40/AS)の値を入力します。価格調整スケジュールには、顧客または品目に適用される調整タイプが含まれます。調整は、スケジュールで指定した順序に従って適用されます。顧客請求指示を使用して、価格調整スケジュールに顧客を関連付けます。ケースを入力すると、販売先住所に添付されたスケジュールがオーダーにコピーされます。このスケジュールは見出しレベルで一時変更できます。
価格有効日付	価格有効日付を入力します。「価格有効日付」フィールドは、基本価格およびすべての上級価格設定の調整を決定する場合に使用されます。このフィールドにロードされた値は、F4009テーブルに格納されます。
価格設定数量	ケースに対する請求金額を入力します。計算した料金のタイプ(請求品目レート基準)に応じて、このフィールドの値に請求料金を乗算して、料金総額が求められます。
価格設定単位	金額または数量の単位を指定するUDC 00/UMの値を入力します。バレル、箱、立法メートル、リットル、時間などがあります。
課税対象	ケースが課税対象である場合は、このチェックボックスを選択します。「税目コード」フィールドと「税率/税域」フィールドにデフォルト値が入ります。
請求金額	「請求金額」タブを選択します。
通貨	取引通貨を識別します。
為替レート	外貨の金額に乘算または除算して国内通貨の金額を計算するための数値を入力します。 このフィールドには最大で小数点以下7桁まで入力できます。これ以上の桁数を入力すると、最も近い小数点以下7桁の数値に調整されます。
外貨	国内通貨と外貨のどちらかで金額を表示します。金額を外貨で表示するには、このフィールドを選択します。金額を国内通貨で表示するには、このフィールドの選択を解除します。
最低金額	顧客に請求する最低金額を入力します。請求対象金額が最低金額より少ない場合は、請求対象金額ではなく最低金額が顧客に請求されます。この金額は会社の通貨で入力します。
均一料金	サービスの実行に費やした時間または使用された部品数に関係なく、顧客に計上される金額を入力します。この金額は、取引開始側の会社用に設定されている通貨で表されます。 価格管理アプリケーションから均一料金を取り込まれます。この金額は一時変更できます。金額を一時変更し、後で価格管理アプリケーションから元のデフォルト価格を取り込む必要がある場合は、「フォーム」メニューから「均一料金の再設定」を選択します。 請求対象金額を検討します。最低金額および均一料金を入力した場合は、このうち額の高い方が請求対象金額として使用されます。

割引率	このケースが割引対象であることを示すには、このチェックボックスを選択します。割引率を使用すると、請求対象金額の率に基づいて割引が計算されます。
割引額	割引可能額を入力します。割引実施額ではありません。割引は、収益金額ではなく請求金額に基づいて計算されます。
課税対象金額合計、税、請求対象額合計	これらのフィールドの金額を検討します。税額は、「価格設定情報」タブにある税率/税域および税目コードを使用して算出されます。請求対象額合計は、「課税対象金額合計」フィールドと「税」フィールドの合計です。
請求対象	このチェックボックスを選択します。

注意: ケース・ワークファイルの生成プログラム (R17675) の実行時に正常にエントリを生成するには、「請求対象」チェックボックスを選択する必要があります。

ソリューションの処理

この項では、ソリューションの概要、この項で使用する事前設定と共通フィールド、および次の方法について説明します。

- ソリューションのケースへの割当
- ソリューションの送信
- 使用頻度の高いソリューションの確認
- ケースのソリューションの検索

注意: ソリューション・アドバイザは、ケースで使用できる追加のアプリケーションです。

ソリューションについて

ケースを入力または確認する場合は、ケース改訂プログラムの「ソリューション」タブでソリューションにアクセスし、ソリューションを割り当てます。ソリューション・アプリケーションでは、次のことが可能です。

- 試行済ソリューションの確認
- 使用頻度の高いソリューションの確認
- ソリューションの検索
- 顧客へのソリューションの電子メール送信
- ソリューション・リポジトリに追加するソリューションの新規作成

解決方法状況

ソリューションをケースに割り当ててる場合、次の状況のいずれかを設定できます。

- IC(検討中): このソリューションをまだ提示していません。ソリューションは、試行済ソリューションのリストに表示され、試行の準備が整うと使用可能になります。
- FR(失敗解決方法): コール元または技術者がソリューションを試行しましたが、そのソリューションでは問題を解決できませんでした。
- SR(成功解決方法): このソリューションで問題を解決できました。この状況は、選択したケースの「試行済みソリューション」グリッドにリストされている1つのソリューションにのみ関連付けることができます。

- WC(待機中): このソリューションを提示しましたが、正常に機能したかどうかは不明です。
- WD(撤回): このソリューションはケースに関連付けられず、コール元にも提示されません。

解決処理

ケースの解決方法を検索するには、ソリューション・アドバイザーを使用します。ソリューション、ケース、作業オーダーおよびスクリプトを検索して、ケースに対して考えられる解決方法を検索します。「ケースの管理」フォームの「ソリューション」タブから基本検索および上級検索のフィールドにアクセスします。ケース、ソリューション、作業オーダーおよびスクリプトを検索すると、ソリューション・アドバイザーから検索条件に一致する結果が返されます。各検索結果の関連性の値が表示されます。通常、関連性の最も高い検索結果が、入力した検索条件に最も近い場合、最も貴重な情報となります。ソリューション・アドバイザーでは、次の検索を実行できます。

- 大文字/小文字を区別した検索

検索条件に入力したテキストおよび大文字/小文字を含む結果が返されるようにするには、検索の実行時に「大文字/小文字を区別」オプションを選択します。

- 類似語の検索

検索条件に類似した単語を含む結果を表示するには、検索の実行時に「類似語を含む」オプションを選択します。

- ワイルドカードの検索

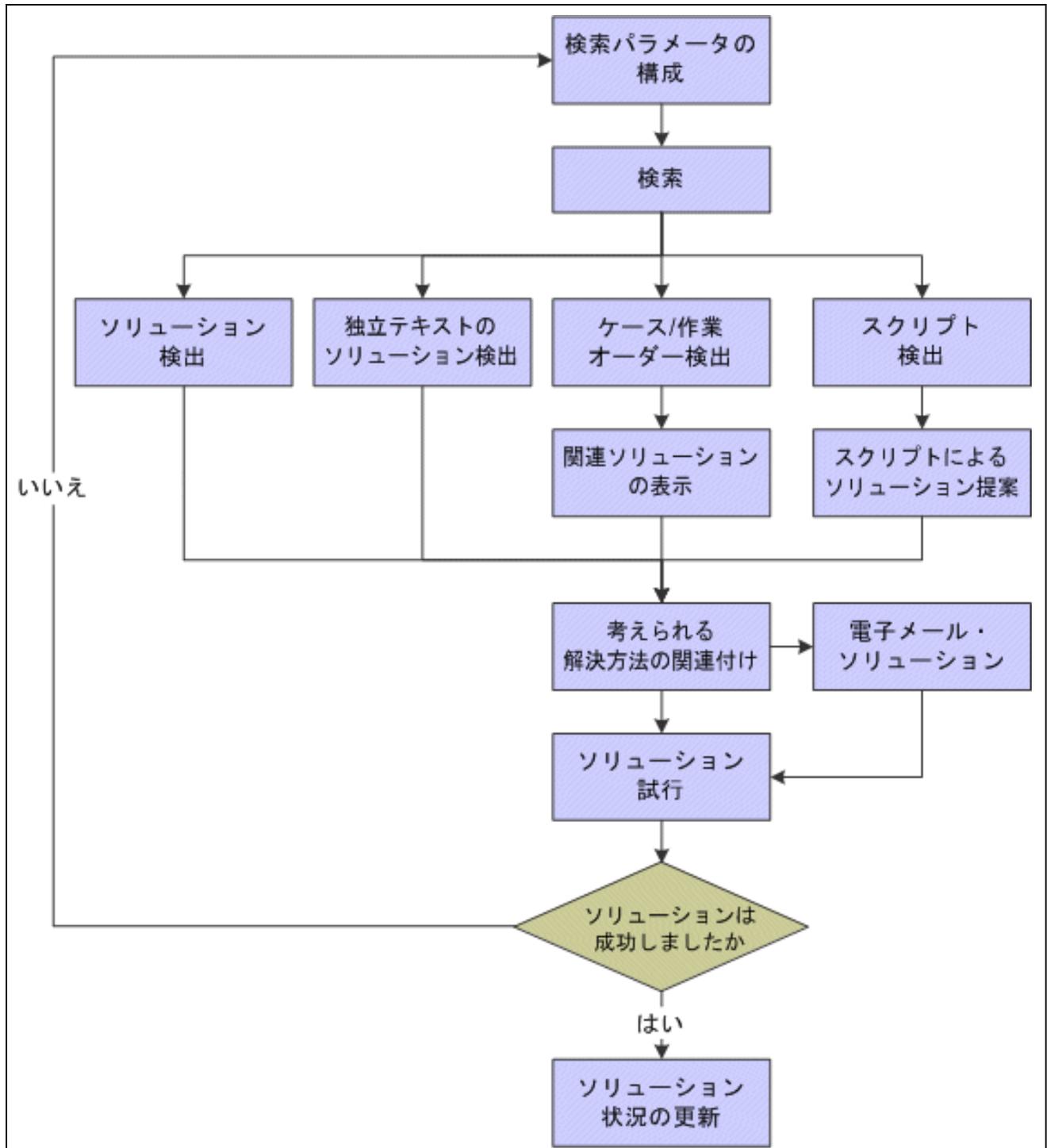
アスタリスク(*)をワイルドカードとして使用して、ソリューションを検索します。たとえば、R500、R500A、R5001の各品目に関連するケースを検索するには、検索条件にR500*と入力します。

- メディア・オブジェクト・テキストの検索

ケースおよびソリューションに添付されるメモ内のテキストを検索できます。メモは、ケースとソリューションにメディア・オブジェクトとして添付されます。

注意: 解決方法によってケースの状況が変わることはありません。ケースのソリューションを正常に割り当てた後、ケース状況は999(完了または処理済)に更新されます。「ケース更新」フォームで「ケース状況」フィールドを更新し、ケースを再開してから、ソリューション状況を変更する必要があります。

次の図は、ケースのソリューション検索および解決のプロセスを示しています。



ケースを解決するためのソリューション検索プロセス

事前設定

ソリューションを検索しケースに割り当てるには、ソリューション管理者が次の処理を行う必要があります。

- ソリューション・アドバイザを設定します。
- ソリューション・ライブラリを定義します。

- ソリューションを定義します。
- S/WM(サービス/ワランティ管理)システム固定情報(P17001)でソリューション・アドバイザーを使用するケースを指定します。

関連項目:

第 7 章、「ソリューション・アドバイザーの設定」、97ページ

この項で使用する共通フィールド

表示	表示するレコードの数を選択します。その数に達するまで検索が行われず。たとえば、25のローを選択すると、「ソリューション検索」の各フィールドに設定した検索条件に一致するレコードが最初に25個見つかるまで検索が行われます。結果を表示するには、「検索」をクリックします。ユーザーが複数の検索オブジェクト(ケースとソリューションなど)を検索すると、オブジェクトごとに選択した表示レコード数が合計されて、検索結果セットの上限となります。
ID	検索結果セットに含まれているレコードを検討または実行するには、「ID」リンクをクリックします。 たとえば、ソリューションが「よく使用される」フォームに表示されている場合は、「ID」リンクをクリックして、ソリューション・レコードの詳細を表示できます。「上級検索」フォームでは、結果セット・レコードのIDをクリックして、ソリューション、作業オーダーおよびケースの詳細を表示できます。スクリプトを検索する場合は、スクリプトIDをクリックして、スクリプトを実行できます。
選択	電子メールで顧客にソリューションを送信するには、「試行済みソリューション」フォームからソリューションを選択します。一度に最大5つのソリューション・レコードを選択できます。 「よく使用される」フォームおよび「検索」フォームからケースにソリューションを割り当てると、そのソリューションが「試行済みソリューション」フォームの「試行済みソリューション」グリッドに表示されます。
ソリューションID	ソリューション・プログラムでソリューションに割り当てる一意の識別番号を入力します。「試行済みソリューション」フォームでは、ソリューションIDを入力してから、「ソリューション割当て」ボタンをクリックして、ソリューションをケースに割り当てる必要があります。
ソリューション要約	このフィールドにソリューション要約情報を入力して、ソリューションを検索します。このフィールドは、検索を有効にするソリューションを設定する際に定義します。

ソリューションの処理に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケースの管理	W90CG501J	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 ケースを検索して選択します。	ケース情報を検討します。

ソリューションのケースへの割当

「ケースの管理」フォームにアクセスします。「ソリューション」タブを選択します。

ケース<number>の「ソリューションの管理」フォーム (1/2)

選択	ソリューション ID	ソリューション要約	状況	状況記述	修正日
<input type="checkbox"/>	5	How to change a flat tire	SR	成功解決方法	2004/10/19 19:26:57 UTC+0

ケース<number>の「ソリューションの管理」フォーム (2/2)

このフォームを使用して、ケースに割り当てられたソリューションを表示し、ユーザーが顧客にソリューションを送信する際に使用する電子メール・アプリケーションにアクセスします。「検索」、「よく使用される」、「新規作成」の各フォームからソリューションを割り当てることができます。ただし、ケースに関連付けたソリューションのリストを表示し、選択したソリューションを顧客に送信するには、常に「試行済みソリューション」フォームに戻る必要があります。

解決方法状況

試行済みソリューション・レコードの「状況」フィールドにSR(成功解決方法)を入力すると、このフィールドに値が自動入力されます。この値は、デフォ

	ルトでは「試行済みソリューション」グリッドにある更新済ソリューション・レコードの「状況」フィールドから表示されます。
解決方法要約	試行済ソリューション・レコードの「状況」フィールドにSR(成功解決方法)を入力します。このフィールドは自動入力されます。この値は、デフォルトでは「試行済みソリューション」グリッドにある更新済ソリューション・レコードの「ソリューション要約」フィールドから表示されます。
解決方法詳細	試行済ソリューション・レコードの「状況」フィールドにSR(成功解決方法)を入力します。このフィールドは自動入力されます。この値は、デフォルトでは「試行済みソリューション」グリッドにある更新済ソリューション・レコードの「詳細」フィールドから表示されます。
状況	UDC 90CE/ASからソリューション状況を選択します。このリストに初めて表示されるソリューションの状況はIC(検討中)です。 ソリューションでケースが解決したことを指定するには、該当する試行済ソリューション・レコードの「状況」フィールドにSR(成功解決方法)を入力します。SRを入力すると、「解決方法状況」、「解決方法要約」、「解決方法詳細」の各フィールドが更新されます。あるソリューションに状況SRを割り当てると、他のソリューションの状況を変更できなくなります。 ソリューションに状況SRを割り当てた後に、そのソリューションではケースが解決しないことがわかった場合は、そのケースを再開し、「Resolution Failed」をクリックします。そのソリューションが、状況FR(失敗解決方法)でフォームの「レコード」領域に返されます。その後、ケースに別のソリューションを割り当てたり、失敗解決方法とマークしたソリューションも含め、他のソリューションの状況を編集できます。 <hr/> 注意: ケースのソリューションを正常に割り当てた後、ケース状況は999(完了または処理済)に更新されます。「ケース更新」フォームで「ケース状況」フィールドを更新し、ケースを再開してから、ソリューション状況を変更する必要があります。 <hr/>

ソリューションの送信

最大5つの試行済ソリューションを選択し、「選択項目のメール送信」ボタンをクリックして、「電子メール」フォームにアクセスします。

システムに設定されている配布リストまたは個人にソリューションを送信したり、外部の電子メール・アドレスを追加してソリューションをその他の連絡先に転送できます。「電子メール」フォームを表示するには、ソリューションを選択し、「試行済みソリューション」フォームの「選択項目のメール送信」をクリックします。

ケースにソリューションを割り当てる場合は、まず「変更の保存」をクリックして「選択項目のメール送信」ボタンを表示する必要があります。ケースにリストされている連絡先の電子メール・アドレスは、デフォルトでは電子メール・アプリケーションの「参照用住所No.」グリッドに表示されます。

詳細

連絡先アクティビティの作成 連絡先のアクティビティ・プログラムでアクティビティを作成するには、このフィールドを選択します。

参照: [第 8 章、「ケースの入力」、「ケースのアクティビティの入力」、123 ページ](#)

本文 追加のテキストを入力するか、またはデフォルトのテキストを編集します。電子メール・メッセージは、このテキストで構成されています。

電子メール・グループ・リスト	グループを選択します。電子メール配布リストを設定した場合は、「電子メール・グループの追加」をクリックして、選択したソリューション・レコードの詳細を受け取る追加のグループを検索して選択します。
個人のリスト	ソリューションを受け取る個人を選択します。システムに個人が設定されている場合は、「個人の追加」をクリックして、個人を検索して選択します。
外部電子メール	個人またはグループのリストにない個人にソリューションを転送するには、追加の電子メール・アドレスを入力します。デフォルトでは、ケース連絡先の電子メール・アドレスが表示されます。

参照: JD Edwards EnterpriseOne Customer Relationship Management アプリケーションの基礎 9.0 製品ガイド、「電子メールのマージおよび差込み印刷の使用」

使用頻度の高いソリューションの確認

「よく使用される」フォームにアクセスします。「ソリューション」タブで「よく使用される」リンクをクリックします。

このフォームを使用して、品目に関連付けられているソリューションを検索します。「ケース入力」フォームで「在庫品目No.」フィールドに値を入力すると、「よく使用される」フォームには現在のケース・レコードと同じ品目番号に関連付けられているケースまたは作業オーダーの問題を解決したソリューションのリストが表示されます。このフォームにリストされているソリューションは、そのソリューションで解決したケースおよび作業オーダーの合計数に基づいて降順にソートされます。

このフォームに結果が表示されない場合は、追加のソリューションを検索できません。ただし、品目が多数のソリューションに関連付けられている場合は、例示照会プログラム(QBE)行を使用して検索結果を絞り込むことができます。

解決済み数 特定の解決済み数を検索するための数値を入力します。このフィールドには、ソリューションで解決したケースおよび作業オーダーの数が記録されます。

ケースのソリューションの検索

「ケースの管理」フォームにアクセスします。「ソリューション」タブで「検索」リンクをクリックします。

基本検索および上級検索を実行できます。「検索」リンクをクリックすると、デフォルトのフォームである「基本検索」フォームが表示されます。

基本検索

ソリューション検索	検索を実行する条件を選択してから、ソリューションを検索するテキストを入力します。このフィールドにより、「ソリューション要約」、「ソリューション詳細」、「問題状況記述」の各フィールドが検索されます。
大文字/小文字を区別	テキストおよび大文字/小文字が検索条件に一致する結果を表示する場合は、このオプションを選択します。
類似語を含む	検索条件に類似した単語を含む結果を返す場合は、このオプションを選択します。
関連性	検索条件に最も近いソリューションを特定するには、このフィールドの値を確認します。0から100の整数で関連性値が表示されます。一般に、関連性値が最も高い結果が最も貴重な情報になります。

上級検索

「上級検索」フォームにアクセスします。「上級検索」リンクをクリックします。

検索フィールドを有効にするには、フォームの領域を選択します。複数の項目で検索できます。たとえば、「ケース」と「ソリューション」を選択して、両方の領域で検索できます。検索は1つの取引内で実行する必要があります。ソリューションに対する検索を実行してから、ケースに対する検索を実行して両方の結果を統合することはできません。

