

[IT 顧問御用聞き]お客様作業ご依頼システム  
操作マニュアル

株式会社エックスグラビティ  
テクニカルサポート事業部  
作成日2012年9月26日  
Ver.003

本マニュアルは、株式会社エックスグラビティ(以降、弊社)の[IT顧問御用聞き]シリーズ：[お客様作業ご依頼システム]のご担当者様側の操作手順について記述したものです。

[お客様作業ご依頼システム]は、ORTS 社のオープンソースソフトウェア OTRS ITSM (IT Service Management)を使用した、お客様からの新規作業のご依頼から納品及び納品後のサポートまで一元管理することが可能なシステムです。新規作業のご依頼の他、お問い合わせや連絡等にも用いることが出来ます。

お客様からの作業依頼／お問い合わせ／連絡等から進捗管理、履歴の管理までブラウザからいつでもご確認いただけます。

操作に関してのご不明点、本マニュアルへの記載追加のご要望等ありましたら、巻末に記載しております弊社テクニカルサポート事業部サポート担当まで、ご連絡下さい。

## 目次

1. ログイン.....	2
1_1. ログインする.....	2
1_2. ログアウトする.....	3
2. 作業の依頼／お問い合わせ方法.....	4
2_1. [作業内容一覧画面]の説明.....	4
2_2. 新規作業／お問い合わせの依頼方法.....	5
3. 進捗確認.....	8
3_1. 進捗確認方法.....	8
3_2. ご依頼後の連絡方法.....	11
3_3. 完了済みの作業／お問い合わせ／連絡を対応中に戻す.....	13
4. 弊社連絡先.....	13

## 1. ログイン

[お客様作業ご依頼システム]を使用するには、ユーザー名とパスワードを使用した認証ログインを行う必要があります。

### 1\_1. ログインする

下記 URL をブラウザ(IE や Firefox 等)で開くと[ログイン画面]が表示されます。  
ご担当者様のユーザー名とパスワードを入力して[ログイン]ボタンを押下して下さい。

URL : <http://ap.xgravity.co.jp/otrs/customer.pl>



#### ①ログイン成功

入力したユーザー名とパスワードが正しければ、下記の[作業内容一覧画面]が表示されます。



## ②ログイン失敗

入力したユーザー名とパスワードの何れかが間違っている場合、下記の[ログイン失敗画面]が表示されます。お手数ですが、ユーザー名とパスワードをご確認の上、再度ログインを試みてください。



[補足]パスワードを忘れた場合は、上記画面の「パスワードを忘れましたか?」をクリックして新規パスワードを申請して下さい。

## 1\_2. ログアウトする

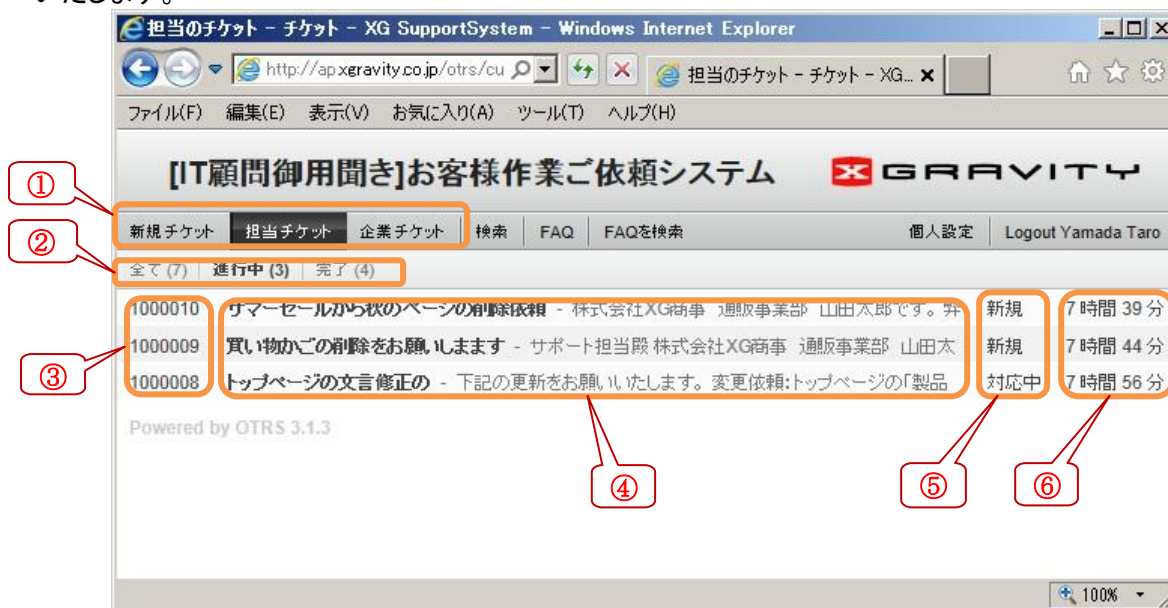
[お客様作業ご依頼システム]のご使用が終了した後は、ログアウトを行うことをお勧めします。ログアウトを行うためには、ログイン後の各画面に表示されている[Logout]をクリックして下さい。



