Oracle® iSupport

インプリメンテーションおよびユーザーズ・ガイド

リリース 11*i*

部品番号 : B25753-01

2006 年 4 月

ORACLE®

Oracle iSupport インプリメンテーションおよびユーザーズ・ガイド , リリース 11*i*

部品番号 : B25753-01

原本名 : Oracle iSupport Implementation and User Guide, Release 11*i*

原本部品番号 : B13661-01

原本著者 : Bill Colburn

原本協力者 : Pulak Das, Anurag Malik, Sanjeev Sahni, Mable Yee, Nathan Zhou.

Copyright © 1997, 2006 Oracle. All rights reserved.

制限付権利の説明

このプログラム（ソフトウェアおよびドキュメントを含む）には、オラクル社およびその関連会社に所有権のある情報が含まれています。このプログラムの使用または開示は、オラクル社およびその関連会社との契約に記された制約条件に従うものとします。著作権、特許権およびその他の知的財産権と工業所有権に関する法律により保護されています。

独立して作成された他のソフトウェアとの互換性を得るために必要な場合、もしくは法律によって規定される場合を除き、このプログラムのリバース・エンジニアリング、逆アセンブル、逆コンパイル等は禁止されています。

このドキュメントの情報は、予告なしに変更される場合があります。オラクル社およびその関連会社は、このドキュメントに誤りが無いことの保証は致し兼ねます。これらのプログラムのライセンス契約で許諾されている場合を除き、プログラムを形式、手段（電子的または機械的）、目的に関係なく、複製または転用することはできません。

このプログラムが米国政府機関、もしくは米国政府機関に代わってこのプログラムをライセンスまたは使用する者に提供される場合は、次の注意が適用されます。

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, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the Programs, including documentation and technical data, shall be subject to the licensing restrictions set forth in the applicable Oracle license agreement, and, to the extent applicable, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software--Restricted Rights (June 1987). Oracle Corporation, 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

このプログラムは、核、航空産業、大量輸送、医療あるいはその他の危険が伴うアプリケーションへの用途を目的としておりません。このプログラムをかかる目的で使用する際、上述のアプリケーション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。万一かかるプログラムの使用に起因して損害が発生いたしましても、オラクル社およびその関連会社は一切責任を負いかねます。

Oracle、JD Edwards、PeopleSoft、Retek は米国 Oracle Corporation およびその子会社、関連会社の登録商標です。その他の名称は、他社の商標の可能性があります。

このプログラムは、第三者の Web サイトへリンクし、第三者のコンテンツ、製品、サービスへアクセス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 Web サイトで提供されるコンテンツについては、一切の責任を負いかねます。当該コンテンツの利用は、お客様の責任になります。第三者の製品またはサービスを購入する場合は、第三者と直接の取引となります。オラクル社およびその関連会社は、第三者の製品およびサービスの品質、契約の履行（製品またはサービスの提供、保証義務を含む）に関しては責任を負いかねます。また、第三者との取引により損失や損害が発生いたしましても、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。

目次

はじめに ix

このマニュアルの構成 x
その他の情報ソース xi
インストールおよびシステム管理 xii
データベース・ツールによる Oracle Applications データの変更の禁止 xiv
オラクル社について xiv
サポートおよびサービス xv

1 概要

1.1 Oracle E-Business Suite の概要 1-2
1.2 Oracle iSupport の概要 1-2
1.2.1 ユーザー 1-2
1.2.2 Oracle iSupport ホームページ 1-3
1.2.3 サービス要求 1-3
1.2.4 知識ベース 1-4
1.2.5 技術ライブラリ 1-4
1.2.6 Oracle iSupport フォーラム 1-5
1.2.7 アカウント管理 1-5
1.2.8 製品リポジトリ 1-6
1.2.9 顧客との連絡 1-6
1.2.10 ビジネス・フロー 1-7
1.2.11 ユーザー・プロファイル 1-9
1.2.12 ユーザー管理 1-9
1.2.13 サイト管理 : 1-14
1.2.14 構成可能性 1-16

2 テクノロジ、要件およびパフォーマンス

2.1 アーキテクチャ概要 2-2

3 依存関係の要件および検証

3.1 依存関係の概要 3-2
3.2 必須の依存関係 3-2
3.2.1 ソフトウェアのインストール 3-2
3.2.2 Oracle Application Object Library 3-2
3.2.3 Oracle Common Application Components 3-2
3.2.4 Oracle Workflow 3-2
3.2.5 Oracle Trading Community Architecture 3-3
3.2.6 Oracle E-Business Suite の Oracle CRM Foundation 3-3
3.3 条件付きの依存関係 3-4
3.3.1 Oracle TeleService 3-4
3.3.2 Oracle Inventory と Oracle Install Base 3-4
3.3.3 Oracle Bills of Materials 3-4
3.3.4 Oracle Receivables 3-4
3.3.5 Oracle General Ledger 3-4
3.3.6 Oracle Human Resource Management System 3-4
3.3.7 Oracle Order Management 3-5
3.3.8 Oracle Quoting と Oracle Order Capture API 3-5
3.3.9 Oracle Purchasing 3-5
3.3.10 Oracle iStore 3-5
3.3.11 Oracle Contracts Suite 3-6
3.3.12 Oracle Customer Care 3-6
3.3.13 Oracle Knowledge Management 3-7
3.3.14 Oracle Marketing Encyclopedia System 3-7
3.3.15 Web コールバック依存関係 3-7
3.3.16 Oracle *i*Marketing 3-7
3.3.17 Oracle Scripting 3-7

4 実装の概要

4.1 プロセスの概要 4-2
4.2 実装タスクの順序 4-2

5 実装タスク

5.1 Oracle Applications の一般設定の確認 5-2
5.1.1 Oracle Trading Community Architecture の設定の確認 5-2
5.1.2 Oracle Receivables の設定の確認 5-2
5.1.3 従業員の定義 5-2
5.1.4 Oracle Foundation テクノロジ・スタック設定の確認 5-3
5.2 システム管理設定の実行 5-3
5.2.1 メニューおよび機能設定の確認 5-3
5.2.2 職責とロールについて 5-3
5.2.3 プロファイル・オプションの設定 5-4
5.2.4 プロパティの設定 5-4
5.3 Oracle Workflow の設定 5-5
5.4 CRM Foundation の設定 5-5
5.5 CRM User Management Framework の設定 5-6
5.5.1 登録の設定 5-6
5.5.2 登録テンプレートの設定 5-7
5.5.3 承認プロセスの設定 5-8

5.6 Oracle iSupport ユーザーの設定 5-9
5.6.1 Oracle iSupport 管理者の設定 5-9
5.6.2 他の役割と職責の割当て手順 5-12
5.6.3 言語の関連付けの設定 5-12
5.6.4 Oracle iSupport 主要ユーザーの設定 5-13
5.6.5 従業員ユーザーの設定 5-15
5.6.6 ビジネス（B2B）ユーザーの設定 5-17
5.6.7 個人（B2C）ユーザーの設定 5-18
5.6.8 Knowledge Management の管理者ユーザーの設定 5-19
5.6.9 調査管理者ユーザーの設定 5-19
5.6.10 ゲスト・ユーザーの設定 5-19
5.7 サイトの設定 5-20
5.8 Oracle iSupport ホームページの設定 5-21
5.8.1 ホームページの必須コンテンツの設計 5-21
5.8.2 コンテンツ・プロパティの編集 5-22
5.8.3 ホームページへのコンテンツの追加 5-22
5.8.4 Oracle Marketing Encyclopedia System コンテンツの追加 5-23
5.8.5 ホームページからのコンテンツの削除 5-23
5.8.6 ホームページの購読 E メールの有効化 5-24
5.9 サービス要求の設定 5-24
5.10 Oracle Knowledge Management の設定 5-24
5.11 Oracle iSupport フォーラムの設定 5-25
5.11.1 カテゴリの作成 5-25
5.11.2 フォーラムの作成 5-26
5.11.3 カテゴリまたはフォーラムへのアクセスの制限 5-26
5.11.4 フォーラム管理者の作成 5-28
5.11.5 フォーラム管理者の削除 5-28
5.12 Marketing Encyclopedia System の設定 5-29
5.13 アカウント照会の設定 5-29
5.14 Oracle iSupport 調査の設定 5-29
5.14.1 Oracle Scripting の設定 5-29
5.14.2 Oracle Scripting での調査の作成 5-29
5.14.3 Oracle iSupport ユーザーへの調査管理者職責の割当て 5-30
5.14.4 iSurvey での Oracle iSupport 調査の設定 5-30
5.14.5 Oracle iSupport での調査の有効化 5-31
5.14.6 調査結果の表示 5-32
5.15 Oracle iSupport Web コールバックの設定 5-32
5.16 Customer Care の設定 5-33
5.17 ページレベルのルック・アンド・フィールの設定 5-33
5.17.1 JSP 構成の一般的な実行手順 5-33
5.17.2 カスタマイズされた JSP のカスタマイズ機能へのマッピング 5-34
5.17.3 ページレベル構成機能の職責へのマッピング 5-34
5.18 カスタム・メニューの設定 5-35

6 Oracle iSupport とサービス要求の統合

6.1 Oracle iSupport におけるサービス要求機能の概要 6-2
6.2 依存関係の概要 6-2
6.3 設定ステップの概要 6-3
6.4 Oracle TeleService の設定 6-3
6.4.1 Oracle Notes の設定 6-3
6.4.2 Oracle iSupport での表示のためノート・タイプは公開で設定 6-3
6.4.3 Oracle iSupport で表示されるノート・タイプの制限 6-4
6.5 Oracle iSupport におけるサービス要求の設定 6-4
6.5.1 iSupport サービス要求プロファイル・オプションの設定 6-4
6.5.2 サービス要求デフォルト値の設定 6-4
6.5.3 サービス要求テンプレートの設定 6-6
6.6 サービス要求ページの構成 6-9
6.6.1 サービス要求作成フロー 6-9
6.6.2 リージョンの定義 6-10
6.6.3 サービス要求ページと作成フローを表示するためのコンテキスト 6-10
6.6.4 ページ・リージョンのマッピング 6-10
6.6.5 ページ・リージョンのマッピングの編集 6-11
6.6.6 作成フローのマッピング 6-11
6.6.7 作成フローの編集 6-12
6.7 製品の設定 6-12
6.8 iSupport サービス要求における Knowledge Management の使用 6-12
6.9 サービス要求詳細の E メール送信の設定 6-12

7 Oracle iSupport と製品および返品の統合

7.1 製品および返品機能との統合について 7-2
7.2 Oracle Inventory の設定 7-2
7.3 Oracle Bills of Materials の設定 7-3
7.4 Oracle Install Base の設定 7-3
7.5 返品機能の有効化 7-3
7.5.1 Oracle Order Management での返品について 7-3
7.5.2 Oracle iSupport での返品について 7-4
7.5.3 Oracle Quoting の設定 7-5
7.5.4 Oracle Order Management の設定 7-5
7.5.5 ガイドライン 7-7
7.5.6 Oracle iSupport における返品のトラブルシューティング 7-7
7.5.7 Oracle Advanced Pricing の設定 7-7
7.5.8 Oracle Shipping の設定 7-7
7.5.9 Oracle Purchasing の設定 7-7

8 Oracle iSupport と Oracle Workflow の統合

8.1 Oracle Workflow の概要 8-2
8.1.1 ワークフロー・クライアント 8-2
8.1.2 ワークフロー・サーバー 8-2
8.2 iSupport における Oracle Workflow 機能の概要 8-3
8.2.1 サービス要求 8-3
8.2.2 返品 8-3

8.2.3 ホームページの署名 E メール 8-3
8.2.4 Knowledge Management 8-4
8.2.5 ユーザー承認 8-4
8.3 Oracle Workflow の設定 8-4

9 Oracle iSupport の管理

9.1 ユーザーの保守 9-2
9.1.1 ユーザーの作成 9-2
9.1.2 ユーザーの削除 9-2
9.1.3 ユーザーの有効日の設定 9-2
9.1.4 ユーザーの検索 9-3
9.2 ユーザー・プロファイル情報の変更 9-4
9.2.1 パスワードの変更 / 再設定 9-4
9.2.2 連絡先（電話 /E メール /FAX）の追加 / 変更 9-4
9.2.3 所在地情報の追加 / 変更 9-5
9.2.4 一般作業環境の設定 9-6
9.2.5 デフォルト職責の変更 9-7
9.2.6 デフォルト顧客アカウントの変更 9-7
9.2.7 ユーザー・ホームページの E メール購読の設定 9-8
9.2.8 フォーラムのユーザー署名の設定 9-8
9.2.9 会社情報の追加 / 変更 9-9
9.2.10 管理者情報の表示 9-10
9.3 技術ライブラリのカテゴリのマッピング 9-10
9.4 ホームページの保守 9-10
9.5 サービス要求テンプレートの保守 9-11
9.5.1 新規テンプレートの作成 9-11
9.5.2 テンプレート・パラメータの定義 9-12
9.5.3 テンプレートの質問および回答の定義 9-13
9.5.4 テンプレートの重要度しきい値の設定 9-14
9.5.5 デフォルト・テンプレートの設定 9-15
9.5.6 テンプレート保存機能を使用した新規テンプレートの作成 9-16
9.5.7 既存のテンプレートの名称の変更 9-16
9.5.8 テンプレートの無効化 9-16
9.6 調査の構成 9-17
9.6.1 Oracle Scripting の設定 9-17
9.6.2 Oracle Scripting での調査の作成 9-17
9.6.3 調査管理者職責の割当て 9-17
9.6.4 iSurvey での Oracle iSupport 調査の設定 9-18
9.6.5 Oracle iSupport での調査の有効化 9-19
9.6.6 調査結果の表示 9-20
9.7 連絡要求（Web コールバック）の構成 9-21
9.8 フォーラムの管理 9-22
9.8.1 カテゴリの保守 9-22
9.8.2 フォーラムの保守 9-23
9.8.3 メッセージの保守 9-25

10 Oracle iSupport の使用

10.1 ユーザー・インタフェースの基本 10-2
10.2 検索の実行 10-3
10.2.1 クイック検索の使用 10-3
10.2.2 アカウント情報の検索 10-4
10.2.3 Oracle Install Base の検索 10-4
10.2.4 フォーラムの検索 10-4
10.2.5 事前に選択された MES 項目の検索 10-5
10.2.6 知識ベースの検索およびブラウズ 10-6
10.2.7 Oracle Knowledge Management からの上位の解決の表示 10-6
10.3 ホームページの使用 10-7
10.3.1 ホームページ・コンテンツの選択 10-7
10.3.2 ホームページの表示の変更 10-8
10.3.3 ホームページの E メール購読の有効化 10-9
10.3.4 ホームページでのサービス要求の追跡 10-9
10.3.5 「ブックマークされた解決クイック・リンク」 ビンの使用 10-10
10.4 サービス要求の使用 10-11
10.5 アカウントの使用 10-11
10.5.1 オーダーの表示 10-12
10.5.2 請求書の表示 10-12
10.5.3 支払の表示 10-13
10.5.4 契約の表示 10-13
10.5.5 返品の表示 10-14
10.5.6 修理オーダーの表示 10-14
10.6 返品の使用 10-15
10.7 Oracle Install Base の使用 10-16
10.7.1 Oracle Install Base の表示 10-16
10.7.2 Oracle Install Base 内の製品の編集 10-17
10.7.3 Oracle Install Base への製品の追加 10-17
10.7.4 保存済検索の使用 10-18
10.7.5 保存済検索基準の定義 10-18
10.8 フォーラムの使用 10-19
10.8.1 カテゴリの表示 10-19
10.8.2 フォーラムの表示 10-20
10.8.3 フォーラムへの新規メッセージの転送 10-20
10.8.4 フォーラム・メッセージへの応答 10-21
10.8.5 フォーラムの購読 10-21
10.8.6 フォーラム署名の設定 10-22
10.8.7 フォーラム内での検索 10-22
10.9 サポート・コールバックの要求 10-23
10.10 調査への応答 10-23
10.11 ユーザー・プロファイル情報の変更 10-24
10.11.1 パスワードの変更 / リセット 10-24
10.11.2 連絡先（電話 / E メール / ファックス）の追加または変更 10-24
10.11.3 表示作業環境の設定 10-25
10.11.4 デフォルト職責の変更 10-26
10.11.5 デフォルト顧客アカウントの変更 10-26

A プロファイル・オプション

A.1 はじめに A-2
A.2 ユーザー・プロファイル・オプションについて A-2
A.3 プロファイル・オプションの設定方法 A-3
A.4 Oracle ユーザー管理プロファイル・オプションの設定 A-3
A.5 Oracle Common Application Components（JTT）プロファイル・オプション A-4
A.6 Oracle iSupport プロファイル・オプション A-6
A.7 Oracle TeleService プロファイル・オプション A-12
A.8 Oracle iStore プロファイル・オプション A-12
A.9 返品プロファイル・オプション A-12
A.10 Oracle Knowledge Management プロファイル・オプション A-13
A.11 その他のプロファイル・オプション A-13

B シード・データ

B.1 メニュー B-2
B.1.1 Oracle iSupport メニュー B-2
B.1.2 Oracle iSupport 職責別トップ・メニュー B-4
B.1.3 Oracle iSupport ユーザー・タイプ別メニュー構造 B-5
B.2 Oracle iSupport 機能 B-8
B.3 ユーザー職責 B-10
B.4 登録 B-10
B.4.1 Oracle iSupport 登録 B-10
B.5 役割および権限 B-12
B.6 構成可能性 B-29
B.6.1 ページレベル構成可能性の機能と変数 B-29
B.6.2 サービス要求 B-37
B.6.3 オンライン・ヘルプ・ターゲット B-82
B.6.4 シード・ビンの Java クラス B-84

C メニュー構成

C.1 実装の手順 C-2
C.1.1 サンプル・コード C-6

D AK リージョンの構成

D.1 Oracle iSupport のサービス要求ページの構成 D-2
D.1.1 例 1: 最上位レベル属性のカスタマイズ D-2
D.1.2 例 2: ネスト・リージョン属性のカスタマイズ D-3

用語集

索引

はじめに

『Oracle iSupport インプリメンテーションおよびユーザーズ・ガイド リリース 11*i* 』へようこそ。

このマニュアルは、次の実務上の知識があることを前提としています。

- ビジネス・エリアに関する原則と実務上の慣行
- Oracle iSupport

  Oracle iSupport の使用経験がない場合は、オラクル社研修サービスで提供されている Oracle Applications 研修クラスの 1 つ以上に出席することをお薦めします。
- Oracle Self-Service Web Applications

  Oracle Self-Service Web Applications の詳細は、『Oracle Self-Service Web Applications インプリメンテーション・マニュアル』を参照してください。
- Oracle Applications の GUI

  Oracle Applications の GUI の詳細は、『Oracle Applications ユーザーズ・ガイド』を参照してください。

Oracle Applications の製品情報の詳細は、「その他の情報ソース」を参照してください。

このマニュアルの構成

『Oracle iSupport インプリメンテーションおよびユーザーズ・ガイド』には、Oracle iSupport の理解、実装、管理および使用に必要な情報が含まれています。このマニュアルに含まれている章および付録は次のとおりです。

- 第 1 章では Oracle iSupport の特長と機能の概要を説明します。このリリースの新機能についても説明します。
- 第 2 章では、アプリケーションのアーキテクチャの概要および Oracle iSupport のソフトウェアとハードウェアの最小要件について説明します。
- 第 3 章では、Oracle iSupport と他の Oracle アプリケーションとの依存関係について詳しく説明します。また、インストールと依存関係の検証手順も説明します。
- 第 4 章では、Oracle iSupport とその依存関係の高レベルの実装手順を一般的な用語で説明します。
- 第 5 章では、Oracle iSupport とその依存関係を適切に設定するために必要な詳しい手順を説明します。
- 第 6 章では、Oracle iSupport のサービス要求機能を正しく実装する方法を説明します。
- 第 7 章では、様々なプロセスに製品情報を提供する Oracle アプリケーションについて詳しく説明します。また、返品プロセスと返品の依存関係の設定方法についても説明します。
- 第 8 章では、Oracle Workflow から Oracle iSupport に対して提供される機能について説明します。
- 第 9 章では、Oracle iSupport のこのリリースのための継続的なメンテナンスに必要なタスクベースの管理手順について説明します。
- 第 10 章では、このリリースの Oracle iSupport を使用するためのプロセス指向でタスクベースの手順について説明します。
- 付録 A では、Oracle iSupport の実装に関連するプロファイル・オプションの設定方法について説明します。
- 付録 B では、構成可能なデータを含み、Oracle iSupport 内にシードされているデータに関する情報を示します。
- 付録 C では、カスタム・ナビゲーション・フレームワークを使用した Oracle iSupport のカスタム・メニュー（カスタム・ナビゲーション）の実装サンプルの技術設計について説明します。
- 付録 D では、Oracle iSupport のサービス要求ページの構成方法の例を示します。

ドキュメントのアクセシビリティについて

オラクル社は、障害のあるお客様にもオラクル社の製品、サービスおよびサポート・ドキュメントを簡単にご利用いただけることを目標としています。オラクル社のドキュメントには、ユーザーが障害支援技術を使用して情報を利用できる機能が組み込まれています。HTML 形式のドキュメントで用意されており、障害のあるお客様が簡単にアクセスできるようにマークアップされています。標準規格は改善されつつあります。オラクル社はドキュメントをすべてのお客様がご利用できるように、市場をリードする他の技術ベンダーと積極的に連携して技術的な問題に対応しています。オラクル社のアクセシビリティについての詳細情報は、Oracle Accessibility Program の Web サイト `http://www.oracle.com/accessibility/` を参照してください。

ドキュメント内のサンプル・コードのアクセシビリティについて

JAWS（Windows のスクリーン・リーダー）は、ドキュメント内のサンプル・コードを正確に読めない場合があります。コード表記規則では閉じ括弧だけを行に記述する必要があります。しかし JAWS は括弧だけの行を読まない場合があります。

外部 Web サイトのドキュメントのアクセシビリティについて

このドキュメントにはオラクル社およびその関連会社が所有または管理しない Web サイトへのリンクが含まれている場合があります。オラクル社およびその関連会社は、それらの Web サイトのアクセシビリティに関しての評価や言及は行っておりません。

Oracle サポート・サービスへの TTY アクセス

アメリカ国内では、Oracle サポート・サービスへ 24 時間年中無休でテキスト電話（TTY）アクセスが提供されています。TTY サポートについては、(800)446-2398 にお電話ください。

その他の情報ソース

マニュアル、研修およびカスタマ・サポート・センターなど、様々な情報のソースから選択して、Oracle iSupport の知識と理解を深めることができます。

このマニュアルで他の Oracle Applications マニュアルに言及している場合は、リリース 11*i* のマニュアルのみを使用してください。

関連ドキュメント

Oracle iSupport は、他の Oracle Applications 製品とビジネス情報および設定情報を共有します。したがって、Oracle iSupport の設定および使用時には、他のマニュアルを参照する必要があります。

マニュアルをオンラインで参照するには、HTML ヘルプ・ウィンドウの展開可能メニューから「ライブラリ」を選択する方法、メディア・パックに同梱されている Oracle Applications Document Library CD から参照する方法、システム管理者から提供される URL を Web ブラウザで使用する方法があります。

Oracle 製品ご購入の各種お問い合わせに関しては、日本オラクル正規代理店もしくは Oracle Direct にお問い合わせください。

全製品に関連するドキュメント

『Oracle Applications ユーザーズ・ガイド』

このマニュアルでは、GUI を使用したデータ入力、問合せ、レポートの実行およびナビゲーションの方法が説明されています。また、ユーザー・プロファイルの設定、レポートおよびコンカレント・プロセスの実行と検討に関する情報も記載されています。

このユーザーズ・ガイドにオンラインでアクセスするには、いずれかの Oracle Applications ヘルプ・ファイルから「Oracle Applications のスタートガイド」を選択します。

この製品に関連するドキュメント

『Oracle Self-Service Web Applications インプリメンテーション・マニュアル』

このマニュアルには、Oracle Self-Service Web Applications の概要とアーキテクチャおよび設定に関する詳細情報が含まれています。また、Web Applications Dictionary の概要および使用手順も説明されています。

『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』

このガイドでは、Oracle TeleService を構成する Customer Care、Service Request および Charges の各モジュールを設定する詳細な方法を説明します。

『Oracle TeleService User Guide』

このガイドは、Oracle TeleService を使用してコール・センターの自動化だけでなく、顧客の電話を受けたとき、E メールを送信したときまたは Web 上でサービス要求を入力したときからの問題解決プロセスの全体を自動化するためのエージェント・ユーザー情報を提供します。

『Oracle iStore Implementation and Administration Guide』

このガイドでは、Oracle iSupport により使用されるサイト・フレームワークの実装および管理の詳細について説明します。

『Oracle Knowledge Management User Guide』

このガイドでは、Oracle Knowledge Management のユーザー・プロセスを説明します。この製品は、現時点では、他の Oracle Applications（Oracle iSupport、Oracle TeleService、Oracle Field Service、Oracle Depot Repair、Oracle eMail Center など）に対する解決策管理機能を提供しています。

『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』

このガイドでは、Oracle Knowledge Management の実装に関する詳細と、その関連の役職役割およびプロセス・フローに関する情報を提供しています。

インストールおよびシステム管理

『Oracle Applications 概要』

このマニュアルでは、Oracle Applications リリース 11*i* の概念、機能、テクノロジ・スタック、アーキテクチャおよび用語が紹介されています。Oracle Applications のインストール前に最初に参照しておくと役立ちます。また、このマニュアルでは、ビジネス・インテリジェンス（BIS）、言語とキャラクタ・セットおよび Self-Service Web Applications など、Oracle Applications 全体の機能の概要も紹介されています。

『Oracle Applications のインストール』

このマニュアルでは、Oracle Applications 製品のインストールを管理する手順を説明しています。リリース 11*i* では、インストール・プロセスのほとんどが Oracle Rapid Install を使用して処理されます。これにより、多数の必須ステップが自動化され、Oracle Applications と Oracle テクノロジ・スタックが最短時間でインストールされます。このマニュアルには、Oracle Rapid Install の使用手順と、インストールを完了するための必須タスクのリストが記載されています。このマニュアルは、各製品のユーザーズ・ガイドおよびインプリメンテーション・ガイドと併用してください。

『Oracle Applications のアップグレード』

Oracle Applications リリース 10.7 またはリリース 11.0 製品からリリース 11*i* にアップグレードする場合は、このマニュアルを参照してください。このマニュアルには、アップグレード・プロセスの説明と、データベースおよび製品特有のアップグレード・タスクのリストが記載されています。リリース 11*i* には、リリース 10.7（NCA、SmartClient またはキャラクタ・モード）またはリリース 11.0 からアップグレードする必要があります。10.7 より前のリリースからリリース 11*i* には直接アップグレードできません。

「About」ドキュメント

インプリメンテーション・ガイドおよびユーザーズ・ガイド、パッチの適用手順、新規または変更された設定手順、ソフトウェア更新の説明は、製品の「About」ドキュメントを参照してください。リリース 11.5.8 以降のほとんどの製品については、「About」ドキュメントを Oracle*MetaLink* から入手できます。

「Oracle Applications の保守」ドキュメント

このマニュアルは、AutoUpgrade、AutoPatch、AD 管理、AD コントローラ、AD 再リンク、ライセンス・マネージャなど、各種の AD ユーティリティを実行する際に役立ちます。このマニュアルには、操作手順、スクリーンショットおよび AD ユーティリティの実行に必要なその他の情報が記載されています。また、Oracle Applications のファイル・システムとデータベースの保守情報も記載されています。

『Oracle Applications システム管理者ガイド』

このマニュアルには、Oracle Applications のシステム管理者を対象とした計画およびリファレンス情報が記載されています。セキュリティの定義、メニューとオンライン・ヘルプのカスタマイズおよびコンカレント処理の管理の方法が説明されています。

『Oracle Alert ユーザーズ・ガイド』

このマニュアルでは、Oracle Applications データのステータスをモニターするために定期アラートとイベント・アラートを定義する方法が説明されています。

『Oracle Applications 開発者ガイド』

このマニュアルには、Oracle Applications の開発スタッフが従っているコーディング標準が含まれています。『Oracle Applications フォーム・ベース製品のユーザー・インタフェース標準』に記載されている Oracle Applications ユーザー・インタフェースの実装に必要な Oracle Application Object Library コンポーネントについて説明されています。また、フォームを Oracle Applications と統合できるように、カスタムの Oracle Forms Developer フォームを作成するための参考情報も記載されています。

『Oracle Applications フォーム・ベース製品のユーザー・インタフェース標準』

このマニュアルには、Oracle Applications の開発スタッフが従うユーザー・インタフェース（UI）標準が記載されています。Oracle Applications 製品の UI と、この UI を Oracle Forms でビルドされたアプリケーションの設計に適用する方法が説明されています。

その他のインプリメンテーション・ガイド

『Oracle Applications 製品アップデート・ノート』

このマニュアルは、Oracle Applications のインストールのアップグレードに関するリファレンスとして使用してください。リリース 11.0 とリリース 11*i* 間の変更履歴が Oracle Applications の各製品別に記載されています。この 2 つのリリース間におけるデータベース・オブジェクト、プロファイル・オプションおよびシード・データの新機能、拡張および変更が含まれています。

『Oracle Workflow 管理者ガイド』

このマニュアルでは、ワークフロー対応プロセスを含む Oracle Applications 製品に必要な設定手順を完了する方法と、実行時ワークフロー・プロセスの進行をモニターする方法が説明されています。

『Oracle Workflow 開発者ガイド』

このマニュアルでは、新規のワークフロー・ビジネス・プロセスを定義して、既存の Oracle Applications 埋込みワークフロー・プロセスをカスタマイズする方法が説明されています。また、ビジネス・イベントとイベント・サブスクリプションを定義およびカスタマイズする方法も説明されています。

『Oracle Workflow ユーザーズ・ガイド』

このマニュアルでは、Oracle Applications ユーザーがワークフロー通知を表示して応答する方法と、ワークフロー・プロセスの進行をモニターする方法が説明されています。

『Oracle Workflow API リファレンス』

このガイドでは、開発者および管理者が Oracle Workflow にアクセスするための API について説明します。

『Oracle Applications フレックスフィールド・ガイド』

このマニュアルには、Oracle iSupport 実装チームおよび Oracle Applications 製品データの保守担当ユーザーを対象とした、フレックスフィールドの計画、設定およびリファレンス情報が記載されています。また、フレックスフィールド・データに関するカスタム・レポートの作成に関する情報も記載されています。

Oracle eTechnical Reference Manuals

各 Oracle eTechnical Reference Manual（eTRM）には、データベース・ダイアグラムと、特定の Oracle Applications 製品のデータベース表、フォーム、レポートおよびプログラムに関する詳細説明が記載されています。この情報は、既存のアプリケーションからのデータを変換する際、Oracle Applications データを Oracle 以外のアプリケーションと統合する際および Oracle Applications 製品のカスタム・レポートを記述する際に役立ちます。Oracle eTRM は、Oracle*MetaLink* から入手できます。

『Oracle Applications Message Manual』

このマニュアルには、すべての Oracle Applications メッセージの説明が記載されています。リリース 11*i* の場合、このマニュアルはドキュメント CD-ROM から HTML 形式で使用できます。

データベース・ツールによる Oracle Applications データの変更の禁止

特に指示されている場合を除き、SQL*Plus、Oracle Data Browser、データベース・トリガーまたはその他のツールを使用して、Oracle Applications データを変更しないことをお薦めします。

オラクル社では、Oracle データベースへの情報の作成、記憶、変更、検索および保守に使用できる強力なツールを提供します。ただし、SQL*Plus のような Oracle ツールを使用して Oracle Applications データを変更すると、データの整合性が損われたり、データの変更を監査できなくなるおそれがあります。

Oracle Applications の表は相互に関連付けられているので、Oracle Applications を使用して表を変更すると、一度に多数の表が更新されます。しかし、Oracle Applications を使用せずに Oracle Applications データを変更すると、1 つの表のある行を変更した場合に、関連する表で反映させる必要のある変更が行われないことがあります。各表を相互に同期させていないと、誤った情報を検索したり、Oracle Applications で予測できない結果が生じる可能性があります。

Oracle Applications を使用してデータを変更すると、その変更が有効であるかどうかが Oracle Applications により自動的にチェックされます。Oracle Applications は、情報を変更したユーザーを記録することもできます。データベース・ツールを使用してデータベース表に情報を入力すると、無効な情報が記憶されることがあります。また、SQL*Plus や他のデータベース・ツールを使用したときは、変更履歴が記録されないため、情報の変更者を追跡できなくなります。

オラクル社について

オラクル社は、OracleApplications のみでなく、データベース管理、アプリケーション開発、意思決定支援およびオフィス・オートメーションといった統合ソフトウェア製品ラインの開発と販売を行っています。OracleApplications は、財務管理、サプライ・チェーン管理、製造、プロジェクト・システム、人事管理、顧客関連管理のための 160 を超すソフトウェア・モジュールの統合セットです。

オラクル社の製品は、メインフレーム、ミニコンピュータ、パーソナル・コンピュータ、ネットワーク・コンピュータおよびパーソナル・デジタル・アシスタントに対応しているため、組織は、コンピュータ、オペレーティング・システム、ネットワークおよびデータベース管理システムの違いを問わず 1 つの統一されたコンピューティングおよび情報リソースに統合できます。

オラクル社は、情報管理において世界で有数のソフトウェア・サプライアであり、ソフトウェア会社としても世界第 2 位の会社です。オラクル社は、145 か国以上で、データベース、ツールおよびアプリケーション製品を、関連するコンサルティング、研修およびサポート・サービスとともに提供しています。

サポートおよびサービス

次の各項に、各サービスに接続するための URL を記載します。

Oracle サポート・サービス

オラクル製品サポートの購入方法、および Oracle サポート・サービスへの連絡方法の詳細は、次の URL を参照してください。

```
http://www.oracle.co.jp/support/
```

製品マニュアル

製品のマニュアルは、次の URL にあります。

```
http://otn.oracle.co.jp/document/
```

研修およびトレーニング

研修に関する情報とスケジュールは、次の URL で入手できます。

```
http://www.oracle.co.jp/education/
```

その他の情報

オラクル製品やサービスに関するその他の情報については、次の URL から参照してください。

```
http://www.oracle.co.jp
http://otn.oracle.co.jp
```

注意： ドキュメント内に記載されている URL や参照ドキュメントには、Oracle Corporation が提供する英語の情報も含まれています。日本語版の情報については、前述の URL を参照してください。

1

概要

このトピック・グループでは、Oracle iSupport 11*i* アプリケーションとその構成部品の概要を説明します。また、このリリースの新しい機能や特長もリストします。

- Oracle E-Business Suite の概要
- Oracle iSupport の概要

1.1 Oracle E-Business Suite の概要

Oracle E-Business は、日常のビジネス・プロセスのどの機能でも自動化できる完全なアプリケーション・セットを提供します。Oracle Applications はモジュールごとまたは完全なアプリケーション群として使用可能であり、サプライ・チェーン業務の実行から従業員の管理、マーケティング、販売、顧客サービスの提供にいたるまで、あらゆる局面で支援します。Oracle E-Business Suite アプリケーションは、ビジネスに対するより深い洞察、リソースのより効率的な運用、さらにコストの低減を可能にします。詳細は、次の Oracle E-Business Suite Web サイトを参照してください。

http://www.oracle.com/applications/

1.2 Oracle iSupport の概要

Oracle iSupport は、インターネット・ベースの顧客サポート・アプリケーションで、サービス組織はこれを使用してセルフサービスの顧客サポートをオンラインで提供できます。

Oracle iSupport では、連絡センターへの通話数を減らすことにより、サービスの収益性を向上させます。この安定したセルフサービス形式の Web ポータルにより、顧客と従業員に対して年中無休の即時顧客サービスが提供されます。高度な知識管理システムにより、問題の解決に必要な情報が提供され、顧客満足度の向上につながります。

主な利点 :

- 複数サイト機能を利用することにより、ユーザーに対して的を絞ったサポートを提供できます。
- 顧客と従業員は、検索可能な知識ベースの使用により、自身で問題を解決できます。
- 注文、支払、出荷、契約、返品および修理オーダーに関する確認および追跡機能が顧客に提供されるため、エージェントの支援による顧客との連絡が低減されます。
- 顧客が製品の登録、製品構成の管理、製品返品の作成および追跡をできるようにして、コストを低減します。
- Oracle E-Business Suite アプリケーションとの統合により、完全なカスタマ・ケアを提供します。

1.2.1 ユーザー

Oracle iSupport では、次のユーザー・タイプをサポートします。

- 主要ユーザー : ビジネス顧客のユーザー（B2B）で、自身の組織に所属するユーザーを管理する権限があります。
- ビジネス・ユーザー（企業間、B2B）
- 個人ユーザー（企業対顧客、B2C）
- Oracle Applications システム管理者
- Oracle iSupport 管理者
- 従業員ユーザー : サービス組織の従業員

  Oracle iSupport でサポートするのは、Oracle iSupport にアクセスしてサービスを要求し、サポート・ニーズに対応する従業員ユーザーのみです。Oracle iSupport は、サポート・エージェント用ではありません。
- Oracle Knowledge Management の管理者ユーザー

ユーザーは、自己登録という目的上、いくつかのユーザー・タイプに分類されます。ユーザー・タイプは、実装組織の固有のニーズに対応するように定義できます。ユーザー・タイプの設定方法の詳細は、1.2.12 項を参照してください。

1.2.2 Oracle iSupport ホームページ

Oracle iSupport のホームページには、他のサポート・エリアおよび機能へのリンクが用意されています。ユーザーは、必要に応じて、このページの内容とレイアウトを独自に設定できます。

ユーザーは、業者により発行される警告やその他のシステム・メッセージ、サービス要求へのリンク、知識ベースおよび MES からのコンテンツを表示できます。また、このホームページのコンテンツを E メールで自身に送信することもできます。このオプションは、ホームページ購読と呼ばれます。

業者は、ホームページ設定機能を使用して、様々なコンテンツ（ビン）へのアクセスを様々なユーザー・グループに提供できます。業者は、一部のホームページ・コンテンツを必須コンテンツとして設定することもできます。

詳細は、このマニュアルの「実装タスク」の章の「iSupport ホームページの設定」のトピックを参照してください。

標準的なビジネス・シナリオを次に示します。

- 顧客は Oracle iSupport にログインし、ホームページ（最初に表示されるページ）にアクセスします。
- 顧客は、「警告」、「会社ニュース」または管理者が提供するその他のコンテンツを参照します。
- 顧客は、「コンテンツ」ハイパーリンクにアクセスし、独自のコンテンツを設定します。
- 顧客は、「レイアウト」ハイパーリンクにアクセスし、コンテンツの独自のレイアウトを設定します。
- 顧客は、「サービス要求クイック・リンク」、「サービス要求」（保存されたビュー）または「クイック・リンク」の各ビンあるいはこれらのビンすべての「編集」ハイパーリンクを選択し、これらのビンのコンテンツを独自に設定します。

1.2.3 サービス要求

Oracle iSupport では、サービス要求業務をユーザーがオンラインで管理できます。この機能は、業者がサービス要求機能（「Oracle iSupport とサービス要求の統合」の章で詳しく説明します）を設定すると利用できます。その他のサポート機能は、Oracle Knowledge Management と製品および返品機能を実装すると利用できます。詳細は「Oracle iSupport と Oracle Knowledge Management の統合」および「Oracle iSupport と製品および返品の統合」を参照してください。

サービス要求情報が入力されると、Oracle TeleService によりこの情報が検証され、今後照会する際に使用する一意のトラッキング番号が割り当てられます。業者は、サービス要求プロセス中に製品選択または知識ベース検索（あるいはその両方）を強制実行できます。業者は、コンテンツに基づいて、サービス要求作成フローや様々なサービス要求インタフェースを構成できます。

管理者は、アプリケーションのコンテキスト、職責、サービス要求タイプ、または職責およびサービス要求タイプの組合せに基づいて、サービス要求作成フローを構成できます。これにより、サービス組織にはきわめて高度な柔軟性が提供されます。サービス組織ではグローバル・コンテンツも使用できるので、以前のリリースとの下位互換性を保てます。

管理者は、構成可能なサービス要求インタフェース機能を使用して、前述のコンテキスト値や作成中または更新中のサービス要求ページに基づき、リージョンや属性の表示を制御できます。たとえば、業者はリージョンや属性を表示または非表示にすることで、フィールドを必須またはオプションにしたり、選択したセクションをページ間で移動することができます。この機能では、メタデータの格納に AK リージョンのリポジトリを利用しています。

標準的なビジネス・シナリオを次に示します。

- 顧客は Oracle iSupport にログインします。
- 顧客は、新しい要求を作成する前に、トラブルシューティング・ヘルプで知識ベースに直接問い合せます。
- 顧客は、発生している問題のタイプ（サービス要求タイプ）を選択します。

- 顧客は「サービス要求の作成」ページにアクセスし、連絡先とサービス要求の詳細情報を入力します。また、サービス要求には任意のタイプのファイルを添付することもできます。
- サービス要求が送信されると、顧客に割り当てられたトラッキング番号が返されます。サービス要求送信プロセスの最後に、ホームページにサービス要求リンクを追加するオプション、または「個別プロファイル」で設定した E メール・アドレスにサービス要求の詳細を送信するオプション（あるいはその両方）を選択できます。
- サービス要求の送信が完了すると、顧客はサービス要求の表示、クローズ、更新、追加ファイルの添付または場合によってはサービス要求の再オープンを実行できます。ユーザーは、サービス要求の解決の進捗状況が予想どおりに進まない場合、サービス要求をエスカレートできます。
- また、ユーザーは、このサービス要求の作成時に入力した情報をサービス要求テンプレートとして保存することもできます。保存したデータは、今後のサービス要求の作成に使用できます。

1.2.4 知識ベース

Oracle Knowledge Management を実装すると、既知の問題や解決策のデータベースにアクセスしたり、白書、ユーザー・ガイドおよび FAQ などの技術ドキュメントを検索できます。業者は、より多くの情報を顧客に提供し、コール・センターの業務負荷を軽減できます。Oracle Knowledge Management のユーザー・インタフェースは使いやすく、柔軟な検索機能とブラウズ機能を備えています。詳細は『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』およびこのマニュアルの「Oracle iSupport と Oracle Knowledge Management の統合」の章を参照してください。

標準的なビジネス・シナリオを次に示します。

- 顧客は Oracle iSupport にログインします。ホームページの「警告」および「会社ニュース」を参照します。
- 顧客は、ホームページまたは「サポート」ページから知識ベースにアクセスします。
- 顧客は知識ベースをブラウズします。
- 顧客は基本検索機能または詳細検索機能を使用して、回答を検索します。
- 顧客は解決策の詳細を参照し、必要に応じてホームページにリンクを追加できます。
- サービス組織は、知識セキュリティ機能を利用することにより、様々な知識へのアクセスを様々なユーザー・セットに対して提供できます。

1.2.5 技術ライブラリ

Oracle Marketing Encyclopedia System（MES）を使用すると、様々なタイプのコンテンツを管理できます。このコンテンツには、たとえば白書、ユーザー・ガイドおよびよくある質問とその回答をまとめた Q&A 集などが含まれます。Oracle iSupport では、このリポジトリを利用して、このコンテンツへのアクセスをユーザーに提供します。たとえば、ゲスト・ユーザーは、MES カテゴリの下で、ゲスト・ユーザー職責に関連付けられているドキュメントを「技術ライブラリ」ページに表示できます。

技術ライブラリは、MES コンテンツの統合された検索およびブラウズ機能をユーザーに提供します。ユーザーがブラウズおよび検索できるのは、業者が設定に基づいてアクセス可能にしたコンテンツのみです。この機能は、ゲスト・ユーザーを含むすべてのユーザー・タイプに使用できます。

1.2.6 Oracle iSupport フォーラム

Oracle iSupport フォーラムはオンラインのメッセージ・ボードです。このフォーラムで、ユーザーは質問や注釈を記載したり、他のユーザーの質問や注釈を参照できます。フォーラムはカテゴリに編成されており、ユーザーは情報を共有できます。Oracle iSupport では、特定の件名を検索したり、特定のフォーラム内をブラウズできます。Oracle iSupport を使用して、業者はフォーラムを作成および管理し、特定のフォーラム管理タスクに対しフォーラム管理者を使用できます。詳細はこのマニュアルの「実装タスク」の章の iSupport フォーラムの設定に関する項を参照してください。

標準的なビジネス・シナリオを次に示します。

- ユーザーは Oracle iSupport にログインします。
- ユーザーは、「フォーラム」タブにアクセスして、編成されたカテゴリとフォーラムのサブカテゴリを参照します。
- ユーザーは、ハイパーリンク付きのフォーラム・メッセージを選択し、メッセージを参照します。また、そのフォーラム・メッセージの下に新しいメッセージを作成したり、新しいメッセージ・スレッドを開始できます。
- ユーザーは新しいメッセージを作成したり他のユーザーからのメッセージに応答するたびに、フォーラム署名機能を使用して、自分のフォーラム・メッセージの署名を独自に設定できます。
- ユーザーは詳細フォーラム検索を使用して、キーワード、カテゴリ、日付、メッセージ・ステータスおよび作成者で問い合せることができます。

1.2.7 アカウント管理

Oracle iSupport が提供するオプションのアカウント管理機能を使用すると、顧客のユーザーは詳細な取引履歴やステータスを表示したり、返品を作成できます。Oracle Order Management、Oracle Shipping、Oracle Accounts Payable、Oracle Receivables、Oracle Install Base、Oracle Depot Repair および Oracle iStore の各アプリケーションとの統合により、注文、請求書、支払および出荷情報の表示の他、返品承認（RMA）を作成できます。Oracle Service Contracts との統合により、これらのオプション・モジュールを実装すると、契約、資格 / 権利、サービス・プログラムおよび保証を表示できます。

必要なアプリケーションがすべて実装されている場合、この機能を利用して顧客は独自のアカウントのニーズを満たすことができます。詳細は「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章を参照してください。契約機能の設定方法は『Oracle Contracts Core インプリメンテーション・ガイド』および『Oracle Service Contracts Implementation Guide』を参照してください。

標準的なビジネス・シナリオを次に示します。

- 顧客のユーザーは Oracle iSupport にログインします。
- 顧客のユーザーは、「アカウント」タブを使用して、次の内容を含むアカウント・データに関する情報にオンラインでリアルタイムにアクセスします。
  - オーダー
  - 出荷
  - 請求書
  - 支払
  - 契約
  - 返品
  - ユーザーが所有する製品
  - 修理オーダー

1.2.8 製品リポジトリ

Oracle Install Base は顧客が所有する製品のリポジトリで、購買日、製品属性および適用可能なサービス契約などが含まれています。Oracle Install Base では、購入された製品に関する情報を、親および子の組立品をすべて表示するツリー構造で管理します。ユーザーは詳細な製品情報を絞り込んで表示できます。Oracle Install Base では、新しい部品または構成部品が導入または取替えられるたびに、製品構成をトラッキング、更新および保守します。また、ユーザーが製品をオンラインで登録できます。さらに、サービスを簡略化するために顧客製品をシステムにグループ化できます。Oracle Install Base では、シリアル化された製品とシリアル化されていない製品をトラッキングし、強力な検索機能を提供します。サポート組織にとっては、取引や製品の履歴および適用可能な契約について顧客に通知できるという利点があります。

Oracle Inventory と統合し（必須）、さらに Oracle Bills of Material と統合する（オプション）ことにより、製品情報へのアクセスがより簡単になります。製品機能を使用すると、ユーザー自身が製品をオンラインで管理およびトラッキングできるため、顧客サービス・センターへの問合せが減少し、製品情報に関する顧客管理能力を向上させることができます。詳細は「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章を参照してください。

標準的なビジネス・シナリオを次に示します。

- 顧客は Oracle iSupport にログインします。
- 顧客は、所有する製品に関する情報に「製品」タブからアクセスします。
- 顧客は、製品の詳細を参照するか、Oracle Install Base に製品を追加（あるいはその両方）します。

1.2.9 顧客との連絡

Web コールバック（連絡要求）機能によって、顧客のユーザーは Oracle iSupport のユーザー・インタフェースを使用してインターネット経由でコールバック要求を送信できます。サービス組織は調査機能を使用して、関連する顧客フィードバックを収集できます。

サービス組織は、Oracle iSupport で的を絞ったリアルタイムの動的なキャンペーンを実行して、アップセルやクロスセルを行い、収益の大幅な増大と顧客ロイヤリティの構築を図ることができます。Oracle iSupport と Oracle Marketing（eMerchandizing）の統合により、事前定義済キャンペーンに基づいて、Oracle iSupport のユーザー・インタフェースにパーソナライズされたコンテンツが配信されます。定義済のキャンペーンと対象者、ルール・セットおよびポスティングに基づいて、適切なキャンペーンが顧客のユーザーに表示されます。対象者セグメントはユーザー・グループです。たとえば、ニューヨークに住むユーザーは、キャンペーンに関連付けられているニューヨーク・セグメントに属します。業者は、Oracle iSupport のページ上のセクションを使用して、Oracle eMerchandizing に定義されているキャンペーン・メッセージを Oracle iSupport の様々なページに表示できます。

業者が Oracle iSupport の提供する複数サイト機能を実装している場合は、Oracle iStore のテンプレート・マネージャ機能を使用して、これらのメッセージをサイト・ダッシュボード上のビンに表示することもできます。

マーケティング・ポスティング用の候補になる定義済表示テンプレートには、次のものが含まれます。

- セクション・ページのビン
- 項目ページのビン
- ショッピング・カート・ページのビン

1.2.10 ビジネス・フロー

この項では、実装者と管理者用にエンド・ユーザーのビジネス・フローの概要を説明します。

「クリック - 照会 : サービス要求およびその履歴」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. サービス要求を表示します。
3. オプションで、サービス要求履歴を確認します。

「クリック - 照会 : 派遣ステータス」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. サービス要求を表示します。
3. オプションで、サービス要求履歴を確認します。
4. オプションで、所在地を確認します。
5. 解決処理（フィールド・サービスの作業）のステータスを確認します。
6. オプションで、ノートを追加します。
7. オプションで、エスカレーションを要求します。

「クリック - 照会 : 返品ステータス」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. サービス要求を表示します。
3. オプションで、サービス要求履歴を確認します。
4. 返品のステータスを確認します。
5. オプションで、ノートを追加します。
6. オプションで、エスカレーションを要求します。

「クリック - 照会 : 修理ステータス」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. サービス要求を表示します。
3. オプションで、サービス要求履歴を確認します。
4. 修理のステータスを確認します。
5. オプションで、ノートを追加します。
6. オプションで、エスカレーションを要求します。

「クリック - 照会 : 手数料の確認」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. サービス要求を表示します。
3. オプションで、サービス要求履歴を確認します。
4. 修理のステータスを確認します。
5. 手数料を確認します。
6. サービス要求をクローズします。

「クリック - フィールド・サービスの発行」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. オプションで、問題と製品を説明します。
3. オプションで、知識ベースを参照します。
4. オプションで、解決策の候補を参照します。
5. オプションで、解決策が有効かどうかを入力します。
6. 製品またはインスタンスを特定します。
7. 要求のタイプと緊急度を特定します。
8. オプションで、問題に関する質問に答えます。
9. オプションで、添付ファイルをアップロードします。
10. オプションで、連絡先情報を確認します。
11. 障害、請求先および出荷先所在地を確認します。
12. サービス要求を確認します。
13. オプションで、サービス要求を作成します。
14. 確認情報を確認します。
15. オプションで、サービス要求の詳細を E メールで自分に送信します。
16. オプションで、要求検索にブックマークを付けます。

「クリック - 参考情報」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. サービス要求を表示します。
3. オプションで、サービス要求履歴を確認します。
4. ノートを追加します。

「クリック - 解決 : 問題解決済」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. サービス要求を表示します。
3. オプションで、サービス要求履歴を確認します。
4. オプションで、解決策の候補を参照します。
5. オプションで、解決策が有効かどうかを入力します。
6. オプションで、添付ファイルを参照します。
7. サービス要求をクローズします。
8. クローズ理由を記入します。

「クリック - 解決 : 問題未解決」というビジネス・フローの一般的なシナリオは、次のようになります。

1. ユーザー名とパスワードを入力してログインします。
2. サービス要求を表示します。
3. オプションで、サービス要求履歴を確認します。
4. オプションで、解決策の候補を参照します。
5. オプションで、解決策が有効かどうかを入力します。

6. オプションで、添付ファイルを参照します。
7. ステータスを「未解決」に変更するノートを追加します。
8. オプションで、エスカレーションを要求します。

1.2.11 ユーザー・プロファイル

Oracle iSupport のシステム管理者または主要ユーザーは、次の項目を含む広範囲なユーザー・プロファイル・データを管理できます。

- パスワードの変更とリセット
- 連絡先（電話 /E メール / ファックス）の追加と変更
- 所在地情報の追加と変更
- 一般作業環境の設定
- デフォルト職責の変更
- デフォルト顧客アカウントの変更
- ホームページの E メール購読の設定
- フォーラムのユーザー署名の設定
- 会社情報の追加と変更
- 管理者情報の表示

Oracle iSupport で複数サイト・フレームワークを使用中、システム管理者または主要ユーザーは、以上の機能のいくつかを他のユーザーに対して実行することができません。実行できない機能は次のとおりです。

- ユーザーの連絡先および所在地の変更
- 一般作業環境の設定
- デフォルト職責の変更
- フォーラムのユーザー署名の設定

1.2.12 ユーザー管理

ユーザー管理とは、ユーザーのセルフ・サービス登録要求を承認するプロセス、または既存のパーティ担当者のユーザー・アカウントを作成して、担当者がアプリケーションにアクセスできるようにするプロセスです。その後、ユーザー管理では、一連のビジネス要求に基づいて、権限、アカウント、顧客プロファイル情報およびパーティ関連を付与または取り消して、システム内のユーザーを保守します。ユーザー管理には、新規ユーザーの登録、既存ユーザーの変更、ユーザー登録要求の承認または拒否、登録テンプレートの設定、ビジネス・アカウントへのユーザーの割当てなどが含まれます。Oracle CRM Technology Foundation（JTT）および Oracle Common Application Components が、ユーザー管理用のバックグラウンドでの設定およびプロセスのほとんどを実行するテクノロジ・スタックを提供します。

サイトを実装しない組織には、Oracle iSupport では Oracle CRM Technology Foundation の JTT ユーザー管理フレームワークを利用して、ユーザー登録、ユーザー承認およびユーザー管理機能を提供します。このユーザー管理フレームワークを使用すると、管理者は固有のビジネス要件に基づいて、アプリケーション固有のユーザー・タイプや登録を追加できます。

サイトを実装する組織の場合、Oracle iSupport では Oracle iStore アプリケーションのユーザー管理ページを使用します。Oracle iStore は、ユーザーの登録、登録ページの構成、ユーザーの承認およびユーザー・プロファイル情報の管理などを含む包括的なユーザー管理機能を提供します。この機能では、設定の基礎としてユーザー・タイプ、登録および承認プロセスを含む JTT ユーザー管理フレームワークを利用しています。このため、主要ユーザーには次のような Oracle iStore ユーザー管理ページへのアクセス権が付与されます。

- 連絡先およびユーザーの管理
- ユーザー承認の保留
- 役割管理
- サイト割当
- 登録管理
- サイトを伴うユーザー管理の詳細は、『Oracle iStore Implementation and Administration Guide』を参照してください。

注意： この項では、JTT ユーザー管理フレームワークの概念の概要を説明します。具体的な情報および詳細は、『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

JTT ユーザー管理フレームワークには 4 つの主要コンポーネントがあります。

1. ユーザー・タイプ
2. 登録
3. ユーザー・タイプ・レベルおよび登録レベルのテンプレート
4. 承認プロセス

1.2.12.1 ユーザー・タイプ

ユーザーは、自己登録という目的上、いくつかのユーザー・タイプに分類されます。ユーザー・タイプは、組織の固有のニーズに対応するように定義され、広範囲なユーザー・カテゴリを反映します。ユーザー・タイプを使用することにより、柔軟性が高く拡張可能な方法でユーザーの行動を定義、分類および実装できます。ユーザー・タイプは登録（購読サービス）、デフォルトの職責およびデフォルトの役割に関連付けることができます。

以下の項では、Oracle iSupport に関連するシード・ユーザー・タイプについて説明します。次のようなユーザー・タイプが含まれます。

- 主要ユーザー（組織担当者）
- ビジネス・ユーザー（企業間、B2B）
- 個人ユーザー（企業対顧客、B2C）

これらのシード・ユーザー・タイプの技術的な名前と対応する役割、職責および登録については、付録 B を参照してください。ユーザー管理フレームワークを使用して登録または承認されない Oracle iSupport ユーザーの説明は、「その他のユーザー」を参照してください。

1.2.12.2 主要ユーザー（組織担当者）

JTT ユーザー管理フレームワークのフレームワークにユーザー・タイプとしてシードされている主要ユーザーは、顧客管理者とも呼ばれます。このユーザーは一般的に次のことを行います。

- 自身のパーティまたは組織内での他のユーザーの承認
- ユーザーに対するアカウント（パーティ・アカウント）の割当て（つまり、アカウントに対するアクセスの制御）
- 自身のパーティまたは組織内での各ユーザーの職責の追加や変更
- 自身のパーティまたは組織内での各ユーザーのロールの追加や変更

JTT ユーザー管理フレームワークでは、組織の主要ユーザーを何人でもサポートします。

業者の Oracle iSupport 管理者は、通常、最初の主要ユーザーを 1 人承認します。

主要ユーザーは、別のユーザーから送信される主要ユーザーとしての登録要求を承認できます。これは、ユーザー・タイプと登録のために定義されている承認階層に依存します。

1.2.12.3 ビジネス・ユーザー（B2B）

JTT ユーザー管理フレームワークにユーザー・タイプとしてシードされているこのユーザーは、典型的な B2B ユーザーで、Oracle iSupport を利用する業者以外の組織に関連付けられます。

1.2.12.4 個人ユーザー（B2C）

JTT ユーザー管理フレームワークにユーザー・タイプとしてシードされているこのユーザー・タイプは、組織に関連を持たない個人のことです。個人ユーザーは、通常、インターネット経由でセルフ登録します。これらのユーザーはアプリケーションにより自動的に承認され（この設定が管理者またはフレームワークによって変更されないかぎり）、管理者がアプリケーション設定を構成中にこのユーザー・タイプ用に指定するデフォルトの役割と職責を付与されます。

1.2.12.5 その他のユーザー

Oracle iSupport を実装する業者では、シード済の JTF ユーザー・タイプ（主要、ビジネス、個人）に加えて、システム管理者のログイン・パスワードを受け取り、Oracle iSupport 管理者と呼ばれるユーザーを作成します。さらに、従業員ユーザー、Oracle Knowledge Management 管理者ユーザー、調査管理者およびゲスト・ユーザーを設定することもできます。次にこれらのユーザーについて説明します。

- Oracle Applications システム管理者
- Oracle iSupport 管理者
- 従業員ユーザー
- Oracle Knowledge Management 管理者ユーザー
- 調査管理者
- ゲスト・ユーザー

1.2.12.6 Oracle Applications システム管理者

システム管理者（SA）の役割はすべての Oracle Applications に共通であり、最初からアプリケーションにシードされてきます。システム管理者は最高レベルのユーザーです。このユーザーには sysadmin ログインおよびパスワード（sysadmin/sysadmin）が付いてきます。このユーザーのパスワードをできるだけ早く変更することをお薦めします。詳細は、次のマニュアルを参照してください。

- 『Oracle Applications システム管理者ガイド』
- 『Oracle Applications のインストール』
- 『Oracle Applications 概要』
- 『Oracle Common Application Components User's Guide』

1.2.12.7 Oracle iSupport 管理者

Oracle iSupport を実装している業者は、sysadmin ログイン権限を使用して Oracle iSupport 管理者を設定します。このユーザーは必須のユーザーです。Oracle iSupport 管理者は業者により選ばれるユーザーで、次のような高レベルの日常的管理タスクを実行します。

- ユーザーの設定と適切なロールおよび職責の割当て
- アプリケーション・ホームページの設定
- サービス要求の設定
- 「製品」タブおよび Oracle Install Base の設定
- Knowledge Management の設定
- アカウント管理機能の設定
- フォーラムの設定
- Web コールバックの設定

- 調査の設定

このユーザーの設定手順は、このガイドにあります。

1.2.12.8 従業員ユーザー

従業員ユーザーは JTT ユーザー管理フレームワークにはユーザー・タイプとしてシードされていませんが、Oracle iSupport ではサポートされています。従業員ユーザーがシードされていないのは、サポート組織に所属する従業員の登録が自己登録機能によりサポートされているからです。このタイプのユーザーは、Oracle iSupport を使用する業者の従業員です。このユーザーは、Oracle iSupport 管理者が Oracle Forms インタフェースを使用して設定します。このタイプのユーザーの設定方法は、このガイドの「実装タスク」の章にある Oracle iSupport ユーザーの設定に関する項を参照してください。

1.2.12.9 Oracle Knowledge Management 管理者ユーザー

Oracle Knowledge Management の設定と管理を実行するユーザーです。このユーザー・タイプは JTT ユーザー管理フレームワークにシードされていません。このユーザーは、業者が Oracle Knowledge Management の機能を使用する場合にのみ必要となります。詳細は、このガイドの「Oracle iSupport と Oracle Knowledge Management の統合」の章を参照してください。

1.2.12.10 調査管理者

調査の設定と管理を実行するユーザーです。このユーザー・タイプは、JTT ユーザー管理フレームワークにはシードされていません。このユーザーは、業者が調査を使用する場合にのみ必要となります。詳細は、このガイドの「調査の構成」の項を参照してください。

1.2.12.11 ゲスト・ユーザー

ゲスト・ユーザーは、Oracle iSupport サイトを閲覧し、明示的にはログインしないユーザーです。ゲスト・ユーザー機能を使用すると、未登録のユーザーが Oracle iSupport の特定の機能にアクセスできます。たとえば、ゲストはセルフサービス・サポートの Web サイトにアクセスし、Oracle iSupport での問題に対する解決策を参照できます。Oracle iSupport および Oracle iStore アプリケーションでは、同じゲスト・ユーザー・アカウントを使用して、ゲスト・ユーザー機能を使用できるようにしています。

ゲスト・ユーザーに割り当てられている役割と職責に基づいて、ゲスト・ユーザーは次の機能にアクセスできます。

- ゲスト・ユーザー用ホームページの表示
- ゲスト・ユーザーがアクセス可能な技術ライブラリのコンテンツの表示
- ゲスト・ユーザーがアクセス可能な解決策の検索、ブラウズ、表示

1.2.12.12 登録

登録は、ユーザー・タイプ・レベルにおけるアプリケーション固有のサービスです。このサービスには、登録レベルでの登録テンプレート、役割、職責および承認の定義が含まれます。Oracle User Management では、ユーザー・タイプ用に 4 種類の登録タイプが使用可能です。

- 自動
- セルフサービス
- 委任のみ
- 委任およびセルフ・サービス

1 つの登録は、1 つまたはゼロ個の職責、1 つまたはゼロ個のテンプレート（「テンプレート」を参照）、1 つまたはゼロ個のワークフロー、およびゼロ個以上の役割に対応します。

登録の詳細は、『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

1.2.12.13 職責について

Oracle Application Foundation の職責ではアプリケーション権限が定義されています。アプリケーション権限は、特定のユーザーが使用可能なメニュー階層を制御します。ユーザーは、登録処理中に、ユーザーが加入するサービスまたは登録および業者のポリシーに応じて、1 つ以上の職責へのアクセス権が付与されます。通常、個人顧客には 1 つの職責のみに対するアクセス権が付与されます。1 つの職責のみを使用する場合、ユーザーは職責の存在を認識する必要がありません。

職責には、最初は機能レベルでのセキュリティ要素がいくつか含まれていました。これでは CRM HTML アプリケーション用として十分でないことが判明し、これらのセキュリティ要素は役割および権限のインフラストラクチャとして含まれるようになっています。

詳細は『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

1.2.12.14 役割について

役割とは、ページ・レベルおよび機能レベルの権限の集まりです。権限とは役割を構成する最小単位で、1 つ以上の権限が各役割を構成します。権限は、ユーザーがどのアクションを実行できるかを正確に制御します。登録するユーザーには、ユーザー・タイプと登録に基づいてデフォルトの役割（複数の場合もあり）が割り当てられます。ビジネス・ニーズに基づいて、追加の役割も割り当てられます。

詳細は『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

1.2.12.15 シードされている登録の変更

シードされている登録は変更でき、新規の登録を作成することもできます。詳細は、『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

1.2.12.16 テンプレート

アプリケーションでは、様々なユーザー・タイプを登録するために各種の情報を必要とします。営業担当の登録時には営業テリトリが必要であり、顧客登録の場合はクレジット・カード番号を設定する必要があります。登録データは、それぞれ別の表に保存されます。登録データの一部は共通データであり、（通常は）トレーディング・コミュニティ・アーキテクチャ（TCA）に保存され、共通データ以外のデータはアプリケーション固有の表に保存されます。

登録テンプレートは、単独または複数の JSP ページで、これらの情報収集の要求に対応します。ユーザーに表示される登録ページは、ユーザー・タイプと、ユーザーが購読しているサービスや登録によって異なります。登録テンプレートとは、ユーザー・タイプに固有の登録情報の取得に使用される JSP ファイルを指します。

登録テンプレートの特性は次のとおりです。

- JSP ページを使用して取得されたデータ上のロジックを実行するテンプレート・ハンドラに関連付けられた JSP です。
- 登録に関連付けることができます。
- 実装時にアプリケーション管理者によって設定されます。
- 単独または多数のページで構成できます。

1.2.12.17 新規登録テンプレートの定義

新規登録テンプレートは、システム管理者コンソールを使用して作成できます。詳細は、『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

1.2.12.18 承認プロセス

承認とは、登録プロセスにおいて、ユーザーまたはユーザーの登録（あるいはその両方）を承認権限で確認するステップです。承認プロセスが完了すると、システムは（ユーザー・タイプまたは登録あるいはその両方に基づいて）、アプリケーションへのアクセスを可能にする、適切なデフォルト役割とデフォルト職責をユーザーに付与します。

承認プロセスでは、Oracle Workflow を使用して、承認定義に設定された各承認者への要求のトラッキングおよびルーティングが行われます。このプロセスにより、要求タイプ（ユーザー・タイプまたは登録）と必要な処理が承認者に通知されます。

1.2.12.19 承認者になりうるユーザー

Foundation 承認者は、次の権限のいずれかを持つアプリケーション・ユーザーです。

- JTF_REG_APPROVAL または JTF_SECURITY_ASSIGN_ROLE（システム管理者）権限
- JTF_APPROVER（要求所有者）権限
- JTF_PRIMARY_USER_SUMMARY（主要ユーザー）権限

主要ユーザーには、承認ページにアクセスする JTF_PRIMARY_USER 職責も必要です。

Oracle iSupport ユーザーの承認者は、Oracle iSupport 管理者および主要ユーザーです。これらのユーザーの役割および権限の詳細は、付録「シード・データ」を参照してください。

1.2.12.20 新規承認プロセスの定義

新しい承認プロセスはシステム管理者コンソールで定義できます。詳細は、『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

1.2.13 サイト管理 :

業者（サービス組織）は、複数サイト機能を利用してオンライン・サポートを複数のサイトに定義および編成することにより、絞り込んだサポートを提供することができます。Oracle iSupport のこの機能は、Oracle iStore の複数サイト（専門店 / サイト）により提供されます。この機能により、Oracle iStore、Oracle iSupport および Oracle Partners Online 間でのシームレスなナビゲーションが可能です。サイト管理フレームワークにより提供される主な機能は次のとおりです。

- 単一インスタンスを使用する複数のサポート・サイト
- ユーザー、アカウント、言語およびサイトのコンテキストを維持した、iStore、iSupport および Partners Online 間でのナビゲーションの向上
- 単一サイトでの iSupport、iStore および Partners Online 機能
- 各サイトの異なるブランド設定
- シングル・サインオン
- セルフ・サービス登録、ユーザー・プロファイルおよびユーザー管理の向上
- 共通の統一された集中サイト管理機能

複数サイト機能を利用しない業者（サービス組織）の場合は、従来の方式で Oracle iSupport を実装できます。

Oracle iSupport では Oracle iStore の複数サイト機能を使用しますが、この機能にはサイト定義、サイト選択ページ、ダッシュボード、テンプレート・ページを構成するためのテンプレート・マネージャが含まれています。

サイト機能は、ゲスト用および顧客のユーザー（パーティに結び付けられているユーザー）用にのみ使用できます。このユーザーには、組織がサイトを実装している際の顧客の主要ユーザーが含まれます。

従業員ユーザーは JTF ログインを使用してアプリケーションにログインし、職責を切り替える方法を使用して、別の職責でアプリケーションにアクセスします。

Oracle iStore では、サイトとはサイト管理者（マネージャ）が Oracle iStore サイト管理 UI を使用して作成する任意のサイトを意味します。Oracle iStore サイト管理 UI でサイトを作成するとき、サイトはサイト ID（ミニサイト ID とも呼ぶ）により一意に識別されます。

1.2.13.1 セクションの概要

Oracle iStore のセクション階層により、親子関係で結び付けられた論理セクションとしてサイトを編成し、複数のサイトでこれらのセクション、製品関連およびコンテンツを再利用できます。

セクションの作成および保守タスクの多くは「セクションおよび製品」ページを使用して実行されます。これらのページはユーザーが Oracle iStore 管理者職責でログインするときにアクセスできます。

階層形式で結び付けられているサイトのセクションと表示テンプレートの組合せが、サイトでの顧客のブラウズ・パスの判断に役立ちます。サイトのセクション、サブセクションおよび製品は、すべてルート・セクションから始まり、全体でツリー構造を形成します。セクションは作成後にいくつのサイトでも使用できます。また、サイトから特定のセクションを除外することもできます。

サイト管理ページを使用すると、次のことができます。

- セクションの作成
- すべての製品とコンテンツを含む既存セクションの複製の作成
- セクション・レイアウトの決定のためのセクションへの表示テンプレートの割当て
- セクションへの製品の割当て（自動または手動）
- サイトへのセクションの割当てまたはサイトからの除外
- セクションが表示される専門店サイトのコンテキストでのセクションのプレビュー
- セクションの削除
- セクション名の変更
- 検索ユーティリティを使用したセクションの検索

1.2.13.2 セクション・テンプレート

セクションとその関連製品は、表示される表示テンプレートのコンテキストで「顧客」ページに表示されます。セクションの概観は、表示テンプレートだけでなく、セクション階層の構造、セクションと製品の関連、セクションまたは製品に関連付けた任意のコンテンツによっても影響されます。

1.2.13.3 テンプレート・マネージャ

Oracle iStore と Oracle iSupport を一緒に実装する場合は、Oracle iStore のテンプレート・マネージャを使用して Oracle iSupport のページを構成できます。テンプレート・マネージャを使用すると、独自の JSP ファイルをシード・テンプレートにリンクして、オラクル社が提供するファイルには含まれていないコンテンツを提供できます。たとえば、テンプレート・マネージャを使用すると、ブランド化が可能な登録ページを作成したり、サイト全体にわたる共通のルック・アンド・フィールを保つことができます。詳細は、『Oracle iStore Implementation and Administration Guide』を参照してください。

1.2.13.4 ダッシュボード

ダッシュボードは、ユーザーが「サイト選択」ページからサイトと職責の組合せを選択するときに表示されます。このサイト・ダッシュボードにより、サービス組織は次のことができます。

- ダッシュボードのレイアウトの構成と、テンプレート・マネージャを使用したユーザーへの絞込みコンテンツの発行

- ユーザーの職責とサイト定義に基づき他のアプリケーションへのリンクを提供するビンの発行。たとえば、サイト・ダッシュボードの Oracle iSupport 関連のビンを使用することにより、ユーザーは Oracle iSupport にナビゲートしてサービス要求の管理や作成を行えます。
- アプリケーション固有のビンの発行。たとえば、知識ベースを検索するビン、パートナがターゲット・プログラムに登録できるビンなどです。
- 複数言語機能とグローバル化機能のサポート

ダッシュボードは Oracle Content Manager と統合されているため、管理者はダッシュボードを使用して Oracle Content Manager のコンテンツをダッシュボード上に表示できます。

ダッシュボードはテンプレート・ページです。独自のコンテンツを独自のスタイルで顧客に提供できます。このページには、組織が使用できるシード済のビンがいくつかあります。組織は独自のカスタム・コンテンツを定義することもできます。ダッシュボード上のコンテンツは、テンプレート・ページ、サイトおよび言語間でテンプレート・マネージャ・マッピング機能を使用して構成できます。このページはコンテンツ・マネージャとも統合されているため、コンテンツ・マネージャからコンテンツを取り出すこともできます。