フォームの各領域が、AND論理によって検索されます。

項目	品目に関連付けられたソリューション、スクリプト、ケースまたは作業オーダーを検索するには該当する領域に品目番号を入力します。
ライブラリ	ソリューション・ライブラリを入力します。ソリューションを設定する場合に、ソリューションをグループ化するライブラリを作成して、ソリューションに組織レベルを追加できます。
記述の記録	レコードのタイプを検討します。このフィールドは、結果がケース、作業オーダー、ソリューション、スクリプトのいずれであるかを指定します。ケースにのみソリューションを割り当てることができます。ただし、「ID」フィールドから作業オーダー、ケース、スクリプトのいずれかのレコードにアクセスして、ソリューションを特定できます。 このフィールドでは、スクリプトを検索および実行できます。スクリプトを実行すると、「関連処理」タブにはスクリプトのスクリプト・インスタンスが記録されます。
ケース・メモ	ケースに添付されているテキスト・メディア・オブジェクトを検索する場合は、このフィールドにテキストを入力します。たとえば、添付メディア・オブジェクトにbicycleという単語を含むケースを検索する場合は、このフィールドにbicycleと入力します。
ソリューション・メモ	ソリューションに添付されているテキスト・メディア・オブジェクトを検索する場合は、このフィールドにテキストを入力します。たとえば、添付メディア・オブジェクトにbicycleという単語を含むソリューションを検索する場合は、このフィールドにbicycleと入力します。

関連項目:

[第 8 章、「ケースの入力」、「ケースに関する基本情報の入力」、106ページ](#)

[第 6 章、「スクリプトの設定および管理」、63ページ](#)

[第 8 章、「ケースの入力」、「関連処理の入力および検討」、124ページ](#)

JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「作業オーダーの管理」

[第 7 章、「ソリューション・アドバイザーの設定」、97ページ](#)

ケースのアクティビティの入力

この項では、アクティビティの概要と、ケースのアクティビティの入力方法について説明します。

ケース・アクティビティについて

エージェントが、顧客の問題を解決するために問題を他のチーム・メンバーに割り当てる必要がある場合があります。アクティビティにより、ミーティングやタスクなどのケース関連処理がトラッキングされます。アクティビティがカレンダー・コントロールに表示されるため、ユーザーは各自の日次処理を管理できます。ケースを管理するには、「ケース改訂」フォームのタブからアクセスできるケース・アクティビティ・プログラムを使用して、アクティビティ(メッセージやカレンダー項目など)をケースに追加します。

ケースのアクティビティの入力に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケースの管理	W90CG501J	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 「ケース管理の処理」フォームでケースを選択して、「選択」をクリックします。	ケース情報を検討します。
アクティビティの管理	W90CG510B	「ケースの管理」フォームで「アクティビティ」タブを選択します。 または、「日次サポート処理」(G90CE01)から「アクティビティ」を選択します。	ケース・アクティビティを検討します。
アクティビティの追加	W01301B	「アクティビティの管理」フォームで「アクティビティ追加」をクリックします。	ケース・アクティビティを追加します。

関連処理の入力および検討

この項では、関連処理の概要と、ケースに処理を関連付ける場合に使用するフォームについて説明します。

関連処理について

次のオブジェクトをケースに添付できます。

- 設備作業オーダー
- 受注オーダー
- リード
- 見積
- スクリプト
- 返品承認
- サービス作業オーダー

受注オーダー、見積、サービス作業オーダー、設備作業オーダー、リード、スクリプトおよび返品承認などのオブジェクトを作成し、ケースに関連付けるには、関連処理プログラム (P90CG503) を使用します。フォームのリンクを介して、これらの関連処理の改訂フォームにアクセスできます。ケースへの関連付けは、F90CG503テーブルに格納されます。このテーブルには、ケース番号、作業オーダー番号、関連タイプ、リードID、返品承認番号およびスクリプトIDが記録されます。

スクリプトのケースへの関連付け

組織がスクリプトを導入している場合、スクリプト・ランタイム・プログラム (P90CF180) を使用してケース・ソリューションの概要を把握します。スクリプトとは、事前に定義された一連の質問文または通常文であり、特定の順序で結合され、回答者から情報を収集するために使用されます。ブランチ・スクリプトまたはリニア・スクリプトを使用して、アクティブなケースのソリューションを検索できます。

ブランチ・スクリプトを使用すると、回答者が提供した回答に基づいて様々な質問が表示されます。リニア・スクリプトでは、前の質問への回答に関係なく、どの回答者にも同じ質問および応答が提示されます。スクリプトを使用すると、ケースに適したソリューションを検索できます。

「関連処理」タブまたは「ソリューション」タブを使用してスクリプトにアクセスします。

関連項目:

[第 8 章、「ケースの入力」、「ソリューションの処理」、116ページ](#)

[第 6 章、「スクリプトの設定および管理」、63ページ](#)

ケースへの処理の関連付けに使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケースの管理	W90CG501J	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 「ケースの処理」フォームでケースを選択して、「選択」をクリックします。	ケース情報を検討します。
CRMケース関連処理	W90CG503B	「ケースの管理」フォームで「関連処理」リンクをクリックします。	設備作業オーダー、サービス作業オーダー、受注オーダー、リード、見積、返品承認およびスクリプトなどの関連処理を入力します。

関連項目:

[第 6 章、「スクリプトの設定および管理」、63ページ](#)

[第 8 章、「ケースの入力」、「ソリューションの処理」、116ページ](#)

JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「作業オーダーの管理」

コメント(添付)の入力

この項では、コメントの概要と、コメントの入力に使用するフォームについて説明します。

コメントについて

ケースのコメントを入力するには、「添付」フォームを使用します。このフォームでは、コメントが外部コメント（顧客と組織のどちらも参照可能）であるか、内部コメント（組織内でのみ参照可能）であるかを指定できます。これによって、外部コメントのみを含む顧客レポートを定義できます。

コメントの入力に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース外部用添付	W90CG509A	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 「ケースの処理」フォームでケースを選択して、「選択」をクリックします。「ケースの管理」フォームで「添付」リンクをクリックします。	「添付」タブを使用して、ケースの内部および外部コメントを入力します。

タスクの作成

この項では、タスクの概要と、タスクの作成方法について説明します。

タスクについて

タスクは、ケースに関連する処理です。同じケースに複数のタスクを追加できます。また、タスクに添付を追加して、詳細情報を入力することもできます。タスクの実行時は、そのタスクを終了する必要があります。タスクとケースは互いに独立しているため、一方を終了せずにもう一方を終了できます。たとえば、タスクを終了しても、ケースを未処理にしておくことができます。

同じケースを複数のユーザーに割り当てることはできません。ただし、関連するタスクを複数のユーザーに割り当てて、そのうちの1人にケース所有権を割り当てることができます。必要に応じて、ケースの解決を支援する他のユーザーにタスクを割り当てるすることができます。

タスクの作成に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
タスクの処理	W17504A	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 「ケースの処理」フォームでケースを検索して選択し、「ロー」メニューの「タスクの処理」を選択するか、「フォルダ」ボタンを選択します。	ケース・タスクを処理します。
タスクの改訂	W17504B	「タスクの処理」フォームで、「追加」をクリックします。	ケースに関連付けるタスクを設定して割り当てます。 注意: タスクをケースに添付することもできます。「ケースの管理」フォームで「関連リンク」リンクをクリックします。

タスクの作成

「タスクの改訂」フォームにアクセスします。

ケース入力 - タスクの改訂

OK(O) 取消(L) フォーム(E) ツール(D)

ケースNo. * 12 CL タスクNo.

問題記述 OUR ACD IS SHOWING THE BLUE SCREEN OF DEATH

顧客 4270 Forest Gas Stations

コール元 Alan Okermansky

電話番号 303 555-1212

電子メールアドレス

記述 * task 2 優先度 2 優先

サービス・グループ 60006 Phone Software 状況 100 未処理

担当者

備忘日付 2009/01/21 終了日付

テキスト1

Courier New 10 B U

2009/01/21 18:54:35 5973928 42 山地時間 (アメリカ & カナダ)

「タスクの改訂」フォーム

ケースNo.

ケース番号を入力します。「問題記述」、「顧客」および「コール元」の各フィールド値は、デフォルトでそのケースから表示されます。

記述

タスクを指定するUDC 17/TNの値を入力します。

サービス・グループ

タスクをサービス・グループに割り当てるサービス・グループ番号を入力します。

担当者

タスクを担当者に割り当てる住所録番号を入力します。

ビジュアル・アシストをクリックすると、「配布リスト」フォームが表示され、配布リストを選択できます。個々の住所録レコードを検索することはできません。

ケース履歴のフォームの使用

この項では、ケース履歴の概要と、ケース履歴へのアクセスに使用するフォームについて説明します。

ケース履歴について

コール元、担当者、サービス・グループなどのケース情報の変更を確認するには、ケース履歴のフォームにアクセスします。「ケース履歴の処理」の「フォーム」メニューから、ケース、ワーク・センターおよびCTIに関連する問題分析情報にアクセスできます。

ケース履歴へのアクセスに使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケース履歴の処理	W17500A	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」ケースを検索して選択します。	ケース情報を検討します。「履歴」リンクをクリックして、ケース履歴を検討します。
ワーク・センター	W012503F	「ケース履歴の処理」フォームの「フォーム」メニューで「ワーク・センター」を選択します。	ワーク・センター情報を検討します。
問題分析の処理	W17766C	「ケース履歴の処理」フォームの「フォーム」メニューで「問題分析」を選択します。	問題分析情報を検討します。
CTIインターフェイス	W00094B	「ケース履歴の処理」フォームの「フォーム」メニューで「CTI」を選択します。	CTI情報を検討します。 参照: 第 10 章、「CTIの処理」、137ページ

関連リンクの使用

この項では、関連リンクの概要と、関連リンクへのアクセスに使用するフォームについて説明します。

関連リンクについて

ケース入力プログラムで「関連リンク」のリンクをクリックすると、検討するケースの各部を指定できます。このリンクをクリックすると、連絡先、顧客、仕入先、従業員、品目、設備および契約の様々なプログラムにアクセスできます。

関連リンクへのアクセスに使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケースの管理	W90CG501J	「日次サポート処理」 (G90CE01)、「ケース入力」 ケースを検索して選択 します。	ケース情報を検討します。 「関連リンク」のリンクをク リックし、アクセスするアプ リケーションを選択します。

第 9 章

エスカレーションの利用

この章では、次の方法について説明します。

- ケースのエスカレーション(プロモーション)
- スキルレベルのエスカレーション処理を使用したケース・エスカレーションの管理

ケースのエスカレーション(プロモーション)

この項では、通知方式を使用したエスカレーションとスキルレベル方式を使用したエスカレーションの概要と、事前設定について説明します。

エスカレーション方式は、S/WMシステム固定情報プログラム(P17001)の「ケース」タブを使用して決定します。

参照: [第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、13ページ](#)

通知方式を使用したエスカレーションについて

JD Edwards EnterpriseOneシステムのワークフロー・ツールを使用して、ケース・エスカレーション処理を合理化し、ケースがエスカレーションされたことを通知する必要がある担当者に通知します。このシステムを使用すると、ケースが一定期間内に終了していない場合に電子メール通知を送信できます。このようにネットワーク全体で電子メール・ベースの処理を使用すると、従来の紙ベースのタスクが自動化されます。

サービス・グループ、優先度およびエスカレーションのレベルごとにワークフロー構造を定義します。ワークフロー構造の設定では、任意のエスカレーション・レベルで使用可能な住所番号は1つのみです。複数の担当者にエスカレーション・メッセージを送信するには、配布リストを作成し、適切なエスカレーション・レベルの配布リストにグループを指定する必要があります。

ケースをデータベースに追加すると、ワーク・センター(P012501)内にメッセージが作成されます。このメッセージは、サービス・グループ・レベルまたは担当者レベルでメールボックスに格納されます。ルート設定規則を定義した場合、これらの規則に割り当てたサービス・グループまたは担当者にケースが割り当てられます。サービス・グループの割当後、資格のあるレコード(サービス契約)と資格のないレコード(ケース・タイプおよび優先度レコード)、作業日カレンダーおよび時間数しきい値を分析することにより、ケースのコミット日時が計算されます。サービス・グループの改訂プログラム(P17506)に定義されているサービス・グループ設定、ケース・タイプおよび優先度情報に基づいて、エスカレーション日時およびエスカレーション・レベル1を使用してケース・レコードが更新されます。エスカレーション日時の計算はすべて、サービス・グループまたは契約情報を使用して計算されるコミット日時に基づいています。エスカレーション処理プログラム(R17680)を実行すると、エスカレーションが必要なケースがチェックされます。

エスカレーションが期限切れになると、ケースがサービス・グループに割り当てられている場合、ケースの優先度が上がり、通知メッセージのサービス・グループへの送信が可能になります。また、ケースが担当者に割り当てられている場合は、担当者へのメッセージ送信が可能になります。ケースのエスカレーション・レベルは更新され、状況の変更、エスカレーションの次のレベル、または通知が待機状態になります。各エスカレーション・レベルでは、F1753テーブルに定義されているエスカレーションのパーセント値、および終了までの残存時間を使用して、エスカレーション間隔が計算されます。ケースを終了するか、エスカレーション・レベルの終わりに達すると、このケースはエスカレーションの対象から外されます。

スキルレベル方式を使用したエスカレーションについて

スキルレベル方式を使用してケースをエスカレーションすると決定し、ルート設定規則を設定した場合、作成されているルート設定規則に基づいてサービス・グループと担当者がケースに割り当てられます。サービス・グループの割当後、資格のあるレコード(サービス契約)と資格のないレコード(ケース・タイプおよび優先度レコード)、作業日カレンダーおよび時間数しきい値を分析することにより、ケースのコミット日時が計算されます。次に、エスカレーション・ルーチンにより、サービス・グループ・メンバーの作業負荷とスキルレベルを確認および比較して、初期サービス・グループ・メンバーがケースに割り当てられます。

担当者がルート設定規則によって割り当てられるか、ケースに手動で割り当てる際、この担当者がサービス・グループのメンバーである場合、エスカレーション間隔が期限切れになるまでこのケースはこの担当者が担当します。エスカレーション・ルーチンでは、初期割当は処理されません。通常、ケースの初期担当者は、スキルレベル値が最低で割当ケース数が最小であるサービス・グループ・メンバーです。

ケース入力時には、エスカレーション開始イベント、エスカレーション警告イベントおよびエスカレーション・イベントが計算されます。このケースは、F1753およびF90CG506テーブルに定義されている値を使用して、ケースに割り当てられているサービス・グループ・メンバーを介して割り当てられ、処理されます。F90CG506テーブルには担当者とスキルレベルが格納され、F1753テーブルにはエスカレーションのパーセント値が格納されます。これらのテーブル内の値により、サービス・メンバーがケースをいつどのように処理するかが決まります。

ケースが「終了」状態に達するか、サービス・グループ・メンバーのリストの終わりに達するまでは、F1753テーブル内の値を使用して、ケースのサービス・グループ・メンバーへのエスカレーションが行われます。ケースのエスカレーションの続行に十分なサービス・グループ・メンバーがいない場合、最もスキルのあるサービス・グループ・メンバーが担当者として残されます。未解決のケースすべての期限超過通知は、サービス・グループ管理者が受け取ります。

スキルレベル・エスカレーションの例

この例では、サービス・グループ1が最重要優先度のケースを受け取ります。

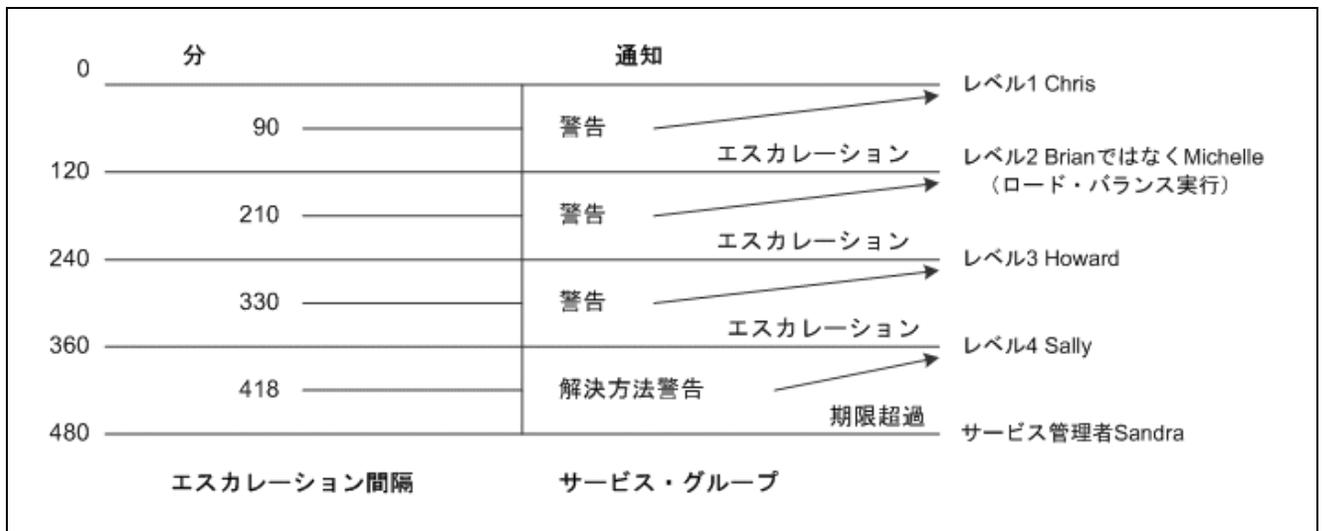
F1753テーブルには、このサービス・グループのケース優先度(最重要)について次のようなエスカレーション値が含まれます。

- エスカレーション率: 25
- エスカレーション警告率: 25
- 解決方法警告率: 13

次の計算式を使用して、終了までの時間が8時間(480分)と算出されます。

(JD Edwards EnterpriseOneのコミット日時) - (ケースの作成日時)

次の図は、スキルレベル・エスカレーションを使用してケースがどのように処理されるかを示しています。



スキルレベルのエスカレーション処理

ケースに割り当てられている各サービス・グループ・メンバーには、次のスキルレベルへのエスカレーションが行われるまでの処理時間が120分あります。ロード・バランスにより、Brianという名前の従業員はこのケースを受け取りません。各エスカレーション間隔において、残り30分になるとエスカレーション警告メッセージが送信され、現在の担当者がこのメッセージを受け取ります。そのエスカレーション間隔が残り62分になると解決方法警告メッセージが生成され、Sallyがこの解決方法警告メッセージを受け取ります。コミット時間内にケースが解決されない場合、サービス管理者であるSandraが未解決のケースを受け取ります。

事前設定

通知方式を使用してエスカレーションを処理する場合、次を実行しておきます。

- エスカレーション・ワークフローを使用できるようにワークフロー・モデラーをインストールします。
- エスカレーション1(通知を使用したエスカレーション)のS/WMシステム固定情報を設定します。
- サービス・グループと、関連する配布リストを定義します。

スキルレベル方式を使用してエスカレーションを処理する場合、次を実行しておきます。

- エスカレーション2(スキルレベルを使用したエスカレーション)のS/WMシステム固定情報を設定します。
- サービス・グループと、関連するサービス・グループ・メンバーおよびスキルレベルを定義します。

ケースをエスカレーションする場合は、次の点に注意してください。

- エスカレーションは、ケースが最初に入力された日時と、ケースをエスカレーションするそれぞれの時間に基づいています。
- 日時は、各サービス・グループおよび優先度の特定のエスカレーション設定、またはすべてのサービス・グループおよび各優先度の一般的なエスカレーション設定に基づいています。

関連項目:

第 4 章、「サービス・グループの設定」、「サービス・グループの設定」、41ページ

第 4 章、「サービス・グループの設定」、「通知エスカレーション方式を使用したケース優先度の設定」、53ページ

第 4 章、「サービス・グループの設定」、「スキルレベル・エスカレーション方式を使用した優先度の設定」、55ページ

JD Edwards EnterpriseOne Tools 8.98 Workflow Tools Guide

スキルレベルのエスカレーション処理を使用したケース・エスカレーションの管理

この項では、パラメータ変更時のエスカレーション処理の概要について説明します。

パラメータ変更時のエスカレーション処理について

エスカレーション処理中は随時、別のサービス・グループ・メンバーへのケースの再割当、ケースの優先度の変更、コミット日時調整、または別のサービス・グループへのケースの再割当が可能になります。エスカレーション処理中にこれらの任意の変数を変更すると、それに応じてエスカレーション間隔が調整されます。この項では、エスカレーション中の処理の変更例を示すとともに、これらの変更に応じてどのような調整が実行されるかについて説明します。