## 2. 作業の依頼／お問い合わせ方法

### 2\_1. [作業内容一覧画面]の説明

ログイン後、最初に表示される[作業内容一覧画面]から全ての操作が始まるため、この画面について説明をいたします。



#### ①新規チケット／担当者チケット／企業チケット：

##### ■新規チケット：

クリックすることにより、弊社への新規のご依頼／お問い合わせを作成・送信する[新規チケット画面]に遷移出来ます。

##### ■担当者チケット：

ログインしたご担当者様が、弊社にご依頼の作業／お問い合わせを一覧表示する画面に遷移出来ます。

※ログインすると最初に表示されるは、この画面です。

③～⑥の各行が、ご依頼された作業／お問い合わせ毎の情報を表示しています。

##### ■企業チケット：

ログインしたご担当者様の会社が弊社にご依頼済みの作業を一覧表示する画面に遷移出来ます。ご担当者様がお1人(ユーザー名とパスワードをひと組のみ所有)の場合は、担当チケットと表示される情報は同じになります。

#### ②全て(x)／進行中(y)／完了(z)：

##### ■全て(x)：

”x”は、ご依頼済みの作業／お問い合わせの総数です。

※担当チケットを表示しているときは、ログインしたご担当者が、弊社へご依頼済みの作業／お問い合わせの総数となります。

※企業チケットを表示しているときは、ログインしたご担当者の企業が、弊社へご依頼済みの作業／お問い合わせの総数となります。

クリックすると、新規／対応中／完了すべての状態のご依頼済みの作業／お問い合わせを一覧表示出来ます。

##### ■進行中(y)：

”y”は、ご依頼済みの作業／お問い合わせのうち、弊社で対応中の数です。

※担当チケット／企業チケットを表示しているときの違いは、全て(x)の場合と同様です。

※ログインすると最初に表示されるは、この情報です。

クリックすると、新規／対応中の状態のご依頼済みの作業／お問い合わせを一覧表示出来ます。

※完了したご依頼済みの作業／お問い合わせは、表示されません。

■完了(z):

”z”は、ご依頼済みの作業／お問い合わせのうち、弊社で対応が完了した数です。

※担当チケット／企業チケットを表示しているときの違いは、全て(x)の場合と同様です。  
クリックすると、完了状態のご依頼済みの作業／お問い合わせのみを一覧表示出来ます。

③ご依頼済みの作業／お問い合わせの ID 番号 :

ご依頼済み作業／お問い合わせの ID 番号です。ID 番号は自動的に発番されます。

④ご依頼済みの作業／お問い合わせの件名と本文 :

太字が件名、- 以降が本文の先頭です。

⑤ご依頼済みの作業／お問い合わせの状態 :

下記の3つの状態があります。

・新規 :

新規登録されました。作業は、まだ開始されていません。

・対応中 :

ただいま対応中です。

・完了(成功) :