1.2.14 構成可能性

Oracle iSupport では、サイトの外観を構成する方法をいくつか提供しています。

- スタイル・シート

  様々なスタイル・シートを設計および使用して、HTML ページの表示を制御できます。

- カスタム・メニュー

  JTT カスタム・メニュー・クラスを実装し、このクラスを Oracle iSupport の様々な職責に関連付けることにより、新しいメニュー・レンダラを作成できます。

- ページ上のリージョンとページ・フロー

  サービス要求の場合、ページ・リージョンのコンテンツ、ページに表示されるリージョン、さらにサービス要求作成フローで表示されるページを構成できます。

- ページレベルの構成可能性

  Oracle iSupport JavaServer Pages（JSP）のルック・アンド・フィールは、これらのページを直接カスタマイズすることなく、様々なユーザー用に構成することができます。これを実行するには、オラクル社が提供する元のコンテンツ・ページの上下左右のセクションにカスタマイズした項目を挿入します。ページには、次の分野からの項目が含まれます。

  - サービス要求
  - 注文
  - 請求書
  - 支払
  - 出荷
  - 返品

- 言語

  単に同じ情報を異なる言語で表示するのみの場合は、JSP および AK リージョンまたは変換用 FND メッセージを使用できます。AK リージョンおよび FND メッセージの使用手順は、Oracle*MetaLink*（`http://metalink.oracle.com`）にある『Oracle Self Service Implementation Manual』を参照してください。

2

テクノロジ、要件およびパフォーマンス

この章では、Oracle iSupport 11*i* のアーキテクチャについて詳しく説明します。

2.1 アーキテクチャ概要

Oracle iSupport は次により構成される 3 層のシステム上で動作します。

データ層 - データ層には、Oracle ERP および CRM の共通スキーマからなるメイン・テーブルが含まれます。これらは Oracle 9*i* データベースにより駆動されます。ほとんどの PL/SQL で書かれた CRM アプリケーション・ビジネス・ロジックも、データ層に含まれます。

アプリケーション層 - アプリケーション層は、ビジネス・ロジック API および CRM Foundation サービス、Java Server Pages（JSP）、Java API を使用しています。さらに、Oracle Application Object Library（AOL）が、アプリケーションにテクノロジと共通ライブラリを提供します。Oracle Applications では、Internet Application Server（iAS）が、この層と次に説明するプレゼンテーション層をドライブします。

プレゼンテーション層 - 生成された Java コードおよびコンパイルされたサーブレット・コードは、JSP および Servlet ソフトウェアを使用してプレゼンテーション層を形成します。Oracle Applications では、この層は Apache サーバーにより駆動されます。

3

依存関係の要件および検証

この章では Oracle iSupport 11*i* 用の依存関係の要件および検証を一般的な用語で説明します。扱うトピックは次のとおりです。

- 依存関係の概要
- 必須の依存関係
- 条件付きの依存関係

3.1 依存関係の概要

Oracle iSupport は多様なデータと機能を提供する複数の Oracle モジュールと統合されているため、特定のビジネス要件に基づいて、実装するモジュールを選択できます。このようなモジュールの統合により、Oracle iSupport には多くの依存関係が発生します。

依存関係は、Oracle iSupport が機能するために欠かせない必須のものと、Oracle iSupport の実行には必要ではなく、付加的な機能を提供する条件付きのもののいずれかに分類されます。この章の「必須の依存関係」および「条件付きの依存関係」の項に、これらの依存関係の概要があります。

これらのモジュールの関連ドキュメントおよびトレーニングは、このガイドの「はじめに」を参照してください。

3.2 必須の依存関係

Oracle iSupport のデータと機能は Oracle E-Business Suite のいくつかのモジュールに依存しています。次の各段落で、Oracle iSupport を正しく機能させるためにインストールおよび設定する必要のあるモジュールを紹介します。

3.2.1 ソフトウェアのインストール

必要なインストールは、新規インストール（Oracle Applications が以前にインストールされていない）か、Family Pack または Maintenance Pack を使用した複数アプリケーションのアップグレードか、いくつかのパッチが関係する複数アプリケーションのアップグレードか、単一パッチの単純なインストールかにより異なります。このマニュアルの内容は、新規インストールを想定して記述されています。

Oracle Applications リリース 11*i* を初めてインストールする場合、またはリリース 11.0.x あるいはリリース 10.7 から 11*i* にアップグレードする場合は、次のマニュアルに記載されている正しいバージョンの Oracle Rapid Install を使用してください。

- 『Oracle Applications のインストール リリース 11*i*』
- 『Oracle Applications のアップグレード リリース 11*i*』
- 『Oracle Applications Release Notes リリース 11*i*』

これらのインストールおよびアップグレード用マニュアルは、Oracle*MetaLink* を参照してください。

使用可能な最新の CD または Maintenance Pack へのアップグレードをお薦めします。

3.2.2 Oracle Application Object Library

Oracle Application Object Library は Oracle の全アプリケーションに必要な依存関係です。Oracle Application Object Library は Oracle Applications に技術ライブラリと共通ライブラリを提供し、ユーザーの作成、職責の作成と保守、さらにユーザーへの職責の割当てを可能にします。

3.2.3 Oracle Common Application Components

Oracle Common Application Components は、すべての Oracle CRM モジュールの実装の前提条件です。この技術スタックはデバッグ・ロギング証跡と Cookie の暗号化を提供します。

3.2.4 Oracle Workflow

Oracle の全アプリケーションのうち、Oracle Workflow は E メール通知機能を提供し、通常のビジネス運営に必要な様々なワークフロー処理の定義付けを可能にします。Oracle Applications 11*i* には Applications Object Library の一部として Oracle Workflow（WF）がすでにインストールされています。Oracle iSupport による Oracle Workflow の使用の詳細は、このガイドの「Oracle iSupport と Oracle Workflow の統合」の章を参照してください。

3.2.5 Oracle Trading Community Architecture

リリース 11*i* の Oracle Trading Community Architecture は、データベース・スキーマ、API およびデータ品質管理ユーティリティから構成され、組織、人、場所およびこれらすべてを関係づけたネットワークなど、ユーザーの商業共同体についての価値ある情報を取り込んで利用できます。Oracle Trading Community Architecture は Oracle ERP および Oracle CRM の両アプリケーションで使用されます。リリース 11*i* では、Oracle の顧客モデルは Oracle Trading Community Architecture がベースです。

Oracle Trading Community Architecture の API のいくつかはこのリリースの一部として公開されています。API の詳細は、Oracle Trading Community Architecture の最新ドキュメントを参照してください。

3.2.6 Oracle E-Business Suite の Oracle CRM Foundation

CRM Foundation 11*i* のアプリケーション群は、Oracle iSupport に多数の機能を提供します。CRM Foundation ソフトウェアは、相互に関連する次の 2 つのグループに分けられています。

- **CRM Technical Foundation** (JTT) - Sales、Marketing、Service、E-Commerce、Contracts および Interaction Center の各アプリケーションなどの E ビジネス向けソリューションの開発に使用される Java ベースのインフラストラクチャ・ソフトウェアを提供します。これにより HTML、XML および Java によるアプリケーション開発用の共通プラットフォームが提供されます。また、ユーザーによる集中設定と集中管理にとって使いやすい画面も提供します。この web ベースのインタフェースはシステム管理者コンソールと呼ばれます。CRM User Management Framework ではこのアプリケーション・グループが使用されます。詳細は『Oracle Common Application Components Implementation Guide』と『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。
- **CRM Application Foundation** (JTA) - テリトリ・マネージャ、リソース・マネージャ、ノート、カレンダ、タスク・マネージャ、顧客対応履歴、資料送付処理、割当マネージャ、エスカレーション・マネージャという各 CRM アプリケーションで構成されています。このアプリケーション・グループ用ドキュメントにはガント・チャート用のスプレッド表と TCF サーバーの使用方法に関する情報も含まれています。詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』および『Oracle Common Application Components User′s Guide』を参照してください。

  Oracle iSupport では、サービス要求の処理は割当マネージャ、ノート、リソース・マネージャおよびテリトリ・マネージャに依存しています。また、Oracle Knowledge Management でもノートとリソース・マネージャを使用します。詳細は、「Oracle iSupport とサービス要求の統合」および『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』を参照してください。

3.3 条件付きの依存関係

Oracle iSupport は、他の Oracle アプリケーションに依存して機能を拡張します。Oracle iSupport の条件付きアプリケーションを次の各段落で説明します。

3.3.1 Oracle TeleService

フォーム・ベースの製品である Oracle TeleService には、Oracle iSupport 用のサービス要求機能が多数含まれています。Oracle TeleService との統合により、Oracle iSupport を使用してサービス要求の送信、表示、編集および再オープンをオンラインで行えます。つまり、Oracle iSupport により、顧客も従業員もサービス要求を記録して監視することが可能です。Oracle TeleService との統合により、単独では問題を解決できない顧客をエージェントが手助けすることもできます。設定情報は「Oracle iSupport とサービス要求の統合」の章に説明されています。

3.3.2 Oracle Inventory と Oracle Install Base

Oracle Inventory は組織の製品リポジトリと製品構成の全体を含むインフラストラクチャを提供します。顧客あるいはパーティが購入した製品のリポジトリである Oracle Install Base と緊密に統合されます。Oracle Inventory と Oracle Install Base はいずれも Oracle iSupport でサービス要求が完全に機能するために必要です。また、この 2 つのアプリケーションは Oracle iSupport の「アカウント」タブでアカウント情報の検索中に製品情報も提供します。設定情報は「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章にあります。

3.3.3 Oracle Bills of Materials

Oracle Bills of Materials により、複数の製品グループを、共同して相互に補完するシステムへと構成できます。Oracle Bills of Materials により、複数のコンポーネントとサブコンポーネントを持つ製品の作成が可能となります。Oracle Bills of Materials は Oracle Inventory および Oracle Install Base と統合されます。設定情報は、「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章にあります。

3.3.4 Oracle Receivables

Oracle Receivables は、日常のほとんどの売掛管理業務の実行に使用できる統合ワークベンチを 4 つ提供します。入金ワークベンチを使用すると、ほとんどの入金関連作業を実行でき、取引ワークベンチは請求書、デビット・メモ、クレジット・メモ、対顧客勘定クレジット、チャージバックおよび修正の処理に使用できます。回収ワークベンチを使用すると、顧客アカウントの検討や顧客通話の記録、督促状の印刷などの回収活動を行えます。受取手形ワークベンチを使用すると、受取手形の作成、更新、送金および管理を行えます。設定情報は、『Oracle Receivables ユーザーズ・ガイド』を参照してください。

3.3.5 Oracle General Ledger

Oracle iSupport は、General Ledger を使用して元帳と予約の設定、換算レートの格納、関連ビジネス情報の格納を行います。完全な設定情報は、『Oracle General Ledger ユーザーズ・ガイド』を参照してください。

3.3.6 Oracle Human Resource Management System

Oracle Human Resources Management System は、CRM および ERP アプリケーションのための従業員データを提供します。このアプリケーションは、サービス組織で従業員が Oracle iSupport にログインしてオンライン・ヘルプ・デスクとして使用する場合にのみ必須です。

3.3.7 Oracle Order Management

Oracle Order Management は、Oracle Quoting、Oracle iStore および Oracle Order Management に記帳されたオーダーを処理します。Oracle Order Management と Oracle Quoting はいずれも Oracle iSupport の返品機能に不可欠なアプリケーションです。Oracle Order Management は Oracle Pricing と統合して売上価格を決定し、Oracle Shipping と統合して出荷を実行します。Oracle Order Management は Oracle Receivables を使用して顧客と請求書の記録を維持し、支払を取得します。Oracle Order Management は Oracle General Ledger にも依存しています。設定情報は「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章に掲載されています。

3.3.8 Oracle Quoting と Oracle Order Capture API

Oracle Quoting でのオーダーの引合は、処理のために Oracle Order Management に送られます。その後これらのオーダーは Oracle iSupport 内の「アカウント」タブで表示できます。引合管理には、Forms 用 Oracle Quoting、HTML 用 Oracle Quoting、Oracle Order Capture API という 3 つの部分があります。返品処理ではこれら 3 部分すべてが協調し、Oracle Order Capture API は Oracle iSupport の返品機能に不可欠です。設定情報は「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章に掲載されています。

3.3.9 Oracle Purchasing

Oracle Purchasing の受入フォームは Oracle iSupport で作成された返品を受け取ります。設定情報は「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章に記載されています。

3.3.10 Oracle iStore

Oracle iStore アプリケーションによって、業者は顧客のオーダーを獲得し処理するインターネット・ストアーフロントを設定できます。Oracle iStore に記帳されたオーダーは、Oracle iSupport の「アカウント」タブ内に表示できます。Oracle iStore と Oracle iSupport は、オーダー、請求書、支払、出荷、返品、返品作成に関する情報を表示する際に同じページを利用します。Oracle iSupport では、サイトでの実装に『Oracle iStore Implementation and Administration Guide』に定義されている Oracle *i*Store の共通サイト・フレームワークを使用します。このフレームワークは、次の要素で構成されています。

- ログイン
- ログアウト
- 登録
- サイト定義
- セクション階層
- セクション・レイアウト
- テンプレート・マネージャ
- サイト・ダッシュボード・ビン
- プロファイル管理
- ユーザー管理
- 返品作成
- オーダー、請求書、支払、出荷および返品などのページ

サイトの設定情報は、『Oracle iStore Implementation and Administration Guide』に含まれています。

サイトを使用しない実装の場合、デフォルトでは、「アカウント」メニュー・タブにアクセス権のある次の Oracle iSupport 職責でのオーダー・トラッカ・メニューは使用できません。

- IBU_BUSINESS_USER_RESP（Oracle iSupport ビジネス・ユーザー）
- IBU_INDIVIDUAL_USER_RESP（Oracle iSupport 個人ユーザー）
- IBU_PRIMARY_USER_RESP（Oracle iSupport 主要ユーザー）

これらの職責でのオーダー・トラッカ・ページを使用可能にするには、次の手順に従います。

1. Oracle Forms にシステム管理者職責でログインします。
2. 前の手順で表示された職責の 1 つを問い合せます。
3. 「メニュー除外」セクションで次のエントリを削除します。
   - IBU_INQ_ORDERS
   - IBU_INQ_INVOICES
   - IBU_INQ_PAYMENTS
   - IBU_INQ_RMAS

3.3.11 Oracle Contracts Suite

Oracle Contracts Core と Oracle Service Contracts で構成されている Oracle Contracts Suite は、契約の作成、サービス、編成、終了というすべての範囲を提供します。Oracle iSupport は顧客の資格 / 権利の付与、サービス契約、保証、拡張保証、応答の約定についてのデータの提供で、Oracle Contracts Suite に依存します。このデータは顧客がアカウント情報を表示するときに Oracle iSupport によって取得されます。設定情報は Oracle*MetaLink* で入手できる最新の Oracle Contracts のドキュメントを参照してください。

3.3.11.1 Oracle Contracts Core

Oracle Contracts Core はマスター契約書のサポートを提供するアプリケーションであると同時に、他のすべての Oracle Contracts モジュールの基礎でもあります。あらゆる種類の契約に必要な基本機能である契約アクセス・コントロール、改訂、終了および通知管理などが、Oracle Contracts Core 基礎レイヤーに含まれています。

3.3.11.2 Oracle Service Contracts

Oracle Service Contracts は、サービス契約、保証、拡張保証の作成と管理、契約資格 / 権利の明示化を行い、その契約内の約定に従って処理を行います。Oracle Service Contracts は Oracle Contracts Core を基礎とし、契約の条項や資格 / 権利の確認など、サービス産業の特定のニーズを満たすための機能を追加します。

3.3.12 Oracle Customer Care

Oracle TeleService の Oracle Customer Care 部分は、次の 4 つのモジュールで構成されています。

- Contact Center
- Relationship Plans
- Customer Profile/Dashboard
- Critical Customer Management

これらのモジュールによりカスタマ・サポート・エージェントは、リアルタイムでの対話、情報検索、顧客作成、履歴表示、サービス要求の作成、知識ベース・データ検索、製品管理、関連計画を含む多くのサポート面を管理できます。顧客がコールバックを要求したとき、このアプリケーションは、コールバック時に、連絡センターを使用して顧客に関するエージェント情報を提供します。

Oracle Customer Care はいくつかの ERP および CRM モジュールと統合してその機能をサポートし、さらに拡張します。設定情報は『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』に掲載されています。

3.3.13 Oracle Knowledge Management

Oracle iSupport では、Oracle Knowledge Management により、サービス要求作成中の知識ベース検索、ホームページ上での使用頻度の高いソリューションの表示、「サポート」タブからの知識ベース検索ができます。設定情報は『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』に掲載されています。

3.3.14 Oracle Marketing Encyclopedia System

Oracle iSupport では、Oracle Marketing Encyclopedia System により、ホームページのアラート・ビンへの情報公開、ホームページの他のオプション・コンテンツの表示、技術ライブラリの参照などの機能が提供されます。設定情報は『Oracle Marketing Encyclopedia System Implementation Guide』に掲載されています。

3.3.15 Web コールバック依存関係

Web コールバック（連絡要求）機能により、ユーザーは Oracle iSupport のユーザー・インタフェースを介してコールバック要求を送信できます。Web コールバックには、Oracle Interaction Center アプリケーション群の実装とコール・センター用ハードウェアの購入が必要です。また、Oracle Universal Work Queue、Oracle Customer Care および Oracle CRM Foundation Notes モジュールの実装も必要です。詳細は「実装タスク」の章の「Oracle iSupport Web コールバックの設定」を参照してください。

3.3.16 Oracle iMarketing

Oracle が提供する eMerchandizing 機能では、Oracle Applications で定義されている様々に異なるキャンペーン・メッセージを様々なサポート・サイトの顧客ユーザーに表示できる機能をサービス組織に対して提供します。『Oracle iMarketing Implementation Guide』を参照してください。

3.3.17 Oracle Scripting

Oracle iSupport は Oracle Scripting を使用して調査機能を提供します。Oracle Scripting は、Interaction Center エージェントのデスクトップにスクリプトを表示して顧客サービスを援助します。詳細は「実装タスク」の章の「Oracle iSupport 調査の設定」を参照してください。

4

実装の概要

この章では、Oracle iSupport リリース 11*i* の実装プロセスの概要を説明します。

次のトピックが含まれています。

- プロセスの概要
- 実装タスクの順序

4.1 プロセスの概要

Oracle iSupport は機能面で他の Oracle アプリケーションに依存しています。Oracle iSupport の適切な実装には、必須の依存事項と、オプションで条件付き依存事項の設定が必要です。

このガイドで説明するタスクは Oracle iSupport リリース 11*i* の設定を支援するためのものです。Oracle iSupport をインストールしている多くの企業では、すでに必須または条件付き（あるいはその両方）の Oracle Applications のいくつかを実行しています。この場合、Oracle iSupport はアドオンまたはアップグレードとなります。したがって、次にあげるタスクがすべて必要か否かは現在の実行状況によります。

オプションのサイト管理フレームワークを使用すると、ゲスト（匿名）ユーザーと顧客ユーザーのための複数のサポート・サイトが使用可能となり、次の機能が提供されます。

- 単一インスタンスを使用する複数のサポート・サイト
- Oracle *i*Store、Oracle iSupport および Oracle Partners 間でのナビゲーションの向上
- 単一サイトでのサポートおよび格納機能
- シングル・サインオン
- セルフ・サービス登録の向上
- ユーザー・プロファイルの向上
- ユーザー管理の向上

4.2 実装タスクの順序

次の表、Oracle iSupport の「実装ステップ」は、Oracle iSupport 設定の推奨タスク順序を示しています。

表 4-1 Oracle iSupport 実装ステップ

ステップ番号	ステップ	要 / 不要	関連ドキュメント
1.	Oracle iSupport のインストール	要	『Oracle Applications のインストール』
2.	Oracle Applications の一般設定の確認	要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』「はじめに」
3.	Oracle iSupport のシステム管理者設定の実行	要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』 『Oracle Applications システム管理者ガイド』
4.	Oracle Workflow の設定	要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 8 章「Oracle iSupport と Oracle Workflow の統合」 『Oracle Workflow ユーザーズ・ガイド』 『Oracle Workflow Web Services Guide』 『Oracle Workflow Client Installation Notes for Oracle Applications』
5.	Oracle CRM Foundation の設定	要	『Oracle Common Application Components Implementation Guide』
6.	CRM User Management Framework の設定	不要	『Oracle Common Application Components Implementation Guide』
7.	Oracle iSupport ユーザーの設定	要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 5 章「実装タスク」
8.	サイトの設定	不要	『Oracle iStore Implementation and Administration Guide』

表 4-1 Oracle iSupport 実装ステップ（続き）

ステップ番号	ステップ	要 / 不要	関連ドキュメント
9.	Oracle iSupport ホームページの設定	要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 5 章「実装タスク」
10.	サービス要求の設定	不要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 6 章「Oracle iSupport とサービス要求の統合」 『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』
11.	Oracle Knowledge Management の設定	不要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 5 章「実装タスク」
12.	Oracle iSupport フォーラムの設定	不要	『*Oracle* iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 5 章「実装タスク」
13.	Marketing Encyclopedia System の設定		『Oracle Marketing Encyclopedia System Implementation Guide』
14.	アカウント照会の設定		『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 7 章「Oracle iSupport と製品および返品の統合」
15.	Oracle iSupport 調査 / フィードバックの設定	不要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 5 章「実装タスク」
16.	Oracle iSupport Web コールバックの設定	不要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 5 章「実装タスク」
17.	Oracle Customer Care の設定	不要	『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』
18.	カスタム・メニューの設定	不要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 5 章「実装タスク」
19.	ページレベルのルック・アンド・フィールの設定	不要	『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』第 5 章「実装タスク」

5

実装タスク

このトピック・グループでは、Oracle iSupport リリース 11*i* を設定するための実装タスクを手順を追って説明します。扱うトピックは次のとおりです。

- 一般的な Oracle Applications 設定の確認
- システム管理設定の実行
- Oracle Workflow の設定
- CRM Foundation の設定
- CRM User Management Framework の設定
- Oracle iSupport ユーザーの設定
- サイトの設定
- Oracle iSupport ホームページの設定
- サービス要求の設定
- Oracle Knowledge Management の設定
- Oracle iSupport フォーラムの設定
- Marketing Encyclopedia System の設定
- アカウント照会の設定
- Oracle iSupport 調査の設定
- Oracle iSupport Web コールバックの設定
- Customer Care の設定
- ページレベルのルック・アンド・フィールの設定
- カスタム・メニューの設定

5.1 Oracle Applications の一般設定の確認

Oracle iSupport の設定手順は、Oracle Applications の新規インストールを作成するのか以前のリリースから最新版へアップグレードするのかによって異なります。この項の手順では、すべての Oracle アプリケーションが依存するアプリケーション設定を確認します。

Oracle *MetaLink* の「Oracle Applications Installations and Upgrade Self-Service Toolkit」のページには、Oracle Applications のインストールの主要なトピックに関する情報が記載されています。このページでは、最新のパッチセット情報の他に次の情報も入手できます。

- 最新の話題（アラートおよび特集記事）
- パッチ（特定の問題に対処するためのパッチ）
- 設定と使用法（各表題の白書と設定手順）
- FAQ（よくある質問）
- トラブルシューティング（各表題のトラブルシューティング・ガイド）

Oracle*MetaLink*（`http://metalink.oracle.com`）にログインした後、次のように操作して「Self-service Toolkit」のページに移動します。

「Technical Libraries」>「E-Business Suite: ERP」>「Applications Installation and Upgrade」の順に移動します。

5.1.1 Oracle Trading Community Architecture の設定の確認

Oracle Trading Community Architecture のモデルにおける次の設定を確認します。

- パーティ
- パーティの関係
- 所在地
- 連絡先
- 顧客属性

詳細は、トレーディング・コミュニティ・モデルに関する最新ドキュメントを参照してください。

5.1.2 Oracle Receivables の設定の確認

Oracle Receivables の設定を確認します。

Oracle*MetaLink* の「Technical Libraries」>「E-Business Suite: ERP」>「Financials」>「Receivables & iReceivables」にある Oracle Receivables のドキュメントを参照してください。

5.1.3 従業員の定義

Oracle Human Resources Management System またはその他の HR アプリケーションで、従業員を定義したりその定義を確認したりします。

Oracle Human Resources Management System のドキュメントについては、次に示す Oracle*MetaLink* の各タイトルを参照してください。

- 『Oracle HRMS インプリメンテーション・ガイド（日本仕様）』
- Using Oracle HRMS - The Fundamentals
- Managing Total Compensation Using Oracle HRMS
- 『Oracle HRMS ユーザーズ・ガイド（日本仕様）』

5.1.4 Oracle Foundation テクノロジ・スタック設定の確認

テクノロジ・スタックの設定を確認します。Oracle*MetaLink* にある Oracle Foundation テクノロジ・スタックのドキュメントを参照してください。Oracle Foundation テクノロジ・スタックは、HTML スタックや技術スタックとも呼ばれています。

5.2 システム管理設定の実行

Oracle iSupport を実装している業者には、システム管理者としてのログイン権限が与えられ、アプリケーションの設定時にもそのログイン権限を使用できます。システム管理者用としてシードされているユーザー名は sysadmin、パスワードも sysadmin です。このパスワードは独自のものに変更することをお薦めします。

ここに挙げた設定の一部はオプションです。詳細は、テキストを参照してください。

5.2.1 メニューおよび機能設定の確認

Oracle iSupport HTML UI の各メニューは Oracle Application Object Library（AOL）にシードされています。これらのメニューは、AOL のシード済機能にリンクされています。メニューと機能の設定の確認はオプションです。

独自のメニューと職責を定義できます。Oracle iSupport にシードされているメニューと機能のリストは、付録 B を参照してください。

5.2.1.1 機能の確認

各機能は、特定の JSP 内のコードおよびアプリケーション・メニューにリンクします。Oracle iSupport に必要な各機能は AOL にシードされています。AOL で機能を表示するには、sysadmin で Oracle Forms アプリケーションにログインし、「システム管理者」>「アプリケーション」>「機能」の順に選択して、`IBU_` で始まる機能名を問い合わせます。

5.2.1.2 iSupport メニューの確認

Oracle iSupport の各メニューは、機能または別のメニューにリンクしています。メニューの確認は必須事項ではありません。AOL のメニューを表示するには、sysadmin として Oracle Forms アプリケーションにログインし、「システム管理者」>「アプリケーション」>「メニュー」の順にナビゲートして、`IBU_` で始まるメニュー名を問い合せます。

追加情報は、『Oracle Application System Administrator's Guide』を参照してください。

5.2.2 職責とロールについて

職責は、アプリケーションのセキュリティのために定義され、これによってユーザーに対して表示されるメニューが決まります。ロール（役割）とは、ユーザーに各種機能の実行を許可する権限の集まりです。ユーザー名を有効にするには、そのユーザーにロール（役割）と職責を割り当てる必要があります。

CRM User Management Framework をユーザー設定に使用する場合、職責とロール（役割）は各ユーザー・タイプにシードされています。各ユーザーの承認時に割り当てられるデフォルト・ロール（役割）とデフォルト職責は、ユーザー・フレームワークの設定によって異なります。各ユーザー・タイプにシードされている情報や、ユーザー・タイプのカスタマイズに関する詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』を参照してください。

Oracle iSupport モジュールには独自のシード済職責およびロール（役割）があり、使用することができます。ユーザーを作成するための設定手順は、「Oracle iSupport ユーザーの設定」の項にあります。アプリケーションに付属している Oracle iSupport の役割と職責の詳細は、付録 B を参照してください。

職責、ロールおよび権限を新規に設定する方法または既存の設定をカスタマイズする方法の詳細は、AOL のドキュメントを参照してください。

5.2.3 プロファイル・オプションの設定

プロファイル・オプションは、すべての Oracle アプリケーションにシードされており、各モジュールには固有の一連のプロファイル・オプションがあります。すべてのプロファイル・オプションはシード済の状態ですが、一部の設定は sysadmin が実行する必要があります。詳細は、付録の「プロファイル・オプション」を参照してください。

5.2.4 プロパティの設定

次に示す 2 つのコンポーネントは、Oracle iSupport 用に設定する必要があるキー・コンポーネントです。

- 会社キー・コンポーネント

  この情報は、ホームページの E メール購読機能の一部として送信される通知用 E メールの本文を作成するために使用されます。

- 「クイック検索」ウィンドウ・キー・コンポーネント

  職責に基づいた「クイック検索」の検索機能を有効または無効にすることができます。

ステップ

1. sysadmin/sysadmin として JTF ユーザー・インタフェースにログインします。
2. 「設定」>「システム」>「拡張」の順にナビゲートし、「表示」値リストから Oracle iSupport の製品コードである「IBU」を選択します。
3. 次の会社キー・コンポーネントを、適切な値に設定します。これらのプロパティは、ホームページ購読 E メールの送信時に使用されます。
   - COMPANY_ADDRESS
   - COMPANY_EMAIL ADDRESS
   - COMPANY MERCHANT_NAME
   - COMPANY_NAME
   - COMPANY_URL
4. 「クイック検索」ウィンドウの項目の設定を確認する場合は、次の値が設定されていることを検証します。
   - oracle.apps.ibu.requests.bean.RequestSearchFactory
   - oracle.apps.ibu.knowledge.bean.TechLibSearchFactory
   - oracle.apps.ibu.communities.bean.MyForumSearchFactory
   - oracle.apps.csi.qk.CsiqkInstanceFactory
   - oracle.apps.cs.knowledge.bean.SolutionSearchFactory
   - oracle.apps.cs.knowledge.bean.SolutionCategorySearchFactory
5. 次に、「クイック検索」ウィンドウ・キー・コンポーネントがビジネス・プロセスの要求に沿って設定されていることを検証します。使用しない項目は削除します。
   - 項目を削除する場合は、必ず末尾が「.categories」と「.desc」となっている項目のペアを削除します。

   次に、シードされているコンポーネントの例を示します。

   Oracle Install Base:

   - service.oracle.apps.cs.inquiries.bean.IBSearchFactory.categories

     このコンポーネントの値は Install Base です。

   - service.oracle.apps.cs.inquiries.bean.IBSearchFactory.desc

     このコンポーネントの値は IBSearch.item です。

フォーラム：

- service.oracle.apps.ibu.communities.bean.MyForumSearchFactory.categories

  このコンポーネントの値は Forums です。

- service.oracle.apps.ibu.communities.bean.MyForumSearchFactory.desc

  このコンポーネントの値は MyForumSearch.item です。

Oracle Knowledge Management:

- service.oracle.apps.ibu.knowledge.bean.SMSSearchFactory.categories

  このコンポーネントの値は Sdutions です。

- service.oracle.apps.ibu.knowledge.bean.SMSSearchFactory.desc

  このコンポーネントの値は SMSSearch.item です。

Marketing Encyclopedia System（MES）：

- service.oracle.apps.ibu.knowledge.bean.TechLibSearchFactory.categories

  このコンポーネントの値は Library です。

- service.oracle.apps.ibu.knowledge.bean.TechLibSearchFactory.desc

  このコンポーネントの値は TechLibSearch.item です。

サービス要求：

- service.oracle.apps.ibu.knowledge.bean.RequestSearchFactory.categories

  このコンポーネントの値は Service Requests です。

- service.oracle.apps.ibu.knowledge.bean.RequestSearchFactory.desc

  このコンポーネントの値は RequestSearch.item です。

6. どの職責についても、手動で次のように設定します。

   ui.nav.logout.disabled.resp.<responsibility key> = true

5.3 Oracle Workflow の設定

このガイドの「Oracle iSupport と Oracle Workflow の統合」の章、または『Oracle Workflow Guide』を参照してください。

5.4 CRM Foundation の設定

CRM Foundation ソフトウェア群の設定または確認（あるいはその両方）を行います。Oracle iSupport サービス要求機能は、ノート、リソースおよび割当マネージャの各モジュールを使用します。さらに、Oracle Knowledge Management の機能もノートとリソースを使用します。したがって、ノート、リソースおよび割当マネージャの設定と機能に関してある程度の理解が必要です。これらのモジュールに関連する Oracle iSupport 固有の設定の詳細は、次の各項を参照してください。

- Oracle Knowledge Management の設定
- Oracle iSupport とサービス要求の統合

完全実装の詳細は、『Oracle Applications CRM System Administrator's Guide』および『Oracle Common Application Components Implementation Guide』を参照してください。

5.5 CRM User Management Framework の設定

Oracle CRM User Management Framework は、登録、承認プロセス、登録テンプレートおよびユーザー・タイプで構成されています。これらのコンポーネントによって、ユーザー作成、承認、管理および情報収集において柔軟なフレームワークを利用できます。

ユーザー管理フレームワークはオプションですが、組織で利用する場合はこの機能を統合することをお薦めします。このフレームワークは、CRM Foundation モジュールのインストール時に自動的にインストールされますが、一部の設定は手動で実行する必要があります。

この項では、ユーザー管理フレームワークの概念の概要を説明します。詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』および『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

5.5.1 登録の設定

登録は、ユーザー・レベルにおけるアプリケーション固有の購読サービスです。このサービスには、ユーザー・タイプに関連付けられた登録テンプレート、役割、職責および承認の各定義が含まれます。Oracle User Management では、ユーザー・タイプごとに次の 4 種類の登録が使用できます。

- 自動
- セルフサービス
- 委任のみ
- 委任およびセルフ・サービス

1 つの登録は次の制約に相当します。

- 0 または 1 つの職責 - 1 つの登録にリンクできる職責は 0 または 1 つのみです。
- 0 または 1 つのテンプレート - 1 つの登録にリンクできる登録テンプレートは 0 または 1 つのみです。
- 0 または 1 つのワークフロー - 1 つの登録にリンクできるワークフロー・プロセスは 0 または 1 つのみです。
- 0 以上のロール - 1 つの登録には任意の数のロールをリンクできます。

登録の詳細は、『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。古い情報については、『Oracle CRM Application Foundation インプリメンテーション・ガイド』および『Oracle CRM Application Foundation User Guide』を参照してください。

ビジネス・ユーザーの場合の登録のサンプル・シナリオ

ユーザー A が HTML ログオン・ページにアクセスしてセルフ登録を開始します。最初に表示される登録ページには、ユーザー・タイプ（「主要ユーザー」、「ビジネス・ユーザー」、「個人ユーザー」など）のリストがあります。ユーザー A は、自身のユーザー・タイプとして「ビジネス・ユーザー」を選択します。ユーザー・タイプの選択により、JTT ユーザー管理フレームワークから取得する暗黙登録（ユーザー・タイプに関連付けられたデフォルトの役割と職責）が決まります。

実装中つまり設定中に、アプリケーション管理者（sysadmin）はシステム管理者コンソール上でユーザー・タイプと暗黙登録を構成する必要があります。管理者は、ユーザーが加入可能な登録も設定できます。

ユーザー A は登録を続け、自分の顧客番号（アプリケーション管理者から提供されます）、名前、所在地情報などを入力します。さらに一意のユーザー名とパスワードを選択します。

次のページでは、ユーザー A に「Web 経由のセルフサービス・サポート」（Oracle iSupport の場合）などの登録のリストと Oracle iStore が表示されます。これらは明示登録です。リストされた登録をまったく選択しないか、1 つあるいはすべてを選択できます。ユーザー A が登録を選択しなかった場合に受け取るのは、「ビジネス・ユーザー」タイプに関連付けられた暗黙登録（デフォルトの役割と職責）のみです。Oracle iSupport 管理者が、後で他の役割と職責を手動でユーザー A のユーザー名に追加することもできます。

登録要求は承認プロセスに移ります。JTT ユーザー管理フレームワークには、E メール通知に Oracle Workflow を活用したシード済の承認プロセスが用意されています。ユーザー A が承認される前にアプリケーションにログインした場合、承認が保留中であることを伝えるページが表示されます。

承認後、ユーザー A は承認を通知する E メールを受け取り、HTML ログイン・ページにログインできるようになります。アプリケーション・ランデイング・ページは、ログイン時に割り当てられるデフォルト職責に依存します。

詳細は、『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

5.5.1.1 シードされている Web 経由のセルフサービス・サポート登録

Oracle iSupport に関連付けられた登録は、Web 経由のセルフサービス・サポート登録と言います。この登録は、CRM User Management Framework 内にシードされます。

表 B-10 に、Web 経由のセルフサービス・サポート登録用にシードされた Oracle iSupport ユーザー職責を示します。タイトルに「site」という語を含む職責は、ユーザーが Oracle iStore の登録ページを使用して登録した場合に使用されます。

B.4.1 項には、Web 経由のセルフサービス・サポート登録用にシードされた Oracle iSupport 登録用の職責、役割およびその他の情報がリストされています。

5.5.1.2 シードされている登録の変更

シードされている登録は変更でき、新規の登録を作成することもできます。詳細は、『Oracle CRM Technology Foundation Implementation Guide』および『Oracle CRM Technology Foundation Concepts and Procedures』を参照してください。

5.5.2 登録テンプレートの設定

アプリケーションでは、様々なユーザー・タイプを登録するために各種の情報を必要とします。営業担当の登録時には営業テリトリが必要であり、顧客登録の場合はクレジット・カード番号を設定する必要があります。登録データは、それぞれ別の表に保存されます。登録データの一部は共通データであり、(通常は) トレーディング・コミュニティ・アーキテクチャ (TCA) に保存され、共通データ以外のデータはアプリケーション固有の表に保存されます。

登録テンプレートは、単独の JSP ページまたは複数ページで、これらの情報収集の要求に対応します。ユーザー側に表示される登録ページは、ユーザー・タイプと、ユーザーが申し込んでいるサービスや登録によって異なります。登録テンプレートとは、ユーザー・タイプに特有の登録情報の取得に使用される JSP ファイルを指します。

登録テンプレートの特性は次のとおりです。

- JSP ページを使用して取得されたデータ上のロジックを実行するテンプレート・ハンドラに関連付けられた JSP です。
- 登録に関連付けることができます。
- 実装時にアプリケーション管理者によって設定されます。
- 単独または多数のページで構成できます。

5.5.2.1 新規登録テンプレートの定義

新規登録テンプレートは、JTF システム管理者コンソールを使用して作成できます。詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』および『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

5.5.3 承認プロセスの設定

承認とは、登録プロセスにおいて、ユーザーまたはユーザーの登録（あるいはその両方）が承認権限により確認される手順です。承認プロセスの完了後、システムは（ユーザー・タイプまたは登録あるいはその両方に基づいて）、アプリケーションへのアクセスを可能にする、適切なデフォルト役割とデフォルト職責をユーザーに付与します。

承認プロセスでは、Oracle Workflow を使用して、承認定義に設定された各承認者への（E メール・メッセージ経由の）要求のトラッキングおよび経路の特定が行われます。承認者には、E メールによって、要求タイプ（ユーザー・タイプまたは登録）と必要な処理が通知されます。

5.5.3.1 シードされている JTF 承認プロセス

承認プロセスがシードされているユーザー・タイプは次のとおりです。

- **個人ユーザー** - 承認は不要です。
- **ビジネス・ユーザー** - 主要ユーザーに承認通知が送信されます。
- **主要ユーザー** - Oracle iSupport 管理者またはシステム管理者に承認通知が送信されます。

5.5.3.2 承認者になりうるユーザー

- **要求所有者** - このユーザーは、承認者リスト、および指定された承認に定義されたワークフローの現在の状態に基づいた、現在の承認者です。要求所有者が承認できるのは、自身が所有する要求のみです。このユーザーは、JTF_APPROVER 権限を持っている必要があります。
- **Oracle Applications システム管理者**（sysadmin）- sysadmin は、保留中のすべての要求を参照および承認できます。JTF_REG_APPROVAL 権限を持つユーザーは、sysadmin と見なされます。Oracle iSupport 管理者役割（IBU_SYSTEM_ADMIN）には JTF_REG_APPROVAL 権限があります。
- **Oracle iSupport 管理者** - Oracle iSupport 管理者は、保留中の承認のリストを参照できます。「IBU_SYSTEM_ADMIN」役割が割り当てられているユーザーは、Oracle iSupport 管理者であると見なされます。

  主要ユーザーが自社内で保留中の承認のリストを表示するには、管理者が次の設定を実行する必要があります。

  a. fnd_user ウィンドウを使用してダミー・ユーザー JTA_DUMMY を作成します。

  b. このユーザーに CRM_PRIMARY_USER 職責を割り当てます。

  c. このユーザーに JTF_APPROVER 役割を割り当てます。

  d. このユーザーを、JTF_PRIMARY_USER プロファイル・オプションの値に設定します。
- **主要ユーザー** - このユーザーは、主要ユーザーが所有する要求だけでなく、主要ユーザー役割に割り当てられた要求を参照および承認できます。主要ユーザー役割に割り当てられた要求は、現在の承認者の組織に基づいてフィルタされます。主要ユーザーが、承認待ちのユーザーのリストを表示する保留中の要求ページを参照するには、JTF_PRIMARY_USER_SUMMARY 役割が必要です。主要ユーザー役割に割り当てられた要求は、JTF_PRIMARY_USER プロファイル・オプションによって識別されます。このオプションは、事前設定されているユーザー名または FND ダミー・ユーザーに設定されている必要があります。主要ユーザーの承認が必要な場合は、主要ユーザー役割に使用されている名前が承認階層内に存在する必要があります。

  主要ユーザーが自社内で保留中の承認のリストを表示するには、Oracle iSupport Administrator に関する項に説明されている設定を管理者が実行する必要があります。

  主要ユーザーには、承認プロセスでの順番がくるまでは「保留承認」ページにリストは表示されません。たとえば、承認チェーンが A、B、C の場合（C は JTA_DUMMY）、自身の「保留承認」ウィンドウで主要ユーザーにリストが表示されるのは、A および B でユーザーが承認された後のみです。

5.5.3.3 新規承認プロセスの定義

新規承認プロセスは、JTF システム管理者コンソールを使用して定義できます。詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』および『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

5.6 Oracle iSupport ユーザーの設定

Oracle iSupport では、新しい Oracle CRM User Management Framework を使用しています。Oracle iSupport にも独自のユーザー職責および役割があるため、この項では、新しいフレームワークを除いた Oracle iSupport ユーザーの設定について説明します。各機能の詳細は、「Oracle CRM User Management Framework の設定」を参照してください。

5.6.1 Oracle iSupport 管理者の設定

Oracle iSupport を実装している業者は、sysadmin のログイン権限を使用して Oracle iSupport 管理者を設定します。sysadmin は必須ユーザーであり、CRM User Management Framework 内でシードされているユーザー・タイプではありません。

Oracle iSupport 管理者職責である iSupport システム管理者は、AOL でシードされています。この職責の職責キーは IBU_SYS_ADMIN です。

この職責に割り当てられたメニューは、「iSupport 管理ルート」（IBU_SYS_ADMIN_TOP_MENU）と呼ばれます。メニューの構築や職責の作成の方法の詳細は、『Oracle Applications システム管理者ガイド』を参照してください。

通常、Oracle iSupport 管理者は慣例的な作業を行いますが、その内容は次に示すような高レベルの管理タスクです。

- ユーザーの設定と適切なロールおよび職責の割当て
- アプリケーション・ホームページの設定
- オプションのサービス要求機能の設定
- オプションの製品モジュールと返品モジュールの設定
- オプションの知識管理モジュールの設定
- オプションのアカウント機能の設定
- iSupport フォーラムの設定
- iSupport 連絡要求（Web コールバック）の設定
- iSupport 調査 / フィードバック機能の設定

Oracle iSupport 管理者の各機能にアクセスするには、「JTF ログイン」ページで Oracle iSupport 管理者のユーザー名とパスワードを使用し、ウィンドウの右上の「管理」ボタンを選択します。

5.6.1.1 Oracle iSupport 管理者の設定手順

Oracle iSupport 管理者を設定するには、次のステップを実行します。

前提条件：

Oracle Human Resources Management System またはその他の人材管理アプリケーションを使用して、従業員が定義されていることを前提とします。Oracle HRMS のドキュメントの詳細は、次に示す Oracle*MetaLink* の各タイトルを参照してください。

- 『Oracle HRMS インプリメンテーション・ガイド（日本仕様）』
- Using Oracle HRMS - The Fundamentals
- Managing People Using Oracle HRMS
- Customizing, Reporting and System Administration in Oracle HRMS
- Managing Total Compensation Using Oracle HRMS

従業員とユーザー名の関連付けおよび職責の割当て

1. Oracle Forms アプリケーションに sysadmin としてログインし、「システム管理者」職責を選択します。「セキュリティ」>「ユーザー」>「定義」の順にナビゲートすると、「ユーザー」ウィンドウが表示されます。
2. 「ユーザー」ウィンドウに Oracle iSupport 管理者のユーザー名を入力します。一例は、IBUADMIN です（IBU は Oracle iSupport の製品コードです）。
3. ユーザー・フォームの「個人値リスト」を使用して、ユーザーと従業員を関連付けます。従業員名をダブルクリックして、適切な関連を選択します。
4. [TAB] を押して「パスワード」フィールドに移動し、パスワードを入力します。[TAB] を使用してフィールドをクリアし、同じパスワードを再入力して検証します。
5. 「職責」タブで、IBU_SYS_ADMIN 職責を選択します。
6. 変更を保存します。
7. システム管理者の職責の使用した状態で、「プロファイル」>「システム」の順に選択します。
8. 「ユーザー名」フィールドのユーザー名と「プロファイル」フィールドの「`JTF%DEF%`」を問い合せます。
9. 次に示すプロファイル・オプションを管理者用のユーザー・レベルに設定します。
   - JTF_PROFILE_DEFAULT_APPLICATION - 672

   この設定によって、アプリケーション ID が 672 であるユーザーのデフォルト・アプリケーションが Oracle iSupport であることがシステムに通知されます。
10. IBU_SYS_ADMIN 職責の職責 ID を検索し（次の手順を参照）、その値を JTF_PROFILE_DEFAULT_RESPONSIBILITY 値として入力します。このとき、ユーザー・レベルに設定します。

    これによって、このユーザーのデフォルト職責が IBU_SYS_ADMIN であることがシステムに通知されます。
11. 保存してウィンドウを閉じます。

5.6.1.2 職責 ID の検索

ある職責の RESPONSIBILITY_ID 値を検索するには、次のステップを実行します。APPLICATION_ID 値の決定に関する詳細は、付録の「プロファイル・オプション」を参照してください。アプリケーション ID は、システムのプロファイル値の設定時に使用されます。

1. Oracle Forms で、システム管理者でログインした状態で「セキュリティ」>「職責」>「定義」の順にナビゲートします。「職責」ウィンドウが表示されます。
2. トップ・メニューで「表示」>「検索」を選択し、IBU_SYS_ADMIN 職責を検索します。この職責が見つかった後、それをハイライトして「検索」ウィンドウの「OK」を選択します。「職責」ウィンドウにその職責の情報が設定されます。
3. レコードの任意のフィールドにカーソルを置き、「ヘルプ」>「診断」>「検査」の順に選択します。「フィールドおよび変数の値の検査」ウィンドウが開きます。
4. 「フィールドおよび変数の値の検査」ウィンドウで、フィールド値リストから「RESPONSIBILITY_ID」を選択します。「値」フィールドに RESPONSIBILITY_ID の値が表示されます。

ロールの割当て

1. 「ユーザー」>「登録」>「ユーザー保守」の順に選択します。
2. Oracle iSupport 管理者にするユーザーを検索します。ユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。
3. 役割を選択します。選択したユーザーに IBU_SYSTEM_ADMIN および IBU_REG_USER を割り当てます。
4. 「更新」を選択します。
5. ログアウトします。

検証

1. 作成した Oracle iSupport 管理者として、JTF ログインにログインします。
2. 適切なメニューが表示されているかどうかを検証します。Oracle iSupport 管理者の UI には、次のメイン・タブがあります。
   - ホーム
   - サポート（サブタブ：「上位の解決」、「技術ライブラリ」、「フォーラム」、「サービス要求」）
3. 「プロファイル」で、Oracle iSupport 管理者は次のリンクにアクセスできます。
   - 個別プロファイル
   - 連絡先
   - 所在地
   - 作業環境の表示
   - アカウント
   - サポート
   - 自分の登録
   - 会社情報のセクション
4. ウィンドウ上部の「管理」ボタンを選択し、Oracle iSupport 管理者が、次に示す管理者用のタブにアクセスできるかどうかを検証します。
   - ユーザー（サブタブ：「ユーザー」、「承認の保留」）
   - ホームページ（サブタブ：「コンテンツ」、「利用料金」）
   - サポート（サブタブ：「要求テンプレート」、「連絡要求」、「調査」、「技術ライブラリ」、「ユーザー・グループ」、「サポート言語」）
   - フォーラム（サブタブ：「カテゴリ」、「フォーラム」、「メッセージ」、「ユーザー・グループ」）
   - MES

5.6.2 他の役割と職責の割当て手順

Oracle iSupport 管理者を設定すると、そのユーザーを使用して他の職責または役割（あるいはその両方）を各ユーザーに割り当てられます。

CRM User Management Framework のユーザー・タイプが承認されると、システムはそのユーザーに対してデフォルト役割とデフォルト職責を自動的に割り当てるため注意が必要です。システムがユーザーに割り当てる役割と職責は、登録時に選択したユーザー・タイプと登録にリンクした役割および職責などのユーザー管理フレームワークの構成によって異なります。

カスタム・ユーザーを作成する場合、またはユーザーに他の職責や役割を割り当てる必要がある場合は、次の手順を実行します。

1. Oracle iSupport に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 変更するユーザーを検索します。
4. ユーザー名の下線付きリンクを選択します。
5. 「個別プロファイル」ウィンドウで、必要に応じて「役割」または「職責」を選択します。
6. 適切な役割または職責を割り当てます。他の職責を割り当てる場合は、必ずデフォルト職責を選択します。

5.6.3 言語の関連付けの設定

インストール済のアプリケーション言語を職責と関連付けるには、次の手順を実行します。

ステップ

1. Oracle iSupport に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「サポート言語」の順にナビゲートします。
3. 「職責の選択」値リストから職責を選択して「進む」をクリックします。候補言語のリストが表示されます。
4. 「サポート言語として使用可能」列で、職責と関連付ける言語のチェック・ボックスを選択します。関連付けを削除するにはチェック・ボックスの選択を消去します。
5. 最終更新直後の選択状態に戻すには、必要に応じて「復元」ボタンを使用します。その後、選択と選択解除を続けてください。
6. 「更新」をクリックします。選択が保存されたことを知らせる確認メッセージが表示されます。

5.6.4 Oracle iSupport 主要ユーザーの設定

通常、Oracle iSupport の主要ユーザーは次の操作を行えます。

- 自身のパーティまたは組織内での他のユーザーの承認
- 自身のパーティまたは組織内での各ユーザーの職責の追加や変更
- 自身のパーティまたは組織内での各ユーザーのロールの追加や変更

主要ユーザーは、所属するパーティ（組織）の Oracle iSupport 主要ユーザーと同じ職責が割り当てられている他の主要ユーザー、または Oracle iSupport Administrator によって承認されます。

Oracle iSupport 主要ユーザーの設定手順

Oracle iSupport の主要ユーザーを設定するには、次のステップを実行します。

登録

1. JTF ログインの「ここで登録」リンクを選択するか、「ここで登録」リンクを使用して対象ユーザーにセルフ登録してもらいます。

   注意 : Oracle Forms インタフェース、Oracle Human Resources Management System（HRMS）または各企業独自の HR アプリケーションによって、このユーザーをすでに設定している場合は、登録手順を省略してもかまいません。そのかわり、（管理者ユーザーの設定で行った操作と同様に）Forms アプリケーションで従業員をユーザー名に関連付け、「iSupport 主要ユーザー」職責を割り当てます。この職責キーは IBU_PRIMARY_USER_RESP です。

2. ユーザー・タイプとして「主要ユーザー」を選択し、「次」をクリックします。
3. テキストボックスに会社 ID を入力して送信します。会社 ID は、会社登録時に割り当てられる一意の番号です。「ユーザー登録」ウィンドウが表示されます。
4. 「ユーザー登録」ウィンドウに必要な情報を入力します。ユーザー名とパスワードは記録しておいてください。「発行」を選択すると、「使用可能な登録」ウィンドウが表示されます。
5. 「Web 経由のセルフサービス・サポート」を選択し、「次」をクリックします。

   注意 : 「登録」ウィンドウを表示すると、CRM User Management Framework が有効になります。Web 経由のセルフサービス・サポート登録にリンクされているデフォルト役割とデフォルト職責は、承認後すぐにこのユーザーに割り当てられます。この登録に対するユーザー・タイプにシードされているデフォルト役割とデフォルト職責の詳細は、「シードされている Web 経由登録のセルフサービス・サポート」のトピックを参照してください。

6. 確認メッセージが表示されるので、「次」を選択します。

承認

1. sysadmin として「JTF ログイン」ページにログインします。

   注意 : sysadmin 以外のユーザーも承認者として設定できます。詳細は、『Oracle CRM Technology Foundation Implementation Guide』および『Oracle CRM Technology Foundation Concepts and Procedures』を参照してください。

2. 「ユーザー」>「登録」>「承認の保留」の順に選択します。
3. 「要求要約」ウィンドウで、適切な下線付きユーザー名を選択します。
4. 必須情報を入力し、「次」をクリックします。
5. 「アカウント」ボタンを選択し、ユーザーに関連付ける会社のアカウント（複数可）を選択してから、「次」を選択します。
6. 特記事項があれば、「注釈」領域に入力して「承認」を選択します。

検証

1. 作成した主要ユーザーとして、「JTF ログイン」ページにログインします。
2. 適切なメニューが表示されているかどうかを検証します。主要ユーザーの UI には、次のメイン・タブがあります。
   - ホーム
   - アカウント（サブタブ：「オーダー」、「請求書」、「支払」、「契約」、「返品」、「製品」、「修理オーダー」）
   - サポート（サブタブ：「知識の参照」、「技術ライブラリ」、「フォーラム」、「要求の表示 / 更新」、「要求の作成」）
3. 「プロファイル」ボタンをクリックすると、主要ユーザーは次のリンクにアクセスできます。

   ユーザー・プロファイル：
   - 個別プロファイル
   - 連絡先
   - 所在地
   - 作業環境の表示
   - アカウント
   - サポート
   - 自分の登録

   会社のプロファイル：
   - 情報
   - 連絡先
   - 所在地
   - 管理者
4. ウィンドウ上部の「管理」ボタンを選択し、主要ユーザーが次に示す管理者用のタブにアクセスできるかどうかを検証します。
   - ユーザー
   - 承認の保留

5.6.5 従業員ユーザーの設定

このタイプのユーザーは、Oracle iSupport を使用する業者の従業員です。このユーザーは Forms インタフェースを使用して設定され、Oracle iSupport 管理者または所属組織の主要ユーザーによって承認されます。

5.6.5.1 従業員ユーザーの設定手順

このユーザーを設定するには、次のステップを実行します。

前提条件：

Oracle Human Resources Management System またはその他の HR アプリケーションを使用して、従業員が定義されていることを前提とします。Oracle HRMS のドキュメントの詳細は、次に示す Oracle*MetaLink* の各タイトルを参照してください。

- 『Oracle HRMS インプリメンテーション・ガイド（日本仕様）』
- Using Oracle HRMS - The Fundamentals
- Managing People Using Oracle HRMS
- Customizing, Reporting and System Administration in Oracle HRMS
- Managing Total Compensation Using Oracle HRMS

ステップ

1. Oracle Forms アプリケーションに sysadmin としてログインし、「システム管理者」の職責を選択します。
2. 「セキュリティ」>「ユーザー」>「定義」の順にナビゲートします。「ユーザー」ウィンドウが表示されます。
3. 対象ユーザーのユーザー名を入力します。たとえば、その従業員の名前の頭文字と姓を使用します。
4. 「ユーザー」ウィンドウで、新規のユーザー名を従業員に関連付け、「個人」フィールドをクリックします。値リストフィールド {...} をクリックし、値の一部を入力してから「検索」をクリックして、従業員を検索します。従業員名をダブルクリックして、その従業員を選択します。
5. 対象ユーザー名のパスワードを「パスワード」フィールドに入力します。[TAB] を使用して「パスワード」フィールドをクリアし、パスワードを再入力して検証します。
6. 必要な場合は、「アクセス」フィールドまたは「日数」フィールドに日数を表す値を入力してパスワードの有効日数を制限できます。設定日から、日数またはアクセス回数が *x* を経過すると、ユーザーに対してパスワードの変更を求めるメッセージが表示されます（*x* は、「日数」フィールドまたは「アクセス」フィールドに入力した値を表します）。「なし」を選択した場合は、パスワードを変更する必要はありません。
7. 「職責」タブの「職責」フィールドをクリックします。表示された値リスト {...} を選択し、%iSupport% を入力して Oracle iSupport 職責を問い合せます。
8. iSupport 従業員ユーザー職責を選択します。
9. 「有効日」の「自」フィールドに有効日を入力します。必要な場合は、「至」フィールドにユーザーの職責の終了日を入力します。終了日を設定しない場合は、「至」フィールドを空白にしておきます。
10. 保存してウィンドウを閉じます。

役割とデフォルト職責の割当て

1. Oracle iSupport 管理者として「JTF ログイン」ページにログインし、「管理」>「ユーザー」の順に選択します。
2. 対象ユーザーを検索し、ユーザーが見つかった後、そのユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
3. 「役割」を選択し、IBU_REG_USER と IBU_EMPLOYEE を従業員に割り当てます。
4. 作業内容を保存します。
5. 「個別プロファイル」ページに戻り、「職責」を選択して iSupport 従業員ユーザーをこのユーザーのデフォルト職責として割り当てます。この職責のキーは IBU_EMPLOYEE_USER_RESP です。
6. 作業内容を保存します。

注意： Oracle Install Base の機能の新規ユーザーを設定する場合は、そのユーザーに CSI_END_USER 役割を追加してください。この役割には、Oracle Install Base の一般ユーザーに必要な権限が割り当てられています。

検証

1. 作成されたユーザーで、「JTF ログイン」ページにログインします。
2. 適切なメニューが表示されているかどうかを検証します。従業員ユーザーの UI には、次のメイン・タブがあります。
   - ホーム
   - サポート（サブタブ：「知識の参照」、「上位の解決」、「技術ライブラリ」、「フォーラム」、「サービス要求」）
3. 「プロファイル」ボタンをクリックすると、従業員ユーザーは次のリンクにアクセスできます。

   ユーザー・プロファイル：

   - 個別プロファイル
   - 連絡先
   - 所在地
   - サポート

5.6.6 ビジネス（B2B）ユーザーの設定

B2B（ビジネス・ユーザー）とは、一般的に、ある業者と取引があり、その業者の会社とは関係付けられていない顧客を指します。これらのユーザーは、「JTF ログイン」ページの「ここで登録」リンクを選択して登録します。

5.6.6.1 B2B ユーザーの設定手順

このユーザーを設定するには、次のステップを実行します。

登録

1. JTF ログインの「ここで登録」リンクを選択するか、「ここで登録」リンクを使用して対象ユーザーにセルフ登録してもらいます。
2. ユーザー・タイプのリストからビジネス・ユーザーを選択し、「次」を選択します。
3. テキストボックスに会社 ID を入力して送信します。会社 ID は、会社登録時に割り当てられる一意の番号です。
4. 「ユーザー登録」ウィンドウに必要な情報を入力します。ユーザー名とパスワードは記録しておいてください。「次」を選択すると、「使用可能な登録」ウィンドウが表示されます。
5. 「登録」ウィンドウで「Web 経由のセルフサービス・サポート」を選択し、「次」をクリックします。確認メッセージが表示されるので、「次」をクリックします。

注意： Oracle Install Base 機能の新規ユーザーを設定する場合は、そのユーザーに CSI_END_USER 役割を追加してください。この役割には、Oracle Install Base の一般ユーザーに必要な権限が割り当てられています。

承認

1. 「JTF ログイン」ページに sysadmin としてログインします。「ユーザー」>「登録」>「承認の保留」の順に選択します。
2. 「要求要約」ウィンドウで、適切な下線付きユーザー名を選択します。
3. 必須情報を入力し、「次」をクリックします。
4. 「アカウント」ボタンを選択し、ユーザーに関連付ける会社のアカウント（複数可）を選択してから、「次」を選択します。
5. 特記事項があれば、「注釈」領域に入力して「承認」を選択します。

検証

1. 作成されたユーザーで、「JTF ログイン」ページにログインします。
2. 適切なメニューが表示されているかどうかを検証します。B2B ユーザーの UI には、次のメイン・タブがあります。
   - ホーム
   - アカウント（サブタブ：「オーダー」、「請求書」、「支払」、「契約」、「返品」、「製品」、「修理オーダー」）
   - サポート（サブタブ：「知識の参照」、「上位の解決」、「技術ライブラリ」、「フォーラム」、「サービス要求」）
3. 「プロファイル」ボタンをクリックすると、B2B ユーザーは次のリンクにアクセスできます。

   ユーザー・プロファイル：

   - 個別プロファイル
   - 連絡先
   - 所在地

- 作業環境の表示
- アカウント
- サポート
- 自分の登録

会社のプロファイル：

- 情報
- 連絡先
- 所在地
- 管理者

5.6.7 個人（B2C）ユーザーの設定

B2C（個人ユーザー）は、一般的に、Oracle iSupport を使用する組織と無関係な個人を指します。通常、B2C ユーザーは、「JTF ログイン」ページの「ここで登録」リンクを使用して、インターネット経由でセルフ登録します。

CRM User Management Framework での B2C ユーザーのシード済承認プロセスは自動的に行われます。したがって、B2C ユーザーは、別の承認プロセスを設定しないかぎり、登録後すぐにアプリケーションにアクセスできます。詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』を参照してください。

5.6.7.1 B2C ユーザーの設定手順

このユーザーを設定するには、次のステップを実行します。

登録

1. 「JTF ログイン」ページの「ここで登録」リンクを選択し、使用可能なユーザー・タイプのリストから「個人ユーザー」を選択して、「次」をクリックします。
2. 「ユーザー登録」ウィンドウに必要な情報を入力します。ユーザー名とパスワードは記録しておいてください。「発行」を選択すると、「使用可能な登録」ウィンドウが表示されます。
3. 「Web 経由のセルフサービス・サポート」を選択し、「次」を選択します。確認メッセージが表示されます。

検証

1. 作成されたユーザーで、「JTF ログイン」ページにログインします。
2. 適切なメニューが表示されているかどうかを検証します。B2C ユーザーの UI には、次のメイン・タブがあります。
   - ホーム
   - アカウント（サブタブ：「オーダー」、「請求書」、「支払」、「契約」、「返品」、「製品」、「修理オーダー」）
   - サポート（サブタブ：「知識の参照」、「上位の解決」、「技術ライブラリ」、「フォーラム」、「サービス要求」）
3. 「プロファイル」ボタンをクリックすると、B2C ユーザーは次のリンクにアクセスできます。

   ユーザー・プロファイル：

   - 個別プロファイル
   - 連絡先
   - 所在地
   - 作業環境の表示

- アカウント
- サポート
- 自分の登録

5.6.8 Knowledge Management の管理者ユーザーの設定

これは、Oracle Knowledge Management の設定と管理を実行する管理者ユーザーです。このユーザーは、業者が Knowledge Management 機能を使用する場合にのみ必要となります。Oracle iSupport 管理者がこの機能を実行するように設定されることがよくあります。詳細は、『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』を参照してください。

5.6.9 調査管理者ユーザーの設定

このユーザーは、調査の設定と管理を実行するユーザーです。このユーザー・タイプは、JTT ユーザー管理フレームワークにはシードされていません。このユーザーは、業者が調査を使用する場合にのみ必要となります。詳細は、この章の「iSupport 調査の設定」のトピックを参照してください。

5.6.10 ゲスト・ユーザーの設定

ゲスト・ユーザーは、Oracle iSupport にアクセスし、明示的にはログインしないユーザーです。ゲスト・ユーザーを設定するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. FND ユーザーを作成します。
2. このユーザーにリンクする必要がある任意のパーティとアカウントを作成します。
3. プロファイル・オプション「Oracle iSupport: ゲスト・ユーザー職責名」に適切な値を設定します。このオプションのデフォルト値は「iSupport ゲスト職責」です。
4. プロファイル・オプション「Oracle iSupport: ゲスト・ユーザーのクイック検索を表示するオプション」に適切な値を設定します。このオプションのデフォルト値は「N」です。ゲスト・ユーザーに「クイック検索」メニューを表示する場合は、ゲスト・ユーザーに表示できる適切な検索カテゴリも設定します。設定手順は、『Oracle JTT Developer's Guide』を参照してください。
5. プロファイル・オプション JTF_DEFAULT_RESPONSIBILITY に、ゲスト・ユーザーに適した値を設定します。
6. ゲスト・ユーザーに適切な役割を割り当てます。役割 IBU_GUEST が出荷時の値です。
7. ゲスト・ユーザーの名前とパスワードを、Oracle Application Object Library のプロファイル・オプション GUEST_USER_PWD に <user_name>/<password> の書式で設定します。
8. ゲスト・ユーザー・グループを設定します。必要な SQL 文は次のとおりです。

```
select party_id from hz_parties where party_id in ( Select customer_id from
fnd_user where user_name in (select upper(b.attribute_value) from jtf_perz_data a,
jtf_perz_data_attrib b where a.perz_data_type ='JTF' and a.perz_data_name =
'guest_username' and a.perz_data_id = b.perz_data_id))
```

9. コンカレント・プログラム IBU_PRODUCT_UUGCP を実行してユーザー・グループ users に移入します。
10. 「クイック検索」ドロップ・ダウンで特定のカテゴリを非表示にする場合、JTT システム管理者コンソールでそのカテゴリを設定します。
11. JTT システム・コンソールの「iSupport」の下にプロパティを作成して「ログアウト」ボタンを非表示にします。これは、デフォルトで IBU_GUEST_USER_RESP に対して設定されています。ゲスト・ユーザーに別の職責を設定する場合は、次のように手動で設定します。

```
ui.nav.logout.disabled.resp.<resp key> = true;
```

12. ホームページ（ibuhpage.jsp）を通常の登録済ユーザー用ログイン・ページとして使用する場合は、JTT プロパティを変更して、.logout.page プロパティがこの JSP を指し、Oracle iSupport へのアクセスにこの URL が使用されるようにします。それ以外の場合は、ゲスト・ユーザーのアクセスに使用する特別な URL をゲスト・ユーザーに通知します。
13. ゲスト使用可能になっていない機能は、ゲスト・ユーザーに公開しないようにしてください。
14. ゲスト使用可能なページのすべてをゲスト・ユーザーに公開することを希望しているわけではない場合、ゲスト・ユーザー役割から対応するアクセス許可を明示的に削除します。
15. オプションで、メッセージ IBU_G_LOG_NOTE をカスタマイズします。このメッセージは、ゲスト・ユーザー機能が有効になっている場合に Oracle iSupport のページの右側でゲスト・ユーザーに表示されます。メッセージの表示を希望しない場合は、このメッセージを「null」に設定します。

注意： Oracle iSupport では、Oracle iStore と同じゲスト・ユーザーを使用します。Oracle iStore を使用中の場合、ゲスト・ユーザーを作成する必要はありませんが、その他の設定は必要です。

5.7 サイトの設定

サイトを伴う実装の場合、Oracle iSupport では Oracle iStore の共通サイト・フレームワークが使用されます。このフレームワークは、次の要素で構成されます。

- ログイン
- ログアウト
- 登録
- サイト定義
- セクション階層
- セクション・レイアウト
- テンプレート・マネージャ
- サイト・ダッシュボード・ビン
- サイト・セキュリティ
- プロファイル管理
- ユーザー管理
- 返品作成
- 「オーダー」、「請求書」、「支払」、「出荷」および「返品」などのページ

サイトの設定手順は、Oracle iSupport 固有のシナリオを含んだ『Oracle iStore Implementation and Administration Guide』を参照してください。

5.8 Oracle iSupport ホームページの設定

このホームページは、ユーザー用の作業ページおよびアプリケーション・ランディング・ページです。ホームページでは、業者が表示対象として選択したシステム・アラートおよびその他のデータの受信や、サービス要求と知識ベースのリンクの保存が可能です。ホームページの設定オプションは次のとおりです。

- アプリケーションの出荷時のデフォルト設定を使用します（一部、基本設定が必要です）。
- アプリケーションに付属の事前定義選択から、ビンを追加します。
- Oracle Marketing Encyclopedia System からコンテンツを追加します。
- コンテンツを無効にします。
- コンテンツを UI の必要項目（必須）にします。
- UI の必須コンテンツの表示を変更します。

次の各項では、ホームページのオプションについて説明します。

5.8.1 ホームページの必須コンテンツの設計

ホームページ上の情報を必須に設定できます。必須コンテンツには、次のような特性があります。

- ユーザーによる無効化はできません。
- 常に最上列に表示されます。
- 拡大形式または縮小形式で表示できます。

コンテンツを必須にしそのレイアウトを選択するには、次のステップを実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「ホームページ」の順にナビゲートします。「ホームページ・コンテンツの管理」ページが表示されます。
3. 「必須レイアウト」タブを選択します。「職責による必須レイアウト」ページが表示されます。

   ここで、*i*Support 個人ユーザー、iSupport 従業員ユーザーおよび iSupport ゲスト・ユーザーなどの異なる職責のホームページの必須レイアウトを定義できます。
4. 「職責の選択」値リストで職責を選択して「選択」をクリックします。その職責に対する最新のレイアウト情報を使用してページが更新されます。
5. 「選択した職責の必須レイアウト」リージョンで、選択されたビンを矢印を使用して移動し、選択した職責のホームページに必要なレイアウトを設計します。
6. 「保存」を選択します。ページの最上部に確認メッセージが表示されます。

5.8.2 コンテンツ・プロパティの編集

コンテンツ・ビンのプロパティを編集するには、次の手順に従います。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「ホームページ」>「コンテンツ」の順にナビゲートします。「ホームページ・コンテンツの管理」ページが表示されます。
3. 特定のビンを編集するには、「コンテンツ表示名」にあるそのリンクを選択します。「コンテンツの編集」ページが表示されます。
4. 「コンテンツ・プロパティ」リージョンのフィールドと値リストを使用して、ビンの一般的な特性とデフォルトの表示行数を定義します。ホームページに表示するコンテンツは、Java、PL/SQL または HTML のソースをコンテンツに関連付けることで定義できます。
5. 「コンテンツ・アクセス管理」リージョンで、このコンテンツを関連付ける職責を選択します。
6. 他の職責をリストに追加するには、必要に応じて「職責の関連付け」をクリックします。
7. 「更新」を選択して変更を保存します。

5.8.3 ホームページへのコンテンツの追加

コンテンツ・ビンのプロパティを編集するには、次の手順に従います。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「ホームページ」>「コンテンツ」の順にナビゲートします。「ホームページ・コンテンツの管理」ページが表示されます。
3. 新しいビンを追加するには、「コンテンツの定義」をクリックします。「コンテンツの定義」ページが表示されます。
4. 「コンテンツ・プロパティ」リージョンのフィールドと値リストを使用して、ビンの一般的な特性とデフォルトの表示行数を定義します。ホームページに表示するコンテンツは、Java、PL/SQL または HTML のソースをコンテンツに関連付けることで定義できます。

   シードされたビンに使用できる Java ソース・ファイルは、表 B-18 を参照してください。デフォルトの設定からこれらのビンが削除されている場合は、これらのクラス・ファイルを使用して新しいビンを作成します。「コンテンツ・プロパティ」リージョンの「コンテンツ・ソース名」フィールドに Java クラス名を入力します。
5. 「コンテンツ・アクセス管理」リージョンで、このコンテンツを関連付ける職責を選択します。
6. 他の職責をリストに追加するには、必要に応じて「職責の関連付け」をクリックします。
7. 「保存」を選択して変更を保存します。

5.8.4 Oracle Marketing Encyclopedia System コンテンツの追加

Oracle Marketing Encyclopedia System（MES）は、アラートや会社ニュースのビンなど、ホームページ用のデータを提供します。さらに、MES 内に他のタイプの情報を公開し、それを Oracle iSupport のホームページのコンテンツとして選択することもできます。

前提条件

- MES を設定しておくこと
- MES 内のコンテンツを公開しておくこと

詳細は、『Oracle Marketing Encyclopedia System Implementation Guide』および『Oracle Marketing Encyclopedia System Concepts and Procedures』を参照してください。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「ホームページ」>「コンテンツ」の順にナビゲートします。