別のサービス・グループ・メンバーに再割当されるケース

エスカレーション処理中は随時、別のサービス・グループ・メンバーに対してケースを手動でプロモートできます。ケースを別のサービス・グループ・メンバーに再割当すると、回答予定時間(終了までの時間とも呼ばれます)が十分残っているかぎり、新しい担当者に十分なエスカレーション間隔が割り当てられます。

サービス・グループ・メンバーを手動で再割当するには、次の方法を使用します。

- 「担当者」フィールドを使用したサービス・グループ・メンバーの検索および選択

ケースは任意のスキルレベルのサービス・グループ・メンバーに再割当できます。これは、スキルレベルが現在の担当者より低くてもかまいません。サービス・グループ・メンバーにケースを再割当する場合、エスカレーション間隔を完全に超過した後でも、ケースを現在の担当者に対して再度エスカレーションできます。たとえば、スキルレベル3のサービス・グループ・メンバーからスキルレベル2のサービス・グループ・メンバーにケースを再割当するとします。この場合、エスカレーション間隔を超過した後、スキルレベル3のサービス・グループ・メンバーがケースを再度受け取ることができます。

- 「ルート再設定」ボタンのクリック

「ルート再設定」ボタンをクリックしてケースを再割当すると、ロード・バランスが使用され、サービス・グループ内で次に使用可能なスキルレベルに対してケースがエスカレーションされます。

使用不可のサービス・グループ・メンバー

サービス・グループ従業員プログラムでサービス・グループ・メンバーが使用不可としてマークされている場合、ケースは、次のサービス・グループ・メンバーに自動的に再割当されます。使用不可のメンバーは、エスカレーション通知を受け取りません。ただし、管理者は使用不可としてマークされていても、引き続き期限超過通知を受け取ります。

優先度の変更

ケースのエスカレーション処理中、ケースの優先度を再割当する必要がある場合があります。たとえば、エスカレーション率を下げると、スキルレベルを介してケースをより迅速にエスカレーションできます。優先度が変わると、ケースは現在の担当者にとどまり、現在の担当者には新しい優先度に基づいて完全なエスカレーション間隔が割り当てられます。この担当者には、終了までに十分な時間が残っているかぎり、ケースの優先度がエスカレーション処理中にいつ変更されるかは関係なく、完全なエスカレーション間隔が割り当てられます。

優先度を変更すると、サービス契約がケースに関連付けられているかどうかに応じて、コミット日時が変化する可能性があります。たとえば、ケースの優先度を2から1に変更するとき、ケースがサービス契約に関連付けられておらず、F1753テーブルの「コミット%」フィールドの優先度ごとに異なる値が存在するとします。また、このエスカレーション間隔は変更される可能性があります。この例では、ケースは現在の担当者にとどまり、この担当者には、新しい優先度に基づく完全なエスカレーション間隔が割り当てられます。ただし、この間隔は新しい回答日付に応じて変更されます。新しいエスカレーション間隔が12時間から8時間に変更され、新しい優先度としてエスカレーション率が25%に変更されると、この担当者には、完全なエスカレーション間隔として180分(12時間の25%)ではなく、120分(8時間の25%)が割り当てられます。

コミット日時の変更

ケースの重要度やケースの優先度の変更のため、ケースのコミット日時を移動する場合があります。ケースのコミット日時を移動する場合、現在の担当者がケースを保持します。ただし、この担当者には、終了までに十分な時間が残っているかぎり、新しいコミット日時に基づく完全なエスカレーション間隔が割り当てられます。たとえば、初期エスカレーション間隔が8時間、エスカレーション率が25%であるときに、コミット日時によってエスカレーション間隔が4時間に変更される前に現在の担当者がケースを20分処理した場合でも、この担当者にケースが保持され、新たにエスカレーション間隔として60分(4時間の25%)が割り当てられます。

エスカレーション中のコール・センターの休業

コール・センターが休業中でも、ケースのエスカレーションは続行されます。エスカレーション率によっては、コール・センターの休業中にケースのエスカレーションが行われるため、スキルレベルによってはこのケースを受け取れない場合があります。この例では、コール・センターが再開したときにケースを受け取ったスキルレベルによって、ケースを手動で初期担当者に再割当できます。初期担当者には、終了までに十分な時間が残っているかぎり、完全なエスカレーション間隔が割り当てられます。

サービス・グループ・メンバーの不足

ケースの負荷、タイプおよび優先度によっては、エスカレーションのルーティングが最終のスキルレベルに達する可能性があります。この例では、ケースはエスカレーションが期限切れになるまでは最もスキルのあるメンバーにとどまり、次にサービス・グループ管理者に転送されます。ケースが最高スキルレベルに達した後は、エスカレーションの処理またはエスカレーション通知の送信は行われません。

解決方法警告が表示された後に再割当されたケース

解決方法警告が表示された後にケースが再割当された場合、新しい担当者はケースのコミット日時を示す電子メール・メッセージを受け取りますが、他の通知は受け取りません。

サービス・グループの変更

エスカレーション処理中は随時ケースを再割当できます。作業負荷を手動で調整するため、ケースを再割当する場合があります。または、初期調査後に、特定の分野に特化したサービス・グループにケースをルーティングする必要があることが判明する場合があります。

ケースを別のサービス・グループに再割当すると、新しいサービス・グループに定義されているケースの優先度に応じて、このケースがロード・バランスによって新しいサービス・グループの最もスキルの低いメンバーに割り当てられ、エスカレーション処理が開始されます。

第 10 章

CTIの処理

CTI(Computer Telephony Integration)とは、電話システムとJD Edwards EnterpriseOneケース管理プログラムの間のインターフェイスです。CTIを使用すると、コンピュータは受信したケースを受け入れ、それを適切なデバイスまたは個人に割り当てることができます。

この章では、次の方法について説明します。

- CTIプロパティの設定
- CTIの使用

注意: この章のステップは、CTIを使用している場合のみ実行してください。Multichannel Interaction Managerを使用してコールを割り当て、管理している場合は、Multichannel Interaction Managerのガイドを参照してください。

CTIプロパティの設定

この項では、CTIプロパティの概要と設定方法について説明します。

CTIプロパティについて

システム・アプリケーションをテレフォニ・ドライバに接続するためCTIプロパティを設定します。このプロパティを使用すると、電話機能のキーパッドを再作成できます。

CTIプロパティの設定に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
CTIプロパティの改訂	W00094PB	「ケース設定」(G90CG)、 「CTIプロパティ」 「CTIプロパティの処理」 フォームで「追加」をクリックします。	CTIプロパティを設定します。

CTIプロパティの設定

「CTIプロパティの改訂」フォームにアクセスします。

「CTIプロパティの改訂」フォーム

- 住所番号** エージェントに指定する住所番号を入力します。
- エージェントID** エージェントIDを入力します。このフィールドでは、エージェントをACD（コール自動分配装置）に記録するためのエージェントIDを指定します。
- ACD No.（コール自動分配装置番号）** 市外局番およびハイフンやピリオドなどの特殊文字を含めずに、登録する連絡先の電話番号を入力します。どの国の電話番号形式でも入力できます。このフィールドは「市外局番」フィールドとあわせて使用されます。電話番号の最初の部分（米国ではエリア・コード）を入力します。
- 電話番号から住所を検索するには、住所録への登録時に使用した特殊文字も含め、登録時と完全に一致する形で番号を入力する必要があります。

CTIの使用

この項では、ケースへアクセスする場合のCTIの使用の概要と、CTIの使用方法について説明します。

ケースへアクセスする場合のCTIの使用について

CTIを使用する場合は、電話システムにサインオンし、ケース入力プログラム（P90CG501）を介してケースにアクセスします。CTIインターフェイスとケース・インターフェイスにアクセスするとタスクを実行できます。

ケースの処理プログラム（P17500）の処理オプションの設定によっては、ケース入力プログラムにアクセスするとCTIインターフェイスが自動的に表示されます。

CTIの使用のために使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
CTIインターフェイス	W00094B	「日次サポート処理」 （G90CE01）、「ケース入力」 「フォーム」メニューの 「CTI」を選択します。	CTIを使用します。

CTIの使用

「CTIインターフェイス」フォームにアクセスします。「機能」タブを選択します。



「CTIインターフェイス」フォーム: 「機能」タブ

CTIを使用するため、「CTIインターフェイス」にログオンし、「機能」タブを選択します。

第 11 章

ケースの解決

この章では、ケースの解決方法の概要と、次の方法について説明します。

- ケースのサービス作業オーダーの入力
- ケースの終了
- ケースへの時間による課金
- ケース・ワークファイルの生成

ケースの解決方法について

ケースの解決作業には、顧客からの問合せや顧客が抱える問題に回答する作業や、追加サポートが必要なケースに作業オーダーを入力する作業があります。ケースは、解決されるまで、「未処理」の状況になっています。正確なレポートを作成するには、ケースを解決したときに状況を「終了」に変更する必要があります。ケースを終了すると「時間入力」フォームが表示されるように処理規則を設定している場合は、時間入力プログラム (P17505) にアクセスして時間をレポートします。

ケースのサービス作業オーダーの入力

この項では、サービス作業オーダーの概要と、ケースのサービス作業オーダーの入力に使用するフォームについて説明します。

サービス作業オーダーについて

現場修理または社内修理に対する要求と置換部品の出荷をトラッキングするには、作業オーダーを入力します。

顧客の要求によっては、まずケースをオープンしてからサービス作業オーダーを作成することが必要になる場合や、未処理のケースに添付されていないサービス作業オーダーを作成できる場合もあります。コンサルタントがケースを解決できない場合や、置換部品が必要になる場合は、サービス作業オーダーを作成できます。

ケースに関連付けられるサービス作業オーダーを入力および改訂するには、ケース入力プログラムの「関連処理」フォームを使用します。

参照: [第 8 章、「ケースの入力」、「関連処理の入力および検討」、124ページ](#)

および

参照: [JD Edwards EnterpriseOne サービス管理 9.0 製品ガイド、「作業オーダーの管理」](#)

ケースのサービス作業オーダーの入力に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケースの管理	W90CG501J	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 ケースを選択して「選択」をクリックします。	ケースを検討します。
CRMケース関連処理	W90CG503B	「ケースの管理」フォームで「関連処理」タブを選択します。	ケースに関連付けられている関連処理のリストを検討します。
作業オーダーの追加	W90CD002A	「CRMケース関連処理」フォームで、関連処理として「作業オーダー」を選択し、「追加」をクリックします。	ケースに関連するサービス作業オーダーを入力します。

ケースの終了

ケースを解決したら、ケースを終了するようにケースの状況を変更する必要があります。ケースを終了した後、顧客に正確に請求するために時間入力も必要になる場合もあります。

この項では、ケースの終了方法について説明します。

注意: システムの設定と問題の状況によっては、ケースを手動で終了に変更する必要がない場合もあります。かわりに、自動的にケースが終了します。

ケースの終了に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケースの管理	W90CG501J	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 ケースを選択して「選択」をクリックします。	ケースを終了します。

ケースの終了

「ケースの管理」フォームにアクセスします。

ケース状況

ケースが解決していることを示すUDC 17/STの値を入力します。

ケースが完了した日時が更新されます。時間入力または問題分析を表示するように処理規則を設定している場合は、自動的にこのフォームが表示されます。

ケースに対する時間課金

この項では、ケース時間入力の概要、事前設定、およびケースに対して時間で課金する方法について説明します。

ケース時間入力について

ケースを解決するときは、そのケースに費やした時間を課金のために正確に記録するために、入力する必要があります。時間単位での請求を不要とする請負契約および保証契約を顧客と締結している場合でも、会計処理のために時間の報告が必要になることがあります。これらの処理オプションを設定して、給与計算バッチ・トランザクションまたは総勘定元帳トランザクションを作成できます。

処理規則によって、ケースのどの段階で時間入力が必要になるかが決まります。「時間入力」フォームは、状況が変更されたときに必ず表示されるように設定することも、ケースが終了したときにのみ表示されるように設定することもできます。

ケースを入力すると、「ケースの追加」フォームにアクセスした時間、およびそのフォームを終了した時間に基づいて、時間入力情報が計算されます。この情報は、必要に応じて一時変更できます。

ケース時間入力プログラムを使用するには、次の3つの方法があります。

1. 時間入力をケース請求で使用しません。報告目的でのみ使用します。
2. ケース請求を、均一料金価格設定方式で使用します。
3. ケース請求を、タイム・アンド・マテリアル価格設定方式で使用します。

どの方法を使用するかによって、「ケース時間入力」フォームのフィールドは異なります。ケース請求を使用しない場合、フィールドは均一料金請求の場合と同じですが、異なる点は、「アップロード先テーブル」フィールドおよび「アップロード日付」フィールドが表示されないことです。

注意: ケース請求が完了している場合は、請求情報を変更できません。

事前設定

請求情報にアクセスして請求時間を入力するには、次の作業を実行する必要があります。

- ケース・プログラムの「ケースに対する請求」処理オプションを有効にします。
- どの状況で時間入力フォームを表示するかをケース処理規則に定義します。

参照: 第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「ケース管理の処理オプションの設定」、18ページ
および

参照: 第 3 章、「ケース管理の基礎の設定」、「処理規則の設定」、35ページ

ケースに対する時間課金に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
ケースの管理	W90CG501J	「日次サポート処理」(G90CE01)、「ケース入力」 目的のケースを探し、「選択」をクリックします。 ケース状況を変更して、時間入力フォームを表示する状況にします。	時間情報を入力します。

ケースに対する時間課金

「ケース時間入力」フォームにアクセスします。

ケース時間入力

OK(O) 検索(O) 取消(L) フォーム(F) ロー(R) ツール(T)

ケース情報 元帳クラス 請求

ケースNo. 11 CL

担当ビジネスユニット S30 会社

顧客No. 3334 Lewis Enterprises

サイトNo. 3334 Lewis Enterprises

保証グループ

レコード 1-3 グリッドのカスタマイズ

サービス業者No.	サービス業者名	記述	原価タイプ	時間数	労務単位	時間当たり料金	開始日付	開始時刻
1001	AB Common		B1	.10	HR		2009/01/21	03:36
2006	Walters, Annette	Research		8.00			1999/02/23	14:44

「ケース時間入力」フォーム

サービス業者No.

サービス業者の住所録番号を入力します。住所録番号以外の値(詳細住所、税IDなど)を入力する場合は、住所録固定情報で定義した特殊文字を先頭に付ける必要があります。レコードが検出されると、そのレコードの住所録番号がこのフィールドに表示されます。

原価タイプ

品目の原価要素を指定するコードを入力します。コスト・オブジェクト・タイプの例は次のとおりです。

- A1: 購買原材料
- B1: 作業工程直接労務費積上げ
- B2: 作業工程段取労務費積上げ
- C1: 作業工程変動間接費積上げ
- C2: 作業工程固定間接費積上げ
- Dx: 作業工程外注費積上げ
- Xx: 光熱費や水道代などの追加費用

通常、追加費用の計算にはタイプXxを使用します。この原価構造により、必要な数の原価要素を使用して別の原価積上げを計算できます。この原価要素は、ユーザー定義の6つの集計原価バケットのうちの1つと関連付けられます。

時間数	トランザクションごとの割当時間数を入力します。
労務単位	金額または数量の単位を指定するUDC 00/UMの値を入力します。バレル、箱、立方メートル、リットル、時間などがあります。
時間当たり料金	<p>従業員の時給を入力します。この値は、時間入力時に取り込まれます。他のフォームでこのフィールドにレートを入力した場合、そのレートでF060116テーブルの値が一時変更されます。</p> <p>F060116テーブルでは、この値が従業員の基本時給となります。</p> <p>F069126テーブルでは、この値は規定労働時間給となります。</p> <hr/> <p>注意: このフィールドのデータ表示小数点以下桁数を変更した場合は、「基本時給」フィールドおよび「時給」フィールドも、同じデータ表示小数点以下桁数になるように変更する必要があります。</p> <hr/>
開始日付	作業オーダーの開始日付を入力します。この日付は手動で入力するか、逆算スケジューリング・ルーチンを使用してシステムで計算できます。ルーチンは必要な日付から開始され、合計リードタイムをオフセットして、対応する開始日付を計算します。
開始時刻	ケースを入力する日時からケースを割り当てる日時までの経過時間を入力します。
終了日付	作業オーダーまたは設計変更オーダー (ECO) の完了日または取消日を入力します。
終了時刻	ケースを入力する日時からケースを割り当てる日時までの経過時間を入力します。
勘定科目コード	<p>総勘定元帳の勘定科目を指定する値を入力します。勘定科目コードの入力には、次のいずれかの形式を使用します。</p> <p>標準勘定科目コード (ビジネスユニット.主科目.補助科目または任意形式) 第3勘定科目 (最大25桁) 略式ID (8桁の数字)</p> <p>スピード・コード (AAI項目に付ける2文字のコード)。勘定科目コードのかわりにこのコードを入力できます。</p> <p>最初の文字は勘定科目コードの形式を示します。勘定科目コードの形式は、一般会計固定情報で定義します。</p> <p>SWM (サービス/ワランティ管理) 住所録情報にサービス業者またはコンサルタントに対して設定されている勘定科目コードに基づいて、勘定科目コードが取り込まれます。</p>
PDBAコード (支払、控除、福利厚生または有給コード)	<p>支払、控除、福利厚生または有給のタイプを定義するコードを入力します。</p> <p>支払タイプには、1から999のコードが付けられています。控除および福利厚生には、1000から9999のコードが付けられています。</p>

補償%	保証または契約下での補償率を入力します。この値は、サービス・オーダーまたはケースで処理される行品目の請求額または原価を計算する場合に使用されます。
請求対象	勘定科目が請求対象かどうかを示す値を入力します。値は次のとおりです。 Y: はい(請求対象) N: いいえ(請求対象ではない) 1: 請求書作成のみの対象 2: 収益認識のみの対象 4: 原価のみの対象
<hr/>	
注意: 1、2、4の各コードは、オラクル社のJD Edwards EnterpriseOneサービス請求システムにのみ関連付けられています。	
購買オーダーNo.	相互参照番号または2次参照番号として使用する英数値を入力します。通常は、顧客番号、仕入先番号、または作業番号を入力します。
調整スケジュール	価格調整スケジュールを識別するUDC (40/AS)の値を入力します。価格調整スケジュールには、顧客または品目に適用される調整タイプが1つ以上含まれます。調整は、スケジュールで指定した順序に従って適用されます。顧客請求指示を使用して、価格調整スケジュールに顧客を関連付けます。ケースを入力すると、販売先住所に添付されたスケジュールがオーダーにコピーされます。このスケジュールは見出しレベルで一時変更できます。
価格有効日付	価格有効日付を入力します。このフィールドは、基本価格およびすべての上級価格設定の調整を決定する場合に使用されます。この日付にロードされた値は、F4009テーブルに格納されます。
請求時間数	請求時間数を入力します。
最小請求時間数	顧客に請求する最小時間数を入力します。請求時間数が最小時間数より少ない場合は、請求時間数ではなく最小時間数が顧客に請求されます。
請求料金	請求対象金額を計算するときに使用される請求料金を入力します。 この請求料金は、取引開始側の会社用に設定されている通貨で表されません。
最小請求金額	顧客に請求する最低金額を入力します。請求対象金額が最低金額より少ない場合は、請求対象金額ではなく最低金額が顧客に請求されます。この金額は会社の通貨で入力します。
割引方法	割引方法を指定します。品目価格カテゴリの改訂フォームでは、\$は数値タイプが追加金額であることを示し、%は係数が乗数であることを示します。
割引率	購買オーダー価格設定ファイル割引率を入力します。
割引額	割引可能額を入力します。割引実施額ではありません。割引は、収益金額ではなく請求金額に基づいて計算されます。
課税対象	販売時に品目が課税対象になるかどうかを示すコードを入力します。顧客も課税対象である場合にのみ、品目の税額が計算されます。

