

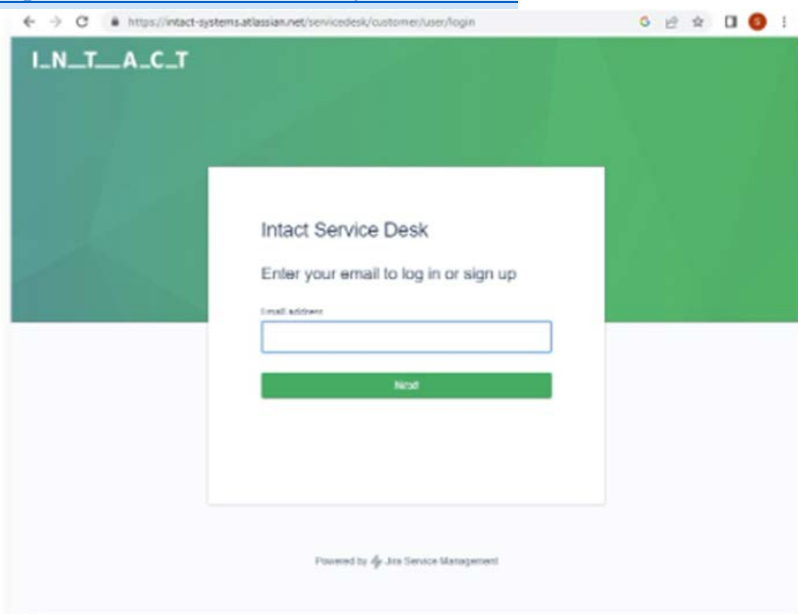
OASIS サービスデスクの利用方法

<https://knowledgebase.intact-systems.com/display/public/SDI/How+to+Use+the+OASIS+Service+Desk?key=SDI>