   「ホームページ・コンテンツの管理」ページが表示され、MES からのコンテンツも含めたコンテンツが表示されます。
3. 「MES からコンテンツの追加」をクリックします。「MES からコンテンツの追加」ページが表示されます。
4. 追加するコンテンツのチェック・ボックスを選択します。
5. 必要に応じてデフォルト行数を調整します。
6. 「コンテンツの追加」をクリックします。

   「ホームページ・コンテンツの管理」ページが表示され、追加したコンテンツと確認メッセージが表示されます。

5.8.5 ホームページからのコンテンツの削除

「コンテンツ管理」ページからコンテンツを削除すると、現在のホームページからコンテンツが削除されます。コンテンツ・ビンを削除するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「ホームページ」>「コンテンツ」の順にナビゲートします。

   「ホームページ・コンテンツの管理」ページが表示され、コンテンツが表示されます。
3. 削除するコンテンツのチェック・ボックスを選択します。
4. 「削除」をクリックします。選択したコンテンツが削除されたページが再表示されます。

5.8.6 ホームページの購読 E メールの有効化

Oracle iSupport の購読 E メール機能を使用すると、ユーザーはホームページのコンテンツを E メール・ウィンドウで受信できます。この機能は、ユーザーが一定期間ホームページにアクセスできない場合に便利です。この機能を設定するには、次の操作を行います。

- テンプレートを設定します。
- 必要なコンカレント・プログラムを実行します。

前提条件

- ユーザーが E メールを受信できるようにするには、E メール購読機能を有効にする必要があります。さらに、「プロファイル」>「サポート」の順にナビゲートして、必要なコンテンツと配信頻度を選択します。
- この機能を有効にするには、Oracle Workflow が実行中である必要があります。詳細は、このガイドの「Oracle iSupport と Oracle Workflow の統合」の章を参照してください。

5.8.6.1 E メール購読テンプレートの設定

E メール・テンプレートを設定することで、ユーザーに配信される E メールのフレームワークを制御できます。テンプレートなどを定義する手順は、『Oracle Workflow ユーザーズ・ガイド』を参照してください。

5.8.6.2 コンカレント・プログラムの実行

Oracle (Forms) Applications では、通知メーラーと IBU_PRODUCT_EMGEN コンカレント・プログラムを実行します。コンカレント・プログラムの実行方法の詳細は、『Oracle Applications 概要』を参照してください。Oracle Workflow の詳細は、このマニュアルの「Oracle iSupport と Oracle Workflow の統合」の章を参照してください。また、『Oracle Workflow ユーザーズ・ガイド』も参照してください。

5.9 サービス要求の設定

「Oracle iSupport とサービス要求の統合」の章を参照してください。

5.10 Oracle Knowledge Management の設定

Oracle Knowledge Management は、Oracle intelligent knowledge 取得、格納および配分ツールを使用して内部および外部の情報を管理できる、包括的な情報管理システムです。Oracle Knowledge Management は、問題と解決策の管理システムおよびデータベースです。解決策は様々な基準で分類され、それぞれの解決策が持つ特定の意味によって検索対象の問題と直接関連付けられます。

Oracle Knowledge Management を使用すると、解決策を容易に取り込み、新しい解決策に迅速にアクセスできます。また、Oracle Knowledge Management では、的確な結果を提供し、サービス提供のコストを削減すると同時に顧客満足度を向上させることができるため、企業は市場における競争力を高めることができます。

Oracle iSupport のユーザーの場合、Oracle Knowledge Management は、技術的なコンテンツを閲覧、検索および作成する上で重要です。実装作業の一部には次の設定が含まれます。

- 解決カテゴリ
- 解決カテゴリ・グループ
- 解決表示

解決を設定するには、Oracle Knowledge Management にログインする必要があります。Oracle Knowledge Management の設定の詳細は、『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』を参照してください。

5.11 Oracle iSupport フォーラムの設定

以降のセクションでは、Oracle iSupport の対話的フォーラムの設定のステップを説明します。

5.11.1 カテゴリの作成

カテゴリは、フォーラムのトピック分野別編成に役立ちます。Oracle iSupport を使用すると、任意の数のカテゴリを設定できます。次に示すステップで、カテゴリの作成方法を説明します。

ステップ

1. JTF ログインで、Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「カテゴリ」>「作成」の順にナビゲートします。「新規カテゴリの作成」ウィンドウが表示されます。
3. カテゴリを階層の最上（ルート）レベルに設定したり、他のカテゴリのサブカテゴリとして構成したりすることができます。

   最初に作成したカテゴリは、自動的にカテゴリ・ルート・レベルに設定されます。したがって、最初のカテゴリの場合は、「上位カテゴリの選択」フィールドを「カテゴリ・ルート」に設定されている状態にしておきます。

   追加カテゴリ作成のガイドライン

   - カテゴリを最上レベルに作成するには、ドロップダウン・メニューを「ルート」に設定した状態にしておきます。
   - カテゴリ内にサブカテゴリを作成するには、親カテゴリを選択します。
4. 「新規カテゴリの名称の入力」フィールドにカテゴリの名前を入力します。
5. アクセス・タイプを選択します。アクセス・タイプによって、そのカテゴリを UI 上で表示できるユーザーが決定します。アクセスのオプションを次に示します。

   オープン - すべてのユーザーが表示およびアクセスできます。

   制限 - ユーザーグループのメンバーのみが表示およびアクセスできます。詳細は、「カテゴリまたはフォーラムへのアクセスの制限」を参照してください。

   クローズ - このオプションを選択すると、Oracle iSupport 管理者を除いたすべてのユーザーに対して、カテゴリやフォーラムがクローズされます。このオプションは、管理者がそのカテゴリやフォーラムの保守タスクや設定タスクを実行している間の一時的な状態として利用できます。また、カテゴリやフォーラムを永続的に無効にする場合にも使用できます。
6. 「作成」を選択し、確認メッセージに応答します。

5.11.2 フォーラムの作成

フォーラムとは、広範なカテゴリ内で主眼の置かれたトピック分野です。指定のカテゴリまたはサブカテゴリ内で作成できるフォーラム数に制限はありません。フォーラムを作成するには、次のステップを実行します。

ステップ

1. JTF ログインで、Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「作成」の順にナビゲートします。「フォーラムの新規作成」ウィンドウが表示されます。
3. ドロップダウン・リストから、フォーラムの配置先となるカテゴリを選択します。
4. 「フォーラム名の入力」フィールドにフォーラムの名前を入力します。
5. アクセス・タイプを選択します。

   オープン - すべてのユーザーが表示およびアクセスできます。

   制限 - ユーザーグループのメンバーのみが表示およびアクセスできます。詳細は、「カテゴリまたはフォーラムへのアクセスの制限」を参照してください。

   クローズ - このオプションを選択すると、Oracle iSupport 管理者を除いたすべてのユーザーに対して、カテゴリやフォーラムがクローズされます。このオプションは、管理者がそのカテゴリやフォーラムの保守タスクや設定タスクを実行している間の一時的な状態として利用できます。また、カテゴリやフォーラムを永続的に無効にする場合にも使用できます。
6. 「作成」を選択し、確認メッセージに応答します。

5.11.3 カテゴリまたはフォーラムへのアクセスの制限

Oracle iSupport では、管理者は、ユーザーグループのメンバーのみが表示およびアクセスできるカテゴリとフォーラムを作成できます。

注意 : 制限付きのカテゴリおよびフォーラムは、それらに関連付けられたユーザーグループのメンバーではないユーザーには表示されません。必要に応じて、各ユーザーに制限付き分野の存在とその特性を知らせ、その分野への参加を要求できるようにしてください。

5.11.3.1 カテゴリまたはフォーラムへのアクセス制限の設定

カテゴリまたはフォーラムに制限付きのアクセス・タイプを設定するには、次の手順を使用します。

前提条件

カテゴリまたはフォーラムが作成されていること

ステップ

1. 「JTF ログイン」ウィンドウに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「フォーラム」タブに移動します。
3. カテゴリのアクセス・タイプを変更するには、「カテゴリ」>「ステータスの変更」の順にナビゲートします。フォーラムのアクセス・タイプを変更するには、「フォーラム」>「ステータスの変更」の順にナビゲートします。フォーラムまたはカテゴリに対応した「アクセス・ステータスの変更」ページが表示されます。
4. 「アクセス・ステータスの変更」ページで、制限を設定するカテゴリまたはフォーラムを選択します。
5. 「アクセス・タイプの選択」領域で、「制限」ラジオ・ボタンを選択します。
6. 表示されるボタンに応じて「次」または「編集」を選択し、確認メッセージに応答します。

5.11.3.2 ユーザーグループの作成

制限付きのカテゴリやフォーラムにユーザーグループを関連付けて設定するには、次のステップを実行します。この設定を行うと、ユーザーグループに関連付けられているユーザー名のみがそのカテゴリまたはフォーラムを表示できるようになります。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ウィンドウに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「ユーザーグループ」>「作成」の順に選択します。
3. 「名称」フィールドにユーザーグループの一意の名前を入力します。
4. 「開始日」カレンダ・アイコンを使用して、ユーザーグループの有効日を選択します。
5. 「終了日」カレンダ・アイコンを使用して、ユーザーグループの終了日を選択します。

   有効期間を終了させて、ユーザーグループを無効にすることもできます。
6. 「摘要」テキスト・フィールドにユーザーグループの簡単な説明を入力します。
7. 「SQL 文」フィールドに適切な SQL 文を入力します。

   サンプル SQL ユーザーグループ選択文

   ```
   select EMPLOYEE_ID from FND_USER where EMPLOYEE_ID > 0
   ```

   この選択文は、すべての 0 より大きい従業員 ID（すべての従業員）を fnd_user 表から取得します。

   注意 : ユーザーグループ選択文は、PARTY_ID および EMPLOYEE_ID をサポートしますが、USER_ID はサポートしません。
8. 「保存」を選択します。

5.11.3.3 ユーザーグループ作成プログラムの実行

データベース内の必要な表にデータを挿入するには、コンカレント・プログラムであるユーザーグループ作成プログラム（短縮名は IBUUG）を実行します。ユーザーグループにユーザーを追加したり、ユーザーを更新するたびにこのコンカレント・プログラムを実行する必要があります。

5.11.3.4 制限付きのカテゴリまたはフォーラムへのユーザーグループの関連付け

ユーザーグループを制限付きのカテゴリまたはフォーラムに関連付けるには、次のステップを実行します。

前提条件

- カテゴリまたはフォーラムが作成されていること
- ユーザーグループが作成されていること
- ユーザーグループ作成コンカレント・プログラムが実行されていること

ステップ

1. JTF ログインで、Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「ユーザー・グループ」>「関連付け」の順に選択します。
3. ドロップダウン・リストからカテゴリまたはフォーラムを選択します。
4. フォーラムに関連付けるユーザーグループを選択します。
5. 「関連付け」を選択します。
6. 確認ウィンドウが表示されます。

5.11.4 フォーラム管理者の作成

フォーラム管理者とは、メッセージ・スレッド（関連メッセージのグループ）の特定の管理タスクを処理するように指定されたユーザーです。

フォーラム管理者は、次のような操作を行うことができます。

- メッセージ・スレッドのステータス（オープンまたはクローズ済）の変更
- メッセージ・スレッドの配布（制限なしまたは内部）の変更 - 内部スレッドは従業員ユーザーにのみ表示されます。
- メッセージ・スレッドの削除

フォーラム管理者は、次のような操作を行うことはできません。

- カテゴリやフォーラムのアクセス・タイプの変更
- 制限付きのカテゴリやフォーラムのユーザーグループの設定
- フォーラムやカテゴリの作成
- フォーラム間でのメッセージ・スレッドの移動

フォーラム管理者の設定手順は、次のとおりです。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ウィンドウに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「属性の変更」の順に選択します。
3. ドロップダウン・リストから、管理者を追加するフォーラムを選択します。
4. 「次」を選択します。「フォーラム属性の変更」ウィンドウが表示されます。
5. 「管理者リスト」領域の下にある「追加」ボタンを選択します。「管理者の追加」ウィンドウが表示されます。
6. フォーラム管理者にするユーザーの名前を入力します。

   必要な場合はユーザーを検索します。

   a. % をワイルドカードとして使用し、部分的な検索条件を入力します。

   b. 適切なユーザー名の横にあるラジオ・ボタンを選択します。
7. テキストボックスに適切な名前を入力し、「追加」を選択します。確認メッセージが表示されます。

5.11.5 フォーラム管理者の削除

フォーラムから管理者を削除するには、次の手順を実行します。

前提条件

フォーラム管理者が作成されていること

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「属性の変更」の順にナビゲートします。「フォーラム属性の変更」ページが表示されます。
3. ドロップダウン・リストから、管理者を削除するフォーラムを選択します。
4. 「次」を選択します。「フォーラム属性の変更」ページが表示されます。
5. 削除する管理者を選択します。
6. 「管理者リスト」で「削除」を選択します。

5.12 Marketing Encyclopedia System の設定

Oracle Marketing Encyclopedia System（MES）は、Oracle iSupport の技術ライブラリ機能を利用するのに必要です。また、MES にはアラート・ビンのコンテンツが用意されています。設定の詳細は、『Oracle Marketing Encyclopedia System Implementation Guide』を参照してください。

5.13 アカウント照会の設定

このガイドの Oracle iSupport と製品および返品の統合の章を参照してください。

Oracle Contracts Core、Oracle Service Contracts および Oracle Sales Contracts の設定または設定の確認（あるいはその両方）を行います。Oracle iSupport に固有の契約設定はありません。設定情報は、『Oracle Contracts Core インプリメンテーション・ガイド』を参照してください。

5.14 Oracle iSupport 調査の設定

Oracle iSupport の調査機能を使用すると、選択したトピックに関連するユーザーグループを調査できます。調査を実行するには、Oracle Scripting を設定する必要があります。調査を実装するには、次のステップを実行します。

5.14.1 Oracle Scripting の設定

Oracle Scripting により、顧客との対話を通じて顧客対応センターのエージェントをガイドするスクリプト・メッセージが提供されます。Oracle Scripting のあるリリースに、オラクル社は調査コンポーネント（*i*Survey）を導入しました。Oracle Scripting の調査コンポーネントを使用すると、企業は調査を作成、管理およびレポートして顧客満足度を評価し、新規発案に対する顧客の意見提供や、調査回答者からのその他のフィードバックを得られます。Oracle Scripting は、Oracle の Interaction Center Suite of Applications のアプリケーション・モジュールの 1 つです。

Oracle Scripting は、次のコンポーネントで構成されています。

- **Scripting Engine** - ブラウザ経由または Oracle Window 内でエージェントのワークステーションにスクリプトを表示する、シンプルなグラフィカル・ユーザー・インタフェース。
- **Scripting Author** - ユーザーのワークステーションにダウンロードされるスクリプトおよび調査開発スタジオ。Scripting Author を使用すると、その視覚的レイアウトによって、スクリプト開発者は顧客対応センターのエージェント用のスクリプトを作成、変更および展開できます。
- **調査コンポーネント** - インターネット、E メール・メッセージ経由または企業 Web サイトの直接リンクによって展開できる Web ベースの調査を提供する HTML ユーザー・インタフェース。この調査コンポーネントには、リストの管理、調査キャンペーンの設定、および結果情報の提供に必要なすべてのツールが組み込まれています。

Oracle Scripting は、『Oracle Scripting Implementation Guide』に従って設定します。

5.14.2 Oracle Scripting での調査の作成

Oracle iSupport では、非リスト・ベース・タイプの調査のみを使用します。

Oracle Scripting でスクリプトを作成する場合は、『Oracle Scripting Implementation Guide』、『Oracle Scripting User Guide』および『Oracle Scripting Developer's Guide』で説明されている手順とガイドラインに従います。

5.14.3 Oracle iSupport ユーザーへの調査管理者職責の割当て

既存の Oracle iSupport ユーザー（Oracle iSupport 管理者など）または専用に作成したユーザーに調査管理者職責を割り当てます。ユーザーの設定方法の詳細は、このマニュアルの「実装タスク」の章、「iSupport ユーザーの設定」の項を参照してください。

ステップ

1. Oracle iSupport に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」を選択します。調査管理者にするユーザーを検索します。このユーザーは、Oracle iSupport 管理者であるユーザーまたは他のユーザーです。ユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。
3. 「個別プロファイル」画面で、「職責」を選択します。
4. 「職責」ウィンドウで、「選択」という下線付きハイパーリンクを選択します。職責のリストが表示されます。必要な場合は、調査管理者職責を検索し、見つかった後、その調査管理者職責を選択します。

   注意 : ユーザーが次回 HTML JTF ログインにログインしたときに、そのユーザーを強制的に iSurvey にログインさせる場合以外は、調査管理者職責をデフォルトに設定しないでください。
5. 作業内容を保存します。

5.14.4 iSurvey での Oracle iSupport 調査の設定

調査は次の 3 つの部分で構成されています。

- **ヘッダー** - 調査のヘッダー領域
- **エラー** - 調査中にエラーが発生すると表示されるエラー・ページ
- **最終** - 調査終了後に表示される最終ページ

この項のステップでは、JSP として作成するこれらすべての部分の概要を説明します。

Oracle iSurvey モジュールで調査を設定するには、次のステップを実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに調査管理者職責を持つユーザーとしてログインします。

   すでに Oracle iSupport にログインしている場合、次の方法で現在の職責を変更できます。「プロファイル」>「作業環境」の順に選択し、「一般作業環境」ページの「現在の職責値リスト」から「調査管理者職責」を選択して、さらに「更新」を選択します。
2. 「調査キャンペーン」>「調査リソース」の順にナビゲートし、「リソース」ウィンドウで「作成」を選択します。
3. 「リソースの作成」ウィンドウで、『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従って、ヘッダー・ページ、最終ページおよびエラー・ページを作成します。ただし、次の例外があります。
   - 最終ページ・ファイルの場合、「ファイル名」フィールドには必ず **`ibupfbgl.jsp`** を入力します。これは、設定した調査をリストする Oracle iSupport JSP です。
4. 「調査キャンペーン」>「調査キャンペーン」の順にナビゲートし、「作成」を選択します。
5. 「調査の作成」ウィンドウで、「進む」ボタンとワイルドカードとして % を使用して適切なスクリプトを選択します。
6. 『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従って、調査の作成を続けます。ただし、次の例外があります。
   - 「最終ページ」フィールドの場合、「進む」ボタンを使用して、資源と前述のステップ 3 で作成した **Oracle iSupport JSP**（ibupfbgl.jsp）を選択します。
7. 「作成」を選択して調査を保存します。

8. 「調査キャンペーン」>「サイクル」の順にナビゲートし、『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従ってサイクルを設定し、調査と関連付けます。
9. 「調査キャンペーン」>「配置」の順にナビゲートし、『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従って、調査の配置を作成します。
10. 「配置」ボタンをクリックして、調査を配置します。Oracle iSupport は、ステータスが「有効」で現在の日付の範囲内にある調査のみを表示します。詳細は、『Oracle Scripting User Guide』を参照してください。

5.14.5 Oracle iSupport での調査の有効化

iSurvey で調査を作成した後、Oracle iSupport でその調査を選択し、ユーザーグループをその調査に関連付ける必要があります。Oracle iSupport で調査を有効化するには、次のステップを実行します。この項は、次の 3 つの部分で構成されています。

- ユーザーグループの設定
- ユーザーグループ作成コンカレント・プログラムの実行
- iSupport での調査とユーザーグループの選択

5.14.5.1 ユーザーグループの設定

ユーザーグループを iSurvey で作成した調査と関連付けるように設定するには、次の手順に従います。選択したユーザーグループ（複数可）と関連付けられたユーザー名のみが、作成した調査を表示できます。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ウィンドウに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「ユーザーグループ」>「作成」の順に選択します。
3. 「名称」フィールドにユーザーグループの一意の名前を入力します。
4. 「開始日」カレンダ・アイコンを使用して、ユーザーグループの有効日を選択します。
5. 「終了日」カレンダ・アイコンを使用して、ユーザーグループの終了日を選択します。

   有効期間を終了させて、ユーザーグループを無効にすることもできます。
6. 「摘要」テキスト・フィールドにユーザーグループの簡単な説明を入力します。
7. 「SQL 文」フィールドに適切な SQL 文を入力します。

   サンプル SQL ユーザーグループ選択文

   ```
   select EMPLOYEE_ID from FND_USER where EMPLOYEE_ID > 0
   ```

   この選択文は、すべての 0 より大きい従業員 ID（すべての従業員）を fnd_user 表から取得します。

   注意 : ユーザーグループ選択文は、PARTY_ID および EMPLOYEE_ID をサポートしますが、USER_ID はサポートしません。
8. 「保存」を選択します。

5.14.5.2 ユーザーグループ作成コンカレント・プログラムの実行

データベース内の必要な表にデータを挿入するには、コンカレント・プログラムであるユーザーグループ作成プログラム（短縮名は IBUUG）を実行します。ユーザーグループにユーザーを追加したり、ユーザーを更新するたびにこのコンカレント・プログラムを実行する必要があります。

5.14.5.3 調査に関連付ける調査とユーザーグループの選択

ユーザーグループ（複数可）を iSurvey で作成した調査と関連付けるには、次のステップを実行します。ユーザーグループ（複数可）のメンバーのみが調査を表示または調査に応答できます。

1. Oracle iSupport に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「調査」の順にナビゲートします。「新規調査の追加」を選択します。有効な調査のドロップリストが表示された「調査詳細」ウィンドウが表示されます。
3. ドロップリストから必要な調査を選択し、その調査に関連付けるユーザーグループの 1 つ以上のチェック・ボックスをオンにして選択します。
4. 「作成」を選択して変更を保存します。
5. 作成された調査を受けるには、調査に関連付けられたユーザーグループのメンバーとして Oracle iSupport にログインし、「サポート」>「調査」の順に選択します。

5.14.6 調査結果の表示

iSurvey によって調査の結果を表示できます。調査結果を取得するには、次の手順を実行します。詳細は、『Oracle Scripting Implementation Guide』と『Oracle Scripting User Guide』を参照してください。

ステップ

1. iSurvey に調査管理者職責を持つユーザーとしてログインします。

   Oracle iSupport から現在の職責を切り替えるには、「プロファイル」>「作業環境」メニューを選択して現在の職責を調査管理者職責に変更します。変更を保存するには、「更新」ボタンを選択する必要があります。

2. iSurvey で、「応答」>「調査」の順にナビゲートします。『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従って、調査結果を表示および管理します。

5.15 Oracle iSupport Web コールバックの設定

Web コールバック（連絡要求）機能によって、ユーザーは Oracle iSupport UI 経由でコールバック要求を送信できます。Web コールバック機能を有効にするには、次のモジュールを実装する必要があります。

- CRM Interaction Center（旧版名 : Call Center Technology - CCT）スイート
- Oracle Universal Work Queue（UWQ）
- Oracle Customer Care
- Oracle CRM Foundation、ノートモジュール

コール・センター・ハードウェアの購入も必要です。

この項では、Oracle iSupport のコールバック機能の概要を説明します。詳細は、Oracle*MetaLink* で入手できる CRM Interaction Center のドキュメントを参照してください。

Oracle iSupport の外部におけるコール・ルーティング・プロセスは、基本的には次のとおりです。ユーザーによりコールバック・エントリが作成された後、Oracle iSupport は、Oracle iSupport UI 上で Oracle iSupport 管理者により指定された CCT サーバー・グループに要求を送信します。CCT アプリケーションおよびハードウェアは、要求を UWQ サーバーにルートします。UWQ サーバーでは、顧客情報がデコードされて（ノート・モジュールがユーザーからのコメントをキャプチャします）UWQ クライアントに割り当てられ、コール要求がただちに Oracle Customer Care のエージェントのウィンドウにポップ・アップ表示されます。

前述の依存関係がインストール済で正常に機能している場合、Oracle iSupport で必要な設定はごくわずかです。Oracle iSupport では、単に CCT API の 1 つが呼び出され、Oracle iSupport UI に表示される利用可能なコール・センター・サーバー・グループのリストが提供されます。

Oracle iSupport の Web コールバック機能を有効化する基本製品の設定の詳細は、Oracle CRM Interaction Center のドキュメントを参照してください。

CCT アプリケーション、UWQ アプリケーションおよびコール・センター・ハードウェアが、インストールおよび実装された後、次の手順を実行して Oracle iSupport の連絡要求を設定できます。

ステップ

1. Oracle iSupport に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「サポート」>「連絡要求」の順に選択します。
3. 「連絡要求管理」ウィンドウで、値リストからコール・センター・サーバー・グループを選択します。
4. デフォルトのノート・タイプを選択します。
5. 「更新」を選択してデータを保存します。

5.16 Customer Care の設定

Oracle Customer Care の設定または設定の確認（あるいはその両方）を行います。『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照してください。

5.17 ページレベルのルック・アンド・フィールの設定

管理者は、様々なユーザー用の Oracle iSupport JavaServer Pages（JSP）のルック・アンド・フィールを、ページを直接カスタマイズせずに構成することができます。これは、カスタマイズされた部品をオラクル社から提供されるオリジナルのコンテンツ・ページの上下左右のセクションに配置することで実現できます。オラクル社では、指定された Oracle *i*Support ページの各セクションにユーザー独自の JSP を関連付けるための機能を提供します。これで、ユーザーのブラウザに独自のページを動的に含めることができます。この方法で構成できるページと対応する機能の表は、付録 B を参照してください。

5.17.1 JSP 構成の一般的な実行手順

コンテンツ・ページに高レベルのルック・アンド・フィールを構成するための一般的な手順は、次のとおりです。

ステップ

1. Oracle iSupport コンテンツ・ページの 4 つのリージョンに表示する内容を決定します。これらのリージョンは、意図的に空白のままにしておくことができます。空白の場合は、コンテンツ・リージョンが空白のリージョンまで拡張されます。
2. 希望する出力を提供する JSP を作成します。一般的には、簡単な HTML をいくつか作成し、構成フレームワークをテストして出力が正しく配置されるかどうかを確認します。開始タグには、すべて対応する終了タグを指定するように注意してください。特に、<table>、<tr> および <td> の場合に注意が必要です。タグの不一致により、標準ユーザー・インタフェースに異なるリージョンが配置されることになります。JSP のカスタマイズに使用できる変数は、表 B-14 を参照してください。
3. カスタム JSP を配置するページ（複数も可）を決定します。Oracle iSupport の各ページには、4 つの異なる機能名に対応した 4 つのセクションがあります。
4. コンテンツ・ページ用の機能を、作成した対応するカスタム JSP にマップします。この手順の詳細は、5.17.2 項を参照してください。
5. メニュー IBU_DEFAULT_CONFIG_MENU を、カスタム JSP を公開する対象職責に対応したメニューにマップします。この手順の詳細は、5.17.3 項を参照してください。

この手順を実行するのは、職責セキュリティ上の理由からです。職責では、異なる構成メニューを持つことでカスタム JSP の表示または非表示を選択できます。たとえば、IBU_GUEST_CONFIG_MENU にいくつかの機能を含めて、ゲスト・ユーザーに対応したメニューに添付することができます。この場合、たとえばビジネス用途ではゲスト・ユーザーのみに連結されたカスタム JSP は表示されません。

6. カスタム JSP に対応した機能が、除外されたメニュー項目の一部に含まれていないことを確認します。職責ウィンドウで、カスタム JSP に対応した機能のどれも除外項目表にないことを確認してください。
7. カスタマイズした JSP を $OA_HTML ディレクトリにコピーします。このディレクトリは、使用している Web サーバー用の構成ファイルが設定されたときに構築されます。これは、プロセスがカスタマイズされた JSP を検索するディレクトリです。
8. ページ・レベルの構成を有効にするには、プロファイル・オプション「Oracle iSupport: ページ・レベル構成オプション」をオンにします。
9. Web サーバーを再起動し、カスタマイズされた JSP があるページにナビゲートして結果をチェックします。

5.17.2 カスタマイズされた JSP のカスタマイズ機能へのマッピング

カスタマイズされた JSP をコンテンツ・ページの各リージョンにマップしてそのページの高レベルのルック・アンド・フィールを変更するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「フォーム」モードとアプリケーション開発者職責を使用して、「アプリケーション」>「機能」の順にナビゲートします。「フォーム機能」ウィンドウが表示されます。
2. 付録 B を参照して、カスタマイズするページ・セクションに対応する機能を決定します。
3. 「説明」タブ・ページで、これらの機能を問い合せます。その結果が、「Web 対応 HTML」タブ・ページを含むウィンドウに挿入されます。
4. 「Web 対応 HTML」タブ・ページの「HTML コール」列に、リストされた各機能に対応するカスタマイズ済の JSP の名前を入力します。名前には「.jsp」を含めます。
5. 作業内容を保存します。

5.17.3 ページレベル構成機能の職責へのマッピング

コンテンツ・ページの高レベルのルック・アンド・フィールを調整するカスタム JSP の場合、JSP のマッピング機能が、カスタム JSP を公開する対象職責に対応するメニューに存在する必要があります。個別に機能を追加することはできますが、メニュー IBU_DEFAULT_CONFIG_MENU またはそのバリアントをマップする方法のほうが効率的な場合がよくあります。今回は、IBU_DEFAULT_CONFIG_MENU が全機能と関連付けられ、すべての構成機能をすでに含んでいるため、その場合に該当します。マッピングの一例として、シード済の職責である iSupport ビジネス・ユーザーには、メニュー IBU_BUS_USER_TOP_MENU がシードされています。カスタム JSP が表示されるようにするには、IBU_DEFAULT_CONFIG_MENU を IBU_BUS_USER_TOP_MENU に添付する必要があります。ある職責のメニューに IBU_DEFAULT_CONFIG_MENU をマップするには、次の手順を実行します。

ステップ

1. アプリケーション開発者職責を使用して、「アプリケーション」>「メニュー」の順にナビゲートします。「メニュー」ウィンドウが表示されます。
2. 「メニュー」または「ユーザー・メニュー名」フィールドを使用して、カスタム JSP を公開する対象職責と関連付けられているメニューの名前を問い合せます。
3. 「サブメニュー」フィールドに、IBU_DEFAULT_CONFIG_MENU 付きの新規順序行を作成します。これで、このメニューに機能が呼び出されます。通常、ユーザーには機能リストを表示しないので、「プロンプト」フィールドは空白のままにします。
4. 作業内容を保存します。

5.18 カスタム・メニューの設定

Oracle iSupport は、JTT テクノロジ・スタックのカスタム・メニュー（カスタム・ナビゲーション）機能と完全に統合されています。JTT カスタム・メニュー・クラスを実装して様々な Oracle iSupport の職責と関連付けることで、新しいメニューを作成できます。この方法により、ユーザーごとに異なるルック・アンド・フィールのメニューを作成できます。詳細およびサンプルは、付録 C を参照してください。包括的な情報とサンプル・コードについては、Oracle*Metalink* でリリース処理中の JTT 開発者用ドキュメントを参照してください。

6

Oracle iSupport とサービス要求の統合

Oracle iSupport は、サービス要求を作成、更新、およびトラッキングする機能を特徴としています。これらの機能は、Oracle TeleService との統合によって実現します。また、Oracle iSupport のサービス要求機能には、オプション製品の選択および関連付け、知識管理問合せ、サービス要求詳細の E メール送信が含まれます。

この章で扱うトピックは次のとおりです。

- Oracle iSupport におけるサービス要求機能の概要
- 依存関係の概要
- 設定ステップの概要
- Oracle TeleService の設定
- ノートの設定
- iSupport サービス要求の設定
- サービス要求ページの構成
- iSupport サービス要求における製品
- iSupport サービス要求における Knowledge Management の使用
- サービス要求詳細の E メール送信の設定

6.1 Oracle iSupport におけるサービス要求機能の概要

Oracle iSupport におけるサービス要求機能の主な特徴は次のとおりです。

- 要求作成中にユーザーから情報を収集するためのカスタマイズ可能なテンプレート
- 要求作成中における強制またはオプションの知識ベース検索
- 要求作成中における強制またはオプションの製品選択
- クローズ済要求を再オープンする顧客機能。クローズ済要求の再オープンに時間制限を設定する管理者機能
- ノートや添付の追加、または特定の時間枠内の再オープンによって既存の要求を更新する顧客機能
- カスタマイズ可能なサービス要求フローおよびページ
- E メール送信によるユーザーへの発行済サービス要求情報の配信

6.2 依存関係の概要

Oracle TeleService は、Oracle iSupport におけるサービス要求機能のうちの大部分を提供します。Oracle TeleService は、顧客や業者の従業員が報告したサービス上の課題をすべてトラッキングします。この機能は、顧客やエージェントの入力、あるいは他の Oracle アプリケーションとの統合によって実行されます。

Oracle iSupport 内のその他のサービス要求機能は、実施する機能により、Oracle TeleService 以外のアプリケーションにも高く依存する場合があります。これらのアプリケーションには次のものがあります。

- E メールの処理のための Oracle Workflow
- 製品データのための Oracle Inventory および Oracle Install Base
- 次の Oracle Common Application Components

  Assignment Manager（割当エンジン）- Assignment Manager は、Oracle iSupport および Oracle TeleService のサービス要求機能に必須です。Oracle iSupport は、Assignment Manager を呼び出して、サービス要求の所有者（リソース）を決定します。割当エンジンが所有者として誰を選択するかは、要求タイプ、重要度、緊急度、ステータス、問題コード、製品、テンプレートによる質問に対する回答によって決まります。割当エンジンが適切な所有者を見付けられなかった場合は、プロファイル・オプションに設定されているデフォルトのリソースおよびリソース・タイプが選択されます。

  Notes - 連絡事項モジュールは、Oracle iSupport および Oracle TeleService のサービス要求機能に必須です。サービス要求プロセスでは、作成中および更新中に連絡事項を使用してデータが取り込まれます。管理者は、連絡事項タイプを設定し、それを Oracle iSupport にマップする必要があります。

  Resource Manager - サービス要求の所有者としてリソースを設定および使用しない場合、リソース・モジュールは、Oracle iSupport のサービス要求機能のオプションとなります。

  Territory Manager - Territory Manager は、Oracle iSupport のサービス要求機能のオプションです。Territory Manager により、Assignment Manager でのルール定義が可能になります。

  Task Manager - サービス要求に基づいてタスクを割り当てない場合、Tasks モジュールは、Oracle iSupport のサービス要求機能のオプションとなります。タスクにより、作業項目を作成してリソースに割り当てることが可能になります。たとえば、顧客にコール・バックするタスクや、問題を解決するためにサービス・エンジニアを顧客サイトに派遣するタスクが作成できます。タスクは、各従業員、チーム、またはグループに割り当てられます。

6.3 設定ステップの概要

Oracle iSupport のサービス要求機能を使用するには、次のことを行う必要があります。

- 基本機能を提供する Oracle TeleService を設定します。詳細は、「Oracle TeleService の設定」を参照してください。
- サービス要求機能でテキスト情報の取込みを可能にする Notes モジュールを設定します。詳細は、「Notes の設定」を参照してください。

基本機能の設定に加えて、次のオプション機能も選択できます。

- 製品の統合（「製品の設定」を参照）
- 知識ベースの統合（「iSupport サービス要求における Knowledge Management の使用」を参照）
- ユーザーへのサービス要求データの E メール送信（「サービス要求詳細の E メール送信の設定」を参照）

6.4 Oracle TeleService の設定

Oracle TeleService の設定には、次のサービス要求機能の設定が含まれますが、これに限定されるものではありません。

- ステータス・コード
- 重要度
- 重複チェック
- タスクの自動作成

サービス要求の設定の詳細は、『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照してください。

6.4.1 Oracle Notes の設定

Oracle Common Application Components の Notes モジュールを使用すると、スイート全体で、顧客、商談、サービス要求、およびその他のビジネス・オブジェクトに関係のあるノートを作成、保守、共有できます。Notes は、Oracle アプリケーション内の大量のプロジェクト関連テキスト情報を取り込むことが可能です。Notes には、使用可能な定義済のノート・タイプが用意されています。また、独自の新規ノート・タイプを定義することもできます。

詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』を参照してください。

6.4.2 Oracle iSupport での表示のためノート・タイプは公開で設定

ノートは、Oracle iSupport で表示できるように、公開で設定する必要があります。

6.4.3 Oracle iSupport で表示されるノート・タイプの制限

ノート・タイプは Oracle 製品全体で使用されるため、Oracle iSupport で表示できるノート・タイプを制限することが重要です。この制限を行わない場合、アプリケーション全体で使用されるすべてのノート・タイプが、Oracle iSupport のサービス要求デフォルト値設定ページに表示されます。

前提条件

- ノート・タイプが設定されていること

ステップ

1. Oracle Forms にシステム管理者でログインし、顧客サポート職責を選択します。
2. 「設定」>「ノート」>「ソースとノート・タイプのマッピング」と選択します。すると、「マッピング・オブジェクト」ウィンドウが表示されます。
3. ソース・オブジェクトである公開サービス要求を検索します。
   a. 問合せモードにします（[F11]）。
   b. 「ソース・オブジェクト」フィールドに公開サービス要求と入力します。
   c. 問合せを実行します（[Ctrl]+[F11]）。
4. 使用しているノート・タイプが「アプリケーション」列の「iSupport」にマップされていることを確認します。

Notes の設定の詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』を参照してください。

6.5 Oracle iSupport におけるサービス要求の設定

この項では、Oracle iSupport に固有のサービス要求設定の概要を示します。ここで扱うトピックは次のとおりです。

- iSupport サービス要求プロファイル・オプションの設定
- サービス要求デフォルト値の設定
- サービス要求テンプレートの設定

6.5.1 iSupport サービス要求プロファイル・オプションの設定

Oracle iSupport には、一部のサービス要求機能のユーザーを管理するプロファイル・オプションがあります。詳細は、付録『プロファイル・オプション』を参照してください。

6.5.2 サービス要求デフォルト値の設定

Oracle iSupport 管理者は、「要求管理」ウィンドウで、次のサービス要求デフォルト値設定を管理できます。

- 「サービス要求の作成」ウィンドウの値リストのデフォルト値
- 知識ベース検索の強制
- サービス要求と製品との関連付けの強制
- クローズ済サービス要求の再オープンの時間制限設定
- 様々なサービス要求処理に使用されるデフォルトのノート・タイプ
- サービス要求のデフォルトの所有者

サービス要求のデフォルト値を設定するには、次のステップを実行します。

前提条件

- Oracle TeleService が、インストールおよび設定されていること。詳細は、『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照してください。

ステップ

1. Forms にシステム管理者としてログインします。
2. 「プロファイル」>「システム」の順にナビゲートします。
3. 次のデフォルトを設定します。
   - **デフォルト重要度** - 新規サービス要求のデフォルトの重要度です。
   - **デフォルト・ステータス** - 新規サービス要求のデフォルトのステータスを設定します。デフォルト・ステータスは、サービス要求に作成時に割り当てられるステータスです。
   - **クローズ・ステータス** - クローズ・ステータス・リストから、クローズ済サービス要求のデフォルト値を設定します。
   - **デフォルト作成ノートタイプ** - サービス要求の作成時に使用されるノートタイプのデフォルト値を設定します。
   - **デフォルト更新ノートタイプ** - サービス要求の更新時に使用されるノートタイプのデフォルト値を設定します。
   - **デフォルト・エスカレート・ノートタイプ** - サービス要求のエスカレート時に使用されるノートタイプのデフォルト値を設定します。
   - **デフォルト・クローズ・ノートタイプ** - サービス要求のクローズ時に使用されるノートタイプのデフォルト値を設定します。
   - **デフォルト・リソース・タイプ** - デフォルト・リソース・タイプ・リストから、デフォルトのリソース・タイプを設定します。これは、デフォルト・リソース ID（次を参照）に関連付けられたリソース・タイプを示します。
   - **デフォルト・リソース ID** - デフォルト・リソース ID リストから、サービス要求ルーティングのデフォルトのリソースとなる担当またはグループを設定します。
   - **SR 再オープンの時間制限** - クローズ済サービス要求がオープンできる時間枠を時間単位で設定します。
4. 「サービス要求作成中」エリアで、次のデフォルト値を設定します。

テンプレートの使用可能

- **Yes** を選択すると、サービス要求作成中のテンプレートの使用が許可されます。
- **No** を選択すると、サービス要求作成中のテンプレートの使用が禁止されます。

テンプレートのこの有効化を管理するプロファイル・オプションもあります。詳細は、付録『プロファイル・オプション』を参照してください。

知識ベースの検索

- **常に顧客の指示を選択する**を選択すると、ユーザーは、知識ベースの検索をするかしないか選ぶことができます。
- **常に知識ベースの検索**を選択すると、サービス要求の発行前に強制的に知識ベースが検索されます。
- **Oracle iSupport に直接発行**を選択すると、知識ベース検索オプションは省略されます。この場合、知識ベース・ボタンは表示されません。

製品選択の強制

- **Yes** を選択すると、発行前に要求と関連付ける製品を選択することをユーザーに強制します。
- **No** を選択すると、製品選択の強制オプションは省略されます。

5. デフォルト値の設定が完了したら、「更新」を選択します。

6.5.3 サービス要求テンプレートの設定

サービス要求テンプレートを使用すれば、構造化および書式化された方法で、サービス要求作成中に情報が収集できます。テンプレートの特徴は次のとおりです。

- サービス要求に関する情報を収集する、管理者が定義する質問。この質問は、ユーザーに回答を強制するように設定できます。
- テンプレートに示された質問に関係する、管理者が定義する自由形式および選択タイプの回答
- サービス要求の重要度を自動的に決定するのに使用される、選択タイプの回答の重み付け
- 特定の製品または緊急度とテンプレートを関連付ける機能
- サービス要求の特徴付けとルーティングに役立つ短いコード

テンプレートは、要求の作成中に、質問および回答として顧客およびユーザーに提示されます。

テンプレートで収集された情報は、次のことに役立ちます。

- Oracle TeleService の適切なサポート・エージェントまたはサポート・グループへのサービス要求のルーティング
- Oracle TeleService におけるサービス要求の重要度の決定

ここで扱うトピックは次のとおりです。

- 新規テンプレートの作成
- デフォルト・テンプレートの設定

6.5.3.1 新規テンプレートの作成

次のステップを実行して、新規サービス要求テンプレートを作成します。

ステップ

1. JTF ログインに Oracle iSupport 管理者でログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「要求管理」>「テンプレート」と選択します。すると、「サービス要求テンプレート管理」ウィンドウが表示されます。
3. 「テンプレート名」列の空のテキストボックスに、意味のある新規テンプレート名を入力します。
4. 「短いコード」列に意味のあるテンプレート・コードを入力します。このコードは、8 文字以下で、テンプレート全体のカテゴリを表すようにする必要があります。たとえば、東芝製ラップトップのサービス要求に使用されるテンプレートの短いコードは、TOSH_LAP とすることができます。

   注意 : このリリースの Oracle iSupport では、「短いコード」フィールドは機能しませんが、使用することをお薦めします。その理由は、今後のリリースにおいてこのフィールドが利用される際に、既存のテンプレートがこのフィールドをすでに使用しているようにするためです。今後のリリースでは、短いコードは、サービス要求のルーティングに役立てる予定です。短いコードは、エンド・ユーザーには公開されません。
5. 「追加」を選択します。すると、ウィンドウがリフレッシュされ、確認メッセージが表示されます。

6. 次に、テンプレートの有効日を選択します。テンプレート名のハイパーリンクをクリックすると、「テンプレートの編集」ウィンドウが表示されます。

7. 「テンプレート情報」エリアで、「開始日」フィールドの横にあるカレンダ・アイコンを選択し、テンプレートの有効開始日を選択します。また、終了日についても同じことを行います。（終了日機能を利用して、既存のテンプレートを無効にすることもできます。）すべての日付ステップはオプションです。

   ここでは、テンプレート名と短いコードの変更も行えます。

8. 「更新」を選択します。すると、確認メッセージが表示されます。

9. 次に、テンプレートを製品と関連付けます。適切なテンプレートの下線付きハイパーリンクをクリックすると、「テンプレートの編集」ウィンドウが表示されます。

10. 「属性の関連付け」エリアの「属性と関連 : 製品」エリアで「編集」を選択します。すると、「製品の関連付け」ウィンドウが表示されます。

11. 「使用可能な製品」リストで必要なものを選択し、右向き（>）矢印ボタンを使用して「関連製品」列に移動させます。そして、「更新」を選択し、次に「戻る」（ウィンドウの下部）を選択して、「テンプレートの編集」ウィンドウの「属性の関連付け」エリアに戻ります。

12. 次に、テンプレートを緊急度と関連付けます。適切なテンプレートの下線付きハイパーリンクをクリックすると、「テンプレートの編集」ウィンドウが表示されます。

13. 「属性の関連付け」エリアの「属性と関連 : 緊急度」エリアで「編集」を選択します。すると、「Associate Urgency」ウィンドウが表示されます。

14. 「使用可能な緊急度」リストで必要なものを選択し、右向き（>）矢印ボタンを使用して「関連緊急度」列に移動させます。そして、「更新」を選択し、次に「戻る」（ウィンドウの下部）を選択して、「テンプレートの編集」ウィンドウの「属性の関連付け」エリアに戻ります。

15. 次に、テンプレートの質問と回答を定義します。適切なテンプレートの下線付きハイパーリンクをクリックすると、「テンプレートの編集」ウィンドウが表示されます。

16. **テンプレートに質問を設定します。**「テンプレートの編集」ウィンドウの「テンプレート詳細」エリアには、テンプレートに関連付けられたすべての質問が表示されます。何も関連付けられていない場合は、空のテキストボックスが表示されます。空の「質問」フィールドにテンプレートの質問を入力します。

17. 回答タイプを選択します。回答タイプには、2 つのオプションがあります。

    - **選択** - 選択リスト・タイプの回答で、スコアリングに使用できます。スコアリングは、サービス要求の重要度を決定するのに使用されます。
    - **自由形式テキスト** - 自由形式の回答です。回答の入力可能行数を指定できます（次を参照）。このタイプの回答は、スコアリングに使用できません。

18. 質問が選択タイプの回答を必要とする場合は、そのテンプレートを使用するサービス要求発行の重要度を決定するときに、その回答をスコアリングまたは重み付けに使用するかどうか選択します（次の「重要度しきい値の設定」を参照）。質問に対する回答には、回答の設定中に 1 から 9 までの重み付けをします（次の「質問の選択タイプの回答を設定します」を参照）。

19. 質問に回答することをユーザーに強制するには、「応答必須」フィールドで「Yes」を選択します。これにより、ユーザーは、要求の作成を進める前に、必須質問に回答することを強制されます。エンド・ユーザーに対して質問を任意にするには、「No」を選択します。

20. 「追加」を選択します。すると、ウィンドウがリフレッシュされ、質問が下線付きハイパーリンクとして「テンプレート詳細」エリアに表示されます。

21. 質問をソートするには、「ソート」を選択し、「質問のソート」ウィンドウで上向きおよび下向き矢印を使用して質問を並べ替えます。そして、「戻る」ボタンを使用して、「テンプレートの編集」ページに戻ります。

22. 質問を編集するには、編集する質問のハイパーリンクをクリックします。

23. 質問の選択タイプの回答を設定します。「テンプレート詳細」エリアで、質問の下線付きハイパーリンクをクリックします。すると、「質問および回答の定義」ウィンドウが表示されます。

24. 空のテキストボックスに、質問に対する回答を入力します。

    ここで設定した回答は、エンド・ユーザーに提示される選択リストとなります。そして、デフォルトとして選択した回答が、ユーザー側にデフォルトの回答として表示されます。

25. 選択タイプの回答にはそれぞれ、1 から 9 までの値を設定します。エンド・ユーザーが質問に回答すると、アプリケーションによってその値が合計されます。その最終スコアは、設定された重要度しきい値に基づいてサービス要求の重要度を決定するのに使用されます（次を参照）。

26. テキスト・タイプの回答の場合は、回答を設定する必要はありません。そのかわりに、「質問および回答の定義」ウィンドウで、回答の際にユーザーが入力できる行数を選択します。

27. 「更新」を選択して変更を保存します。そして、「戻る」を選択して前のウィンドウに戻ります。

28. 次に、テンプレートの重要度しきい値を設定します。適切なテンプレートの下線付きハイパーリンクをクリックすると、「テンプレートの編集」ウィンドウが表示されます。

    「重要度の設定」エリアでテンプレートの重要度しきい値を設定します。ここに表示される重要度は、TeleService の重要度設定に基づいています。それぞれの重要度に対して、「開始点」ボックスおよび「終了点」ボックスに値を入力します。その際、しきい値または範囲を重複して設定しないようにしてください（次の例を参照）。前述の回答の定義ステップでスコア付け可能な各質問に設定した重み付けは、ここで計算され、使用されます。スコアリングに使用されるすべての質問に対するユーザーの回答は平均化され、そのスコアによって重要度レベルが決定します。

    スコア付け可能な全回答からの合計スコアは、アプリケーションによって算出され、最高合計スコアと比較されます。そして、パーセント値が算出され、適切なしきい値が割り当てられます。詳細は、次の例を参照してください。

    注意 : すべての重要度に対してしきい値を設定する必要はありません。使用する必要があるものにのみ設定します。また、重要度のうちの 1 つをデフォルトとして選択することもできます。その場合、すべてのテンプレートがその重要度を使用します。しきい値を設定していない重要度は無視されます。

    この設定に関連したサンプル・シナリオ

    質問が 2 個ある新規テンプレートを設定しました。それぞれの質問には、回答が 3 個用意されています。合計 6 個の回答は管理者が定義し、ユーザーは、そのうちの 2 個の回答を選択します（ユーザーは、各質問に対して 1 つの回答のみ選択できます）。

    この例では、各質問の 3 個の回答にそれぞれ、1、4、5 というスコアが設定されています。ユーザーは 1 つの質問につき 1 つの回答しか選択できないため、このシナリオにおける最高スコアは 10 となります（それぞれの質問の最高スコアは 5 であり、5 足す 5 は 10 となります）。（ユーザーは、これらのスコアを見ることはできません。）

    ユーザーは、最初の質問でスコアが 1 の回答を選択し、2 番目の質問でスコアが 4 の回答を選択しました。したがって、2 個の回答の合計は 5 となります。アプリケーションは、5 というスコアを算出し、そのスコアを回答の最高合計ポイント、この場合は 10 と比較します。ここから、アプリケーションは、回答のスコア（5）と最高合計スコア（10）の割合を算出します。この場合のパーセント値は 50% です。そして、設定された重要度しきい値（次の例を参照）に基づいて、重要度（高、中、低など）が決定されます。この例でのしきい値セットは次のとおりです。

    高 - 開始点 = 61%、終了点 = 100%

    中 - 開始点 = 31%、終了点 = 60%

    低 - 開始点 = 0%、終了点 = 30%

29. 重要度しきい値の入力が完了したら、「更新」を選択します。

6.5.3.2 デフォルト・テンプレートの設定

テンプレートが存在しない製品または緊急度をユーザーが選択した場合、Oracle iSupport では、デフォルト・テンプレートが使用されます。

許可されるデフォルト・テンプレートは 1 つのみで、属性に関係なく表示されます。

前提条件

- Oracle iSupport にサービス要求テンプレートが作成されています。
- サービス要求テンプレート機能が有効になっています。この機能を有効にするには、サービス要求デフォルト値ウィンドウのテンプレートの使用可能値リストで「Yes」を選択します。

ステップ

1. 一般的な質問が提示される新規テンプレートを設定します。この質問は、サービス要求に関連した、あらゆる状況に対応できるタイプの質問にする必要があります。次の手順を実行して、デフォルト・テンプレートを設定します。
2. テンプレートの一覧の「デフォルトとして設定」列で、適切なテンプレートの横にあるラジオ・ボタンを選択します。
3. 「更新」を選択します。

6.6 サービス要求ページの構成

Oracle iSupport は、業者、システム管理者および顧客が会社で使用するサービス要求ページを構成できる、柔軟なフレームワークを提供します。ページ・リージョンのコンテンツ、ページが表示するリージョン、およびサービス要求の作成フローで表示されるページを構成できます。この機能を使用しない場合でも、デフォルト・フローおよびページにより、必要な機能のほとんどがサポートされます。構成は、プロファイル・オプション「Oracle iSupport: リージョン / フィールド・レベル構成オプション」を使用して簡単にオフにできます。オフにした場合、アプリケーションにはデフォルトのフローおよびページ構造が表示されます。

6.6.1 サービス要求作成フロー

サービス要求の標準的な作成フローには、次の 5 つの手順があります。

1. 問題の識別
2. 問題詳細の提供
3. 提示された解決の取得
4. 担当者情報の提供
5. サービス要求のレビュー

構成の際には、通常は次の順序でボトムアップ手順を使用して各項目を定義します。

1. リージョンの詳細
2. ページを定義するリージョンの組合せ
3. 表示されるページのリージョンの組合せの最上リージョン
4. サービス要求作成フローの場合のみ : 表示されるページとページ名

6.6.2 リージョンの定義

リージョンの設定では、リージョンの詳細、およびページを定義するリージョンの組合せを定義します。リージョンの構成を示すために、次の例を考えてみます。ページに 1 つのトップ・リージョンがあり、このトップ・リージョンに顧客名と顧客所在地の 2 つのサブリージョンがあるとします。この 2 つのサブリージョンの順序を変更し、各サブリージョン内で、属性の順序を変更したり、一部の属性を非表示にすることもできます。これを行うには、付録 B で定義するシード済サービス要求リージョンを選択、コピーおよび編集します。これには、アプリケーション開発者共通モジュール職責、「リージョン」ウィンドウ、およびこの職責のその他のウィンドウを使用する必要があります。この設定の詳細は、『Oracle Self-Service Web Applications インプリメンテーション・マニュアル』を参照してください。Oracle iSupport サービス要求ページの構成の例は、付録 D を参照してください。

6.6.3 サービス要求ページと作成フローを表示するためのコンテキスト

表示されるサービス要求作成フローの外観およびサービス要求ページの外観は、コンテキストによって異なります。コンテキストは、作成フロー内のサービス要求ページのみでなく、すべてのサービス要求ページに適用されます。アプリケーションでは、次の順序でコンテキスト状態の階層がチェックされます。

1. サービス要求タイプ職責
2. サービス要求タイプ
3. 職責
4. アプリケーション
5. グローバル

表示プロセスは次のように実行されます。ユーザーは、サービス要求を作成するときにサービス要求タイプを選択します。ユーザーが表示しようとしているページ・コード、サービス要求タイプおよびユーザーの現在の職責を指定すると、構成情報を格納する対応リージョンが決定されます。このページ・コード、サービス要求タイプおよび職責の組合せに特定の構成済リージョンがない場合、サービス要求タイプのレベルで保存された構成が検索されます。そのレベルで見つからなかった場合、ユーザーの現在の職責よりも 1 つ上の職責レベルが検索されます。この方法で、必要に応じてアプリケーション・レベルまでチェーンの検索が続行されます。使用可能な構成がない場合は、定義済のグローバル構成情報が取得されます。

6.6.4 ページ・リージョンのマッピング

トップレベル・リージョン・コードをページにマップするには、次の手順を使用します。

前提条件

6.6.2 項に従って、リージョンを定義しておく必要があります。

ステップ

1. iSupport 管理者職責を使用して、「構成」>「ページ・リージョン・マッピング」の順にナビゲートします。「ページ・リージョン・マッピング」ページが表示されます。
2. 「マッピングの作成」をクリックします。「ページ・リージョン・マッピングの作成」ページが表示されます。
3. ページ値リストを使用してページを選択します。
4. コンテキスト値リストを使用してコンテキストを選択します。残りのフィールドは、選択したコンテキストと互換性があるように変更されます。
5. 残りのマッピング・フィールドの値を選択します。必要に応じて、懐中電灯検索アイコンを使用します。選択するリージョン・コードは、6.6.2 項に従って定義した対応する最上リージョンのコードです。
6. 「作成」をクリックします。

6.6.5 ページ・リージョンのマッピングの編集

ページ・リージョンのマッピングを編集するには、次の手順を使用します。

ステップ

1. iSupport 管理者職責を使用して、「構成」>「ページ・リージョン・マッピング」の順にナビゲートします。「ページ・リージョン・マッピング」ページが表示されます。
2. 「ページ」および「コンテキスト」フィールドに検索基準を入力して、ページおよびリージョンのマッピングを検索し、「進む」をクリックします。「結果」リージョンに検索結果が表示されます。
3. 更新するページの「編集」アイコンをクリックします。「ページ・リージョン・マッピングの更新」ページが表示されます。
4. 新しいリージョン・コードを選択して「更新」をクリックします。「ページ・リージョン・マッピング」ページが再表示され、更新されたマッピングが表示されます。
5. 「更新」をクリックします。

6.6.6 作成フローのマッピング

作成フローをマップするには、次の手順を使用します。

ステップ

1. iSupport 管理者職責を使用して、「構成」>「フロー・マッピング」の順にナビゲートします。「サービス要求作成フロー」ページが表示されます。
2. 「フローの作成」をクリックします。「サービス要求作成フローの作成」ページが表示されます。ここで、フローに表示されるページ、およびフローを使用できるコンテキストを指定します。
3. 「フロー情報」リージョンで、フローの名前を入力します。
4. 「フロー・ページ」リージョンで、フローに表示するページごとに「使用可能フラグ」チェック・ボックスを選択します。フローからページを削除するには、チェック・ボックスを消去します。
5. 必要に応じて、ページに対して定義した内容と一致するページの名前を変更します。
6. 「フロー・コンテキスト」リージョンで、「コンテキストの追加」をクリックしてフローのコンテキストを定義します。「サービス要求作成フロー : コンテキストの追加」ページが表示されます。
7. 値リストと参照機能を使用して、フローが適用されるコンテキストを入力します。
8. 「コンテキストの追加」をクリックします。「サービス要求作成フローの作成」ページが表示され、追加したコンテキストが表示されます。
9. 「作成」をクリックします。「サービス要求作成フロー」ページが表示され、フローのリストに新しいフローの名前が表示されます。

6.6.7 作成フローの編集

サービス要求ページのフロー・マッピングを編集するには、次の手順を使用します。

ステップ

1. iSupport 管理者職責を使用して、「構成」>「フロー・マッピング」の順にナビゲートします。「サービス要求作成フロー」ページが表示されます。
2. 「フロー名」および「コンテキスト」フィールドに検索基準を入力して、目的のフローを検索し、「進む」をクリックします。「結果」リージョンに検索結果が表示されます。
3. 更新するページの「編集」アイコンをクリックします。「サービス要求作成フローの更新」ページが表示されます。
4. 変更を加えた後「更新」をクリックします。「サービス要求作成フロー」ページが表示され、フローが表示されます。
5. 「更新」をクリックします。

6.7 製品の設定

Oracle iSupport のサービス要求機能により、ユーザーは、製品をサービス要求と関連付けることが可能になります。また、管理者は、要求の作成中に製品を選択するように強制するオプションが使用できます。製品は、管理者が設定したサービス要求テンプレートと関連付けることもできます。製品の関連付けを可能にするには、Oracle Inventory および Oracle Install Base を設定する必要があります。

詳細は、このガイドの「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章を参照してください。

6.8 iSupport サービス要求における Knowledge Management の使用

新規サービス要求の作成は、発行前に知識ベースを検索することをユーザーに許可または強制することによって、減らすことができます。Oracle iSupport のこの機能を効率化するには、Oracle Knowledge Management を設定する必要があります。

詳細は、『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』を参照してください。

6.9 サービス要求詳細の E メール送信の設定

Oracle iSupport のサービス要求機能により、ユーザーは、サービス要求検証ウィンドウのボタンをクリックしてサービス要求の詳細を自分あてに E メールで送信することが可能になります。

E メール送信を効率化するアプリケーションは Oracle Workflow です。詳細は、このガイドの「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章を参照してください。

注意 : E メール機能が働くように、有効な E メール・アドレスをユーザーのプロファイルに設定する必要があります。

7

Oracle iSupport と製品および返品の統合

この章では、Oracle iSupport と製品および返品を備えた他のアプリケーションを統合する方法について詳しく説明します。扱うトピックは次のとおりです。

- 製品および返品機能との統合について
- Oracle Inventory の設定
- Oracle Bills of Materials の設定
- Oracle Install Base の設定
- 返品機能の有効化

7.1 製品および返品機能との統合について

Oracle iSupport 内で次のような処理を行うには、製品および購買関連アプリケーションを使用する必要があります。

- 返品の作成および処理
- 請求書情報の表示
- 支払データの表示
- 積荷情報の表示
- サービス要求の作成および更新
- 修理オーダー・トラッキングによる品目の修理ステータスの表示
- 顧客製品や在庫品目などの製品データベースの保守

この章の内容は、Oracle iSupport を導入している業者に、Oracle iSupport に直接関係のある設定詳細情報を提供することを目的に記述されています。

Oracle iSupport と統合されて製品リポジトリおよび返品機能を提供するアプリケーションは次のとおりです。

- Oracle Inventory
- Oracle Bills of Materials
- Oracle Install Base
- Oracle Order Management
- Oracle Order Capture API
- Oracle Shipping
- Oracle Advanced Pricing
- Oracle Purchasing
- Oracle Service Contracts
- Oracle TeleService の Oracle Customer Care 部分

各製品や購買アプリケーションの機能が説明どおりに動作するためには、製品や購買アプリケーションを完全にインストールして設定する必要があります。完全な実装の詳細は、各製品のドキュメントを参照してください。

7.2 Oracle Inventory の設定

Oracle Inventory には、組織の製品リポジトリ全体および構成を保持するインフラストラクチャが用意されています。Oracle Inventory は、顧客（またはパーティ）が購入した製品のリポジトリである Install Base と密接に統合されます。

Inventory と Install Base は、Oracle iSupport のサービス要求機能、「製品」タブ機能および「アカウント」タブ機能で必要となります。

Oracle Inventory の設定方法は、『Oracle Inventory Implementation Guide』を参照してください。

7.3 Oracle Bills of Materials の設定

Oracle Bills of Materials（BOM）を使用すると、連係して機能する補完システムに製品グループを設定できます。BOM では、製品の関係を定義でき、さらに複数の構成部品と代替構成部品を備えた製品を作成できます。BOM は、Inventory および Install Base と統合されます。

BOM は、Oracle iSupport の製品および返品の機能とのオプション統合です。

BOM を使用する場合は、Oracle Bills of Materials を設定します。その際は、『Oracle Bills of Material ユーザーズ・ガイド』を参照してください。

7.4 Oracle Install Base の設定

Oracle Install Base は、顧客製品をツリー構造で保守するリポジトリです。Install Base は、顧客の詳細情報、導入詳細情報、製品情報、および適用可能なサービス契約をすべて管理します。新規データが追加されるとき、Install Base は、コンカレント・プログラムである Install Base Interface を使用して表にデータを挿入します。

Oracle iSupport は、次の操作に Oracle Install Base を使用します。

- 「アカウント」タブでの顧客製品データの取得
- 「製品」タブを使用した Install Base への品目の追加
- サービス要求作成時の顧客製品の取得

Oracle Install Base の設定を確認してください。その際は、『Oracle Install Base Implementation Guide』を参照してください。

注意： Oracle Install Base 機能の新規ユーザーを設定する場合は、そのユーザーに役割 CSI_END_USER を追加してください。この役割には、Install Base の一般ユーザーに必要な権限が割り当てられています。

7.5 返品機能の有効化

Oracle iSupport の返品機能を利用するには、次のアプリケーションおよび関連する依存関係が必要になります。

- Oracle Order Capture API
- Oracle Order Management

7.5.1 Oracle Order Management での返品について

Oracle Order Management のリリース 11*i* では、RMA は、返品、あるいはクレジット受注および返品資材と同義で使用されることがよくあります。受注タイプ定義で制限されていなければ、受注では、アウトバウンド（標準）明細とインバウンド（返品）明細を混在させることができます。混合受注タイプ・カテゴリの注文には、標準明細と返品明細の両方が含まれますが、クレジット受注タイプは返品受注タイプ・カテゴリに含まれます。各受注タイプと明細タイプは、ワークフロー・プロセスに関連付けられています。明細タイプと関連付けられている明細タイプ・カテゴリによって、それが返品かどうかを判別します。明細タイプには、承認のある返品やクレジットのみ返品など様々な返品を指定でき、返品という明細タイプ・カテゴリがあります。

Oracle Order Management は、製品の様々な返品方法をサポートしています。エージェントまたは管理者は、返品の承認時に、その要求の処理方法を決定します。たとえば、エージェントは返品を受け入れて、顧客に対するクレジットを処理し、すべての販売業務とクレジット残高を更新します。あるいは、交換のための返品を受け入れて、クレジットを発行するかわりに交換品の注文を入力することもできます。

Oracle Order Management でサポートされる返品の例は、次のとおりです。

RMA クレジットのみ - 顧客が製品を返品することはなく、会社はクレジットを発行します。

RMA 修正 - 顧客は破損品を返品します。会社はその製品を修理して顧客に返します。

RMA 交換 - 顧客は製品を返品します。会社は、クレジットを発行しないで交換品を送ります。

RMA 入金、クレジットなし - 顧客は、試供品としてまたは無料で送られた製品を返品します。会社はクレジットを発行しません。

RMA 入金およびクレジット - 顧客は製品を返品します。会社はクレジットを発行します。

検査不合格返品品目 - 顧客は製品を返品します。会社は製品を検査して不合格にします。会社は製品を破棄するか、顧客に送り返します。

プロセス・フロー :

1. Oracle iSupport で RMA を作成します。
2. Oracle Order Capture API を介して RMA を Oracle Order Management に記帳します。
3. Oracle Purchasing の「受入」フォームを使用して RMA を受け入れます。
4. 品目の手持在庫品目数量をチェックして、正しい数量が受け取られたかを検証します。
5. RMA 明細を履行します。
6. Oracle Invoicing でクレジット・メモを生成します。
7. Oracle Order Management でクレジット・メモを表示します。
8. RMA 明細の出荷数量と履行済数量をチェックします。

7.5.2 Oracle iSupport での返品について

Oracle iSupport では、Oracle Order Capture API を呼び出す UI を提供することにより、ユーザーが返品を作成して Oracle Order Management へ返品を送信し、顧客の検証を実行できるようにしています。Oracle iSupport では、Oracle Order Management への返品は直接作成されません。

返品機能は、「アカウント」タブ >「返品」>「返品の作成」で実行できます。

プロセス・フロー :

Oracle iSupport における返品の作成のプロセス・フローを次に示します。返品に関連する Oracle Workflow の品目の詳細は、このガイドの「*Oracle iSupport* と *Oracle Workflow* の統合」の章を参照してください。

1. Oracle iSupport で、ユーザーが「返品の作成」ウィンドウを開きます。
2. 自身のアカウント番号に関連付けられたオーダーを入力します。Oracle iSupport のこのリリースでは、正確なオーダー番号を入力して返品を作成する必要があります。オーダー済（記帳済）のオーダーのみ返品が可能です。
3. 次の情報を指定します。
   - アカウント番号 - そのオーダーに関連付けられたアカウント番号である必要があります。
   - 返品する会社に適切な連絡先がある場合は、その連絡先。
   - 請求先所在地 - ユーザーは、請求先所在地を入力する必要があります。これは、クレジット・メモを請求書に適用できない場合のクレジットの送り先を示します。ドロップダウン・リストを使用すると、代替の所在地を選択できます。
   - 出荷元所在地 - デフォルトの出荷元所在地を確認します。これは、返品の出荷元を示します。ドロップダウン・リストを使用すると、代替の所在地を選択できます。
   - 返品事由 - 返品事由は、返品される明細ごとに明記する必要があります。

4. 返品する明細を選択します。「返品可能」と記されている品目のみ返品できます。返品可能明細にのみ、選択チェック・ボックスが表示されます。
5. このページで、ユーザーのクレジット金額が計算されます。この金額が受注明細の金額になります。受注金額は、単位当たりの正味販売価格と受注数量を乗算したものです。
6. 有効なオーダー品目と注文数量を選択したら、「返品の作成」をクリックします。すると、*i*Support は、Oracle Order Capture API を介して Oracle Order Management に返品を送信します。返品が正常に送信されると、ユーザーは RMA 番号を受け取ります。Oracle Order Management または Oracle Quoting がエラーを返した場合、Oracle iSupport はそのエラーを取り込み、次のページに表示します。返品が記帳されている場合は、同じオーダー明細を再度返品することはできません。
7. Oracle iSupport での返品の作成後、その返品は、Oracle Order Capture API、Order Management、Oracle Purchasing、Workflow API、Oracle Inventory（または Oracle Install Base）、Oracle Accounts Receivable、および Oracle Invoicing によって処理されます。

7.5.3 Oracle Quoting の設定

最新の『Oracle Quoting インプリメンテーション・ガイド』に従って、Oracle Quoting を設定します。これにより、Oracle iSupport の返品機能で必要とされる Order Capture API を利用できます。

7.5.3.1 返品プロファイル・オプション

Oracle iSupport の返品機能を有効にするには、次のプロファイル・オプションを設定する必要があります。

ASO: デフォルト受注タイプ - 「混合」に設定します。

ASO: デフォルト受注ステータス - 「記帳済」に設定します。

7.5.4 Oracle Order Management の設定

Oracle Order Management Suite を使用すると、請求書を作成できるように、オーダーの入力、オーダー明細の品目の価格計算、品目の出荷などによるオーダーの履行、および売掛管理システムへの情報の送信が実行できます。Oracle Order Management の中心となる製品は次のとおりです。

- Oracle Order Management - Oracle iSupport での返品に必要です。
- Oracle Shipping Execution（SE）- Oracle iSupport での返品に必要です。
- Oracle Pricing

これらの製品は、Oracle Order Management の購入時に同梱されています。同様に Oracle Order Management と統合されるその他の製品も使用可能です。使用可能な製品は次のとおりです。

- Oracle Advanced Pricing - Oracle iSupport での返品に必要です。
- Oracle Configurator
- Oracle Accounts Receivable - Oracle iSupport の一般設定の依存関係です。
- Oracle Advanced Planning and Scheduling

Oracle Order Management の設定を確認してください。Order Management の設定の際は、この項のステップも役立ちますが、設定に関する詳細情報が必要な場合は、『Oracle Order Management Suite インプリメンテーション・マニュアル』を参照してください。

7.5.4.1 取引タイプの明細タイプの設定

Order Management の取引タイプによって、受注と返品が分類されます。クレジット受注タイプは、受注タイプ・カテゴリ「返品」に分類されます。

返品機能が適切に動作するように、Order Management のデフォルトの受注タイプは混合に設定する必要があります。これは、プロファイル・オプション ASO: デフォルト受注タイプ = 混合で制御されます。

次に、Order Management の明細タイプの設定ステップを示します。設定に関する詳細は、『Oracle Order Management Suite インプリメンテーション・マニュアル』を参照してください。

ステップ

1. Oracle Forms にログインします。その際は、受注管理責任者または管理者職責を選択します。
2. 「設定」>「取引タイプ」>「定義」の順に選択します。すると、「取引タイプ」ウィンドウが表示されます。
3. 「取引タイプ」フィールドで「混合」を問い合わせます（このとおり正確に入力する必要があります）。（問合せには [F11] および [Ctrl]+[F11] を使用します。）すると、「取引タイプ」ウィンドウに混合取引タイプの情報が表示されます。
4. カーソルを「受注カテゴリ」フィールドに置き、「混合」という受注カテゴリを選択します。
5. カーソルを「デフォルト返品明細」フィールドに置き、「返品（受入）」というデフォルト返品明細タイプを選択します。
6. カーソルを「デフォルト受注明細タイプ」フィールドに置き、「標準（明細請求）」というデフォルト受注明細タイプを選択します。
7. 「明細フローの割当」ボタンをクリックして、「明細ワークフロー割当」ウィンドウを表示します。
8. 「明細ワークフロー割当」ウィンドウで新規レコードを追加します。
9. 「明細タイプの設定」フィールドで、値リストから「標準（明細請求）」を選択します。
10. 適切な品目タイプを選択し、「品目タイプ」フィールドに値を入力します。
11. 「プロセス名の設定」フィールドで、値リストから「明細フロー - 一般」を選択します。
12. 適切な開始日を選択します。
13. 2 つ目のレコードを追加します。
14. 「明細タイプの設定」フィールドで、値リストから「返品（受入）」を選択します。
15. 適切な品目タイプを選択し、「品目タイプ」フィールドに値を入力します。
16. 「プロセス名の設定」フィールドで、「明細フロー - 受入のあるクレジット返品」を選択します。
17. そのレコードの適切な開始日を選択します。
18. 「Ok」を選択して変更を保存します。