税目コード	UDC(00/EX)の値を入力します。この値により、税額や総勘定元帳の配賦金額の計算に使用するアルゴリズムが制御されます。この税目コードと税率/税域、税規則を組み合わせて税計算の方法が決まります。取引支払項目ごとに異なる税目コードを指定できます。
税率/税域	税率と納税先が共通している税域または地域を識別するコードを入力します。入力したコードは、F4008テーブルに対して検証されます。この税率/税域は、請求書または伝票を作成する際に、税目コードおよび税規則と併せて税額と元帳配賦金額の計算に使用されます。
請求先番号、請求書送付先No.	<p>請求先住所録番号を識別するユーザー定義の名前または番号を入力するか、または請求書送付先住所録番号を入力します。住所録番号以外の値(詳細住所、税IDなど)を入力する場合は、住所録固定情報で定義した特殊文字を先頭に付ける必要があります。レコードが検出されると、そのレコードの住所録番号がこのフィールドに表示されます。</p> <p>たとえば、住所録番号4100(Total Solutions)の詳細住所がTOTALで、住所録固定情報で定義した詳細住所を区別する文字が*(アスタリスク)の場合、このフィールドに「*TOTAL」と入力して検索すると、4100が表示されます。</p> <p>注意:「請求書送付先No.」は、住所録レコードに関する情報の検索と入力に使用できます。</p>

ケース・ワークファイルの生成

この項では、ケース・ワークファイルの概要、およびケース・ワークファイルの生成プログラム(R17675)の処理オプションの設定方法について説明します。

ケース・ワークファイルについて

ケース・ワークファイルの生成プログラムを実行すると、F1755テーブルおよびF1760テーブルのレコードが処理されます。

最終モードでこの生成プログラムを実行すると、F4812テーブルに請求レコードが作成され、ケース・レコードが請求日付で更新されます。続いて、JD Edwards EnterpriseOneサービス請求システムによって、オラクル社のJD Edwards EnterpriseOne売掛管理システムおよびJD Edwards EnterpriseOne一般会計システムで使用されるワークファイル取引が作成されます。

重要: 最終モードでケース請求を行った場合、そのケースは変更できなくなります。

ケース・ワークファイルの生成に使用するフォーム

フォーム名	フォームID	ナビゲーション	用途
バッチ・バージョンの処理 - 使用可能なバージョン	W98305WA	「ケース」(G90CE0201)、 「ケース・ワークファイル生成」	ケース・ワークファイルを生成します。

ケース・ワークファイルの生成(R17675)の処理オプションの設定

処理オプションを使用して、プログラムおよびレポートのデフォルト処理を指定できます。

処理

この処理オプションでは、プログラムをテスト・モードか最終モードのどちらで実行するか、およびレポートかワーク・センターのどちらにエラーを書き込むかを指定します。

- 1. テスト/最終モード** プログラムをテスト・モードまたは最終モードのどちらで実行するかを指定します。最終モードではすべてのレコードが更新されます。この処理オプションを空白にすると、プログラムはテスト・モードで生成され、レコードは更新されません。値は次のとおりです。
空白: テスト・モード
1: 最終モード
- 2. ワーク・センターまたはレポート** ワーク・センターとレポートのどちらにエラーを書き込むかを指定します。値は次のとおりです。
空白: ワーク・センターにエラーを書き込みます。
1: レポートにエラーを書き込みます。

表示

この処理オプションでは、金額を国内通貨と外貨のどちらでレポートに印刷するかを指定します。

- 1. 国内通貨/外貨金額の印刷** 金額を国内通貨と外貨のどちらでレポートに印刷するかを指定します。この処理オプションを空白にすると、金額は外貨で印刷されます。外貨金額が存在しない場合は、国内通貨で印刷されます。値は次のとおりです。
D: 国内通貨
F: 外貨

デフォルト

この処理オプションでは、請求取引の作成時に「補助元帳」フィールドに使用する値および使用する請求日付を指定します。

- 1. 補助元帳** 請求取引を作成するときに使用される補助元帳の値を指定します。値は次のとおりです。
空白: 補助元帳の値なし
1: ケース番号
2: 顧客番号
3: サイト番号
4: 品目番号
5: 契約番号
6: 設備番号
- 2. 請求日付** 請求取引を作成するときに使用される日付を指定します。このフィールドは、最終モードでレポートを実行するときのみ更新されます。値は次のとおりです。
空白: システム日付
1: ケース開始日付

Vertex

この処理オプションでは、請求の税額を計算するときに使用されるVertexトランザクション・タイプを指定します。

1. 労務請求用Vertexトランザクションタイプ、2. 均一料金請求用Vertexトランザクションタイプ

時間入力請求または均一料金請求の税額を計算するときに使用されるVertexトランザクション・タイプを指定します。このトランザクション・タイプは、請求対象がケースで、価格設定方式がタイム・アンド・マテリアルである場合にのみ使用してください。

UDC 73/TY (Vertexトランザクション・タイプ) の値を入力します。この処理オプションを空白にすると、トランザクション・タイプSERVICが使用されます。

注意: 「均一料金請求用Vertexトランザクションタイプ」は、請求対象がケースで、価格設定方式が均一料金である場合にのみ使用してください。

付録 A

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの標準ワークフロー

この付録では、JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの標準ワークフローについて説明します。

関連項目:

JD Edwards EnterpriseOne Tools 8.98 Workflow Tools Guide

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの標準ワークフロー

この項では、JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションのワークフローについて説明します。

プロセスの停止ワークフロー

この項では、プロセスの停止ワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	ワークフローは警告メッセージを送信するまでプロセスを停止され、その後、エスカレーションするまで再度プロセスを停止されます。計算時間の終了まで、K90CG01を繰り返し作成するビジネス関数があります。
ワークフロー・トリガー	警告メッセージを送信するまでの経過時間、およびエスカレーションするまでの経過時間。
ワークフロー処理	ビジネス関数が開始されます。

ワークフロー・オブジェクト

システム	90CG
ワークフロー・オブジェクト名	K90CG01
オブジェクトID	N90CG01
イベント記述/関数名	StartCaseEscalationWorkflow
順序/行番号	4

期限超過メッセージ

この項では、期限超過メッセージ・ワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	期限超過メッセージが管理者に送信されます。
ワークフロー・トリガー	割当の時間が経過し、ケース状況が終了に変更されていない場合。
ワークフロー処理	ケースが次のサービス・グループ・メンバーにエスカレーションされることを通知する電子メールが管理者に送信されます。

ワークフロー・オブジェクト

システム	90CG
ワークフロー・オブジェクト名	K90CG06
オブジェクトID	N90CG01
イベント記述/関数名	StartCasePastDueMessageWF
順序/行番号	4

期限超過ワークフロー

この項では、期限超過ワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	「期限超過警告メッセージ」および「期限超過メッセージ」の送信が開始されます。また、期限超過時にケースを管理者に再割当します。
ワークフロー・トリガー	インスタンス化は次のいずれかに実行されます。 1. ケースが作成された場合 2. 新規のコミット日時でケースが更新された場合
ワークフロー処理	K90CG02は、ケースのコミット時間の一定割合が経過するとプロセスを停止します。このパーセント値はユーザーが設定できます。この時点で、K90CG05ワークフローをインスタンス化するビジネス関数がコールされ、電子メール・メッセージ(期限超過警告メッセージ)がケースのその時点の担当者に送信されます。次に、K90CG02はコミット時間を完全に超過すると再度プロセスを停止します。この時点で、割当のサービス・グループの管理者にケースを再度割り当てるビジネス関数がコールされ、K90CG06ワークフローがインスタンス化されます。これによって、電子メール・メッセージ(期限超過メッセージ)がケースに割り当てられたサービス・グループ管理者に送信されます。

ワークフロー・オブジェクト

システム	90CG
ワークフロー・オブジェクト名	K90CG02
オブジェクトID	N90CG01
イベント記述/関数名	StartCasePastDueWorkflow
順序/行番号	4

エスカレーション・メッセージ

この項では、エスカレーション・メッセージ・ワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	エスカレーション・メッセージが次の担当者に送信されます。
ワークフロー・トリガー	下位レベルのサービス・グループ・メンバーが、ケース状況を「終了」にしない場合。
ワークフロー処理	電子メールが次のレベルのサービス・グループ・メンバーに送信されます。

ワークフロー・オブジェクト

システム	90CG
ワークフロー・オブジェクト名	K90CG07
オブジェクトID	N90CG01
イベント記述/関数名	StartEscalationPeriodExpireMsg
順序/行番号	4

エスカレーション警告

この項では、エスカレーション警告ワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	エスカレーション警告メッセージが送信されます。
ワークフロー・トリガー	下位レベルのサービス・グループ・メンバーが、一定時間内はケース状況を「終了」にしない場合。
ワークフロー処理	ケースが終了していない場合、一定時間内にケースがエスカレーションされることを通知する電子メール通知がケース担当者に送信されます。

ワークフロー・オブジェクト

システム	90CG
ワークフロー・オブジェクト名	K90CG03
オブジェクトID	N90CG01
イベント記述/関数名	StartEscalationWarningMessageW
順序/行番号	4

初期エスカレーション・メッセージ

この項では、初期エスカレーション・メッセージ・ワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	最初にケースに割り当てられた担当者にメッセージが送信されます。
ワークフロー・トリガー	ケースが作成され、サービス・グループ・メンバーに割り当てられた場合。
ワークフロー処理	ケース割当の通知として、電子メールがサービス・グループ・メンバーに送信されます。

ワークフロー・オブジェクト

システム	90CG
ワークフロー・オブジェクト名	K90CG04
オブジェクトID	N90CG01
イベント記述/関数名	StartInitialAssignmentMessageW
順序/行番号	4

期限超過警告メッセージ

この項では、期限超過警告メッセージ・ワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	期限超過警告メッセージが送信されます。
ワークフロー・トリガー	割当のサービス・グループ・メンバーが、一定時間内はケース状況を「終了」にしない場合。
ワークフロー処理	電子メールがサービス・グループ管理者に送信されます。

ワークフロー・オブジェクト

システム	90CG
ワークフロー・オブジェクト名	K90CG05
オブジェクトID	N90CG01
イベント記述/関数名	StartPastDueWarningMessageWF
順序/行番号	3

プロセス・コール状況の変更

この項では、プロセス・コール状況変更のワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	ステータスが終了ステータスに変更される(ケースが終了)するとメッセージが送信されます。
ワークフロー・トリガー	ケースの状況に変更があった場合。
ワークフロー処理	顧客はケースが終了したことを知らせる通知を受信します。

ワークフロー・オブジェクト

システム	17
ワークフロー・オブジェクト名	CALLSTATUS
オブジェクトID	W90CG504A、W90CG501J
イベント記述/関数名	Post OK Button Clicked、Post Save Button Clicked
順序/行番号	69、71

コール・エスカレーション・ワークフロー・プロセス

この項では、コール・エスカレーション・ワークフロー・プロセスのワークフローについて説明します。

内容

ワークフローの概要	エスカレーション日時までにケースが終了していない場合は、ユーザー定義配布リストにメッセージが送信されます。
ワークフロー・トリガー	R17680プログラムを実行中であり、エスカレーション日時までにケースが終了していない場合。
ワークフロー処理	エスカレーション日時までにケースが終了していない場合は、ユーザー定義配布リストに通知されます。

ワークフロー・オブジェクト

システム	17
ワークフロー・オブジェクト名	CALLESCAL
オブジェクトID	R17680
イベント記述/関数名	Do Section
順序/行番号	62

付録 B

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションのレポート

この付録では、JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションのレポートの概要について説明し、すべてのレポートの一覧表を示します。

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションのすべてのレポート

次の表は、JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションのレポートを示しています。

この項では、CRMレポートを次のカテゴリに分けて説明します。

- サポート・アプリケーション
- アクション・プラン/アクティビティ
- 競合他社
- 顧客
- 従業員
- パートナ
- 連絡先
- 製品カタログ

サポート・アプリケーションのレポート

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R17670 ケース詳細/集計レポート	<p>終了ケースの詳細または集計情報 を表示および整理するには、このレ ポートの異なるバージョンを実行し ます。次の方法でケースを編成する ために、それぞれのバージョンが用 意されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • サービス・グループによるケース バージョンXJDE0001 • 製品モデルによるケース・バー ジョンXJDE0002 • 環境によるケース・バージョン XJDE0003 • 設備番号によるケース・バージョ ンXJDE0004 	「ケース」(G90CE0201)、「ケース詳 細/集計レポート」
R17671 担当者別ケース統計	<p>終了ケースを次の項目別に表示す るレポートを作成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 担当者 - バージョンXJDE0001 • サービス・グループ - バージョン XJDE0002 	「ケース」(G90CE0201)、「担当者別 ケース統計」
R17672 製品別ケース統計	<p>終了ケース統計を表示するレポー トを作成し、次の方法のいずれか によってそのレポートを編成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 製品モデルによるケース・バー ジョンXJDE0001 • 環境によるケース・バージョン XJDE0002 • 設備番号によるケース・バージョ ンXJDE0003 • 品目番号によるケース・バージョ ンXJDE0004 • サービス・グループによるケース バージョンXJDE0005 	「ケース」(G90CE0201)、「製品別 ケース統計」

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R17673 製品別ケース時間統計	<p>終了ケースの時間数を表示するレポートを作成し、次の方法のいずれかによってそのレポートを編成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 製品モデルによるケース-バージョンXJDE0001 • 環境によるケース-バージョンXJDE0002 • 設備番号によるケース-バージョンXJDE0003 • 品目番号によるケース-バージョンXJDE0004 • サービス・グループによるケース-バージョンXJDE0005 	「ケース」(G90CE0201)、「製品別ケース期間統計」
R17674 ケースの印刷	ケース情報を印刷します。処理オプションで、関連するメディア・オブジェクトを印刷することを指定できます。	「ケース」(G90CE0201)、「ケースの印刷」
R17680 ケース・エスカレーション	<p>通知方法を使用してケースをエスカレーションしている場合は、このレポートを実行してエスカレーションが必要なケースをチェックします。</p> <p>参照: 第9章、「エスカレーションの利用」、「ケースのエスカレーション(プロモーション)」、131ページ</p>	「ケース」(G90CE0201)、「エスカレーション処理」
R90CG700 顧客別ケース・レポート	ケースを顧客別に検討します。このレポートの最後のページには、各顧客のレポートに含まれるケース・レコードの数を示す集計が記載されます。	「ケース」(G90CE0201)、「顧客別ケース」
R90CG701 優先度別ケース・レポート	ケースを、優先順位(ユーザー定義コード(UDC)17/PR)別に編成して表示します。その後、ケースは顧客別にサブグループ化されます。このレポートの最後のページには、各ケース優先順位のレポートに含まれるケース・レコードの数を示す集計が記載されます。	「ケース」(G90CE0201)、「優先順位別ケース」
R90CG702 状況別ケース・レポート	ケースを、状況(UDC 17/ST)別に編成して表示します。その後、ケースは顧客別にサブグループ化されます。このレポートの最後のページには、各状況のレポートに含まれるケース・レコードの数を示す集計が記載されます。	「ケース」(G90CE0201)、「状況別ケース」

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R90CG703 タイプ別ケース・レポート	ケースを、タイプ(UDC 17/CT)別に編成して表示します。その後、ケースは顧客別にサブグループ化されます。このレポートの最後のページには、各ケース・タイプのレポートに含まれるケース・レコードの数を示す集計が記載されます。	「ケース」(G90CE0201)、「タイプ別ケース」
R90CG704 エージェント別ケース状況レポート	ケース状況を、コール・センター・エージェント別に編成して検討します。	「ケース」(G90CE0201)、「代理店別ケース状況」
R90CG705 製品ファミリー別ケース分析	ケース情報を、製品ファミリー(UDC 17/PA)別に編成して検討します。	「ケース」(G90CE0201)、「製品ファミリー別ケース分析」

アクション・プラン/アクティビティ・レポート

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R90CA014A アクション・プランのリスト	すべてのアクション・プランに関する集計情報(プランの説明、含まれるアクティビティの一覧など)を表示します。また、レポートにはアクティビティ・タイプや割当先、アクティビティの開始時期および完了時期など、各アクティビティの追加情報も含まれます。	「アクション・プラン/アクティビティ」(G90CE0202)、「アクション・プランのリスト」
R90CA1301B 顧客連絡先別アクティビティ	各顧客に割り当てられたすべてのアクティビティを表示します。これらのアクティビティは顧客別にグループ化されています。アクティビティには、各アクティビティの連絡先名、電話番号、説明、スケジュールされた日付、開始時刻およびアクティビティ・タイプが含まれます。	「アクション・プラン/アクティビティ」(G90CE0202)、「アクティビティ-顧客別アクティビティ」
R90CA13D 定期計画担当者	指定した期間における、選択したユーザーのスケジュール(アクティビティやタスク項目など)を表示します。レポートには、各アクティビティまたはタスク項目に関連するすべての詳細も含まれます。	「アクション・プラン/アクティビティ」(G90CE0202)、「アクティビティ-定期計画担当者」

競合他社レポート

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R90CA060A 競合者の品目表詳細	競合他社および競合他社の製品についての情報をすべて表示します。このレポートを使用して、組織の製品と競合他社の製品を比較できません。	「競合他社」(G90CE0203)、「選択された競合他社製品」

顧客レポート

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R90CA0111A 顧客の連絡先	各連絡先と選択した各顧客に関連付けられた連絡先情報を表示します。	「顧客」(G90CE0204)、「顧客別連絡先」
R90CA080B 選択された顧客/連絡先集計	システム内のすべての顧客レコードの集計情報を表示します。レポートには、各顧客に関連付けられた連絡先名とその各連絡先の情報が含まれます。	「顧客」(G90CE0204)、「顧客連絡先集計」
R90CA080G 選択された顧客集計	選択した顧客に関する集計情報(販売チーム・メンバー、オポチュニティおよび連絡先など)を表示します。	「顧客」(G90CE0204)、「顧客集計」

従業員レポート

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R90CA0101E 従業員電話番号リスト	システム内のすべてのアクティブな従業員とその従業員の役職および電話番号を表示します。	「従業員」(G90CE0205)、「従業員電話番号リスト」

パートナ・レポート

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R90CA01B 顧客パートナ・リスト	システム内のすべてのパートナと各パートナに関する集計情報(名前、住所、連絡先情報およびURLなど)を表示します。	「パートナ」(G90CE0206)、「パートナ・リスト」

連絡先レポート

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R90CA070AA 連絡先住所 Avery 5163	システム内の各連絡先の出荷ラベルを、Avery 5163ラベル・フォーマットで作成します。このレポートには、各連絡先の名前、会社名、番地、市町村、都道府県、郵便番号および国が含まれます。	「ケース」(G90CE0201)、「連絡先住所 - 出荷 (Avery 5163)」
R90CA070B 連絡先住所 Avery 5160	システム内の各連絡先の宛名ラベルを、Avery 5160ラベル・フォーマットで作成します。このレポートには、各連絡先の名前、会社名、番地、市町村、都道府県、郵便番号および国が含まれます。	「ケース」(G90CE0201)、「連絡先住所 - 出荷 (Avery 5160)」
R90CA070C 連絡先住所 Avery 5161	システム内の各連絡先の宛名ラベルを、Avery 5161ラベル・フォーマットで作成します。このレポートには、各連絡先の名前、会社名、番地、市町村、都道府県、郵便番号および国が含まれます。	「ケース」(G90CE0201)、「連絡先住所 - 出荷 (Avery 5161)」

製品カタログ・レポート

レポートID/レポート名	説明	ナビゲーション
R90CA55CAT 製品カタログ・リスト	すべての製品カタログと各カタログに関連付けられている使用可能な製品を表示します。	「製品カタログ」(G90CE0108)、「製品カタログ・リスト」