① OASIS サービス PAC へのサインアップ方法

次のリンクをから、OASIS サービスデスクのサインアップページにアクセスする；

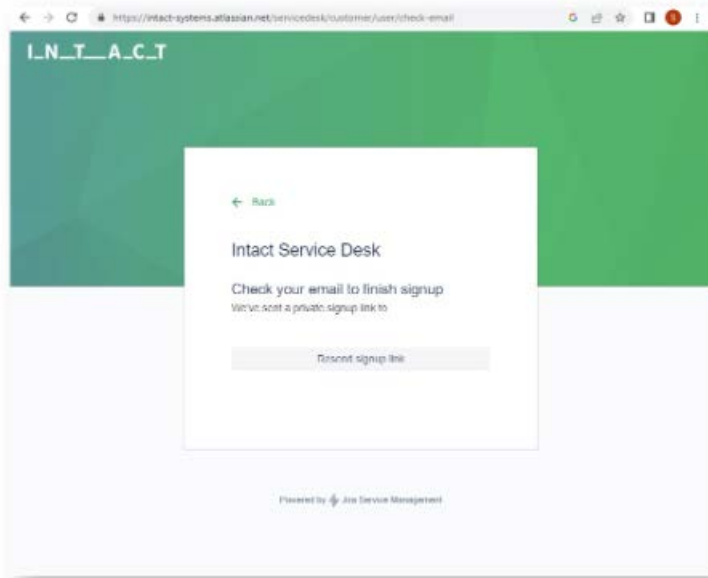
<http://servicedesk.intact-systems.com>



1. Eメールアドレスを入力してサインアップするか、既に登録済の方は“ログイン”を実行する。



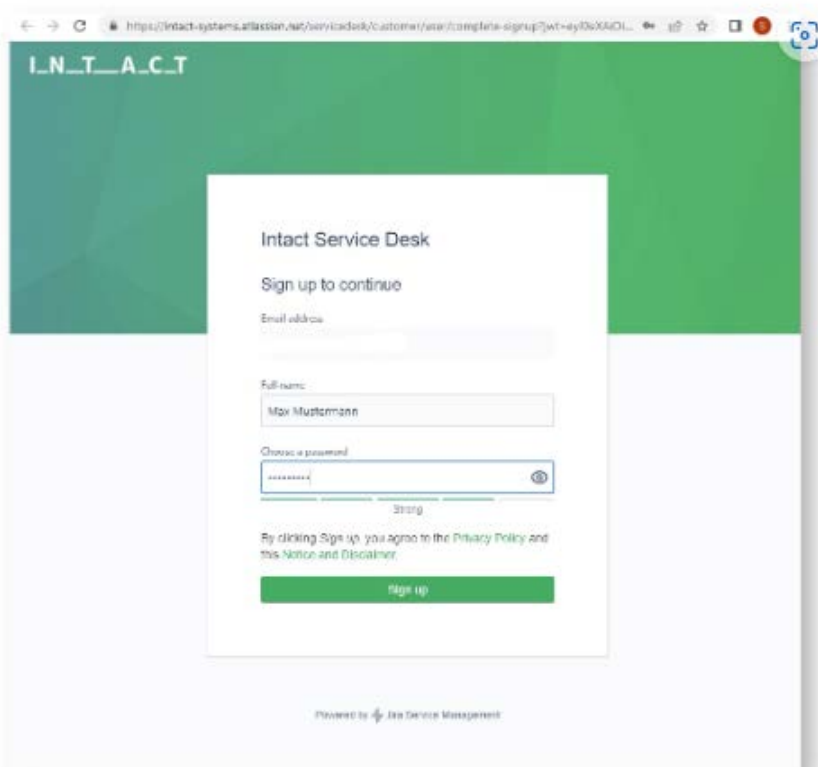
2. 「Sign up with password (パスワードを使いサインアップ)」をクリックする。



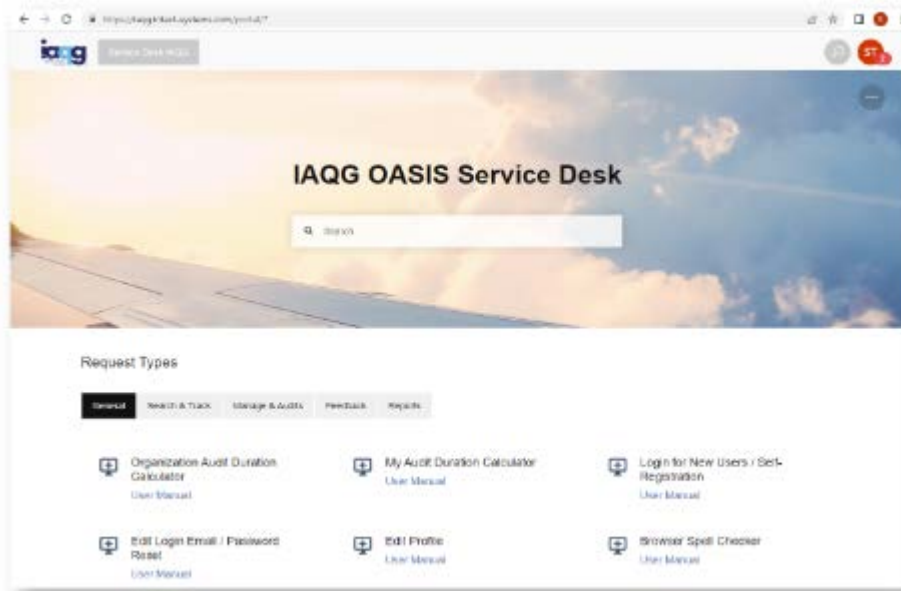
3. サインアッププロセスを完了するためのリンクが貼布された“Eメール”が、「入力したEメールアドレス」に送信される。



4. iaqg@intact-systems.atlassian.net から送られた Eメールがあなたの受信トレイで利用可能となります。リンクをクリックして“サインアッププロセス”を終了してください。



5. あなたの“氏名”と“パスワード”を入力し、サインアッププロセスを終了させます。



6. 「Sign Up (サインアップ)」ボタンをクリックすると、次に示す URL: <https://iaqg.intact-systems.com/> から、IAQG サービスデスクにアクセスすることができます。