7.5.5 ガイドライン

- ロット管理およびシリアル化された品目が返品される場合、ユーザーが入力したシリアル番号は、在庫シリアル番号や元の受注シリアル番号と突き合わせて検証されることはありません。ただし、入力したシリアル番号は RMA 明細に取り込まれ、Oracle Receivables で確認できます。
- 現時点では、シリアル化された品目が返品されても、Oracle Install Base は自動的に更新されません。
- ATO/PTO の設定は、複数の項目で構成されています。たとえば、コンピュータ・システムなどの設定は、多数の項目で成り立っています。クレジットを実行する前に、すべての設定を完了しておく必要があります。すべての設定が完了している場合のみ、実行セットの使用によってクレジットを実行できます。
- Oracle Order Management を使用すると、運送およびその他の特別手数料の返金が可能になります。

7.5.6 Oracle iSupport における返品のトラブルシューティング

Oracle iSupport での返品の作成に失敗した場合の問題箇所を特定する場合、返品作成時に Oracle Quoting および Oracle Order Management からデバッグ・ファイルが適切に生成されるようにしておくと便利です。そのためには、次の手順を実行します。

ステップ

1. データベース内部において、v$parameter の 1 つである utl_file_dir には、デバッグ・ファイル・ディレクトリを設定する必要があります。この設定を行うには、init.ora ファイルに正しいディレクトリを指定します。
2. 次の Oracle Order Management（OM）および Order Quoting（ASO）のプロファイル・オプションの設定を確認します。
   - OM: デバック・レベル
   - OM: デバック・ログ・ディレクトリ - このディレクトリは、前述の utl_file_dir で示されるディレクトリと同じである必要があります。
   - ASO: デバックの使用可能 ASO - Yes に設定します。

このトピックの追加情報は、このガイドの「プロファイル・オプション」の章を参照してください。

7.5.7 Oracle Advanced Pricing の設定

Order Management では、販売する商品の価格決定に Oracle Advanced Pricing を使用しています。したがって、このモジュールは返品の実行に必須です。

Oracle Advanced Pricing の設定を確認してください。設定の詳細は、『Oracle Advanced Pricing Implementation Guide』を参照してください。

7.5.8 Oracle Shipping の設定

Oracle Shipping は、Order Management の出荷活動を実行し、さらに返品機能との統合にも必要なモジュールです。このモジュールは、Oracle iSupport での返品に必須です。

設定の詳細は、『Implementing Oracle Shipping』を参照してください。

7.5.9 Oracle Purchasing の設定

RMA が記録されると、Oracle Purchasing の「受入」フォームは RMA を受け取ります。したがって、このモジュールは返品の実行に必須です。

Oracle Purchasing の設定を確認してください。設定の詳細は、『Implementing Oracle Purchasing』を参照してください。

8

Oracle iSupport と Oracle Workflow の統合

Oracle iSupport は Oracle Workflow と統合し、E メールの発信やその他のワークフロー・プロセスを提供します。

この章で扱うトピックは次のとおりです。

- Oracle Workflow の概要
- Oracle iSupport における Oracle Workflow 機能の概要
- Oracle Workflow の設定

8.1 Oracle Workflow の概要

Oracle Applications 11*i* には Applications Object Library（AOL）の一部としてすでに Oracle Workflow（WF）がインストールされています。WF は次の 2 層より構成されます。

- ワークフロー・クライアント（Workflow Builder）
- ワークフロー・サーバー

次の項では、これら 2 つの層の概要を説明します。

8.1.1 ワークフロー・クライアント

ワークフロー・クライアントとはカスタム・ワークフローを作成または変更するためにワークフロー開発者が使用する Workflow Builder です。これは、Windows 95/NT/2000 クライアントにのみインストールされます。

8.1.2 ワークフロー・サーバー

ワークフロー・サーバーは次の要素より構成されます。

ワークフロー・エンジン : ワークフローの状態をモニターし、プロセスのアクティビティのルーティングを調整します。ワークフローの状態変化（ワークフロー・アクティビティの完了など）は PL/SQL API または Java API によってエンジンに通知されます。エンジンは、柔軟に定義されたワークフロー・ルールに基づき、実行するアクティビティを判断し、これを実行します。ワークフロー・エンジンは、ループ、分岐、パラレル・フロー、サブフローなど、高度なワークフロー・ルールをサポートしています。

Workflow 通知メーラー（WFMAIL）: E メール・ユーザーは、未処理の作業項目の通知を受信し、各自が選んだ E メール・アプリケーションを使用してこの通知に応答できます。

> **注意 :** E メール通知は、ワークフロー・メール・システムが適切に設定されている場合にのみ送信されます。通知を見るには、PHP Service または Self Service のワークフロー通知ページも利用できます。ワークフロー・メール・システムの起動および設定方法についての詳細は、ワークフローのドキュメントを参照してください。

Workflow 定義ローダー（WFLOAD）: Workflow 定義ローダーはワークフロー定義をデータベースと対応するフラット・ファイル表現との間で移動するユーティリティ・プログラムです。ユーザーは、これを使用して、ワークフロー定義を開発から製品のデータベースに移動したり、既存の定義をアップグレードすることができます。スタンドアロン・サーバー・プログラムとしてだけでなく、Workflow 定義ローダーは Oracle Workflow Builder に統合もでき、これによりユーザーは、データベース、ファイルの両方で、ワークフロー定義のオープンおよび保存が可能です。

ワークフロー・モニター : ワークフロー管理者およびユーザーは、Java をサポートする標準的な Web ブラウザを使用してワークフロー・モニターに接続することにより、ワークフロー・プロセスにて、作業項目のプログラムを見ることができます。ワークフロー・モニターは、ワークフロー・プロセスの特定インスタンスのプロセス・ダイアグラムをコメント付きで表示するので、ユーザーは各自の作業項目の状態を図示したものを見られます。ワークフロー・モニターはまた、作業項目、プロセス、プロセス内の各アクティビティについて、別々に状態の要約を表示します。

メッセージ配信予定・コンカレント・プログラム :

ワークフロー・バックグラウンド・エンジン / ワークフロー・バックグラウンド・プロセス・コンカレント・プログラム : 遅延またはタイムアウト・アクティビティを処理する補助ワークフロー・エンジンです。

廃止ワークフロー・ランタイム・データのパージコンカレント・プログラム（WF_PURGE）: このプログラムは廃止項目タイプのランタイム・ステータス情報をパージします。ソース :

Oracle Workflow の詳細は、『Oracle Workflow User's Guide』を参照してください。

Oracle*MetaLink* で、追加の関連ドキュメントがないかどうか、Oracle Workflow を検索してください。

8.2 iSupport における Oracle Workflow 機能の概要

次の項では、Oracle Workflow の Oracle iSupport との関係を説明します。Oracle Workflow の詳細は、『Oracle Workflow User's Guide』を参照してください。

8.2.1 サービス要求

Oracle iSupport は、サービス要求の作成、更新およびトラッキング機能を特長としています。これは Oracle TeleService との統合によるものです。

サービス要求タイプは、Oracle Workflow プロセスへのリンクが可能です。Oracle Workflow プロセスは、サービス要求作成時に自動的に開始または、Oracle TeleService のサービス要求ウィンドウで手動により開始できます。Oracle Workflow は、自動的に、全従業員にサービス要求に基づいた各自の割当てについて通知します。サービス要求がしだいに増大していくと、Oracle Workflow は増大しているアクティビティについての通知を処理し、これを配送します。

Oracle iSupport はまた、Oracle Workflow を使用して、ユーザーにサービス要求詳細を送信します。これは、サービス要求作成中に、「これを *E* メールしてください」ボタンにより行われます。

詳細は次を参照してください。

- 『Oracle Workflow Guide』
- 『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』
- 『Oracle Support インプリメンテーション・ガイド』: Oracle iSupport とサービス要求の統合

8.2.2 返品

顧客が Oracle iSupport で返品を記帳すると、Oracle Workflow はシード済ワークフロー、オーダーフロー - 承認のある返品を使用してこれを集荷します。次に Oracle Workflow は受入のあるクレジット返品ワークフローを使用して、返品受入ライン・ステージに返品を送付します。そして、Oracle Purchasing の受入エージェントが Oracle Purchasing を使用して返品承認（Return Material Authorization: RMA）を引き出し、受け入れた品目を確認して、これをマークします。さらにエージェントは、Oracle Inventory など製品の搬送先を選択します。受入エージェントがこれを行うと、ワークフロー API が呼び出されてワークフローを次の段階に進め、受注管理が適切に RMA を更新するためのデータを受け取ります。このときワークフローは Oracle Inventory で待機します。ここで、エージェントが検査し、Inventory で、正しい数量を受け入れたことを表示します。構成可能な品目一式（BOM 使用可能）が返品された場合は、ワークフローはすべての品目の在庫への入庫手続きを行うまでここで待機します。次に、ワークフローは売掛管理インタフェース API を呼び出します。すべての項目が完了すると、Oracle Invoice 自動請求マスター・プログラムで、請求書が作成され、場合によりクレジット・メモも作成されます。

詳細は、「Oracle iSupport と製品および返品の統合」の章を参照してください。

8.2.3 ホームページの署名 E メール

ホームページ E メール署名機能は Oracle Workflow を使用して E メールを処理します。これは、ユーザーがしばらくの間ホームページにアクセスできない場合に有効です。ユーザーは、「プロファイル」>「サポート」メニューから署名 E メールのサインアップをします。「サポート」ページで、ユーザーは、E メールが送信される日、および、E メールを HTML ベースにするかテキスト・ベースにするかを選択します。これでシステムは、ワークフローを使用して、「プロファイル」>「連絡先」に設定されたアドレスに E メールを送信します。

詳細は、「実装タスク」の章の「Oracle iSupport ホームページの設定」のトピックを参照してください。

8.2.4 Knowledge Management

Oracle Workflow は、ナレッジ・マネージメントの対策オーサリング機能には不可欠です。ワークフローを使用すると、オーサリング・プロセスにより、ユーザーは処理内容にステップを定義できます。プロセスは、制作者公開の単一ステップのように簡易なものも、公開前にいくつか承認の段階を含むものもあります。承認依存のプロセスでは、ワークフローにより、内容が却下されるとすぐ前の段階または選択した以前の段階に戻れます。対策オーサリングに関わる個人を、内容の特定の段階およびカテゴリと提携している特定のグループに割り当て、これらのグループに内容の状態を通知する E メールを送信することもできます。

詳細は、「Oracle iSupport と Oracle Knowledge Management の統合」の章を参照してください。

8.2.5 ユーザー承認

Oracle User Management Framework で使用される承認通知は、Oracle Workflow に依存します。ワークフロー通知は、ユーザーが承認待ちのキューで待機していることをユーザー承認者に通知する E メールを送信します。また、Workflow は、ユーザーにアプリケーションの使用が許可されたことを通知する E メールを送信します。詳細は、『Oracle Common Application Components Implementation Guide』および『Oracle Common Application Components User's Guide』を参照してください。

8.3 Oracle Workflow の設定

Oracle Workflow の設定の詳細は、『Oracle Workflow ユーザーズ・ガイド』および『Oracle Workflow 開発者ガイド』を参照してください。

9

Oracle iSupport の管理

このトピック・グループでは、このリリースについて、継続的な Oracle iSupport の保守に必要なタスク・ベースの管理手順を説明します。

この項で扱うトピックは次のとおりです。

- ユーザーの保守
- ユーザー・プロファイル情報の変更
- 技術ライブラリのカテゴリのマッピング
- ホームページの保守
- サービス要求テンプレートの保守
- 調査の構成
- コールバック（連絡要求）の構成
- フォーラムの管理

9.1 ユーザーの保守

ユーザー実装、ユーザー役割、ユーザー職責およびシードされているユーザー・タイプに関する最新の情報は、このマニュアル、『Oracle Common Application Components User's Guide』および『Oracle Common Application Components Implementation Guide』を参照してください。

このトピック・グループで扱うトピックは次のとおりです。

- ユーザーの作成
- ユーザーの削除
- ユーザーの有効日の設定
- ユーザーの検索

関連トピック：

- ユーザー管理
- ユーザー・プロファイル情報の変更

9.1.1 ユーザーの作成

ユーザーを設定する方法は、5.6 項にある最新の設定情報を参照してください。

9.1.2 ユーザーの削除

アプリケーションからユーザーを削除するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 削除するユーザーを検索します。ユーザーの検索の詳細は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. 該当するユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 「個別プロファイル」ページで、ユーザーの終了日を入力します。このユーザーに関連付けられたユーザー名は、入力した日付で期限切れになります。
6. 「更新」を選択します。アプリケーションから確認メッセージが戻されます。

9.1.3 ユーザーの有効日の設定

アプリケーションのユーザーの有効日を設定するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。ユーザーの検索の詳細は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. 該当するユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。

5. 「個別プロファイル」ページで、ユーザーの開始日または終了日を入力します。このユーザーに関連付けられたユーザー名は、入力した開始日に有効になり、入力した終了日で期限切れになります。
6. 「更新」を選択します。アプリケーションから確認メッセージが戻されます。

9.1.4 ユーザーの検索

ユーザー検索機能では、「名」、「姓」または「ユーザー名」でユーザーを検索できます。ユーザーを検索するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 「ユーザーの検索」ドロップダウン・リストでユーザー名、姓または名を選択します。
4. フィールド内に検索文字列を入力します。ワイルドカードにはパーセント記号（%）を使用します。必要な数のワイルドカードを使用できますが、少なくとも 3 文字は入力する必要があります。次の例を参照してください。

   注意 : 全ユーザーを検索するには、検索文字列としてパーセント記号を 3 つ連続して（%%%）使用します。
5. 「進む」を選択します。
6. アプリケーションから、指定した検索基準に基づくユーザーのリストが戻されます。

   例 1:

   ユーザー名が B で始まるユーザーをすべて検索します。

   a. ドロップダウン・リストから「ユーザー名」を選択します。
   b. フィールドに「B%%」と入力します。
   c. 「進む」を選択します。

   例 2:

   姓に X が含まれるユーザーをすべて検索します。

   a. ドロップダウン・リストから「姓」を選択します。
   b. フィールドに「%X%」と入力します。
   c. 「進む」を選択します。

   例 3:

   名が ON で終わるすべてのユーザーを検索します。

   a. ドロップダウン・リストから「名」を選択します。
   b. フィールドに「%ON」と入力します。
   c. 「進む」を選択します。

9.2 ユーザー・プロファイル情報の変更

このトピック・グループでは、ユーザー・プロファイル・データの変更に関する次のような情報を説明します。

- パスワードの変更 / 再設定
- 連絡先（電話 /E メール /FAX）の追加 / 変更
- 所在地情報の追加 / 変更
- 一般作業環境の設定
- デフォルト職責の変更
- デフォルト顧客アカウントの変更
- ホームページの E メール購読の設定
- フォーラムのユーザー署名の設定
- 会社情報の追加 / 変更
- 管理者情報の表示

9.2.1 パスワードの変更 / 再設定

パスワードを変更または再設定するには、次の手順に従います。

注意 : この手順は、アプリケーションの管理ユーザー用です。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。ユーザーの検索の詳細は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. 該当するユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 「個別プロファイル」ページで、「新パスワード」および「新パスワードを再入力してください」の各フィールドに新しいパスワードを入力します。
6. 「更新」を選択します。アプリケーションから確認メッセージが戻されます。

9.2.2 連絡先（電話 /E メール /FAX）の追加 / 変更

次の手順により、連絡先（電話、E メール、FAX など）を追加または変更します。

注意 : この手順は、アプリケーションの管理ユーザー用です。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。ユーザーの検索の詳細は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. 該当するユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 「ユーザー・プロファイル」リージョンで「連絡先」を選択します。「ユーザー連絡先」ページが表示されます。

6. 既存の連絡先を編集するには、該当する連絡先の下線付きハイパーリンクを選択します。
7. 新しい連絡先を作成するには、「作成」を選択します。
8. 次の各項目に対して追加または変更を加えることができます。
   - **「通信タイプ」** - 通信の方法、たとえばEメール、電話、FAXを選択します。
   - **「電話回線タイプ」** - 該当する場合、ドロップダウン・リストから電話回線のタイプ、たとえば事務所、自宅、携帯を選択します。
   - **「電話国番号」** - オプションで電話の国番号を入力します。
   - **「電話市外局番」** - 電話市外局番を入力します。
   - **「電話番号」** - 電話番号を市外局番なしで入力します。
   - **「主要担当者」** チェック・ボックス - これを優先的な連絡方法とする場合に、このボックスを選択します。

   注意 : 各通信方法ごとに主要な連絡先が存在する場合があります。たとえば、ここでは主要なEメール・アドレスや電話番号がありえます。
9. 変更が終了した後、「保存」を選択します。アプリケーションから確認メッセージが戻されます。

9.2.3 所在地情報の追加 / 変更

ユーザーの所在地情報は、ユーザー自身または管理者ユーザー（ibu admin または主要ユーザー）のいずれかによって変更できます。

ユーザーのグループに対する会社情報を変更するには、「会社情報の追加 / 変更」を参照してください。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。ユーザーの検索の詳細は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. 該当するユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 「ユーザー・プロファイル」リージョンで「所在地」を選択します。
6. 既存の所在地を編集するには、該当する所在地のハイパーリンクを選択します。新しい所在地を作成するには、「作成」を選択します。
7. 次の各項目に必要な変更を加えます。
   - **「所在地タイプ」** - 所在地のタイプ、たとえば「請求先」、「出荷先」などを選択します。
   - **「所在地 1」** - 封筒または郵送ラベルに表示される住所の 1 行目です。この行は、番地、私書箱またはアパート番号などの主要所在地情報に使用できます。
   - **「所在地 2」** - 封筒または郵送ラベルに表示される住所の 2 行目です。この行は、建物名や建物番号などの 2 次情報つまり重要性の低い情報に使用できます。
   - **「郡市区」** - 「所在地」フィールドに関連する郡市区です。
   - **「都道府県」** - 「所在地」フィールドに関連する都道府県です。
   - **「郵便番号」** - 「所在地」フィールドに関連する郵便番号です。
   - **「国」** - 「所在地」フィールドに関連する国です。

- **「主要所在地」**チェック・ボックス - このユーザーに対して優先して使用する所在地の場合に、このボックスを選択します。

注意 : 各所在地タイプごとに主要な所在地が存在する場合があります。たとえば、主要な請求先や出荷先がありえます。

---

8. 「保存」を選択します。アプリケーションから確認メッセージが戻されます。

9.2.4 一般作業環境の設定

アプリケーションの一般作業環境、たとえばデフォルト言語、通貨および日付書式などを変更するには、次の手順に従います。

注意 : この手順は、管理者ユーザー用です。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。検索方法は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. 該当するユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 「作業環境」にナビゲートします。「一般作業環境」ページが表示されます。
6. 「一般表示」領域で、次の各項目を必要に応じて設定します。
   - **「表示形式」** - デフォルトのスタイル・シートを選択します。
   - **「言語」** - デフォルトの言語を選択します。
   - **「ユーザー通貨」** - デフォルトの通貨を選択します。
   - **「日付書式」** - 日付を入力するときに使用する日付書式を選択します。
7. 「表 : 表示」領域で、次の各項目を必要に応じて設定します。
   - **「表示行 / ページ」** - アプリケーションにより使用される表の表示行数を選択します。
   - **「空白行 / 表」** - アプリケーションにより使用される更新可能な表に表示される空白行数を選択します。
8. 「更新」を選択して変更を保存します。

9.2.5 デフォルト職責の変更

職責により、アプリケーションの各種権限と、メニュー、タブおよび画面の表示制御が定義されます。詳細は、「ユーザー管理」を参照してください。

注意： ユーザーが「JTF ログイン」にログインしたときに有効になっているデフォルト職責によって、どのアプリケーションが最初にアクセスされるかが決まります。

注意： この手順は、アプリケーションの管理ユーザー用です。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。検索方法は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. 該当するユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. ページの最下部にある「職責」リンクを選択します。「職責」ページが表示されます。
6. 必要な職責がすでに表示されている場合は、割り当てるデフォルト職責の横にあるラジオ・ボタンを選択します。
7. 割り当てる職責がページに表示されていない場合は、次の手順を実行します。
   a. 下線付きの「選択」を選択して、「職責」検索ページを表示します。
   b. 検索結果から必要な職責を選択すると、新しい職責がリストされた「職責」ページが再度表示されます。
   c. 次に、その職責の横にある「デフォルト」ラジオ・ボタンを選択します。
8. 「職責」ページの「保存」を選択して変更を保存します。

9.2.6 デフォルト顧客アカウントの変更

ユーザーが最初にログインしたときに表示されるデフォルト顧客アカウントを変更するには、次の手順を実行します。

注意： この手順は、アプリケーションの管理ユーザー用です。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。検索方法は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. 該当するユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 「アカウント」リンクにナビゲートします。「アカウント」ページが表示されます。
6. 必要なデフォルト・アカウントの横にあるチェック・ボックスを選択します。
7. 「保存」を選択します。アプリケーションから確認メッセージが戻されます。

9.2.7 ユーザー・ホームページの E メール購読の設定

Oracle iSupport では、ユーザーがホームページのコンテンツを E メールで受信できます。これは、ユーザーがなんらかの理由で Oracle iSupport にログインできないときに便利です。この機能は、ユーザー自身または管理者のいずれかによって有効にできます。この機能を有効または無効にするには、次の管理者用手順に従ってください。

前提条件

- ホームページ E メールを受信するユーザーに対して有効な E メール・アカウントが記録されていること（「連絡先の追加 / 変更」を参照）
- Oracle Workflow が設定および構成されていること
- この目的に必要な表への移入のために、コンカレント・プログラムの Notification Mailer と IBU_PRODUCT_EMGEN が実行されていること

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。検索方法は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. ユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 左側のメニューで、「サポート」を選択します。「サポート」ページが表示されます。
6. 「E メール管理」の「購読コンテンツ」領域に、使用可能なホームページ・コンテンツのリストが表示されます。このリストから必要なホームページ・コンテンツを選択します。
7. 「配送頻度」リージョンで、E メールの必要頻度を選択します。
8. 「E メール配送言語」の値リストから、言語を選択します。
9. 「連絡先」リージョンで、E メールのタイプとして「HTML」または「テキスト」を選択します。
10. 「購読の更新」を選択します。アプリケーションから確認メッセージが戻されます。

9.2.8 フォーラムのユーザー署名の設定

フォーラム署名は、ユーザーがフォーラムにメッセージを投稿したときに自動的に表示されるテキストです。ユーザーのフォーラム署名を変更または追加するには、次の手順を実行します。

注意 : この項の手順は、管理者用の手順です。

ステップ

1. Oracle iSupport 管理者として「JTF ログイン」にログオンします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。検索方法は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. ユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 左側のメニューで、「サポート」を選択します。「サポート」ページが表示されます。
6. 「フォーラムのユーザー署名」フィールドに、ユーザーのフォーラム投稿の最後に表示する任意のテキストを入力します。
7. 「更新」を選択します。アプリケーションから確認メッセージが戻されます。

9.2.9 会社情報の追加 / 変更

次の手順に従って、会社情報を変更します。会社情報を表示するには、ユーザーが B2B ユーザー（ビジネス・ユーザー）として分類されている必要があります。

注意: ある会社の任意のユーザーの会社情報を更新すると、その会社に関連するすべてのユーザーの会社情報も変更されます。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーとしてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。
3. 情報を変更するユーザーを検索します。検索方法は、「ユーザーの検索」を参照してください。
4. ユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
5. 左側の「会社プロファイル」メニューから、「情報」を選択します。「会社情報」ページが表示されます。
6. 「会社情報」ページで、次の各項目に変更を加えることができます。
   - **「内部 / 外部」**ラジオ・ボタン - この会社が内部の会社か外部の会社かを選択します。
   - **「会社名」** - 会社の名前を入力または変更します。
   - **「SIC」** - 懐中電灯のアイコンを選択して、Standard Industrial Codes または North American Industrial Classification System（NAICS）の値リストから選択します。
   - **「DUNS 番号」** - DUNS 番号を記録します。Dun & Bradstreet の D-U-N-S 番号は、9 桁の一意の識別コードで、企業ファミリ・グループ間をリンクする際に単一のビジネス・エンティティの参照に使用されます。
   - **「従業員数」** - 会社の従業員数を記録します。
   - **「顧客開始」** - その会社が最初に取引先になった日付を記録します。
   - **「現在収益」** - 会社の現在の収益を記録します。
   - **「計画収益」** - 会社の計画収益を記録します。
   - **「分析年」** - 収益の分析が実行された年を記録します。
   - **「会計年度終了」** - 会社の会計年度の終了日付を記録します。
   - **「会計コード」** - 会社の会計コードを記録します。
   - **「税金参照番号」** - 会社の税金参照番号を記録します。
7. 「更新」を選択して変更を保存します。

9.2.10 管理者情報の表示

アプリケーションの管理者のリストを表示するには、次の手順を実行します。一般に、このユーザーは Oracle iSupport 管理者または主要ユーザーです。

ステップ

1. Oracle iSupport 管理者として「JTF ログイン」にログオンします。
2. 「管理」にナビゲートします。ページの最上部にある「プロファイル」ボタンを選択します。
3. 左側の「会社情報」で、「管理者」を選択します。アプリケーション管理者のリストが表示されます。B2B ユーザーの場合の管理者は、その B2B ユーザーが属している組織の主要ユーザーです。
4. 使用可能な連絡先情報を表示するには、管理者のユーザー名ハイパーリンクを選択します。

9.3 技術ライブラリのカテゴリのマッピング

ビジネス・ユーザー、個人ユーザー、従業員およびゲスト・ユーザーなどのユーザーにそれぞれ異なる技術ライブラリ・コンテンツを表示できます。これは、技術ライブラリのトップレベル・カテゴリに複数の職責を関連付けて、現在ログインしている職責にリンクされた MES カテゴリをユーザーに表示することで実現されます。「カテゴリ管理」設定ページで、MES カテゴリを選択して職責に割り当てることができます。これで、「技術ライブラリ」ページと技術ライブラリ・ビンにユーザーの現在の職責に対応するカテゴリが表示されます。この関連付けには、次の手順を使用します。

ステップ

1. Oracle iSupport 管理者として「JTF ログイン」にログオンします。
2. 「管理」>「サポート」>「技術ライブラリ」の順にナビゲートします。「カテゴリ管理」ページが表示されます。
3. 「カテゴリ値リスト」を使用して、職責名とカテゴリを関連付けます。カテゴリを複数の職責と関連付けることができます。
4. 「更新」を選択して割当てを保存します。

9.4 ホームページの保守

このトピック・グループには次のタスクに関連した情報があります。

- 「ホームページ管理」ページの使用
- ホームページの E メールの有効化

「ホームページ管理」ページでは、そのホームページに定義されたすべてのコンテンツを表示して、次のアクションを実行できます。

- ホームページのコンテンツとレイアウトの設計
- コンテンツ・プロパティの編集
- コンテンツの追加
- MES コンテンツの追加
- コンテンツの削除

これらのトピックの詳細は、「Oracle iSupport ホームページの設定」を参照してください。

9.5 サービス要求テンプレートの保守

サービス要求テンプレートを使用すると、サービス要求の作成中に構造化および書式化された情報収集方法を使用できます。

Oracle TeleService には、以前に Oracle Support と呼ばれていたものが含まれ、Oracle iSupport のサービス要求機能の大部分が提供されています。Oracle iSupport のサービス要求機能が必要な場合は、Oracle TeleService/Support のフル・インストールを実行する必要があります。

Oracle TeleService の詳細は、次のドキュメントの最新版を参照してください。

- 『Oracle TeleService User Guide』
- 『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』
- このガイドの 1.2.3 項
- このガイドの Oracle iSupport とサービス要求の統合の章

ここで扱うトピックは次のとおりです。

- 新規テンプレートの作成
- テンプレート・パラメータの定義
- テンプレートの質問および回答の定義
- テンプレートの重要度しきい値の設定
- デフォルト・テンプレートの設定
- テンプレート保存機能の使用
- 既存のテンプレートの名称の変更
- テンプレートの無効化

9.5.1 新規テンプレートの作成

次のステップを実行して、新規サービス要求テンプレートを作成します。

前提条件

なし

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「要求テンプレート」の順にナビゲートします。「サービス要求テンプレート」ページが表示されます。
3. 「テンプレートの作成」を選択します。「テンプレートの作成 : テンプレート情報」ページが表示されます。
4. 「名前」フィールドに、新規テンプレート用の意味のある名前を入力します。
5. オプションで、「有効開始日」フィールドの横にあるカレンダ・アイコンを選択してテンプレートの有効な開始日を選択します。「有効終了日」についても同じように選択します。

   注意 : 既存のテンプレートを無効にするには、削除するのではなく「有効終了日」機能を使用することをお薦めします。
6. 「続行」を選択します。「テンプレートの作成 : テンプレート詳細」ページが表示されます。
7. 「更新」を選択します。ページに更新されたことが示されます。
8. 「戻る」を選択します。「サービス要求テンプレート」ページが表示され、「テンプレート名」フィールドに新しいテンプレート名が表示されます。

9. テンプレート名のハイパーリンクを選択し、次の手順でテンプレートの作成を続けます。
   - テンプレート・パラメータの定義
   - テンプレートの質問および回答の定義
   - テンプレートの重要度しきい値の設定

9.5.2 テンプレート・パラメータの定義

サービス要求テンプレートのパラメータとして、製品、緊急度、問題コードおよび要求を関連付けることができます。これらのパラメータをテンプレートに関連付けるには、次の手順を実行します。

前提条件

- Oracle Support がインストールおよび設定されていること（詳細は『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照）
- Oracle iSupport にサービス要求テンプレートが作成されていること
- Oracle Inventory に製品が設定されていること

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「要求テンプレート」の順にナビゲートします。テンプレートのリストが表示された「サービス要求テンプレート」ページが表示されます。
3. 該当するテンプレートの下線付きハイパーリンクを選択します。「テンプレート詳細」ページが表示されます。
4. 「テンプレート情報」リージョンで、「テンプレート・パラメータ」を選択します。「テンプレート・パラメータ」ページが表示されます。
5. 「製品」リージョンで、「製品の追加」を選択します。「製品の追加」ページが表示されます。
6. 追加する関連製品ごとに「追加」チェック・ボックスを選択し、「追加」を選択します。ページは、追加された製品を表示せずにリフレッシュされます。
7. 「戻る」を選択します。追加された製品を表示したテンプレート・パラメータ」ページが表示されます。
8. 「緊急度」リージョンで、「緊急度の追加」を選択します。「使用可能な緊急度」ページが表示されます。
9. 追加する緊急度ごとに「追加」チェック・ボックスを選択し、「追加」を選択します。ページは、追加された緊急度を表示せずにリフレッシュされます。
10. 「戻る」を選択します。追加された緊急度を表示したテンプレート・パラメータ」ページが表示されます。
11. 「問題コード」リージョンで、「問題コードの追加」を選択します。「使用可能な問題」ページが表示されます。
12. 追加する問題ごとに「追加」チェック・ボックスを選択し、「追加」を選択します。ページは、追加された問題を表示せずにリフレッシュされます。
13. 「戻る」を選択します。追加された問題を表示したテンプレート・パラメータ」ページが表示されます。
14. 「要求タイプ」リージョンで、「要求タイプの追加」を選択します。「使用可能な要求」ページが表示されます。
15. 追加する要求ごとに「追加」チェック・ボックスを選択し、「追加」を選択します。ページは、追加された要求を表示せずにリフレッシュされます。

16. 「戻る」を選択します。追加された要求を表示したテンプレート・パラメータ」ページが表示されます。

9.5.3 テンプレートの質問および回答の定義

テンプレートの質問および回答を定義するには、次の手順を実行します。

前提条件

- Oracle Support がインストールおよび設定されていること（詳細は『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照）
- Oracle iSupport にサービス要求テンプレートが作成されていること

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「要求テンプレート」の順にナビゲートします。テンプレートのリストが表示された「サービス要求テンプレート」ページが表示されます。
3. 該当するテンプレートの下線付きハイパーリンクを選択します。

   そのテンプレートの「テンプレート詳細」ページが表示されます。「テンプレート詳細」リージョンには、テンプレートと関連付けられた質問のリストが表示されています。なにも関連付けられていない場合は、空のリストが表示されます。
4. 「テンプレート詳細」リージョンで、次の 2 つのオプションの 1 つを選択します。
   - 質問毎に個別のノートを作成
   - すべての質問に対する単一ノートの作成

   質問ごとに個別のノートを作成する利点は、意味のある検索基準を持つ知識管理に対してアプリケーションが回答を渡せることです。
5. 「質問の追加」を選択します。「質問および回答の定義」ページが表示されます。
6. 「質問」リージョンで、空の「質問」テキスト・ボックスにテンプレートの質問を入力します。
7. 「回答タイプ」を選択します。回答タイプには、2 つのオプションがあります。
   - **「選択」**- 選択リスト・タイプの回答で、スコアリングに使用できます。スコアリングは、サービス要求の重要度を決定するのに使用されます。
   - **「自由形式テキスト」**- 自由形式の回答です。回答の入力可能行数を指定できます（後述を参照）。このタイプの回答は、スコアリングに使用できません。
8. 「続行」を選択します。アプリケーションによりページが更新されます。
9. 質問への回答をユーザーに強制するには、「応答必須」フィールドで「Yes」を選択します。これにより、ユーザーは、アプリケーションが要求の作成を続ける前に必須の質問への回答を強制されます。エンド・ユーザーに対して質問を任意にするには、「No」を選択します。
10. 選択タイプの回答が必要な質問の場合は、回答を重要度のスコアリングに使用するかどうかを選択します（Yes/No）（後述の「重要度しきい値の設定」を参照）。「Yes」を選択すると、この質問に対する回答には 0 ～ 10 の重み付けが行われます（後述の「選択タイプの質問に対する回答の設定」を参照）。
11. 「回答」リージョンで、空の「値」テキスト・ボックスに質問に対する回答を入力します。ここで設定した回答がエンド・ユーザーに対する値リストになり、デフォルトに選択した回答がユーザー側にデフォルトとして表示されます。

12. 選択タイプの質問ごとに 0 ～ 10 のスコアを設定します。

    エンド・ユーザーが質問に回答した後、アプリケーションでこれらの値が合計され、その最終スコアが、設定された重要度しきい値を基にサービス要求の重要度を決定するために使用されます（後述の「重要度しきい値の設定」を参照）。

13. 「追加」を選択します。選択内容が回答のリストに追加されます。

14. 回答をソートするには、「ソート」を選択し、「回答のソート」ページで上向きおよび下向き矢印を使用して値リストで必要な順番に回答を並べ替えます。「更新」を選択します。

15. 「戻る」を選択して「質問および回答の定義」ページに戻ります。

16. テキスト・タイプの質問の場合、回答を決める必要はありません。そのかわり、「回答」リージョンでユーザーが回答を入力するときの制限行数を選択します。

17. 「戻る」を選択します。「テンプレート詳細」ページが表示されます。

18. 質問をソートするには、「ソート」を選択し、「質問のソート」ページで上向きおよび下向き矢印を使用して必要な順番に質問を並べ替えます。「戻る」を選択して「テンプレート詳細」ページに戻ります。

19. 質問を編集するには、編集する質問のハイパーリンクを選択します。

9.5.4 テンプレートの重要度しきい値の設定

テンプレートに対して重要度しきい値を定義するには、次の手順を実行します。

前提条件

- Oracle Support が、重要度の設定を含めてインストールおよび設定されていること（詳細は、『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照）
- Oracle iSupport にサービス要求テンプレートが作成されていること

詳細は次を参照してください。

- 『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』: Oracle iSupport とサービス要求の統合
- Oracle TeleService のドキュメントおよび教育用ソフトウェア

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「要求テンプレート」の順にナビゲートします。テンプレートのリストが表示された「サービス要求テンプレート」ページが表示されます。
3. 該当するテンプレートの下線付きハイパーリンクを選択します。「テンプレート詳細」ページが表示されます。
4. 「重要度の設定」リージョンを使用してテンプレートの重要度しきい値を設定します。このページにリストされる重要度の名前（高、中、低）は、Oracle TeleService で設定された重要度を基にしています。

   アプリケーションでは、「テンプレートの質問および回答の定義」の項で回答に割り当てられたスコア付け可能な全回答を基にして合計スコアが決定され、最高合計スコアと比較されます。次に、その差をパーセントとして算出して適切なしきい値が割り当てられます。詳細は次の例を参照してください。

   すべての重要度に対してしきい値を設定する必要はありません。使用する必要があるものにのみ設定します。また、重要度のうちの 1 つをデフォルトとして選択することもできます。その場合、すべてのテンプレートがその重要度を使用することになります。アプリケーションでは、しきい値を設定していない重要度は無視されます。

この設定に関連したサンプル・シナリオ

質問が 2 個ある新規テンプレートを設定しました。それぞれの質問には、回答が 3 個用意されています。合計 6 個の回答は管理者が定義し、ユーザーは、そのうちの 2 個の回答から選択します。ユーザーは、1 つの質問に対して 1 つの回答のみ選択できます。

この例では、各質問の 3 個の回答にそれぞれ、1、4、5 というスコアが設定されています。ユーザーは 1 つの質問に 1 つの回答しか選択できないため、このシナリオにおける最高スコアは 10 となります（それぞれの質問の最高スコアは 5 であり、5 プラス 5 は 10 です）。ユーザーがこれらのスコアを見ることはできません。

ユーザーは、最初の質問でスコアが 1 の回答を選択し、2 番目の質問でスコアが 4 の回答を選択しました。したがって、2 個の回答の合計は 5 です。アプリケーションは、5 というスコアを算出し、そのスコアを回答の最高合計ポイント、この場合は 10 と比較します。ここから、アプリケーションは、回答のスコア（5）と最高合計スコア（10）の割合を算出します。この場合のパーセント値は 50% です。そして、設定された重要度しきい値（次の例を参照）に基づいて、高、中、低などの重要度が決定されます。この例でのしきい値セットは次のとおりです。

高 - 開始点 = 61%、終了点 = 100%

中 - 開始点 = 31%、終了点 = 60%

低 - 開始点 = 0%、終了点 = 30%

5. 重要度しきい値の入力終了後、「更新」を選択します。

9.5.5 デフォルト・テンプレートの設定

テンプレートが存在しないパラメータの組合せをユーザーが選択した場合、Oracle iSupport では、設定したデフォルト・テンプレートが使用されます。

許可されるデフォルト・テンプレートは 1 つのみです。

前提条件

- Oracle Support がインストールおよび設定されていること。詳細は、『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照してください。
- Oracle iSupport にサービス要求テンプレートが作成されています。

ステップ

1. 一般的な問合せが提示される新規テンプレートを設定します。この問合せは、サービス要求に関連した、あらゆる状況に対応できるタイプの問合せにする必要があります。次の手順を実行して、デフォルト・テンプレートを設定します。
2. テンプレートの一覧の「デフォルトとして設定」列で、適切なテンプレートの横にあるラジオ・ボタンを選択します。
3. 「更新」を選択します。

9.5.6 テンプレート保存機能を使用した新規テンプレートの作成

サービス要求テンプレートのテンプレート保存機能は、すでにテンプレートが設定済で新規テンプレートの作成時にそのテンプレートをモデル・プロトタイプとして使用する場合に便利です。テンプレート保存機能を使用するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. JTF ログインで、Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「要求テンプレート」の順にナビゲートします。テンプレートのリストが表示された「サービス要求テンプレート」ページが表示されます。
3. モデル・テンプレートの下線付きハイパーリンクを選択します。「テンプレート詳細」ページが表示されます。
4. 「テンプレートの保存」リージョンで、「新規テンプレート名」の値を入力します。
5. 「テンプレートの保存」を選択します。
6. 「戻る」を選択します。「サービス要求テンプレート」ページが表示され、テンプレートのリストに新しいテンプレートが表示されます。
7. 必要に応じてテンプレートを編集します。

9.5.7 既存のテンプレートの名称の変更

サービス要求テンプレート名を変更するには、次の手順に従います。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「要求テンプレート」の順にナビゲートします。
3. テンプレートを選択します。「テンプレート詳細」ページが表示されます。
4. 「名前」フィールドに、テンプレートの新しい名前を入力します。
5. 「更新」を選択します。

9.5.8 テンプレートの無効化

テンプレートを無効化するには、次の手順に従います。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「要求テンプレート」の順にナビゲートします。テンプレートのリストが表示された「サービス要求テンプレート」ページが表示されます。
3. 削除または無効化するテンプレートの下線付きハイパーリンクを選択します。「テンプレート詳細」ページが表示されます。
4. 「有効終了日」フィールドの横にあるカレンダ・アイコンを選択してテンプレートの有効な終了日を選択します。

   テンプレートを無効にするには、「サービス要求テンプレート」ページ上の「削除」チェック・ボックスを使用して削除するのではなく、テンプレートの終了日を指定することをお薦めします。
5. 「更新」を選択して変更を保存します。

9.6 調査の構成

Oracle iSupport の調査機能により、選択したトピックに関連したユーザー・グループを調査できます。調査を実行するには、Oracle Scripting を設定する必要があります。調査を実装するには、次の手順に従います。

9.6.1 Oracle Scripting の設定

Oracle Scripting では、顧客との対話について顧客対応センター・エージェントをガイドするスクリプト・メッセージが提供されます。これには、*i*Survey と呼ばれる調査コンポーネントがあります。Scripting の *i*Survey コンポーネントを使用すると、企業は調査を作成、管理およびレポートして顧客満足度を評価し、新規発案に対する顧客の意見提供や、調査回答者からのその他のフィードバックを得られます。Oracle Scripting は、Oracle の Interaction Center アプリケーション・スイートのアプリケーション・モジュールの 1 つです。

Oracle Scripting は 3 つのコンポーネントで構成されています。

- Scripting Engine - ブラウザ経由または Oracle Form 内でエージェントのワークステーションにスクリプトを表示する、シンプルなグラフィカル・ユーザー・インタフェース。
- Scripting Author - ユーザーのワークステーションにダウンロードされるスクリプトおよび調査開発スタジオ。Scripting Author を使用すると、その視覚的レイアウトによって、スクリプト開発者は顧客対応センターのエージェント用のスクリプトを作成、変更および展開できます。
- 調査コンポーネント - インターネット、E メール・メッセージ経由または企業 Web サイトの直接リンクによって展開できる Web ベースの調査を提供する HTML ユーザー・インタフェース。この調査コンポーネントには、リストの管理、調査キャンペーンの設定、および結果情報の提供に必要なすべてのツールが組み込まれています。

Oracle Scripting は、『Oracle Scripting Implementation Guide』に従って設定します。

9.6.2 Oracle Scripting での調査の作成

Oracle iSupport では、非リスト・ベース・タイプの調査のみを使用します。

Oracle Scripting でスクリプトを作成する場合は、『Oracle Scripting Implementation Guide』および『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従います。

9.6.3 調査管理者職責の割当て

既存の Oracle iSupport ユーザー（Oracle iSupport 管理者など）またはこの目的のみのために作成された特別のユーザーに調査管理者職責を割り当てます。ユーザーの設定方法の詳細は、『Oracle iSupport インプリメンテーション・ガイド』の「実装タスク」の章、iSupport ユーザーの設定に関する項を参照してください。

ステップ

1. Oracle iSupport に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「ユーザー」の順にナビゲートします。「すべてのユーザー」ページが表示されます。
3. 調査管理者にするユーザーを検索します。このユーザーは、Oracle iSupport 管理者またはその他のユーザーです。ユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択します。
4. 「ユーザー情報」画面で、「職責」を選択します。
5. 「職責」ページで、**「選択」**という下線付きハイパーリンクを選択します。職責のリストが表示されます。必要な場合は、調査管理者職責を検索し、見つかった後、その調査管理者職責を選択します。

   ユーザーが次回 HTML の「JTF ログイン」にログインしたときに、そのユーザーを強制的に *i*Survey にログインさせる場合以外は、調査管理者職責をデフォルトに設定しないでください。
6. 作業内容を保存します。

9.6.4 iSurvey での Oracle iSupport 調査の設定

調査は次の 3 つの部分で構成されています。

- **ヘッダー** - 調査のヘッダー領域
- **エラー** - 調査中にエラーが発生すると表示されるエラー・ページ
- **最終** - 調査終了後に表示される最終ページ

この項のステップでは、JSP として作成するこれらすべての部分の概要を説明します。

Oracle iSurvey モジュールで調査を設定するには、次のステップを実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに調査管理者職責を持つユーザーとしてログインします。

   すでに Oracle iSupport にログインしている場合、次の方法で現在の職責を変更できます。「プロファイル」>「作業環境」の順にナビゲートし、「一般作業環境」ページの「現在の職責」値リストから調査管理者職責を選択して「更新」を選択します。

2. 「調査キャンペーン」>「調査リソース」の順にナビゲートし、「リソース」ページで「作成」を選択します。

3. 「リソースの作成」ページで、『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従って、ヘッダー・ページ、最終ページおよびエラー・ページを作成します。ただし、次の例外があります。

   - 最終ページ・ファイルの場合、「ファイル名」フィールドには必ず **`ibupfbgl.jsp`** を入力します。これは、設定した調査をリストする Oracle iSupport JSP です。

4. 「調査キャンペーン」>「調査キャンペーン」の順にナビゲートし、「作成」ボタンを選択します。

5. 「調査の作成」ページで、「進む」ボタンとワイルドカードとして % を使用して適切なスクリプトを選択します。

6. 『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従って、調査の作成を続けます。ただし、次の例外があります。

   - 「最終ページ」フィールドの場合、「進む」ボタンを使用して、リソースと前述のステップ 3 で作成した Oracle iSupport JSP（ibupfbgl.jsp）を選択します。

7. 「作成」を選択して調査を保存します。

8. 「調査キャンペーン」>「サイクル」の順にナビゲートし、『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従ってサイクルを設定し、調査と関連付けます。

9. 「調査キャンペーン」>「配置」の順にナビゲートし、『Oracle Scripting User Guide』で説明されている手順とガイドラインに従って、調査の配置を作成します。

10. 「配置」ボタンをクリックして、調査を配置します。Oracle iSupport は、ステータスが「有効」で現在の日付の範囲内にある調査のみを表示します。詳細は、『Oracle Scripting User Guide』を参照してください。

9.6.5 Oracle iSupport での調査の有効化

iSurvey で調査を作成した後は、Oracle iSupport でその調査を選択し、ユーザーグループをその調査と関連付ける必要があります。Oracle iSupport で調査を有効化するには、次の手順に従います。この項は、次の 3 つの部分で構成されています。

- ユーザーグループの設定
- ユーザーグループ作成コンカレント・プログラムの実行
- Oracle iSupport での調査とユーザーグループの選択

9.6.5.1 ユーザーグループの設定

ユーザーグループを iSurvey で作成した調査と関連付けるように設定するには、次の手順に従います。選択したユーザーグループ（複数可）と関連付けられたユーザー名のみが、作成した調査を表示できます。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「ユーザーグループ」>「作成」の順に選択します。

   「ユーザー・グループ詳細」ページが表示されます。
3. 「名称」フィールドにユーザーグループの一意の名前を入力します。
4. 「開始日」カレンダ・アイコンを使用して、ユーザーグループの有効日を選択します。
5. 「終了日」カレンダ・アイコンを使用して、ユーザーグループの終了日を選択します。

   有効期間を終了させて、ユーザーグループを無効にすることもできます。
6. 「摘要」テキスト・フィールドにユーザーグループの簡単な説明を入力します。
7. 「SQL 文」フィールドに適切な SQL 文を入力します。

   サンプル SQL ユーザーグループ選択文

   ```
   select EMPLOYEE_ID from FND_USER where EMPLOYEE_ID > 0
   ```

   この select 文は、0 より大きいすべての従業員 ID（すべての従業員）を fnd_user 表から取得します。

   注意 : ユーザーグループ選択文は、PARTY_ID および EMPLOYEE_ID をサポートしますが、USER_ID はサポートしません。
8. 「保存」を選択します。

9.6.5.2 ユーザーグループ作成コンカレント・プログラムの実行

データベース内の必要な表にデータを挿入するには、コンカレント・プログラム「ユーザーグループ作成プログラム」（短縮名は IBUUG）を実行します。このコンカレント・プログラムは、ユーザーグループにユーザーを追加したり、ユーザーを更新するたびに実行する必要があります。

9.6.5.3 調査およびその調査と関連付けるユーザーグループの選択

ユーザーグループ（複数可）を *i*Survey で作成した調査と関連付けるには、次の手順を実行します。ユーザーグループ（複数可）のメンバーのみが調査を表示または調査に応答できます。

ステップ

1. Oracle iSupport に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「調査」の順にナビゲートします。

   選択した調査配置名のリストと名前追加用の空白フィールド付きの行が表示された「調査管理」ページが表示されます。
3. 新しい調査配置名を選択するには、空白行で懐中電灯アイコンを選択してページをオープンし調査配置名を選択します。

   選択後、「調査管理」ページに戻り、空白だった行に新しい調査配置名が表示されます。
4. ユーザー・グループを調査配置と関連付けるには、その調査配置名の「関連付け」リンクを選択します。

   関連付けられたグループのリストとグループ追加用の空白フィールド付きの行が表示された「調査配置に関連付けられたユーザー・グループ」ページが表示されます。
5. 名称のリストに別のユーザー・グループ名を追加するには、空白行で懐中電灯アイコンを選択して「ユーザー・グループの検索」ページをオープンします。
6. このページを使用してユーザー・グループ名のサブセットを検索し、表示された結果セットから名称を選択します。

   選択後、「調査配置に関連付けられたユーザー・グループ」ページに戻り、空白だった行に新しいユーザー・グループ名が表示されます。
7. 関連付けから削除するユーザー・グループ名を選択するには、その「削除」チェック・ボックスを選択します。
8. 「保存」を選択してユーザー・グループ名のリストに変更を加えます。
9. 「戻る」を選択して「調査管理」ページに戻ります。
10. ページから削除する調査配置名を選択するには、その「削除」チェック・ボックスを選択します。
11. 「保存」を選択して変更を保存します。
12. 作成された調査に答えるには、調査と関連付けられたユーザー・グループのメンバーとして Oracle iSupport にログインし、「サポート」>「調査」の順にナビゲートします。

9.6.6 調査結果の表示

iSurvey によって調査の結果を表示できます。調査結果を取得するには、次の手順を実行します。詳細は、『Oracle Scripting Implementation Guide』と『Oracle Scripting User Guide』を参照してください。

ステップ

1. iSurvey に調査管理者職責を持つユーザーとしてログインします。

   Oracle iSupport から現在の職責を切り替えるには、「プロファイル」>「作業環境」メニューを選択して現在の職責を調査管理者職責に変更します。変更を保存するには、「更新」ボタンを選択する必要があります。
2. iSurvey で、「応答」>「調査キャンペーン」の順にナビゲートします。

   「調査キャンペーン応答数」ページが表示されます。
3. 『Oracle Scripting User Guide』に説明されている手順とガイドラインに従って、調査結果を表示および管理します。

9.7 連絡要求（Web コールバック）の構成

Web コールバック（連絡要求）機能によって、ユーザーは Oracle iSupport でコールバック要求を送信できます。Web コールバック機能を有効にするには、次のモジュールを実装する必要があります。

- Oracle Interaction Center（旧名 : Call Center Technology - CCT）スイート
- Oracle Universal Work Queue（UWQ）
- Oracle TeleService の Oracle Customer Care 部分
- Oracle CRM Foundation、ノートモジュール

コール・センター・ハードウェアの購入も必要です。

この項では、Oracle iSupport のコールバック機能の概要を説明します。詳細は、Oracle*MetaLink* で入手できる Oracle Interaction Center のドキュメントを参照してください。

Oracle iSupport の外部におけるコール・ルーティング・プロセスは、基本的には次のとおりです。ユーザーがコールバック・エントリを作成した後、Oracle iSupport は Oracle iSupport ページ上で Oracle iSupport 管理者により指定された CCT サーバー・グループに要求を送信します。CCT アプリケーションおよびハードウェアは、要求を UWQ サーバーにルートします。UWQ サーバーでは、顧客情報をデコードして（ノート・モジュールがユーザーからのコメントをキャプチャします）UWQ クライアントに割り当てられ、コール要求がただちに Oracle Customer Care のエージェントのページにポップ・アップ表示されます。

前述の依存関係がインストール済で正常に機能している場合、Oracle iSupport で必要な設定はごくわずかです。Oracle iSupport では、単に CCT API の 1 つが呼び出され、Oracle iSupport UI に表示される利用可能なコール・センター・サーバー・グループのリストが提供されます。

Oracle iSupport の Web コールバック機能を有効化する基本製品の設定の詳細は、Oracle CRM Interaction Center のドキュメントを参照してください。

CCT アプリケーション、UWQ アプリケーションおよびコール・センター・ハードウェアが、インストールおよび実装された後、次の手順を実行して Oracle iSupport の連絡要求を設定できます。

ステップ

1. Oracle iSupport に Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「サポート」>「連絡要求」の順にナビゲートします。

   「連絡要求管理」ページが表示されます。
3. 値リストからコール・センター・サーバー・グループを選択します。
4. 値リストからデフォルトのノート・タイプを選択します。
5. 「更新」を選択してデータを保存します。

9.8 フォーラムの管理

フォーラムとは、ユーザーが利用できる対話方式のオンライン・ディスカッション領域です。フォーラムは、各種のフォーラムつまりトピック領域を含むカテゴリで構成されます。

このトピック・グループで継続して行われる次のアクティビティも、設定アクティビティです。

- カテゴリの作成
- フォーラムの作成
- カテゴリまたはフォーラムへのアクセスの制限
- フォーラム管理者の使用

詳細は、「Oracle iSupport フォーラムの設定」を参照してください。

このトピック・グループには、次のトピックも含まれています。

- カテゴリの保守
- フォーラムの保守
- メッセージの保守

9.8.1 カテゴリの保守

このトピック・グループには次のタスクに関連した情報があります。

- カテゴリの削除
- カテゴリの名称の変更

カテゴリへのアクセス制限（ステータスの変更による制限）の詳細は、「カテゴリまたはフォーラムへのアクセスの制限」を参照してください。

9.8.1.1 カテゴリの削除

カテゴリを削除するには、次の手順を実行します。サブカテゴリまたはフォーラム（あるいはその両方）を含むカテゴリを削除すると、関連するサブカテゴリやフォーラムもすべて削除されます。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「カテゴリ」>「削除」の順にナビゲートします。「カテゴリの削除」ページが表示されます。
3. 「削除するカテゴリの選択」ドロップダウン・リストで、該当するカテゴリを選択します。
4. 「OK」を選択し、確認メッセージに応答します。

9.8.1.2 カテゴリの名称の変更

カテゴリ名を変更するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「カテゴリ」>「名称の変更」の順にナビゲートします。「カテゴリ名の変更」ページが表示されます。
3. 名称を変更するカテゴリをドロップダウン・リストから選択します。
4. 「カテゴリの新規名を入力する」フィールドに新しい名前を入力します。
5. 「編集」を選択し、確認メッセージに応答します。

9.8.2 フォーラムの保守

このトピック・グループでは、Oracle iSupport 管理者により実行される、次のような一般的な保守タスクの手順を扱います。

- フォーラムの削除
- フォーラムの名称の変更
- フォーラムの移動
- フォーラム属性の編集

フォーラムへのアクセス制限（ステータスの変更による制限）の詳細は、「カテゴリまたはフォーラムへのアクセスの制限」を参照してください。

9.8.2.1 フォーラムの削除

フォーラムを削除するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「削除」の順にナビゲートします。「フォーラムの削除」ページが表示されます。
3. 削除するフォーラムをドロップダウン・リストから選択します。
4. 「削除」を選択し、確認メッセージに応答します。

9.8.2.2 フォーラムの名称の変更

フォーラム名を変更するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」ページに Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「名称の変更」の順にナビゲートします。「フォーラム名の変更」ページが表示されます。
3. 「名称変更するフォーラムの選択」ドロップダウン・リストで、該当するフォーラムを選択します。
4. 「新規フォーラム名の入力」テキスト・ボックスに新しい名前を入力します。
5. 「編集」を選択し、確認メッセージに応答します。

9.8.2.3 フォーラムの移動

フォーラムを現在のカテゴリから別のカテゴリに移動するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者管理者またはフォーラム管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「移動」の順にナビゲートします。「フォーラムの移動」ページが表示されます。
3. 「移動するフォーラムの選択」ドロップダウン・リストで、該当するフォーラムを選択します。
4. 「配置カテゴリの選択」ドロップダウン・ボックスから移動先カテゴリを選択します。
5. 「移動」を選択し、確認メッセージに応答します。

9.8.2.4 フォーラム属性の編集

管理者は、フォーラムの編成機能および検索機能の強化のために、フォーラムに属性を追加、編集または削除することができます。このトピック・グループで扱うトピックは次のとおりです。

- 新しい属性の追加
- 既存属性の編集
- 属性の削除

新しい属性の追加

属性を追加するには、次の手順に従います。

ステップ

1. JTF ログインで、Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「属性の変更」の順にナビゲートします。「フォーラム属性の変更」ページが表示されます。
3. 該当するフォーラムをドロップダウン・リストから選択します。
4. 「次」を選択します。「フォーラム属性の変更」ページが再度表示されます。「属性リスト」で「新規属性の追加」を選択すると「フォーラム属性の追加」ページが表示されます。
5. 「ヘッダー名」フィールドに新しい属性の名前を入力します。
6. 「必須」チェック・ボックスは、フォーラムへの投稿時にユーザーによる属性の入力を必要とする場合にのみ選択します。
7. 「ヘッダー値」フィールドに属性の値を入力します。オプションのヘッダー値フィールドがこの属性のデフォルト値になります。
8. 「保存」を選択し、確認メッセージに応答します。

既存属性の編集

既存のフォーラム属性を編集するには、次の手順に従います。

ステップ

1. JTF ログインで、Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「属性の変更」の順にナビゲートします。「フォーラム属性の変更」ページが表示されます。
3. 属性を変更するフォーラムをドロップダウン・リストから選択します。
4. 「次」を選択します。「フォーラム属性の変更」ページが再度表示されます。
5. 該当する属性の横にある下線付きの「編集」リンクを選択します。
6. 「ヘッダー名」フィールドに新しい名前を入力します。
7. 「必須」チェック・ボックスは、フォーラムへの投稿時にユーザーによる属性の入力を必要とする場合にのみ選択します。
8. 「ヘッダー値」フィールドに属性の値を入力します。オプションのヘッダー値フィールドがこの属性のデフォルト値になります。
9. 「保存」を選択し、確認メッセージに応答します。

属性の削除

属性を削除するには、次の手順に従います。

ステップ

1. JTF ログインで、Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「フォーラム」>「属性の変更」の順にナビゲートします。「フォーラム属性の変更」ページが表示されます。
3. 属性を削除するフォーラムをドロップダウン・リストから選択します。
4. 「次」を選択します。「フォーラム属性の変更」ページが再度表示されます。
5. 該当する属性の横にある下線付きの「削除」リンクを選択します。
6. 確認メッセージに応答します。

9.8.3 メッセージの保守

このトピック・グループでは、フォーラム管理者またはアプリケーション管理者（あるいはその両方）の次のタスクに関する情報を扱います。

- メッセージの削除
- メッセージの移動
- メッセージ・スレッドの有効ステータスの変更
- メッセージ・スレッドの配布ステータスの変更

9.8.3.1 メッセージの削除

メッセージまたはメッセージ・スレッド（メッセージのグループ）を削除するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者またはフォーラム管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「メッセージ」の順にナビゲートします。

   「メッセージ管理」ページが表示されます。
3. ドロップダウン・リストから、削除するメッセージを含んだフォーラムを選択します。
4. 「次」を選択します。

   「メッセージ管理」ページに、フォーラム内のすべてのメッセージ、投稿された日付および作成者の名前のリストが表示されます。
5. すべてのスレッドを展開するには、「すべて展開」を選択します。すべてのスレッドを縮小するには、「すべて縮小」を選択します。
6. メッセージを削除するには、メッセージの横にあるチェック・ボックスを選択してから「削除」を選択します。
7. メッセージ・スレッドを削除するには、スレッド内のすべてのメッセージを選択してから「削除」を選択します。

9.8.3.2 メッセージの移動

メッセージをフォーラムから別のフォーラムに移動するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. JTF ログインで、Oracle iSupport 管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「メッセージ」の順にナビゲートします。

   「メッセージ管理」ページが表示されます。
3. ドロップダウン・リストから、移動するメッセージを含んだフォーラムを選択します。
4. 「次」を選択します。

   すべてのメッセージ、投稿された日付および作成者の名前のリストが表示された「メッセージ管理」ページが表示されます。
5. すべてのスレッドを展開するには、「すべて展開」を選択します。すべてのスレッドを縮小するには、「すべて縮小」を選択します。
6. メッセージを移動するには、移動するメッセージの横にあるチェック・ボックスを選択してから「移動」を選択します。
7. メッセージ・スレッドを移動するには、スレッド内のすべてのメッセージを選択してから「移動」を選択します。
8. ドロップダウン・リストから、メッセージの移動先のフォーラムを選択し、「OK」を選択します。
9. 確認ページが表示されます。

9.8.3.3 メッセージ・スレッドの有効ステータスの変更

メッセージ・スレッドの有効ステータスを変更するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者またはフォーラム管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「メッセージ」の順にナビゲートします。

   「メッセージ管理」ページが表示されます。
3. ドロップダウン・リストから該当するフォーラムを選択します。
4. 「次」を選択します。

   すべてのメッセージ、投稿された日付および作成者の名前のリストが表示された「メッセージ管理」ページが表示されます。
5. 「有効ステータス」列で、ドロップダウン・リストから「オープン」または「クローズ」を選択します。

   「クローズ」ステータスは、メッセージを無効にします。

9.8.3.4 メッセージ・スレッドの配布の変更

メッセージ・スレッドの配布ステータスを変更するには、次の手順を実行します。

ステップ

1. 「JTF ログイン」に Oracle iSupport 管理者またはフォーラム管理者としてログインします。
2. 「管理」>「フォーラム」>「メッセージ」の順にナビゲートします。

   「メッセージ管理」ページが表示されます。
3. ドロップダウン・リストから該当するフォーラムを選択します。
4. 「次」を選択します。

   すべてのメッセージ、投稿された日付および作成者の名前のリストが表示された「メッセージ管理」ページが表示されます。
5. 「配布ステータス」列で、ドロップダウン・リストから「公開」または「内部」を選択します。

   「公開」- すべてのカテゴリのユーザーが、このメッセージ・スレッドへの応答を見ることができます。

   「内部」- 業者の従業員およびアプリケーション管理者（フォーラム管理者）のみが、このメッセージ・スレッドを見て応答できます。
6. 「保存」を選択します。

10

Oracle iSupport の使用

このトピック・グループでは、リリース 11*i* の Oracle iSupport を使用するための、処理を中心としたタスクベースの手順について説明します。ここでは、一般的なユーザー・ナビゲーションとページの機能の全体に触れ、各ページのフィールドと他の要素の使用方法を説明します。

アプリケーションに関する概念情報については、このマニュアルの「概要」の章（PDF バージョン）を参照してください。

動作中のアプリケーションの保守に必要なタスクベースの管理者手順については、このマニュアルの「Oracle iSupport の管理」のトピック・グループ（オンライン・ヘルプ）または章（PDF バージョン）を参照してください。

アプリケーションに関する設定情報については、このマニュアルの設定に関する章を参照してください。このマニュアルは PDF でリリースされ、最新バージョンは Oracle*MetaLink*（`http://metalink.oracle.com`）で入手できます。印刷形式のマニュアルを発注するには、Oracle Technology Network（`http://otn.oracle.com/documentation`）を参照してください。

この項で扱うトピックは次のとおりです。

- ユーザー・インタフェースの基本
- 検索の実行
- ホームページの使用
- サービス要求の使用
- アカウントの使用
- 返品の使用
- 製品 /Oracle Install Base の使用
- フォーラムの使用
- サポート・コールバックの要求
- 調査への応答
- ユーザー・プロファイル情報の変更

10.1 ユーザー・インタフェースの基本

ここでは、ユーザー・インタフェース（UI）の基本概念について説明します。

- **構成可能性** - Oracle iSupport のユーザー・インタフェースは高度な構成が可能なため、このマニュアルに記載されている内容が表示される場合と表示されない場合があります。構成可能性は、Oracle が配信するアプリケーション・コンテンツ・ページとサポート・グループがアプリケーション・ページに添付できるローカル・ページの両方に影響します。最初のカテゴリの例は、異なるタイプのユーザーに表示されるアプリケーション・ページ上のページ、リージョン、ボタンおよびフィールドです。たとえば、サービス要求を作成するフロー用のページはすべて、この方法で構成できます。2 番目のカテゴリの例は、アプリケーション・ページの上部、左部、右部および下部に添付される広告セクションです。システム管理者、アプリケーション管理者およびエンド・ユーザーは、特定のユーザーへの表示に適した内容を管理します。
- **「進む」ボタン** - 特定のテキスト・ボックスの隣にある「進む」ボタンを使用すると、そのフィールドに関連する値リスト（LOV）にアクセスできます。LOV は、テキスト・ボックスに入力する項目を選択するために使用します。LOV が表示された後、ラジオ・ボタンを使用して任意のエントリを選択します。ほとんどの LOV では、作成されるテキスト・ボックスの「発行」を選択する必要があります。
- **ドロップリスト** - 隣に下矢印が付いているボックスは、ドロップダウン・リストからエントリを選択することを示します。下矢印を選択して、マウスで選択します。
- **必須フィールド** - フィールドの隣のアスタリスクは、エントリが必須であることを示します。
- **「カレンダ」アイコン** - 「カレンダ」アイコンは、適用可能な手順の開始日または終了日を設定するために使用されます。カレンダを表示するアイコンを選択した後、該当するフィールドに入力する日付を選択します。
- **タブの使用** - ビジネス・ユーザー・インタフェースには 5 つのメイン・タブがあり、それぞれに独自のサブタブのセットがあります。
  - **ホーム** - このタブは、アプリケーションのホームページにアクセスします。個別ホームページは、自分で設定した頻繁に使用される情報（追跡済サービス要求など）へのリンクを含むビン、および技術ライブラリ文書へのリンクや「サポート」リンクなど、アプリケーション管理者が指定した項目で構成されます。ホームページにはサブタブはありません。詳細は、「ホームページの使用」を参照してください。
  - **アカウント** - 「アカウント」タブを使用すると、ユーザーは Oracle Install Base 内のオーダー詳細、請求書、支払、返品、契約、出荷、製品などの取引情報にアクセスできます。「アカウント」タブには、「オーダー」、「請求書」、「支払」、「契約」、「返品」および「製品」の各サブタブがあります。詳細は、「アカウントの使用」を参照してください。
  - **サポート** : 「サポート」タブにアクセスすると、ユーザーはサービス要求情報の作成と追跡、知識ベースの検索、サポート・エージェントからのコールバックの要求、およびオンライン・フォーラムへのアクセスを実行できます。「サポート」タブには、「知識の参照」、「技術ライブラリ」、「フォーラム」、「要求の表示 / 更新」および「要求の作成」の各サブタブがあります。詳細は、「サービス要求の使用」、「サポート・コールバックの要求」および「調査への応答」を参照してください。

注意 : 従業員ユーザーに表示されるのは、「ホーム」タブおよび「サポート」タブのみです。

10.2 検索の実行

このトピック・グループでは、アプリケーション内での検索の実行について説明します。扱うトピックは次のとおりです。

- クイック検索の使用
- アカウント / トランザクション照会の検索
- Oracle Install Base の検索
- フォーラムの検索
- MES 技術ライブラリの検索
- 知識ベースの検索およびブラウズ
- Oracle Knowledge Management からの上位の解決の表示

10.2.1 クイック検索の使用

クイック検索は、すべてのメイン・アプリケーション・ページのサブタブの下に表示されるドロップダウン・リストです。クイック検索を使用するには、ドロップダウン・リストから該当する項目を選択し、テキスト・フィールドに検索基準を入力して、「進む」を選択します。

注意 : 検索時にワイルドカードとして % 文字を使用することもできます。

クイック検索を使用すると、次のものを検索できます。

サービス要求 - 正確なサービス要求番号を使用します。部分的な数値はサポートされていません。サービス要求要約フィールドで検索するには、% 記号をワイルドカードとして使用して、値の一部を入力します。たとえば、「t%%」と入力すると、要約フィールドが T で始まるすべてのサービス要求が検索されます。

解決 - 知識ベース内の解決を検索するには、検索基準の一部または全体を入力します。たとえば、データベース内の解決の番号がわかっている場合は、テキスト・ボックスにその番号を入力します。または、テキスト・エントリを検索するには、% 記号をワイルドカードとして使用して、アルファベット値の一部を入力します。

ライブラリ - Marketing Encyclopedia System（MES）/ 技術ライブラリ内の文書を検索するには、検索基準の一部または全体を入力します。エントリを検索するには、% 記号をワイルドカードとして使用して、アルファベット値の一部を入力します。

フォーラム - フィールドに値全体または一部を入力して、フォーラムの投稿内を検索します。フォーラム・エントリを検索するには、% 記号をワイルドカードとして使用して、アルファベット値の一部を入力します。フォーラムには詳細検索機能もあります。詳細は、「フォーラムの使用」を参照してください。

Install Base - Oracle Install Base 内の製品を検索するには、既知の基準を入力します。Oracle Install Base には独自の検索機能もあります。詳細は、「Oracle Install Base の使用」を参照してください。

10.2.2 アカウント情報の検索

Oracle iSupport の「アカウント」タブ内の検索機能を使用すると、オーダー、請求書、支払、契約データ、返品、製品および修理オーダーを検索できます。

「アカウント」タブ内のデータを検索するには、次の手順を使用します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」タブにナビゲートします。
2. 「オーダー」、「請求書」、「支払」、「契約」、「返品」または「製品」サブタブのいずれかを選択します。
3. 検索するアカウント番号を選択します。アカウント番号は、システム内でユーザー名が作成されたときに割り当てられます。
4. 「検索」ドロップダウン・リストから、オーダー番号などの検索基準を選択します。
5. 「制約演算子」ドロップダウン・リストから、「より大きい」などの基準を選択します。
6. フィールドに、ドロップダウン・リストから選択した検索基準に対応した検索情報を入力します。
7. 「進む」を選択して検索を実行します。

10.2.3 Oracle Install Base の検索

Oracle Install Base の検索の詳細は、「保存された検索の使用」のトピックを参照してください。

10.2.4 フォーラムの検索

次の手順により、フォーラム検索機能を使用します。

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「フォーラム」>「詳細検索」の順にナビゲートします。「詳細検索 - フォーラム」ページが表示されます。
2. 次のフィールドのいずれか、もしくはすべてにデータを入力します。

   メッセージ番号 - システムにより生成されたメッセージ番号。

   件名のキーワード - 該当するメッセージのメッセージ・ヘッダー（件名）に表示される（大 / 小文字を区別しない）キーワードを入力します。% 記号をワイルドカードとして使用して、このフィールドに複数の単語を入力できますが、検索基準は、件名フィールドに表示される表現と正確に一致する必要があります。

   例 : CD-ROM トレイのクローズ中に問題が発生し、この件名に関連するメッセージを検索するとします。この例では、「CD-ROM トレイをクローズできない」という件名のメッセージがあります。検索フィールドに `unable%CD` と入力すると、メッセージが検索されます。しかし、`CD%unable` と入力すると、検索基準が件名フィールドの情報と正確に一致していないため、メッセージは検索されません。

   メッセージ・キーワード - 適用可能なメッセージの本文に表示される（大 / 小文字を区別しない）キーワードを入力します。任意の数の単語を入力できます。任意でプラス記号（+）を使用できますが、ここでは使用する必要はありません。また、単語は特定の順序で入力する必要はありません。

   カテゴリ - すべてのカテゴリを検索できるように、ドロップダウン・リストは「すべて」に設定しておきます。または、リストからカテゴリを選択して特定カテゴリの検索に限定します。

   フォーラム - すべてのフォーラムを検索できるように、ドロップダウン・リストは「すべて」に設定しておきます。または、リストからフォーラムを選択して特定フォーラムの検索に限定します。

   投稿期間 - 検索を開始する日付を選択するには、最初のフィールドの右側にあるカレンダ・アイコンを使用します。終了日を選択するには、2 番目のフィールドの右側にあるカレンダ・アイコンを使用します。

作成者 - 自分が投稿したメッセージを検索するには、「本人」ラジオ・ボタンを選択します。他のユーザーが書いたメッセージを検索するには、「その他」ラジオ・ボタンを選択して、メッセージの作成者の名前を入力します。< 名前 >< 空白 >< 姓 > のフォーマットを使用します。

メッセージ・ステータス - ラジオ・ボタンから選択します。「既読」は、ユーザーによって表示されたメッセージのみを読み出します。「未読」は、ユーザーによって表示されたことのないメッセージのみを読み出します。「すべて」はこれらの両方のタイプのメッセージを検索します。

