

# BugTracking System

人的なミスを削減したい

過去の情報を有効的に活用したい

ローコストでサポート管理をしたい

ユーザーからの連絡に迅速に対応したい

保守側も、顧客も、悩みを抱えています。

BugTrackingSystem は、保守側にも顧客にも高品質サービスの提供を支援します。

**サポートの充実は  
顧客の充足を  
生み出します。**

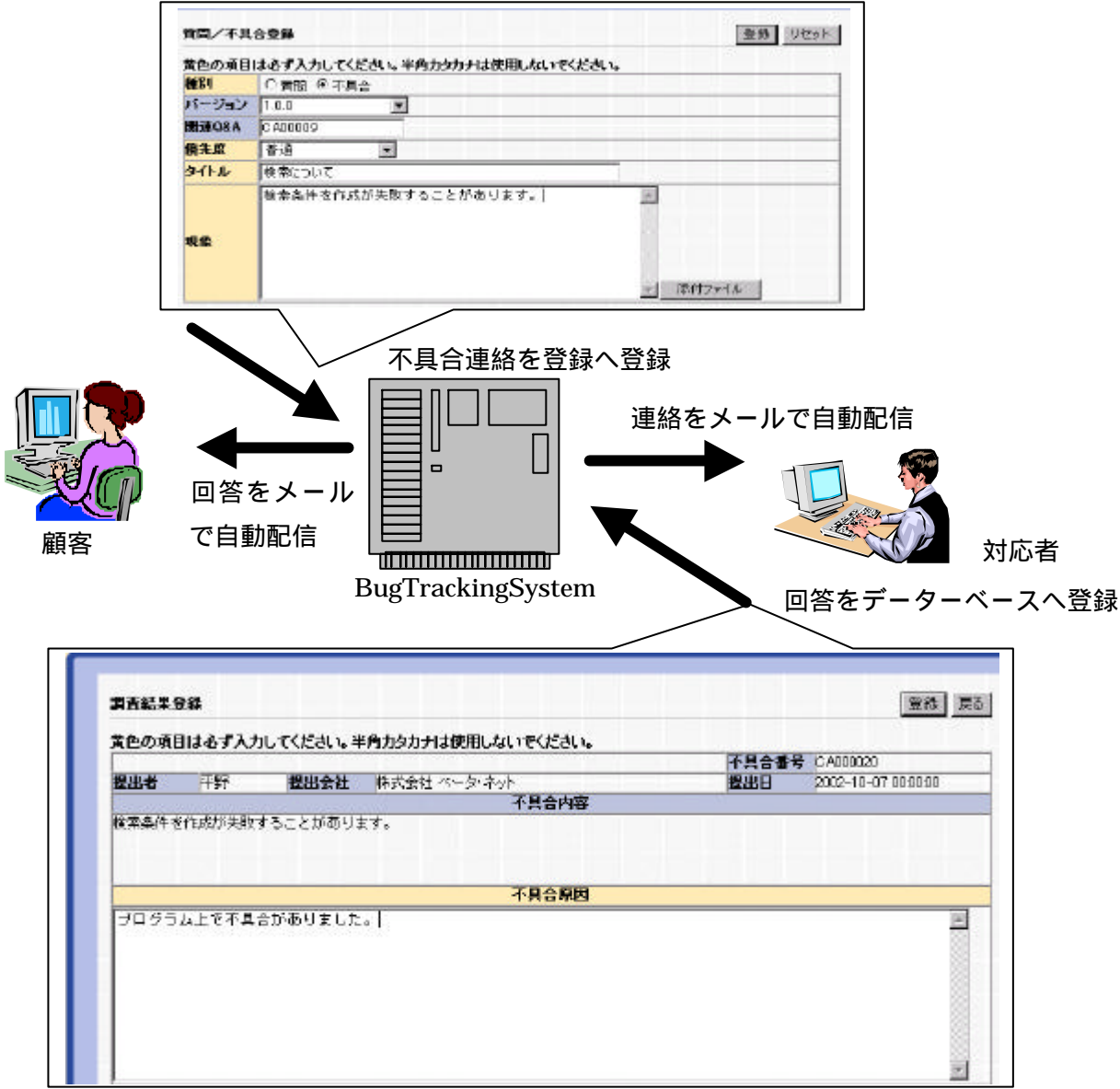
**求めていたかたちを  
今、あなたの元へお届けします。**

# 顧客の連絡に即座に対応

システムのサポートで、顧客が求めるものは、迅速な対応です。  
 保守者は、その要望を満たすべく、不具合に対する対応を行っていても、進捗状況が伝わらず、顧客は不安をいただくこともあります。