① OASIS サービス PAC 概要

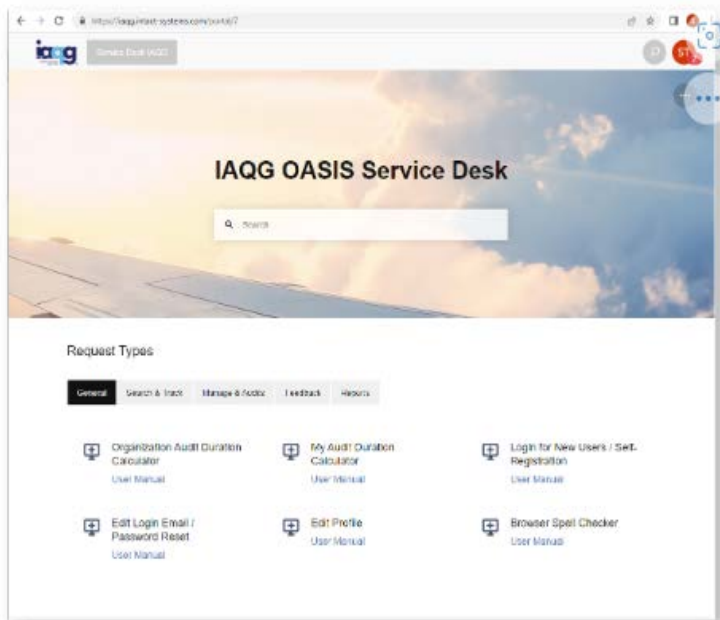
OASIS サービスデスクのメインページは、検索バーとその後に関連するリクエストタイプを含むセクションで構成されています。サービス デスクをナビゲートするには 2 つの方法があります。

- ・ 検索バーの利用。これにより、システム全体にわたって特定のリクエスト タイプおよび IAQG OASIS 知識ベース記事を検索できます。

- ・ 「リクエスト タイプ」セクションの利用。構造化されたナビゲーション バーを通じて特定のリクエスト タイプに誘導されます。

“Your Profile” (あなたのプロフィール) は、右上隅にある円形のアイコンを介してリンクされており、プロフィール写真が表示されます。

左上隅にある“Service Desk IAQG” ボタンを使用すると、常にランディング ページに戻ることができます。



② OASIS サービスデスクのプロフィール表示方法

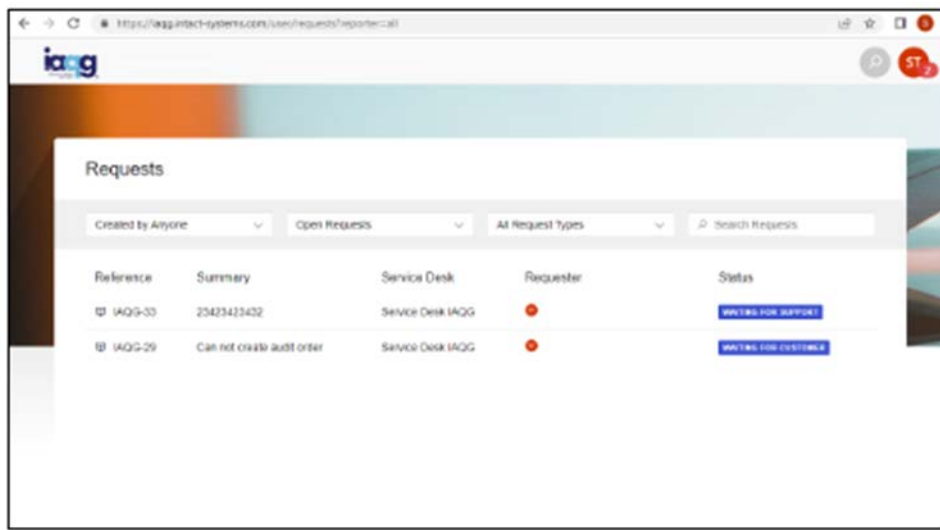
OASIS サービス デスク プロファイルを管理するには、右上隅にあるプロフィール アイコンをクリックします。