3. 「検索」を選択します。検索基準に一致するメッセージのリストが戻されます。メッセージが見つからなかった場合は、「検索基準に一致するメッセージがありませんでした」というメッセージが戻されます。

10.2.4.1 フォーラム検索結果

フォーラム検索結果は次の列からなる表で示されます。

件名 - メッセージ・ヘッダーあるいは主題です。

作成者 - メッセージを転送した人の名前です。

日付 - メッセージを転送した日付です。

メッセージを結果リストに表示するには、「件名」列のハイパーリンクを選択します。これで、メッセージに応答したり、フォーラム内で新しいメッセージ・スレッドを開始できます。

新しい検索を開始するには、「再度検索」ボタンを選択して、前述の「フォーラムの検索」の手順に従います。

10.2.5 事前に選択された MES 項目の検索

Oracle Marketing Encyclopedia System（MES）は技術ライブラリとも呼ばれ、Oracle iSupport 技術文書の内部を検索できます。この文書には、ホワイト・ペーパー、ユーザー・ガイド、よくある質問などが含まれています。クイック検索は、技術ライブラリを最も徹底して検索できる方法ですが、管理者が事前に選択した項目のサブセットを表示することもできます。ゲスト・ユーザーは、「技術ライブラリ」ページでゲスト・ユーザーの職責に関連する MES カテゴリにリストされた文書を表示できます。次の手順により、管理者が選択した技術ライブラリ項目を表示します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「技術ライブラリ」の順にナビゲートします。

   MES でアプリケーション管理者が設定した技術ライブラリ項目がページに表示されます。

2. カテゴリまたは文書（あるいはその両方）をブラウズするには、該当するリンクを選択します。
3. 文書にドリルダウンします。
4. 文書をダウンロードします。

10.2.6 知識ベースの検索およびブラウズ

次の手順により、知識ベースを検索およびブラウズします。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「知識の参照」の順にナビゲートします。

   「知識ベース」ページが表示されます。

2. 「検索」リージョンで、「検索」および「製品」フィールドと解決カテゴリ・ボタンを使用して、検索を承認します。「進む」をクリックします。

3. 詳細検索を実行するには、「解決拡張検索」をクリックします。

4. カテゴリまたは文書（あるいはその両方）をブラウズするには、「解決カテゴリ」リージョンの該当するリンクを選択します。

10.2.7 Oracle Knowledge Management からの上位の解決の表示

「その他の推奨される解決」ページの上位の問題解決は、頻繁に使用される解決であり、Oracle Knowledge Management からの推奨される解決です。推奨される解決とは、知識作業者がユーザーに対して検討することを推奨する解決です。知識ベースの検索の詳細は、『Oracle Knowledge Management User Guide』を参照してください。次の手順により、Oracle Knowledge Management から上位の問題解決を表示します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「上位の解決」の順にナビゲートします。

   「その他の推奨される解決」ページが表示されます。

2. 「頻繁に使用される解決」リージョンで、「使用解決方法の表示」値リストを使用して、この検索のリージョンで使用される期間を定義します。

3. 両方のリージョンで、摘要リンクをクリックして、解決詳細ページに提示される詳細にドリルダウンします。

   このページから、症状、原因、処置および添付に関する詳細にアクセスできます。

4. 詳細を取得するには、使用可能なリンクまたは「表示」アイコンをクリックします。

10.3 ホームページの使用

Oracle iSupport のホームページは、アプリケーションと最初に対話するためのランディング・ページです。個別ホームページは、自分で設定した頻繁に使用される情報（追跡済サービス要求など）へのリンクを含むビン、および Marketing Encyclopedia System（MES）（技術ライブラリ）文書へのリンクまたは「サポート」リンクなど、アプリケーション管理者が指定した項目で構成されます。

「問題の解決」ビン、「どのような用件ですか?」ビンおよび「計画」ビンは役に立つビンです。「問題の解決」ビンを使用すると、ホームページから知識ベースを検索できます。知識ベースを検索した後、問題の解決が見つからない場合、サービス要求を作成することもできます。知識ベース検索のコンテキストが、サービス要求の作成フローに渡されます。管理者が設定する「どのような用件ですか?」ビンには、解決の検索、サービス要求の検索、メッセージの検索などを実行できるリンクを含めることができます。計画またはその他の目的で他のユーザーと情報を共有するために、サービス組織の管理者は、広範なトップレベルの MES カテゴリ、または限定された MES サブカテゴリのコンテンツをホームページのビンとして発行できます。

ゲスト・ユーザーは、ログイン・セクション、ハイパーリンクおよびメニュー・タブを使用して、様々なデータ・ビンやアプリケーションへの経路を介して製品および会社に関連する有効な情報を含むホームページにアクセスできます。業者のシステム管理者は、ゲスト・ユーザーに公開する情報のタイプを反映するようにこのページを構成できます。システム管理者は、様々なビンのデータ・コンテンツを管理することもできます。

ゲスト・ユーザーが実行できない機能は、次のとおりです。

- ホームページのコンテンツの選択
- ホームページのルック・アンド・フィールのパーソナライズ
- 表示されているビンのクローズ
- サービス要求ビンなどのビューの定義によるビンのパーソナライズ
- サインアウト

登録ユーザーの場合、次のトピックはホームページの設定および保守に役立ちます。ゲスト・ユーザーは、各トピックで説明されている機能のサブセットを使用できます。

- ホームページ・コンテンツの選択
- ホームページの表示の変更
- ホームページの E メール購読の有効化
- ホームページでのサービス要求の追跡

10.3.1 ホームページ・コンテンツの選択

ホームページには様々なコンテンツを追加できます。コンテンツには、アプリケーション管理者がホームページに必ず表示されるように構成したものと、選択可能なものがあります。コンテンツのレイアウトは、ユーザーが選択します。

次の手順により、ホームページのコンテンツを選択します。

1. Oracle iSupport で、「ホーム」>「パーソナライズ」:「コンテンツ」の順にナビゲートします。コンテンツ選択リストが表示されます。
2. コンテンツ・トピックの隣のチェック・ボックスを選択することによって、「オプション・コンテンツ」リストからトピックを選択します。広い (W) コンテンツは、幅広の列においてのみ表示できます。狭い (N) コンテンツは、いずれのサイズの列においても表示できます。広い列は、狭い列の 2 倍の広さを持っています。
3. 選択した後、「更新」を選択して変更を保存します。
4. ホームページに戻り、コンテンツが表示されることを確認します。

10.3.1.1 ホームページのビンの「編集」ハイパーリンクの使用

ホームページの特定のビンは編集可能です。つまり、ビンに表示するデータ項目を選択できます。たとえば、「サービス要求クイック・リンク」ビンの場合、サービス要求番号、発効日、サービス要求ステータスなど、ビンに表示するフィールドを選択できます。ユーザーが編集可能 / 構成可能なビンには、ビンの上部に「編集」ハイパーリンクがあります。

10.3.1.2 ホームページのビンの「クローズ」ハイパーリンクの使用

ビンの上部にある「クローズ」ハイパーリンクをクリックするだけで、ホームページの特定のビンをクローズすることもできます。

関連項目：

ホームページでのサービス要求の追跡

10.3.2 ホームページの表示の変更

ホームページに関する情報は、3 列（広い）または 2 列（狭い）レイアウトに編成された、ビンと呼ばれるコンテンツ領域に表示されます。広い列は、狭い列の 2 倍の広さを持っています。

ビンを縦方向にソートして、ビンの順序を変更することもできます。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「ホーム」>「パーソナライズ」:「レイアウト」、または「ホーム」>「コンテンツ」>「レイアウトの変更」の順にナビゲートします。「レイアウトのパーソナライズ」ページが表示されます。
2. 「レイアウトのパーソナライズ」ページで、現在コンテンツが 2 列レイアウトの場合は、「幅の狭い列」/「幅の広い列」ビンの上部に、「3 列レイアウトに切替」というハイパーリンクが表示されます。現在コンテンツが 3 列レイアウトの場合は、「2 列レイアウトに切替」というハイパーリンクが表示されます。

   必要に応じて、2 列または 3 列レイアウトを選択します。
3. 列に表示される情報が、該当するウィンドウにリストされます。情報を別の列に移動するには、トピックを選択し、矢印ボタンを使用して右または左に移動します。
4. ビンの縦方向の順序を変更するには、上矢印および下矢印ボタンを使用します。

   注意 : 必須コンテンツ（管理者がホームページで必須として設定したコンテンツ）の表示を変更することはできません。必須コンテンツ項目は、アスタリスク（*）でマークされます。
5. 「更新」を選択して変更を保存します。ホームページに戻り、変更が行われたことを確認できます。

10.3.3 ホームページの E メール購読の有効化

Oracle iSupport を使用すると、ユーザーはホームページのコンテンツを E メールで受信できます。これは、ユーザーがなんらかの理由で Oracle iSupport にログインできない場合に便利です。この機能は、ユーザー自身または管理者が有効化できます。次の手順により、この機能を有効化または無効化します。

前提条件

ホームページの E メールを受信するユーザーに有効な E メール・アカウントが登録されている必要があります（「連絡先の追加 / 変更」を参照）。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ページの上部の「プロファイル」ボタンを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。
2. 左側のメニューで、「サポート」を選択します。「サポート」ページが表示されます。
3. 「E メール購読」:「E メール・コンテンツ」領域に、使用可能なホームページ・コンテンツのリストが表示されます。リストから目的のホームページ・コンテンツを選択します。
4. 「E メール配送作業環境」リージョンで、配送頻度と配送言語を選択します。
5. 「保存」を選択します。アプリケーションにより確認メッセージが戻されます。

10.3.4 ホームページでのサービス要求の追跡

ホームページでサービス要求業務を追跡するには、2 つの方法があります。サービス要求保存済ビューを含む「サービス要求ビン」ビンを設定するか、ブックマークされたサービス要求を含む「サービス要求クイック・リンク」ビンを設定します。

注意 : アプリケーションの一般ユーザーがアクセスできるのは、自分のサービス要求業務のみです。アプリケーションの管理者と業者エージェント（アプリケーション構成による）は、すべてのユーザーのサービス要求業務にアクセスできます。

このトピック・グループの項は次のとおりです。

- 「サービス要求ビン」の設定
- 「サービス要求クイック・リンク」ビンの設定

注意 : これらのビンの一方または両方がホームページに表示されていない場合、ビンがコンテンツ項目として選択されていない可能性があります。「ホームページ・コンテンツの選択」の手順により、ビンをコンテンツ項目として選択します。

10.3.4.1「サービス要求ビン」の設定

ホームページで「サービス要求ビン」を設定すると、サービス要求業務を追跡できます。次の手順により、ビンを設定または編集します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ホームページにナビゲートします。
2. (「サービス要求クイック・リンク」ビンではなく)「サービス要求」ビンの「編集」リンクを選択します。「サービス要求コンテンツの編集」ページが表示されます。
3. 「ビューの作成」を選択します。「サービス要求ビューの作成」ページが表示されます。

   管理者は、このページの外観を管理します。このページは直感的に理解できるように設計されています。
4. ページを完成させるには、管理者が提供するオンライン・ページの指示に従います。

10.3.4.2「サービス要求クイック・リンク」ビンの設定

「サービス要求クイック・リンク」ビンには、「サービス要求の確認」ページまたは「サービス要求詳細」で使用できる「サービス要求クイック・リンクに追加」ボタンを使用してブックマークした、サービス要求のリストが含まれます。次の手順により、このビンを設定します。

注意：「サービス要求クイック・リンクに追加」ボタンは、ユーザーが「サービス要求クイック・リンク」ビンを表示するように設定した場合のみ表示されます。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ホームページにナビゲートします。
2. (「サービス要求」ビンではなく)「サービス要求クイック・リンク」ビンの「編集」ボタンを選択します。「サービス要求クイック・リンクコンテンツの編集」ページが表示されます。
3. 「表示オプション」領域で、含めるサービス要求特性を「オプション」ウィンドウから選択し、矢印ボタン（>）を使用して「選択済オプション」ウィンドウに移動します。

   表示から特性を削除するには、「選択済オプション」ウィンドウから「オプション」ウィンドウに移動します。

   必要に応じて、上矢印および下矢印キーを使用して、データをソートします。
4. 「ソート・オプション」領域で、3 つの異なるソート基準を選択して、前の手順で選択した「表示オプション」を並べ替えることができます。最初の選択肢である「ソート・キー」は、他の 2 つのソート基準より優先され、2 番目の選択肢である「次のキー」は、その下の選択肢より優先されます。「昇順」を選択すると、データは最初から最後（英字または数字）の順にソートされ、「降順」を選択すると、データは最後から最初の順にソートされます。
5. ビンに表示されるクイック・リンクの行数の値を入力します。
6. 「保存」を選択して作業内容を保存します。
7. 変更されたホームページが表示されます。
8. ビンから項目を削除するには、ビンの上部にある下線付きの「サービス要求クイック・リンク」ハイパーリンクを選択してから、該当するクイック・サービス要求の隣にある削除アイコンを選択します。

10.3.5「ブックマークされた解決クイック・リンク」ビンの使用

知識ベース結果はブックマークされ、適用可能なページの「クイック・リンクに追加」ボタンを使用して、ホームページのビンに編成できます。

- ブックマークされた項目の 1 つを表示するには、項目の下線付きハイパーリンクを選択します。
- ビンからクイック・リンクを削除するには、ビン自体の「編集」ハイパーリンクを選択してから、該当するクイック・リンクの隣にある削除アイコンを選択します。

次の手順により、ビンの表示プロパティを変更します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ホームページにナビゲートします。(「サービス要求クイック・リンク」ビンではなく)「ブックマークされた解決クイック・リンク」ビンの「編集」リンクを選択します。「クイック・リンク・コンテンツの編集」ページが表示されます。

2. 名前、摘要、または名前と摘要の両方をビンに表示するかどうかを選択します。「表示オプション」領域で、次の項目を選択します。
   - **クイック・リンク名** - ビンにクイック・リンクの名前を表示するには、このチェック・ボックスを選択します。ビンの「クイック・リンク」列の下にクイック・リンク名が表示されます。「クイック・リンク名」は、項目をブックマークしたときにアプリケーションによって生成されます。
   - **クイック・リンク摘要** - ビンにクイック・リンクの付加テキスト名を表示するには、このチェック・ボックスを選択します。ビンの「摘要」列の下にクイック・リンク摘要が表示されます。「クイック・リンク摘要」は、項目をブックマークしたときにアプリケーションによって生成されます。
3. コンテンツをソートする方法を選択します。「ソート・オプション」領域で、次の項目を選択します。
   - **「ソート・キー」値リスト** - 最初のソート基準（「名前」または「摘要」）を選択します。「名前」を選択した場合、すべてのコンテンツ項目が名前別にソートされます。「摘要」を選択した場合、すべてのコンテンツ項目が摘要別にソートされます。「昇順」/「降順」を選択すると、最初から最後または最後から最初の順に、名前または摘要がアルファベットまたは数字でソートされます。
   - **「次のキー」値リスト** - 2 番目のソート基準を選択します。「ソート・キー」値リストで選択した基準は、ここで選択したソート基準より優先されます。
4. 「表示行数」テキスト・ボックスに、表示する行数を入力します。
5. 「保存」を選択して変更を保存します。

10.4 サービス要求の使用

サービス要求ページおよびサービス要求作成フローは、高度な構成が可能なため、管理者は含まれるページの外観とオンライン・ヘルプ・コンテンツを決定します。一般的なトピックの内容は、次のとおりです。

- サービス要求の作成
- サービス要求プロファイルの使用
- サービス要求保存済ビューの使用
- サービス要求ステータスの変更

サービス要求ページおよびサービス要求作成フローの構成の実装情報は、6.6 項を参照してください。

10.5 アカウントの使用

このトピック・グループでは、オーダー、請求書、支払、契約、出荷などのアカウント情報にアクセスする方法について説明します。返品の詳細は、「返品の使用」を参照してください。

次のトピックが含まれています。

- オーダーの表示
- 請求書の表示
- 支払の表示
- 契約の表示
- 返品の表示
- 修理オーダーの表示

10.5.1 オーダーの表示

次の手順により、オーダーのリストおよび関連情報にアクセスします。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「オーダー」の順にナビゲートします。「オーダーの追跡」ページにオーダーのリストが表示されます。
2. 特定のオーダーに関する追加詳細を表示するには、「オーダー番号」ハイパーリンクを選択します。表示された「オーダー詳細」ページから、「品目詳細」アイコンをクリックすると、特定のオーダー品目の詳細が表示されます。
3. 必要に応じて、「出荷詳細」列のアイコンを選択して、出荷詳細を表示します。

10.5.1.1 オーダーの検索

次の手順により、オーダーを検索します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「オーダー」の順にナビゲートします。オーダーのリストが表示されます。
2. 「アカウント」ドロップダウン・リストから適切な番号を選択します。
3. 「検索」ドロップダウン・リストから、オーダー番号などの検索基準を選択します。
4. 「制約演算子」ドロップダウン・リストから、「より大きい」などの基準を選択します。
5. 「オーダーの日付範囲」および「オーダーの日付範囲」フィールドで、該当する基準を選択します。
6. 「進む」を選択して検索を実行します。

10.5.2 請求書の表示

次の手順により、請求書のリストおよび関連情報にアクセスします。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「請求書」の順にナビゲートします。請求書のリストが表示されます。
2. 「請求書詳細」ページを表示するには、「請求書番号」ハイパーリンクを選択します。
3. 必要に応じて、「出荷」列の「詳細」を選択して、出荷詳細を表示します。

10.5.2.1 請求書の検索

次の手順により、請求書を検索します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「請求書」の順にナビゲートします。請求書のリストが表示されます。
2. 「アカウント番号」ドロップダウン・リストから適切な番号を選択します。
3. 「検索」ドロップダウン・リストから、請求書番号などの検索基準を選択します。
4. 「制約演算子」ドロップダウン・リストから、「より大きい」などの基準を選択します。
5. フィールドに、ドロップダウン・リストから選択した検索基準に対応した検索情報を入力します。
6. 「進む」を選択して検索を実行します。

10.5.3 支払の表示

次の手順により、支払のリストおよび関連情報にアクセスします。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「支払の順にナビゲートします。支払のリストが表示されます。
2. 「支払詳細」ページを表示するには、「支払番号ハイパーリンクを選択します。
3. 必要に応じて、「出荷」列の「詳細」を選択して、出荷詳細を表示します。

10.5.3.1 支払の検索

次の手順により、支払を検索します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「支払の順にナビゲートします。支払のリストが表示されます。
2. 「アカウント番号」ドロップダウン・リストから適切な番号を選択します。
3. 「検索」ドロップダウン・リストから、支払番号などの検索基準を選択します。
4. 「制約演算子」ドロップダウン・リストから、「より大きい」などの基準を選択します。
5. フィールドに、ドロップダウン・リストから選択した検索基準に対応した検索情報を入力します。
6. 「進む」を選択して検索を実行します。

10.5.4 契約の表示

次の手順により、契約情報にアクセスします。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「契約」の順にナビゲートします。

   「契約」ページが表示され、契約のリストが表示されます。
2. 契約の「契約概要」ページを表示するには、「契約番号」ハイパーリンクを選択します。
3. 「戻る」を選択して、「契約」ページに戻ります。

10.5.4.1 契約の検索

次の手順により、契約を検索します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「契約」の順にナビゲートします。

   「契約」ページが表示され、契約のリストが表示されます。
2. 「詳細検索」を選択します。

   「詳細検索」ページが表示されます。
3. 目的の契約の検索基準を定義するには、値リスト、懐中電灯アイコン検索支援およびその他のフィールドを使用します。
4. 必要な表示オプションおよびソート・オプションを定義します。
5. 「検索」を選択します。

   「検索結果」リージョンに検索結果が表示されます。

10.5.5 返品の表示

次の手順により、返品を検索します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「返品」の順にナビゲートします。

   「返品要約」ページが表示されます。デフォルトでは、このページには、作成日の降順でソートされた返品が表示されます。

2. 「最後」、「返品の日付範囲」および「検索」の各フィールドの値を選択して、検索を承認します。返品を日付別に検索するには、カレンダ・アイコンを使用するか、15-NOV-2003 の形式で日付を手動で入力します。

3. 「すべての返品」リージョンで、返品番号をクリックすると、「返品詳細」ページに返品の詳細が表示されます。

4. そのページから、「品目詳細」をクリックすると、返品オーダー明細の詳細が表示されます。

10.5.6 修理オーダーの表示

修理のためにサービス組織に配送された品目の修理ステータスを、支払済またはサービス契約でサポート済として表示できます。次の手順により、修理オーダーを表示します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「修理オーダー」の順にナビゲートします。

   「修理オーダー要約」ページが表示されます。デフォルトでは、このページには、作成日の降順でソートされた修理オーダーが表示されます。

2. 修理オーダーの詳細を表示するには、「修理オーダー番号」列の番号をクリックします。

3. 保存済パーソナライズ検索を表示するには、「保存済検索」値リストから検索名を選択して、「進む」をクリックします。

4. 修理オーダーに関連付けられたサービス要求の詳細を表示するには、「サービス要求番号」列のサービス要求番号をクリックします。

5. パーソナライズ検索を定義するには、「パーソナライズ」をクリックします。

   「修理オーダーの検索」ページが表示されます。

   a. 保存済検索を実行または削除するには、「検索」リージョンを使用します。

   b. 新規検索を定義、保存および実行するには、「属性の検索」リージョンを使用します。

10.6 返品の使用

Oracle iSupport を使用すると、返品承認（RMA）、つまり返品を作成できます。品目の返品を作成するには、まず Oracle Order Management でオーダーを予約する必要があります。詳細は、次のマニュアルを参照してください。

- 『Oracle Order Management ユーザーズ・ガイド リリース 11*i*』
- 『Oracle Order Management Implementation Guide リリース 11*i*』

次の手順により、返品を作成します。

前提条件

Oracle Order Management でオーダーが予約されている必要があります。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「返品」>「品目の返品」リンクの順にナビゲートします。

   「返品の作成 : 品目を検索して選択」ページが表示されます。

2. 部品番号、オーダー番号またはシリアル番号を選択し、「進む」をクリックして、返品する品目を検索します。問合せ基準を空白で区切って（AS54888 AS32111 など）、複数の部品番号とオーダー番号で、または 1 つのシリアル番号で品目を検索することもできます。問合せ基準と完全に一致するオーダー品目が表示されます。"*" や "%" などのワイルドカード文字はサポートされていません。

   「結果」リージョンに検索の結果が表示されます。

3. 返品とする品目のチェック・ボックスを選択し、「返品に追加」をクリックします。

   「返品の作成 : レビューおよび発行」ページが表示され、返品オーダーの提示品目が表示されます。

4. 「返品済数量」列で、対応する明細品目の返品される数量を入力します。
5. 各品目の返品の対応事由を入力するには、「返品事由」値リストを使用します。
6. 品目の請求情報を表示および変更するには、「請求」アイコンをクリックします。
7. 「返品の作成 : レビューおよび発行」ページで選択が完了した後、「返品の発行」をクリックします。

   確認ページが表示され、返品オーダー番号が表示されます。

10.7 Oracle Install Base の使用

Oracle Install Base は、製品情報、事業所、ステータス、パーティ関連、構成、所有者、アカウント、および顧客製品、資産またはソフトウェア・ライセンスの変更履歴を格納するリポジトリです。Oracle Install Base は、在庫、WIP、プロジェクト、顧客サイトで受け取った時点から、または修理中の品目のライフサイクル追跡を提供します。Oracle Install Base には、追跡済品目の変更の履歴も記録されるため、所有権、実際の事業所または会計分類とは無関係に記録されます。

定義 : Oracle Install Base では、インスタンスは品目エンティティの発生を表します。たとえば、製造業者が自社で製造したテレビに部品番号を付けている場合、テレビを 1 台販売するたびに、この部品番号の発生が Install Base に記録されます。

Oracle Install Base は、次のシリアル化された品目インスタンスとシリアル化されていない品目を追跡するよう特別に設計されています。

- 有形製品
- 無形資産
- ソフトウェア
- 通信およびユーティリティ・サービス

Oracle iSupport の Oracle Install Base 機能はすべて、一般ユーザー用インタフェースの「製品」タブに含まれています。

Oracle iSupport を使用すると、Oracle Install Base を表示および検索して、製品を追加できます。ここで扱うトピックは次のとおりです。

- Oracle Install Base の表示
- Oracle Install Base 内の製品の編集
- Oracle Install Base への製品の追加
- 保存済検索の使用
- 保存済検索基準の定義

10.7.1 Oracle Install Base の表示

次の手順により、Oracle Install Base 内の製品情報を表示します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「製品」の順にナビゲートします。

   「製品の検索」ページが表示され、Oracle Install Base 内の製品のリストが表示されます。

2. 製品の詳細を表示するには、製品のハイパーリンクを選択するか、「詳細の表示」値リストを使用します。

詳細は、『Oracle Install Base User Guide』を参照してください。

10.7.2 Oracle Install Base 内の製品の編集

次の手順により、Oracle Install Base 内の製品を編集します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「製品」の順にナビゲートします。
2. 「製品の検索」ページに、導入ベース内の製品のリストが表示されます。「摘要」列の該当するハイパーリンクを選択します。
3. 「製品詳細」ページで、必要に応じて変更を行います。「製品詳細」ページのフィールドの詳細は、「Oracle Install Base への製品の追加」を参照してください。
4. 「保存」を選択します。
5. 確認メッセージに応答します。

詳細は、『Oracle Install Base User Guide』を参照してください。

10.7.3 Oracle Install Base への製品の追加

「製品の作成」ページでは、製品または品目インスタンスを作成できます。このページには、一般的な品目情報、所有者情報、現行事業所、品目フラグおよび品目ビューのリージョンがあります。

次の手順により、製品を作成します。

前提条件

品目インスタンス（製品）の品目および品目番号が、在庫品目マスターで導入ベース追跡可能として定義されている必要があります。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「製品」の順にナビゲートします。
2. 「作成」を選択します。「製品の作成」ページが表示されます。
3. 各リージョンで、フィールドにデータを入力します。アスタリスク（*）でマークされているフィールドは必須です。

   注意： このページの多くのフィールドに、「進む」ボタンが続いています。このボタンは、関連するフィールドで % を使用して汎用的な検索値を入力し、「進む」を選択すると、汎用基準を満たす値リストが表示されることを示します。これらの結果の 1 つを選択すると、関連するフィールドに移入されます。

   カレンダ・アイコンを選択すると、日付を入力できます。

   品目フラグでは、「販売可能」はオーダー可能を意味し、品目マスター設定での「オーダー可能」フラグの選択を反映します。エージェントがインスタンスを作成または変更した場合は、「業者」フラグが自動的に選択されます。顧客がインスタンスを作成または変更した場合は、「顧客」フラグが自動的に選択されます。

   必要に応じて、「消去」を選択してテスト・エントリを消去し、値を再入力します。
4. 定義が完了した後、必要に応じて「作成完了」を選択します。

   これにより、定義を構成およびその他のアプリケーションに使用できます。
5. 「発行」を選択します。

   新しい製品（インスタンス）番号の製品について、「製品詳細」ページが表示されます。（アスタリスク付きの）すべての必須フィールドに値を指定して、「作成完了」を選択しなかった場合、アプリケーションによって選択されます。必須フィールドを指定せずにインスタンスが作成された場合、「作成完了」は選択されません。これは、Service Request などのアプリケーションでインスタンスを使用できないことを意味します。
6. 「発行」を選択して変更を保存します。

詳細は、『Oracle Install Base User Guide』を参照してください。

10.7.4 保存済検索の使用

Oracle iSupport を使用すると、検索を Oracle Install Base に保存できます。保存済検索を使用すると、保存済の基準のセットに名前を割り当てることで、複雑な場合でも検索基準のセットを簡単に再利用できます。次の手順により、以前に名前を付けた検索基準のセットの結果を表示します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「製品」にナビゲートします。「製品の検索」ページに、Oracle Install Base 内の製品のリストが表示されます。
2. 「保存済検索」値リストで、使用する定義済検索の名前を選択します。保存済検索の設定方法の詳細は、「保存済検索基準の定義」を参照してください。
3. 「進む」を選択します。ページの下部に検索結果が表示されます。
4. 必要に応じて、品目摘要のリンクを選択すると、詳細が表示されます。

詳細は、『Oracle Install Base User Guide』を参照してください。

10.7.5 保存済検索基準の定義

保存済検索を使用すると、保存済の基準のセットに名前を割り当てることで、複雑な場合でも検索基準のセットを簡単に再利用できます。この定義プロセスのほとんどは、「製品拡張検索」ページで行われます。このページは、特定の様々な検索基準を定義およびテストできる基本カテゴリのリージョン別に編成されます。テストの中間または最終結果を確認した後、任意の名前を付けて基準のセットを保存できます。基本カテゴリ・リージョンは次のとおりです。

- 一般属性
- 現行事業所
- パーティ・アカウント
- その他の情報
- 表のパーソナライズ（表示される列の位置を定義）

リージョン内の多くのフィールドに、「進む」ボタンが続いています。このボタンは、関連するフィールドで % を使用して汎用的な検索値を入力し、「進む」を選択すると、汎用基準を満たす値リストが表示されることを示します。これらの結果の 1 つを選択すると、関連するフィールドに移入されます。

次の手順により、検索基準の名前付きセットを定義します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「アカウント」>「製品」にナビゲートします。「製品の検索」ページに、導入ベース内の製品のリストが表示されます。
2. 「パーソナライズ」を選択します。「製品拡張検索」ページが表示されます。
3. 各基本カテゴリ・リージョンで、フィールドにデータを入力します。

   必要に応じて、汎用エントリと関連する「進む」ボタンを使用すると、フィールドに特定の値が移入されます。

   カレンダ・アイコンを選択すると、日付を入力できます。

   必要に応じて、「消去」を選択してテスト・エントリを消去し、値を再入力します。
4. 「表のパーソナライズ」リージョンで、「移動」および「削除」コマンドと矢印を使用して、選択した列を使用可能な列のリストと表示用に選択した列の間で移動します。
5. 選択した列の表示順序を並べ替えるには、パーソナライズ表の右の列の矢印を使用します。上から下に配置された列タイトルが、「自分の製品の検索」ページで左から右に表示されます。

6. 必要に応じて、次のいずれかを選択します。

   検索 : 現在の検索基準を満たす値を検索します。

   名前を入力してから、次の 2 つのオプションのいずれかを選択します。

   保存 : 最近使用された名前で検索基準を保存します。

   保存して検索 : 最近使用された名前で検索基準を保存し、その基準を使用する検索を実行します。

10.8 フォーラムの使用

Oracle iSupport 内のフォーラムは、情報を他のユーザーと共有するための便利で検索可能なオンラインの方法を提供します。ここで扱うトピックは次のとおりです。

- カテゴリの表示
- フォーラムの表示
- フォーラムへの新規メッセージの転送
- フォーラム・メッセージへの応答
- フォーラムの購読
- フォーラム署名の設定
- フォーラム内での検索

10.8.1 カテゴリの表示

フォーラムは、カテゴリと呼ばれる大規模なグループに編成されます。次の手順により、カテゴリ・リストを表示します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「フォーラム」タブにナビゲートします。「カテゴリ・リスト」ウィンドウが表示されます。
2. 「表示」ドロップダウン・リスト・ボックスを使用して、購読するフォーラムを含むカテゴリのリスト、またはすべてのカテゴリのリストを表示します。

   この表題の詳細は、「フォーラムの購読」を参照してください。
3. フォーラムを含んだカテゴリには、カテゴリの隣の列にプラス (+) 記号が表示されています。カテゴリ・リストを拡張し利用可能なフォーラムを表示するには、カテゴリ名の隣のプラス記号を選択します。

   必要に応じて、「すべて展開」を選択して、リストされたすべてのカテゴリ内のすべてのフォーラムを表示します。

   必要に応じて、「すべて縮小」を選択して、カテゴリ名のみを表示します。

   フォーラムのリストの表示の詳細は、「フォーラムの表示」を参照してください。

10.8.2 フォーラムの表示

次の手順により、フォーラムを表示します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「フォーラム」タブにナビゲートします。「カテゴリ・リスト」ウィンドウが表示されます。
2. フォーラムを含んだカテゴリには、カテゴリの隣の列にプラス (+) 記号が表示されています。カテゴリ・リストを拡張し利用可能なサブカテゴリを表示するには、カテゴリ名の隣のプラス記号を選択します。

   必要に応じて、「すべて展開」を選択して、リストされたすべてのカテゴリ内のすべてのフォーラムを表示します。

   必要に応じて、「すべて縮小」を選択して、カテゴリ名のみを表示します。
3. アクティブなフォーラムの名前が下線付きリンクとして表示されます。フォーラムに入るには、リンクを選択します。

   メッセージの転送および応答の詳細は、「フォーラムへの新規メッセージの転送」および「フォーラム・メッセージへの応答」を参照してください。

10.8.3 フォーラムへの新規メッセージの転送

次の手順により、フォーラムに新規メッセージを転送します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「フォーラム」タブにナビゲートします。「カテゴリ・リスト」ウィンドウが表示されます。
2. カテゴリ・リストでは、フォーラムを含んだカテゴリの隣の列にプラス (+) 記号が表示されています。カテゴリ・リストを拡張し利用可能なフォーラムを表示するには、カテゴリ名の隣のプラス記号を選択します。
3. フォーラム名がハイパーリンクとして表示されます。フォーラムに入るには、リンクを選択します。
4. 「新規スレッド」を選択します。
5. 「件名」を入力した後、メッセージを入力します。
6. 「投稿」を選択します。メッセージがフォーラムの下に保存されます。

   注意：「一般作業環境」領域の「ユーザーの署名」テキスト・ボックスに入力した情報は、フォーラムへの投稿時に表示されます（「フォーラム署名の設定」を参照）。

10.8.4 フォーラム・メッセージへの応答

次の手順により、フォーラム内のメッセージに応答します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「フォーラム」タブにナビゲートします。「カテゴリ・リスト」ウィンドウが表示されます。
2. カテゴリ・リストでは、フォーラムを含んだカテゴリの隣の列にプラス (+) 記号が表示されています。カテゴリ・リストを拡張し利用可能なフォーラムを表示するには、カテゴリ名の隣のプラス記号を選択します。
3. フォーラム名がハイパーリンクとして表示されます。フォーラムに入るには、リンクを選択します。
4. メッセージがハイパーリンクとして表示されます。メッセージを表示するには、そのメッセージを選択します。
5. 「メッセージ・コンテンツ」ページで、「返信」を選択します。メッセージをフォーラムのルート・レベルに表示するには、「新規スレッド」を選択します。
6. 「フォーラム・メッセージの投稿」ページで、「件名」を入力し、メッセージを入力します。
7. 「投稿」を選択します。

注意 : 「一般作業環境」領域の「ユーザーの署名」テキスト・ボックスに入力した情報は、フォーラムへの投稿時に表示されます（「フォーラム署名の設定」を参照）。

10.8.5 フォーラムの購読

Oracle iSupport には、フォーラム・ページにフォーラムのグループのセットを表示するオプションがあります。このセットは、最も頻繁にアクセスする、または最も関心の高い（あるいはその両方）フォーラムと想定されます。この機能は、フォーラムの購読と呼ばれます。次の手順により、この機能を有効化します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「フォーラム」タブにナビゲートします。
2. 「フォーラムの表示」で詳細に示される手順に従ってフォーラムに入ります。
3. 「購読」を選択します。メインの「フォーラム」ページにアクセスすると、購読しているフォーラムのみを選択するオプションを使用できます。

10.8.5.1 フォーラムの購読解除

次の手順により、購読していたフォーラムの購読を解除します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「フォーラム」タブにナビゲートします。
2. 「フォーラムの表示」で詳細に示される手順に従ってフォーラムに入ります。
3. 「購読解除」を選択します。

10.8.6 フォーラム署名の設定

次の手順により、フォーラムにメッセージを転送したときに表示される署名を設定します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ページの上部の「プロファイル」ボタンにナビゲートします。「個別プロファイル」ページが表示されます。
2. 「個別プロファイル」ページから、サイド・ナビゲーション・メニューの「サポート」リンクを選択します。
3. 「ユーザーの署名」ボックスに、必要な情報を入力します。
4. 「更新」を選択して変更を保存します。

10.8.7 フォーラム内での検索

次の手順により、フォーラム検索機能を使用します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「サポート」>「フォーラム」>「詳細検索」の順にナビゲートします。
2. 次のフィールドのいずれか、もしくはすべてにデータを入力します。
   - **メッセージ番号** - システムにより生成されたメッセージ番号。
   - **件名のキーワード** - 該当するメッセージのメッセージ・ヘッダー（件名）に表示される（大 / 小文字を区別しない）キーワードを入力します。% 記号をワイルドカードとして使用し、このフィールドに複数の単語を入力できますが、検索基準の順番は、件名フィールドに表示される表現の順番と正確に一致する必要があります。
   - **例 :** CD-ROM トレイのクローズ中に問題が発生し、この件名に関連するメッセージを検索するとします。この例では、「Unable to close CD-ROM」（CD-ROM トレイをクローズできません）という件名のメッセージがあります。検索フィールドに `unable%CD` と入力すると、メッセージが検索されます。しかし、`CD%unable` と入力すると、メッセージは検索されません。
   - **メッセージ・キーワード** - 適用可能なメッセージの本文に表示される（大 / 小文字を区別しない）キーワードを入力します。任意の数の単語を入力できます。任意でプラス記号（+）を使用できますが、ここでは使用する必要はありません。また、単語は特定の順序で入力する必要はありません。
   - **カテゴリ** - すべてのカテゴリを検索できるように、ドロップダウン・リストは「すべて」に設定しておきます。または、リストからカテゴリを選択して特定カテゴリの検索に限定します。
   - **フォーラム** - すべてのフォーラムを検索できるように、ドロップダウン・リストは「すべて」に設定しておきます。または、リストからフォーラムを選択して特定フォーラムの検索に限定します。
   - **投稿期間** - 検索を開始する日付を選択するには、最初のフィールドの右側にあるカレンダ・アイコンを使用します。終了日を選択するには、2 番目のフィールドの右側にあるカレンダ・アイコンを使用します。
   - **作成者** - 自分が投稿したメッセージを検索するには、「本人」ラジオ・ボタンを選択します。他のユーザーが書いたメッセージを検索するには、「その他」ラジオ・ボタンを選択して、メッセージの作成者の名前を入力します。< 名前 >< 空白 >< 姓 > のフォーマットを使用します。
   - **メッセージ・ステータス** - ラジオ・ボタンから選択します。**「既読」**は、ユーザーによって表示されたメッセージのみを検索します。**「未読」**は、ユーザーによって表示されたことのないメッセージのみを検索します。**「すべて」**はこれらの両方のタイプのメッセージを検索します。

3. 「検索」を選択します。検索基準に一致するメッセージのリストが戻されます。メッセージが見つからなかった場合は、「検索基準に一致するメッセージがありませんでした」というメッセージが戻されます。

10.8.7.1 フォーラム検索結果

フォーラム検索結果は次の列からなる表で示されます。

- **件名** - メッセージ・ヘッダーあるいは主題です。
- **作成者** - メッセージを転送した人の名前です。
- **日付** - メッセージを転送した日付です。

メッセージを表示するには、「件名」列の該当するハイパーリンクを選択します。これで、メッセージに応答したり、フォーラム内で新しいメッセージ・スレッドを開始できます。

新しい検索を開始するには、「再度検索」ボタンを選択して、前述の「フォーラムの検索」の手順に従います。

10.9 サポート・コールバックの要求

Oracle iSupport を使用すると、ユーザーはサポート・エージェントからコールバック要求を発行できます。次の手順により、サポート・コールバックを要求します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「連絡要請」をクリックします。

   「顧客コールバック要求」ページが表示されます。

2. テキスト・フィールドに必要な情報を入力します。
3. 「発行」を選択します。

10.10 調査への応答

Oracle iSupport を使用すると、アプリケーション管理者は、様々な問題についてユーザーを調査できます。次の手順により、調査に応答します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、「フィードバック」アイコンまたはリンクを選択します。
2. 該当する調査のハイパーリンクを選択します。
3. テキスト・フィールドに必要な情報を入力します。
4. 応答の完了後、「発行」を選択します。

10.11 ユーザー・プロファイル情報の変更

このトピック・グループには、次にあげるものを含むユーザー・プロファイル・データの変更に関する情報があります。

- パスワードの変更 / リセット
- 連絡先（電話 /E メール / ファックス）の追加 / 変更
- 一般作業環境の設定
- デフォルト職責の変更
- デフォルト顧客アカウントの変更

10.11.1 パスワードの変更 / リセット

次の手順により、パスワードを変更またはリセットします。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ページの上部の「プロファイル」ボタンを選択します。「個別プロファイル」ページが表示されます。

   注意 : このタスクを実行する管理者の場合は、ユーザーを検索してから、そのユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択して、そのユーザーの「個別プロファイル」ページにアクセスします。

2. サービス組織がシングル・サインオンをオンにしていない場合は、次の手順を実行します。

   a. 「個別プロファイル」ページで、「新規パスワード」および「新規パスワードの再入力」フィールドに新規パスワードを入力します。

   b. 「更新」を選択して変更を保存します。

3. サービス組織がシングル・サインオンをオンにしている場合、「新規パスワード」および「新規パスワードの再入力」フィールドではなく、「パスワードの変更」と呼ばれるリンクが表示されることがあります。その場合は、リンクをクリックして、ターゲット・ページに表示される指示に従います。

10.11.2 連絡先（電話 / E メール / ファックス）の追加または変更

次の手順により、ユーザーの連絡先（電話、E メール、ファックス）を追加または変更します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ページの上部の「プロファイル」ボタンにナビゲートします。「個別プロファイル」ページが表示されます。

   注意 : このタスクを実行する管理者の場合は、ユーザーを検索してから、そのユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択して、そのユーザーの「個別プロファイル」ページにアクセスします。

2. 「個別プロファイル」ページで、サイド・ナビゲーション・メニューの「ユーザー・プロファイル」リージョンから「連絡先」ハイパーリンクを選択します。

   既存の連絡先を編集するには、該当する連絡先の下線付きハイパーリンクを選択します。

   新規連絡先を作成するには、「作成」を選択します。

3. 次の項目を追加または変更します。

   - **通信タイプ** - 通信のタイプを入力します。たとえば、E メール、電話、ファックスなどです。
   - **所在地 2** - エンベロープまたは郵送ラベルに表示される所在地の 2 行目です。
   - **郡市区** - 該当する郡市区を入力します。

- **都道府県** - 該当する都道府県を入力します。
- **郵便番号** - 該当する郵便番号を入力します。
- **国** - ドロップ・リストから、該当する国を選択します。
- **「主要所在地」**チェック・ボックス - このユーザーに使用する優先所在地の場合、このボックスを選択します。

注意 : 所在地タイプごとに主要所在地があります。たとえば、主要請求先、主要出荷先所在地などがあります。

---

4. 「保存」を選択して、変更を保存します。

10.11.3 表示作業環境の設定

表示作業環境には、デフォルト・スタイル・シート、言語、通貨および日付書式が含まれます。

次の手順により、一般作業環境を変更します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ページの上部の「プロファイル」ボタンをクリックします。「個別プロファイル」ページが表示されます。
2. 「作業環境の表示」ハイパーリンクを選択します。「作業環境の表示」ページが表示されます。

   現在およびデフォルトの職責の変更の詳細は、「デフォルト職責の変更」のトピックを参照してください。
3. 「一般表示」領域で、必要に応じて次の項目を設定します。
   - **表示スタイル** - デフォルト・スタイル・シートを選択します。
   - **言語** - デフォルト言語を選択します。
   - **ユーザー通貨** - デフォルト通貨を選択します。
   - **日付書式** - 日付の入力時に使用する日付書式を選択します。

     RRRR = 年

     DD = 日

     MM または MON = 月
4. 「表の表示」領域で、必要に応じて次の項目を設定します。
   - **1 ページの表示行数** - アプリケーション内に表示される表に表示する行数を選択します。
   - **表の空白行数** - アプリケーションで使用される更新可能な表に表示する空白行の数を選択します。
5. 「更新」を選択して変更を保存します。

10.11.4 デフォルト職責の変更

職責は、アプリケーション権限を定義し、メニュー、タブおよびページの表示を制御します。詳細は、「ユーザー管理」を参照してください。

ステップ

1. ページの上部の「サイト」グローバル・アイコンをクリックします。

   「サポート・サイトの選択」ページが表示され、割当済職責のリストが表示されます。

2. 現在の職責を選択した職責に変更するには、職責リンクをクリックします。
3. 現在の選択内容をデフォルト職責にするには、「選択したサイトをデフォルトに指定」チェック・ボックスを選択してから、職責リンクをクリックします。
4. 言語のリストから言語を選択します。

   このリストは、管理者が職責の言語を定義および公開している場合のみ使用できます。

10.11.5 デフォルト顧客アカウントの変更

次の手順により、アプリケーション・ページの一部に表示されるデフォルト・アカウント番号を変更します。

ステップ

1. Oracle iSupport で、ページの上部の「プロファイル」ボタンにナビゲートします。「個別プロファイル」ページが表示されます。

   管理者への注意 : このタスクを実行する管理者の場合は、ユーザーを検索してから、そのユーザー名の下線付きハイパーリンクを選択して、そのユーザーの「個別プロファイル」ページにアクセスします。

2. 「アカウント」ハイパーリンクを選択します。「アカウント」ページが表示されます。
3. 目的のアカウントの横にあるラジオ・ボタンを選択します。
4. 「保存」を選択して、変更を保存します。

A

プロファイル・オプション

この付録では、Oracle iSupport の実装に必要なプロファイル・オプションの設定について説明します。扱うトピックは次のとおりです。

- はじめに
- ユーザー・プロファイル・オプションについて
- プロファイル・オプションの設定方法
- JTT プロファイル・オプション
- Oracle ユーザー管理プロファイル・オプション
- Oracle iSupport プロファイル・オプション
- Oracle Service プロファイル・オプション
- Oracle iStore プロファイル・オプション
- 返品プロファイル・オプション
- Knowledge Management プロファイル・オプション
- その他のプロファイル・オプション

A.1 はじめに

Oracle Forms アプリケーションの設定を行う前に、Oracle Forms アプリケーションが起動され、動作していることを確認してください。この項のステップをすべて実行するには、Oracle Forms アプリケーションに sysadmin でログインする必要があります。

A.2 ユーザー・プロファイル・オプションについて

ユーザー・プロファイルとは、Oracle アプリケーションの表示方法と動作方法に影響する、変更可能なオプション・セットです。Oracle Applications では、すべてのアプリケーションに共通のユーザー・プロファイル・オプション・セットが使用されます。また、それぞれのモジュールには、固有のユーザー・プロファイル・オプション・セットがあります。

Oracle Application Object Library のプロファイル・オプションの全リストは、『Oracle Applications システム管理者ガイド』を参照してください。

システム管理者は、設定階層を持つユーザー・プロファイル・オプションを 4 つのレベルで設定できます。最低レベルから最高レベルまでのプロファイル・カテゴリは次のとおりです。

1. **サイト** - 導入サイトの全ユーザーに関係するオプション設定。優先度は最も低い。
2. **アプリケーション** - そのアプリケーションに関連付けられた職責の全ユーザーに関係するオプション設定。優先度は 2 番目に低い。
3. **職責** - 現在その職責で登録されている全ユーザーに関係するオプション設定。優先度は 2 番目に高い。
4. **ユーザー** - アプリケーションのユーザー名で識別される各ユーザーに関係するオプション設定。優先度は最も高い。

通常、各ユーザー・プロファイルは、それぞれのレベルに存在しています。たとえば、Oracle Applications には、サイトレベルのプリンタ・オプション、アプリケーションレベルのプリンタ・オプション、職責レベルのオプションなどが用意されています。Oracle Applications では、より高いレベルのオプション値がより低いレベルのオプション値に優先するレベル階層が実現されています。このレベル階層では、サイトが最も低く、ユーザーが最も高くなります。たとえば、サイトレベルのプリンタ・オプションをプリンタ 1 に印刷されるように設定し、一方でユーザーレベルのプリンタ・オプションをプリンタ 2 に設定した場合、印刷はプリンタ 2 で行われます。

一般に、サイトレベルのオプション値は、プロファイル・オプションが残りの 3 つのレベルで指定される前に、システム管理者によって設定されます。サイトレベルで指定されたオプションは、その同じオプションが他のレベルで指定されるまで、既定値として機能します。

ユーザー・プロファイル・オプション値の変更は、ユーザーが再度ログオンするか職責を変更するとすぐに有効になります。

A.3 プロファイル・オプションの設定方法

プロファイル・オプションを設定する手順は次のとおりです。

ステップ

1. Oracle Forms にシステム管理者職責でログインします。
2. 「プロファイル」>「システム」と移動します。「システム・プロファイル値の検索」ウィンドウが開きます。
3. プロファイル・オプションを設定するレベルを選択します。
   - **サイト**
   - **アプリケーション** - このレベルを選択する場合は、プロファイル・オプションを設定するアプリケーションをアプリケーション値リストから選択します。
   - **職責** - このレベルを選択する場合は、プロファイル・オプションを設定する職責を職責値リストから選択します。
   - **ユーザー** - このレベルを選択する場合は、プロファイル・オプションを設定するユーザーをユーザー値リストから選択します。
4. 「プロファイル」フィールドにプロファイル名の一部を入力します。その末尾には、ワイルドカードとしてパーセント記号を付けます。
   例 : `%iSUPPORT%`
5. 「検索」を選択します。検索結果が表示された「システム・プロファイル値」ウィンドウが開きます。
6. プロファイル・オプションを確認または選択したレベルで設定します。
7. 作業内容を保存します。

A.4 Oracle ユーザー管理プロファイル・オプションの設定

Oracle（JTF）ユーザー管理モジュールの動作に影響するプロファイル・オプションがいくつかあります。これらのプロファイル・オプションは、要件に応じてサイト・レベルで設定します。

Oracle ユーザー管理のプロファイル・オプションの詳細は、『Oracle Applications CRM System Administrator's Guide』および『Oracle Common Application Components Implementation Guide』を参照してください。一般的な情報は、この 2 つのマニュアルのユーザー管理の章とユーザー設定の章を参照してください。

- **JTF_UM_APPROVAL_URL** - 要求の承認または却下のために承認者がジャンプする必要があるログイン・ページ（jtflogin.jsp）の絶対パスを設定します。この URL は、各承認者に送信されるワークフロー通知に含まれます。要求が承認または却下されると、同じ URL がユーザーに送信されます。
- **JTF_UM_MERCHANT_NAME** - 組織名を設定します。要求の承認および却下がユーザーに送信されるとき、ワークフローでは、要求の承認および却下にこの名前が挿入されます。
- **JTF_UM_APPROVAL_OWNER** - デフォルトで sysadmin に設定されています。このプロファイル・オプションは承認プロセスで使用されます。事前定義された承認定義における最後の承認者が要求の承認に失敗した場合、このプロファイル・オプションに設定されている担当がエスカレーション担当となって要求を受け取ります。このプロファイル・オプションの値として指定されるユーザーには、CRM_HTML_ADMINISTRATION 職責、JTF_REG_APPROVAL 権限および JTF_SECURITY_ASSIGN_ROLE 権限が必要です。
- **JTF_UM_APPROVAL_TIMEOUT_MINS** - タイム・アウトになるまでワークフロー通知がキューに残る時間を（分単位で）設定します。デフォルト値は 1440（1 日）です。値として 0 を入力すると、タイム・アウトは発生しません。値を設定しないと、このプロファイル・オプションはデフォルトで 0 になります。

  注意 : このプロファイル・オプションが有効になるように、JTF Approval ワークフロー開始時のパラメータ・ウィンドウの「処理タイムアウト」フィールドは「Yes」に設定する必要があります。

- **JTF_REGISTRATION_CACHE** - 登録フロー中にユーザーが入力したデータをブラウザがキャッシュするかどうかを指定します。デフォルト値は Yes です。値が Yes に設定されていてユーザーが「戻る」ボタンをクリックした場合、前ページで入力したデータはそのまま表示されています。No に設定した場合、データ（ページ）は、ユーザーがそのページを離れるとすぐに消えます。
- **JTF_PRIMARY_USER** - ユニバーサル主要ユーザー承認者と一致するユーザー名を事前に設定します。
- **JTF_INDIVIDUALUSER_ACCOUNT** - 値が Yes に設定されている場合、ユーザーごとに新規アカウントを（HZ_CUST_ACCOUNTS 表に）作成します。また、ユーザーを対応するアカウントと関連付けます。ユーザーは、Oracle iStore を通して製品を購入する際にアカウントが必要です。

A.5 Oracle Common Application Components（JTT）プロファイル・オプション

Oracle iSupport の UI を表示するために、Oracle Common Application Components（JTT）のプロファイル・オプションのいくつかを設定する必要があります。JTT プロファイルの値によって、JTT Foundation の基本的なデフォルトの要素および値が設定されます。これらのプロファイルは ERP の「プロファイル」ウィンドウにシードされ、値は（システム管理者としての）ユーザーによって設定されます。

これらのプロファイル・オプションは、そのアプリケーションに関連付けられた職責でログインしたすべてのユーザーに影響します。

ステップ

1. Oracle Forms に sysadmin/sysadmin としてログオンします。
2. システム管理者の職責を選択します。
3. ウィンドウ「プロファイル」>「システム」>「システム・プロファイル値の検索」ウィンドウと移動します。
4. JTF プロファイル・オプションについてシステムに問い合せます。
   a. 「アプリケーション」チェック・ボックスを選択します。必要に応じて、「サイト」チェック・ボックスの選択を解除します。
   b. 「アプリケーション」フィールドに iSupport と入力します。
   c. 「プロファイル」フィールドに JTF_PROFILE% と入力し、「検索」を選択します。
5. Oracle iSupport の次の JTF プロファイル・オプションを確認または設定（あるいはその両方）します。次のトピック「**職責 ID 値およびアプリケーション ID 値の検索**」を参照してください。
   - **JTF_PROFILE_DEFAULT_RESPONSIBILITY** - この値は、システムによって自動的に承認されたユーザーに付与する職責をシステムに伝えます。デフォルトの職責 ID は、インスタンスごとに異なります。この値を検索するには、次のステップを実行します。

   職責 ID 値およびアプリケーション ID 値の検索

   職責の APPLICATION_ID 値および RESPONSIBILITY_ID 値を検索するには、次のステップを実行します。

   a. Oracle Forms アプリケーションに sysadmin としてログインし、システム管理者職責を選択します。次に「セキュリティ」>「職責」>「定義」と移動します。すると、「職責」ウィンドウが開きます。
   b. トップ・メニューから「表示」>「検索」と移動します。検索ウィンドウで、デフォルトにする職責を検索し、それをハイライトして、「OK」をクリックします。すると、「職責」ウィンドウに選択した職責のレコードが設定されます。
   c. レコードの任意のフィールドにカーソルを置き、「ヘルプ」>「診断」>「検査」と移動します。「フィールドおよび変数の値の検査」ウィンドウが開きます。

d. 「フィールドおよび変数の値の検査」ウィンドウで、フィールド値リストから「APPLICATION_ID」を選択します。すると、「値」フィールドに APPLICATION_ID の値が表示されます。

e. 「フィールドおよび変数の値の検査」ウィンドウで、フィールド値リストから「RESPONSIBILITY_ID」を選択します。すると、「値」フィールドに RESPONSIBILITY_ID の値が表示されます。

6. Oracle iSupport の次の JTF プロファイル・オプションを確認または設定（あるいはその両方）します。

- **JTF_PROFILE_DEFAULT_APPLICATION** - 672

デフォルトのアプリケーションを設定します。Oracle iSupport のアプリケーション ID である 672 に設定する必要があります。

- **JTF_PROFILE_DEFAULT_BLANK_ROWS** - 3

Oracle iSupport UI の表におけるデフォルトの空白行数を設定します。0 より大きい整数を設定できます。推奨される値は 3 です。

- **JTF_PROFILE_DEFAULT_CSS** - jtfucss.css

HTML の表示に使用するデフォルトのカスケード・スタイル・シートを指定します。推奨される値は jtfucss.css です。

- **JTF_PROFILE_DEFAULT_CURRENCY** - USD

どの国の通貨をデフォルトで使用するか指定します。US ドルをデフォルト通貨にする場合は、USD と設定します。

- **JTF_PROFILE_DEFAULT_NUM_ROWS** - 10

UI に表を表示する際に表示する行数を指定します。推奨される値は 10 です。

- **JTF_NAV_CUSTOM_RENDERER**

Java クラス名の付いたカスタム・メニューを使用できます。

A.6 Oracle iSupport プロファイル・オプション

この項では、Oracle iSupport のプロファイル・オプションを説明します。プロファイル・オプションの多くは Oracle iSupport でサービス要求機能を実行するために必要です。プロファイル・オプションは Oracle Forms で設定する必要があります。これらのプロファイルの値は Oracle iSupport に固有です。Oracle TeleService のプロファイル・オプションについては、『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照してください。

表 A-1 Oracle iSupport プロファイル・オプション

プロファイル・オプションの名前	摘要
Oracle iSupport: サービス要求作成に所在地フィールド必須	廃止されています。
Oracle iSupport: 自動割当がオフの場合にサービス要求をデフォルト所有者に割当	自動割当がオフの場合にサービス要求をデフォルト所有者に割り当てるかどうかを指定します。 デフォルト = Y
Oracle iSupport: 知識検索に使用可能なリポジトリ	知識検索に使用できるリポジトリを指定します。 デフォルト = Solutions、Forums
Oracle iSupport: クローズ済サービス要求のデフォルト・ステータス	ユーザーが「クローズ」ボタンを選択したときのサービス要求のクローズ・ステータスです。ただし、ステータス遷移が使用される場合、システム管理者は、このステータスが有効な次のステータスであることを確認する必要があります。そうでない場合、アプリケーションがエラーになります。この値は必須で、アプリケーション・レベルおよびサイト・レベルで設定できます。
Oracle iSupport: サービス要求のデフォルト連絡先タイプ	デフォルト = email
Oracle iSupport: デフォルト KM 解決ノート・タイプ	Oracle Knowledge Management のデフォルトの解決ノート・タイプを定義するために使用されます。
Oracle iSupport: サービス要求の進捗表示中のデフォルト・モード	デフォルト = expanded
Oracle iSupport: Web コールバック・ノートのデフォルト・ノート・タイプ	コールバック・ノートのデフォルト・ノート・タイプを格納します。コールバック・ノートは、顧客がコールバック要求を作成中に入力する質問または文です。
Oracle iSupport: サービス要求エスカレーションが要求された場合のデフォルト・ノート・タイプ	サービス要求エスカレーションが要求された場合のデフォルト・ノート・タイプを指定します。
Oracle iSupport: サービス要求がクローズした場合のデフォルト・ノート・タイプ	サービス要求がクローズされるときのデフォルト・ノート・タイプを指定します。
Oracle iSupport: サービス要求を作成した場合のデフォルト・ノート・タイプ	サービス要求が作成されるときのデフォルト・ノート・タイプを指定します。 デフォルト = CS_PROBLEM
Oracle iSupport: サービス要求が更新された場合のデフォルト・ノート・タイプ	サービス要求が更新されるときのデフォルト・ノート・タイプを指定します。 デフォルト = CS_PROBLEM
Oracle iSupport: サポート・サイト・ダッシュボード・ビンのデフォルト行数	デフォルト = 10
Oracle iSupport: 再オープン済サービス要求のデフォルト・ステータス	再オープン済サービス要求のデフォルト・ステータスを指定します。

表 A-1 Oracle iSupport プロファイル・オプション（続き）

プロファイル・オプションの名前	摘要
Oracle iSupport: デフォルト・サービス要求添付カテゴリ	指定可能な値 : Miscellaneous（デフォルト値） サイト、アプリケーション、職責およびユーザーの全レベルに設定できます。
Oracle iSupport: 解決済サービス要求のデフォルト・ステータス	この値は、Oracle iSupport での知識ベース検索後にサービス要求が解決されたときのサービス要求のステータスを決定します。この値は必須で、アプリケーション・レベルおよびサイト・レベルで設定できます。
Oracle iSupport: サービス要求のデフォルト更新ステータス	サービス要求の更新中に、「サービス要求詳細」ページ上の「ステータス」ドロップダウン・リストの特定のサービス要求ステータスを自動的にハイライト表示します。サービス要求の更新中、ユーザーはステータスを明示的に選択する必要はありません。ただし、必要な場合は「ステータス」ドロップダウン・フィールドからステータスを選択できます。
Oracle iSupport: 返品詳細ページで返品オーダーの返品明細のみを表示	返品詳細ページに返品明細のみまたは返品明細と注文明細を表示します。
Oracle iSupport: ゲスト・ユーザーの有効化	サービス組織でゲスト・ユーザー機能を使用するかどうかを示します。 指定可能な値 : ■ No（デフォルト値）- ゲスト・ユーザー機能は無効です。 ■ Yes - ゲスト・ユーザー機能は有効です。
Oracle iSupport: 顧客対応ロギングの有効化	Oracle *i*Support でサービス要求が作成または更新されたときに、「顧客対応履歴」表に顧客対応および顧客対応活動を作成するかどうかを制御します。このプロファイルが「Yes」に設定されている場合は、Oracle *i*Support のサービス要求ログにこのような顧客対応活動が表示されます。 指定可能な値 : ■ Yes ■ No（アプリケーション・レベルでのデフォルト値） このプロファイルが「Yes」に設定されている場合は、プロファイル・オプション「サービス : デフォルト・システム・リソース」を設定する必要があります。
Oracle iSupport: iStore-iSupport 統合モード（サポート・サイト）の有効化	デフォルト = N
Oracle iSupport: テンプレート検索でのプラットフォームの有効化	テンプレートの検索で条件にプラットフォームを使用するかどうかを決定します。 デフォルト = Y
Oracle iSupport: テンプレート検索での問題コードの有効化	テンプレートの検索で条件に問題コードを使用するかどうかを決定します。 デフォルト = N
Oracle iSupport: テンプレート検索での製品の有効化	テンプレートの検索で条件に製品を使用するかどうかを決定します。 デフォルト = Y

表 A-1 Oracle iSupport プロファイル・オプション（続き）

プロファイル・オプションの名前	摘要
Oracle iSupport: 要求タイプ、製品および問題コード・マッピングの有効化	Oracle *i*Support で、問題コードをサービス要求タイプまたは多対多関連での在庫品目（あるいはその両方に）関係付けることができるかどうかを決定します。このプロファイル・オプションは、サイト、アプリケーション、職責およびユーザーの全レベルに設定できます。 指定可能な値 : ■ Yes: 問題コード、要求タイプおよび製品間のマッピングが有効になります。 ■ No: 問題コード、要求タイプおよび製品間のマッピングが有効になりません。
Oracle iSupport: 職責およびタイプのマッピングの有効化	Oracle *i*Support で、サービス要求タイプを多対多関連での職責に関係付けることができるかどうかを決定します。設定によって、「サービス要求作成済」ウィンドウにはユーザーの現在の職責に関係付けられているサービス要求タイプのみが表示されるか、Web 対応のサービス要求タイプがすべて表示されます。 指定可能な値 : ■ Yes: サービス要求の作成時にサービス要求タイプと職責間のマッピングが使用されます。 ■ No: サービス要求作成時にマッピング表にサービス要求タイプと職責間のマッピングが使用されません。
Oracle iSupport: サービス要求テンプレートの有効化	サービス要求テンプレートを使用できるかどうかを決定します。Yes: サービス要求の作成時にテンプレートを使用できるようにします。No: テンプレートを使用せず、ノート・タイプのページが表示されます。 デフォルト = Y
Oracle iSupport: テンプレート検索でのサービス要求タイプの有効化	テンプレートの検索で条件にサービス要求タイプを使用するかどうかを決定します。 デフォルト = N
Oracle iSupport: テンプレート検索での緊急度の有効化	テンプレートの検索で条件に緊急度を使用するかどうかを決定します。 デフォルト = Y
Oracle iSupport: 資格 / 権利チェックの強制オプション	-
Oracle iSupport: 製品選択の強制オプション	廃止されています。
Oracle iSupport: フィールド・レベル・ヘルプ・オプション	フィールド・レベル・ヘルプ・オプションを指定します。 デフォルト = ON
Oracle iSupport: フィールド・レベル・ヒント・オプション	フィールド・レベル・ヒント・オプションを指定します。 デフォルト = ON
Oracle iSupport: ゲスト・ユーザー職責名	*i*Support のゲスト対応ページへの入力時に、ゲスト・ユーザーに割り当てる職責を決定します。 有効な値 : 任意の有効な職責 デフォルト値 : IBU_GUEST_USER_RESP（*i*Support ゲスト・ユーザー）
Oracle iSupport: ホームページのマルチスレッド	ホームページがマルチスレッド・コンテキストで表示されるかどうかを示します。 デフォルト = N

表 A-1 Oracle iSupport プロファイル・オプション（続き）

プロファイル・オプションの名前	摘要
Oracle iSupport: 実装クラスをサービス要求拡張属性に取込む	提供されているインタフェースを実装する Java 実装クラスをサービス要求拡張属性に取り込むことを指定します。*i*Support でのサービス要求の作成中に、指定されたインタフェースにテンプレートの質問に対するユーザーが指定した応答が取り込まれ、これらの応答を使用して、サービス要求が作成された後に CIC 拡張属性表への移入が実行されます。ユーザーが指定したこの応答に基づいて、CIC 拡張属性機能がタスクを起動します。
Oracle iSupport: 必須レイアウト・タイムスタンプ	必須レイアウトの作成時に記録されるタイムスタンプの値を決定します。
Oracle iSupport: ホームページのログイン・ビンのメニュー名	職責レベルのデフォルト : ■ *i*Support ゲスト・ユーザー : IBU_GUEST_LOGINBIN_MENU ■ *i*Support サイト : ゲスト・ユーザー : IBU_SITE_GUEST_LOGINBIN_MENU
Oracle iSupport: ホームページのサポート・リソース・ビン・メニュー名	iSupport のホームページのクイック・メニューの名前。 職責レベルのデフォルト : ■ iSupport 主要ユーザー : IBU_PRI_USER_HELP_MENU ■ iSupport 個人ユーザー : IBU_IND_USER_HELP_MENU ■ iSupport ビジネス・ユーザー : IBU_BUS_USER_HELP_MENU ■ iSupport 従業員ユーザー : IBU_EMP_USER_HELP_MENU ■ iSupport ゲスト・ユーザー : IBU_GUEST_USER_HELP_MENU ■ iSupport サイト : 主要ユーザー : BU_PRI_USER_HELP_MENU ■ iSupport サイト : ビジネス・ユーザー : IBU_BUS_USER_HELP_MENU ■ iSupport サイト : 個人ユーザー : IBU_IND_USER_HELP_MENU ■ iSupport サイト : ゲスト・ユーザー : IBU_GUEST_USER_HELP_MENU
Oracle iSupport: サービス組織の名称	-
Oracle iSupport: サービス要求の進捗表示が縮小される場合の展開行数	デフォルト = 3
Oracle iSupport: ゲスト・ユーザーのクイック検索を表示するオプション	指定可能な値 : ■ No（デフォルト値）- ゲスト・ユーザーにはクイック検索が表示されません。 ■ Yes - ゲスト・ユーザーにはクイック検索が表示されます。 サイト・レベルにのみ設定できます。

表 A-1 Oracle iSupport プロファイル・オプション（続き）

プロファイル・オプションの名前	摘要
Oracle iSupport: サービス要求作成中に参照した解決を追跡するオプション	このプロファイルは、サイトおよび職責レベルに設定できます。指定可能な値は次のとおりです。 ■ 追跡しない : サービス要求でユーザーが参照した解決に関する情報を記録しません。 ■ ノートとして追跡 : ノートのみを作成します。これはサイトのデフォルトです。 ■ リンク済解決として追跡 : フィードバックとともにユーザーが参照した各解決に解決リンクを作成します。 ■ ノートおよびリンク済解決として追跡 : ノートと解決済リンクを両方とも作成します。
Oracle iSupport: ページ・レベル構成オプション	指定可能な値 : ■ Off（デフォルト値） ■ On
Oracle iSupport: ホームページの問題解決ビンの製品オプション	ホームページの「問題の解決」ビンに製品選択が表示されるかどうかを示します。 デフォルト = Y
Oracle iSupport: リージョン / フィールド・レベル構成オプション	標準マッピングとカスタム・マッピングのどちらを使用するかを決定します。 デフォルト = STANDARD
Oracle iSupport: 知識ベースの検索オプション	廃止されています。
Oracle iSupport: サービス要求添付オプション	廃止されています。
Oracle iSupport: サービス要求添付セキュリティ機能	サイト・レベルのデフォルト = CSXSRISR
Oracle iSupport: サービス要求請求先所在地オプション	廃止されています。
Oracle iSupport: サービス要求請求先担当者オプション	廃止されています。
Oracle iSupport: サービス要求障害所在地検証クラス	サービス要求作成時に障害所在地を検証する Java クラスを指定します。
Oracle iSupport: サービス要求製品カテゴリ・セット	-
Oracle iSupport: サービス要求再オープンの時間制限（時間単位）	サービス要求を再オープンできる時間制限を時間単位で設定します。 デフォルト = 0
Oracle iSupport: サービス要求出荷先所在地オプション	廃止されています。
Oracle iSupport: サービス要求出荷先担当者オプション	廃止されています。
Oracle iSupport: エスカレーションが要求された場合のサービス要求のステータス	-

表 A-1 Oracle iSupport プロファイル・オプション（続き）

プロファイル・オプションの名前	摘要
Oracle iSupport: サービス要求テンプレート・オプション	指定可能な値 : ■ デフォルトを含めず、「1 つ選択」オプションを強調表示 ■ デフォルトを含めず、最初の 1 つを強調表示 ■ デフォルトを含め、「1 つ選択」オプションを強調表示（デフォルト値） ■ デフォルトを含め、デフォルトを強調表示 ■ デフォルトを含め、最初の 1 つを強調表示 サイト、アプリケーション、職責およびユーザーの全レベルに設定できます。 サイト・レベルのデフォルト = INCLDEFLTHLFIRST
Oracle iSupport: サービス要求が更新された場合のデフォルト・ノート・タイプ	サービス要求の更新時に使用されるデフォルトのノート・タイプを決定します。この値は必須ではありません。すべてのレベルで設定できます。
Oracle iSupport: サービス要求の所在地セクションの表示	廃止されています。
Oracle iSupport: サービス要求の進捗を日付による昇順または降順で表示	サービス要求の進捗を日付による昇順または降順のどちらで表示するかを指定します。 デフォルト = DESC
Oracle iSupport: サービス要求モジュールのタスク表示	廃止されています。
Oracle iSupport: ホームページのゲスト・ユーザーへの「ようこそ」テキストの表示	iSupport のホームページにゲスト・ユーザーへの「ようこそ」テキストを表示するかどうかを指定します。 デフォルト = N
Oracle iSupport: ワークフロー管理者	iSupport ホームページの E メール購読エラーを受信するワークフロー役割を指定します。このプロファイル・オプションは、サイトおよびアプリケーション・レベルに設定できます。指定可能な値は、使用可能なすべてのワークフロー役割です。管理者が、Oracle iSupport のワークフロー活動を監視する責任を持つ役割を担当することがあります。

A.7 Oracle TeleService プロファイル・オプション

Oracle TeleService のいくつかのプロファイル・オプションは、ビジネス要件に応じて設定できます。オプションの多くはサービス要求に関連します。これらのプロファイル・オプションの詳細は、『Oracle TeleService インプリメンテーション・ガイド』を参照してください。

A.8 Oracle iStore プロファイル・オプション

サイト・フレームワークを使用する場合は、次の項目に関連する Oracle iStore のプロファイル・オプションを設定する必要があります。

- 登録
- サイト定義
- サイト階層
- セクション・レイアウトとテンプレート・マネージャ
- 受注、請求書および返品などのページ

Oracle iStore からのプロファイル・オプションの設定の詳細は、『Oracle iStore Implementation and Administration Guide』を参照してください。