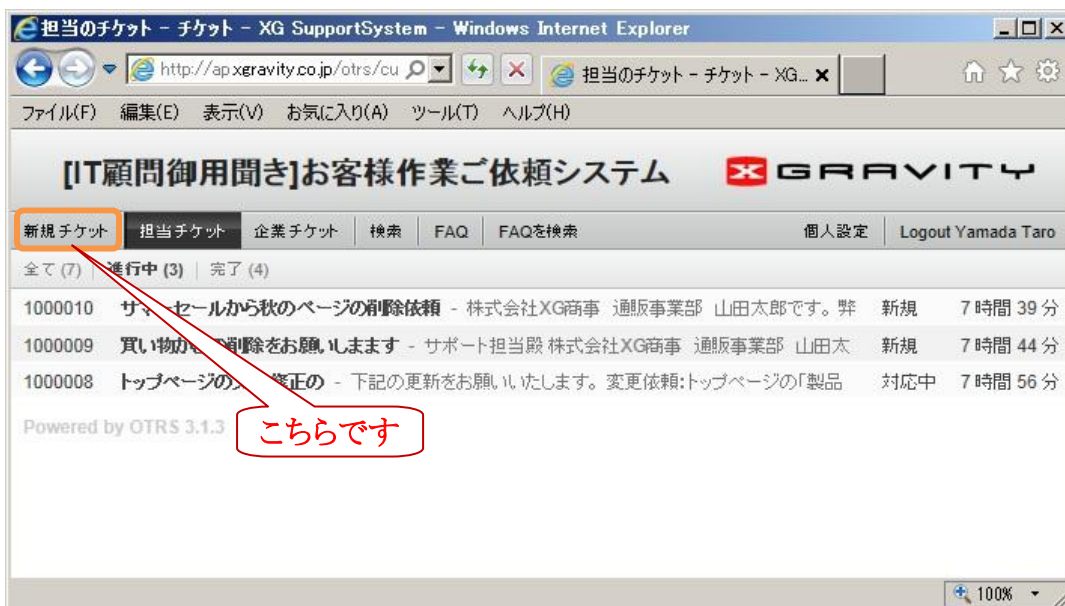
作業は完了し、ご担当者様の検証も完了しています。

⑥ご依頼済みの作業／お問い合わせの経過時間 :