これには次のオプションが含まれます。

- Approval (承認)
- My Requests (私のリクエスト)
- Profile (プロフィール)
- Logout (ログアウト)



「Profile (プロフィール)」をクリックすると、個人情報を含むサービスデスクのプロファイルが表示されます。



「Request (リクエスト)」をクリックすると、作成したリクエストとその状態が表示されます。このセクションから、リクエストをオープンエンドにすることができ、すべての詳細を確認することができます。

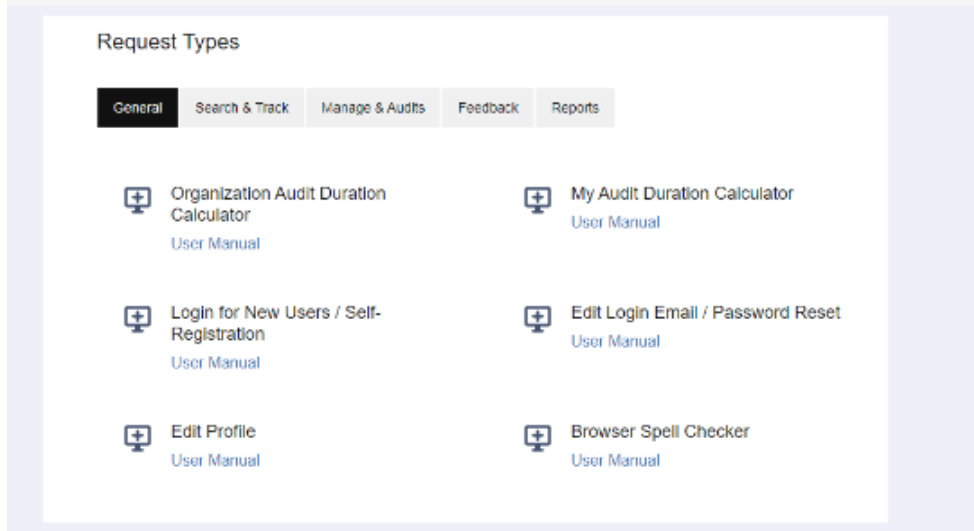
「Logout」をクリックすると、サービスデスクからログアウトすることができます。

③ OASIS サービス デスクでリクエストを発行する方法

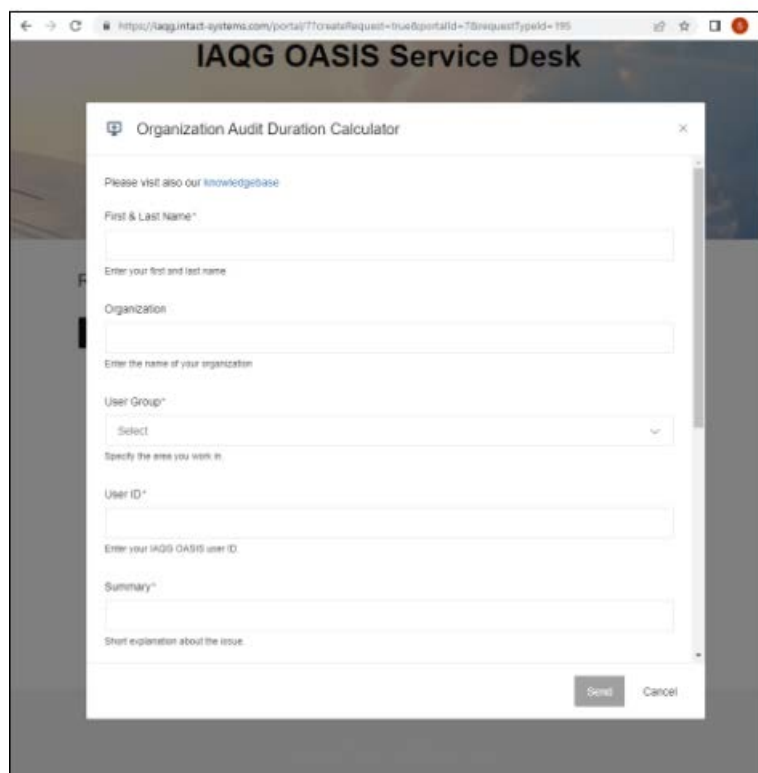
IAQG では事前定義されたリクエスト タイプを用意しており、OASIS ユーザーのニーズをすべてカバーしています。リクエストを発行したい場合は、次のように分類されたリクエスト タイプのリストから選択するだけです。