JD Edwards EnterpriseOne CRMサポート・アプリケーションの主なレポート

この項では、個々のレポートについて、アクセスする重要な処理オプションおよびテーブルなどの詳細情報を説明します。説明は、レポートID順になっています。

R17670 - ケース詳細/集計

このレポートは、終了ケースに基づいています。バージョンの処理オプションに応じて、ケースの詳細または集計情報を表示できます。詳細レポートを実行すると、すべてのケースとともに、終了ケースの合計数が一覧表示されます。集計レポートを実行すると、終了ケースの合計数のみが一覧表示されます。

次の項目別にケースを表示するには、このレポートのそれぞれのバージョンを実行します。

- サービス・グループ - バージョンXJDE0001
- 製品モデル - バージョンXJDE0002
- 環境 - バージョンXJDE0003

- 設備番号 - バージョンXJDE0004

ケース詳細/集計レポート(R17670)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

このタブの処理オプションでは、ケース詳細/集計レポートを実行するときに使用されるデフォルト値を定義します。

- | | |
|------------------------|--|
| 1. 印刷項目の指定 | 製品モデルと品目番号のどちらをケース詳細レポートまたはケース集計レポートに含めるかを指定します。値は次のとおりです。
ブランク: 製品モデル
1: 品目番号 |
| 2. 開始日付、3. 終了日付 | 開始日付または終了日付を指定します。 |

注意:「終了日付」処理オプションをブランクにすると、現在の日付が使用されます。

印刷

- | | |
|-------------------|---|
| 1. レポートの印刷 | ケース集計レポートとケース詳細レポートのどちらを生成するかを指定します。値は次のとおりです。
ブランク: ケース集計
1: ケース詳細 |
|-------------------|---|

担当者別ケース統計(R17671)、製品別ケース統計(R17672)および製品別ケース時間統計(R17673)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

このタブの処理オプションでは、レポートを実行するときに使用されるデフォルト値を定義します。

- | | |
|---|---|
| 1. 開始日付、2. 終了日付 | 開始日付または終了日付を指定します。 |
| <hr/> | |
| 注意: 「終了日付」処理オプションをブランクにすると、現在の日付が使用されます。 | |
| <hr/> | |
| 3. ライブで処理されたケース・タイプ | ライブ要求のケース・タイプを指定します。ライブ要求は、最初の電話で担当者と話す顧客の要求です。この要求タイプは、レポートの要求統計に表示されます。UDC 17/CTの値を入力します。 |
| 4. 終了ケース状況 | 終了ケースの状況を指定します。この状況のケースが、レポートの統計に表示されます。UDC 17/STから値を入力してください。 |

ケースの印刷レポート(R17674)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

印刷

1. **メディア・オブジェクトの印刷** 関連するメディア・オブジェクトをレポートに含めるかどうかを指定します。値は次のとおりです。
ブランク: 含めない
1: 含める

エスカレーション処理レポート(R17680)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

印刷

1. **増額処理されたケースの表示** エスカレーションされないケースを表示するかどうかを指定します。値は次のとおりです。
ブランク: エスカレーションされたケースとエスカレーションされないケースの両方を印刷します。
1: エスカレーションされたケースのみを印刷します。

従業員電話番号リスト・レポート(R90CA0101E)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

この処理オプションでは、レポートの処理に使用されるデフォルトの情報を指定します。

1. **従業員の検索タイプを入力します** 従業員の識別に使用する、UDC 01/STの検索タイプを指定します。
2. **会社電話の電話番号タイプを入力します** UDC 01/PHから会社電話タイプを指定します。

顧客の連絡先レポート(R90CA0111A)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

このタブの処理オプションでは、このレポートの処理に使用するデフォルト情報を指定します。

1. 会社電話の電話番号タイプを入力します、2. ファックス番号の電話番号タイプを入力します UDC 01/PHから会社電話タイプまたはファックス番号タイプを指定します。
3. 入力タイプ - 作業住所の住所 UDC 01/ATから作業住所タイプを指定します。

顧客パートナ・リスト・レポート(R90CA01B)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

このタブの処理オプションでは、このレポートの処理に使用するデフォルト情報を指定します。

1. 会社電話の電話番号タイプを入力します UDC 01/PHから会社電話タイプまたはファックス番号タイプを指定します。
3. インターネット・アドレス(URL)の電子メール・アドレス・タイプを入力します UDC 01/ETからインターネット・アドレスのタイプを指定します。

連絡先住所Avery 5163レポート(R90CA070AA)、連絡先住所Avery 5160レポート(R90CA070B)および連絡先住所Avery 5161レポート(R90CA070C)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

1. 顧客の検索タイプを入力します UDC 01/STから顧客の検索タイプを指定します。

選択された顧客/連絡先集計レポート(R90CA080B)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

このタブの処理オプションでは、このレポートの処理に使用するデフォルト情報を指定します。

1. 会社電話の電話番号タイプ UDC 01/PHから会社電話タイプを指定します。
2. インターネット・アドレス(URL)の電子メール・アドレス・タイプ、3. 電子メール・アドレスの電子メール・アドレス・タイプ UDC 01/ETからインターネット・アドレス・タイプか電子メール・アドレス・タイプを指定します。

4. **入カタイプ - 作業住所の住所** UDC 01/ATから作業住所タイプを指定します。

選択された顧客集計レポート(R90CA080G)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

このタブの処理オプションでは、このレポートの処理に使用するデフォルト情報を指定します。

1. **会社電話の電話番号タイプを入力します、2. 携帯電話の電話番号タイプを入力します、3. ファックス番号の電話番号タイプを入力します** UDC 01/PHから会社電話タイプ、携帯電話タイプまたはファックス番号タイプを指定します。
4. **URLの電子メール・アドレスタイプを入力します** UDC 01/ETからインターネット・アドレスのタイプを指定します。

R90CA1301B - 顧客連絡先別アクティビティ

このレポートには、各顧客に割り当てられたすべてのアクティビティが含まれます。これらのアクティビティは顧客別にグループ化されています。アクティビティには、各アクティビティの連絡先名、電話番号、説明、スケジュールされた日付、開始時刻およびアクティビティ・タイプが含まれます。

顧客連絡先別アクティビティ・レポート(R90CA1301B)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

デフォルト

このタブの処理オプションでは、このレポートの処理に使用するデフォルト情報を指定します。

1. **勤務先の電話番号タイプを入力してください。** レポートに印刷する顧客電話番号を指定します。値はUDC 01/PHテーブルに保存されています。

R90CA13D - 定期計画担当者

このレポートには、指定した期間における選択したユーザーのスケジュール(アクティビティやタスク項目など)が表示されます。レポートには、各アクティビティまたはタスク項目に関連するすべての詳細も含まれます。

定期計画担当者(R90CA13D)の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

処理

1. 開始日付、2. 終了日付 リード情報をトラッキングする日付範囲の開始日付または終了日付を指定します。この処理オプションを空白にすると、現在の日付が使用されません。

印刷

1. タスクのセクション レポートにタスクのセクションを印刷するかどうかを指定します。このオプションを空白にすると、タスクおよびアクティビティのセクションがレポートに含まれます。このオプションに1を入力すると、アクティビティのセクションのみがレポートに含まれます。値は次のとおりです。

空白: 含める

1: 含めない

顧客別ケース・レポート (R90CG700)、優先度別ケース・レポート (R90CG701)、状況別ケース・レポート (R90CG702) およびタイプ別ケース・レポート (R90CG703) の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

処理

1. 開始日付、2. 終了日付 開始日付または終了日付を指定します。この処理オプションを空白にすると、現在の日付が使用されます。

印刷

1. レポートの印刷 集計、詳細、または集計および詳細ケース情報のどれを印刷するかを指定します。値は次のとおりです。

空白: ケースの詳細および集計情報

1: ケース詳細情報

2: ケース集計情報

エージェント別ケース状況レポート (R90CG704) および製品ファミリ別ケース分析レポート (R90CG705) の処理オプション

各プログラムについて、特定のトランザクションのデフォルト値、フォームに表示するフィールド、実行するプログラムのバージョンなどのオプションを指定できます。

処理

1. 開始日付、2. 終了日付 開始日付または終了日付を入力します。この処理オプションを空白にすると、現在の日付が使用されます。

JD Edwards EnterpriseOne用語集

アクセサ・メソッド/アクセサ	値オブジェクトまたはその他のソース・ファイルの要素を参照 (get) および設定 (set) するためのJavaメソッドです。
アクティビティ・ルール、処理規則	フロー内で、あるポイントから次のポイントにオブジェクトが進むための条件です。
追加モード	ユーザーによるデータの入力可能なフォームの状態です。
拡張プランニング・エージェント (APAg)	業務データの抽出、加工、読込みに使用するJD Edwards EnterpriseOneのツールです。APAgは、リレーショナル・データベース、フラット・ファイル・フォーマット、およびXMLのような他のデータまたはメッセージ・エンコーディング形式によるデータ・ソースへのアクセスをサポートしています。
代替通貨	取引通貨 (国内のみの取引の場合は国内通貨) として指定した通貨と異なる通貨です。 JD Edwards EnterpriseOne Financial Managementでは、代替通貨を使用することにより、入金や支払を請求時とは異なる通貨で入力できます。
アプリケーション・サーバー	分散環境内のアプリケーション・プログラムにビジネス・ロジックを提供するソフトウェアです。アプリケーション・サーバーの例として、Oracle Application Server (OAS) またはWebSphere Application Server (WAS) があげられます。
仮定通貨処理	取引に実際に使用されている通貨とは異なる通貨で、取引の金額を表示できる処理です。
基準日処理	ある時点を指定して、その日付までの取引を集計する処理です。たとえば、基準日を指定してJD Edwards EnterpriseOneの各種のレポートを実行し、その時点での勘定科目やビジネスユニットなどの残高や処理金額を確認できます。
自動コミット・トランザクション	すべてのデータベース操作をすぐにデータベースに書き込むデータベース接続です。
バック・ツーバック・プロセス	JD Edwards EnterpriseOne供給管理で使用されるプロセスで、別のプロセスで使用されるキーと同じキーが含まれます。
バッチ処理	サード・パーティ・システムからJD Edwards EnterpriseOneにレコードを転送する処理です。 JD Edwards EnterpriseOne Financial Managementでは、バッチ処理を使用して、JD Edwards EnterpriseOne以外のシステムで入力された請求書や伝票のデータをJD Edwards EnterpriseOne売掛管理やJD Edwards EnterpriseOne買掛管理のシステムに転送できます。また、顧客レコードや仕入先レコードなどの住所録情報も転送できます。
バッチ・サーバー	バッチ処理リクエストの実行用に指定されたサーバーです。通常、バッチ・サーバーにはデータベースは格納されず、対話型アプリケーションが実行されることもありません。
一括バッチ処理	クライアント・ワークステーション上でアプリケーション処理を実行してから、後続の処理を一度にサーバー・アプリケーションに投入するトランザクションの方式です。バッチ処理はサーバー上で実行されるため、クライアント・アプリケーションは引き続き他のタスクを実行できます。 “ダイレクト接続”と“オフライン処理”の説明も参照してください。
ベスト・プラクティス	開発者による設計についての意思決定が最適になるように、任意で従うガイドラインです。

BPEL	Business Process Execution Languageの略語です。個別のサービスを組み合わせてエンドツーエンドのプロセス・フローを作成できる、標準Webサービスのオーケストレーション言語です。
BPEL PM	Business Process Execution Language Process Managerの略語です。BPELビジネス・プロセスを作成、デプロイ、管理する包括的インフラストラクチャです。
ビルド構成ファイル	ANTスクリプトを生成するプログラムで使用される、構成の設定が記述されたテキスト・ファイルです。ANTは、ビルド・プロセスを自動化するソフトウェア・ツールです。ANTスクリプトによって、公開ビジネス・サービスが生成されます。
ビルド・エンジニア	アーティファクトの生成、マスタリング、パッケージングの担当者です。ビルド・エンジニアには、アプリケーション・アーティファクトの生成担当者と、基盤のアーティファクトの生成担当者がいます。
ビルド・プログラム	ビルド構成ファイルを読み込み、公開ビジネス・サービスの生成を行うANTスクリプトを生成するWIN32実行ファイルです。
ビジネス・アナリスト	EnterpriseOneのビジネス・サービスの開発を必要とする条件と理由を特定する担当者です。
ビジネス関数	ユーザーによって作成された再利用可能なビジネス・ルールとログのセットで、イベント・ルールを通じて呼び出すことができます。ビジネス関数によって、トランザクションまたはそのサブセットが実行されます(在庫照会、作業オーダー発注など)。また、ビジネス関数にはAPIも含まれているため、フォーム、データベース・トリガー、またはJD Edwards EnterpriseOne以外のアプリケーションから呼び出すこともできます。ビジネス関数は、他のビジネス関数、フォーム、イベント・ルール、その他の構成要素と組み合わせてアプリケーションを構成します。ビジネス関数の作成には、イベント・ルール、またはCなどの第3世代言語を使用します。ビジネス関数の例としては、与信チェック(Credit Check)や在庫照会(Item Availability)などがあげられます。
ビジネス関数イベント・ルール	“ネームド・イベント・ルール(NER)”の説明を参照してください。
ビジネス・サービス	Javaで記述されたEnterpriseOneのビジネス・ロジックです。ビジネス・サービスは、1つ以上のアーティファクトのコレクションです。他に指定されていなければ、ビジネス・サービスは公開ビジネス・サービスとビジネス・サービスの両方を意味します。
ビジネス・サービス・アーティファクト	ビジネス・サービスを開発するために管理され、ビジネス・サービスのビルド・プロセスに必要な、ソース・ファイル、ディスクリプタなどです。
ビジネス・サービス・クラス・メソッド	ビジネス・サービスのフレームワークから提供されるリソースにアクセスするメソッドです。
ビジネス・サービス構成ファイル	interop.ini、JDBj.iniおよびjdelog.propertiesなど(他にもある)の構成ファイルです。
ビジネス・サービス相互参照	オーケストレーション中に使用されるキーと値のデータの組合せです。WSG/XPIベースのシステムにおけるコードとキーの相互参照を表します。
ビジネス・サービス相互参照ユーティリティ	JD Edwards EnterpriseOneのオーケストレーション相互参照データへのアクセスに使用される、BPEL/ESB環境にインストールされたユーティリティ・サービスです。
ビジネス・サービス開発環境	統合開発者がビジネス・サービスを開発および管理する際に必要なフレームワークです。
ビジネス・サービス開発ツール	JDeveloperという名前でも知られています。
ビジネス・サービス EnterpriseOneオブジェクト	EnterpriseOne LCMツールによって管理されるアーティファクトのコレクションです。テーブル、ビュー、フォームなどの他のEnterpriseOneオブジェクトと同様に、EnterpriseOne LCM内に名前付きで表示されます。

ビジネス・サービス・フレームワーク	特にビジネス・サービスの開発を支援する、ビジネス・サービスの基盤の一部です。
ビジネス・サービス・ペイロード	エンタープライズ・サーバーとビジネス・サービス・サーバーとの間で受け渡されるオブジェクトです。ビジネス・サービス・ペイロードには、ビジネス・サービス・サーバーに渡されたときにビジネス・サービスに入力される情報が含まれます。ビジネス・サービス・ペイロードには、エンタープライズ・サービス・サーバーに渡されたときにビジネス・サービスから返される結果が含まれます。通知の際、返されたビジネス・サービス・ペイロードには確認応答が含まれます。
ビジネス・サービス・プロパティ	ビジネス・サービスの動作または機能の制御に使用されるキー値データの組合せです。
ビジネス・サービス・プロパティ管理ツール	開発者および管理者がビジネス・サービス・プロパティのレコードの管理に使用するEnterpriseOneアプリケーションです。
ビジネス・サービス・プロパティのビジネス・サービス・グループ	ビジネス・サービス・プロパティをビジネス・サービス・レベルで分類したものです。通常、ビジネス・サービス名として表されます。1つのビジネス・サービス・レベルには、1つ以上のビジネス・サービス・プロパティ・グループが含まれます。各ビジネス・サービス・プロパティ・グループは、0個以上のビジネス・サービス・プロパティ・レコードを含むことができます。
ビジネス・サービス・プロパティのカテゴリ化	ビジネス・サービス・プロパティをカテゴリ化する方法です。これらのプロパティは、ビジネス・サービス別にカテゴリ化されます。
ビジネス・サービス・プロパティ・キー	ビジネス・サービス・プロパティをシステム全体でグローバルに識別する一意の名前です。
ビジネス・サービス・プロパティ・ユーティリティ	EnterpriseOneのビジネス・サービス・プロパティ・データにアクセスするためにビジネス・サービスの開発で使用されるユーティリティAPIです。
ビジネス・サービス・プロパティ値	ビジネス・サービス・プロパティの値です。
ビジネス・サービス・リポジトリ	ビジネス・サービス・アーティファクトおよびビルド・ファイルを格納するClearCaseなどのソース管理システムです。または、ネットワーク内の物理ディレクトリのことをいいます。
ビジネス・サービス・サーバー	ビジネス・サービスが置かれる物理マシンです。ビジネス・サービスは、アプリケーション・サーバー・インスタンス上で実行されます。
ビジネス・サービス・ソース・ファイル/ビジネス・サービス・クラス	ビジネス・サービス・アーティファクトの種類の一つです。Javaコンパイラでコンパイルされるように記述された、javaファイル・タイプのテキスト・ファイルです。
ビジネス・サービス値オブジェクト・テンプレート	Cビジネス関数で使用される、ビジネス・サービス値オブジェクトの構造表現です。
ビジネス・サービス値オブジェクト・テンプレート・ユーティリティ	ビジネス・サービス値オブジェクトからビジネス・サービス値オブジェクト・テンプレートを作成する際に使用されるユーティリティです。
ビジネス・サービス・サーバー・アーティファクト	ビジネス・サービス・サーバーにデプロイされるオブジェクトです。
ビジネス・ビュー	アプリケーションやレポートでデータが使用されているJD Edwards EnterpriseOne テーブル(複数可)から、特定の列を選択するために使用されます。ビジネス・ビュー自体には特定の行を選択する機能はありません。また、ビジネス・ビューに実際のデータは含まれていません。ビジネス・ビューは、情報の表示専用の機能であり、このビューを介してデータを操作できます。
セントラル・オブジェクトのマージ	現行のリリースで顧客がオブジェクトに加えた変更を、新規のリリースのオブジェクトに統合する処理です。
セントラル・サーバー	最初にインストールされ、クライアント・マシンに配布されるソフトウェア・バージョン(セントラル・オブジェクト)を格納するために指定されたサーバーです。JD

Edwards EnterpriseOneの典型的なインストールでは、ソフトウェアは1つのマシン、すなわちセントラル・サーバーにロードされます。次に、セントラル・サーバーにつながっている各種のワークステーションに対して、ソフトウェアのコピーがプッシュ・アウトまたはダウンロードされます。このような構成にすることで、ワークステーション上での使用によってソフトウェアが変更されたり、破損したりした場合でも、常にセントラル・サーバーから変更前のオブジェクトのセット(セントラル・オブジェクト)を入手できます。