BugTrackingSystem ならば  
 顧客は、不具合情報を容易に報告できます。  
 保守者は、迅速に対応をすることができます。

BugTrackingSystem が迅速な連絡形態を実現します。



## 容易な不具合連絡機能

不具合は、時間を問わずに発生します。

顧客は、一刻も早く保守者に連絡し、対応を行いたい。

保守者は、迅速に対応したい。

BugTrackingSystem なら、不具合の報告は、WEB サイトへアクセスして、必要情報を入力することにより、24時間連絡が可能。

容易な入力手順により、不具合連絡を入力行うことができます。

優先度を指定することにより連絡の重要性を設定可能

質問/不具合登録		登録	リセット
黄色の項目は必ず入力してください。半角英数字のみは使用しないでください。			
種別	<input type="radio"/> 質問 <input checked="" type="radio"/> 不具合		
バージョン	1.0.0		
関連Q&A	Q-A-0025		
優先度	緊急		
タイトル	データの登録について。		
現象	データの登録ができなくなりました。 登録件数が、1万件を超えたことが原因ではないでしょうか？		
			添付ファイル

必要な情報、画面イメージなどがある場合には、添付ファイルを同時に報告することが可能

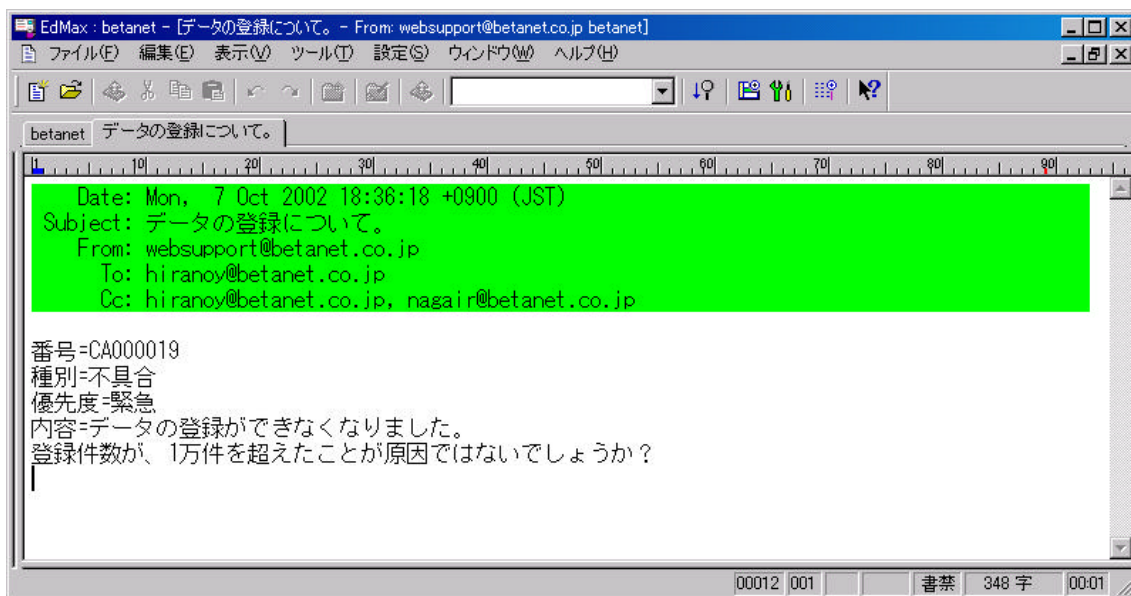
## 連絡内容の電子メールによる自動配信機能

発生した不具合に対する対応は、保守者は迅速に情報を取得し、早急に対応する必要があります。

BugTrackingSystem では、連絡内容を電子メールでサポーターへ自動配信し、不具合連絡があったことを知らせる機能を実現しております。

このため、保守者は、不具合に対して迅速な対応と行うことができます。

### 例 :保守者 (サポーター) に送付されるメール



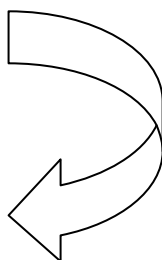
## 対応状況をWEBで確認

保守者(サポーター)が対応を行うと、対応内容は瞬時にWEB上へ反映されます。  
このため、顧客は進捗状況をリアルタイムで確認することができます。

対象Q&A一覧								
番号	種別	優先度	関連Q&A	質問日	質問者	タイトル	添付	進捗
CA000016	質問	普通		2002-10-02 00:00:00	平野	画面が表示されない。	無	登録済
CA000017	不具合	普通		2002-10-02 00:00:00	平野	バグ報告	無	調査完了

不具合番号をクリックして、  
詳細情報を確認することも可能。

一覧から進捗状況を確認。



調査結果登録 登録 戻る

黄色の項目は必ず入力してください。半角カタカナは使用しないでください。

提出者	平野	提出会社	株式会社 ベータ・ネット	不具合番号	CA000020
				提出日	2002-10-07 00:00:00
不具合内容					
検索条件を作成が失敗することがあります。					
不具合原因					
プログラミングのミス。 処理のタイミングで、検索条件の判断が失敗することがありました。					

## 容易なシステム管理を実現

### 複数のプロジェクト管理に対応

BugTrackingSystem では、複数のプロジェクトの管理を実現。システム管理者が、登録することにより、簡単なオペレーションでプロジェクトの管理を行うことができます。

また、複数のプロジェクトの運用を行った場合でも、各プロジェクト間のデータは独立管理しますので、データの保守性は保たれます。