- General (全般)
- Search & Track (検索と追跡)
- Manage & Audit (管理と審査)
- Feedback (フィードバック)
- Reports (レポート)

注記: サービス デスク チケットを作成する前に、必ず最初にリンクされたユーザー マニュアルを確認してください！ これらは、IAQG OASIS 知識 ベース、OASIS サービス デスクのメイン ページ、すべてのリクエスト タイプおよびリクエスト フォーム内で利用することができます。



リクエスト タイプを選択すると、入力マスクが表示されます。ここで、OASIS サービス デスク スタックが必要とする詳細情報を入力することができます。



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://iaqg.intact-systems.com/portal/7?requestData=true&portalId=7&requestTypeId=195>. The page title is "IAQG OASIS Service Desk". A modal window titled "Organization Audit Duration Calculator" is open, containing the following fields:

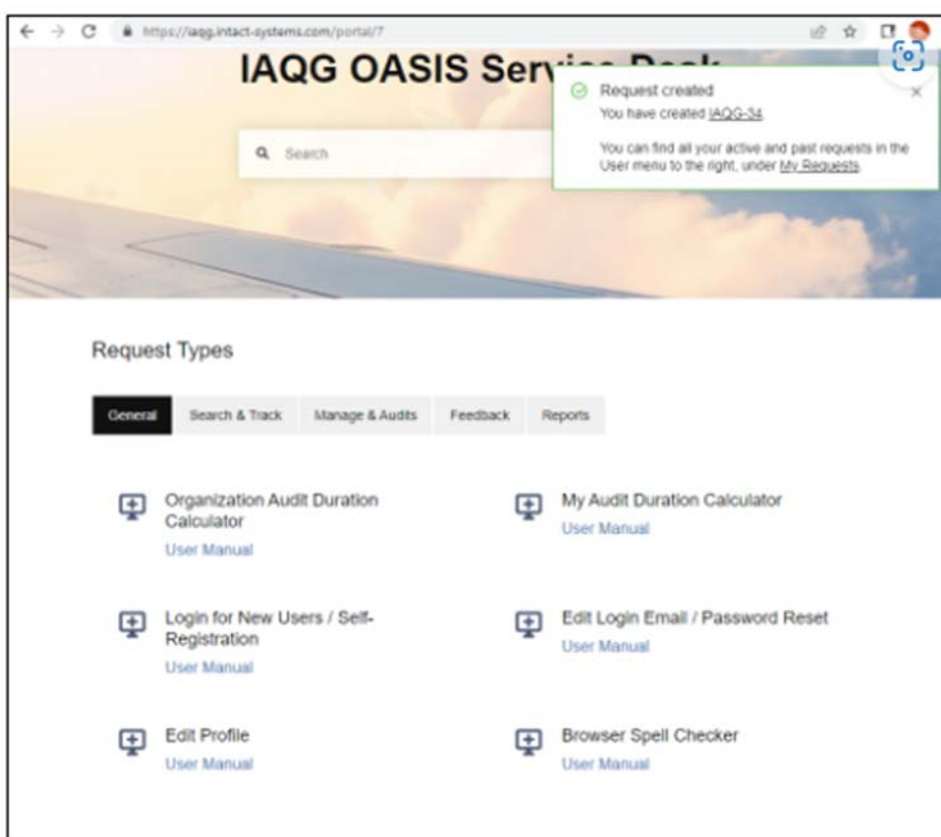
- Please visit also our [knowledgebase](#)
- First & Last Name* (text input)
- Enter your first and last name
- Organization (text input)
- Enter the name of your organization
- User Group* (dropdown menu with "Select" option)
- Specify the area you work in
- User ID* (text input)
- Enter your IAQG OASIS user ID
- Summary* (text input)
- Short explanation about the issue

Buttons for "Send" and "Cancel" are located at the bottom right of the form.