チャート	JD Edwards EnterpriseOneソフトウェアのフォームに表示される表形式の情報です。
チェックイン・リポジトリ	開発者がビジネス・サービス・アーティファクトをチェックインおよびチェックアウトするリポジトリです。チェックイン・リポジトリは複数あります。各リポジトリは、それぞれ別の目的に使用されます(開発、本稼働、テストなど)。
コネクタ	JD Edwards EnterpriseOneとサード・パーティ・アプリケーションの間でロジックとデータの共有を可能にする、コンポーネント・ベースのインタオペラビリティ(相互運用)モデルです。JD Edwards EnterpriseOneコネクタ・アーキテクチャにはJavaコネクタとCOMコネクタが含まれています。
相殺/相手勘定	JD Edwards EnterpriseOne Financial Managementの一般会計勘定科目であり、仕訳入力の相殺(貸借一致)処理に使用されます。たとえば、相殺/相手勘定を使用して、JD Edwards EnterpriseOne Financial Managementでの配賦によって作成された会計入力の貸借一致を行います。
コントロール・テーブル・ワークベンチ	インストール・ワークベンチ・プロセスの実行中に、必要なマージを行うためのバッチ・アプリケーションを実行するアプリケーションです。このマージにより、データ辞書、ユーザー定義コード、メニュー、ユーザー一時変更テーブルが更新されます。
コントロール・テーブルのマージ	顧客がコントロール・テーブルに加えた変更を、新規リリースのデータに統合する処理です。
関連データ	ビジネス・サービス名およびメソッドで構成されるリクエストとHTTPレスポンスとの関連付けに使用されるデータです。
コスト割当	JD Edwards EnterpriseOne収益性分析のプロセスであり、アクティビティまたはコスト・オブジェクトへのリソースの配賦またはトレースに使用されます。
原価要素	JD Edwards EnterpriseOne製造管理において、特定の品目の原価を構成する要素(資材費、人件費、間接費など)を表します。
資格証明	JD Edwards EnterpriseOneのユーザー名/パスワード/環境/ロール、EnterpriseOneセッションまたはEnterpriseOneトークンの有効なセットです。
相互参照ユーティリティ・サービス	EnterpriseOneの相互参照データへのアクセスに使用される、BPEL/ESB環境にインストールされたユーティリティ・サービスです。
セグメント間編集	コンフィギュレーション可能な品目セグメント間の関係を設定する論理ステートメントです。セグメント間編集を使用して、製造不可能なコンフィギュレーションに基づくオーダーを防ぐことができます。
通貨再換算	通貨を別の通貨に換算するプロセスであり、一般的にレポートで使用されます。たとえば、通貨再換算のプロセスを使用して、様々な通貨を単一の通貨に換算する必要がある連結レポートの作成に対応できます。
cXML	伝票と調達アプリケーションとの通信や、電子商取引ハブと仕入先との通信の簡素化に使用されるプロトコルです。
データベース資格証明	有効なデータベース・ユーザー名/パスワードです。
データベース・サーバー	データベースの管理やクライアント・マシンの検索を実行するローカル・エリア・ネットワーク内のサーバーです。

データ・ソース・ワークベンチ	インストール・ワークベンチ・プロセスの実行中に、インストール・プランに定義されたすべてのデータ・ソースを、プランナのデータ・ソースに含まれるテーブル/データ・ソース・サイジング・テーブルおよびデータ・ソース・マスターから、システムのリリース番号のデータ・ソースにコピーするアプリケーションです。コピーされたデータを反映するため、データ・ソース・プラン詳細レコードも更新されます。
期間パターン	標準会計と52期間会計で、会計年度の開始日とその会計年度内の各期間の終了日を表すカレンダーです。
指定通貨	会社の財務レポートで基準として使用される通貨です。
デプロイメント・アーティファクト	サーバー、ポートなど、デプロイメント・プロセスに必要なアーティファクトです。
デプロイメント・サーバー	エンタープライズ・サーバーとクライアント・マシンへのソフトウェアのインストールや、それらのソフトウェアの管理、配布に使用されるサーバーです。
明細情報	JD Edwards EnterpriseOneの取引における個別の行に関する情報です。伝票支払品目や受注オーダー明細行などがあります。
ダイレクト接続	クライアント・アプリケーションとサーバー・アプリケーションが対話形式で直接通信するトランザクション方式です。 “一括バッチ処理”、“オフライン処理”の説明も参照してください。
DNT (Do Not Translate)	BLOBデータの制約のため、iSeriesサーバーに必要なデータ・ソースのタイプです。
2重価格設定	商品やサービスに対し、2種類の通貨で価格を設定するプロセスです。
重複した公開ビジネス・サービス承認レコード	同じユーザー識別情報と公開ビジネス・サービス識別情報を持つ、2つの公開ビジネス・サービス承認レコードです。
埋込みアプリケーション・サーバー・インスタンス	JDeveloperから起動され、完全にJDeveloper内で実行されるOC4Jインスタンスです。
編集コード	レポートやフォーム上の特定の値が、どのように表示またはフォーマットされるべきかを示すコードです。レポートに属するデフォルトの編集コードは大量の情報に関連しているため、使用時には注意が必要です。
編集モード	ユーザーによるデータの変更が可能なフォームの状態です。
編集ルール	ユーザーが入力したデータを、事前に定義されたルールやルールのセットに照合して、フォーマットや検証を行うための方法です。
電子データ交換 (EDI)	JD Edwards EnterpriseOneシステムとサード・パーティ・システムの間で、コンピュータ間の業務取引データの交換をペーパーレスに行うことを可能にするインタオペラビリティ・モデルです。EDIを使用する場合、EDI標準フォーマットから自社システムで使用されているフォーマットにデータを変換するためのソフトウェアを備えている必要があります。
埋込みイベント・ルール	特定のテーブルやアプリケーション専用のイベント・ルールです。たとえば、フォーム間の呼び出し、処理オプションの値に基づくフィールドの非表示化、ビジネス関数の呼び出しなどが含まれます。汎用的な“ビジネス関数イベント・ルール”とは対照的に使用されます。
従業員ワーク・センター	発信側のアプリケーションやユーザーに関係なく、システム生成メッセージとユーザー作成メッセージを含むすべてのJD Edwards EnterpriseOneメッセージの送受信を行うための中心となるロケーションです。各ユーザーには、アクティブ・メッセージなどのメッセージやワークフローを含むメールボックスが割り当てられます。
エンタープライズ・サーバー	JD Edwards EnterpriseOneのデータベースとロジックを格納するサーバーです。

ESB (Enterprise Service Bus)	イベント駆動型のXMLベースのメッセージング・フレームワーク(バス)を使用してサービス指向アーキテクチャを有効にする、Webサービス標準に準拠したミドルウェア・インフラストラクチャ製品またはテクノロジーです。
EnterpriseOne管理者	EnterpriseOne管理システムの担当者です。
EnterpriseOne資格証明	EnterpriseOneユーザーの検証に使用される、ユーザーID、パスワード、環境およびロールです。
EnterpriseOneオブジェクト	アプリケーションのビルドに使用される再利用可能なコードです。オブジェクトのタイプには、テーブル、フォーム、ビジネス関数、データ辞書項目、バッチ処理、ビジネス・ビュー、イベント・ルール、バージョン、データ構造体、メディア・オブジェクトなどがあります。
EnterpriseOne開発クライアント	以前は“ファット・クライアント”と呼ばれていた、Microsoft Windowsのクライアントおよび設計ツールを含む、EnterpriseOneアーティファクトの開発に必要なインストール済EnterpriseOneコンポーネントのコレクションです。
EnterpriseOne拡張機能	EnterpriseOne固有の、JDeveloperのコンポーネント(プラグイン)です。JDeveloperウィザードは、拡張機能の具体例の1つです。
EnterpriseOneプロセス	JD Edwards EnterpriseOneクライアントおよびサーバーで、プロセス・リクエストの処理とトランザクションの実行を可能にするソフトウェア・プロセスです。クライアントでは1つのプロセスが実行され、サーバーでは1つのプロセスの複数のインスタンスを処理できます。JD Edwards EnterpriseOneプロセスを、ワークフロー・メッセージやデータ・レプリケーションなど特定のタスク専用のプロセスに指定することで、サーバーが大量のタスクを処理している場合でも重要なプロセスの実行を確保できます。
EnterpriseOneリソース	権限を持つユーザーに限定された、EnterpriseOneのテーブル、メタデータ、ビジネス関数、辞書情報またはその他の情報です。
環境ワークベンチ	インストール・ワークベンチ・プロセスの実行時に、環境情報および各環境のオブジェクト構成マネージャ・テーブルを、プランナ・データ・ソースからシステム・リリース番号のデータ・ソースにコピーするアプリケーションです。コピーされたデータを反映するため、環境プラン詳細レコードも更新されます。
エスカレーション・モニター	処理待ちのリクエストやアクティビティを監視し、それらが非アクティブの状態のまま指定した時間が経過した場合に、再実行するか、または次のステップやユーザーに処理を進めるバッチ・プロセスです。
イベント・ルール	フォームの入力や、フィールド間の移動など、特定のアプリケーションで実行された操作に基づいて処理(複数可)の実行をシステムに指示する論理ステートメントです。
明示的トランザクション	ビジネス・サービス開発者がビジネス・サービス内のトランザクション境界のタイプ(自動または手動)および範囲を明示的に制御する際に使用されるトランザクションです。
公開されたメソッド/値オブジェクト	公開インターフェイスの一部である、公開ビジネス・サービスのソース・ファイルまたはその一部です。顧客との契約の一部でもあります。
施設、事業所	原価のトラッキングの対象となる業務単位の1つです。たとえば、倉庫所在地、ジョブ、プロジェクト、ワーク・センター、事業所などがあります。“ビジネスユニット”と呼ばれる場合もあります。
略式コマンド	特定のコマンドを使用することで、メニューやアプリケーション間を迅速に移動できるコマンド・プロンプト機能です。
ファイル・サーバー	ネットワーク上で他のコンピュータからアクセスされるファイルを保存するサーバーです。リモート・ディスク・ドライブとしてユーザーに表示されるディスク・サーバーとは異なり、ファイル・サーバーには、単にファイルを保存するだけではなく、ネッ

	トワーク・ユーザーがファイルをリクエストしたりファイルを更新した場合に、それらの要求を整理してファイルを管理するための高度な機能が備えられています。
最終モード	データ・レコードの更新や作成を行うプログラムの処理モードの1つです。
基盤	実行時にビジネス・サービスを実行するためにアクセス可能にする必要のあるフレームワークです。例として、Java ConnectorおよびJDBjがあげられます(この他にもあります)。
FTPサーバー	FTP(ファイル転送プロトコル)を通じてファイルへのリクエストに回答するサーバーです。
見出し情報	テーブルやフォームの先頭に表示される情報です。見出し情報を使用して、付随するレコード・グループの制御情報が識別または提供されます。
HTTPアダプタ	特定のURLを指定したGET、POST、PUT、DELETE、TRACE、HEADおよびOPTIONSなどの基本HTTP操作に使用される、サービスの汎用セットです。
インスタンス化	“作成する”という意味のJava用語です。クラスがインスタンス化されると、新しいインスタンスが作成されます。
統合開発者	EnterpriseOneビジネス・サービスを開発、実行およびデバッグする、システムのユーザーです。統合開発者は、EnterpriseOneビジネス・サービスを使用してそのようなコンポーネントを開発します。
インテグレーション・ポイント(IP)	ドキュメント・レベルのインターフェイスを公開する、EnterpriseOneの以前の実装におけるビジネス・ロジックです。このタイプのロジックは、XBPと呼ばれていました。EnterpriseOne 8.11では、webMethodsのサポートにより、IPがWebサービスゲートウェイに実装されました。
インテグレーション・サーバー	コンピュータが内部および外部のネットワークで接続されたシステム環境で、異なるオペレーティング・システムやアプリケーション間でのデータの交換を行うための機能を提供するサーバーです。
整合性テスト	データの整合性を維持するための社内プロセスを補強するプロセスで、貸借が一致していないデータや矛盾のあるデータの検出と報告を行います。
インターフェイス・テーブル	“Zテーブル”の説明を参照してください。
内部メソッド/値オブジェクト	公開インターフェイスの一部ではない、ビジネス・サービスのソース・ファイルまたはその一部です。privateメソッドまたはprotectedメソッドがこれに相当するといえます。publishedメソッドで使用されない値オブジェクトもこれに相当するといえます。
インタオペラビリティ・モデル	サード・パーティ・システムからJD Edwards EnterpriseOneへの接続やアクセスを行うための機能です。
エラー表示の有効化	JD Edwards EnterpriseOneにおけるフォーム・レベルのプロパティで、有効にすると、アプリケーション・エラーが発生した場合にエラー・メッセージがフォーム上に表示されます。
IServerサービス	Webサーバーに常駐するインターネット・サーバーサービスで、データベースからクライアントへのJavaクラスのファイル配信を高速化するために使用されます。
代替ラベル	代替的なデータ辞書項目のラベルで、使用されているオブジェクトの製品コードに基づいてJD Edwards EnterpriseOneアプリケーションに表示されます。
Javaアプリケーション・サーバー	サーバー中心のアーキテクチャの中間層に置かれるコンポーネント・ベースのサーバーです。このサーバーは、データのアクセスや永続性ととともに、セキュリティとステータスの管理を行うためのミドルウェア・サービスを提供します。
JDBNET	異種サーバー間でのデータ・アクセスを実現するためのデータベース・ドライバです。

JDEBASEデータベース・ミドルウェア	JD Edwards EnterpriseOne独自のデータベース・ミドルウェア・パッケージで、プラットフォームに依存しないAPIとクライアント/サーバー間のアクセスを提供します。
JDECallObject	ビジネス関数から他のビジネス関数を呼び出すためのAPIです。
jde.ini	JD Edwards EnterpriseOneの初期設定に必要なランタイム設定を提供するJD Edwards EnterpriseOneファイル(またはiSeries用のメンバー)です。JD Edwards EnterpriseOneを実行する各マシンごとに、ファイルまたはメンバーの特定バージョンを常駐させる必要があります。これには、ワークステーションとサーバーも含まれます。
JDEIPC	サーバーコードによって使用される通信プログラミング・ツールであり、マルチプロセス環境における同一データへのアクセス制御、プロセス間の通信と調整、新規プロセスの作成を行います。
jde.log	JD Edwards EnterpriseOneの主要な診断ログ・ファイルです。このファイルは常に主ドライブのルート・ディレクトリに置かれ、JD Edwards EnterpriseOneの起動以降の状況とエラー・メッセージが書き込まれます。
JDENET	JD Edwards EnterpriseOne独自の通信ミドルウェア・パッケージで、ピア・ツーピア、メッセージ・ベース、ソケット・ベースのマルチプロセス通信用のミドルウェア・ソリューションです。JD Edwards EnterpriseOneのすべてのサポート対象プラットフォームでクライアント/サーバー間、サーバー/サーバー間の通信を処理します。
JDeveloperプロジェクト	JDeveloperでソース・ファイルのカテゴリ化およびコンパイルに使用されるアーティファクトです。
JDeveloperワークスペース	JDeveloperでプロジェクト・ファイルの編成に使用されるアーティファクトです。1つ以上のプロジェクト・ファイルがここに配置されます。
JMSキュー	ポイントツーポイントのメッセージングに使用されるJavaメッセージング・サービス・キューです。
リスナー・サービス	HTTP経由でXMLメッセージをリスニングするリスナーです。
ローカル・リポジトリ	ビジネス・サービス・アーティファクトの格納に使用される、開発者のローカル開発環境です。
ローカルのスタンドアロンBPEL/ESBサーバー	アプリケーション・サーバーにインストールされていない、スタンドアロンBPEL/ESBサーバーです。
ロケーション・ワークベンチ	インストール・ワークベンチ・プロセスの実行時に、インストール・プランに定義されたすべてのロケーションを、プランナ・データ・ソースの保管場所マスターからシステム・データ・ソースにコピーするアプリケーションです。
ロジック・サーバー	アプリケーション・プログラムにビジネス・ロジックを提供する、分散ネットワーク内のサーバーです。典型的なコンフィギュレーションでは、プリスティン・オブジェクトがセントラル・サーバーからロジック・サーバーに複製されます。JD Edwards EnterpriseOneソフトウェアの実行時に、ロジック・サーバーでは、ワークステーションと連動して、必要な処理が実際に実行されます。
差し込み印刷ワークベンチ	業務文書を自動的に印刷するため、Microsoft Word 6.0またはそれ以上のバージョンの文書とJD Edwards EnterpriseOneのレコードをマージするアプリケーションです。たとえば、雇用の証明に関する文書を印刷する際に、差し込み印刷ワークベンチを使用できます。
手動コミット・トランザクション	コミットがコールされるまで、すべてのデータベース操作によるデータベースへの書き込みが遅延されるデータベース接続です。
マスター・ビジネス関数(MBF)	データベース内の情報の追加、変更、更新を担う中心のロケーションとして機能する対話型のマスター・ファイルです。マスター・ビジネス関数によって、データ入力フォームと該当するテーブル間でのデータの交換が行われます。マスター関数によって、すべての必要なデフォルト値と編集ルールを含む関数の共通セット

	が、関連するプログラムに提供されます。MBFには、データベースの情報を追加、更新、削除する際の整合性を確保するロジックが含まれています。
マスター・テーブル	“パブリッシュ済テーブル”の説明を参照してください。
照合伝票	取引を完了または変更するために、当初伝票と関連付けられる伝票です。たとえば、JD Edwards EnterpriseOne Financial Managementでは、入金請求書の照合伝票に、支払が支払伝票の照合伝票になります。
メディア・ストレージ・オブジェクト	Gxxx、xxxGT、またはGTxxxのいずれかの命名規則を使用するファイルで、テーブルの形で分類されていないオブジェクトです。
メッセージ・センター	発信側のアプリケーションやユーザーに関係なく、システム生成メッセージとユーザー作成メッセージを含むすべてのJD Edwards EnterpriseOneメッセージの送受信を行うための中心となるロケーションです。
メッセージング・アダプタ	サード・パーティ・システムからJD Edwards EnterpriseOneに接続し、メッセージ・キューを使用してデータの交換を行うためのインタオペラビリティ・モデルです。
メッセージング・サーバー	メッセージングAPIを使用して、他のプログラムで使用するために送信されたメッセージを処理するサーバーです。メッセージング・サーバーには、通常、関数を実行するためのミドルウェア・プログラムが配備されます。
中間層BPEL/ESBサーバー	アプリケーション・サーバーにインストールされたBPEL/ESBサーバーです。
監視アプリケーション	管理者が各種EnterpriseOneサーバーの統計情報を取得し、統計をリセットしたり通知を設定したりできる、EnterpriseOneのツールです。
ネームド・イベント・ルール (NER)	カプセル化された再利用可能なビジネス・ロジックです。C言語ではなく、イベント・ルールを使用して作成されます。NERは、ビジネス関数イベント・ルールとも呼ばれます。NERは、複数のプログラムによって、複数の場所で繰り返し使用できます。このようなモジュール方式での提供によって、コードの合理性や再利用性が高まり、必要な作業がより少なくなります。
Nota Fiscal	ブラジルでは、税務処理のためにすべての商取引についてこの書式を作成し、税法で指定された情報を含めることが義務付けられています。
Nota Fiscal Factura	ブラジルで使用する書式です。伝票情報を伴う“Nota Fiscal”です。 “Nota Fiscal”の説明も参照してください。
オブジェクト構成マネージャ (OCM)	JD Edwards EnterpriseOneでは、ランタイム環境で使用されるオブジェクトのリクエスト・ブローカーおよび制御センターとして機能します。OCMによって、ビジネス関数、データ、バッチ・アプリケーションのランタイム・ロケーションが追跡されます。これらのオブジェクトのいずれかが呼び出されると、OCMでは、指定された環境/ユーザーのデフォルト値と一時変更情報に基づいて、そのオブジェクトにアクセスするためのロケーションが特定されます。
オブジェクト・ライブラリアン	アプリケーションのビルドに繰り返し使用できるすべてのバージョン、アプリケーション、ビジネス関数のリポジトリです。オブジェクト・ライブラリアンによって、開発者にチェックアウト機能とチェックイン機能が提供されます。また、JD Edwards EnterpriseOneオブジェクトの作成、変更、使用も管理されます。オブジェクト・ライブラリアンは、稼働環境や開発環境など複数の環境に対応しているため、異なる環境間でオブジェクトを簡単に移動できます。
オブジェクト・ライブラリアンのマージ	これまでのリリースでオブジェクト・ライブラリアンに加えられたすべての変更を、新規リリースのオブジェクト・ライブラリアンに統合する処理です。
オープン・データ・アクセス (ODA)	データの集計とレポート作成のために、SQLステートメントを使用してJD Edwards EnterpriseOneのデータを抽出できるインタオペラビリティ・モデルです。