[お客様作業ご依頼システム]に新規登録されてからの経過時間です。

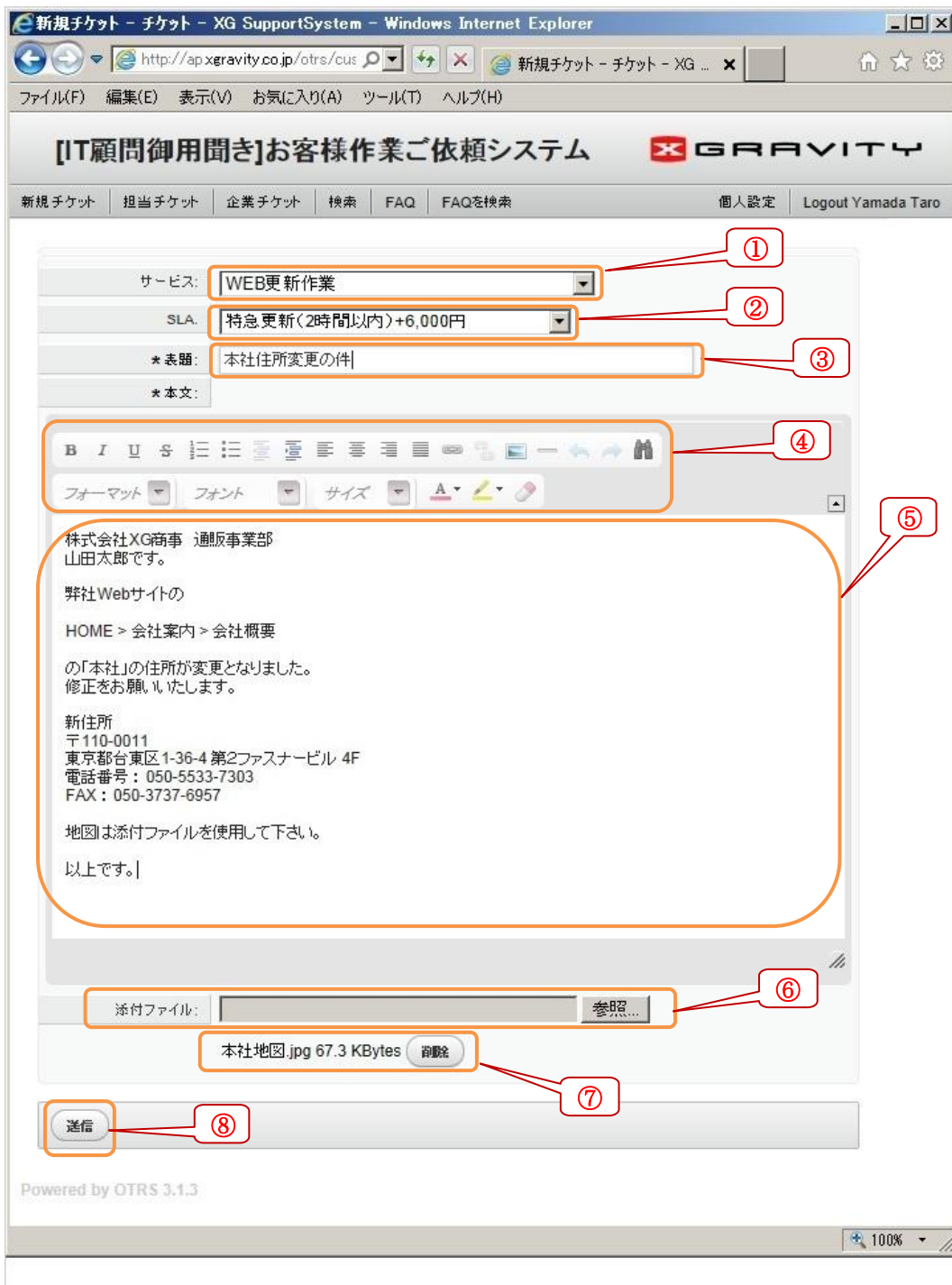
## 2\_2. 新規作業／お問い合わせの依頼方法

(1) 新規チケットをクリックします。



(2) 次項の新規チケット(依頼する作業／お問い合わせ内容を入力する)画面が開きますので、必要な情報を入力の上、[送信]ボタンを押下して下さい。





[入力項目・操作手段]

①サービス:

今回、ご依頼いただく作業／お問い合わせが選択肢として表示されますのでお選び下さい。

- ・WEB 更新作業依頼
- ・その他のお問い合わせ
- ・見積もり依頼・ご請求に関するお問い合わせ

・非選択 [-] のままとすることにより弊社への連絡等にも用いることも出来ます。

②SLA (Service level agreement) :

①のサービスで、WEB 更新作業依頼を選択され場合のみ希望納期を下記の選択肢からお選び下さい。

- ・お急ぎ更新(4時間以内)+3,000円 ※1
- ・日時指定更新(弊社営業時間内)+3,000円 ※1 ※2
- ・特急更新(2時間以内)+6,000円 ※1
- ・通常(即日～7日以内)0円

※1: 金額は、追加料金です。

※2: 実際に更新(例:サーバーへのアップロード)を行うのは、弊社営業時間内に限らせていただきます。

[重要]ご依頼の作業内容(難易度及び修正量等)やご依頼いただいた時間帯等によりご希望に添えない場合があります。その場合は、弊社サポート担当からご連絡いたします。

③表題 (必須項目):

ご依頼いただく作業／お問い合わせ等の件名を入力して下さい。

④ツールバー :

⑤の本文を修飾出来ます。Microsoft の Word や Excel のツールバーと同様の感覚で操作出来ます。

例)太字, 斜体, アンダーバー, 取消線, フォントの色, etc

⑤本文 (必須項目):