A.9 返品プロファイル・オプション

次のプロファイル・オプションにより、Oracle iSupport の返品機能が有効になります。

- **ASO: デフォルト受注タイプ** - Oracle Order Management での注文の処理方法を決定します。受注タイプは、Oracle Order Management で設定されます。また、このプロファイルは、メインの「見積」ウィンドウにデフォルトで表示される価格表および通貨コードも決定します。このプロファイル値が NULL の場合、デフォルト値はないものとみなされます。この値は「混合」に設定します。
- **ASO: デフォルト受注ステータス** - 記帳済みに設定します。
- **ASO: デバッグの使用可能 ASO** - 返品のデバッグができるように、Yes に設定します。
- **ASO: 製品組織** - 製品を検索する製品組織を設定します。*ASO* という名前とプロファイル名のコロン（:）の間のスペースに注意してください。この値には、自分のマスター組織を設定します。
- **ASO: 営業担当の検証** - 注文作成前の見積に営業担当を明記する必要があるかどうかを決定します。このプロファイルを Yes に設定した場合は、注文作成前の見積に営業担当を明記する必要があります。No に設定した場合、営業担当は ASO: Default Salesrep からデフォルト設定されます。このプロファイル値が NULL の場合、デフォルト値は Yes と見なされます。Oracle iSupport の場合、この値は No に設定します。
- **OM: デバッグ・レベル** - OE デバッグ・ログファイルに出力されるデバッグ・メッセージのレベルを決定します。すべてのメッセージを出力する場合は 5 に、メッセージを出力しない場合は NULL に設定します。デフォルト値は NULL です。
- **OM: デバッグ・ログ・ディレクトリ** - OM デバッグ・ログファイルのディレクトリ・パスです。`v$parameters` のセッション・パラメータ `utl_file_dir` に値を指定します。デフォルト値は NULL です。

A.10 Oracle Knowledge Management プロファイル・オプション

Oracle Knowledge Management には、独自のプロファイル・オプション・セットがあります。Oracle Knowledge Management を実装する場合は、プロファイル・オプションの詳細を『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』で参照してください。

A.11 その他のプロファイル・オプション

ここにその他として分類されたプロファイル・オプションは、サイトレベルで設定する必要があります。

- **MO: 営業単位** - 自分のマスター組織を設定します。
- **OE: 品目検証組織** - 自分のマスター組織を設定します。
- **APPS_SERVLET_AGENT** - アプリケーション・メニューから JSP フォームを呼び出すために使用する URL です。Apache サーバーの URL を設定します。

B

シード・データ

この付録では、シード・データとして、つまり事前定義されて Oracle iSupport に添付されるデータをリストします。扱うトピックは次のとおりです。

- メニュー
- 機能
- ユーザー職責
- 登録
- 役割および権限
- 構成可能性

B.1 メニュー

この項では、Oracle iSupport に関連付けられているシード・メニューの一覧を示します。

B.1.1 Oracle iSupport メニュー

表 B-1 に、Oracle iSupport のメイン・メニューおよびその説明を示します。

表 B-1 Oracle iSupport メニュー

メニュー	摘要
IBU_ACCOUNT_MENU	「アカウント」タブ
IBU_ADMINISTRATION	iSupport 管理
IBU_ADMIN_ROOT_MENU	MES を含む iSupport 管理者メニュー
IBU_ASKME_MENU	「知識の参照」サブメニュー
IBU_A_APPS	iSupport アプリケーション・リンク
IBU_A_FB_MENU	「管理」->「調査」
IBU_A_FORUM_MENU	「管理」->「フォーラム」
IBU_A_FR_CATEGORY_MENU	「フォーラム・カテゴリ」サブタブ
IBU_A_FR_FORUM_MENU	「フォーラム」サブタブ
IBU_A_FR_USER_GROUP_MENU	「ユーザー・グループ」サブタブ
IBU_A_PROFILE_MENU	「管理」->「ホームページ」
IBU_A_RM_MENU	「管理」->「サポート」->「要求管理」
IBU_A_ROOT_MENU	管理
IBU_A_SUB	「管理」->「ホームページ」->「利用料金」
IBU_A_SUPPORT_MENU	「管理」->「サポート」
IBU_A_TOP_MENU	iSupport アプリケーション・トップ・メニュー
IBU_A_USER_MENU	「管理」->「ユーザー」
IBU_BUS_USER_HELP_MENU	ビジネス・ユーザーの「iSupport どのような用件ですか」ビンに使用
IBU_BUS_USER_PROFILE_MENU	「プロファイル」-->
IBU_BUS_USER_TOP_MENU	IBU ビジネス・ユーザーのトップ・メニュー
IBU_CONFIG_ADMINISTRATION	iSupport 構成管理
IBU_DEFAULT_CONFIG_MENU	構成 UI メニュー
IBU_EMPL_ISUPPORT_MENU	IBU 従業員の iSupport メニュー
IBU_EMPL_REQ_MENU	IBU 従業員の REQ メニュー
IBU_EMPL_USER_TOP_MENU	IBU 従業員のトップ・メニュー
IBU_EMP_DEFAULT_CONFIG_MENU	従業員ユーザー構成 UI メニュー
IBU_EMP_USER_HELP_MENU	従業員ユーザーの「iSupport どのような用件ですか」ビンで使用
IBU_EMP_USER_PROFILE_MENU	従業員のユーザー・プロファイル
IBU_GUEST_DEFAULT_CONFIG_MENU	ゲスト・ユーザー構成 UI メニュー
IBU_GUEST_LOGINBIN_MENU	「ログイン」メニュー
IBU_GUEST_SUPPORT_MENU	1159 に導入されたゲストの「サポート」タブ

表 B-1 Oracle iSupport メニュー（続き）

メニュー	摘要
IBU_GUEST_USER_HELP_MENU	ゲスト・ユーザーの「iSupport どのような用件ですか」ビンで使用
IBU_GUEST_USER_TOP_MENU	ゲスト・ユーザー用トップ・メニュー
IBU_HLP_CALLME_ROOT_MENU	「連絡要請」-「ルート」メニュー
IBU_HLP_FEEDBACK_ROOT_MENU	「フィードバック」-「ルート」メニュー
IBU_HOM_MENU	「iSupport」->「ホーム」
IBU_H_SITE_SELECT_ROOT_MENU	サイト選択ルート・メニュー
IBU_IB_MENU	「ホーム」->「製品」
IBU_IND_USER_HELP_MENU	個人ユーザーの「iSupport どのような用件ですか」ビンで使用
IBU_IND_USER_PROFILE_MENU	IBU 個人ユーザーのユーザー・プロファイル・メニュー
IBU_IND_USER_TOP_MENU	IBU 個人ユーザーのトップ・メニュー
IBU_INQ_MENU	「iSupport」->「アカウント」
IBU_INQ_RMA_CRT	「iSupport」->「アカウント」->「返品」->「返品の表示 / 返品の作成」
IBU_ISUPPORT_MENU	「iSupport」-->
IBU_NORMAL_USER_TOP_MENU	トップ・メニュー
IBU_PRIMARY_USER_ROOT_MENU	-
IBU_PRIMARY_USER_TOP_MENU	-
IBU_PRI_USER_HELP_MENU	主要ユーザーの「iSupport どのような用件ですか」ビンで使用
IBU_PRI_USER_REQ_MENU	「iSupport」-->「サポート」-->
IBU_PRI_USER_TOP_MENU	IBU 主要ユーザーのトップ・メニュー
IBU_PROFILE_ACCOUNT_MENU	アカウント設定用メニュー
IBU_PROFILE_COMPANY_MENU	会社プロファイル・メニュー
IBU_PROFILE_EMP_MENU	従業員のプロファイル・メニュー（ユーザー部分のみ）
IBU_PROFILE_MENU	iSupport 設定用メニュー
IBU_PROFILE_USER_MENU	ユーザー・プロファイル・メニュー
IBU_REQ_MENU	「ホーム」->「サポート」
IBU_REQ_MENU_GUEST	サポート
IBU_ROOT_MENU	iSupport
IBU_ROOT_MENU_GUEST	-
IBU_ROOT_PROFILE_MENU	プロファイル用ルート・メニュー
IBU_SITE_ACCOUNT_MENU	OBSOLETE 11.5.10 は IBU_SITE_ACCOUNT_TAB_MENU に置換
IBU_SITE_ACCOUNT_ROOT_MENU	iSupport サイト : アカウント・ルート・メニュー
IBU_SITE_ACCOUNT_TAB_MENU	iSupport サイト : アカウント・メニュー
IBU_SITE_BUS_HOME_MENU	iSupport サイト : ビジネス・ユーザー・ホーム・メニュー
IBU_SITE_BUS_HOME_ROOT_MENU	iSupport サイト : ビジネス・ユーザー・ホーム・ルート・メニュー
IBU_SITE_BUS_USER_TOP_MENU	iSupport サイト : ビジネス・ユーザー・トップ・メニュー
IBU_SITE_GUEST_HOME_MENU	iSupport サイト : ゲスト・ユーザー・ホーム・メニュー
IBU_SITE_GUEST_HOME_ROOT_MENU	iSupport サイト : ゲスト・ユーザー・ホーム・ルート・メニュー

表 B-1 Oracle iSupport メニュー（続き）

メニュー	摘要
IBU_SITE_GUEST_LOGINBIN_MENU	サイト・ログイン・メニュー
IBU_SITE_GUEST_USER_TOP_MENU	iSupport サイト : ゲスト・ユーザー・トップ・メニュー
IBU_SITE_PRI_HOME_MENU	iSupport サイト : 主要ユーザー・ホーム・メニュー
IBU_SITE_PRI_HOME_ROOT_MENU	iSupport サイト : 主要ユーザー・ホーム・ルート・メニュー
IBU_SITE_PRI_USER_TOP_MENU	iSupport サイト : 主要ユーザー・トップ・メニュー
IBU_SITE_REG_HOME_MENU	iSupport サイト : 標準ユーザー・ホーム・メニュー
IBU_SITE_REG_HOME_ROOT_MENU	iSupport サイト : 標準ユーザー・ホーム・ルート・メニュー
IBU_SITE_REG_USER_TOP_MENU	iSupport サイト : 標準ユーザー・トップ・メニュー
IBU_SUPPORT_MENU	1159 に導入された「サポート」タブ
IBU_SYS_ADMIN_TOP_MENU	iSupport 管理者トップ・メニュー

B.1.2 Oracle iSupport 職責別トップ・メニュー

表 B-2 に職責別トップ・メニューを示します。

表 B-2 Oracle iSupport 職責別トップ・メニュー

職責	トップ・メニュー	摘要
IBU_ADMINISTRATOR	IBU_ADMINISTRATION	iSupport 管理者用トップ・メニュー
IBU_BUSINESS_USER_RESP	IBU_BUS_USER_TOP_MENU	iSupport ビジネス（B2B）ユーザー用トップ・メニュー
IBU_EMPLOYEE_USER_RESP	IBU_EMPL_USER_TOP_MENU	iSupport 従業員（B2E）ユーザー用トップ・メニュー
IBU_GUEST_USER_RESP	IBU_GUEST_USER_TOP_MENU	iSupport ゲスト・ユーザー用トップ・メニュー
IBU_INDIVIDUAL_USER_RESP	IBU_IND_USER_TOP_MENU	iSupport 個人（B2C）ユーザー用トップ・メニュー
IBU_PRIMARY_USER_RESP	IBU_PRI_USER_TOP_MENU	iSupport 主要ユーザー用トップ・メニュー
IBU_SITE_B2B_USER_RESP	IBU_SITE_BUS_USER_TOP_MENU	iSupport サイト・ビジネス・ユーザー用トップ・メニュー
IBU_SITE_B2C_USER_RESP	IBU_SITE_REG_USER_TOP_MENU	iSupport サイト個人ユーザー用トップ・メニュー
IBU_SITE_GUEST_USER_RESP	IBU_SITE_GUEST_USER_TOP_MENU	iSupport サイト・ゲスト・ユーザー用トップ・メニュー
IBU_SITE_PRIMARY_USER_RESP	IBU_SITE_PRI_USER_TOP_MENU	iSupport サイト主要ユーザー用トップ・メニュー
IBU_SYS_ADMIN	IBU_SYS_ADMIN_TOP_MENU	iSupport システム管理者用トップ・メニュー

B.1.3 Oracle iSupport ユーザー・タイプ別メニュー構造

次の表に、Oracle iSupport ユーザー・タイプ別メニュー構造を示します。表 B-3 に、ビジネス・ユーザーのメニュー構造を示します。

表 B-3 Oracle iSupport ビジネス・ユーザーのメニュー構造

グローバル	レベル 1	レベル 2
iSupport	ホーム	-
iSupport	アカウント	注文
iSupport	アカウント	請求書
iSupport	アカウント	支払
iSupport	アカウント	契約
iSupport	アカウント	返品
iSupport	アカウント	製品
iSupport	アカウント	修理オーダー
iSupport	アカウント	上位の解決
iSupport	アカウント	技術ライブラリ
iSupport	アカウント	フォーラム
iSupport	アカウント	要求の表示 / 更新
iSupport	アカウント	要求の作成
サイト	-	-
プロファイル	ユーザー・プロファイル	個別プロファイル
プロファイル	ユーザー・プロファイル	接点
プロファイル	ユーザー・プロファイル	所在地
プロファイル	ユーザー・プロファイル	作業環境の表示
プロファイル	ユーザー・プロファイル	アカウント
プロファイル	ユーザー・プロファイル	サポート
プロファイル	ユーザー・プロファイル	自分の登録
プロファイル	会社プロファイル	情報
プロファイル	会社プロファイル	接点
プロファイル	会社プロファイル	所在地
プロファイル	会社プロファイル	管理者
連絡要請	-	-
フィードバック	-	-

表 B-4 に、従業員ユーザーのメニュー構造を示します。

表 B-4 Oracle iSupport 従業員ユーザーのメニュー構造

グローバル	レベル 1	レベル 2
iSupport	ホーム	-
iSupport	サポート	（ビジネス・ユーザーと同じ）
サイト	-	-
プロファイル	ユーザー・プロファイル	個別プロファイル
プロファイル	ユーザー・プロファイル	接点
プロファイル	ユーザー・プロファイル	所在地
プロファイル	ユーザー・プロファイル	作業環境の表示
プロファイル	ユーザー・プロファイル	サポート
フィードバック	-	-

表 B-5 に、ゲスト・ユーザーのメニュー構造を示します。

表 B-5 Oracle iSupport ゲスト・ユーザーのメニュー構造

グローバル	レベル 1	レベル 2
iSupport	ホーム	-
iSupport	サポート	解決
iSupport	サポート	技術ライブラリ
ログイン	-	-
登録	-	-

表 B-6 に、個人ユーザーのメニュー構造を示します。

表 B-6 Oracle iSupport 個人ユーザーのメニュー構造

グローバル	レベル 1	レベル 2
iSupport	ホーム	（ビジネス・ユーザーと同じ）
iSupport	アカウント	（ビジネス・ユーザーと同じ）
iSupport	サポート	（ビジネス・ユーザーと同じ）
サイト	-	-
プロファイル	ユーザー・プロファイル	（ビジネス・ユーザーと同じ）

表 B-7 に、主要ユーザーのメニュー構造を示します。

表 B-7 Oracle iSupport 主要ユーザーのメニュー構造

グローバル	レベル 1	レベル 2
iSupport	ホーム	（ビジネス・ユーザーと同じ）
iSupport	アカウント	（ビジネス・ユーザーと同じ）
iSupport	サポート	（ビジネス・ユーザーと同じ）
サイト	-	-
プロファイル	（ビジネス・ユーザーと同じ）	-
連絡要請	-	-
フィードバック	-	-
管理	ユーザー	-
管理	承認の保留	-

表 B-8 に、管理者のメニュー構造を示します。

表 B-8 Oracle iSupport 管理者のメニュー構造

グローバル	レベル 1	レベル 2
iSupport	（従業員ユーザーと同じ）	-
サイト	-	-
プロファイル	（ビジネス・ユーザーと同じ）	-
フィードバック	-	-
管理	ユーザー	ユーザー
管理	ユーザー	承認の保留
管理	ホームページ	コンテンツ
管理	ホームページ	購読
管理	サポート	要求テンプレート
管理	サポート	連絡要求
管理	サポート	調査
管理	サポート	技術ライブラリ
管理	サポート	サポート言語
管理	サポート	ユーザー・グループ
管理	フォーラム	カテゴリ
管理	フォーラム	フォーラム
管理	フォーラム	メッセージ
管理	フォーラム	ユーザー・グループ
管理	MES	カテゴリ
管理	MES	自分のチャネル
管理	MES	公開
管理	MES	管理

B.2 Oracle iSupport 機能

表 B-9 に、メニューにリンクされている機能およびその説明を示します。

表 B-9 Oracle iSupport 機能

機能	摘要
IBU_ACCOUNT_CONTACT	未使用
IBU_A_CAT_FN	「管理」>「サポート」>「技術ライブラリ」
IBU_A_CM_FN	「管理」>「サポート」>「連絡要求」
IBU_A_FB_LIST_FN	「管理」>「調査」>「フィードバック・リスト」
IBU_A_FR_CT_CREATE_FN	「管理」>「カテゴリ」>「作成」
IBU_A_FR_CT_DELETE_FN	「管理」>「カテゴリ」>「削除」
IBU_A_FR_CT_MODSTATUS_FN	「管理」>「カテゴリ」>「編集」
IBU_A_FR_CT_RENAME_FN	「管理」>「カテゴリ」>「名称の変更」
IBU_A_FR_FR_CREATE_FN	「管理」>「フォーラム」>「作成」
IBU_A_FR_FR_DELETE_FN	「管理」>「フォーラム」>「削除」
IBU_A_FR_FR_MODATTR_FN	「管理」>「フォーラム」>「属性の変更」
IBU_A_FR_FR_MODSTATUS_FN	「管理」>「フォーラム」>「Modify Status」
IBU_A_FR_FR_MOVE_FN	「管理」>「フォーラム」>「移動」
IBU_A_FR_FR_RENAME_FN	「管理」>「フォーラム」>「名称の変更」
IBU_A_FR_MESSAGE_FN	「管理」>「フォーラム」>「メッセージ」
IBU_A_FR_UG_ASSC_FN	「管理」>「フォーラム」>「ユーザー・グループの関連付け」
IBU_A_FR_UG_DISASSC_FN	「管理」>「フォーラム」>「ユーザー・グループの関連付け解除」
IBU_A_PZ_FN	「管理」>「ホームページ」>「独自化」
IBU_A_RM_FN	「管理」>「サポート」>「要求管理」
IBU_A_RM_TEMPLATE_FN	「管理」>「サポート」>「要求管理」>「テンプレート」
IBU_A_RPT_FN	汎用製品では未使用
IBU_A_SUB_FN	「管理」>「ホームページ」>「利用料金」サブタブ
IBU_A_TM_FN	「管理」>「利用料金」>「テンプレート」
IBU_A_UG_FN	「管理」>「サポート」>「ユーザー・グループ」
IBU_A_USER_APPROVALS_FN	「管理」>「ユーザー」>「承認の保留」
IBU_A_USER_FN	「管理」>「ユーザー」
IBU_CMN_FORUM	「フォーラム」タブ
IBU_COMPANY_ADDRESS	「プロファイル」>「会社所在地」
IBU_COMPANY_ADMIN	「プロファイル」>「会社管理者」
IBU_COMPANY_CONTACT_POINTS	「プロファイル」>「会社接点」
IBU_COMPANY_INFORMATION	「プロファイル」>「会社情報」
IBU_GEN_PREF	「プロファイル」>「一般作業環境」
IBU_HLP_CALLME	「サポート」>「連絡要請」
IBU_HLP_FEEDBACK	「サポート」>「調査」
IBU_HOM_HOME	iSupport ホーム
IBU_INQ_ACCOUNT	アカウント
IBU_INQ_CONTRACTS	「アカウント」>「契約」

表 B-9 Oracle iSupport 機能（続き）

機能	摘要
IBU_INQ_DEFECTS	欠陥
IBU_INQ_INSTALLBASE	Install Base
IBU_INQ_INSTALLBASEREPORT	Install Base レポート
IBU_INQ_INSTALLBASE_ADDPRODUCT	Install Base 製品の追加
IBU_INQ_INSTALLBASE_BUILT	完成時の Install Base
IBU_INQ_INSTALLBASE_SUMMARY	Install Base 要約
IBU_INQ_INVOICES	「アカウント」>「請求書」
IBU_INQ_ORDERS	「アカウント」>「注文」
IBU_INQ_PAYMENTS	「アカウント」>「支払」
IBU_INQ_RMAS	「アカウント」>「返品」
IBU_LOGIN_FN	「JTF ログイン」ページ。独自のログイン・ページを使用する場合、またはゲスト・ユーザー・ホームページをログイン・ページとして使用する場合、適切な JSP を指すように IBU_LOGIN_FN をカスタマイズできます。
IBU_PERSONAL_PROFILE	「プロファイル」ボタン
IBU_PROFILE_CONTRACT	未使用
IBU_PROFILE_GENERAL	「プロファイル」>「ユーザー・プロファイル」>「サポート」
IBU_REGISTER_FN	JTF 登録ページ
IBU_REQ_ASKME	知識ベースの検索
IBU_REQ_CREATESR	「サポート」>「サービス要求の作成」
IBU_REQ_VIEWSR	「サポート」>「サービス要求の表示」
IBU_SYSTEM_ADD	未使用
IBU_SYSTEM_ADM	未使用
IBU_SYSTEM_CSI	未使用
IBU_SYSTEM_LIC	未使用
IBU_SYSTEM_PRF	未使用
IBU_SYSTEM_ROL	未使用
IBU_SYSTEM_USR	未使用
IBU_USER_ACCOUNTS	「プロファイル」>「ユーザー・プロファイル」>「アカウント」
IBU_USER_ADDRESSES	「プロファイル」>「ユーザー・プロファイル」>「所在地」
IBU_USER_CONTACTPOINTS	「プロファイル」>「ユーザー・プロファイル」>「接点」
IBU_USER_CONTRACTS	未使用

B.3 ユーザー職責

表 B-10 に、シード済ユーザー職責およびその説明を示します。

表 B-10 Oracle iSupport ユーザー職責

職責キー	職責名	摘要
IBU_ADMINISTRATOR	iSupport 管理者	iSupport 管理者
IBU_BUSINESS_USER_RESP	iSupport ビジネス・ユーザー	ビジネス・ユーザーが Web サポートを受けるためのアクセス権限
IBU_EMPLOYEE_USER_RESP	iSupport 従業員ユーザー	サポート組織の従業員が Web サポートを受けるためのアクセス権限
IBU_GUEST_USER_RESP	iSupport ゲスト・ユーザー	ゲスト・ユーザーが Web サポートを受けるためのアクセス権限
IBU_INDIVIDUAL_USER_RESP	iSupport 個人ユーザー	個人ユーザーが Web サポートを受けるためのアクセス権限
IBU_PRIMARY_USER_RESP	iSupport 主要ユーザー	主要ユーザーが Web サポートを受けるためのアクセス権限
IBU_SITE_B2B_USER_RESP	iSupport サイト : ビジネス・ユーザー	ビジネス・ユーザー用のサポート・サイトのアクセス権限
IBU_SITE_B2C_USER_RESP	iSupport サイト : 個人ユーザー	個人ユーザー用のサポート・サイトのアクセス権限
IBU_SITE_GUEST_USER_RESP	iSupport サイト : ゲスト・ユーザー	ゲスト・ユーザー用のサポート・サイトのアクセス権限
IBU_SITE_PRIMARY_USER_RESP	iSupport サイト : 主要ユーザー	主要ユーザー用のサポート・サイトのアクセス権限
IBU_SYS_ADMIN	iSupport システム管理者	iSupport システム管理者

B.4 登録

この項では、シードされている登録について説明します。

B.4.1 Oracle iSupport 登録

この項では、Oracle iSupport の登録情報について説明します。

- 登録 : IBU_PRIMARY
  - 職責 : iSupport 主要ユーザー
  - 役割 : IBU_B2B_PRIMARY_USER_MANAGEMENT、IBU_REG_USER
- 登録 : IBU_INDIVIDUAL（B2C ユーザー）
  - 職責 : iSupport 個人ユーザー
  - 役割 : IBU_REG_USER
- 登録 : IBU_BUSINESS
  - 職責 : iSupport ビジネス・ユーザー
  - 役割 : IBU_REG_USER
- 登録 :（なし）
  - 職責 : iSupport システム管理者
  - 役割 : IBU_SYSTEM_ADMIN、IBU_REG_USER

- 登録 :（なし）
  - 職責 : iSupport ゲスト・ユーザー
  - 役割 : IBU_GUEST_USER
- 登録 :（なし）
  - 職責 : iSupport 従業員ユーザー
  - 役割 : IBU_EMPLOYEE
- 登録 : IBU_SITE_BUSINESS_USER
  - 名前 : サポート・サイト : ビジネス・ユーザー
  - 説明 : 組織アカウントを使用して Web サイトからセルフサービス・サポートを受けるためにサインアップします。
  - 職責 : IBU_SITE_B2B_USER_RESP
  - 変更された職責の既存の加入ユーザーへの適用 : なし
  - 割当て済役割 : IBU_BUSINESS_USER
  - アプリケーション所有者 : Oracle iSupport
  - 承認者 : 承認は不要
  - 登録テンプレート : 一般テンプレート
  - 委任役割 : なし
- 登録 : IBU_SITE_INDIVIDUAL_USER
  - 名前 : サポート・サイト : 個人ユーザー
  - 説明 : Web サイトからセルフサービス・サポートを受けるためにサインアップします。
  - 職責 : IBU_SITE_B2C_USER_RESP
  - 変更された職責の既存の加入ユーザーへの適用 : なし
  - 割当て済役割 : IBU_REGULAR_USER
  - アプリケーション所有者 : Oracle iSupport
  - 承認者 : 承認は不要
  - 登録テンプレート : 一般テンプレート
  - 委任役割 : なし
- 登録 : IBU_SITE_PRIMARY_USER（主要ユーザー）
  - 名前 : サポート・サイト : 主要ユーザー
  - 説明 : Web サイトからセルフサービス・サポートを受け、ユーザーを直接管理するためにサインアップします。
  - 職責 : IBU_SITE_PRIMARY_USER_RESP
  - 変更された職責の既存の加入ユーザーへの適用 : なし
  - 割当て済役割 : IBU_PRIMARY_USER、IBU_BUSINESS_USER
  - アプリケーション所有者 : Oracle iSupport
  - 承認者 : 承認は不要
  - 登録テンプレート : 一般テンプレート
  - 委任役割 : なし

B.5 役割および権限

表 B-11 に、Oracle iSupport の役割および権限を示します。

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限

役割	権限	摘要
IBU_B2B_PRIMARY_USER_MANAGEMENT	IBU_ADMIN_UPDATE	IBU ADMIN UPDATE
IBU_B2B_PRIMARY_USER_MANAGEMENT	IBU_ADMIN_VIEW	IBU ADMIN VIEW
IBU_B2B_PRIMARY_USER_MANAGEMENT	IBU_Account_Create	パーティまたは組織へのアカウントの作成
IBU_B2B_PRIMARY_USER_MANAGEMENT	IBU_USER_MGMT	ユーザー管理の権限
IBU_B2B_PRIMARY_USER_MANAGEMENT	IBU_USER_MGMT_VIEW_COMPANY_USER	会社ユーザーを表示する権限
IBU_B2B_PRIMARY_USER_MANAGEMENT	IBU_USER_MGMT_VIEW_MY_ROLE	自分の役割のみを表示する権限
IBU_B2B_PRIMARY_USER_MANAGEMENT	JTF_PRIMARY_USER_SUMMARY	JTF 主要ユーザー
IBU_BUSINESS_USER	CSI_ACCT_ACCESS_ONLY	アカウントに基づく導入ベース製品へのユーザー・アクセスを制限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_ADDI_ATTR_UPDATE	CSI 追加属性ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_ADDI_ATTR_VIEW	CSI 追加属性ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_CONTACT_DETAIL_UPDATE	担当者の詳細ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_CONTACT_DETAIL_VIEW	担当者の詳細ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_CONTRACT_UPDATE	契約ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_CONTRACT_VIEW	契約ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_CREATE_INST_UPDATE	インスタンスの作成ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_CREATE_INST_VIEW	インスタンスの作成ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_GENERAL_ATTRIB_CUST_ONLY	特定の顧客製品属性を読取り専用に設定
IBU_BUSINESS_USER	CSI_INST_CONFIG_UPDATE	インスタント構成ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_INST_CONFIG_VIEW	インスタント構成ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_INST_GENERAL_UPDATE	インスタント一般ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_INST_GENERAL_VIEW	インスタント一般ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_LATEST_TRANSACTION_UPDATE	最新取引ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_LATEST_TRANSACTION_VIEW	最新取引ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_PARTY_CONTACT_UPDATE	パーティ担当者ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_PARTY_CONTACT_VIEW	パーティ担当者ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_PERZ_EDIT_UPDATE	個別情報編集ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_PERZ_EDIT_VIEW	個別情報編集ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_PRICING_UPDATE	価格設定ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_PRICING_VIEW	価格設定ページの表示権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_BUSINESS_USER	CSI_PROPERTY_READ	CSI プロパティの読取り
IBU_BUSINESS_USER	CSI_REPAIR_ORDER_UPDATE	修理オーダー・ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_REPAIR_ORDER_VIEW	修理オーダー・ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SEARCH_PRODUCT_UPDATE	製品の検索ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SEARCH_PRODUCT_VIEW	製品の検索ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SERVICE_REQUEST_UPDATE	サービス要求ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SERVICE_REQUEST_VIEW	サービス要求ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SHOW_EXT_CONTACTS	導入ベース・ユーザーが外部担当者のみを表示するように制限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SHOW_EXT_LOCATIONS	導入ベース・ユーザーが外部事業所のみを表示するように制限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SHOW_EXT_PARTIES	ユーザーが外部パーティのみを表示するように制限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SHOW_INST_CUSTOMER_MENU	導入ベース顧客が使用するインスタンス詳細メニューを持つ権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SPLIT_QUANTITY_UPDATE	数量分割ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_SPLIT_QUANTITY_VIEW	数量分割ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_TRANSACTION_DETAIL_UPDATE	取引詳細ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_TRANSACTION_DETAIL_VIEW	取引詳細ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_TRANSACTION_INSTANCE_UPDATE	取引インスタンス・ページの更新権限
IBU_BUSINESS_USER	CSI_TRANSACTION_INSTANCE_VIEW	取引インスタンス・ページの表示権限
IBU_BUSINESS_USER	CS_Advanced_Search	知識 : 検索 : KM 拡張検索ページを表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	CS_Freq_Used_Sol_View	知識 : 検索 : 使用頻度の高い解決を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	CS_Products_Add	OM を介さない新規製品の追加
IBU_BUSINESS_USER	CS_Products_Delete	顧客表示からの製品の削除
IBU_BUSINESS_USER	CS_Products_Report	Install Base レポート
IBU_BUSINESS_USER	CS_Products_Update	購入済製品のステータスと所在地の変更
IBU_BUSINESS_USER	CS_Products_View	購入済製品の表示
IBU_BUSINESS_USER	CS_Rec_Sol_View	知識 : 設定 : 推奨される解決を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	CS_Solution_View	知識 : 検索 : 解決を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	CS_Solution_View_Public	知識管理での公開解決の表示
IBU_BUSINESS_USER	CS_Statement_View	知識 : 検索 : 説明文を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	CS_USED_COUNT_UPDATE	知識 : 検索 : 解決使用カウントを更新する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_CHANGE_BILLTO_CONTACT	組織のオーダーの発行時に請求先担当者を変更する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_CREATE_RETURN	返品を作成する権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_BUSINESS_USER	IBE_INT_ADMINISTRATORS	組織の主要ユーザーを表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_INT_ORG_ADDRESS_BOOK	組織アドレス帳を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_INT_ORG_DETAILS	組織詳細を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_INT_ORG_EMAIL_ADDRESSES	組織 E メール・アドレスを表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_INT_ORG_PHONE_NUMBERS	組織電話番号機能を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_INT_ORG_TELEX_NUMBERS	組織テレックス番号機能を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_VIEW_INVOICE	請求書を表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_VIEW_ORDER	オーダーを表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBE_VIEW_PAYMENT	-
IBU_BUSINESS_USER	IBE_VIEW_RETURN_ORDER	返品オーダーを表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBU_CallMe	エージェントのコール・バック要求を発行
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Contracts_View	顧客の契約の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_DEPOT_VIEW	デポ修理オーダー表示権限。デポの修理要約、詳細および検索ページで使用
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Defects_View	製品の欠陥の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Forum	スレッドを表示して投稿
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Forum_View	ページを表示する権限を、HA によってフォーラム・クライアントに対して有効化
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Forum_View_Restrict	-
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Homepage	-
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Homepage_Update	IBU ホームページ更新
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Invoices_View	顧客の請求書の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Orders_View	顧客の受注の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Payments_View	支払の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Profile_Update	プロファイル / 個別情報の更新
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Profile_View	顧客のプロファイル / 個別情報の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Add_Contact	サービス要求に担当者を追加
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Close	サービス要求のクローズ
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Create	サービス要求の作成
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Email_To_Me	E メールによるサービス要求詳細の要求
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Escalate	サービス要求の緊急度の変更
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Manage_Templates	サービス要求テンプレートの作成、更新
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Manage_Views	サービス要求ビュー / 保存済検索の作成、更新

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Reopen	サービス要求の再オープン
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Search	サービス要求の検索
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Update	オープンしているサービス要求にコメントを追加
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_Update_Solution_Usefulness	サービス要求に対して提示される解決の有用性の更新
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_View	サービス要求の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_View_Account	iSupport アカウント・サービス要求の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_View_Company	-
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Request_View_Self	-
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Returns_Add	製品に対する返品の作成
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Returns_View	顧客の返品の表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_SR_SEND_EMAIL	ユーザーが E メールを送信する権限（サービス要求およびフォーラム）
IBU_BUSINESS_USER	IBU_SR_TASK_VIEW_PUBLISH	公開タスクのみを表示する権限
IBU_BUSINESS_USER	IBU_SR_UPLOAD_ATTACHMENT	添付をサービス要求にアップロード
IBU_BUSINESS_USER	IBU_SR_VIEW_PROFILE_UPDATE	表示とプロファイル更新の権限
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Survey_Create	事前定義された調査の記入
IBU_BUSINESS_USER	IBU_Technical_Library_View	技術ドキュメントの表示
IBU_BUSINESS_USER	IBU_UPDATE_SUPPORT_PREFERENCES	iSupport サイト : プロファイル : サポート作業環境 : 更新
IBU_BUSINESS_USER	IBU_VIEW_SUPPORT_PREFERENCES	iSupport サイト : プロファイル : サポート作業環境 : 表示
IBU_EMPLOYEE	CS_Advanced_Search	知識 : 検索 : KM 拡張検索ページを表示する権限
IBU_EMPLOYEE	CS_Freq_Used_Sol_View	知識 : 検索 : 使用頻度の高い解決を表示する権限
IBU_EMPLOYEE	CS_Products_Add	OM を介さない新規製品の追加
IBU_EMPLOYEE	CS_Products_Delete	顧客表示からの製品の削除
IBU_EMPLOYEE	CS_Products_Report	Install Base レポート
IBU_EMPLOYEE	CS_Products_Update	購入済製品のステータスと所在地の変更
IBU_EMPLOYEE	CS_Products_View	購入済製品の表示
IBU_EMPLOYEE	CS_Rec_Sol_View	知識 : 設定 : 推奨される解決を表示する権限
IBU_EMPLOYEE	CS_Solution_View	知識 : 検索 : 解決を表示する権限
IBU_EMPLOYEE	CS_Solution_View_All	知識管理での全解決の表示
IBU_EMPLOYEE	CS_Solution_View_B	-
IBU_EMPLOYEE	CS_Solution_View_Internal	知識 : 検索 : 公開および内部解決を表示する権限
IBU_EMPLOYEE	CS_Statement_View	知識 : 検索 : 説明文を表示する権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_EMPLOYEE	CS_USED_COUNT_UPDATE	知識 : 検索 : 解決使用カウントを更新する権限
IBU_EMPLOYEE	IBU_Forum	スレッドを表示して投稿
IBU_EMPLOYEE	IBU_Forum_View	ページを表示する権限を、HA によってフォーラム・クライアントに対して有効化
IBU_EMPLOYEE	IBU_Forum_View_Restrict	-
IBU_EMPLOYEE	IBU_Homepage	-
IBU_EMPLOYEE	IBU_Homepage_Update	IBU ホームページ更新
IBU_EMPLOYEE	IBU_Profile_Update	プロファイル / 個別情報の更新
IBU_EMPLOYEE	IBU_Profile_View	顧客のプロファイル / 個別情報の表示
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Add_Contact	サービス要求に担当者を追加
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Close	サービス要求のクローズ
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Create	サービス要求の作成
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Email_To_Me	E メールによるサービス要求詳細の要求
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Escalate	サービス要求の緊急度の変更
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Manage_Templates	サービス要求テンプレートの作成、更新
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Manage_Views	サービス要求ビュー / 保存済検索の作成、更新
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Reopen	サービス要求の再オープン
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Search	サービス要求の検索
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Update	オープンしているサービス要求にコメントを追加
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_Update_Solution_Usefulness	サービス要求に対して提示される解決の有用性の更新
IBU_EMPLOYEE	IBU_Request_View	サービス要求の表示
IBU_EMPLOYEE	IBU_SR_TASK_VIEW_PUBLIC	Oracle iSupport: 公開タスクのみ表示
IBU_EMPLOYEE	IBU_SR_TASK_VIEW_PUBLISH	公開タスクのみを表示する権限
IBU_EMPLOYEE	IBU_SR_UPLOAD_ATTACHMENT	添付をサービス要求にアップロード
IBU_EMPLOYEE	IBU_SR_VIEW_PROFILE_UPDATE	表示とプロファイル更新の権限
IBU_EMPLOYEE	IBU_Survey_Create	事前定義された調査の記入
IBU_EMPLOYEE	IBU_Technical_Library_View	技術ドキュメントの表示
IBU_GUEST_USER	CS_Solution_View	知識 : 検索 : 解決を表示する権限
IBU_GUEST_USER	IBU_Guest_User	ゲスト・ユーザー権限
IBU_GUEST_USER	IBU_Homepage	-
IBU_GUEST_USER	IBU_Homepage_Hide_Customize	個別情報リンクを非表示にする権限
IBU_GUEST_USER	IBU_Technical_Library_View	技術ドキュメントの表示
IBU_PRIMARY_USER	CSI_ACCT_ACCESS_ONLY	アカウントに基づく導入ベース製品へのユーザー・アクセスを制限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_PRIMARY_USER	CSI_ADDI_ATTR_UPDATE	CSI 追加属性ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_ADDI_ATTR_VIEW	CSI 追加属性ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_CONTACT_DETAIL_UPDATE	担当者の詳細ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_CONTACT_DETAIL_VIEW	担当者の詳細ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_CONTRACT_UPDATE	契約ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_CONTRACT_VIEW	契約ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_CREATE_INST_UPDATE	インスタンスの作成ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_CREATE_INST_VIEW	インスタンスの作成ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_GENERAL_ATTRIB_CUST_ONLY	特定の顧客製品属性を読取り専用に設定
IBU_PRIMARY_USER	CSI_INST_CONFIG_UPDATE	インスタント構成ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_INST_CONFIG_VIEW	インスタント構成ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_INST_GENERAL_UPDATE	インスタント一般ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_INST_GENERAL_VIEW	インスタント一般ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_LATEST_TRANSACTION_UPDATE	最新取引ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_LATEST_TRANSACTION_VIEW	最新取引ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_PARTY_CONTACT_UPDATE	パーティ担当者ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_PARTY_CONTACT_VIEW	パーティ担当者ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_PERZ_EDIT_UPDATE	個別情報編集ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_PERZ_EDIT_VIEW	個別情報編集ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_PRICING_UPDATE	価格設定ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_PRICING_VIEW	価格設定ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_PROPERTY_READ	CSI プロパティの読取り
IBU_PRIMARY_USER	CSI_REPAIR_ORDER_UPDATE	修理オーダー・ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_REPAIR_ORDER_VIEW	修理オーダー・ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SEARCH_PRODUCT_UPDATE	製品の検索ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SEARCH_PRODUCT_VIEW	製品の検索ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SERVICE_REQUEST_UPDATE	サービス要求ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SERVICE_REQUEST_VIEW	サービス要求ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SHOW_EXT_CONTACTS	導入ベース・ユーザーが外部担当者のみを表示するように制限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SHOW_EXT_LOCATIONS	導入ベース・ユーザーが外部事業所のみを表示するように制限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SHOW_EXT_PARTIES	ユーザーが外部パーティのみを表示するように制限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SHOW_INST_CUSTOMER_MENU	導入ベース顧客が使用するインスタンス詳細メニューを持つ権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SPLIT_QUANTITY_UPDATE	数量分割ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_SPLIT_QUANTITY_VIEW	数量分割ページの表示権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_PRIMARY_USER	CSI_TRANSACTION_DETAIL_UPDATE	取引詳細ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_TRANSACTION_DETAIL_VIEW	取引詳細ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_TRANSACTION_INSTANCE_UPDATE	取引インスタンス・ページの更新権限
IBU_PRIMARY_USER	CSI_TRANSACTION_INSTANCE_VIEW	取引インスタンス・ページの表示権限
IBU_PRIMARY_USER	CS_Advanced_Search	知識 : 検索 : KM 拡張検索ページを表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	CS_Freq_Used_Sol_View	知識 : 検索 : 使用頻度の高い解決を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	CS_Products_Add	OM を介さない新規製品の追加
IBU_PRIMARY_USER	CS_Products_Delete	顧客表示からの製品の削除
IBU_PRIMARY_USER	CS_Products_Report	Install Base レポート
IBU_PRIMARY_USER	CS_Products_Update	購入済製品のステータスと所在地の変更
IBU_PRIMARY_USER	CS_Products_View	購入済製品の表示
IBU_PRIMARY_USER	CS_Rec_Sol_View	知識 : 設定 : 推奨される解決を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	CS_Solution_View	知識 : 検索 : 解決を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	CS_Solution_View_Public	知識管理での公開解決の表示
IBU_PRIMARY_USER	CS_Statement_View	知識 : 検索 : 説明文を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	CS_USED_COUNT_UPDATE	知識 : 検索 : 解決使用カウントを更新する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_CHANGE_BILLTO_CONTACT	組織のオーダーの発行時に請求先担当者を変更する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_CREATE_RETURN	返品を作成する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ADMINISTRATORS	組織の主要ユーザーを表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ASSIGN_ACCOUNTS	アカウントを割り当てる権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ASSIGN_ROLES	役割を割り当てる権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_CONTACT_DETAILS	担当者詳細情報を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_MANAGE_CONTACT	新規担当者およびユーザーを作成または更新する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_MANAGE_CONTACT_INFO	企業の所在地、E メールおよび電話番号を更新、作成、削除する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ORG_ADDRESS_BOOK	組織アドレス帳を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ORG_DETAILS	組織詳細を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ORG_EMAIL_ADDRESSES	組織 E メール・アドレスを表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ORG_PHONE_NUMBERS	組織電話番号機能を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ORG_TELEX_NUMBERS	組織テレックス番号機能を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_PENDING_APPROVAL	組織のユーザーを承認する権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_PRIMARY_USER	ユーザーを主要ユーザーとして識別する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_ROLE_MANAGEMENT	役割を作成および更新する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_UPDATE_ORG_DETAILS	組織詳細を更新する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_INT_USER_MANAGEMENT	ユーザー管理機能にアクセスする権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_VIEW_INVOICE	請求書を表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_VIEW_ORDER	オーダーを表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBE_VIEW_PAYMENT	-
IBU_PRIMARY_USER	IBE_VIEW_RETURN_ORDER	返品オーダーを表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBU_CallMe	エージェントのコール・バック要求を発行
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Contracts_View	顧客の契約の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_DEPOT_VIEW	デポ修理オーダー表示権限。デポの修理要約、詳細および検索ページで使用
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Defects_View	製品の欠陥の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Forum	スレッドを表示して投稿
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Forum_View	ページを表示する権限を、HA によってフォーラム・クライアントに対して有効化
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Forum_View_Restrict	-
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Homepage	-
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Homepage_Update	IBU ホームページ更新
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Invoices_View	顧客の請求書の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Orders_View	顧客の受注の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Payments_View	支払の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Profile_Update	プロファイル / 個別情報の更新
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Profile_View	顧客のプロファイル / 個別情報の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Add_Contact	サービス要求に担当者を追加
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Close	サービス要求のクローズ
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Create	サービス要求の作成
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Email_To_Me	E メールによるサービス要求詳細の要求
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Escalate	サービス要求の緊急度の変更
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Manage_Templates	サービス要求テンプレートの作成、更新
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Manage_Views	サービス要求ビュー / 保存済検索の作成、更新
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Reopen	サービス要求の再オープン
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Search	サービス要求の検索

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Update	オープンしているサービス要求にコメントを追加
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_Update_Solution_Usefulness	サービス要求に対して提示される解決の有用性の更新
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_View	サービス要求の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_View_Account	iSupport アカウント・サービス要求の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_View_Company	-
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Request_View_Self	-
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Returns_Add	製品に対する返品の作成
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Returns_View	顧客の返品の表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_SR_SEND_EMAIL	ユーザーが E メールを送信する権限（サービス要求およびフォーラム）
IBU_PRIMARY_USER	IBU_SR_TASK_VIEW_PUBLISH	公開タスクのみを表示する権限
IBU_PRIMARY_USER	IBU_SR_UPLOAD_ATTACHMENT	添付をサービス要求にアップロード
IBU_PRIMARY_USER	IBU_SR_VIEW_PROFILE_UPDATE	表示とプロファイル更新の権限
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Survey_Create	事前定義された調査の記入
IBU_PRIMARY_USER	IBU_Technical_Library_View	技術ドキュメントの表示
IBU_PRIMARY_USER	IBU_UPDATE_SUPPORT_PREFERENCES	iSupport サイト : プロファイル : サポート作業環境 : 更新
IBU_PRIMARY_USER	IBU_VIEW_SUPPORT_PREFERENCES	iSupport サイト : プロファイル : サポート作業環境 : 表示
IBU_REGULAR_USER	CSI_ACCT_ACCESS_ONLY	アカウントに基づく導入ベース製品へのユーザー・アクセスを制限
IBU_REGULAR_USER	CSI_ADDI_ATTR_UPDATE	CSI 追加属性ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_ADDI_ATTR_VIEW	CSI 追加属性ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_CONTACT_DETAIL_UPDATE	担当者の詳細ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_CONTACT_DETAIL_VIEW	担当者の詳細ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_CONTRACT_UPDATE	契約ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_CONTRACT_VIEW	契約ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_CREATE_INST_UPDATE	インスタンスの作成ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_CREATE_INST_VIEW	インスタンスの作成ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_GENERAL_ATTRIB_CUST_ONLY	特定の顧客製品属性を読取り専用に設定
IBU_REGULAR_USER	CSI_INST_CONFIG_UPDATE	インスタント構成ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_INST_CONFIG_VIEW	インスタント構成ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_INST_GENERAL_UPDATE	インスタント一般ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_INST_GENERAL_VIEW	インスタント一般ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_LATEST_TRANSACTION_UPDATE	最新取引ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_LATEST_TRANSACTION_VIEW	最新取引ページの表示権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_REGULAR_USER	CSI_PARTY_CONTACT_UPDATE	パーティ担当者ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_PARTY_CONTACT_VIEW	パーティ担当者ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_PERZ_EDIT_UPDATE	個別情報編集ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_PERZ_EDIT_VIEW	個別情報編集ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_PRICING_UPDATE	価格設定ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_PRICING_VIEW	価格設定ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_PROPERTY_READ	CSI プロパティの読取り
IBU_REGULAR_USER	CSI_REPAIR_ORDER_UPDATE	修理オーダー・ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_REPAIR_ORDER_VIEW	修理オーダー・ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SEARCH_PRODUCT_UPDATE	製品の検索ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SEARCH_PRODUCT_VIEW	製品の検索ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SERVICE_REQUEST_UPDATE	サービス要求ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SERVICE_REQUEST_VIEW	サービス要求ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SHOW_EXT_CONTACTS	導入ベース・ユーザーが外部担当者のみを表示するように制限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SHOW_EXT_LOCATIONS	導入ベース・ユーザーが外部事業所のみを表示するように制限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SHOW_EXT_PARTIES	ユーザーが外部パーティのみを表示するように制限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SHOW_INST_CUSTOMER_MENU	導入ベース顧客が使用するインスタンス詳細メニューを持つ権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SPLIT_QUANTITY_UPDATE	数量分割ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_SPLIT_QUANTITY_VIEW	数量分割ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_TRANSACTION_DETAIL_UPDATE	取引詳細ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_TRANSACTION_DETAIL_VIEW	取引詳細ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_TRANSACTION_INSTANCE_UPDATE	取引インスタンス・ページの更新権限
IBU_REGULAR_USER	CSI_TRANSACTION_INSTANCE_VIEW	取引インスタンス・ページの表示権限
IBU_REGULAR_USER	CS_Advanced_Search	知識 : 検索 : KM 拡張検索ページを表示する権限
IBU_REGULAR_USER	CS_Freq_Used_Sol_View	知識 : 検索 : 使用頻度の高い解決を表示する権限
IBU_REGULAR_USER	CS_Products_Add	OM を介さない新規製品の追加
IBU_REGULAR_USER	CS_Products_Delete	顧客表示からの製品の削除
IBU_REGULAR_USER	CS_Products_Report	Install Base レポート
IBU_REGULAR_USER	CS_Products_Update	購入済製品のステータスと所在地の変更
IBU_REGULAR_USER	CS_Products_View	購入済製品の表示
IBU_REGULAR_USER	CS_Rec_Sol_View	知識 : 設定 : 推奨される解決を表示する権限
IBU_REGULAR_USER	CS_Solution_View	知識 : 検索 : 解決を表示する権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_REGULAR_USER	CS_Solution_View_Public	知識管理での公開解決の表示
IBU_REGULAR_USER	CS_Statement_View	知識 : 検索 : 説明文を表示する権限
IBU_REGULAR_USER	CS_USED_COUNT_UPDATE	知識 : 検索 : 解決使用カウントを更新する権限
IBU_REGULAR_USER	IBE_CHANGE_BILLTO_CONTACT	組織のオーダーの発行時に請求先担当者を変更する権限
IBU_REGULAR_USER	IBE_CREATE_RETURN	返品を作成する権限
IBU_REGULAR_USER	IBE_VIEW_INVOICE	請求書を表示する権限
IBU_REGULAR_USER	IBE_VIEW_ORDER	オーダーを表示する権限
IBU_REGULAR_USER	IBE_VIEW_PAYMENT	-
IBU_REGULAR_USER	IBE_VIEW_RETURN_ORDER	返品オーダーを表示する権限
IBU_REGULAR_USER	IBU_CallMe	エージェントのコール・バック要求を発行
IBU_REGULAR_USER	IBU_Contracts_View	顧客の契約の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_DEPOT_VIEW	デポ修理オーダー表示権限。デポの修理要約、詳細および検索ページで使用
IBU_REGULAR_USER	IBU_Defects_View	製品の欠陥の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_Forum	スレッドを表示して投稿
IBU_REGULAR_USER	IBU_Forum_View	ページを表示する権限を、HA によってフォーラム・クライアントに対して有効化
IBU_REGULAR_USER	IBU_Forum_View_Restrict	-
IBU_REGULAR_USER	IBU_Homepage	-
IBU_REGULAR_USER	IBU_Homepage_Update	IBU ホームページ更新
IBU_REGULAR_USER	IBU_Invoices_View	顧客の請求書の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_Orders_View	顧客の受注の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_Payments_View	支払の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_Profile_Update	プロファイル / 個別情報の更新
IBU_REGULAR_USER	IBU_Profile_View	顧客のプロファイル / 個別情報の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Add_Contact	サービス要求に担当者を追加
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Close	サービス要求のクローズ
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Create	サービス要求の作成
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Email_To_Me	E メールによるサービス要求詳細の要求
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Escalate	サービス要求の緊急度の変更
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Manage_Templates	サービス要求テンプレートの作成、更新
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Manage_Views	サービス要求ビュー / 保存済検索の作成、更新
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Reopen	サービス要求の再オープン

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Search	サービス要求の検索
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Update	オープンしているサービス要求にコメントを追加
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_Update_Solution_Usefulness	サービス要求に対して提示される解決の有用性の更新
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_View	サービス要求の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_View_Account	iSupport アカウント・サービス要求の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_View_Company	-
IBU_REGULAR_USER	IBU_Request_View_Self	-
IBU_REGULAR_USER	IBU_Returns_Add	製品に対する返品の作成
IBU_REGULAR_USER	IBU_Returns_View	顧客の返品の表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_SR_SEND_EMAIL	ユーザーが E メールを送信する権限（サービス要求およびフォーラム）
IBU_REGULAR_USER	IBU_SR_TASK_VIEW_PUBLISH	公開タスクのみを表示する権限
IBU_REGULAR_USER	IBU_SR_UPLOAD_ATTACHMENT	添付をサービス要求にアップロード
IBU_REGULAR_USER	IBU_SR_VIEW_PROFILE_UPDATE	表示とプロファイル更新の権限
IBU_REGULAR_USER	IBU_Survey_Create	事前定義された調査の記入
IBU_REGULAR_USER	IBU_Technical_Library_View	技術ドキュメントの表示
IBU_REGULAR_USER	IBU_UPDATE_SUPPORT_PREFERENCES	iSupport サイト : プロファイル : サポート作業環境 : 更新
IBU_REGULAR_USER	IBU_VIEW_SUPPORT_PREFERENCES	iSupport サイト : プロファイル : サポート作業環境 : 表示
IBU_REG_USER	CSI_ACCT_ACCESS_ONLY	アカウントに基づく導入ベース製品へのユーザー・アクセスを制限
IBU_REG_USER	CSI_ADDI_ATTR_UPDATE	CSI 追加属性ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_ADDI_ATTR_VIEW	CSI 追加属性ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_CONTACT_DETAIL_UPDATE	担当者の詳細ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_CONTACT_DETAIL_VIEW	担当者の詳細ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_CONTRACT_UPDATE	契約ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_CONTRACT_VIEW	契約ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_CREATE_INST_UPDATE	インスタンスの作成ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_CREATE_INST_VIEW	インスタンスの作成ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_GENERAL_ATTRIB_CUST_ONLY	特定の顧客製品属性を読取り専用に設定
IBU_REG_USER	CSI_INST_CONFIG_UPDATE	インスタント構成ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_INST_CONFIG_VIEW	インスタント構成ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_INST_GENERAL_UPDATE	インスタント一般ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_INST_GENERAL_VIEW	インスタント一般ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_LATEST_TRANSACTION_UPDATE	最新取引ページの更新権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_REG_USER	CSI_LATEST_TRANSACTION_VIEW	最新取引ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_PARTY_CONTACT_UPDATE	パーティ担当者ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_PARTY_CONTACT_VIEW	パーティ担当者ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_PERZ_EDIT_UPDATE	個別情報編集ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_PERZ_EDIT_VIEW	個別情報編集ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_PRICING_UPDATE	価格設定ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_PRICING_VIEW	価格設定ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_PROPERTY_READ	CSI プロパティの読取り
IBU_REG_USER	CSI_REPAIR_ORDER_UPDATE	修理オーダー・ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_REPAIR_ORDER_VIEW	修理オーダー・ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_SEARCH_PRODUCT_UPDATE	製品の検索ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_SEARCH_PRODUCT_VIEW	製品の検索ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_SERVICE_REQUEST_UPDATE	サービス要求ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_SERVICE_REQUEST_VIEW	サービス要求ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_SHOW_EXT_CONTACTS	導入ベース・ユーザーが外部担当者のみを表示するように制限
IBU_REG_USER	CSI_SHOW_EXT_LOCATIONS	導入ベース・ユーザーが外部事業所のみを表示するように制限
IBU_REG_USER	CSI_SHOW_EXT_PARTIES	ユーザーが外部パーティのみを表示するように制限
IBU_REG_USER	CSI_SHOW_INST_CUSTOMER_MENU	導入ベース顧客が使用するインスタンス詳細メニューを持つ権限
IBU_REG_USER	CSI_SPLIT_QUANTITY_UPDATE	数量分割ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_SPLIT_QUANTITY_VIEW	数量分割ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_TRANSACTION_DETAIL_UPDATE	取引詳細ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_TRANSACTION_DETAIL_VIEW	取引詳細ページの表示権限
IBU_REG_USER	CSI_TRANSACTION_INSTANCE_UPDATE	取引インスタンス・ページの更新権限
IBU_REG_USER	CSI_TRANSACTION_INSTANCE_VIEW	取引インスタンス・ページの表示権限
IBU_REG_USER	CS_Advanced_Search	知識 : 検索 : KM 拡張検索ページを表示する権限
IBU_REG_USER	CS_Freq_Used_Sol_View	知識 : 検索 : 使用頻度の高い解決を表示する権限
IBU_REG_USER	CS_Products_Add	OM を介さない新規製品の追加
IBU_REG_USER	CS_Products_Delete	顧客表示からの製品の削除
IBU_REG_USER	CS_Products_Report	Install Base レポート
IBU_REG_USER	CS_Products_Update	購入済製品のステータスと所在地の変更
IBU_REG_USER	CS_Products_View	購入済製品の表示
IBU_REG_USER	CS_Rec_Sol_View	知識 : 設定 : 推奨される解決を表示する権限

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_REG_USER	CS_Solution_View	知識 : 検索 : 解決を表示する権限
IBU_REG_USER	CS_Solution_View_Public	知識管理での公開解決の表示
IBU_REG_USER	CS_Statement_View	知識 : 検索 : 説明文を表示する権限
IBU_REG_USER	CS_USED_COUNT_UPDATE	知識 : 検索 : 解決使用カウントを更新する権限
IBU_REG_USER	IBE_CHANGE_BILLTO_CONTACT	組織のオーダーの発行時に請求先担当者を変更する権限
IBU_REG_USER	IBE_CREATE_RETURN	返品を作成する権限
IBU_REG_USER	IBE_VIEW_INVOICE	請求書を表示する権限
IBU_REG_USER	IBE_VIEW_ORDER	オーダーを表示する権限
IBU_REG_USER	IBE_VIEW_PAYMENT	-
IBU_REG_USER	IBE_VIEW_RETURN_ORDER	返品オーダーを表示する権限
IBU_REG_USER	IBU_CallMe	エージェントのコール・バック要求を発行
IBU_REG_USER	IBU_Contracts_View	顧客の契約の表示
IBU_REG_USER	IBU_DEPOT_VIEW	デポ修理オーダー表示権限。デポの修理要約、詳細および検索ページで使用
IBU_REG_USER	IBU_Defects_View	製品の欠陥の表示
IBU_REG_USER	IBU_Forum	スレッドを表示して投稿
IBU_REG_USER	IBU_Forum_View	ページを表示する権限を、HA によってフォーラム・クライアントに対して有効化
IBU_REG_USER	IBU_Forum_View_Restrict	-
IBU_REG_USER	IBU_Homepage	-
IBU_REG_USER	IBU_Homepage_Update	IBU ホームページ更新
IBU_REG_USER	IBU_Invoices_View	顧客の請求書の表示
IBU_REG_USER	IBU_Orders_View	顧客の受注の表示
IBU_REG_USER	IBU_Payments_View	支払の表示
IBU_REG_USER	IBU_Profile_Update	プロファイル / 個別情報の更新
IBU_REG_USER	IBU_Profile_View	顧客のプロファイル / 個別情報の表示
IBU_REG_USER	IBU_Request_Add_Contact	サービス要求に担当者を追加
IBU_REG_USER	IBU_Request_Close	サービス要求のクローズ
IBU_REG_USER	IBU_Request_Create	サービス要求の作成
IBU_REG_USER	IBU_Request_Email_To_Me	E メールによるサービス要求詳細の要求
IBU_REG_USER	IBU_Request_Escalate	サービス要求の緊急度の変更
IBU_REG_USER	IBU_Request_Manage_Templates	サービス要求テンプレートの作成、更新
IBU_REG_USER	IBU_Request_Manage_Views	サービス要求ビュー / 保存済検索の作成、更新

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_REG_USER	IBU_Request_Reopen	サービス要求の再オープン
IBU_REG_USER	IBU_Request_Search	サービス要求の検索
IBU_REG_USER	IBU_Request_Update	オープンしているサービス要求にコメントを追加
IBU_REG_USER	IBU_Request_Update_Solution_Usefulness	サービス要求に対して提示される解決の有用性の更新
IBU_REG_USER	IBU_Request_View	サービス要求の表示
IBU_REG_USER	IBU_Request_View_Self	-
IBU_REG_USER	IBU_Returns_Add	製品に対する返品の作成
IBU_REG_USER	IBU_Returns_View	顧客の返品の表示
IBU_REG_USER	IBU_SR_SEND_EMAIL	ユーザーが E メールを送信する権限（サービス要求およびフォーラム）
IBU_REG_USER	IBU_SR_TASK_VIEW_PUBLISH	公開タスクのみを表示する権限
IBU_REG_USER	IBU_SR_UPLOAD_ATTACHMENT	添付をサービス要求にアップロード
IBU_REG_USER	IBU_SR_VIEW_PROFILE_UPDATE	表示とプロファイル更新の権限
IBU_REG_USER	IBU_Survey_Create	事前定義された調査の記入
IBU_REG_USER	IBU_Technical_Library_View	技術ドキュメントの表示
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Advanced_Search	知識 : 検索 : KM 拡張検索ページを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Assoc_Ext_Obj_To_Sol	知識 : オーサリング : 外部オブジェクトを解決に関連付ける権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Assoc_Ext_Obj_To_Stmt	知識 : オーサリング : 外部オブジェクトを説明文に関連付ける権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Categories_Update	知識 : 設定 : 解決カテゴリを更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Categories_View	知識 : 設定 : 解決カテゴリ設定ページを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_EMPLOYEE_CONTACT_ADD	顧客製品の連絡先として従業員を追加する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Freq_Used_Def_Update	知識 : 設定 : 使用頻度の高い解決定義を更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Freq_Used_Def_View	知識 : 設定 : 使用頻度の高い解決定義を表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_PROPERTY_UPDATE	CS プロパティ更新
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Personal_Profile_Update	知識 : その他 : 知識管理個別プロファイルを更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Products_Add	OM を介さない新規製品の追加
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Products_Delete	顧客表示からの製品の削除
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Products_Report	Install Base レポート
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Products_Update	購入済製品のステータスと所在地の変更
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Products_View	購入済製品の表示

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Rec_Sol_Update	知識 : 設定 : 推奨される解決を更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Sol_Auth_Profile_Update	知識 : オーサリング : 解決オーサリング・プロファイルを更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Solution_Comments_Add	知識 : オーサリング : 解決注釈を追加する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Solution_Create	知識 : オーサリング : 解決を作成する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Solution_Delete	知識 : オーサリング : 解決を削除する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Solution_Get_Lock	知識 : オーサリング : ユーザーから解決ロックを取得する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Solution_Update	知識 : オーサリング : 解決を更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Solution_View_Restricted	知識 : 検索 : 公開、内部および制限付きの各解決を表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Statement_Create	知識 : オーサリング : 説明文を作成する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Statement_Delete	知識 : オーサリング : 説明文を削除する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Statement_Global_Update	知識 : オーサリング : 説明文をグローバル更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Statement_Update	知識 : オーサリング : 説明文を更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Types_Edit	知識 : 設定 : 解決タイプおよび説明文タイプを編集する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Types_View	知識 : 設定 : 解決タイプおよび説明文タイプの設定ページを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Workflow_Setup_Update	知識 : 設定 : 解決オーサリング・ワークフロー設定を更新する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	CS_Workflow_Setup_View	知識 : 設定 : 解決オーサリング・ワークフロー設定ページを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBE_CHANGE_BILLTO_CONTACT	組織のオーダーの発行時に請求先担当者を変更する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBE_CREATE_RETURN	返品を作成する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBE_VIEW_INVOICE	請求書を表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBE_VIEW_ORDER	オーダーを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBE_VIEW_PAYMENT	-
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBE_VIEW_RETURN_ORDER	返品オーダーを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_ADMIN_UPDATE	IBU ADMIN UPDATE
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_ADMIN_VIEW	IBU ADMIN VIEW
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Account_Create	パーティまたは組織へのアカウントの作成
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Call_Me_Edit	連絡要求の編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Category_Edit	カテゴリの編集

表 B-11 Oracle iSupport の役割および権限（続き）

役割	権限	摘要
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_DEPOT_VIEW	デポ修理オーダー表示権限。デポの修理要約、詳細および検索ページで使用
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Forum_Category_Edit	フォーラム・カテゴリの編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Forum_Edit	フォーラムの編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Forum_Messages_Edit	フォーラム・メッセージの編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Forum_User_Group_Edit	フォーラム・ユーザー・グループの編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Personalized_Homepage_Edit	個別ホームページの編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Request_Management_Edit	要求管理の編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Subscription_Edit	サブスクリプションの編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Survey_Create	事前定義された調査の記入
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_Survey_Import	調査のインポート
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_TEMPLATE_MANAGEMENT	テンプレート・サービス要求の権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_USER_MGMT	ユーザー管理の権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_USER_MGMT_VIEW_ALL_ROLE	すべての役割を表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_USER_MGMT_VIEW_ALL_USER	すべてのユーザーを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_USER_MGMT_VIEW_COMPANY_USER	会社ユーザーを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_USER_MGMT_VIEW_MY_ROLE	自分の役割のみを表示する権限
IBU_SYSTEM_ADMIN	IBU_User_Group_Edit	ユーザー・グループの編集
IBU_SYSTEM_ADMIN	JTF_DAC_Maintain	データ・アクセス・コントロールの保守
IBU_SYSTEM_ADMIN	JTF_REG_APPROVAL	-
IBU_SYSTEM_ADMIN	JTF_SECURITY_ASSIGN_ROLE	役割を割り当てる権限

B.6 構成可能性

B.6.1 ページレベル構成可能性の機能と変数

B.6.1.1 ページレベル構成可能性の機能

この項の表に、Oracle が提供するコンテンツ・ページにカスタマイズした Java サービス・ページ（JSP）を配置するために使用する機能を示します。これらの機能を使用すると、Oracle iSupport Web ページの高レベルのルック・アンド・フィールを構成できます。機能名の末尾は、次のように、Oracle コンテンツ・ページへのカスタマイズされた JSP の配置に関連しています。

- TOP は、カスタマイズされた JSP がコンテンツ・ページの上部に配置されることを示します。
- LEFT は、カスタマイズされた JSP がコンテンツ・ページの左側に配置されることを示します。
- RIGHT は、カスタマイズされた JSP がコンテンツ・ページの右側に配置されることを示します。
- BOTTOM は、カスタマイズされた JSP がコンテンツ・ページの下部に配置されることを示します。

最初は、すべての機能がダミー JSP ページ（gen_ibuConfigHolder.jsp）を指しています。

表 B-12 に、構成機能の最初のリストを示します。

表 B-12 Oracle コンテンツ・ページのルック・アンド・フィールを構成する機能

Oracle コンテンツ・ページの名前	関連する機能名
連絡要請（連絡要求）	IBU_CALLBACK_SECTION_TOP IBU_CALLBACK_SECTION_LEFT IBU_CALLBACK_SECTION_RIGHT IBU_CALLBACK_SECTION_BOTTOM
サービス要求確認の作成	IBU_SR_CNFG_CREATE_CNFM_TOP IBU_SR_CNFG_CREATE_CNFM_LEFT IBU_SR_CNFG_CREATE_CNFM_RIGHT IBU_SR_CNFG_CREATE_CNFM_BOTTOM
サービス要求の最初のページの作成	IBU_SR_CNFG_CREATE_MAIN_TOP IBU_SR_CNFG_CREATE_MAIN_LEFT IBU_SR_CNFG_CREATE_MAIN_RIGHT IBU_SR_CNFG_CREATE_MAIN_BOTTOM
サービス要求テンプレート・ページの作成	IBU_SR_CNFG_CREATE_TMPL_TOP IBU_SR_CNFG_CREATE_TMPL_LEFT IBU_SR_CNFG_CREATE_TMPL_RIGHT IBU_SR_CNFG_CREATE_TMPL_BOTTOM
サービス要求検証の作成	IBU_SR_CNFG_CREATE_VRFY_TOP IBU_SR_CNFG_CREATE_VRFY_LEFT IBU_SR_CNFG_CREATE_VRFY_RIGHT IBU_SR_CNFG_CREATE_VRFY_BOTTOM
ホームページ	IBU_HOME_SECTION_TOP IBU_HOME_SECTION_LEFT IBU_HOME_SECTION_RIGHT IBU_HOME_SECTION_BOTTOM
請求書詳細	IBU_INVDT_SECTION_TOP IBU_INVDT_SECTION_LEFT IBU_INVDT_SECTION_RIGHT IBU_INVDT_SECTION_BOTTOM

表 B-12 Oracle コンテンツ・ページのルック・アンド・フィールを構成する機能（続き）

Oracle コンテンツ・ページの名前	関連する機能名
請求書支払	IBU_INVPT_SECTION_LEFT IBU_INVPT_SECTION_RIGHT IBU_INVPT_SECTION_TOP IBU_INVPT_SECTION_BOTTOM
請求書要約	IBU_INVSU_SECTION_TOP IBU_INVSU_SECTION_LEFT IBU_INVSU_SECTION_RIGHT IBU_INVSU_SECTION_BOTTOM
知識管理のブラウズ	CS_KB_BROWSE_TOP_FN CS_KB_BROWSE_LEFT_FN CS_KB_BROWSE_RIGHT_FN CS_KB_BROWSE_BOTTOM_FN これらの機能の使用の詳細は、『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』を参照してください。
知識管理検索結果	CS_KB_SEARCH_RESULT_TOP_FN CS_KB_SEARCH_RESULT_LEFT_FN CS_KB_SEARCH_RESULT_RIGHT_FN CS_KB_SEARCH_RESULT_BOTTOM_FN これらの機能の使用の詳細は、『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』を参照してください。
知識管理解決詳細	CS_KB_SOLN_DETAIL_TOP_FN CS_KB_SOLN_DETAIL_LEFT_FN CS_KB_SOLN_DETAIL_RIGHT_FN CS_KB_SOLN_DETAIL_BOTTOM_FN これらの機能の使用の詳細は、『Oracle Knowledge Management Implementation Guide』を参照してください。
明細詳細 （オーダー詳細ページより）	IBU_ORDERLD_SECTION_TOP IBU_ORDERLD_SECTION_LEFT IBU_ORDERLD_SECTION_RIGHT IBU_ORDERLD_SECTION_BOTTOM
オーダー詳細	IBU_ORDERDT_SECTION_TOP IBU_ORDERDT_SECTION_LEFT IBU_ORDERDT_SECTION_RIGHT IBU_ORDERDT_SECTION_BOTTOM
オーダー出荷	IBU_ORDERSH_SECTION_LEFT IBU_ORDERSH_SECTION_RIGHT IBU_ORDERSH_SECTION_TOP IBU_ORDERSH_SECTION_BOTTOM
オーダー要約	IBU_ORDERSU_SECTION_TOP IBU_ORDERSU_SECTION_LEFT IBU_ORDERSU_SECTION_RIGHT IBU_ORDERSU_SECTION_BOTTOM
支払詳細	IBU_PAYDT_SECTION_LEFT IBU_PAYDT_SECTION_RIGHT IBU_PAYDT_SECTION_TOP IBU_PAYDT_SECTION_BOTTOM
支払要約	IBU_PAYSU_SECTION_TOP IBU_PAYSU_SECTION_LEFT IBU_PAYSU_SECTION_RIGHT IBU_PAYSU_SECTION_BOTTOM
返品確認	IBU_RETCONF_SECTION_TOP IBU_RETCONF_SECTION_LEFT IBU_RETCONF_SECTION_RIGHT IBU_RETCONF_SECTION_BOTTOM

表 B-12 Oracle コンテンツ・ページのルック・アンド・フィールを構成する機能（続き）

Oracle コンテンツ・ページの名前	関連する機能名
返品作成	IBU_RETCRT_SECTION_TOP IBU_RETCRT_SECTION_LEFT IBU_RETCRT_SECTION_RIGHT IBU_RETCRT_SECTION_BOTTOM
返品詳細	IBU_RETDET_SECTION_TOP IBU_RETDET_SECTION_LEFT IBU_RETDET_SECTION_RIGHT IBU_RETDET_SECTION_BOTTOM
返品検索	IBU_RETSRCH_SECTION_TOP IBU_RETSRCH_SECTION_LEFT IBU_RETSRCH_SECTION_RIGHT IBU_RETSRCH_SECTION_BOTTOM
返品要約	IBU_RETSUM_SECTION_TOP IBU_RETSUM_SECTION_LEFT IBU_RETSUM_SECTION_RIGHT IBU_RETSUM_SECTION_BOTTOM
サービス要求詳細	IBU_SR_CNFG_DETAILS_TOP IBU_SR_CNFG_DETAILS_LEFT IBU_SR_CNFG_DETAILS_RIGHT IBU_SR_CNFG_DETAILS_BOTTOM
サービス要求検索	IBU_SR_CNFG_SEARCH_TOP IBU_SR_CNFG_SEARCH_LEFT IBU_SR_CNFG_SEARCH_RIGHT IBU_SR_CNFG_SEARCH_BOTTOM
サービス要求要約	IBU_SR_CNFG_SUMMARY_TOP IBU_SR_CNFG_SUMMARY_LEFT IBU_SR_CNFG_SUMMARY_RIGHT IBU_SR_CNFG_SUMMARY_BOTTOM
技術ライブラリ	IBU_TECHLIB_SECTION_TOP IBU_TECHLIB_SECTION_LEFT IBU_TECHLIB_SECTION_RIGHT IBU_TECHLIB_SECTION_BOTTOM