### 容易なユーザー管理を実現

システム管理者ユーザーでログインすることにより、容易な会社情報登録の登録、ユーザーの管理を行うことが可能です。

また、一度登録したユーザーは、一覧から選択することにより、容易にプロジェクトのサポーター、及び、ユーザーへ設定することができます。

The screenshot shows a web browser window displaying the 'WEBサポートシステム' (Web Support System) interface. The main content area is titled 'プロジェクト登録情報' (Project Registration Information) and contains a form with the following fields:

プロジェクトID	TestCaseProject
プロジェクト名	テストケース用プロジェクト
プロジェクト説明	テストケース用のプロジェクト
サブプロジェクト	テストサブプロジェクト
ユーザー管理者	---ユーザー管理者を選択---
ユーザー	---ユーザーを選択---
サポーター	---サポーターを選択---

Each field has a '登録' (Register) button and a '削除' (Delete) button. The 'ユーザー管理者' field is currently set to '平野株式会社 ベータ・ネット' (Hirano Co., Ltd. Beta-Net). The 'ユーザー' field is set to '小松洋行(株式会社 ベータ・ネット)' (Komatsu Yoko (Co., Ltd. Beta-Net)). The 'サポーター' field is set to '永井 重(株式会社 ベータ・ネット)' (Nagai Shigeo (Co., Ltd. Beta-Net)).



## 情報の効率利用

### 過去の情報の参照

BugTrackingSystem では、検索を実行することにより、過去の情報を参照することができます。

検索条件は、一覧表の中から選択することにより、容易に設定することが可能です。

また、利用者が検索論理式を入力することにより、詳細な検索条件を作成して、検索を行うことにも対応しております。

The screenshot shows the search interface of BugTrackingSystem. It is divided into two main sections: '項目選択' (Item Selection) on the left and '条件設定' (Condition Setting) on the right.

**項目選択 (Item Selection):**

- '進捗' (Progress) dropdown menu.
- '検索論理式' (Search Logic) section with a text input field containing '1or2' and a '検索' (Search) button. Below the input is the note: '(検索式未入力の場合は、項目間の条件はandとなります。)' (If no search formula is entered, the conditions between items are 'and').
- '検索条件' (Search Conditions) section with a '削除' (Delete) button and a table.