御社名やご依頼の作業／お問い合わせ等の具体的な内容について記述して下さい。

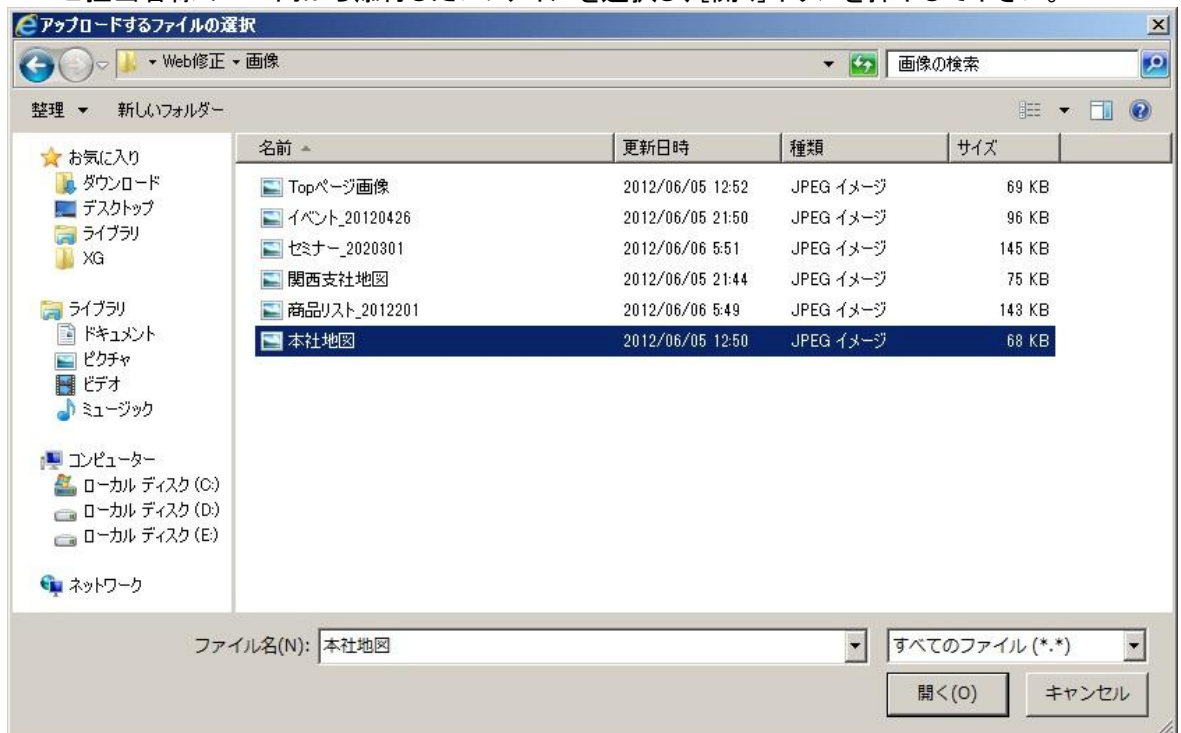
④のツールバーを使用して、修飾することが出来ます。

⑥添付ファイル:

画像や本文では記述し切れないリスト・仕様等のファイルの添付を行うことが出来ます。

複数のファイルを添付することが出来ます。

- ・[参照]ボタンを押下して下さい。
- ・[アップロードするファイルの選択]ダイアログが表示されます。
- ・ご担当者様の PC 内から添付したいファイルを選択し、[開く]ボタンを押下して下さい。





⑦添付ファイル済ファイル:

⑥で添付したファイルの名称と容量が表示されます。

[削除]ボタンを押下することにより、添付の取消を行うことができます。

⑧送信ボタン:

押下すると入力いただいた作業が、[お客様作業ご依頼システム]に「新規」として登録されます。

- ・未入力の必須項目がある場合は、その項目名が**赤文字**に変わりますので、入力内容をご確認の上、再度 [送信]ボタンを押下して下さい。
- ・登録が完了しますと、ご担当者様宛にサンクスメールと弊社サポートへ通知メールが送信されます。

### 3. 進捗確認

#### 3\_1. 進捗確認方法

The screenshot shows a web browser window displaying the XGRAVITY OTRS support system. The page title is "[IT顧問御用聞き]お客様作業ご依頼システム". The navigation menu includes "新規チケット", "担当チケット", "企業チケット", "検索", "FAQ", "FAQを検索", "個人設定", and "Logout Yamada Taro". The main content area shows a list of tickets with columns for ID, description, company, department, staff, status, and duration. The ticket with ID 1000009 is highlighted with a red box. A red callout bubble points to this ticket with the text: "確認したいご依頼済みの作業/お問い合わせをクリックして下さい".

