

チケットタグ分析

インシデント管理 チケットタグ 仕様案

2009年12月1日作成  
2009年12月15日更新

タグ名	意味	値	詳細	備考
ID		数字(0,000,000 – 9,999,999)	システムにより自動付与される	Ticket-ID,
Date-issued	起票日時	YYYY-MM-DDThh:mm:ss+nnnn	システムにより自動付与される	
Issuer	起票者			
Issuer-Contact	起票者連絡先	文字列	電話番号、メールアドレス、部屋番号など。	起票者記載事項中、不明点の聴取の場合。
Title	件名	文字列	インシデントタイトル	インシデントを簡潔に示す言葉。
Description	説明	文字列	複数行記述可能	いつ、どこで、どのようなアクセスをした場合のインシデントか？
Priority	優先度	キーワード	スキーマに定義されたキーワードから選択	ユーザ選択可
Category	カテゴリ	キーワード	スキーマに定義されたキーワードから選択	ユーザ選択可
Status	ステータス	キーワード	現在の処理状況。スキーマに定義されたキーワードから選択	Phase2では別途記載の通りのStatus
Assigned	担当者	ユーザ名		最終的にはユーザツリーから取得
	期限			
Target Version	対象バージョン			
Ticket-Associated	関連チケット	ID[,ID]...	, で複数記述可能	
Escalation Level	エスカレーションレベル	キーワード	現在のエスカレーションレベル。 スキーマに定義されたキーワードから選択	
Last Update	最終更新日付			
	最終更新者			

チケットタグ更新契機

インシデント管理 チケットタグ 仕様案

タグ名	意味	値	詳細
ID		数字(1-9,999,999)	システムにより自動付与される
Date-issued	起票日時	YYYY/MM/DD HH:MM	システムにより自動付与される
Issuer	起票者		
Issuer-Contact	起票者連絡先	文字列	電話番号、メールアドレス、部屋番号など。
Title	件名	文字列	インシデントタイトル
Description	説明	文字列	複数行記述可能
Priority	優先度	キーワード	スキーマに定義されたキーワードから選択
Category	カテゴリ	キーワード	スキーマに定義されたキーワードから選択
Status	ステータス	キーワード	現在の処理状況。スキーマに定義されたキーワードから選択
Assigned	担当者	ユーザ名	ユーザツリーから取得
	期限		
Target Version	対象バージョン		
Escalation Level	エスカレーションレベル	キーワード	現在のエスカレーションレベル。 スキーマに定義されたキーワードから選択
Last Update	最終更新日付		
	最終更新者		

チケットタグ更新契機

2009年12月1日作成

2009年12月15日更新

備考	新規作成	起票者 編集	登録(New)	管理者 Triage(分類・集担当割当)	担当者 調査	解決	評価
Ticket-ID,							
起票者記載事項中、不明点の聴取の場合。 インシデントを簡潔に示す言葉。 いつ、どこで、どのようなアクセスをした場合のインシデントか？ ユーザ選択可 ユーザ選択可							

チケットタグ仕様

インシデント管理 チケットタグ 仕様案

タグ名	意味	値	同名	詳細	Tracでの用語	Redmineでの用語
ID		数字(1-9,999,999)	Ticket-ID,	システムにより自動付与される		
Date-issued	起票日時	YYYY/MM/DD HH:MM		システムにより自動付与される		
Issuer	起票者				Reporter	
Title	件名	文字列				
Description	説明	文字列		複数行記述可能	Description	
Priority	優先度	キーワード		スキーマに定義されたキーワードから選択	Priority	Priority
Category	カテゴリ	キーワード		スキーマに定義されたキーワードから選択		Category
Status	ステータス	キーワード		現在の処理状況。スキーマに定義されたキーワードから選択		Status
Assigned	担当者	ユーザ名		ユーザツリーから取得		Assigned to
	期限					Due date
Target Version	対象バージョン					Target version
Escalation Level	エスカレーションレベル	キーワード		現在のエスカレーションレベル。 スキーマに定義されたキーワードから選択		
Last Update	最終更新日付 最終更新者					

チケットタグ仕様

コマンド	Tree登録 (New)	担当者登録 (Assigned)	着手 (Accepted)	チケット更新	解決・レビュー 要求	差し戻し	クローズ
テンプレート生成							
自動更新	自動更新	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可
自動更新	自動更新	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可
自動更新	自動更新	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可	変更不可
空	ユーザ設定値			ユーザ設定値	変更不可		
空	ユーザ設定値			ユーザ設定値	ユーザ設定値		
Default値	ユーザ設定値			変更不可	変更不可		
Default値	ユーザ設定値			変更不可	変更不可		
初期値	Open	Assigned	Accepted	変更不可	Resolved	Accepted	Close
空	空	ユーザ設定値		変更不可			
空	ユーザ設定値			変更不可			
空	ユーザ設定値			変更不可			
初期値	初期値			変更不可			
自動更新		自動更新		自動更新			
自動更新				自動更新			

## チケットタグ操作コマンド

機能	Syntax	機能概要
テンプレート生成	<code>ngms ticket -create template</code>	チケット登録用ファイルテンプレートを作成する。 ファイル形式は、TAG: 値 Idは仮付与される。
チケット登録	<code>ngms ticket -commit &lt;ファイル名&gt;</code>	チケットを Ticket Treeに登録する。 Idは自動的に調整される 起票日時は自動付与される。