注記: 必須情報には黒いアスタリスクが付いています。OASIS サービス デスク チームに提供されるあらゆる情報は、処理時間の短縮をサポートします。

スクリーンショットはリクエストを支援する際に常に役に立ちます。有益だと思われる情報があれば、お気軽に提供してください。

リクエストを送信すると、OASIS サービス デスクの右隅にダイアログ ウィンドウが表示されます。

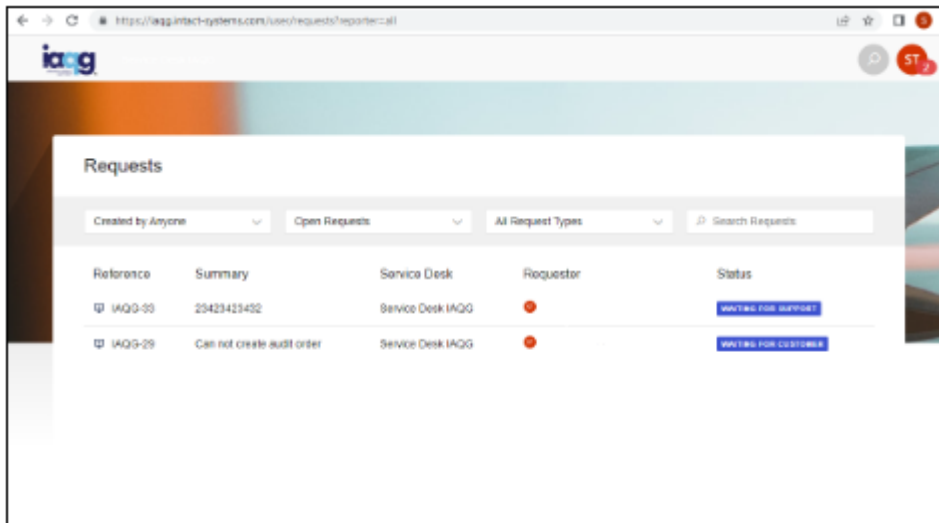


The screenshot shows the main page of the IAQG OASIS Service Desk. A notification box in the top right corner states: "Request created. You have created IAQG-34. You can find all your active and past requests in the User menu to the right, under My Requests." Below the notification is a search bar with the text "Search". The main content area is titled "Request Types" and features a navigation menu with tabs: "General" (selected), "Search & Track", "Manage & Audits", "Feedback", and "Reports". The "General" tab displays a grid of request types, each with a plus icon and a "User Manual" link:

- Organization Audit Duration Calculator (User Manual)
- My Audit Duration Calculator (User Manual)
- Login for New Users / Self-Registration (User Manual)
- Edit Login Email / Password Reset (User Manual)
- Edit Profile (User Manual)
- Browser Spell Checker (User Manual)

④ OASIS サービス デスク チームとの連絡方法

OASIS サービス デスク チームがあなたのリクエストに基づいてあなたに連絡するたびに、作成されたリクエストへのリンクが記載された電子メールが届きますが、OASIS サービス デスクの「私のリクエスト」で作成されたすべてのリクエストにアクセスすることもできます。ほとんどの場合、OASIS サービス デスク チームは作業を継続するためにさらなる情報を必要とします。



Click image to enlarge

OASIS サービス デスク チームに連絡するには、次の方法があります。

- ・ リクエストの下部にあるアクティビティセクションにコメントを追加します（詳細/ガイダンスが提供されます）。
- ・ リクエストのキャンセル ⇒ Cancel Request （⇒ チケットの右隅にある）
- ・ リクエストがすでにクローズされている場合はサービスデスクチームにも応答します
→ Respond to support
- ・ あなたのリクエストを他の人や組織と共有します