出力ストリーム・アクセス(OA)	JD Edwards EnterpriseOneのインターフェイスを設定し、別のソフトウェア・パッケージ (Microsoft Excelなど) にデータを渡して処理を実行するためのインタオペラビリティ・モデルです。
パッケージ	JD Edwards EnterpriseOneオブジェクトは、デプロイメント・サーバーからパッケージとしてワークステーションにインストールされます。パッケージには、部品表やキットなどのように、各ワークステーションに必要なオブジェクトが含まれます。さらに、デプロイメント・サーバー上でのオブジェクトの位置が示されるため、インストール・プログラムがそれらのオブジェクトを検出できるようになっています。パッケージは、ある時点におけるデプロイメント・サーバー上のセントラル・オブジェクトを示すスナップ・ショットでもあります。
パッケージ・ビルド	既存ユーザーに対し、ソフトウェアの変更や新規アプリケーションの反映を容易に行うためのソフトウェア・アプリケーションです。また、JD Edwards EnterpriseOneでは、パッケージ・ビルドとは、ソフトウェアのコンパイル済バージョンを指す場合もあります。たとえば、使用しているERPソフトウェアのバージョンをアップグレードする際に、“パッケージ・ビルド”を使用するという場合があります。 “パッケージ・ビルド”という用語は、たとえば次のようにも使用されます「また、パッケージ・ビルドの間に行われるビジネス関数のグローバル・ビルドには新しい関数が自動的に含まれるため、デプロイの準備ができるまでビジネス関数を本稼働パス・コードに含めないでください」。このように、パッケージ・ビルドを作成するプロセスが“パッケージ・ビルド”と呼ばれる場合もあります。
パッケージ・ロケーション	パッケージとその複製オブジェクトのセットが格納されるディレクトリ構造上の位置です。通常は、“¥¥デプロイメント・サーバー¥リリース¥パス・コード¥パッケージ¥パッケージ名”になります。このパスの下のサブディレクトリに、パッケージの複製オブジェクトが格納されます。パッケージがビルドまたは格納される場所を指す場合もあります。
パッケージ・ワークベンチ	インストール・ワークベンチ・プロセスの実行時に、パッケージ情報テーブルを、プランナ・データ・ソースからシステム・リリース番号データ・ソースに転送するアプリケーションです。処理の結果を反映するため、パッケージ・プラン詳細レコードも更新されます。
パスコード・ディレクトリ	EnterpriseOne開発アーティファクトを格納する、EnterpriseOne開発クライアント上にあるファイル・システムの特定の部分です。
パターン	ソフトウェアの設計でよく発生する問題に対し、繰り返して使用される一般的な解決策です。ビジネス・サービスの開発では、オブジェクトのリレーションシップとやり取りに重点が置かれます。オーケストレーションでは、統合パターン (同期/非同期のリクエスト/レスポンス、パブリッシュ、通知、受信/応答など) に重点が置かれます。
計画ファミリ	設計と製造に類似点があるため、まとめて計画する方が合理的である複数の最終品目をグループ化する手段です。
優先プロファイル	品目、品目グループ、顧客、および顧客グループについて、ユーザー定義の階層 (順序) に基づいて指定したフィールドのデフォルト値を定義する機能です。
プリント・サーバー	ネットワークとプリンタ間のインターフェイスであり、ネットワーク・クライアントはこのインターフェイスを介してプリンタに接続し、印刷ジョブを送信します。コンピュータ、独立したハードウェア・デバイス、またはプリンタ内部のハードウェアのどれでも、プリンタ・サーバーとして使用できます。
プリステイン環境	JD Edwards EnterpriseOneのデモ・データを使用した未変更オブジェクトのテストに使用するJD Edwards EnterpriseOne環境です。研修環境としても使用されます。変更したオブジェクトと変更前のオブジェクトを比較するには、この環境が必要になります。
処理オプション	バッチ・プログラムやレポートの実行を制御するパラメータをユーザーが指定するためのデータ構造です。たとえば、処理オプションを使用して、特定のフィールド

	ドのデフォルト値の指定、情報の表示および印刷の方法、日付範囲の指定、プログラムの実行を制御するランタイム値の入力などを行います。
本稼働用環境	ユーザーがJD Edwards EnterpriseOneソフトウェアを実際に使用するJD Edwards EnterpriseOne環境です。
本稼働レベルのファイル・サーバー	品質が保証され商品化されたファイル・サーバーで、通常はユーザーサポート・サービスとともに提供されます。
本稼働公開ビジネス・サービスのWebサービス	本稼働アプリケーション・サーバーにデプロイされた、公開ビジネス・サービスのWebサービスです。
プログラム一時修正 (PTF)	JD Edwards EnterpriseOneソフトウェアに加えられた変更で、磁気テープやディスクの形式でユーザー企業に提供されます。
プロジェクト	JD Edwards EnterpriseOneでは、オブジェクト管理ワークベンチで開発されたオブジェクトのための仮想コンテナを指します。
プロモーション・パス	ワークフロー内におけるオブジェクトやプロジェクトの進捗状況を示すパスです。標準的なプロモーション・サイクル(パス)は次のとおりです。 11>21>26>28>38>01 このパスでは、11は検討待ちの新規プロジェクト、21はプログラミング、26は品質管理テスト/検討、28は品質管理テスト/検討の完了、38は本稼働、01はサイクルの完了をそれぞれ表します。たとえば標準的なプロジェクト・プロモーション・サイクルで、開発者は、開発(プログラミング)のパス・コードからチェックアウトしたオブジェクトをチェックインして戻したら、それらのオブジェクトをプロトタイプ(テスト)のパス・コードに進めます。すべての作業が終了したオブジェクトは、完了の前に本稼働のパス・コードに移されます。
プロキシ・サーバー	企業がセキュリティ管理、管理統制、サービスのキャッシュ化を確実に行うことができるように、ワークステーションとインターネットの間で防壁として機能するサーバーです。
公開ビジネス・サービス	EnterpriseOneのサービス・レベルのロジックおよびインターフェイスです。公開ビジネス・サービスに分類されている場合、外部(EnterpriseOne以外)のシステムに公開する意図があることを示しています。
公開ビジネス・サービス識別情報	関係のある承認レコードの特定に使用される、公開ビジネス・サービスに関する情報です。公開ビジネス・サービスとメソッド名、公開ビジネス・サービスのみ、または*ALLが使用されます。
公開ビジネス・サービスのWebサービス	J2EE Webサービスとしてパッケージされた、公開ビジネス・サービスのコンポーネント(つまり、ビジネス・サービス・クラス、ビジネス・サービス基盤、構成ファイルおよびWebサービス・アーティファクトを格納したJ2EE EARファイル)です。
パブリッシュ済テーブル	マスター・テーブルとも呼ばれ、他のマシンにレプリケートされる元のテーブルです。パブリッシュ・マシンに格納されるF98DRPUBテーブルにより、企業内のすべてのパブリッシュ済テーブルと関連するパブリッシュが識別されます。
パブリッシュ	パブリッシュされたテーブルを扱うサーバーです。F98DRPUBテーブルでは、企業内のすべてのパブリッシュ済テーブルと関連するパブリッシュの識別が行われます。
プル・レプリケーション	JD Edwards EnterpriseOneでデータを個別のワークステーションにレプリケートする方法の1つです。レプリケート先マシンは、JD Edwards EnterpriseOneのデータ・レプリケーション・ツールを使用して、プル・サブスクリイバとしてセットアップされます。プル・サブスクリイバが情報を要求した場合にのみ、変更、更新、削除が通知されます。通常は起動時に、プル・サブスクリイバからF98DRPCNテーブルが置かれているサーバーに対し、要求がメッセージ形式で送信されます。

QBE	Query by Example (例示照会)の略語です。JD Edwards EnterpriseOneでは、QBE行は、詳細グリッドの最上段にあり、データのフィルタリングに使用されます。
リアルタイム・イベント	外部システムで使用するためにEnterpriseOneのアプリケーション・ロジックからトリガーされるメッセージです。
リフレッシュ	新規リリースやPTF/累積アップデート・リリース(B73.2やB73.2.1など)に問題なく対応できるように、JD Edwards EnterpriseOneソフトウェアまたはそのサブセット(テーブルや業務データなど)を修正する機能です。
レプリケーション・サーバー	クライアント・マシンへのセントラル・オブジェクトのレプリケーションを扱うサーバーです。
Rt-Addressing	ビジネス・サービス呼出しリクエストのホスト/ポート・ユーザー・セッションを開始するブラウザ・セッションを特定する一意のデータです。
規則	ツールによって強制されるのではなく、目的の結果を得るため、および指定された標準に準拠するために従う必須のガイドラインです。
見積オーダー	JD Edwards EnterpriseOne調達管理および外注管理では、仕入先からの品目情報と価格情報のリクエストを指します。見積オーダーから購買オーダーを作成できます。 JD Edwards EnterpriseOne受注管理では、まだ発注を行っていない顧客に対する品目情報と価格情報を指します。
Secure by Default	特定のレコードによってユーザーがオブジェクトの実行権限を持つことが示されないかぎり、ユーザーがオブジェクトの実行権限を持たないとみなすセキュリティ・モデルです。
SSL (Secure Socket Layer)	通信の機密性を提供するセキュリティ・プロトコルです。SSLを使用することで、クライアントとサーバー・アプリケーションは、盗聴、改ざん、なりすましを防ぐように設計された方法で通信できます。
SEI実装	サービス・エンドポイント・インターフェイス(SEI)を宣言するメソッドを実装するJavaクラスです。
選択項目	JD Edwards EnterpriseOneメニューに表示される選択項目は、メニューからアクセスできる各機能を表します。選択するには、関連する番号を選択フィールドに入力して[Enter]キーを押します。
シリアライズ	オブジェクトやデータを、格納用の形式またはネットワーク接続リンク上で送受信できる形式に変換し、必要なときに元のデータやオブジェクトを再作成できるプロセスです。
サーバーワークベンチ	インストール・ワークベンチ・プロセスの実行時に、サーバー設定ファイルを、プランナ・データ・ソースからシステム・リリース番号データ・ソースにコピーするアプリケーションです。コピーされたデータを反映するため、サーバープラン詳細レコードも更新されます。
サービス・エンドポイント・インターフェイス(SEI)	クライアントからのサービスの呼出しを可能にするメソッドを宣言するJavaインターフェイスです。
SOA	Service Oriented Architectureの略語です。
ソフトコーディング	指定されたプロセスの実行に影響するサイト固有の変数を管理者が操作できるコーディング技術です。
ソース・リポジトリ	HTTPアダプタおよびリスナー・サービス開発環境アーティファクト用のリポジトリです。
スポット・レート	取引レベルで入力される為替レートです。このレートは、2つの通貨の間に設定されている為替レートより優先して使用されます。

スペックのマージ	オブジェクト・ライブラリアン、バージョン・リスト、およびセントラル・オブジェクトの3つのマージで構成されるマージ処理です。この機能を使用して、顧客が変更したデータを新規リリースのデータに統合できます。
スペック	JD Edwards EnterpriseOneオブジェクトを完全に記述したものです。各オブジェクトには、アプリケーションのビルドに使用される固有のスペックまたは名前があります。
スペック・テーブル・マージ・ワークベンチ	インストール・ワークベンチ・プロセスの実行時に、スペック・テーブルを更新するためのバッチ・アプリケーションを実行するアプリケーションです。
SSL証明書	ユーザー名およびそのユーザーの公開鍵が記載された、認証局が署名した特別なメッセージです。メッセージが認証局によって正規に署名されたことを誰もが確認でき、そのためユーザーの公開鍵に対する信用が強化されます。
オフライン処理	サーバーに接続していないユーザーがトランザクションを入力し、後でサーバーに接続して、入力したトランザクションをアップロードできる処理モードです。
サブスクリバ・テーブル	F98DRSUBテーブルを指します。このテーブルは、F98DRPUBテーブルとともにパブリッシュ・サーバーに置かれ、各パブリッシュ済テーブルに対するすべてのサブスクリバ・マシンの識別に使用されます。
スーパークラス	クラスは何かのインスタンスであり、それをさらに詳細にしたものであるという、Java言語の継承についての概念です。たとえば、木は樅や榎のスーパークラスであるといえます。
補足データ	<p>マスター・テーブルで管理されないすべての情報を指します。通常、補足データとして、従業員、応募者、購買要求、職務(従業員の技能、取得学位、語学力など)に関する情報があります。補足データを使用することにより、実質的に組織で必要となるすべての情報を追跡管理できます。</p> <p>たとえば、標準のマスター・テーブル(住所録マスター、顧客マスター、仕入先マスター)とは別に、それらのテーブルでは管理されない情報を汎用データベースで管理します。汎用データベースを使用することで、JD Edwards EnterpriseOneシステム全体にわたって、標準的な方法で補足データの入力と管理を行うことができます。</p>
テーブル・アクセス管理(TAM)	ユーザー定義データの保存と取得を行うJD Edwards EnterpriseOneコンポーネントです。TAMには、データ辞書定義、アプリケーション/レポートのスペック、イベント・ルール、テーブル定義、ビジネス関数入力パラメータ、ライブラリ情報などの情報と、アプリケーション、レポート、ビジネス関数を実行するためのデータ構造体の定義が保存されます。
テーブル変換ディレクタ	JD Edwards EnterpriseOneと、JD Edwards EnterpriseOne以外のテーブルを使用するサード・パーティ・システムとの間で、データ交換を行うためのインタオペラビリティ・モデルです。
テーブル変換	JD Edwards EnterpriseOneと、JD Edwards EnterpriseOne以外のテーブルを使用するサード・パーティ・システムとの間で、データ交換を行うためのインタオペラビリティ・モデルです。
テーブル・イベント・ルール	データベース・トリガーに添付されるロジックで、トリガーに指定されたアクションがテーブルに対して発生した場合に起動します。JD Edwards EnterpriseOneでは、イベント・ルールをアプリケーションのイベントに添付できますが、この機能はアプリケーション固有になります。テーブル・イベント・ルールでは、テーブル・レベルで埋込みロジックを提供します。
ターミナル・サーバー	このサーバーを使用して、端末、マイクロコンピュータ、その他の機器を、ネットワーク/ホスト・コンピュータ、または特定のコンピュータに取り付けられたデバイスに接続できます。
3ステップ処理	JD Edwards EnterpriseOneでのバッチ・トランザクションの入力、検討と承認、転記、という3種類のタスクを指します。

3方向伝票照合	JD Edwards EnterpriseOne調達管理および外注管理で、仕入先からの請求書と入荷情報を比較して伝票を作成するプロセスです。3方向照合では、入荷レコードに基づいて伝票を作成します。
トランザクション処理(TP)モニター	ローカル端末およびリモート端末と、それらを設定したアプリケーションの間でのデータ交換を制御するモニター機能です。また、分散環境でのデータの整合性も確認します。TPモニターには、通常、データの検証と端末画面のフォーマットを行うプログラムが含まれます。
トランザクション処理方法	手動コミットのトランザクション境界の管理に関する方法です(開始、コミット、ロールバック、取消など)。
トランザクション・セット	複数のセグメントで構成されている電子的業務トランザクション(電子データ交換の標準ドキュメント)です。
トリガー	データ辞書項目ごとに定義される複数のイベントの1つです。イベントの発生時にシステム内で自動的に処理されるロジックをデータ辞書項目に添付できます。
トリガーイベント	特殊なアクションが必須であるか、または結果アクションが定義済の特定のワークフロー・イベントです。
2方向認証	クライアントとサーバーがSSL証明書を互いに提供することで相互に認証しあう認証メカニズムです。
2方向伝票照合	JD Edwards EnterpriseOne調達管理および外注管理で、購買オーダーの明細行と仕入先の請求書を比較して伝票を作成するプロセスです。入荷情報は記録されません。
ユーザー識別情報	ユーザーID、ロールまたは*publicです。
ユーザー一時変更のマージ	新規のユーザー一時変更レコードを、顧客が使用しているユーザー一時変更テーブルに追加する処理です。
値オブジェクト	データ構造がデータを渡すのとよく似たように入力/出力データを保持するソース・ファイルの特定のタイプです。値オブジェクトは、公開(公開ビジネス・サービスで使用)か内部か、および入力か出力かを指定できます。値オブジェクトは、単純な要素および複雑な要素と、要素に対する付属情報から構成されます。
差異	JD Edwards EnterpriseOneキャピタル・アセット・マネジメントでは、1つの設備で発生した収益と、その設備に関連して発生した費用の差を意味します。 JD Edwards EnterpriseOneプロジェクト原価管理とJD Edwards EnterpriseOne製造管理では、同じ品目に対する2つの原価計算方式の間に生じる差異を意味します。たとえば、凍結標準原価と現行原価の差として設計差異が生じます。凍結標準原価は原価要素テーブルから取得され、現行原価は資材、工程、間接費の各レートを使用して計算されます。
公開ビジネス・サービスのバージョン	既存の機能/インターフェイスを変更せずに、他の機能/インターフェイスを公開ビジネス・サービスに追加することです。
バージョン・リストのマージ	バージョン・リストのマージを実行すると、新規リリースで有効なオブジェクトについて、非XJDEおよび非ZJDEバージョンのスペックとその処理オプション・データが維持されます。
ビジュアル・アシスト	ユーザーが各コントロールに属する有効なデータを判別できるように、コントロールからトリガーを介して起動できるフォームです。
用語一時変更	特定のJD Edwards EnterpriseOneフォームやレポートに表示される、データ辞書項目の代替的なラベルです。
wchar_t	ワイド文字の内部タイプです。国際市場向けの移植可能プログラムの記述に使用します。

Webアプリケーション・サーバー	Webアプリケーションと、電子商取引に使用されているバックエンド・システムおよびデータベースとの間で、データ交換を可能にするWebサーバーです。
Webサーバー	ブラウザから送信されたリクエストに応じて、TCP/IPプロトコルを使用して情報を送信するサーバーです。Webサーバーでは、ブラウザからのリクエストに応じるだけでなく、アプリケーションやデータの格納など、通常のサーバーが行うあらゆるタスクを処理できます。どのコンピュータでも、サーバーソフトウェアをインストールし、インターネットに接続すれば、Webサーバーとして使用できます。
WSDL (Web Service Description Language)	ネットワーク・サービスを記述するXML形式です。
WSIL (Web Service Inspection Language)	使用可能なサービスのサイトの検出を支援するXML形式、および検出に関連する情報の作成方法を示す一連の規則です。
Webサービス・プロキシ基盤	WAS上でWebサービスを使用するためにビジネス・サービス・サーバー・アーティファクトに含める必要のある、Webサービス・プロキシの基盤となるクラスです。
Webサービス・ソフトコーディング・レコード	Webサービス・プロキシの構成に使用する値が記述されたXMLドキュメントです。このドキュメントは、エンドポイントを特定し、条件付きでセキュリティ情報を含みます。
Webサービス・ソフトコーディング・テンプレート	ソフトコーディングされたレコードの構造を提供するXMLドキュメントです。
WHERE句	データベース操作の対象となるレコードを指定する、データベース操作の一部です。
Windowsターミナル・サーバー	マルチ・ユーザー機能を持つサーバーで、単体ではWindowsソフトウェアを実行できない端末や最小限構成のコンピュータでも、このサーバーに接続することにより、Windowsアプリケーションを使用できます。すべてのクライアント処理は、Windowsターミナル・サーバーで集中的に実行されます。画面表示、キー入力、およびマウス操作のコマンドのみが、ネットワーク経由でクライアントの端末機器とターミナル・サーバー間で転送されます。
ウィザード	JDeveloperの拡張機能の1つで、一連のステップを順を追って説明します。
ワークベンチ	関連のあるプログラムのグループに対して、1つのエンリ・ポイントからアクセスすることを可能にするプログラムです。通常、ワークベンチからアクセスするプログラムは、大規模な業務プロセスに使用されています。たとえば、JD Edwards EnterpriseOne給与計算サイクル・ワークベンチ (P07210) を使用して、給与の計算、支給レポートの印刷、給与レポートの作成、仕訳入力の作成、給与履歴の更新に使用されるすべてのプログラムにアクセスできます。JD Edwards EnterpriseOneには、サービス管理ワークベンチ (P90CD020)、ライン・スケジューリング・ワークベンチ (P3153)、計画ワークベンチ (P13700)、監査人ワークベンチ (P09E115)、給与計算サイクル・ワークベンチなどが用意されています。
作業日カレンダー	JD Edwards EnterpriseOne製造管理で、計画の作成に使用されるカレンダーです。このカレンダーには作業日のみが列挙されるので、実際に稼働可能な日数に基づいて構成品と作業オーダーのスケジュールを設定できます。作業日カレンダーは、計画カレンダー、製造カレンダー、または製造現場カレンダーと呼ばれる場合もあります。
ワークフロー	ビジネス・プロセスの一部または全体の自動化を意味します。自動化されたプロセス(ワークフロー)では、ドキュメント、情報、タスクが、指定された手順に従ってユーザーからユーザーへ渡されます。
ワークグループ・サーバー	マスター・ネットワーク・サーバーからレプリケートされたデータのサブセットが通常置かれるサーバーです。ワークグループ・サーバーでは、アプリケーションやバッチ処理は実行されません。
XAPIイベント	システム・コールを使用してJD Edwards EnterpriseOneのトランザクションを発生時に取得し、特定のトランザクションが発生した場合に、通知を要求した