**条件設定 (Condition Setting):**

- A dropdown menu showing a list of status options: 調査中 (Under Investigation), 登録済 (Registered), 調査中 (Under Investigation), 調査完了 (Under Investigation Completed), 回答中 (Answering), 回答完了 (Answering Completed), 修正中 (Correcting), 修正完了 (Correcting Completed), テスト中 (Testing), テスト完了(OK) (Testing Completed (OK)), テスト完了(NG) (Testing Completed (NG)), 完了 (Completed).
- An '追加' (Add) button next to the dropdown.

**検索条件表 (Search Conditions Table):**

	No	カテゴリー	検索条件
<input type="checkbox"/>	1	Q & A番号	A-2002-2201 (equal)
<input type="checkbox"/>	2	Q & A番号	QA-2002-2360 (equal)

**Callouts:**

- A callout box points to the dropdown menu in the '条件設定' section with the text: '一覧からの設定可能。' (Setting possible from the list).
- A callout box points to the '検索論理式' input field with the text: '検索論理式の設定も可能。' (Setting of search logic formula is also possible).

### **データの再利用**

検索の実行結果は、外部ファイル (csv 形式 )への出力することにより、再利用が可能です。

### **SSL によるデータの保護**

WEB 上でのデータのやり取りは、SSL 接続を採用。データの保守性を保証します。

## JAVA によりシステムを構築

### 導入コスト削減

BugTrackingSystem は、JAVA 言語の Struts フレームワークによりシステムを実現。サーバー環境、データベース、ブラウザについても、各社の環境にあわせてご使用いただけるため、導入コストを大幅にダウンすることができます。

### 高い拡張性を実現

JAVA 言語により実現したことにより、高い拡張性を実現します。今後の展開といたしまして以下のような機能のアドインを予定しております。

- ・ ツリーによるコンテンツ表示機能
- ・ ユーザー管理などを含めた高度なユーザー管理機能
- ・ 対応の進捗状況を視覚的に確認できるようなビューワー機能
- ・ プロジェクト毎、バージョン毎などでの統計機能
- ・ etc...

## 機能 動作環境一覧

### 機能一覧

カテゴリー	機能名	概要
管理者	プロジェクト管理	新規のプロジェクトの追加、及び、既存のプロジェクト情報の修正、削除。 プロジェクトのバージョン毎での管理も可能。
	ユーザー管理	新規ユーザーの追加、及び、ユーザー情報の編集、削除。
	プロジェクトへユーザー設定	プロジェクトへのユーザーの参加。 また、参加するときの役割 (サポーター、ユーザーなど) の設定。
サポーター	回答	不具合で提出された内容に対して、回答を行う。
	検索	進行中のもの、及び、過去の情報の検索。
ユーザー	不具合、質問連絡	不具合、及び、不具合連絡を登録する。
共通	パスワード変更	ログオンパスワードの変更。

### 検証済みの動作環境

サーバーOS	・Windows2000 Server
データベース	・SQLSever2000 ・Access2000
クライアントOS	・Windows2000 ・WinsowsNT4.0
ブラウザ	↑InternetExplor6.0 ↑InternetExplor5.5 ↑InternetExplor5.0 ↑NetscapeNavigater4.7.5 ↑NetscapeNavigater6

### システム構成環境

WEB サーバー	・ApacheTomcat4.0
JAVA SDK	j2sdk1.4.0_01
Java アプリケーション	JavaMail
クライアントOS	・Windows2000 ・WinsowsNT4.0

株式会社ベータ・ネット

〒164-0001

東京都中野区中野 2-13-21 パール美里 102 号室

TEL 03-5328-8554

製品仕様は、改良のため予告なしに変更することがあります。

本製品は株式会社ベータ・ネットの著作物です。本製品の一部または全部を無断で複製、複写、転載、改変することは法律で禁止されています。

本製品のお問い合わせは弊社担当者までお願いします。