ID	内容	会社	部署	担当者	種別	所要時間
1000010	サマーセールから秋のページの削除依頼	株式会社XG商事	通販事業部	山田太郎です。弊	新規	7時間 39分
1000009	買い物かごの削除をお願いします	サポート担当 株式会社XG商事	通販事業部	山田太	新規	7時間 44分
1000008	トップページの文言修正の	下記の更新をお願いします。変更依頼:トップページの「製品			対応中	7時間 56分

[作業内容一覧画面]で、各ご依頼済みの作業/お問い合わせ等をクリックすることにより、そのご依頼についてのご担当者様と弊社サポート担当間の[連絡の履歴]を参照することができます。  
[連絡の履歴画面]を見ることにより、進捗と経緯を合わせて確認することができます。

**[補足]** [連絡の履歴画面]から弊社宛に連絡を行うことができます。

操作方法については、次章「3\_2. ご依頼後の連絡方法」を参照下さい。

前項の[作業内容一覧画面]で、各ご依頼済みの作業／お問い合わせ等をクリックすることにより、下記の[連絡の履歴画面]を開く事ができます。

※担当者様と弊社双方からの連絡の履歴が全て参照可能です。

※弊社側で連絡を追加した場合には、ご担当者様宛にお知らせメールが送信されますので、本画面を開き詳細を確認して下さい。

※最初に内容が開いて表示されるのは、最新の連絡となります。

※最新以外の連絡を開くには、件名の部分をクリックして下さい。

※件名は、時系列順に並んでします。

**連絡の件名です。  
一番上が、新規作業のご依頼/お問い合わせ  
としてご登録いただいたものとなります。**

**一番下が、最新の  
連絡となります。**

任意の件名をクリックすると、最新以外の連絡も参照出来ます。

※下記例は、一番上の件名＝新規作業のご依頼を開いています。

1000011 - 拡大 - チケット - XG SupportSystem - Windows Internet Explorer

http://ap.xgravity.co.jp/otrs/custc...

1000011 - 拡大 - チケット - ...

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

[IT顧問御用聞き]お客様作業ご依頼システム XGRAVITY

新規チケット | 担当チケット | 企業チケット | 検索 | FAQ | FAQを検索 | 個人設定 | Logout Yamada Taro

←戻る

■ **本社住所変更の件** 1000011 状態: 対応中 優先度: 1最低 キュー: Postmaster

Taro Yamada 本社住所変更の件 10分

Postmaster  
本社住所変更の件  
本社地図.jpg, 67.3 KBytes

弊社Webサイトの  
HOME > 会社案内 > 会社概要  
の「本社」の住所が変更となりました。  
修正をお願いいたします。

新住所  
〒110-0016  
東京都台東区台東1-36-4 第2ファスナービル4F  
電話番号: 050-5533-7303  
FAX: 050-3737-6957

地図は添付ファイルを使用して下さい。

以上です。

株式会社XG商事 通販事業部  
山田 太郎  
〒110-0016  
東京都台東区台東1-36-4 第2ファスナービル4F  
電話番号: 050-5533-7303  
FAX: 050-3737-6957  
E-mail: yahada@xgtrading.co.jp