	サード・パーティ・ソフトウェア、エンドユーザー、およびその他のJD Edwards EnterpriseOneシステムを呼び出すサービスです。
XML CallObject	ビジネス関数の呼び出しを行うためのインタオペラビリティ機能です。
XMLディスパッチ	JD Edwards EnterpriseOneで応答として受信するすべてのXMLドキュメントに対して、単一のエントリ・ポイントを提供するインタオペラビリティ機能です。
XMLリスト	JD Edwards EnterpriseOneデータベース情報を、チャンク単位でリクエストおよび受信することを可能にするインタオペラビリティ機能です。
XMLサービス	JD Edwards EnterpriseOneシステムからイベントをリクエストし、別のJD Edwards EnterpriseOneシステムから応答を受信するためのインタオペラビリティ機能です。
XMLトランザクション	事前に定義されたトランザクション・タイプを使用して、JD Edwards EnterpriseOneにデータをリクエストしたり、JD Edwards EnterpriseOneからデータを受信するためのインタオペラビリティ機能です。XMLトランザクションでは、インターフェイス・テーブル機能が使用されます。
XMLトランザクション・サービス(XTS)	JD Edwards EnterpriseOneのフォーマットではないXMLドキュメントを、JD Edwards EnterpriseOneで処理可能なフォーマットに変換するサービスです。変換されたドキュメントに対する応答は、発信元(変換前)のXMLフォーマットに変換されます。
Zイベント	インターフェイス・テーブル機能を使用してJD Edwards EnterpriseOneトランザクションを取得し、特定のトランザクションが発生した場合に、通知を要求したサード・パーティ・ソフトウェア、エンドユーザー、およびその他のJD Edwards EnterpriseOneシステムに通知するサービスです。
Zテーブル	JD Edwards EnterpriseOne以外のデータを保存し、JD Edwards EnterpriseOne用に変換できるワークテーブルです。JD Edwards EnterpriseOneデータの取得にもZテーブルを使用できます。Zテーブルはインターフェイス・テーブルとも呼ばれます。
Zトランザクション	JD Edwards EnterpriseOneデータベースで更新できるよう、インターフェイス・テーブルで正しくフォーマットされたサード・パーティのデータです。

索引

- AAI 60
- AAI(自動仕訳), 参照: AAI
- 「Add Variable」フォーム 70, 73
- Computer Telephony Integration, 参照:
 - CTI
- CRMケース関連処理プログラム (P90CG503)
 - 処理オプション 32
 - 理解 8
- CRMサポート・アプリケーション
 - システムの統合 2
 - 統合(図) 9
 - 導入 5
 - 理解 1
- CSSケース更新プログラム (P90CG910) 18
- CTI
 - 使用 138
 - プロパティの設定 137
 - 理解 7, 137
- 「CTIインターフェイス」フォーム 128
- 「CTIプロパティの改訂」フォーム 137
- Customer Connection Webサイト xiv
- F0006テーブル 60, 62
- F0010テーブル 60
- F0101テーブル 62
- F03012テーブル 60
- F05116Z1テーブル 61
- F06116Z1テーブル 60
- F0911Z1テーブル 60, 61
- F1171テーブル 61
- F1201テーブル 62
- F1725テーブル 61
- F1753テーブル 132
- F1755テーブル 59
- F1760テーブル 59, 60
- F1790テーブル 61
- F1793テーブル 62
- F1797テーブル 62
- F4095テーブル 60
- F4117テーブル 61
- F4812テーブル 59, 61
- F90CF030テーブル 66
- F90CF03Aテーブル 66
- F90CF040テーブル 66
- F90CF060テーブル 68
- F90CF140テーブル 68
- F90CF14Aテーブル 68
- F90CF16Cテーブル 79
- F90CF180テーブル 93
- F90CG503テーブル 93
- F90CG506テーブル 132
- P17001プログラム 15
- P17500プログラム 27
- P17504プログラム 25
- P17505プログラム
 - 処理オプション 30
 - 用途 60
- P17506プログラム
 - 処理オプション 58
 - 用途 39
- P90CF0303プログラム 66
- P90CF060プログラム 68
- P90CF070プログラム 67
- P90CF140プログラム 68
- P90CF160プログラム 9, 79
- P90CFSUBプログラム 79
- P90CG501プログラム 18
- P90CG503プログラム
 - 処理オプション 32
 - 理解 8
- P90CG504プログラム 18
- P90CG506プログラム 8, 40
- P90CG510プログラム 8
- P90CG900プログラム 18
- P90CG910プログラム 18
- PeopleCodeの表記規則 xvi
- R17670レポート
 - 処理オプション 163
 - 用途 158
- R17671レポート
 - 処理オプション 163
 - 用途 158
- R17672レポート
 - 処理オプション 163
 - 用途 158
- R17673レポート
 - 処理オプション 163
 - 用途 159
- R17674レポート

- 処理オプション 164
 - 用途 159
 - R17675プログラム
 - 処理オプション 147
 - 用途 59
 - R17680レポート
 - 処理オプション 164
 - 用途 131
 - R90CA0101Eレポート
 - 処理オプション 164
 - 用途 161
 - R90CA0111Aレポート
 - 処理オプション 164
 - 用途 161
 - R90CA014Aレポート 160
 - R90CA01Bレポート
 - 処理オプション 165
 - 用途 161
 - R90CA060Aレポート
 - 用途 161
 - R90CA070AAレポート
 - 処理オプション 165
 - 用途 162
 - R90CA070Bレポート
 - 処理オプション 165
 - 用途 162
 - R90CA070Cレポート
 - 処理オプション 165
 - 用途 162
 - R90CA080Bレポート
 - 処理オプション 165
 - 用途 161
 - R90CA080Gレポート
 - 処理オプション 166
 - 用途 161
 - R90CA1301Bレポート
 - 処理オプション 166
 - 用途 160
 - R90CA13Dレポート
 - 処理オプション 166
 - 用途 160
 - R90CA55CATレポート 162
 - R90CE01プログラム
 - 実行 104
 - ソリューションの解決済数の更新 104
 - R90CG700レポート 159
 - R90CG701レポート
 - 処理オプション 167
 - 用途 159
 - R90CG702レポート
 - 処理オプション 167
 - 用途 159
 - R90CG703レポート
 - 処理オプション 167
 - 用途 160
 - R90CG704レポート
 - 処理オプション 167
 - 用途 160
 - R90CG705レポート
 - 処理オプション 167
 - 用途 160
 - 「S/WMシステム固定情報の改訂」フォーム 15
 - S/WMシステム固定情報プログラム (P17001) 15
 - UDC
 - ケース 13
 - サービス・グループ 40
 - スクリプト 69
 - ソリューション・アドバイザ 97
- あ**
- アクション・プランのリスト・レポート (R90CA014A) 160
 - アクティビティ 123
 - アプリケーションの基礎 xiii
- い**
- 一般会計の統合 2
- う**
- 売掛管理の統合 2
- え**
- エスカレーション処理レポート(R17680)
 - 処理オプション 164
 - 用途 131
 - エスカレーション率
 - スキルレベル・エスカレーション方式 56
 - 通知エスカレーション方式 54
 - エージェント別ケース状況レポート (R90CG704)
 - 処理オプション 167
 - 用途 160
- お**
- 親住所/子住所の改訂 41

か

解決済数(ソリューション) 104
 階層
 ケースの総勘定元帳クラス・コード 61
 ケースの担当ビジネスユニット 61
 回答スコア 72
 回答セット
 回答スコアの算出 72
 回答の添付 71
 回答の翻訳 73
 作成 71
 理解 66
 例 67
 「回答セット管理<回答セット名>」フォー
 ム 70
 「回答セットの追加」フォーム 70, 71
 回答セット・プログラム(P90CF030) 66
 価格管理
 ケース用の設定 37
 統合 3
 価格設定方式
 均一料金 59
 タイム・アンド・マテリアル 59
 「関連処理」フォーム 125
 関連ドキュメンテーション xiv

き

キャピタル・アセット・マネジメントの統
 合 3
 競合者の品目表詳細レポート
 (R90CA060A)
 用途 161
 共通フィールド xviii
 均一料金価格設定方式 59

け

警告 xvii
 ケース
 UDC 13
 解決, 参照: ケースの解決方法
 関連処理を使用したスクリプトの実
 行 95
 時間入力方法について 143
 システム設定, 参照: ケース管理シス
 テムの設定
 処理(図) 9
 請求 59
 ソリューション・アドバイザを使用したス
 クリプトの実行 94

入力, 参照: ケース入力
 ケースCSS照会および追加プログラム
 (P90CG900) 18
 「ケース・アクティビティ」フォーム 124
 ケース・アクティビティ・プログラム
 (P90CG510) 8
 ケース・エスカレーション
 スキルレベル方式, 参照: スキルレベ
 ル・エスカレーション方式
 通知方式, 参照: 通知エスカレーシ
 ョン方式
 方式について 8
 ケース管理
 請求(追加の導入手順) 6
 導入 5
 理解 7
 ケース管理システムの設定
 AAI 60
 UDC 13
 エスカレーション方式 17
 価格管理 37
 ケース・タイプ 51
 固定情報 14
 処理オプション 18
 処理規則 35
 必須フィールド 34
 「ケース管理の処理」フォーム 106
 ケース更新プログラム(P90CG501) 18
 「ケース・サービス・グループ状況の改
 訂」フォーム 36
 「ケース・サービス・グループ・ルート設定
 規則の改訂」フォーム 49
 「ケース・サービス・グループ・ルート設定
 規則の順序」フォーム 49
 ケース詳細/集計レポート(R17670)
 処理オプション 163
 用途 158
 ケース・タイプ 51
 「ケース・タイプの改訂」フォーム 52
 ケース入力
 アクティビティ 123
 関連処理 124
 関連リンク 128
 基本情報 106
 ケース履歴 128
 コメント(添付) 125
 スクリプトの添付 125
 請求情報 113
 ソリューションの使用 116
 タスク 126

理解 105
 ケース入力プログラム (P90CG504) 18
 ケースの印刷レポート (R17674)
 処理オプション 164
 用途 159
 ケースの解決方法
 ケース・ワークファイルの生成 147
 作業オーダーの入力 141
 時間課金 143
 状況の更新 142
 ケースの作業オーダー入力 141
 ケースの時間入力 143
 ケースの処理プログラム (P17500) 27
 「ケースの追加」フォーム 106
 「ケース必須フィールドの処理」フォーム 34
 ケース優先度
 スキルレベル・エスカレーション方式 55
 スキルレベル・エスカレーション方式 (設定) 56
 通知エスカレーション方式 53
 通知エスカレーション方式 (設定) 54
 「ケース優先度の処理」フォーム 54, 56
 ケース・ワークファイルの生成プログラム (R17675)
 処理オプション 147
 用途 59

こ

ご意見 xviii
 顧客の連絡先レポート (R90CA0111A)
 処理オプション 164
 用途 161
 顧客パートナー・リスト・レポート (R90CA01B)
 処理オプション 165
 用途 161
 顧客別ケース・レポート (R90CG700) 159
 顧客連絡先別アクティビティ・レポート (R90CA1301B)
 処理オプション 166
 用途 160
 ご要望 xviii

さ

在庫管理の統合 3
 再利用可能サブフォーム・プログラム (P90CFSUB) 79
 「作業オーダーの追加」フォーム 141

サービス管理の統合 3
 サービス・グループ
 UDC 40
 ケース優先度 (スキルレベル・エスカレーション方式) 55
 ケース優先度 (通知エスカレーション方式) 53
 スキルレベルを使用したメンバーの割当 44
 設定 42
 配布リストを使用したメンバーの割当 45
 理解 8, 41
 ルート設定情報 48
 サービス・グループ従業員の処理プログラム (P90CG506) 8, 40
 「サービス・グループ従業員」フォーム 41
 「サービス・グループの改訂」フォーム 41, 43
 サービス・グループの処理プログラム (P17506)
 処理オプション 58
 用途 39

し

時間入力プログラム (P17505)
 処理オプション 30
 用途 60
 時間入力方法 143
 質問
 作成 76
 重要性 77
 翻訳 78
 理解 68
 「質問の追加」フォーム 70, 76
 質問プログラム (P90CF060) 68
 従業員電話番号リスト・レポート (R90CA0101E)
 処理オプション 164
 用途 161
 住所録の統合 2
 受注管理の統合 3
 状況別ケース・レポート (R90CG702)
 処理オプション 167
 用途 159
 使用数 (ソリューション) 104
 使用頻度の高いソリューション処理プログラム (R90CE01)
 実行 104

ソリューションの解決済数の更新 104
 処理規則
 ケース(例) 36
 理解 35

す

スキルレベル・エスカレーション方式
 エスカレーションの管理, 参照: スキル
 レベルのエスカレーション処理
 エスカレーション率の定義 56
 ケース優先度について 55
 ケース優先度の設定 56
 定義 17
 理解 8, 40, 132
 例 132
 スキルレベルのエスカレーション処理
 解決方法警告が表示された後の再割
 当 135
 コミット日時の変更 135
 コール・センターの休業中の処理 135
 サービス・グループの変更 135
 サービス・グループ・メンバーが不十分
 なときの処理 135
 使用不可のサービス・グループ・メン
 バーへのケースの割当 134
 別のサービス・グループ・メンバーへ
 のケースの再割当 134
 優先度の変更 135
 スクリプト
 UDC 69
 インスタンス 93
 回答セット, 参照: 回答セット
 管理 91
 関連オブジェクト 93
 関連処理を使用したケースまたは作業
 オーダーからのスクリプトの実行 95
 クローンの作成 83, 91
 検証 81, 89
 ケースへの添付 125
 作成 78
 質問, 参照: 質問
 スクリプト・エグジット・メッセージの翻
 訳 90
 スクリプトを使用したケースおよび作業
 オーダーの処理(例) 92
 スコアの算出 80
 ソリューション・アドバイザを使用した
 ケースまたは作業オーダーからの実
 行 94
 ツリーおよびノードについて 80

トークン, 参照: トークン
 品目の追加 83
 ブランチ, 参照: ブランチ・スクリプト
 変数, 参照: 変数
 見出しレコードの作成 84
 要素 63
 要素について 63
 要素の作成 70
 リニア, 参照: リニア・スクリプト
 レート・セット, 参照: レート・セット
 「スクリプトの追加」フォーム 84
 スクリプト・プログラム(P90CF160) 9, 79

せ

請求
 ケース管理について 59
 ケース管理用の導入(追加手順) 6
 ケースの請求情報の入力 113
 多通貨 60
 「請求情報」フォーム 113
 製品ガイド
 注文 xiv
 製品カタログ・リスト・レポート
 (R90CA55CAT) 162
 製品ファミリ別ケース分析レポート
 (R90CG705)
 処理オプション 167
 用途 160
 製品別ケース時間統計レポート(R17673)
 処理オプション 163
 用途 159
 製品別ケース統計レポート(R17672)
 処理オプション 163
 用途 158
 選択された顧客集計レポート
 (R90CA080G)
 処理オプション 166
 用途 161
 選択された顧客/連絡先集計レポート
 (R90CA080B)
 処理オプション 165
 用途 161
 前提知識 xiii

そ

総勘定元帳クラス・コード 61
 相互参照 xvii
 ソリューション 17
 関連項目: ソリューション・アドバイザ

UDC 97
 解決済数の処理 104
 関連オブジェクト 100
 検索 122
 ケースと作業オーダーの解決方法の
 検索(プロセス) 117
 ケースに対する関連の表示 100
 ケースへの割当 120
 作業オーダーに対する関連の表
 示 100
 作成 99
 使用数の処理 104
 使用頻度の高いソリューションの確
 認 122
 設定, 参照: ソリューション・アドバイ
 ザの設定
 送信 121
 添付 100
 品目への関連付け 100
 ライブラリの作成 102
 ソリューション・アドバイザ 17
 関連項目: ソリューション
 固定情報 17
 導入 6
 理解 9
 「ソリューションの検索」フォーム 101
 「ソリューションの追加」フォーム 101
 ソリューション・ライブラリ
 作成 103
 理解 102

た

タイプ別ケース・レポート(R90CG703)
 処理オプション 167
 用途 160
 タイム・アンド・マテリアル価格設定方
 式 59
 「タスクの改訂」フォーム 126
 タスク・プログラム(P17504) 25
 多通貨 60
 担当者別ケース統計レポート(R17671)
 処理オプション 163
 用途 158
 担当ビジネスユニット 61

ち

注意 xvii
 注意事項 xvii

つ

追加ドキュメンテーション xiv
 通知エスカレーション方式
 エスカレーション率 54
 ケース優先度について 53
 ケース優先度の設定 54
 定義 17
 理解 8, 39, 131
 ツリー 80

て

定期計画担当者レポート(R90CA13D)
 処理オプション 166
 用途 160

と

ドキュメンテーション
 関連 xiv
 最新版 xiv
 ダウンロード xiv
 ドキュメンテーションのダウンロード xiv
 トークン
 作成 74
 理解 67
 「トークンの追加」フォーム 70, 74

の

ノード 80

は

配布リストの処理 41

ひ

ビジネス・オブジェクト予約
 使用 33
 理解 33
 「ビジネス・オブジェクト予約」フォー
 ム 33
 必須フィールド 34
 表記規則 xvi
 品目(ソリューションの関連付け) 100

ふ

ブランチ・スクリプト
 作成 87
 作成(ヒント) 82
 図 63
 例 82

へ

変数
 作成 73
 理解 67
 変数プログラム (P90CG080) 67

ま

「待ち行列プロパティの改訂」フォーム 47

も

「問題分析」フォーム 128

ゆ

優先度別ケース・レポート (R90CG701)
 処理オプション 167
 用途 159
 ユーザー定義コード, 参照: UDC

ら

「ライブラリの検索」フォーム 103
 「ライブラリの追加」フォーム 103

り

リニア・スクリプト
 作成 85
 作成 (ヒント) 82
 図 63

る

ルート順序 48
 ルート設定規則
 設定 49
 理解 48
 ルート設定情報 48

れ

連絡先住所 Avery 5160 レポート
 (R90CA070B)
 処理オプション 165
 用途 162
 連絡先住所 Avery 5161 レポート
 (R90CA070C)
 処理オプション 165
 用途 162
 連絡先住所 Avery 5163 レポート
 (R90CA070AA)
 処理オプション 165
 用途 162

連絡先情報 xviii

レート・セット
 作成 75
 理解 68
 例 68
 「レート・セットの追加」フォーム 70, 75
 レート・セット・プログラム (P90CF140) 68

わ

「ワーク・センター」フォーム 128
 「ワークフロー・メッセージ・セキュリティの
 改訂」フォーム 46
 ワークフロー・メッセージ待ち行列
 セキュリティの設定 46
 プロパティの設定 47