表 B-13 に、前述の機能を補足する機能を示します。

表 B-13 Oracle コンテンツ・ページのルック・アンド・フィールを構成するその他の機能

Oracle コンテンツ・ページの名前	関連する機能名
サービス要求追加 / 更新の担当者 : 下部	IBU_SR_CNFG_DTL_CONTACT_BOTTOM
サービス要求追加 / 更新の担当者 : 左部	IBU_SR_CNFG_DTL_CONTACT_LEFT
サービス要求追加 / 更新の担当者 : 右部	IBU_SR_CNFG_DTL_CONTACT_RIGHT
サービス要求追加 / 更新の担当者 : 上部	IBU_SR_CNFG_DTL_CONTACT_TOP
サービス要求のクローズ : 下部	IBU_SR_CNFG_DTL_CLOSE_BOTTOM
サービス要求のクローズ : 左部	IBU_SR_CNFG_DTL_CLOSE_LEFT
サービス要求のクローズ : 右部	IBU_SR_CNFG_DTL_CLOSE_RIGHT
サービス要求のクローズ : 上部	IBU_SR_CNFG_DTL_CLOSE_TOP
サービス要求作成の担当者情報 : 下部	IBU_SR_CNFG_CREATE_CI_BOTTOM
サービス要求作成の担当者情報 : 左部	IBU_SR_CNFG_CREATE_CI_LEFT
サービス要求作成の担当者情報 : 右部	IBU_SR_CNFG_CREATE_CI_RIGHT
サービス要求作成の担当者情報 : 上部	IBU_SR_CNFG_CREATE_CI_TOP
サービス要求作成の要求タイプ選択 : 下部	IBU_SR_CNFG_CREATE_TYPE_BOTTOM
サービス要求作成の要求タイプ選択 : 左部	IBU_SR_CNFG_CREATE_TYPE_LEFT
サービス要求作成の要求タイプ選択 : 右部	IBU_SR_CNFG_CREATE_TYPE_RIGHT
サービス要求作成の要求タイプ選択 : 上部	IBU_SR_CNFG_CREATE_TYPE_TOP
サービス要求テンプレート作成の要求タイプ選択 : 下部	IBU_SR_CNFG_TEMP_TYPE_BOTTOM
サービス要求テンプレート作成の要求タイプ選択 : 左部	IBU_SR_CNFG_TEMP_TYPE_LEFT
サービス要求テンプレート作成の要求タイプ選択 : 右部	IBU_SR_CNFG_TEMP_TYPE_RIGHT
サービス要求テンプレート作成の要求タイプ選択 : 上部	IBU_SR_CNFG_TEMP_TYPE_TOP
サービス要求テンプレートの作成 : 下部	IBU_SR_CNFG_TEMP_CREATE_BOTTOM
サービス要求テンプレートの作成 : 左部	IBU_SR_CNFG_TEMP_CREATE_LEFT
サービス要求テンプレートの作成 : 右部	IBU_SR_CNFG_TEMP_CREATE_RIGHT
サービス要求テンプレートの作成 : 上部	IBU_SR_CNFG_TEMP_CREATE_TOP
サービス要求ビューの作成 : 下部	IBU_SR_CNFG_VW_CREATE_BOTTOM
サービス要求ビューの作成 : 左部	IBU_SR_CNFG_VW_CREATE_LEFT
サービス要求ビューの作成 : 右部	IBU_SR_CNFG_VW_CREATE_RIGHT
サービス要求ビューの作成 : 上部	IBU_SR_CNFG_VW_CREATE_TOP
デポ詳細 : 下部	IBU_DEPOTDT_SECTION_BOTTOM
デポ詳細 : 左部	IBU_DEPOTDT_SECTION_LEFT
デポ詳細 : 右部	IBU_DEPOTDT_SECTION_RIGHT
デポ詳細 : 上部	IBU_DEPOTDT_SECTION_TOP

表 B-13 Oracle コンテンツ・ページのルック・アンド・フィールを構成するその他の機能（続き）

Oracle コンテンツ・ページの名前	関連する機能名
デポ検索 : 下部	IBU_DEPOTSRCH_SECTION_BOTTOM
デポ検索 : 左部	IBU_DEPOTSRCH_SECTION_LEFT
デポ検索 : 右部	IBU_DEPOTSRCH_SECTION_RIGHT
デポ検索 : 上部	IBU_DEPOTSRCH_SECTION_TOP
デポ要約 : 左部	IBU_DEPOTSU_SECTION_LEFT
デポ要約 : 下部	IBU_DEPOTSU_SECTION_BOTTOM
デポ要約 : 右部	IBU_DEPOTSU_SECTION_RIGHT
デポ要約 : 上部	IBU_DEPOTSU_SECTION_TOP
オーダー詳細 : 明細請求詳細 : 下部	IBU_SHIP_LINEBILL_DTL_BOTTOM
オーダー詳細 : 明細請求詳細 : 左部	IBU_SHIP_LINEBILL_DTL_LEFT
オーダー詳細 : 明細請求詳細 : 右部	IBU_SHIP_LINEBILL_DTL_RIGHT
オーダー詳細 : 明細請求詳細 : 上部	IBU_SHIP_LINEBILL_DTL_TOP
オーダー詳細 : 明細出荷詳細 : 下部	IBU_SHIP_LINESHP_DTL_BOTTOM
オーダー詳細 : 明細出荷詳細 : 左部	IBU_SHIP_LINESHP_DTL_LEFT
オーダー詳細 : 明細出荷詳細 : 右部	IBU_SHIP_LINESHP_DTL_RIGHT
オーダー詳細 : 明細出荷詳細 : 上部	IBU_SHIP_LINESHP_DTL_TOP
サービス要求の再オープン : 下部	IBU_SR_CNFG_DTL_REOPEN_BOTTOM
サービス要求の再オープン : 左部	IBU_SR_CNFG_DTL_REOPEN_LEFT
サービス要求の再オープン : 右部	IBU_SR_CNFG_DTL_REOPEN_RIGHT
サービス要求の再オープン : 左部	IBU_SR_CNFG_DTL_REOPEN_TOP
返品 : B2B 顧客用の請求詳細ページ : 下部	IBU_RET_BILLDTL_BOTTOM
返品 : B2B 顧客用の請求詳細ページ : 左部	IBU_RET_BILLDTL_LEFT
返品 : B2B 顧客用の請求詳細ページ : 右部	IBU_RET_BILLDTL_RIGHT
返品 : B2B 顧客用の請求詳細ページ : 上部	IBU_RET_BILLDTL_TOP
返品 : レビューおよび発行ページ : 下部	IBU_RET_REVIEW_BOTTOM
返品 : レビューおよび発行ページ : 左部	IBU_RET_REVIEW_LEFT
返品 : レビューおよび発行ページ : 右部	IBU_RET_REVIEW_RIGHT
返品 : レビューおよび発行ページ : 上部	IBU_RET_REVIEW_TOP
返品 : 品目の検索および選択（複数オーダー・フロー）: 下部	IBU_RET_CREMULTI_ORD_BOTTOM
返品 : 品目の検索および選択（複数オーダー・フロー）: 左部	IBU_RET_CREMULTI_ORD_LEFT
返品 : 品目の検索および選択（複数オーダー・フロー）: 右部	IBU_RET_CREMULTI_ORD_RIGHT
返品 : 品目の検索および選択（複数オーダー・フロー）: 上部	IBU_RET_CREMULTI_ORD_TOP
返品 : 品目の選択（単一オーダー・フロー）: 下部	IBU_RET_CRESINGLE_ORD_BOTTOM

表 B-13 Oracle コンテンツ・ページのルック・アンド・フィールを構成するその他の機能（続き）

Oracle コンテンツ・ページの名前	関連する機能名
返品 : 品目の選択（単一オーダー・フロー）: 左部	IBU_RET_CRESINGLE_ORD_LEFT
返品 : 品目の選択（単一オーダー・フロー）: 右部	IBU_RET_CRESINGLE_ORD_RIGHT
返品 : 品目の選択（単一オーダー・フロー）: 上部	IBU_RET_CRESINGLE_ORD_TOP
返品 : 所在地メイン・ページの表示 : 下部	IBU_RET_ADDRESS_BOTTOM
返品 : 所在地メイン・ページの表示 : 左部	IBU_RET_ADDRESS_LEFT
返品 : 所在地メイン・ページの表示 : 右部	IBU_RET_ADDRESS_RIGHT
返品 : 所在地メイン・ページの表示 : 上部	IBU_RET_ADDRESS_TOP
返品 : 担当者メイン・ページの表示 : 下部	IBU_RET_CONTACT_BOTTOM
返品 : 担当者メイン・ページの表示 : 左部	IBU_RET_CONTACT_LEFT
返品 : 担当者メイン・ページの表示 : 右部	IBU_RET_CONTACT_RIGHT
返品 : 担当者メイン・ページの表示 : 上部	IBU_RET_CONTACT_TOP
サービス要求の要求エスカレーション : 下部	IBU_SR_CNFG_DTL_ESC_BOTTOM
サービス要求の要求エスカレーション : 左部	IBU_SR_CNFG_DTL_ESC_LEFT
サービス要求の要求エスカレーション : 右部	IBU_SR_CNFG_DTL_ESC_RIGHT
サービス要求の要求エスカレーション : 上部	IBU_SR_CNFG_DTL_ESC_TOP
サービス要求の解決詳細 : 下部	IBU_SR_CNFG_SOL_DETAIL_BOTTOM
サービス要求の解決詳細 : 左部	IBU_SR_CNFG_SOL_DETAIL_LEFT
サービス要求の解決詳細 : 右部	IBU_SR_CNFG_SOL_DETAIL_RIGHT
サービス要求の解決詳細 : 上部	IBU_SR_CNFG_SOL_DETAIL_TOP
サービス要求の提示された解決 : 下部	IBU_SR_CNFG_SUG_SOL_BOTTOM
サービス要求の提示された解決 : 左部	IBU_SR_CNFG_SUG_SOL_LEFT
サービス要求の提示された解決 : 右部	IBU_SR_CNFG_SUG_SOL_RIGHT
サービス要求の提示された解決 : 上部	IBU_SR_CNFG_SUG_SOL_TOP
サービス要求テンプレート要約 : 下部	IBU_SR_CNFG_TEMP_SUMM_BOTTOM
サービス要求テンプレート要約 : 左部	IBU_SR_CNFG_TEMP_SUMM_LEFT
サービス要求テンプレート要約 : 右部	IBU_SR_CNFG_TEMP_SUMM_RIGHT
サービス要求テンプレート要約 : 上部	IBU_SR_CNFG_TEMP_SUMM_TOP
サービス要求ビュー要約 : 下部	IBU_SR_CNFG_VW_SUMMARY_BOTTOM
サービス要求ビュー要約 : 左部	IBU_SR_CNFG_VW_SUMMARY_LEFT
サービス要求ビュー要約 : 右部	IBU_SR_CNFG_VW_SUMMARY_RIGHT
サービス要求ビュー要約 : 上部	IBU_SR_CNFG_VW_SUMMARY_TOP
出荷番号の出荷詳細 : 下部	IBU_SHIP_DLVY_DTL_BOTTOM
出荷番号の出荷詳細 : 左部	IBU_SHIP_DLVY_DTL_LEFT
出荷番号の出荷詳細 : 右部	IBU_SHIP_DLVY_DTL_RIGHT

表 B-13 Oracle コンテンツ・ページのルック・アンド・フィールを構成するその他の機能（続き）

Oracle コンテンツ・ページの名前	関連する機能名
出荷番号の出荷詳細 : 上部	IBU_SHIP_DLVY_DTL_TOP
サイト選択 : 下部	IBU_H_SITE_SECTION_BOTTOM
サイト選択 : 左部	IBU_H_SITE_SECTION_LEFT
サイト選択 : 右部	IBU_H_SITE_SECTION_RIGHT
サイト選択 : 上部	IBU_H_SITE_SECTION_TOP
調査 : 下部	IBU_SURVEYSU_SECTION_BOTTOM
調査 : 左部	IBU_SURVEYSU_SECTION_LEFT
調査 : 右部	IBU_SURVEYSU_SECTION_RIGHT
調査 : 上部	IBU_SURVEYSU_SECTION_TOP
技術ライブラリ・ダウンロード : 下部	IBU_TECHLIB_D_SECTION_BOTTOM
技術ライブラリ・ダウンロード : 左部	IBU_TECHLIB_D_SECTION_LEFT
技術ライブラリ・ダウンロード : 右部	IBU_TECHLIB_D_SECTION_RIGHT
技術ライブラリ・ダウンロード : 上部	IBU_TECHLIB_D_SECTION_TOP
技術ライブラリ検索 : 下部	IBU_TECHLIB_S_SECTION_BOTTOM
技術ライブラリ検索 : 左部	IBU_TECHLIB_S_SECTION_LEFT
技術ライブラリ検索 : 右部	IBU_TECHLIB_S_SECTION_RIGHT
技術ライブラリ検索 : 上部	IBU_TECHLIB_S_SECTION_TOP
サービス要求テンプレートの更新 : 下部	IBU_SR_CNFG_TEMP_UPDATE_BOTTOM
サービス要求テンプレートの更新 : 左部	IBU_SR_CNFG_TEMP_UPDATE_LEFT
サービス要求テンプレートの更新 : 右部	IBU_SR_CNFG_TEMP_UPDATE_RIGHT
サービス要求テンプレートの更新 : 上部	IBU_SR_CNFG_TEMP_UPDATE_TOP
サービス要求ビューの更新 : 下部	IBU_SR_CNFG_VW_UPDATE_BOTTOM
サービス要求ビューの更新 : 左部	IBU_SR_CNFG_VW_UPDATE_LEFT
サービス要求ビューの更新 : 右部	IBU_SR_CNFG_VW_UPDATE_RIGHT
サービス要求ビューの更新 : 上部	IBU_SR_CNFG_VW_UPDATE_TOP

B.6.1.2 ページレベル構成可能性の変数

この項の表に、カスタマイズされた Java サービス・ページ（JSP）で使用できる変数を示します。この変数を使用すると、Oracle が提供するコンテンツの要素にアクセスできます。

表 B-14 カスタム JSP に使用できるコンテキスト変数

ログイン・ユーザーのコンテキスト変数	コンテキスト変数を取得するための Java メソッド
UserID	((Long)pageContext.getAttribute ("ibuConfigUserID", PageContext.REQUEST_SCOPE))
RespID id	((Long)pageContext.getAttribute ("ibuConfigRespID",PageContext.REQUEST_SCOPE))
AppID id	((Long)pageContext.getAttribute ("ibuConfigAppID", PageContext.REQUEST_SCOPE))
RespAppID	((Long)pageContext.getAttribute ("ibuConfigRespAppID", PageContext.REQUEST_SCOPE))
CustomerID	((Long)pageContext.getAttribute ("ibuConfigCustomerID", PageContext.REQUEST_SCOPE))
CompanyID	((Long)pageContext.getAttribute ("ibuConfigCompanyID", PageContext.REQUEST_SCOPE))
CompanyName	(String)pageContext.getAttribute ("ibuConfigCompanyName", PageContext.REQUEST_SCOPE
UserName	(String)pageContext.getAttribute ("ibuConfigUserName", PageContext.REQUEST_SCOPE))
FirstName	(String)pageContext.getAttribute ("ibuConfigFirstName", PageContext.REQUEST_SCOPE))
LastName	(String)pageContext.getAttribute ("ibuConfigLastName", PageContext.REQUEST_SCOPE))
user session	((oracle.apps.jtf.base.session.FWSession)pageContext.getAttribute ("ibuConfigFWSession", PageContext.REQUEST_SCOPE))
AppsContext	((oracle.apps.jtf.base.session.FWAppsContext)pageContext.getAttribute ("ibuConfigFWAppsContext", PageContext.REQUEST_SCOPE)).
Connection	((oracle.apps.jtf.base.session.FWAppsContext)pageContext.getAttribute ("ibuConfigFWAppsContext", PageContext.REQUEST_SCOPE)).getConnection()

B.6.2 サービス要求

B.6.2.1 シード済の構成可能ページ

表 B-15 に、Oracle iSupport の構成可能なサービス要求ページと関連するトップレベル・リージョンを示します。この表は、トップレベル・リージョンの属性をリストした表 B-16 と併用してください。

表 B-15 Oracle iSupport サービス要求ページのトップレベル・リージョン

ページ名	トップレベル・リージョンのコード
サービス要求のクローズ	IBU_CF_SR_CLOSE
サービス要求テンプレートの作成	IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE
サービス要求テンプレートの作成 : 追加担当者	IBU_CF_SR_TEMP_ADDL_CONTACTS
サービス要求テンプレートの作成 : 要求の選択	IBU_CF_SR_TEMP_TYPE_SELECTION
サービス要求ビューの作成	IBU_CF_SR_VW_CREATE
サービス要求の作成 : 追加担当者	IBU_CF_SR_ADDITIONAL_CONTACTS
サービス要求の作成 : 確認	IBU_CF_SR_CR_CONFIRMATION
サービス要求の作成 : 担当者情報	IBU_CF_SR_CR_CONTACT_INFO
サービス要求の作成 : 問題の識別	IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM
サービス要求の作成 : 問題詳細	IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS
サービス要求の作成 : 問題解決済	IBU_CF_SR_PROBLEM_RESOLVED
サービス要求の作成 : 検討	IBU_CF_SR_CR_REVIEW
サービス要求の作成 : 要求タイプの選択	IBU_CF_SR_CR_TYPE_SELECTION
サービス要求の作成 : 提示される解決	IBU_CF_SR_SUGGESTED_SOLUTIONS
確認の削除	IBU_CF_SR_REMOVE_CONFIRMATION
サービス要求クリック・リンクの編集	IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE
フィールド・レベル・ヘルプ	IBU_CF_SR_FIELD_LEVEL_HELP
値リスト : すべての製品	IBU_CF_SR_LOV_ALL_PRODUCTS
値リスト : 請求先所在地	IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_ADDRESS
値リスト : 請求先担当者	IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_CONTACT
値リスト : 連絡先	IBU_CF_SR_LOV_CONTACT_POINTS
値リスト : 担当者	IBU_CF_SR_LOV_CONTACTS
値リスト : 障害所在地	IBU_CF_SR_LOV_INCIDENT_ADDRESS
値リスト : 導入場所所在地	IBU_CF_SR_LOV_INSTALL_ADDRESS
値リスト : 問題タイプ	IBU_CF_SR_LOV_PROBLEM_TYPE
値リスト : 製品バージョン	IBU_CF_SR_LOV_PROD_VERSION
値リスト : 登録済製品	IBU_CF_SR_LOV_REG_PRODUCTS
値リスト : 出荷先所在地	IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_ADDRESS
値リスト : 出荷先担当者	IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_CONTACT

表 B-15 Oracle iSupport サービス要求ページのトップレベル・リージョン（続き）

ページ名	トップレベル・リージョンのコード
サービス要求の再オープン	IBU_CF_SR_REOPEN
サービス要求の検索	IBU_CF_SR_VW_SEARCH
サービス要求詳細	IBU_CF_SR_DETAILS
サービス要求エスカレーション要求	IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION
サービス要求要約	IBU_CF_SR_SUMMARY
サービス要求テンプレート要約	IBU_CF_SR_TEMP_SUMMARY
サービス要求ビュー要約	IBU_CF_SR_VW_SUMMARY
サービス要求 : 担当者の追加	IBU_CF_SR_ADD_CONTACT
サービス要求 : 担当者の更新	IBU_CF_SR_UPDATE_CONTACT
解決詳細 （サービス要求の作成中）	IBU_CF_SR_CR_SOLUTION_DETAIL
解決詳細（サービス要求にリンク済）	IBU_CF_SR_SOLUTION_DETAIL
サービス要求テンプレートの更新	IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE
サービス要求ビューの更新	IBU_CF_SR_VW_UPDATE

B.6.2.2 シード済の構成可能リージョンと属性

表 B-16 に、構成可能なサービス要求ページのリージョン属性を示します。属性コードは、リージョン・コード内でのデフォルトの表示順序でリストされています。この表は、ページ名別にトップレベル・リージョン・コードをリストした表 B-15 と併用してください。

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_LOV_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_LOV_PAGE_BTN	IBU_CF_SELECT	選択	20	-
IBU_CF_SR_ADDITIONAL_CONTACTS	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_ADDITIONAL_CONTACTS	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の作成 : 担当者の追加	20	-
IBU_CF_SR_ADDITIONAL_CONTACTS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_ADDITION_CONTACT_BTN
IBU_CF_SR_ADDITIONAL_CONTACTS	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY_RG	問題要約のサブリージョン	40	IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY
IBU_CF_SR_ADDITIONAL_CONTACTS	IBU_CF_SR_CONTACT_TABLE_RG	担当者表のサブリージョン	50	IBU_CF_SR_CONTACT_TABLE
IBU_CF_SR_ADDITIONAL_CONTACTS	IBU_CF_ADD_ROW	行の追加	60	-
IBU_CF_SR_ADDITION_CONTACT_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_ADDITION_CONTACT_BTN	IBU_CF_SR_APPLY_ADD_CONTACTS	担当者の追加	20	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_INCIDENT_ADDRESS_HDR	障害所在地	10	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS	所在地	20	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SELECT_ADDRESS	所在地の選択	40	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_CITY	郡市区	50	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_CITY_TIP	上のフィールドのヒント	60	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_STATE	都道府県	70	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_STATE_TIP	上のフィールドのヒント	80	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_PROVINCE	州	90	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_PROVINCE_TIP	上のフィールドのヒント	100	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_POSTAL_CODE	郵便番号	110	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_POSTAL_CODE_TIP	上のフィールドのヒント	120	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_COUNTRY	国	130	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_COUNTRY_TIP	上のフィールドのヒント	140	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_COUNTY	郡	150	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_COUNTY_TIP	上のフィールドのヒント	160	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_POINT_OF_INT	重要ポイント	170	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_POINT_OF_INT_TIP	上のフィールドのヒント	180	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_CROSS_STREET	交差点	190	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_CROSS_STREET_TIP	上のフィールドのヒント	200	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_DIR_QUALIFIER	方向クオリファイア	210	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_DIR_QUALIFIER_TIP	上のフィールドのヒント	220	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_DIST_QUALIFIER	距離クオリファイア	230	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_DIST_QUALIFIER_TIP	上のフィールドのヒント	240	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_DIST_QUAL_UOM	距離クオリファイア単位	250	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_DIST_QUAL_UOM_TIP	上のフィールドのヒント	260	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_2	所在地 2	270	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_2_TIP	上のフィールドのヒント	280	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_3	所在地 3	290	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_3_TIP	上のフィールドのヒント	300	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_4	所在地 4	310	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_4_TIP	上のフィールドのヒント	320	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_STYLE	所在地形式	330	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_STYLE_TIP	上のフィールドのヒント	340	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDR_LINES_PHN	所在地行カナ	350	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDR_LINES_PHN_TIP	上のフィールドのヒント	360	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_PO_BOX_NUMBER	私書箱番号	370	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_PO_BOX_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	380	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_HOUSE_NUMBER	番地	390	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_HOUSE_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	400	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_STREET_SUFFIX	通り接尾辞	410	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_STREET_SUFFIX_TIP	上のフィールドのヒント	420	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_STREET	通り	430	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_STREET_TIP	上のフィールドのヒント	440	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_STREET_NUMBER	通り番号	450	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_STREET_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	460	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_FLOOR	階	470	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_FLOOR_TIP	上のフィールドのヒント	480	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SUITE	スイート	490	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SUITE_TIP	上のフィールドのヒント	500	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_POSTAL_PLUS_CODE	郵便番号（Plus 4）	510	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_POSTAL_PLUS_CODE_TIP	上のフィールドのヒント	520	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_POSITION	位置	530	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_POSITION_TIP	上のフィールドのヒント	540	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_LOC_DIRECTIONS	事業所方向	550	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_LOC_DIRECTIONS_TIP	上のフィールドのヒント	560	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_LOCATION_DESC	事業所摘要	570	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_LOCATION_DESC_TIP	上のフィールドのヒント	580	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_HDR	請求先	590	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_CUSTOMER	顧客	600	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_ACCOUNT	アカウント	610	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_ACCOUNT_TIP	上のフィールドのヒント	620	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_CONTACT	担当者	630	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_CONTACT_TIP	上のフィールドのヒント	640	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_ADDRESS	所在地	650	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_ADDRESS_TIP	上のフィールドのヒント	660	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_BILL_TO_CHANGE_ADDR	所在地の変更	670	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_HDR	出荷先	680	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_CUSTOMER	顧客	690	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_ACCOUNT	アカウント	700	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_ACCOUNT_TIP	上のフィールドのヒント	710	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_CONTACT	担当者	720	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_CONTACT_TIP	上のフィールドのヒント	730	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_ADDRESS	所在地	740	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_ADDRESS_TIP	上のフィールドのヒント	750	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_SHIP_TO_CHANGE_ADDR	所在地の変更	760	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_INSTALLED_AT_HDR	導入場所	770	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_INSTALL_AT_CUSTOMER	顧客	780	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_INSTALL_AT_ADDR	所在地	790	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_INSTALL_AT_ADDR_TIP	上のフィールドのヒント	800	-
IBU_CF_SR_ADDRESS	IBU_CF_SR_INSTALL_CHANGE_ADDR	所在地の変更	810	-
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	IBU_CF_PAGE_HDR	担当者の追加	10	-
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_ADD_CONTACT_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	IBU_CF_SR_DTL_COMMON_RG	サービス要求詳細の共通ヘッダーのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_DTL_COMMON
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_LOV	担当者	40	-
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_BY_LOV	連絡方法	60	-
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_BY_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	70	-
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	IBU_CF_SR_PRIMARY	主要	80	-
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_ADD_CONTACT_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_APPLY_ADD_CONTACT	担当者の追加	20	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	すべての製品	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_PROD_BY_NAME_LOV	製品	20	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_PROD_BY_NAME_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_VERSION_BY_CODE	バージョン	40	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_VERSION_BY_CODE_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	シリアル番号	60	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	70	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_PROD_BY_NAME_LST	製品	80	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_PROD_BY_NAME_LST_TIP	上のフィールドのヒント	90	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_PROD_BY_DESC_LOV	製品	100	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_PROD_BY_DESC_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	110	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_PROD_BY_DESC_LST	製品	120	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_PROD_BY_DESC_LST_TIP	上のフィールドのヒント	130	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_VERSION_BY_DESC	バージョン	140	-
IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT	IBU_CF_SR_VERSION_BY_DESC_TIP	上のフィールドのヒント	150	-
IBU_CF_SR_CLOSE	IBU_CF_PAGE_HDR	要求のクローズ	10	-
IBU_CF_SR_CLOSE	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_CLOSE_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_CLOSE	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	30	-
IBU_CF_SR_CLOSE	IBU_CF_SR_DTL_COMMON_RG	サービス要求詳細の共通ヘッダーのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_DTL_COMMON
IBU_CF_SR_CLOSE	IBU_CF_SR_ADDL_INFO	追加情報	50	-
IBU_CF_SR_CLOSE	IBU_CF_SR_ADDL_INFO_TIP	上のフィールドのヒント	60	-
IBU_CF_SR_CLOSE_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_CLOSE_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_APPLY_CLOSE_REQUEST	要求のクローズ	20	-
IBU_CF_SR_CONFIRMATION_BTN	IBU_CF_NO	不要	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_CONFIRMATION_BTN	IBU_CF_YES	要	20	-
IBU_CF_SR_CONTACT_TABLE	IBU_CF_SR_CONTACT	担当者	10	-
IBU_CF_SR_CONTACT_TABLE	IBU_CF_SR_CONTACT_BY	連絡方法	20	-
IBU_CF_SR_CONTACT_TABLE	IBU_CF_SR_PRIMARY	主要	30	-
IBU_CF_SR_CONTACT_TABLE	IBU_CF_REMOVE	削除	40	-
IBU_CF_SR_CR_CONFIRMATION	IBU_CF_PAGE_HDR	確認 : サービス要求作成済 :	10	-
IBU_CF_SR_CR_CONFIRMATION	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_CR_CONFIRMATION_BTN
IBU_CF_SR_CR_CONFIRMATION_BTN	IBU_CF_SR_EMAIL_TO_ME	E メールの送信	10	-
IBU_CF_SR_CR_CONFIRMATION_BTN	IBU_CF_SR_SAVE_AS_TEMPLATE	テンプレートとして保存	20	-
IBU_CF_SR_CR_CONTACTS	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	担当者	10	-
IBU_CF_SR_CR_CONTACTS	IBU_CF_SR_CONTACT_NAME	担当者名	20	-
IBU_CF_SR_CR_CONTACTS	IBU_CF_SR_CONTACT_BY	連絡方法	30	-
IBU_CF_SR_CR_CONTACT_INFO	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_CR_CONTACT_INFO	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の作成 : 担当者情報	20	-
IBU_CF_SR_CR_CONTACT_INFO	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_CR_CONTACT_INFO	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	40	-
IBU_CF_SR_CR_CONTACT_INFO	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY_RG	問題要約のサブリージョン	50	IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY
IBU_CF_SR_CR_CONTACT_INFO	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT_RG	主要担当者のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT
IBU_CF_SR_CR_CONTACT_INFO	IBU_CF_SR_ADDRESS_RG	所在地のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_ADDRESS
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の作成 : 問題の識別	20	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	40	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT_RG	製品の識別のサブリージョン	50	IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY_HDR	問題要約	60	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	70	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	80	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_URGENCY_TIP	上のフィールドのヒント	90	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE	問題タイプ	100	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE_TIP	上のフィールドのヒント	110	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC	問題タイプ	120	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC_TIP	上のフィールドのヒント	130	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROB_SUM_INPUT	問題要約	140	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROB_SUM_INPUT_TIP	上のフィールドのヒント	150	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_ERROR_MESSAGE	エラー・メッセージ	160	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_ERROR_MESSAGE_TIP	上のフィールドのヒント	170	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER	プロジェクト番号	180	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	190	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER	ヘルプ・デスク番号	200	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	210	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_FLEXFIELDS	フレックスフィールド	220	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_DETAILS_HDR	詳細	230	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_NOTE_TYPE	ノート・タイプ	240	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_NOTE_TYPE_TIP	上のフィールドのヒント	250	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_NOTE	注意 :	260	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_NOTE_TIP	上のフィールドのヒント	270	-
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_ATTACHMENTS_RG	添付のサブリージョン	280	IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT
IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT_RG	主要担当者のサブリージョン	290	IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT
IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN	IBU_CF_PREVIOUS	前	20	-
IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_NAVIGATION_STEP	フロー中のナビゲーション・ステップを表示する属性	30	-
IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN	IBU_CF_NEXT	次	40	-
IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN	IBU_CF_SUBMIT	発行	50	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	主要担当者	10	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_ADD_CONTACTS	担当者の追加	20	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_CUSTOMER	顧客	30	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER	アカウント番号	40	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT	担当者	60	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_BY_LIST	連絡方法	70	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_BY_LIST_TIP	上のフィールドのヒント	80	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_PRI_CONTACT_LOV	担当者	90	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_PRI_CONTACT_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	100	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_BY_LOV	連絡方法	110	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_BY_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	120	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_PREFERRED_LANG	優先言語	130	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_PREFERRED_LANG_TIP	上のフィールドのヒント	140	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_TIME_ZONE	タイムゾーン	150	-
IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT	IBU_CF_SR_TIME_ZONE_TIP	上のフィールドのヒント	160	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の作成 : 問題詳細	20	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	40	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY_RG	問題要約のサブリージョン	50	IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_PROB_DETAILS	問題詳細	60	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_PROB_SUM_INPUT	問題要約	70	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_PROB_SUM_INPUT_TIP	上のフィールドのヒント	80	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_PROB_SUB_TYPE	問題サブタイプ	90	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_PROB_SUB_TYPE_TIP	上のフィールドのヒント	100	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_GO	進む	110	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_FLEXFIELDS	フレックスフィールド	120	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_DETAILS_HDR	詳細	130	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_NOTE_TYPE	ノート・タイプ	140	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_NOTE_TYPE_TIP	上のフィールドのヒント	150	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_NOTE	注意 :	160	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_NOTE_TIP	上のフィールドのヒント	170	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_ATTACHMENTS_RG	添付のサブリージョン	180	IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_DETAILS	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT_RG	主要担当者のサブリージョン	190	IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	10	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_NAME	製品	20	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_DESC	製品	30	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_VERSION_BY_CODE	バージョン	40	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_VERSION_BY_DESC	バージョン	50	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	シリアル番号	60	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	タグ	70	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	80	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY	問題要約	90	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE	問題タイプ	100	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC	問題タイプ	110	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_CUSTOMER	顧客	120	-
IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER	アカウント番号	130	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の作成 : 検討	20	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY_RG	問題要約のサブリージョン	40	IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_PROB_DETAILS	問題詳細	50	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_ERROR_MESSAGE	エラー・メッセージ	60	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_FLEXFIELDS	フレックスフィールド	70	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_ATTACHMENTS_RG	添付のサブリージョン	80	IBU_CF_SR_CR_REVIEW_ATTACHMENT
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT_HDR	主要担当者	90	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_CUSTOMER	顧客	100	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER	アカウント番号	110	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_CONTACT	担当者	120	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_CONTACT_BY	連絡方法	130	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_PREFERRED_LANG	優先言語	140	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_TIME_ZONE	タイムゾーン	150	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER	プロジェクト番号	160	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER	ヘルプ・デスク番号	170	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_CONTACTS_RG	担当者のサブリージョン	180	IBU_CF_SR_CR_CONTACTS
IBU_CF_SR_CR_REVIEW	IBU_CF_SR_ADDRESS_RG	所在地のサブリージョン	190	IBU_CF_SR_ADDRESS
IBU_CF_SR_CR_REVIEW_ATTACHMENT	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	添付	10	-
IBU_CF_SR_CR_REVIEW_ATTACHMENT	IBU_CF_SR_ATTACHMENT_TABLE_RG	添付表のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT_TABLE
IBU_CF_SR_CR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_CR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の作成 : 解決の提示 : 解決	20	-
IBU_CF_SR_CR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_CR_SOL_DETAIL_BTN
IBU_CF_SR_CR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_SR_SOLUTION_DETAIL	解決	40	-
IBU_CF_SR_CR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_SR_USEFULNESS_SOLN_RG	解決フィードバックのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_CR_USEFUL_SOLUTION
IBU_CF_SR_CR_SOL_DETAIL_BTN	IBU_CF_RETURN_SOLUTIONS	「解決の提示」に戻る	10	-
IBU_CF_SR_CR_TEMP_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_CR_TEMP_BTN	IBU_CF_PREVIOUS	前	20	-
IBU_CF_SR_CR_TEMP_BTN	IBU_CF_SAVE	保存	30	-
IBU_CF_SR_CR_TYPE_SELECTION	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の作成	10	-
IBU_CF_SR_CR_TYPE_SELECTION	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_RT_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_CR_TYPE_SELECTION	IBU_CF_SR_SELECT_REQ_TYPE_RG	「要求タイプの選択」のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_SELECT_REQUEST_TYPE
IBU_CF_SR_CR_TYPE_SELECTION	IBU_CF_SR_USE_SAVED_TEMP_RG	サービス要求作成中のテンプレート使用のサブリージョン	40	IBU_CF_SR_USE_SAVED_TEMPLATE
IBU_CF_SR_CR_USEFUL_SOLUTION	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	解決の有用性	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_CR_USEFUL_SOLUTION	IBU_CF_SOLVE_PROBLEM	この解決で質問または問題は解決しましたか？	20	-
IBU_CF_SR_CR_USEFUL_SOLUTION	IBU_CF_YES	要	30	-
IBU_CF_SR_CR_USEFUL_SOLUTION	IBU_CF_NO	不要	40	-
IBU_CF_SR_DETAILS	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求	10	-
IBU_CF_SR_DETAILS	IBU_CF_SR_OPEN_PAGE_INSTRUCT	サービス要求がオープンした場合のページ・レベル・インストラクションの属性	20	-
IBU_CF_SR_DETAILS	IBU_CF_SR_CLOSED_PAGE_INSTRUCT	サービス要求がクローズした場合のページ・レベル・インストラクションの属性	30	-
IBU_CF_SR_DETAILS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_DETAILS	IBU_CF_SR_DTL_COMMON_RG	サービス要求詳細の共通ヘッダーのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_DTL_COMMON
IBU_CF_SR_DETAILS	IBU_CF_SR_DTL_TABS_RG	サービス要求詳細のタブのサブリージョン	60	IBU_CF_SR_DTL_TABS
IBU_CF_SR_DTL_ACTS	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	解決処理	10	-
IBU_CF_SR_DTL_ACTS	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_TABLE_RG	サービス要求詳細の処理表のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_TABLE
IBU_CF_SR_DTL_ACTS_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_SUBJECT	件名	10	-
IBU_CF_SR_DTL_ACTS_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_TYPE	タイプ	20	-
IBU_CF_SR_DTL_ACTS_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_STATUS	ステータス	30	-
IBU_CF_SR_DTL_ACTS_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_START_DATE	開始日	40	-
IBU_CF_SR_DTL_ACTS_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_END_DATE	終了日	50	-
IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	添付	10	-
IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT	IBU_CF_ADD_ATTACHMENT	添付の追加	20	-
IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT	IBU_CF_SR_ATTACHMENT_TABLE_RG	添付表のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT_TABLE

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT_TABLE	IBU_CF_SR_ATTACHMENT_NAME	添付	10	-
IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT_TABLE	IBU_CF_SR_ATTACHMENT_CATEGORY	カテゴリ	20	-
IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT_TABLE	IBU_CF_SR_ATTACHMENT_DESC	摘要	30	-
IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT_TABLE	IBU_CF_SR_ATTACHMENT_VIEW	添付の表示	40	-
IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT_TABLE	IBU_CF_REMOVE	削除	50	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	実際の手数料	10	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE_RG	実際の手数料表のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_SRV_ACT	サービス活動	10	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_ACT_DATE	活動日	20	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_ITEM	品目	30	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_SRL_NUM	シリアル番号	40	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_QTY	数量	50	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_LST_PRICE	定価	60	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_DISCNT	割引価格	70	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TOTDISCNT	合計割引価格	80	-
IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_ORD_NUM	オーダー番号	90	-
IBU_CF_SR_DTL_CHARGES	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_RG	実際の手数料のサブリージョン	10	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG
IBU_CF_SR_DTL_CHARGES	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_RG	手数料の見積のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_SERVICE_REQUEST_NUM	要求番号	10	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY	問題要約	20	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE	問題タイプ	30	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC	問題タイプ	40	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_STATUS	ステータス	50	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_RESOLUTION_TYPE_CODE	解決タイプ	60	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_RESOLUTION_TYPE_DESC	解決タイプ	70	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_RESOLUTION_SUMMARY	解決要約	80	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	90	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_SEVERITY	重要度	100	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_ASSIGNED_OWNER	割当済サービス担当	110	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_ASSIGNED_GROUP	割当済グループ	120	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_NAME	製品	130	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_DESC	製品	140	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	シリアル番号	150	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	タグ	160	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_CUSTOMER	顧客	170	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER	アカウント番号	180	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT	担当者	190	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_CONTACT_BY	連絡方法	200	-
IBU_CF_SR_DTL_COMMON	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	210	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	担当者	10	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT	IBU_CF_SR_ADD_CONTACT	担当者の追加	20	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT	IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_TABLE_RG	サービス要求詳細の担当者表のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_TABLE
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_ADDRESS	IBU_CF_SR_DTL_CONTACTS_RG	サービス要求詳細の担当者のサブリージョン	10	IBU_CF_SR_DTL_CONTACT
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS_RG	所在地のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_ADDRESS

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_APPLY_UPDATE_CONTACT	担当者の更新	20	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_TABLE	IBU_CF_SR_CONTACT	担当者	10	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_TABLE	IBU_CF_SR_CONTACT_BY	連絡方法	20	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_TABLE	IBU_CF_SR_PRIMARY	主要	30	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_TABLE	IBU_CF_SR_CONTACT_TYPE	タイプ	40	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_TABLE	IBU_CF_EDIT	編集	50	-
IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_TABLE	IBU_CF_REMOVE	削除	60	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	手数料の見積	10	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE_RG	手数料の見積表のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_SRV_ACT	サービス活動	10	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_ACT_DATE	活動日	20	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_ITEM	品目	30	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_SRL_NUM	シリアル番号	40	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_QTY	数量	50	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_LST_PRICE	定価	60	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_DISCNT	値引価格	70	-
IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_TOTDISCNT	合計値引価格	80	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_OVIEW_CUSTOMER_HDR	顧客	10	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_CUSTOMER	顧客	20	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER	アカウント番号	30	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT	担当者	40	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_CONTACT_BY	連絡方法	50	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_PREFERRED_LANG	優先言語	60	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_TIME_ZONE	タイムゾーン	70	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER	プロジェクト番号	80	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER	ヘルプ・デスク番号	90	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_CONTRACT	契約	100	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_OVIEW_GEN_INFO_HDR	一般情報	110	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_STATUS	ステータス	120	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_STATUS_LIST	ステータス	130	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_STATUS_LIST_TIP	上のフィールドのヒント	140	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	150	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	160	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE	問題タイプ	170	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC	問題タイプ	180	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_RESOLUTION_TYPE_CODE	解決タイプ	190	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_RESOLUTION_TYPE_DESC	解決タイプ	200	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_RESOLUTION_SUMMARY	解決要約	210	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_ERROR_MESSAGE	エラー・メッセージ	220	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_REPORTED_ON	報告日	230	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_LAST_UPDATED_ON	最終更新日	240	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_CREATED_BY	作成者	250	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_SERVICE_REQUEST_NUM	要求番号	260	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY	問題要約	270	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_SEVERITY	重要度	280	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_ASSIGNED_OWNER	割当済サービス担当	290	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_ASSIGNED_GROUP	割当済グループ	300	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_FLEXFIELDS	フレックスフィールド	310	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_OVIEW_PRODUCT_HDR	製品	320	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_NAME	製品	330	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_DESC	製品	340	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_VERSION_BY_CODE	バージョン	350	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_VERSION_BY_DESC	バージョン	360	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	シリアル番号	370	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	タグ	380	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_OVIEW_RESPONSE_HDR	応答日	390	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_RESPONSE_EXPECTED	予測	400	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_RESPONSE_ACTUAL	実績	410	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_OVIEW_RESOLUTION_HDR	解決日	420	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_RESOLUTION_EXPECTED	予測	430	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_RESOLUTION_ACTUAL	実績	440	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_DTL_CONTACTS_RG	サービス要求詳細の担当者のサブリージョン	450	IBU_CF_SR_DTL_CONTACT
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_ADDRESS_RG	所在地のサブリージョン	460	IBU_CF_SR_ADDRESS
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_ATTACHMENTS_RG	添付のサブリージョン	470	IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_DTL_SOLN_RG	サービス要求詳細の解決のサブリージョン	480	IBU_CF_SR_DTL_SOLN
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_RG	サービス要求詳細の処理のサブリージョン	490	IBU_CF_SR_DTL_ACTS
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_RG	サービス要求詳細の返品および出荷のサブリージョン	500	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_DTL_REP_RG	サービス要求詳細の修理オーダーのサブリージョン	510	IBU_CF_SR_DTL_REP
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG_RG	実際の手数料のサブリージョン	520	IBU_CF_SR_DTL_A_CHRG

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG_RG	手数料の見積のサブリージョン	530	IBU_CF_SR_DTL_E_CHRG
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_RG	サービス要求詳細の進捗のサブリージョン	540	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_NOTE_HDR	ノートの追加	550	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_NOTE_TYPE	ノート・タイプ	560	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_NOTE_TYPE_TIP	上のフィールドのヒント	570	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_NOTE	注意	580	-
IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW	IBU_CF_SR_NOTE_TIP	上のフィールドのヒント	590	-
IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_REQ_ESCALATION	エスカレーションの要求	20	-
IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_ADD_TO_QLINK	クイック・リンクに追加	30	-
IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_REMOVE_FROM_QLINK	クイック・リンクから削除	40	-
IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_EMAIL_TO_ME	E メールの送信	50	-
IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_CLOSE_REQUEST	要求のクローズ	60	-
IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_UPDATE	更新	70	-
IBU_CF_SR_DTL_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_REOPEN_REQUEST	要求の再オープン	80	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	進捗	10	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_EXPAND	展開	20	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_COLPS	縮小	30	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_TBL_RG	サービス要求詳細の進捗表のサブリージョン	40	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_TABLE
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_OPT_RG	サービス要求詳細の進捗オプションのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_OPTIONS
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_OPTIONS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_AUDIT	処理中の監査を表示する属性	10	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_OPTIONS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_INTRCT	処理中の顧客対応を表示する属性	20	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_OPTIONS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_ATTACH	処理中の添付を表示する属性	30	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_OPTIONS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_SOLN	処理中の解決を表示する属性	40	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_OPTIONS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_NOTES	処理中のノートを表示する属性	50	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_OPTIONS	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_TASK	処理中のタスクを表示する属性	60	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_DATE	日付	10	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_BY	更新者	20	-
IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_PROGRESS_CHANNEL	顧客対応チャネル	30	-
IBU_CF_SR_DTL_REP	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	セクション・ヘッダー	10	-
IBU_CF_SR_DTL_REP	IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE_RG	サービス要求詳細の修理オーダー表のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE
IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_REP_NUMBER	数値	10	-
IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_REP_STATUS	ステータス	20	-
IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_REP_DATE_CREATED	作成日	30	-
IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_REP_PROMISE_DATE	納期	40	-
IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_REP_PRODUCT	製品	50	-
IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_REP_SERIAL	シリアル番号	60	-
IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_REP_QUANTITY	数量	70	-
IBU_CF_SR_DTL_REP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_REP_EST_APPROVAL	承認の見積	80	-
IBU_CF_SR_DTL_RESOLN	IBU_CF_SR_DTL_SOLN_RG	サービス要求詳細の解決のサブリージョン	10	IBU_CF_SR_DTL_SOLN
IBU_CF_SR_DTL_RESOLN	IBU_CF_SR_DTL_ACTS_RG	サービス要求詳細の処理のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_ACTS
IBU_CF_SR_DTL_RESOLN	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_RG	サービス要求詳細の返品および出荷のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP
IBU_CF_SR_DTL_RESOLN	IBU_CF_SR_DTL_REP_RG	サービス要求詳細の修理オーダーのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_DTL_REP

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	返品および出荷	10	-
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TBL_RG	サービス要求詳細の返品および出荷表のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TABLE
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_SRV_ACT	サービス活動	10	-
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_DATE	活動日	20	-
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_ITEM	品目	30	-
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_SERIAL	シリアル番号	40	-
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_QTY	数量	50	-
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_NUMBER	数値	60	-
IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_RET_SHIP_STATUS	ステータス	70	-
IBU_CF_SR_DTL_SOLN	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	解決	10	-
IBU_CF_SR_DTL_SOLN	IBU_CF_SR_DTL_SOLN_TABLE_RG	サービス要求詳細の解決表のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_SOLN_TABLE
IBU_CF_SR_DTL_SOLN_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_SOLN	解決	10	-
IBU_CF_SR_DTL_SOLN_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_SOLN_NUMBER	解決番号	20	-
IBU_CF_SR_DTL_SOLN_TABLE	IBU_CF_SR_DTL_SOLN_USEFUL	解決の有用性	30	-
IBU_CF_SR_DTL_TABS	IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW_TAB_RG	概要	10	IBU_CF_SR_DTL_OVERVIEW
IBU_CF_SR_DTL_TABS	IBU_CF_SR_DTL_CONTACTS_TAB_RG	担当者	20	IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_ADDRESS
IBU_CF_SR_DTL_TABS	IBU_CF_SR_DTL_ATTACH_TAB_RG	添付	30	IBU_CF_SR_DTL_ATTACHMENT
IBU_CF_SR_DTL_TABS	IBU_CF_SR_DTL_RESOLN_TAB_RG	解決	40	IBU_CF_SR_DTL_RESOLN
IBU_CF_SR_DTL_TABS	IBU_CF_SR_DTL_CHARGES_TAB_RG	手数料	50	IBU_CF_SR_DTL_CHARGES
IBU_CF_SR_ESCALATION_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_ESCALATION_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_APPLY_REQUEST_ESC	エスカレーションの要求	20	-
IBU_CF_SR_FIELD_LEVEL_HELP	IBU_CF_PAGE_HDR	ヒント:	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_FIELD_LEVEL_HELP	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_FIELD_LEVEL_HELP_BTN
IBU_CF_SR_FIELD_LEVEL_HELP_BTN	IBU_CF_OK	OK	10	-
IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	製品の識別	10	-
IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT	IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT_RG	すべての製品のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT
IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER_RG	シリアル番号のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER
IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER_RG	タグ番号のサブリージョン	40	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER
IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT	IBU_CF_SR_REG_PRODUCT_RG	登録済製品のサブリージョン	50	IBU_CF_SR_REG_PRODUCT
IBU_CF_SR_LOV_ALL_PRODUCTS	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択 : 製品	10	-
IBU_CF_SR_LOV_ALL_PRODUCTS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_ALL_PRODUCTS	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	30	-
IBU_CF_SR_LOV_ALL_PRODUCTS	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_LOV_F_ALL_PRODS
IBU_CF_SR_LOV_ALL_PRODUCTS	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	50	-
IBU_CF_SR_LOV_ALL_PRODUCTS	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_LOV_R_ALL_PRODS
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_ADDRESS	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_ADDRESS	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択 : 請求先所在地	20	-
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_ADDRESS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_ADDRESS	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	40	-
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_ADDRESS	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_ADDRESS	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	60	-
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_ADDRESS	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_CONTACT	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択 : 請求先担当者	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_CONTACT	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_CONTACT	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	30	-
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_CONTACT	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACTS
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_CONTACT	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	50	-
IBU_CF_SR_LOV_BILL_TO_CONTACT	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACTS
IBU_CF_SR_LOV_CONTACTS	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択 : 担当者	10	-
IBU_CF_SR_LOV_CONTACTS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_CONTACTS	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	30	-
IBU_CF_SR_LOV_CONTACTS	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACTS
IBU_CF_SR_LOV_CONTACTS	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	50	-
IBU_CF_SR_LOV_CONTACTS	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACTS
IBU_CF_SR_LOV_CONTACT_POINTS	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択 : 連絡先	10	-
IBU_CF_SR_LOV_CONTACT_POINTS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_CONTACT_POINTS	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	30	-
IBU_CF_SR_LOV_CONTACT_POINTS	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACT_POINTS
IBU_CF_SR_LOV_CONTACT_POINTS	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	50	-
IBU_CF_SR_LOV_CONTACT_POINTS	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACT_POINTS
IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS	所在地	10	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS	IBU_CF_SR_CITY	郡市区	20	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS	IBU_CF_SR_STATE	都道府県	30	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS	IBU_CF_SR_PROVINCE	州	40	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS	IBU_CF_SR_POSTAL_CODE	郵便番号	50	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS	IBU_CF_SR_COUNTRY	国	60	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS	IBU_CF_GO	進む	70	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ALL_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_CATEGORY	製品カテゴリ	10	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ALL_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_NAME	製品名	20	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ALL_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_DESC	製品摘要	30	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ALL_PRODS	IBU_CF_SORT_BY	ソート・キー	40	-
IBU_CF_SR_LOV_F_ALL_PRODS	IBU_CF_GO	進む	50	-
IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACTS	IBU_CF_CONTACT_FULL_NAME	氏名	10	-
IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACTS	IBU_CF_CONTACT_FIRST_NAME	名	20	-
IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACTS	IBU_CF_CONTACT_LAST_NAME	姓	30	-
IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACTS	IBU_CF_CONTACT_EMAIL_ADDR	E メール・アドレス	40	-
IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACTS	IBU_CF_GO	進む	50	-
IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACT_POINTS	IBU_CF_SR_CONT_POINT_TYP_LST	タイプ	10	-
IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACT_POINTS	IBU_CF_SR_CONTACT_POINT	連絡先	20	-
IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACT_POINTS	IBU_CF_GO	進む	30	-
IBU_CF_SR_LOV_F_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE	問題タイプ	10	-
IBU_CF_SR_LOV_F_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_SR_PROB_TYP_DESCRIPTION	摘要	20	-
IBU_CF_SR_LOV_F_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_GO	進む	30	-
IBU_CF_SR_LOV_F_PROD_VERSION	IBU_CF_SR_VERSION_BY_CODE	バージョン	10	-
IBU_CF_SR_LOV_F_PROD_VERSION	IBU_CF_SR_VERSION_DESC	摘要	20	-
IBU_CF_SR_LOV_F_PROD_VERSION	IBU_CF_GO	進む	30	-
IBU_CF_SR_LOV_F_REG_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_NAME	製品名	10	-
IBU_CF_SR_LOV_F_REG_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_DESC	製品摘要	20	-
IBU_CF_SR_LOV_F_REG_PRODS	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	シリアル番号	30	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_LOV_F_REG_PRODS	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	タグ	40	-
IBU_CF_SR_LOV_F_REG_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_SYSTEM	システム	50	-
IBU_CF_SR_LOV_F_REG_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_NUMBER	製品番号	60	-
IBU_CF_SR_LOV_F_REG_PRODS	IBU_CF_GO	進む	70	-
IBU_CF_SR_LOV_INCIDENT_ADDRESS	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_LOV_INCIDENT_ADDRESS	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択：障害所在地	20	-
IBU_CF_SR_LOV_INCIDENT_ADDRESS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_INCIDENT_ADDRESS	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	40	-
IBU_CF_SR_LOV_INCIDENT_ADDRESS	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS
IBU_CF_SR_LOV_INCIDENT_ADDRESS	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	60	-
IBU_CF_SR_LOV_INCIDENT_ADDRESS	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS
IBU_CF_SR_LOV_INSTALL_ADDRESS	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_LOV_INSTALL_ADDRESS	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択：導入場所所在地	20	-
IBU_CF_SR_LOV_INSTALL_ADDRESS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_INSTALL_ADDRESS	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	40	-
IBU_CF_SR_LOV_INSTALL_ADDRESS	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS
IBU_CF_SR_LOV_INSTALL_ADDRESS	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	60	-
IBU_CF_SR_LOV_INSTALL_ADDRESS	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS
IBU_CF_SR_LOV_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択：問題タイプ	10	-
IBU_CF_SR_LOV_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_LOV_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	30	-
IBU_CF_SR_LOV_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_LOV_F_PROBLEM_TYPE
IBU_CF_SR_LOV_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	50	-
IBU_CF_SR_LOV_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_LOV_R_PROBLEM_TYPE
IBU_CF_SR_LOV_PROD_VERSION	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択 : バージョン	10	-
IBU_CF_SR_LOV_PROD_VERSION	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_PROD_VERSION	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	30	-
IBU_CF_SR_LOV_PROD_VERSION	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_LOV_F_PROD_VERSION
IBU_CF_SR_LOV_PROD_VERSION	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	50	-
IBU_CF_SR_LOV_PROD_VERSION	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_LOV_R_PROD_VERSION
IBU_CF_SR_LOV_REG_PRODUCTS	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択 : 製品	10	-
IBU_CF_SR_LOV_REG_PRODUCTS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_REG_PRODUCTS	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	30	-
IBU_CF_SR_LOV_REG_PRODUCTS	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_LOV_F_REG_PRODS
IBU_CF_SR_LOV_REG_PRODUCTS	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	50	-
IBU_CF_SR_LOV_REG_PRODUCTS	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_LOV_R_REG_PRODS
IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS	IBU_CF_SELECT_ROW	選択	10	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS	IBU_CF_SR_ADDRESS	所在地	20	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS	IBU_CF_SR_CITY	郡市区	30	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS	IBU_CF_SR_STATE	都道府県	40	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS	IBU_CF_SR_PROVINCE	州	50	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS	IBU_CF_SR_POSTAL_CODE	郵便番号	60	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS	IBU_CF_SR_COUNTRY	国	70	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_LOV_R_ALL_PRODS	IBU_CF_SELECT_ROW	選択	10	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ALL_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_NAME	製品名	20	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ALL_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_DESC	製品摘要	30	-
IBU_CF_SR_LOV_R_ALL_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_CATEGORY	製品カテゴリ	40	-
IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACTS	IBU_CF_SELECT_ROW	選択	10	-
IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACTS	IBU_CF_CONTACT_FULL_NAME	氏名	20	-
IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACTS	IBU_CF_CONTACT_FIRST_NAME	名	30	-
IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACTS	IBU_CF_CONTACT_LAST_NAME	姓	40	-
IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACT_POINTS	IBU_CF_SELECT_ROW	選択	10	-
IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACT_POINTS	IBU_CF_SR_CONTACT_POINT	連絡先	20	-
IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACT_POINTS	IBU_CF_SR_CONTACT_POINT_TYPE	タイプ	30	-
IBU_CF_SR_LOV_R_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_SELECT_ROW	選択	10	-
IBU_CF_SR_LOV_R_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE	問題タイプ	20	-
IBU_CF_SR_LOV_R_PROBLEM_TYPE	IBU_CF_SR_PROB_TYP_DESCRIPTION	摘要	30	-
IBU_CF_SR_LOV_R_PROD_VERSION	IBU_CF_SELECT_ROW	選択	10	-
IBU_CF_SR_LOV_R_PROD_VERSION	IBU_CF_SR_VERSION_BY_CODE	バージョン	20	-
IBU_CF_SR_LOV_R_PROD_VERSION	IBU_CF_SR_VERSION_DESC	摘要	30	-
IBU_CF_SR_LOV_R_REG_PRODS	IBU_CF_SELECT_ROW	選択	10	-
IBU_CF_SR_LOV_R_REG_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_NAME	製品名	20	-
IBU_CF_SR_LOV_R_REG_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_DESC	製品摘要	30	-
IBU_CF_SR_LOV_R_REG_PRODS	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	シリアル番号	40	-
IBU_CF_SR_LOV_R_REG_PRODS	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	タグ	50	-
IBU_CF_SR_LOV_R_REG_PRODS	IBU_CF_SR_PRODUCT_NUMBER	製品番号	60	-
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_ADDRESS	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_ADDRESS	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択：出荷先所在地	20	-
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_ADDRESS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_ADDRESS	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	40	-
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_ADDRESS	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_LOV_F_ADDRESS
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_ADDRESS	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	60	-
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_ADDRESS	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_LOV_R_ADDRESS
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_CONTACT	IBU_CF_PAGE_HDR	検索および選択：出荷先担当者	10	-
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_CONTACT	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_LOV_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_CONTACT	IBU_CF_LOV_SEARCH_HDR	検索	30	-
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_CONTACT	IBU_CF_LOV_FILTER_RG	値リスト・フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_LOV_F_CONTACTS
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_CONTACT	IBU_CF_LOV_RESULT_HDR	結果	50	-
IBU_CF_SR_LOV_SHIP_TO_CONTACT	IBU_CF_LOV_RESULT_TABLE_RG	値リスト結果のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_LOV_R_CONTACTS
IBU_CF_SR_PROBLEM_RESOLVED	IBU_CF_PAGE_HDR	問題解決済	10	-
IBU_CF_SR_PROBLEM_RESOLVED	IBU_CF_PROBLEM_RESOLVED	ユーザーが解決が役に立つと指定した場合のメッセージの属性	20	-
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	登録製品	10	-
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_R_PROD_NAME_LOV	製品	20	-
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_R_PROD_NAME_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_R_PROD_NAME_LST	製品	40	-
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_R_PROD_NAME_LST_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_R_PROD_DESC_LOV	製品	60	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_R_PROD_DESC_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	70	-
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_R_PROD_DESC_LST	製品	80	-
IBU_CF_SR_REG_PRODUCT	IBU_CF_SR_R_PROD_DESC_LST_TIP	上のフィールドのヒント	90	-
IBU_CF_SR_REMOVE_CONFIRMATION	IBU_CF_PAGE_HDR	確認	10	-
IBU_CF_SR_REMOVE_CONFIRMATION	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_CONFIRMATION_BTN
IBU_CF_SR_REMOVE_CONFIRMATION	IBU_CF_REMOVE_QUICKLINK	クイック・リンクからサービス要求を削除する場合のメッセージの属性	30	-
IBU_CF_SR_REMOVE_CONFIRMATION	IBU_CF_REMOVE_VIEW	サービス要求ビューを削除する場合のメッセージの属性	40	-
IBU_CF_SR_REMOVE_CONFIRMATION	IBU_CF_REMOVE_TEMPLATE	サービス要求テンプレートを削除する場合のメッセージの属性	50	-
IBU_CF_SR_REOPEN	IBU_CF_PAGE_HDR	要求の再オープン	10	-
IBU_CF_SR_REOPEN	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_REOPEN_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_REOPEN	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	30	-
IBU_CF_SR_REOPEN	IBU_CF_SR_DTL_COMMON_RG	サービス要求詳細の共通ヘッダーのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_DTL_COMMON
IBU_CF_SR_REOPEN	IBU_CF_SR_JUSTIFICATION	理由	50	-
IBU_CF_SR_REOPEN	IBU_CF_SR_JUSTIFICATION_TIP	上のフィールドのヒント	60	-
IBU_CF_SR_REOPEN_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_REOPEN_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_APPLY_REOPEN_REQUEST	要求の再オープン	20	-
IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION	IBU_CF_PAGE_HDR	エスカレーションの要求	10	-
IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_ESCALATION_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	30	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION	IBU_CF_SR_DTL_COMMON_RG	サービス要求詳細の共通ヘッダーのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_DTL_COMMON
IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION	IBU_CF_SR_URGENCY_LIST	緊急度	50	-
IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION	IBU_CF_SR_URGENCY_LIST_TIP	上のフィールドのヒント	60	-
IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION	IBU_CF_SR_ESC_REASON	エスカレーション事由	70	-
IBU_CF_SR_REQUEST_ESCALATION	IBU_CF_SR_ESC_REASON_TIP	上のフィールドのヒント	80	-
IBU_CF_SR_RT_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_SAVE_AS_A_COPY	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	コピーとして保存	10	-
IBU_CF_SR_SAVE_AS_A_COPY	IBU_CF_SR_TEMPLATE_NAME	テンプレート名	20	-
IBU_CF_SR_SAVE_AS_A_COPY	IBU_CF_SR_TEMPLATE_NAME_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_SAVE_AS_A_COPY	IBU_CF_SAVE_AS	新規保存	40	-
IBU_CF_SR_SAVE_AS_A_COPY	IBU_CF_SR_MAKE_IT_NEW_DEFAULT	デフォルト・サービス要求テンプレートにしてください	50	-
IBU_CF_SR_SELECT_REQUEST_TYPE	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	要求タイプの選択	10	-
IBU_CF_SR_SELECT_REQUEST_TYPE	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	20	-
IBU_CF_SR_SELECT_REQUEST_TYPE	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_DESC	要求タイプ	30	-
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER_HDR	シリアル番号	10	-
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SERIAL_NUM_LOV	シリアル番号	20	-
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SERIAL_NUM_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SERIAL_NUM_LST	シリアル番号	40	-
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SERIAL_NUM_LST_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SRLNUM_PNAME_LST	シリアル番号	60	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SRLNUM_PNAME_LST_TIP	上のフィールドのヒント	70	-
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SRLNUM_PDESC_LST	シリアル番号	80	-
IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	IBU_CF_SR_SRLNUM_PDESC_LST_TIP	上のフィールドのヒント	90	-
IBU_CF_SR_SOLUTIONS	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	解決の提示	10	-
IBU_CF_SR_SOLUTIONS	IBU_CF_SR_SOLUTION_PROMPTS_RG	「解決の提示」ページのプロンプトのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_SOLUTION_PROMPTS
IBU_CF_SR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求 :	10	-
IBU_CF_SR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_SOLUTION_DETAILS	解決の詳細	20	-
IBU_CF_SR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_SOL_DETAIL_BTN
IBU_CF_SR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_SR_SOLUTION_DETAIL	解決	40	-
IBU_CF_SR_SOLUTION_DETAIL	IBU_CF_SR_USEFULNESS_SOLN_RG	解決フィードバックのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_USEFUL_SOLUTION
IBU_CF_SR_SOLUTION_PROMPTS	IBU_CF_RETURN_TOP	先頭に戻る	10	-
IBU_CF_SR_SOLUTION_PROMPTS	IBU_CF_SCORE	スコア %	20	-
IBU_CF_SR_SOLUTION_PROMPTS	IBU_CF_TITLE	タイトル	30	-
IBU_CF_SR_SOLUTION_PROMPTS	IBU_CF_DESCRIPTION	摘要	40	-
IBU_CF_SR_SOL_DETAIL_BTN	IBU_CF_RETURN_SERVICE_REQUEST	サービス要求に戻る	10	-
IBU_CF_SR_SUGGESTED_SOLUTIONS	IBU_CF_TRAIN	サービス要求の作成のトレイン	10	-
IBU_CF_SR_SUGGESTED_SOLUTIONS	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の作成 : 提示される解決	20	-
IBU_CF_SR_SUGGESTED_SOLUTIONS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_CR_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_SUGGESTED_SOLUTIONS	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY_RG	問題要約のサブリージョン	40	IBU_CF_SR_CR_PROBLEM_SUMMARY
IBU_CF_SR_SUGGESTED_SOLUTIONS	IBU_CF_SR_SOLUTIONS_RG	解決のサブリージョン	50	IBU_CF_SR_SOLUTIONS