本社住所変更の件 6分

本社住所変更の件 1分

yamada@xgravity.co.jp  
本社住所変更の件

Yamada Taro様

エックスグラビティです。  
お世話になっております。  
ご依頼いただきました「1000011」につきまして  
修正作業を開始いたしました。

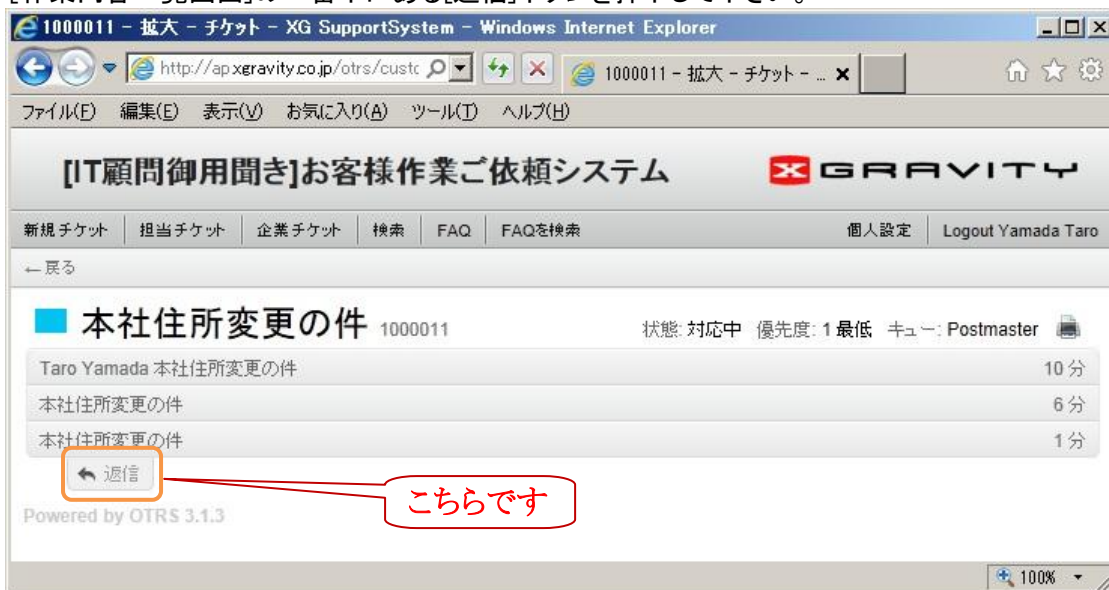
作業が完了しましたら、再度ご連絡させていただきます。

100%

### 3\_2. ご依頼後の連絡方法

[お願い] 弊社への連絡は、従来通りメールや電話にでも承りますが、その場合、履歴を残すためには弊社にて[お客様作業ご依頼システム]に入力しなくてはなりません。円滑な対応と要件のトレイサレビリティ確保のため、出来る限り本システムを使用してご連絡いただけますようお願いいたします。

[作業内容一覧画面]の一番下にある[返信]ボタンを押下して下さい。







### 3\_3. 完了済みの作業／お問い合わせ／連絡を対応中に戻す

お客様の確認も終わり完了済みとなっている作業／お問い合わせ等について、あとで問題点等を見つけた場合には完了状態の一覧から問題等のあった依頼済みの作業／お問い合わせ等を選択し、「3\_2. 依頼後の連絡方法」の方法で弊社にご連絡下さい。

弊社にて、状態を完了から対応中に御戻しいたします。

※状態を完了から対応中に戻すと、完了状態の一覧から新規及び対応中の一覧に案件は移動します。

## 4. 弊社連絡先

株式会社エク্সグラビティ

テクニカルサポート事業部 サポート担当

■ 〒 110-0011

■ 東京都台東区台東1-36-4 第2ファスナービル4F

□ Tel : 050-5533-7303

□ Fax : 050-3737-6957

□ E-mail : [support@xgravity.co.jp](mailto:support@xgravity.co.jp)

◆ サポート窓口時間 : 弊社営業日 9:30~18:00

[IT顧問御用聞き]お客様作業ご依頼システム

□ URL : <http://ap.xgravity.co.jp/otrs/customer.pl>

### 改版履歴

Version	変更内容	作成日	担当
001	初版	2012/06/12	久田
002	■ 2_1. [作業内容一覧画面] の説明 ⑤ご依頼済みの作業／お問い合わせの状態 : 誤 (訂正前) 下記の7つの状態があります。 正 (訂正後) 下記の3つの状態があります。 ■ 2_2. 新規作業の依頼方法 宛先とサービスの選択を、サービスに統合。 サービスの選択肢にお問い合わせ等を追加し、かつ必須項目としないことにより本システムからのお問い合わせや連絡等も可能とした。 ■ 上記に合わせて、各所の「依頼済みの作業」を「依頼済みの作業／お問い合わせ／連絡」や「依頼済みの作業／お問い合わせ等」に適宜修正。	2012/07/12	久田
003	4. 弊社連絡先 弊社 E-mail アドレス訂正 : <a href="mailto:support@xgravity.co.jp">support@xgravity.co.jp</a>	2012/09/26	久田