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_SUMMARY	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求	10	-
IBU_CF_SR_SUMMARY	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_SUMMARY_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_SUMMARY	IBU_CF_SR_SUM_VIEW	表示	30	-
IBU_CF_SR_SUMMARY	IBU_CF_GO	進む	40	-
IBU_CF_SR_SUMMARY	IBU_CF_SR_SUM_PERSONALIZE	パーソナライズ	50	-
IBU_CF_SR_SUMMARY	IBU_CF_SR_SHOW_NAVIGATOR	表のナビゲータを表示する属性	60	-
IBU_CF_SR_SUMMARY	IBU_CF_SR_SUM_TABLE_RG	サービス要求要約表のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS
IBU_CF_SR_SUMMARY	IBU_CF_SR_SUM_SOLVE_A_PROB_RG	問題解決ビンのサブリージョン	80	IBU_CF_SR_SUMMARY_SOLVE_A_PROB
IBU_CF_SR_SUMMARY_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_CREATE_SR	サービス要求の作成	10	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_SEARCH_SR	サービス要求の検索	20	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_MANAGE_TEMPLATES	テンプレートの管理	30	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_SOLVE_A_PROB	IBU_CF_SR_SUM_SOLVE_PROB_HDR	問題の解決	10	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_SOLVE_A_PROB	IBU_CF_SR_SEARCH	検索	20	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_SOLVE_A_PROB	IBU_CF_SR_PROD_BY_NAME_LOV	製品	30	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_SOLVE_A_PROB	IBU_CF_SR_PROD_BY_DESC_LOV	製品	40	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_SOLVE_A_PROB	IBU_CF_SR_PROD_BY_NAME_LST	製品	50	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_SOLVE_A_PROB	IBU_CF_SR_PROD_BY_DESC_LST	製品	60	-
IBU_CF_SR_SUMMARY_SOLVE_A_PROB	IBU_CF_GO	進む	70	-
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER_HDR	タグ	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER_LOV	タグ	20	-
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER_LOV_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER_LST	タグ	40	-
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER_LST_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAGNUM_PNAME_LST	タグ	60	-
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAGNUM_PNAME_LST_TIP	上のフィールドのヒント	70	-
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAGNUM_PDESC_LST	タグ	80	-
IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	IBU_CF_SR_TAGNUM_PDESC_LST_TIP	上のフィールドのヒント	90	-
IBU_CF_SR_TEMPLATE_TABLE	IBU_CF_SR_SR_TEMPLATE	サービス要求テンプレート	10	-
IBU_CF_SR_TEMPLATE_TABLE	IBU_CF_DEFAULT	デフォルト	20	-
IBU_CF_SR_TEMPLATE_TABLE	IBU_CF_EDIT	編集	30	-
IBU_CF_SR_TEMPLATE_TABLE	IBU_CF_REMOVE	削除	40	-
IBU_CF_SR_TEMP_ADDL_CONTACTS	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求テンプレートの作成 : 担当者の追加	10	-
IBU_CF_SR_TEMP_ADDL_CONTACTS	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_ADDITION_CONTACT_BTN
IBU_CF_SR_TEMP_ADDL_CONTACTS	IBU_CF_SR_CONTACT_TABLE_RG	担当者表のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_CONTACT_TABLE
IBU_CF_SR_TEMP_ADDL_CONTACTS	IBU_CF_ADD_ROW	行の追加	40	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求テンプレートの作成	10	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_CR_TEMP_BTN
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	30	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_TEMPLATE_NAME	テンプレート名	40	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_TEMPLATE_NAME_TIP	上のフィールドのヒント	50	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_DEFAULT_TEMPLATE	デフォルト・サービス要求テンプレート	60	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT_RG	主要担当者のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT_RG	製品の識別のサブリージョン	80	IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY_HDR	問題要約	90	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	100	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	110	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_URGENCY_TIP	上のフィールドのヒント	120	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE	問題タイプ	130	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE_TIP	上のフィールドのヒント	140	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC	問題タイプ	150	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC_TIP	上のフィールドのヒント	160	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER	ヘルプ・デスク番号	170	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	180	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER	プロジェクト番号	190	-
IBU_CF_SR_TEMP_CREATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	200	-
IBU_CF_SR_TEMP_SELECT_REQ_TYPE	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	要求タイプの選択	10	-
IBU_CF_SR_TEMP_SELECT_REQ_TYPE	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	20	-
IBU_CF_SR_TEMP_SELECT_REQ_TYPE	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_DESC	要求タイプ	30	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_TEMP_SUMMARY	IBU_CF_PAGE_HDR	テンプレートの管理	10	-
IBU_CF_SR_TEMP_SUMMARY	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_TEMP_SUMMARY_BTN
IBU_CF_SR_TEMP_SUMMARY	IBU_CF_SR_TEMPLATE_TABLE_RG	サービス要求テンプレート表のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_TEMPLATE_TABLE
IBU_CF_SR_TEMP_SUMMARY_BTN	IBU_CF_SR_CREATE_TEMPLATE	テンプレートの作成	10	-
IBU_CF_SR_TEMP_TYPE_SELECTION	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求テンプレートの作成	10	-
IBU_CF_SR_TEMP_TYPE_SELECTION	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_RT_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_TEMP_TYPE_SELECTION	IBU_CF_SR_SELECT_REQ_TYPE_RG	「要求タイプの選択」のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_TEMP_SELECT_REQ_TYPE
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求テンプレートの更新	10	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_UP_TEMP_BTN
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	30	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_TEMPLATE_NAME	テンプレート名	40	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_TEMPLATE_NAME_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_DEFAULT_TEMPLATE	デフォルト・サービス要求テンプレート	60	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT_RG	主要担当者のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT_RG	製品の識別のサブリージョン	80	IBU_CF_SR_IDENTIFY_PRODUCT
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY_HDR	問題要約	90	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	100	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	110	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_URGENCY_TIP	上のフィールドのヒント	120	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE	問題タイプ	130	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_CODE_TIP	上のフィールドのヒント	140	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC	問題タイプ	150	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROB_TYPE_DESC_TIP	上のフィールドのヒント	160	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER	ヘルプ・デスク番号	170	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	180	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER	プロジェクト番号	190	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	200	-
IBU_CF_SR_TEMP_UPDATE_TEMPLATE	IBU_CF_SR_SAVE_A_COPY_RG	「コピーとして保存」のサブリージョン	210	IBU_CF_SR_SAVE_AS_A_COPY
IBU_CF_SR_UPDATE_CONTACT	IBU_CF_PAGE_HDR	担当者の更新	10	-
IBU_CF_SR_UPDATE_CONTACT	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_DTL_CONTACT_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_UPDATE_CONTACT	IBU_CF_SR_DTL_COMMON_RG	サービス要求詳細の共通ヘッダーのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_DTL_COMMON
IBU_CF_SR_UPDATE_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT	担当者	40	-
IBU_CF_SR_UPDATE_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_BY_LIST	連絡方法	50	-
IBU_CF_SR_UPDATE_CONTACT	IBU_CF_SR_CONTACT_BY_LIST_TIP	上のフィールドのヒント	60	-
IBU_CF_SR_UPDATE_CONTACT	IBU_CF_SR_PRIMARY	主要	70	-
IBU_CF_SR_UP_TEMP_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_UP_TEMP_BTN	IBU_CF_UPDATE	更新	20	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_USEFUL_SOLUTION	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	解決の有用性	10	-
IBU_CF_SR_USEFUL_SOLUTION	IBU_CF_SOLVE_PROBLEM	この解決で質問または問題は解決しましたか？	20	-
IBU_CF_SR_USEFUL_SOLUTION	IBU_CF_YES	要	30	-
IBU_CF_SR_USEFUL_SOLUTION	IBU_CF_NO	不要	40	-
IBU_CF_SR_USE_SAVED_TEMPLATE	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	保存済サービス要求テンプレートの使用	10	-
IBU_CF_SR_USE_SAVED_TEMPLATE	IBU_CF_SR_TEMPLATE	テンプレート	20	-
IBU_CF_SR_USE_SAVED_TEMPLATE	IBU_CF_SR_TEMPLATE_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_USE_SAVED_TEMPLATE	IBU_CF_GO	進む	40	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求ビューの作成	10	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_VW_CREATE_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	30	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_SR_VIEW_NAME	ビュー名	40	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_SR_VIEW_NAME_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_SR_DEFAULT_VIEW	デフォルト・サービス要求ビュー	60	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_SR_ROWS_PER_PAGE	ページ当り行数	70	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_SR_ROWS_PER_PAGE_TIP	上のフィールドのヒント	80	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_SR_VW_FILTER_RG	サービス要求検索フィルタのサブリージョン	90	IBU_CF_SR_VW_FILTER
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_RG	サービス要求検索表示オプションのサブリージョン	100	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS
IBU_CF_SR_VW_CREATE	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS_RG	サービス要求検索ソート・キー・オプションのサブリージョン	110	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS
IBU_CF_SR_VW_CREATE_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_VW_CREATE_PAGE_BTN	IBU_CF_SAVE	保存	20	-
IBU_CF_SR_VW_CREATE_PAGE_BTN	IBU_CF_SAVE_SEARCH	保存および検索	30	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	表示オプション	10	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS	IBU_CF_AVAILABLE_DSPL_OPTS	使用可能なオプション	20	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS	IBU_CF_AVAILABLE_DSPL_OPTS_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS	IBU_CF_SELECTED_DSPL_OPTS	選択済オプション	40	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS	IBU_CF_SELECTED_DSPL_OPTS_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_LST_RG	サービス要求検索表示オプション値のサブリージョン	60	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS_RG	サービス要求検索選択表示オプション値のサブリージョン	70	IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_SERVICE_REQUEST_NUM	要求番号	10	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY	問題要約	20	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	30	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_STATUS	ステータス	40	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_REPORTED_ON	報告日	50	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_LAST_UPDATED_ON	最終更新日	60	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_NAME	製品	70	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_DESC	製品	80	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	シリアル番号	90	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	タグ	100	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	110	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER	アカウント番号	120	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER	プロジェクト番号	130	-
IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER	ヘルプ・デスク番号	140	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	フィルタ基準	10	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_SERVICE_REQUEST_NUM	要求番号	20	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_SER_REQ_NUM_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_REPORTED_ON	報告日	40	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_REPORTED_ON_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_LAST_UPDATED_ON	最終更新日	60	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_LAST_UPDATED_ON_TIP	上のフィールドのヒント	70	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER	アカウント番号	80	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	90	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	100	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_REQ_TYPE_NAME_TIP	上のフィールドのヒント	110	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	120	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_URGENCY_TIP	上のフィールドのヒント	130	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_STATUS	ステータス	140	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_STATUS_TIP	上のフィールドのヒント	150	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER	プロジェクト番号	160	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	170	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER	ヘルプ・デスク番号	180	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER_TIP	上のフィールドのヒント	190	-
IBU_CF_SR_VW_FILTER	IBU_CF_SR_VW_PRODUCT_FILTER_RG	サービス要求検索製品フィルタのサブリージョン	200	IBU_CF_SR_VW_PRODUCT_FILTER
IBU_CF_SR_VW_PRODUCT_FILTER	IBU_CF_SR_PROD_SEARCH_BY	検索	10	-
IBU_CF_SR_VW_PRODUCT_FILTER	IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT_RG	すべての製品のサブリージョン	20	IBU_CF_SR_ALL_PRODUCT
IBU_CF_SR_VW_PRODUCT_FILTER	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER_RG	シリアル番号のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER
IBU_CF_SR_VW_PRODUCT_FILTER	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER_RG	タグ番号のサブリージョン	40	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER
IBU_CF_SR_VW_PRODUCT_FILTER	IBU_CF_SR_REG_PRODUCT_RG	登録済製品のサブリージョン	50	IBU_CF_SR_REG_PRODUCT
IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求クイック・リンクコンテンツの編集	10	-
IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_VW_UPDATE_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_RG	サービス要求検索表示オプションのサブリージョン	30	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS
IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS_RG	サービス要求検索ソート・キー・オプションのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS
IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE	IBU_CF_SR_ROWS_HDR	行	50	-
IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE	IBU_CF_SR_ROWS_PER_PAGE	ページ当り行数	60	-
IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE	IBU_CF_SR_ROWS_PER_PAGE_TIP	上のフィールドのヒント	70	-
IBU_CF_SR_VW_QL_UPDATE	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	80	-
IBU_CF_SR_VW_SAVE_AS_COPY	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	コピーとして保存	10	-
IBU_CF_SR_VW_SAVE_AS_COPY	IBU_CF_SR_VIEW_NAME	ビュー名	20	-
IBU_CF_SR_VW_SAVE_AS_COPY	IBU_CF_SR_VIEW_NAME_TIP	上のフィールドのヒント	30	-
IBU_CF_SR_VW_SAVE_AS_COPY	IBU_CF_SAVE_AS	新規保存	40	-
IBU_CF_SR_VW_SAVE_AS_COPY	IBU_CF_SR_MAKE_DEFAULT_VIEW	デフォルト・サービス要求ビューにしてください	50	-
IBU_CF_SR_VW_SEARCH	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求の検索	10	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_VW_SEARCH	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_VW_SEARCH_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_VW_SEARCH	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	30	-
IBU_CF_SR_VW_SEARCH	IBU_CF_SR_VW_FILTER_RG	サービス要求検索フィルタのサブリージョン	40	IBU_CF_SR_VW_FILTER
IBU_CF_SR_VW_SEARCH	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_RG	サービス要求検索表示オプションのサブリージョン	50	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS
IBU_CF_SR_VW_SEARCH	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS_RG	サービス要求検索ソート・キー・オプションのサブリージョン	60	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS
IBU_CF_SR_VW_SEARCH_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_VW_SEARCH_PAGE_BTN	IBU_CF_SR_SEARCH_REQUESTS	検索	20	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_SERVICE_REQUEST_NUM	要求番号	10	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_PROB_SUMMARY	問題要約	20	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_REQUEST_TYPE_NAME	要求タイプ	30	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_STATUS	ステータス	40	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_REPORTED_ON	報告日	50	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_LAST_UPDATED_ON	最終更新日	60	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_NAME	製品	70	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_PRODUCT_BY_DESC	製品	80	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_SERIAL_NUMBER	シリアル番号	90	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_TAG_NUMBER	タグ	100	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_URGENCY	緊急度	110	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_ACCOUNT_NUMBER	アカウント番号	120	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER	プロジェクト番号	130	-
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_SR_HELP_DESK_NUMBER	ヘルプ・デスク番号	140	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_VW_SLTD_DSPL_OPTS	IBU_CF_REMOVE	削除	150	-
IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS	IBU_CF_SUB_SECTION_HDR	ソート・オプション	10	-
IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS	IBU_CF_SR_VW_SORT_BY	ソート・キー	20	-
IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS	IBU_CF_SR_VW_SORT_BY_ASC_DESC	ソート・キー・ドロップダウン	30	-
IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS	IBU_CF_SR_VW_THEN_BY	次のキー	40	-
IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS	IBU_CF_SR_VW_THEN_BY_ASC_DESC	次のキー・ドロップダウン	50	-
IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS	IBU_CF_SR_VW_FINALLY_BY	最後のキー	60	-
IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS	IBU_CF_SR_VW_FINALLY_ASC_DESC	最後のキー・ドロップダウン	70	-
IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS_LST_RG	サービス要求検索ソート・キーのサブリージョン	80	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_VALUES
IBU_CF_SR_VW_SUMMARY	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求ビューのパーソナライズ	10	-
IBU_CF_SR_VW_SUMMARY	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_BTN
IBU_CF_SR_VW_SUMMARY	IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_TABLE_RG	サービス要求ビュー表のサブリージョン	30	IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_TABLE
IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_BTN	IBU_CF_SR_CREATE_VIEW	ビューの作成	10	-
IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_TABLE	IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_SR_VIEW	サービス要求ビュー	10	-
IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_TABLE	IBU_CF_DEFAULT	デフォルト	20	-
IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_TABLE	IBU_CF_EDIT	編集	30	-
IBU_CF_SR_VW_SUMMARY_TABLE	IBU_CF_REMOVE	削除	40	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_PAGE_HDR	サービス要求ビューの更新	10	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_PAGE_BUTTON_RG	「ページ・レベル」ボタンのサブリージョン	20	IBU_CF_SR_VW_UPDATE_PAGE_BTN
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_INDICATE_REQUIRED	* は必須フィールドを示します	30	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_VIEW_NAME	ビュー名	40	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_VIEW_NAME_TIP	上のフィールドのヒント	50	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_DEFAULT_VIEW	デフォルト・サービス要求ビュー	60	-

表 B-16 Oracle iSupport サービス要求ページのリージョン属性（続き）

トップレベル・リージョンのコード	属性コード	属性ラベル / 目的	表示順序	ネスト・リージョン・コード
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_ROWS_PER_PAGE	ページ当り行数	70	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_ROWS_PER_PAGE_TIP	上のフィールドのヒント	80	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_VW_FILTER_RG	サービス要求検索フィルタのサブリージョン	90	IBU_CF_SR_VW_FILTER
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS_RG	サービス要求検索表示オプションのサブリージョン	100	IBU_CF_SR_VW_DSPL_OPTS
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS_RG	サービス要求検索ソート・キー・オプションのサブリージョン	110	IBU_CF_SR_VW_SORT_OPTS
IBU_CF_SR_VW_UPDATE	IBU_CF_SR_SAVE_A_COPY_RG	「コピーとして保存」のサブリージョン	120	IBU_CF_SR_VW_SAVE_AS_COPY
IBU_CF_SR_VW_UPDATE_PAGE_BTN	IBU_CF_CANCEL	取消	10	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE_PAGE_BTN	IBU_CF_UPDATE	更新	20	-
IBU_CF_SR_VW_UPDATE_PAGE_BTN	IBU_CF_UPDATE_AND_SEARCH	更新および検索	30	-

B.6.3 オンライン・ヘルプ・ターゲット

表 B-17 に、Oracle iSupport のページのオンライン・ヘルプ・ターゲットを示します。構成するサービス要求ページに対してカスタマイズするヘルプ・ページ、およびテキストを変更するその他のヘルプ・ページでターゲットを使用します。

表 B-17 Oracle iSupport ページのオンライン・ヘルプ・ターゲット

ページ摘要	オンライン・ヘルプのターゲット名
サービス要求の作成 : 要求タイプの選択	IbuSRSelectRequestType
サービス要求の作成 : 問題の識別	IbuSRIdentifyProblem
サービス要求の作成 : 問題詳細	IbuSRProblemDetails
サービス要求の作成 : 提示される解決	IbuSRSuggestedSolutions
解決の詳細	IbuSRSolutionDetail
サービス要求の作成 : 問題解決済	IbuSRProblemResolved
サービス要求の作成 : 担当者情報	IbuSRContactInformation
サービス要求の作成 : 追加担当者	IbuSRAdditionalContacts
サービス要求の作成 : 検討	IbuSRReview
サービス要求の作成 : 確認	IbuSRCRConfirmation
サービス要求要約	IbuSRServiceRequestSummary
サービス要求詳細	IbuSRDetails
サービス要求詳細 : 担当者の追加	IbuSRDetailsAddContact
サービス要求詳細 : 担当者の更新	IbuSRDetailsUpdateContact
サービス要求のクローズ、サービス要求エスカレーション要求、サービス要求の再オープン	IbuSRDetailsActions
サービス要求ビュー要約	IbuSRViewSummary
サービス要求ビューの作成	IbuSRCreateView
サービス要求ビューの更新	IbuSRUpdateView
サービス要求の検索	IbuSRSearch
サービス要求テンプレート要約	IbuSRTemplateSummary
サービス要求テンプレートの作成 : 要求タイプの選択	IbuSRTempSelectRequestType
サービス要求テンプレートの作成	IbuSRCreateTemplate
サービス要求テンプレートの作成 : 追加担当者	IbuSRTempAddContacts
サービス要求テンプレートの更新	IbuSRUpdateTemplate
確認の削除（ここではサービス要求クイック・リンク、ビューおよびテンプレートに使用）	IbuSRRemoveConfirmation
サービス要求クリック・リンクの編集	IbuSRQLEdit
オーダー要約	IBUIORD
オーダー詳細	IBUIORDD
オーダー出荷	IBUIORDS
オーダー出荷詳細	IBUIORDSD
オーダー明細詳細	IBUIORDL
返品要約	IBUIRET

表 B-17 Oracle iSupport ページのオンライン・ヘルプ・ターゲット（続き）

ページ摘要	オンライン・ヘルプのターゲット名
返品詳細	IBUIRETD
返品明細詳細	IBUIRETL
返品作成	IBUIRETC
返品作成レビューおよび発行	IBUIRETCR
返品作成確認	IBUIRETCC
技術ライブラリ管理	IBUACAT
連絡要求の構成	IBUACM
調査 / フィードバックの構成 : 作成	IBUAFBC
調査管理	IBUAFBX
フォーラムの管理	IBUAFCC
カテゴリの保守	IBUAFCR
フォーラムの作成	IBUAFFC
フォーラムの保守	IBUAFFNC
メッセージの保守	IBUAFMM
フォーラム管理者の使用	IBUAFMOD
ユーザーの保守	IBUALLUSER
ホームページの E メールの有効化	IBUASUB
ユーザー・グループ管理	IBUAUGSP
フォーラム内での検索	IBUFADSE
フォーラムの使用	IBUFCATV
フォーラムへの新規メッセージの転送	IBUFMSGP
フォーラムの表示	IBUFMSGV
ホームページの保守	IBUHACNT
必須ビンのレイアウトおよび表示の変更	IBUHALYT
ホームページへ MES コンテンツを追加	IBUHAMES
ホームページの使用	IBUHPAGE
ホームページ上のサービス要求の追跡	IBUHSREDT
ホームページのコンテンツの選択	IBUHUCNT
ホームページの表示の変更	IBUHULYT
請求書の表示	IBUIINVS
アカウントの使用	IBUIORD
支払の表示	IBUIPMTS
技術ライブラリ	IBUKTL
フォーラム・メッセージへの応答	IBUMSGR
サポート・コールバックの要求	IBUPCMP
調査への応答	IBUPFBGL
ホームページの E メール購読の有効化	IBUPROFGENERAL
サービス要求テンプレート	IBUTPTMS

表 B-17 Oracle iSupport ページのオンライン・ヘルプ・ターゲット（続き）

ページ摘要	オンライン・ヘルプのターゲット名
デフォルト顧客アカウントの変更	IBUUMPROFACCOUNT
所在地情報の追加 / 変更	IBUUMPROFADDR
管理者情報の表示	IBUUMPROFADMINV
会社情報の追加 / 変更	IBUUMPROFCMPY
連絡先（電話 /E メール / ファックス）の追加 / 変更	IBUUMPROFCTPTV
ユーザー・ホームページの E メール購読の設定	IBUUMPROFGENERAL
パスワードの変更 / リセット	IBUUMPROFPP
一般作業環境の設定	JTFGENPREF
契約の表示	OKCWKTOP
サポート言語管理	IBUALANGMAP
サイト選択ページ	IBUSITESELECTION

B.6.4 シード・ビンの Java クラス

表 B-18 に、シードされた Oracle iSupport ビンの Java クラスを示します。これらのビンをデフォルト設定から削除する場合、次のクラス・ファイルを使用して新しいビンを作成します。

表 B-18 シードされた Oracle iSupport ビンの Java クラス

ビン名	関連する Java クラス
警告	oracle.apps.ibu.homepage.AlertBinRenderer
問題の解決	oracle.apps.ibu.homepage.FindSolBinRenderer
ヘルプ	oracle.apps.ibu.homepage.HelpBinRenderer
言語ピッカー	oracle.apps.ibu.homepage.LanguagePickerRenderer
ログイン	oracle.apps.ibu.homepage.LoginBinRenderer
MES	oracle.apps.ibu.homepage.MesBinRenderer
サービス要求クリック・リンク	oracle.apps.ibu.homepage.QLServiceRequestBinRenderer
解決クイック・リンク	oracle.apps.ibu.homepage.QuickLinkBinRenderer
クイック・ナビゲーション	oracle.apps.ibu.homepage.QuickNavBinRenderer
職責ピッカー	oracle.apps.ibu.homepage.ResponsibilityPickerRenderer
サービス要求	oracle.apps.ibu.homepage.ServiceRequestBinRenderer
技術ライブラリ	oracle.apps.ibu.homepage.TechLibBinRenderer

C

メニュー構成

この付録では、カスタム・ナビゲーション・フレームワークを使用した Oracle iSupport のカスタム・メニュー（カスタム・ナビゲーション）の実装サンプルの技術設計について説明します。この付録の目的は、Oracle iSupport でのカスタム・ナビゲーション機能をわかりやすく説明することです。この付録のサンプル・ソース・コードは、その機能とパフォーマンスをテストしてから本番環境に応用するようにしてください。

C.1 実装の手順

この項では、Oracle iSupport の職責レベルでのカスタム・メニューの実装に必要な手順を説明し、実装のためのサンプル・ソース・コードと結果として作成される画面を示します。この付録の読者は、Oracle iSupport により使用される Oracle JTT Framework と HTML、JSP および Java テクノロジに通じていることが想定されています。

カスタム・ナビゲーション・フレームワークは、Oracle のルック・アンド・フィールの実装で現在使用可能なすべてのメニュー・オブジェクトへのアクセスを提供します。このフレームワークの目的は、ページ内の HTML 表示部分をカスタマ定義の表示用 Java クラスに任せることです。職責に伴うメニュー定義は、現在行われている方法と同じ方法で引き続き取得されます。

カスタム・メニュー・フレームワークにより、開発者はページのハイライト表示されているリージョンにカスタム HTML のメニュー表示コードを挿入することで、ページ上のメニュー表示領域を制御できます。サポート組織は、このフレームワークに関する詳細を JTT カスタム・ナビゲーション開発者ガイドで参照してください。

次の図は、カスタム・メニュー・レンダラの実装前と実装後のページのルック・アンド・フィールを示します。

図 C-1 に、カスタム・メニュー・クラスを実装する前のホームページを示します。

ページの周辺部が変更され、次のように黄色で表示されます。

1. ページ・タイトルの「Oracle iSupport」は、黄色のヘッダー・リージョンの左上に表示されます。
2. 黄色のヘッダー・リージョンの右上隅には、次のリンクが横並びに表示されます。
    1. iSupport
    2. 連絡要請
    3. フィードバック
    4. プロファイル
    5. サイン・アウト
    6. ヘルプ
3. これらのリンクのすぐ下には、次のタブが横並びに表示されます。
    1. ホーム
    2. アカウント
    3. サポート
4. 濃い色のタブ・バーの下に、「クイック検索」値リストと「実行」ボタンが中央揃えで表示されます。
5. 左右の黄色の狭い境界部分は空白です。
6. 黄色のフッター・リージョンには、次のタブが横並びに中央揃えで表示されます。
    1. ホーム
    2. アカウント
    3. サポート
    4. iSupport
    5. 連絡要請
    6. フィードバック
    7. プロファイル
    8. サイン・アウト
    9. ヘルプ

図 C-1 カスタム・メニュー・クラスの実装前のホームページ

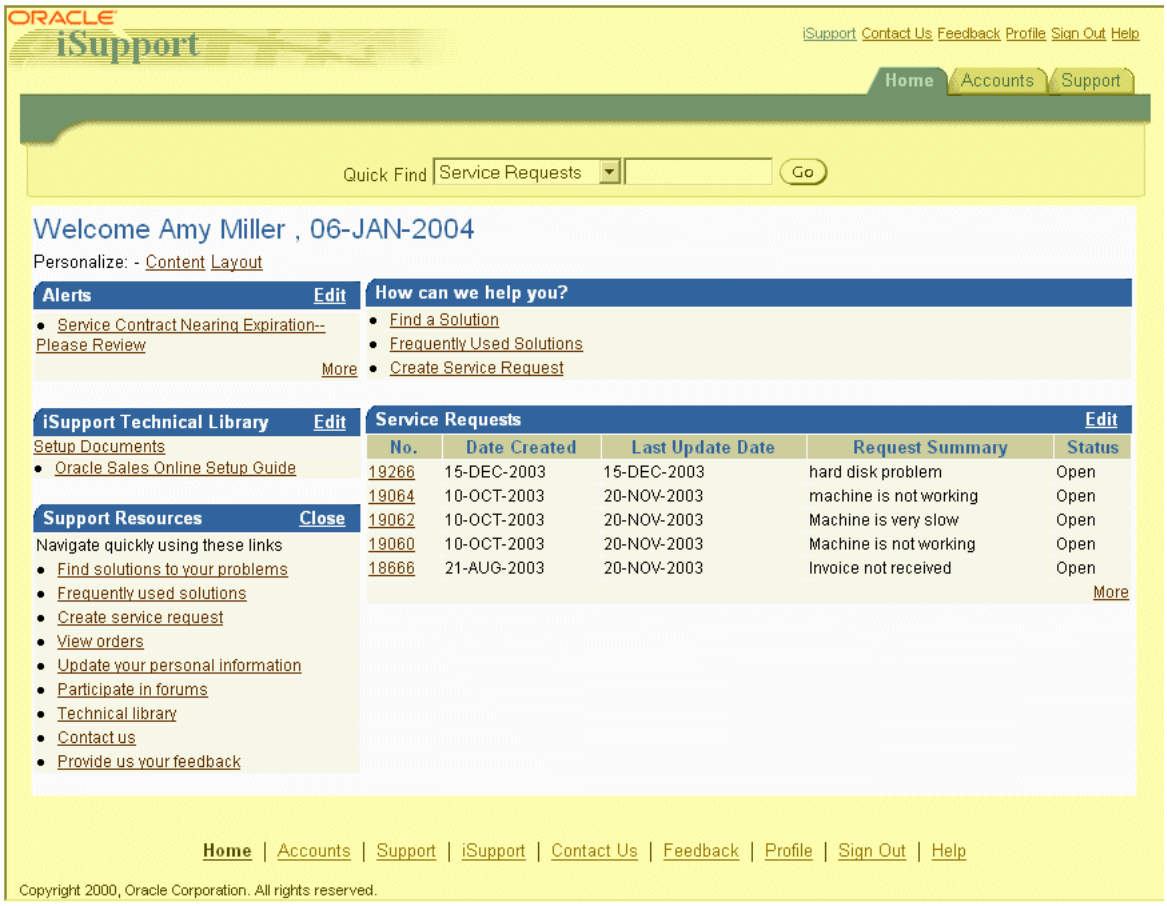


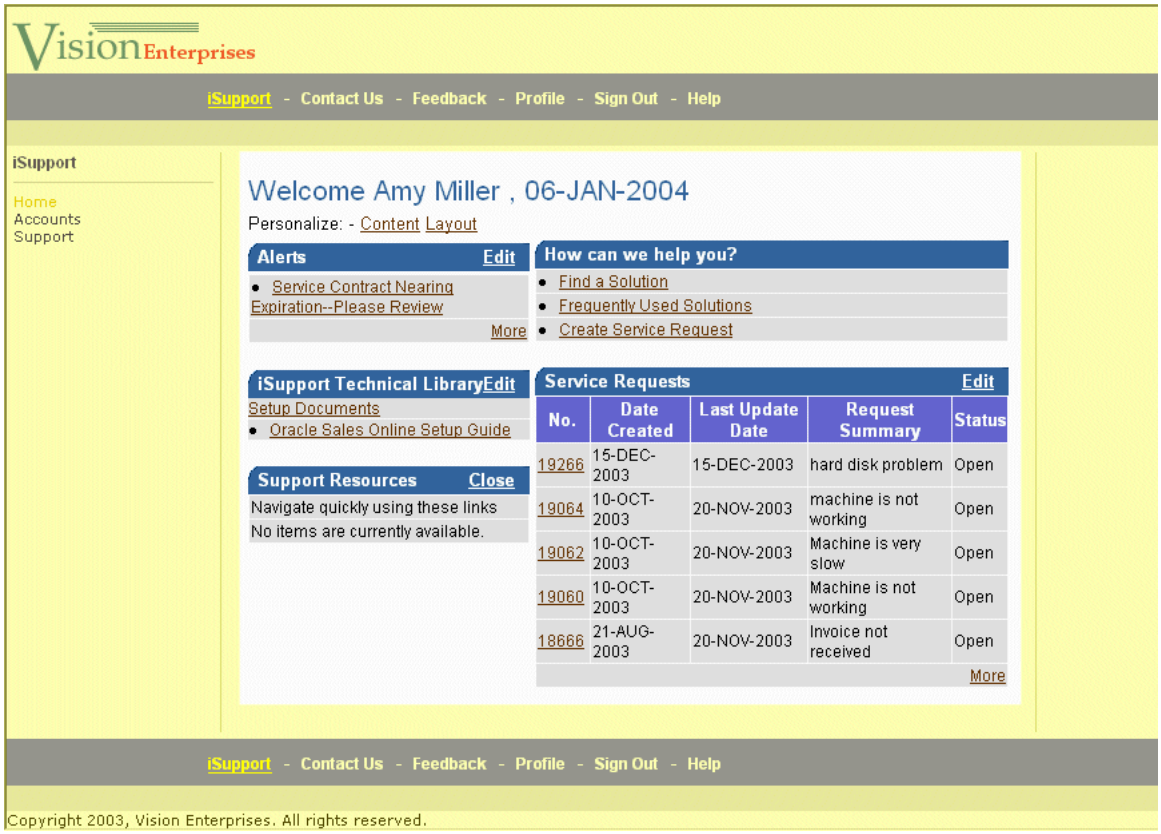
図 C-2 に、カスタム・メニュー・クラスを実装した後のホームページを示します。

ページの周辺部が変更され、次のように黄色で表示されます。

1. ページ・タイトルの「Vision Enterprise」は、黄色のヘッダー・リージョンの左上に表示されます。
2. タブは実装前の場所から削除されています。
3. 黄色のヘッダー・リージョンで、以前にタブ・バーが表示されていた場所には、濃い色のバーに次のリンクが次の順序で横並びに表示されます。
    1. iSupport
    2. 連絡要請
    3. フィードバック
    4. プロファイル
    5. サイン・アウト
    6. ヘルプ
4. 左右の黄色の境界部分が拡張され、中央のリージョンの横幅が狭くなっています。右の境界部分は空白のままです。

5. 左の境界部分には「iSupport」というタイトルが表示され、次のリンクが縦並びに配置されます。
    1. 名前
    2. アカウント
    3. サポート
6. 黄色のフッター・リージョンには、濃い色のバーに次のリンクが次の順序で横並びに表示されます。
    1. iSupport
    2. 連絡要請
    3. フィードバック
    4. プロファイル
    5. サイン・アウト
    6. ヘルプ

図 C-2 カスタム・メニュー・クラスの実装後のホームページ



実行された手順

1. プロトタイプでページ・ヘッダーおよびページ・フッターとして機能するために必要な HTML コードをすべて特定します。この例では、黄色のリージョンとして表示するために使用された HTML コードをソース Web サイトから取り出します。実際の実装では、サポート組織がこのコードを作成することがあります。

2. サンプル・サイト用のスタイル・シート・クラスをすべて取り出し、これらを $OA_HTML ディレクトリに保存します。さらに、プロトタイプのカスタム・スタイル・シートで JTT スタイル・シート・クラスをいくつか上書きします。たとえば、スタイル・シートで次の要素用のスタイル・シート・クラスを上書きします。

   - 表の背景
   - 表のセルの色
   - ページ・タイトル（など）

3. サポート組織では、メニュー機能を実装する新しい Java クラスを作成する必要があります。この付録の場合は、JTT の CustomRenderer クラスを実装するために新しい Java クラス oracle.apps.ibu.menu.VisionRenderer が作成されています。プロトタイプの前述の黄色のリージョンを表示するために、次の 2 つのメソッドが使用されています。

   - public void renderBegin(CustomRenderingContext crc) - 黄色のヘッダー・リージョン
   - public void renderEnd(CustomRenderingContext crc) - 黄色のフッター・リージョン

   手順 1 で取り出した HTML コードが、ページ・ヘッダーおよびページ・フッターの次のレンダリング・メソッドに埋め込まれます。この 2 つのメソッドで、開発者はメニュー強調表示インディケータを含む次のメニュー・データにアクセスします。

   - グローバル・アイコン
   - タブ・ナビゲーション・バー
   - 第 2 レベルのタブ・ナビゲーション
   - サイド・ナビゲーション・メニュー

4. このカスタム・メニュー・クラスを使用するには、次のプロファイル・オプションを登録し、プロトタイプに使用される Oracle *i*Support 職責のためのカスタム・メニュー・クラスを設定します。

   JTF_NAV_CUSTOM_RENDERER - oracle.apps.ibu.menu.VisionRenderer

   このプロファイル・オプションは、Oracle iSupport ではなく CRM Foundation の下で作成する必要があります。作成した後は、このプロファイル・オプションの値を Oracle iSupport の職責レベルに設定できます。

5. 中間層をバウンスした後、このプロファイル・オプションでカスタム・メニュー・クラスが設定されている職責を使用してユーザーがログインすると、新しいメニュー・レンダラが使用されます。

C.1.1 サンプル・コード

次のサンプル・コード VisionRenderer.java は、カスタム・メニュー・クラスを示します。サポート組織では、この付録のサンプル・ソース・コードの機能とパフォーマンスをテストしてから、コードを本番環境に応用するようにしてください。

プロトタイプ用のカスタム・クラスは、サポート組織がカスタム・クラスを定義するときに追加することのある次の要素は表示しません。

- クイック検索
- アプリケーション・スイッチャ
- 下部メニュー
- プライバシ・リンク

VisionRenderer.java

```
/*=========================================================================+
 |     Copyright (c) 2003 Oracle Corporation, Redwood Shores, CA, USA       |
 |                        All rights reserved.                             |
 +=========================================================================+
 |  FILENAME                                                               |
 |    VisionRenderer.java                                                  |
 |                                                                         |
 |  DESCRIPTION                                                            |
 |    Custom Menu Renderer - Sample                                        |
 |                                                                         |
 |  NOTES                                                                  |
 |                                                                         |
 |  DEPENDENCIES                                                           |
 |                                                                         |
 |  HISTORY                                                                |
 |    4/25/2002  ktma  created.                                            |
 +=========================================================================*/
package oracle.apps.ibu.menu;

import java.io.PrintWriter;
import oracle.apps.fnd.common.VersionInfo;
import oracle.apps.jtf.ui.menu.CustomRenderer;
import oracle.apps.jtf.ui.menu.CustomRenderingContext;
import oracle.apps.jtf.ui.menu.MenuItem;
import oracle.apps.jtf.ui.menu.MenuItemList;
import oracle.apps.jtf.ui.menu.QuickSearch;
import oracle.apps.jtf.ui.menu.MenuURI;
import oracle.apps.jtf.ui.menu.blaf.PageNavigation;

/**
 * custom renderer for Vision Company
 */
public class VisionRenderer extends CustomRenderer {

  /** The version control ID. */
  public final static String RCS_ID =
    "$Header: $";

  public static final boolean RCS_ID_RECORDED =
    VersionInfo.recordClassVersion(RCS_ID, "oracle.apps.ibu.menu");

  /**
   * Constructs a demo custom renderer.
   */
  protected VisionRenderer() {}
```

```
/**
 * Gets an instance of this custom renderer.
 *
 * @return an instance of this custom renderer
 */
public static CustomRenderer getInstance() {
    // we maintain only one instance in this demo
    if (singleInstance == null) singleInstance = new VisionRenderer();
    return singleInstance;
}

// if a menu item has a MenuURI object,
// we can add extra parameters to the URI
// some menu item URI cannot be modified,
// getURI() returns null in that case
private static String getURI(MenuItem mi) {
    MenuURI muri = mi.getURI();
    if (muri != null) {
        muri.addParameter("custom", "y");
        return muri.getURI();
    } else {
        return mi.getDestination();
    }
}

/**
 * Renders the top part of the navigation.
 * In Oracle browser look and feel, this is the part from the top of the
 * page to the end of the side navigation.
 * The caller of this method
 * should ensure that the given rendering context is not null; otherwise
 * a <code>NullPointerException</code> may be thrown.
 *
 * @param crc the rendering context used for rendering
 */
public void renderBegin(CustomRenderingContext crc) {
  PrintWriter out = crc.getOutput();
  PageNavigation pn = crc.getNavigationData();
  StringBuffer sb = new StringBuffer();

  // override oracle stylesheet for this custom menu
  out.println("<link rel='stylesheet' href='index_files/Vision.css'>");

  // get all sub-components
  String branding = pn.getBranding();
  MenuItemList appSwitcher = pn.getApplicationSwitcher();

  // top icons iSupport, Register, logout
  MenuItemList globalButtons = pn.getGlobalButtons();
    StringBuffer gBhtml = new StringBuffer();

  // Home/Forum...
  MenuItemList tabBar = pn.getTabBar();
    StringBuffer tBhtml = new StringBuffer();

  // Sub tabs under Home/Forum...
  MenuItemList hNav = pn.getHorizontalNavigation();
    StringBuffer hNhtml = new StringBuffer();

  MenuItemList sideNav = pn.getSideNavigation();
    StringBuffer sNhtml = new StringBuffer();

  QuickSearch qkSearch = pn.getQuickSearch();
```

```
    StringBuffer sideSub = new StringBuffer();


    // render application switcher if there's more than one item
/*
    if (appSwitcher != null && appSwitcher.getSize() > 1) {
      out.print("<form name=appsw>");
      out.print("<select name=appswslct>");
      // output an empty option in case nothing is selected
      out.print("<option value='#'> </option>");
      for (int i = 0; i < appSwitcher.getSize(); i++) {
        MenuItem mi = appSwitcher.getMenuItemAt(i);
        if (!mi.isVisible()) out.print("<!-- ");
        out.print("<option value=\"");
        out.print(mi.getDestination());
        out.print("\"");
        if (i == appSwitcher.getSelectedIndex())
          out.print(" selected ");
        out.print(" >");
        out.print(mi.getText());
        out.print("</option>");
        if (!mi.isVisible()) out.print(" -->");
      }
      out.println("</select>");
      out.print("<input type=button value=Switch onClick=\"document.location");
      out.print("=document.appsw.appswslct.options[document.appsw.appswslct.");
      out.print("selectedIndex].value;\">");
      out.print("</form>");
    }
*/
    // render global buttons only when it's not null or empty
    if (globalButtons != null && globalButtons.getSize() > 0) {

      MenuItem[] mis = globalButtons.getAllMenuItems();
      String gBStyle = new String();
      for (int i = 0; i < mis.length; i++) {
        // a global button may wish to be hidden
        if (mis[i].isVisible()) {
          // selected?
          if (i == globalButtons.getSelectedIndex())
            gBStyle = LEVEL_1S;
          else
            gBStyle = LEVEL_1;

          // normally global buttons always have text and destination
          gBhtml.append("<li><a class=\""+gBStyle+"\" href=\"");
          gBhtml.append(getURI(mis[i]));
          gBhtml.append("\">");

          if (mis[i].getText().equals("iSupport"))
            gBhtml.append("Home");
          else
            gBhtml.append(mis[i].getText());

          gBhtml.append("</a>");
        } // visible
      } // for
    } // if

    // render tab bar only when it's not null or empty
    if (tabBar != null && tabBar.getSize() > 0) {
      MenuItem[] mis = tabBar.getAllMenuItems();
```

```
  String tBStyle = new String();
  for (int i = 0; i < mis.length; i++) {
    // selected
    if (i == tabBar.getSelectedIndex())
      tBStyle = LEVEL_2S;
    else
      tBStyle = LEVEL_2;

    // normally tab bar items always have text and destination

    tBhtml.append("<li><a class=\""+tBStyle+"\" href=\"");
    tBhtml.append(getURI(mis[i]));
    tBhtml.append("\">");
    tBhtml.append(mis[i].getText());
    tBhtml.append("</a>");
    tBhtml.append(MENU_SPACE);

    if (mis[i].getText().equals("Home"))
      break;
  } // for
} // if

// render horizontal navigation only when it's not null or empty
if (hNav != null && hNav.getSize() > 0) {
  MenuItem[] mis = hNav.getAllMenuItems();
  String hNStyle = new String();
  for (int i = 0; i < mis.length; i++) {
    // selected
    if (i == hNav.getSelectedIndex())
      hNStyle = LEVEL_3S;
    else
      hNStyle = LEVEL_3;

    // normally horizontal navigation items always have
    // text and destination
    hNhtml.append("<li><a class=\""+hNStyle+"\" href=\"");
    hNhtml.append(getURI(mis[i]));
    hNhtml.append("\">");
    hNhtml.append(mis[i].getText());
    hNhtml.append("</a>");
    hNhtml.append(MENU_SPACE);

  } // for
} // if

// render side navigation only when it's not null or empty
if (sideNav != null && sideNav.getSize() > 0 && sideNav.isVisible()) {
  MenuItem[] mis = sideNav.getAllMenuItems();
  String sNStyle = new String();
  for (int i = 0; i < mis.length; i++) {
    // selected
    if (i == sideNav.getSelectedIndex())
      sNStyle = LEVEL_3S;
    else
      sNStyle = LEVEL_3;

    // the destination may be null if there are sub menu items
    String destination = getURI(mis[i]);

   if (destination != null) {
      sNhtml.append("<li><a class=\""+sNStyle+"\" href=\"");
      sNhtml.append(destination);
      sNhtml.append("\">");
```

```
            sNhtml.append(mis[i].getText());
            sNhtml.append("</a>");
          } else {
            // you can use the destination of the first sub menu item
            // if you want
            sNhtml.append("<li><font class=\""+sNStyle+"\">");
            sNhtml.append(mis[i].getText());
            sNhtml.append("</font>");
          }

          sNhtml.append(MENU_SPACE);

      // get child menu for the selected side nav
        MenuItemList submil = mis[i].getSubMenuItems();
      // render sub menu items only when they exist
        if (submil != null && submil.getSize() > 0) {
           sNhtml.append("<br>");
          for (int j = 0; j < submil.getSize(); j++) {
            MenuItem mii = submil.getMenuItemAt(j);
          // selected
       if (j == submil.getSelectedIndex())
           sNStyle = LEVEL_3S;
       else
         sNStyle = LEVEL_3;

           sNhtml.append("  ");
       sNhtml.append("- <a class=\""+sNStyle+"\" href=\"");
           sNhtml.append(getURI(mii));
       sNhtml.append("\">");
       sNhtml.append(mii.getText());
       sNhtml.append("</a><br>");
         sNhtml.append(MENU_SPACE); out.println("<!-- "+mii.getText()+" -->");
       } // for sub_menu

     } // if sub_menu

     } // for side nav main

    } // if side nave main

      // render quick search when it exists
  /*
      if (qkSearch != null) {
        out.println("<br>");
        // quick search is selected when search result is being displayed
        if (qkSearch.isSelected()) {
          out.println("<font color=blue>Quick Search<br></font>");
        } else {
            out.println("Quick Search<br>");
        }
        // print out advanced search link if any
        if (qkSearch.getAdvancedSearchURI() != null) {
          out.print("<sub><a href=\"");
          out.print(qkSearch.getAdvancedSearchURI());
          out.print("\">");
          out.print(qkSearch.getAdvancedSearchPrompt());
          out.print("</a></sub>");
        }
        out.println(qkSearch.getFormBegin());
        out.println("Enter keywords and press a category: ");
        out.print("<input type=text name=\"");
        out.print(qkSearch.getQueryElementName());
        out.print("\"");
```

```
      if (qkSearch.isSelected()) {
        out.print(" value=\"");
        out.print(qkSearch.getQueryString());
        out.print("\"");
      }
      out.print(" size=30>");
      out.println("<br>");
      // getCategoryNames never returns null, but it can be empty
      String[] catNames = qkSearch.getCategoryNames();
      String[] catValues = qkSearch.getCategoryValues();
      for (int i = 0; i < catNames.length; i++) {
        // if the category is currently selected
        if (qkSearch.getSelectedCategoryValue().equals(catValues[i])) {
          out.print("<font color=blue>*</font>");
        }
        out.print("<a href=\"");
        out.print("javascript:document.forms['");
        out.print(qkSearch.getFormName());
        out.print("'].");
        out.print(qkSearch.getCategoryElementName());
        out.print(".value='");
        out.print(catValues[i]);
        out.print("';");
        out.print(qkSearch.getSubmitJavaScript());
        out.print("\">");
        out.print(catNames[i]);
        out.println("</a>");
        out.println("   ");
      }
      out.print("<input type=hidden name=\"");
      out.print(qkSearch.getCategoryElementName());
      out.println("\">");
      out.println(qkSearch.getFormEnd());
    }
*/

    // Build HTML code here
    sb.append("<link rel='stylesheet' href='index_files/Vision.css'>");
    sb.append("<SCRIPT language=JavaScript src=\"index_files/Vision_1.js\"></SCRIPT>");
    sb.append("<TABLE cellSpacing=0 cellPadding=0 border=0>");
    sb.append("  <TBODY>");
    sb.append("  <TR vAlign=top align=left>");
    sb.append("    <TD colSpan=3>");
    sb.append("      <TABLE cellSpacing=0 cellPadding=0 border=0 width=\"100%\">");
    sb.append("        <TBODY>");
    sb.append("        <TR vAlign=top align=left>");
    sb.append("          <TD bgColor=#ffffff colSpan=2><A ");
    sb.append("            href=\"http://www.Vision.com/e/index.cfm\"><IMG height=53
alt=Vision ");
    sb.append("            src=\"index_files/logo_sub.gif\" width=172 border=0
name=Image9></A></TD>");
    sb.append("          <TD align=right bgColor=#ffffff valign=top
class=\"linkSmall\">");
    sb.append("<!-- Global icons -->    ");
    sb.append("          <img src=\"images/topnav_sep.gif\" border=0 align=middle><A
href=\"http://www.Vision.com/e/resource_center/index.cfm\" class=\"linkSmall\">Resource
Center</A>");
    sb.append("          <img src=\"images/topnav_sep.gif\" border=0 align=middle><A
href=\"http://www.Vision.com/e/search/index.cfm\" class=\"linkSmall\">Search</A>");
    sb.append("          <img src=\"images/topnav_sep.gif\" border=0 align=middle><A
href=\"http://www.Vision.com/e/search/index.cfm\" class=\"linkSmall\">Site Map</A>");
    sb.append("          <img src=\"images/topnav_sep.gif\" border=0 align=middle><A
href=\"http://www.Vision.com/e/contactus/index.cfm\" class=\"linkSmall\">Contact
```

```
Us</A>");
    sb.append("          </TD>          ");
    sb.append("        </TR>            ");
    sb.append("        <TR vAlign=top align=left bgcolor=\"#003366\">");
    sb.append("          <TD colSpan=3 nowrap><A ");
    sb.append("            onmouseover=\"MM_swapImage('Image1','','../images/nav_home_
hl.gif',1)\" ");
    sb.append("            onmouseout=MM_swapImgRestore() ");
    sb.append("            href=\"http://www.Vision.com/e/index.cfm\"><IMG height=26
alt=Home ");
    sb.append("            src=\"index_files/nav_home.gif\" width=45 border=0
name=Image1></A><A ");
    sb.append("            onmouseover=\"MM_
swapImage('ImageSOLUTIONS','','../images/nav_solutions_hl.gif',1)\" ");
    sb.append("            onmouseout=MM_swapImgRestore() ");
    sb.append("            href=\"http://www.Vision.com/e/solutions/index.cfm\"><IMG
");
    sb.append("            alt=solutions src=\"index_files/nav_solutions.gif\" border=0
");
    sb.append("            name=ImageSOLUTIONS></A><A ");
    sb.append("            onmouseover=\"MM_
swapImage('ImagePARTNERS','','../images/nav_partners_hl.gif',1)\" ");
    sb.append("            onmouseout=MM_swapImgRestore() ");
    sb.append("            href=\"http://www.Vision.com/e/partners/index.cfm\"><IMG
alt=partners ");
    sb.append("            src=\"index_files/nav_partners.gif\" border=0 ");
    sb.append("            name=ImagePARTNERS></A><A ");
    sb.append("            onmouseover=\"MM_
swapImage('ImageINDUSTRIES','','../images/nav_industries_hl.gif',1)\" ");
    sb.append("            onmouseout=MM_swapImgRestore() ");
    sb.append("            href=\"http://www.Vision.com/e/industries/index.cfm\"><IMG
");
    sb.append("            alt=industries src=\"index_files/nav_industries.gif\"
border=0 ");
    sb.append("            name=ImageINDUSTRIES></A><A ");
    sb.append("            onmouseover=\"MM_
swapImage('ImageCUSTOMERS','','../images/nav_customers_hl.gif',1)\" ");
    sb.append("            onmouseout=MM_swapImgRestore() ");
    sb.append("            href=\"http://www.Vision.com/e/customers/index.cfm\"><IMG
");
    sb.append("            alt=customers src=\"index_files/nav_customers.gif\" border=0
");
    sb.append("            name=ImageCUSTOMERS></A><A ");
    sb.append("            href=\"ibuhpage.jsp\"><IMG ");
    sb.append("            alt=servicessupport src=\"index_files/nav_servicessupport_
on.gif\" ");
    sb.append("            border=0 name=ImageSERVICESSUPPORT></A><A ");
    sb.append("            onmouseover=\"MM_swapImage('ImageCOMPANY','','../images/nav_
company_hl.gif',1)\" ");
    sb.append("            onmouseout=MM_swapImgRestore() ");
    sb.append("            href=\"http://www.Vision.com/e/company/index.cfm\"><IMG
alt=company ");
    sb.append("            src=\"index_files/nav_company.gif\" border=0
name=ImageCOMPANY></A><A ");
    sb.append("            onmouseover=\"MM_swapImage('ImageNEWS','','../images/nav_
news_hl.gif',1)\" ");
    sb.append("            onmouseout=MM_swapImgRestore() ");
    sb.append("            href=\"http://www.Vision.com/e/news/index.cfm\"><IMG
alt=news ");
    sb.append("            src=\"index_files/nav_news.gif\" border=0
name=ImageNEWS></A></TD></TR>");
    sb.append("        <TR vAlign=top align=left>");
    sb.append("          <TD><IMG height=10 src=\"index_files/space.gif\"
```

```
width=190></TD>");
    sb.append("          <TD><IMG height=10 src=\"index_files/space.gif\"
width=10></TD>");
    sb.append("          <TD><IMG height=10 src=\"index_files/space.gif\" ");
    sb.append("        width=580></TD></TR></TBODY></TABLE></TD></TR>");
    sb.append("  <TR vAlign=top align=left>");
    sb.append("    <TD>                ");
    sb.append("      <TABLE cellSpacing=0 cellPadding=0 width=190 border=0>");
    sb.append("        <TBODY>          ");
    sb.append("        <TR>             ");
    sb.append("          <TD> </TD>");
    sb.append("          <TD vAlign=top><SPAN class=subNavHeader><BR>Services &amp;
Support</SPAN><BR><BR>");
    sb.append("<!-- side nav begin -->  ");

    sb.append("<!-- Global icons -->");
    sb.append(gBhtml.toString()); // top navigation --- global button
    sb.append("<Br>");

    if (!hNhtml.toString().equals("")) {
      sb.append(hNhtml.toString());
    }
    sb.append("<Br>");
    if (!sNhtml.toString().equals("")) {
      sb.append(sNhtml.toString());
    }
    sb.append("<Br>");
    if (!sideSub.toString().equals("")) {
      sb.append(sideSub.toString());
    }
    sb.append("<!-- side nav end -->");
    sb.append("          </TD>");
    sb.append("        </TR>");
    sb.append("        <TR>");
    sb.append("          <TD><IMG height=5 src=\"index_files/space.gif\"
width=10></TD>");
    sb.append("          <TD><IMG height=5 src=\"index_files/space.gif\" ");
    sb.append("        width=180></TD></TR></TBODY></TABLE>");
    sb.append("      <P class=paragraphPad> </P></TD>");
    sb.append("    <TD>  </TD>");
    sb.append("    <TD>");
    sb.append("<!-- Content begin -->");

    out.println(sb.toString());

  } // renderBegin

  /**
   * Renders the bottom part of the navigation.
   * In Oracle browser look and feel, this is the part that contains
   * a footer, copyright text and privacy statement link.
   * The caller of this
   * method should ensure that the given rendering context is not null; otherwise
   * a <code>NullPointerException</code> may be thrown.
   *
   * @param crc the rendering context used for rendering
   */
  public void renderEnd(CustomRenderingContext crc) {
    PrintWriter out = crc.getOutput();
    PageNavigation pn = crc.getNavigationData();
        // override stylesheet...
    out.println("<link rel='stylesheet' href='index_files/Vision.css'>");
```

```
    // get copyright and privacy information
    //String copyrightText = pn.getCopyrightText();
    //String privacyText = pn.getPrivacyText();
    //String privacyURI = pn.getPrivacyURI();

    // footer HTML from Vision.com
    out.print("<!-- Content End -->
");
    out.print("    </TD>
");
    out.print("  </TR>
");
    out.print("  <TR vAlign=top align=left>
");
    out.print("    <TD> </TD>
");
    out.print("    <TD> </TD>
");
    out.print("    <TD> </TD></TR>
");
    out.print("  <TR vAlign=top align=left>
");
    out.print("    <TD colSpan=3>
");
    out.print("      <TABLE cellSpacing=0 cellPadding=0 width=100% border=0>
");
    out.print("        <TBODY>
");
    out.print("        <TR>
");
    out.print("          <TD vAlign=top align=right bgcolor=\"#003366\" align=left><IMG
height=23                                    ");
    out.print("            alt=\"Unlocking the Motion of Industry\" src=\"index_
files/footer.gif\"          ");
    out.print("            width=780><BR><SPAN class=linkCopyright></td</tr>");
    out.print("          <tr><TD vAlign=top align=right><A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/company/privacy.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Privacy Policy</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/resource_
center/index.cfm\"><SPAN                 ");
    out.print("            class=linkCopyright>Resource Center</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/search/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Search</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/search/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Site Map</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/contactus/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Contact Us</SPAN></A><BR><A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Home</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/solutions/index.cfm\"><SPAN
");
```

```
    out.print("            class=linkCopyright>Solutions</SPAN></A> | <
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/partners/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Partners</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/industries/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Industries</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/customers/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Customers</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"ibuhpage.jsp\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Services &amp; Support</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/company/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>Company</SPAN></A> | <A
");
    out.print("            href=\"http://www.Vision.com/e/news/index.cfm\"><SPAN
");
    out.print("            class=linkCopyright>News &amp;
Events</SPAN></A><BR><BR>Vision,                  ");
    out.print("            Inc.<BR>Copyright 2003, All Rights Reserved.</SPAN>
");
    out.print("      </TD></TR></TBODY></TABLE></TD></TR>
");
    out.print("  <TR vAlign=top align=left>
");
    out.print("    <TD><IMG height=5 src=\"index_files/space.gif\" width=190></TD>
");
    out.print("    <TD><IMG height=5 src=\"index_files/space.gif\" width=10></TD>
");
    out.print("    <TD><IMG height=5 src=\"index_files/space.gif\"
width=580></TD></TR></TBODY></TABLE>     ");
    // footer HTML from Vision.com

  }

  private static VisionRenderer singleInstance;

  /**
   * Stylesheet constant for menu highlight
   */
  private static final String LEVEL_1 = "linkBold";
  private static final String LEVEL_1S = "linkBold";
  private static final String LEVEL_2 = "linkBold";
  private static final String LEVEL_2S = "linkBold";
  private static final String LEVEL_3 = "linkBold";
  private static final String LEVEL_3S = "linkBold";
  private static final String LEVEL_3A = "linkBold";
  private static final String LEVEL_3AS = "linkBold";

  private static final String MENU_SPACE = "";

  private static final String TOP_NAV_SPACE = "<img src=\"images/topnav_sep.gif\"
border=0 align=middle>";
}
```

D

AK リージョンの構成

D.1 Oracle iSupport のサービス要求ページの構成

次に示す各例では、Oracle iSupport のサービス要求ページのカスタマイズと構成の方法を示します。

注意： 事前定義されて製品に組み込まれているリージョンはカスタマイズしないことをお薦めします。このようなリージョンに加えた変更は、変更以降のパッチの適用により上書きされる可能性があります。データの損失や変更を回避するために、リージョンに対するカスタマイズは、カスタマイズ用に複製または作成されたリージョンに対してのみ行うようにしてください。

D.1.1 例 1: 最上位レベル属性のカスタマイズ

たとえば、「サービス要求の作成 : 問題の識別」ページをカスタマイズして、iSupport ビジネス・ユーザー職責を持つユーザーには「問題要約」セクションに「プロジェクト番号」フィールド（デフォルトでは非表示）を表示するようにするとします。

ステップ

パート 1: リージョンのカスタマイズ

1. このページに関連する最上位レベル・リージョンを判断します。この場合、最上位レベル・リージョンは IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM です。
2. Forms を使用して AK アプリケーションにログインし、「リージョンの定義」ウィンドウを表示します。
3. リージョン IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM を検索し、「コピー」ボタンをクリックします。
4. 「アプリケーション名」に「Oracle iSupport」と入力し、30 文字未満の新規リージョンの識別子（たとえば、CUST_SR_CR_IDENT_PROBLEM）を入力し、「OK」をクリックします。

   シードされているリージョンはすべて接頭辞 IBU_CF で始まります。カスタマイズされるリージョンにはこの接頭辞を使用しないことをお薦めします。
5. 新しく複製されたリージョンを再検索し、既存のリージョン名を新しい識別子で上書きします。
6. 「リージョン項目」ボタンをクリックして、このリージョンの属性を表示します。
7. 属性名 IBU_CF_SR_PROJECT_NUMBER を探します。

   この属性の「ノード表示」列が未選択になっており、このフィールドが現在表示されていないことを示しているのに注意してください。
8. 「ノード表示」の下にあるチェック・ボックスを選択し、この列を表示します。
9. 変更を保存します。

注意： フィールドを必須フィールドにするには、対応する属性の「必須」フィールドを選択します。リージョン内のフィールドの順序を移動するには、属性の「順序」フィールドを変更します。属性のラベルを変更するには、その属性の「長いラベル」フィールドを変更します。

パート 2: ページのカスタマイズ

1. iSupport の管理ページ「ページ・リージョン・マッピング」を表示します。
2. リージョンをカスタマイズするページとコンテキスト・レベルを入力し、「進む」をクリックします。

   たとえば、ページ名を「サービス要求の作成 : 問題の識別」とし、コンテキスト・レベルを「職責」とすることができます。また、コンテキストに「すべて」を選択すると、このページに現在構成されている様々なコンテキスト・レベルをすべて表示できます。
3. 結果表で、「職責」コンテキストにエントリが存在する場合は、対応する「編集」アイコンをクリックします。エントリが存在しない場合は、「マッピングの作成」ボタンをクリックします。
4. 新しいマッピングを作成する場合は、フィールドに適切な値を選択または入力して、新しく複製されたリージョンを正しいページとコンテキスト・レベルにマッピングし、「作成」ボタンをクリックします。既存のマッピングを編集する場合は、新しく複製されたリージョンを選択して「更新」ボタンをクリックします。

パート 3: プロファイルの設定

1. プロファイル・オプション「Oracle iSupport: リージョン / フィールド・レベル構成オプション」を「カスタム」に設定します。

   このプロファイル値が適切に設定されないかぎり、カスタマイズは有効になりません。
2. システムで新規構成が採用されるように、中間層のキャッシュを消去します。

D.1.2 例 2: ネスト・リージョン属性のカスタマイズ

ネスト・リージョン属性のカスタマイズ手順は、例 1 の手順とよく似ています。パート 2 および 3 の手順はまったく同じです。このため、ここではパート 1 で必要な手順のみを説明します。

たとえば、iSupport ビジネス・ユーザー職責を持つ Oracle iSupport ユーザー用に、「サービス要求の作成 : 問題の識別」ページにある「主リージョン」リージョンに「優先言語」フィールドを表示するとします。

この変更を加えるために必要な手順は次のとおりです。

ステップ

パート 1: リージョンのカスタマイズ

1. このページに関連する最上位レベル・リージョンを判断します。この場合、最上位レベル・リージョンは IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM です。
2. Forms を使用して AK アプリケーションにログインし、「リージョンの定義」ウィンドウを表示します。
3. リージョン IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM を検索し、「リージョン項目」ボタンをクリックします。
4. 属性コード IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT_RG により識別される「主要担当者」リージョンのネスト・リージョン名を識別します。この場合は IBU_CF_SR_CR_PRIMARY_CONTACT です。
5. 「リージョンの定義」ウィンドウでこのリージョンを検索し、「コピー」ボタンをクリックします。
6. 「アプリケーション名」に「Oracle iSupport」と入力し、30 文字未満の新規リージョンの識別子（たとえば、CUST_SR_CR_PRIM_CONTACT）を入力し、「OK」をクリックします。
7. 新しく複製されたリージョンを再検索し、既存のリージョン名を新しい識別子で上書きします。
8. 「リージョン項目」ボタンをクリックして、このリージョンの属性を表示します。

9. 属性名 IBU_CF_SR_PREFERRED_LANG を探します。この属性の「ノード表示」列が未選択になっており、このフィールドが現在表示されていないことを示しているのに注意してください。
10. 「ノード表示」の下にあるチェック・ボックスを選択し、この列を表示します。
11. 変更を保存します。
12. リージョン IBU_CF_SR_CR_IDENTIFY_PROBLEM を再検索し、次の手順に従ってこのリージョンを複製します。
13. このリージョンのリージョン項目を表示します。
14. このリージョンの属性 IBU_CF_SR_PRIMARY_CONTACT_RG を探して、「ネスト・リージョン名」フィールドを主要担当者の新規複製リージョン（つまり、CUST_SR_CR_PRIM_CONTACT）に変更します。
15. 変更を保存します。

この例と例 1 との大きな違いは、この例では 1 つのリージョンではなく 2 つのリージョンの複製を作成する必要があるということです。これは、カスタマイズの必要な属性がページ内のネスト・リージョンにあるからです。他の手順はすべて同じです。

用語集

DUNS ナンバー（DUNS Number）

Dun & Bradstreet（大手のビジネス・データ・コンテンツ・プロバイダー）で使用される一意の ID。DUNS ナンバーは TCA の属性である。

GUI

Graphical User Interface（グラフィカル・ユーザー・インタフェース）の略語。

self-service 登録（self-service registration）

管理者が登録するのではなく、self-service UI を通じてユーザーがセルフ登録するプロセス。self-service 登録には、登録プロセスを実行するのに使用される UI およびバックグラウンド・プロセスが含まれる（ユーザーに対する適切なデータ・アクセスと UI アクセス権限の割当てを含む）。

TCA

Trading Community Architecture（トレーディング・コミュニティ・アーキテクチャ）の略称。Oracle トレーディング・コミュニティ・モデルとも呼ばれる。

UI

User Interface（ユーザー・インタフェース）の略語。

アカウント（account）

アカウントとは、展開会社とパーティの販売関係の詳細または属性。販売関係には、受注価格または交渉価格を含むことができる。アカウント属性ではパーティは記述されない。アカウント属性は展開会社とパーティ間に販売関係が成立する場合にのみ存在する。

アカウント・サイト（account site）

出荷や請求などの目的で、アカウントのコンテキスト内で使用されるパーティ・サイト。

アカウント番号（account number）

トレーディング・コミュニティ・アーキテクチャ（Trading Community Architecture: TCA）または売掛管理（Accounts Receivable: AR）で指定される番号。パーティに関するアカウント情報をグループ化する場合に使用される。

インスタンス、品目インスタンス（instance、item instance）

Oracle Install Base では、インスタンスは品目エンティティの発生を表す。たとえば、製造業者が自社で製造したテレビに部品番号を付けている場合、テレビを 1 台販売するたびに、この部品番号の発生が Oracle Install Base に記録される。

会社（company）

組織構造内におけるすべてのビジネス組織を含むビジネス全体。

業者（merchant）

Oracle E-business Suite の顧客。顧客（ビジネスに Oracle 製品を使用する顧客）という用語と区別するために使用される。

顧客（customer）

購入した製品またはサービスの内容にかかわらず、展開会社と販売関係を持つ個人または組織。販売関係は、実際に製品を販売して成立する場合と、後から製品を販売する場合に使用する条件を単に交渉することで成立する場合がある。どちらの場合でも、販売関係が存在する。

事業所（location）

住所で表される、地理領域における 1 つの地点。

システム管理者（system administrator）

sysadmin とも呼ばれる、Oracle アプリケーションで最高レベルの管理者タスクを実行するユーザー。

職責（responsibilities）

特定のユーザーがアクセスできるユーザー・インタフェースを決定するアプリケーション・メニューをグループ化したもの。

展開会社（deploying company）

Oracle E-Business Suite のすべてまたは一部のインストール、実装および実行をすでに行っている、またはこれから行うオラクル社の顧客。

登録（registration）

アプリケーション機能へのアクセスを取得するために実行するプロセス。

登録 Self-Service ユーザー UI（Registration Self-Service User UI）

個々のユーザーまたはビジネス・ユーザーが自身を登録するために使用するユーザー・インタフェース（UI）。

登録管理 UI（Registration Admin UI）

業者管理者またはユーザーおよびアカウントの管理権限を付与されたすべての個人が使用するユーザー・インタフェース（UI）。

登録テンプレート（registration template）

Oracle CRM JTF User Management Framework（JUMF）の一部であり、取得するユーザー情報の収集要件をキャプチャするためにアプリケーション管理者によって設定される JSP ページ。

トレーディング・コミュニティ・モデル（Trading Community Model）

Oracle トレーディング・コミュニティ・モデル。トレーディング・コミュニティ・アーキテクチャ（TCA）とも呼ばれる。

パーティ（party）

ビジネス関係に入力できる、TCA のエンティティ。パーティには、実存の個人、組織、支社、子会社、法的エンティティ、持ち株会社などがある。TCA では、パーティの属性は固有であると見なされる。つまり、属性はパーティとの販売関係または購入関係とは無関係である。

パーティ関係（party relationship）

TCA では、パートナーシップなどの 2 つのパーティ間の二項関係を意味する。パーティ関係をパーティ自体にすることができる。つまり、特定のパーティ関係を関係そのものに入力できる。

パーティ・サイト（party site）

TCA では、パーティと場所間のリンクを表し、このリンクはそのパーティに対してその場所が有効なことを示す。パーティ・サイトは、ビジネスを行うことができる個々の企業実体を表すものではない。

ビジネス・エンティティ（business entity）

会社の支社、子会社、部門など。

複数組織（multiple organizations: multi org）

複数組織と、Oracle Applications の単一のインストールにおけるそれらの組織の関係を定義する能力。これらの組織は、会計帳簿、ビジネス・グループ、法的エンティティ、営業単位または在庫組織のセットにすることができる。

ユーザー（user）

アプリケーションへのアクセスを必要とする個人。様々なタイプの顧客、取引先、仕入先および従業員が含まれる。

ユーザー・タイプ（user types）

ユーザーは、それぞれの登録要件とアクセス権限に基づいていくつかのタイプに分類される。ユーザー・タイプはデフォルトのロール、職責、アカウント、登録テンプレートおよび承認要件に関連付けることができる。

ユーザー・タイプ、個人（user type、individual）

展開会社と販売関係のないユーザー。

ユーザー・タイプ、従業員（user type、employee）

展開会社の従業員であるユーザー。

ユーザー・タイプ、主要（user type、primary）

他のユーザーを承認したりパスワードをリセットする、パーティ、企業実体または内部グループ（販売部門など）に属する指定された個人。

ユーザー・タイプ、ビジネス（user type、business）

展開会社と販売関係のあるユーザー。

連絡先（contact point）

電話番号、E メール・アドレス、テレックス番号、ファックス番号など、郵便の送付を除くパーティとの連絡手段。

ロール（roles）

アプリケーション・セキュリティを管理するために使用されるページおよび機能レベルの詳細権限をグループ化したもの。

索引

A

Accounts Receivable，5-2
API
　Order Capture，7-3
　コール・センター，5-32，9-21
Application Object Library，3-2
Assignment Manager，6-2

B

Bills of Materials
　設定，7-3

C

Call Center Technology，5-32，9-21
CRM Foundation
　依存関係，3-3
CRM Foundation 技術スタック
　依存関係，3-2
　設定の確認，5-3
CRM Interaction Center （CCT）
　依存関係，5-32，9-21
CRM User Management Framework，1-9，5-3，5-6
Customer Care
　コールバック，5-32，9-21
　設定，5-33

E

E-Business Suite，1-2

G

General Ledger
　依存関係，3-4

I

IBU_PRODUCT_EMGEN コンカレント・プログラム，5-24
ibupfbgl.jsp，5-30，9-18
Install Base
　iSupport の機能，7-2，7-3
Inventory
　iSupport の機能，7-2
iSupport の管理者，1-11

K

Knowledge Management
　Workflow，8-4
　概要，5-24
　管理者ユーザー，5-19
　クイック・リンク・ビンの使用，10-10
　サービス要求における強制，6-5
　上位の解決，10-6
　プロファイル・オプション，A-13

M

Marketing Encyclopedia System
　検索，1-4，10-5

O

Oracle Applications
　設定の確認，5-2
Oracle iSupport
　アーキテクチャ，2-2
　アプリケーション ID，5-10
　概要，1-2
　コールバックの設定，5-32，9-21
　サービス要求，1-3
　シード・データ，B-1
　職責，B-10
　製品コード，5-4
　調査設定，5-29，9-17
　フォーラム設定，5-25
　プロパティ，5-4，5-5
　返品，7-3
　ユーザー検索機能，10-3
　ユーザー設定，5-9
Oracle Knowledge Management 管理者，1-12
Oracle Knowledge Management の管理者，1-12
Order Capture
　API，7-3
Order Management
　Advanced Pricing，7-7
　iSupport の機能，7-5
　Shipping，7-7
　取引明細タイプ，7-6

R

Resource Manager
　サービス要求，6-2

S

Scripting
　iSupport での使用法，5-29，9-17
　概要，5-29，9-17
　設定，3-7，5-29，9-17
Self-service Toolkit，5-2

T

Tasks Manager，6-2
Territory Manager，6-2
Trading Community Architecture
　概要，3-3
　設定の確認，5-2

U

UI の基本，10-2
Universal Work Queue
　依存関係，5-32，9-21

W

Web コールバック，5-32，9-21
Workflow
　iSupport の機能，8-3
　依存関係，3-2
　概要，8-2

あ

アカウント管理
　概要，1-5
　検索，10-4
　使用，10-11
　設定，7-1
アカウント、デフォルトの変更，9-7

い

依存
　条件付き / オプション，3-4
　必須，3-2

お

オラクル人事管理システム
　依存関係，3-4
　従業員，5-2

か

解決
　推奨される，10-6
会社 ID，5-13
会社情報，9-9
回答タイプ，6-7
管理者情報，9-10
管理者ユーザー設定，5-9

き

技術ライブラリ・コンテンツ
　ユーザー職責へのマッピング，9-10
機能，B-8
機能、iSupport，5-3

く

クイック検索，5-4

け

契約
　「アカウント」タブ，1-5
　設定，5-29
検索
　MES/ 技術ライブラリ，1-4，10-5
　アカウント，10-4
　クイック検索，10-3
　検索の実行，10-3
　フォーラム，10-4

こ

公開サービス要求ソース・オブジェクト，6-4
コールバック（連絡要求）
　依存，3-7
　設定，5-32，9-21
個人ユーザー設定，5-18
個人ユーザー・タイプ，1-11
コンカレント・プログラム
　ホームページの E メール，5-24
　ユーザーグループ，5-27，5-31，9-19

さ

サービス要求
　E メール機能の設定，6-12
　iSupport の機能，1-3
　Knowledge Management，6-12
　Workflow，6-2，8-3
　依存，6-2
　クイック・リンク・ビンの使用，10-10
　構成可能な作成フローおよびページ，1-3，D-2 ～ D-4
　作成フローおよびページの構成可能性，6-9 ～ 6-12
　重要度しきい値，6-8
　製品，6-2
　設定，5-24
　設定の概要，6-3
　デフォルト・テンプレート，6-9，9-15
　テンプレート，9-11
　テンプレート概要，6-6
　保守，9-11
　保存済ビュー・ビンの使用，10-9
サービス要求テンプレートの回答のスコアリング，6-7
サービス要求テンプレートの短いコード，6-6
サービス要求におけるテンプレート，6-6
作業環境、設定，9-6

し

システム管理者，1-11，5-3
従業員、定義，5-2
従業員ユーザー，1-12
従業員ユーザー設定，5-15
主要ユーザー設定，5-13
主要ユーザー・タイプ，1-10
承認プロセス，1-14，5-8，8-4
職責
  iSupport での追加割当て，5-12
  カスタマイズ，5-3
  シード済，B-10
  職責 ID の検索，5-10
  変更、デフォルト，9-7
  理解，1-13，5-3
所在地、変更方法，9-5

せ

製品
  iSupport の機能，1-6
  SR テンプレートとの関連付け，6-7
  サービス要求における強制，6-6
  実装，7-1
  設定，5-29

ち

知識ベース
  オプション，1-4
調査
  概要，1-6，5-29，9-17
  管理者職責，5-30，9-17
  結果，5-32，9-20
  設定，1-6，5-29，9-17
  ユーザーグループ，1-6，5-29，9-17
  ユーザーグループの関連付け，5-32，9-20
調査管理者，1-12，5-19

つ

通知メーラー・コンカレント・プログラム，5-24

て

デフォルト設定
  ホームページ，5-21

と

登録，1-12
  Web 経由のセルフサービス・サポート，5-7
  概要，5-6
  シード済，5-7
登録テンプレート，1-13，5-7
トラブルシューティング
  返品，7-7
取引明細タイプ，7-6

は

パスワード、再設定，9-4
パッチ，5-2

ひ

ビジネス・ユーザー設定，5-17
ビジネス・ユーザー・タイプ，1-11

ふ

フォーラム
  アクセスの制限，5-26
  概要，1-5
  管理者，5-28
  検索，10-4
  設定，5-25
  ユーザー署名の設定，9-8
ブックマーク，5-21
プロファイル・オプション
  CRM Tech. Foundation（JTT），A-4
  iSupport サービス要求，6-4，A-6
  Knowledge Management，A-13
  サービス・コア，A-12
  設定方法，A-3
  その他，A-13
  返品，A-12
  ユーザー管理，A-3
  理解，A-2

へ

返品
  iSupport の機能，7-4
  OM の機能，7-3
  Oracle Purchasing，7-7
  Workflow，8-3
  一部，10-15
  完全，10-15
  実装，7-1
  設定，7-3
  トラブルシューティング，7-7
  プロファイル・オプション，7-5

ほ

ホームページ
  E メール購読の設定，9-8
  iSupport の機能，1-3
  MES コンテンツの追加，5-23
  Workflow，8-3
  コンカレント・プログラム，5-24
  コンテンツの E メール，5-24
  コンテンツの無効化，5-22
  コンテンツ・ページの更新，9-10
  設定，5-21
  必須コンテンツ・レイアウト，5-21
  保守，9-10

め

明細タイプ，7-6
メッセージ配信予定コンカレント・プログラム，5-24
メニュー，B-2
メニュー、iSupport，5-3

ゆ

ユーザー
　ゲスト，1-12
　設定，5-9
　保守，9-2
ユーザーグループ
　コンカレント・プログラム，5-27，5-31，9-19
　作成，5-27，5-31，9-19
　調査，5-29，9-17
　フォーラム，5-25，5-26
ユーザーグループ作成プログラム，5-27，5-31，9-19
ユーザー・タイプ，1-2，1-10

れ

連絡先，9-4
ノート
　公開，6-3
　コールバック，5-32，9-21
　サービス要求，6-2，6-3
　タイプの表示制限，6-4

ろ

ロール
　iSupport での追加割当て，5-12
　カスタマイズ，5-3
　理解，1-13，5-3