

CA Support Online
User Administration 機能
ユーザ ガイド



CA Technologies

CA サポート

2010 年 6 月

目次

第 1 章	はじめに.....	3
第 2 章	User Administration アクセス リクエスト	4
2.1	My Account – メール通知の設定	5
第 3 章	User Administration メニュー	6
3.1	Registration Requests	7
3.2	Users and Permissions	9
3.2.1	サイト アクセスの更新.....	10
3.2.2	サイト アクセスの取り消し	11
3.2.3	親/子 サイト.....	12
3.3	Audit Reporting.....	13
3.4	データの検索、並べ替え、エクスポート.....	14

第1章 はじめに

ユーザ管理 (User Administration) は、エンタープライズ製品をお使いのお客様に提供するオプション機能です。この機能により、お客様サイトのユーザ管理者の方が、CA Support Online の自社のサイト ID のページへアクセスするユーザを管理できるようになります。ユーザ管理者は、その責任で、特定のサイト ID 配下のユーザに対して、アクセスの承認、更新、取り消しを行うことができます。

ユーザ管理を希望されるお客様は、初回登録時、および利用規約が更新された場合に、CA の利用規約に合意していただく必要があります。サイト ID にユーザ管理者が登録されている場合、そのサイト ID に関するその後のアクセス リクエストはすべて登録されたユーザ管理者に CA システムから自動的に転送されます。本書の後半でも説明していますが、CA Support Online ナビゲーション メニューの [User Administration] にある [Registration Requests] キューに新しいアクセス リクエストが表示されます。

ポイント

ユーザ管理者が存在するサイトのアクセス リクエストは CA サポートでは処理しません。

お客様自身でいつでもユーザ アクセスに関する処理が進められるように、ひとつのサイト ID につき、複数のユーザ管理者を登録されることをお勧めします。

ユーザ管理の主な特長：

- ・ アクセスに関するペンディング中のリクエストが一目で確認できる [Registration Requests] キュー
- ・ 新規アクセス リクエストをメールで通知
- ・ サイト ID に紐付いている全ユーザのアクセス権が確認できる [Users and Permissions] 画面
ここで、アクセス レベルの変更やユーザ アクセスの取り消し、ユーザ管理アクセスの取り消しを行います。
- ・ 記録されているユーザ管理トランザクションを表示する [Audit Reporting] エリア
- ・ サイト ユーザ及び監査情報の Excel への出力機能

第 2 章 User Administration アクセス リクエスト

エンタープライズ製品 ユーザであれば、[My Account] に [User Administration] タブが表示されています。

Site ID	User Admin Access	Request Access
907239	Pending	<input type="checkbox"/>
909258	No	<input checked="" type="checkbox"/>

* Please provide supporting information that will help us process your request:

ここで、メンバーとなっているサイトに対するユーザ管理者権限をリクエストします。このタブにはその時点でアクセス権をもつサイトがすべて表示され、ユーザ管理者権限の有無も確認できます。

ユーザ管理者権限が必要なサイトの [Request Access] チェックボックスをチェックし、テキストボックスに申請理由を入力します。

例) 上司からサイトの管理を依頼されたから。

(My management requires me to administer the site.)

[Submit] をクリックし、リクエストを行います。

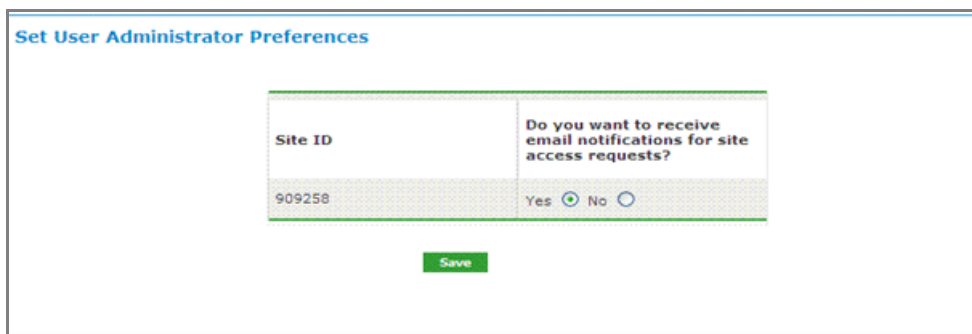
初めてリクエストを行う場合、カスタマー ユーザ管理の利用規約 (Customer User Administration Terms of Use) が表示されます。内容をご確認の上、同意いただける場合は [accept] をクリックして処理を進めます。

注 : そのサイト ID の一人目のユーザ管理者に対しては、CA サポートがその権限を付与します。その後はそのサイト ID のユーザ管理者が、リクエストに応じて権限を付与します。

2.1 My Account – メール通知の設定

サイト アクセス リクエストが **Submit** された場合に、メールで通知を受け取ることもできます。初期設定では、ユーザ管理者はメールで通知を受け取るよう設定されています。ユーザ管理者権限を持つサイト毎に、メールでの通知を行うかどうかを選択できます。

[My Account] – [Personal Profile] を開きます。



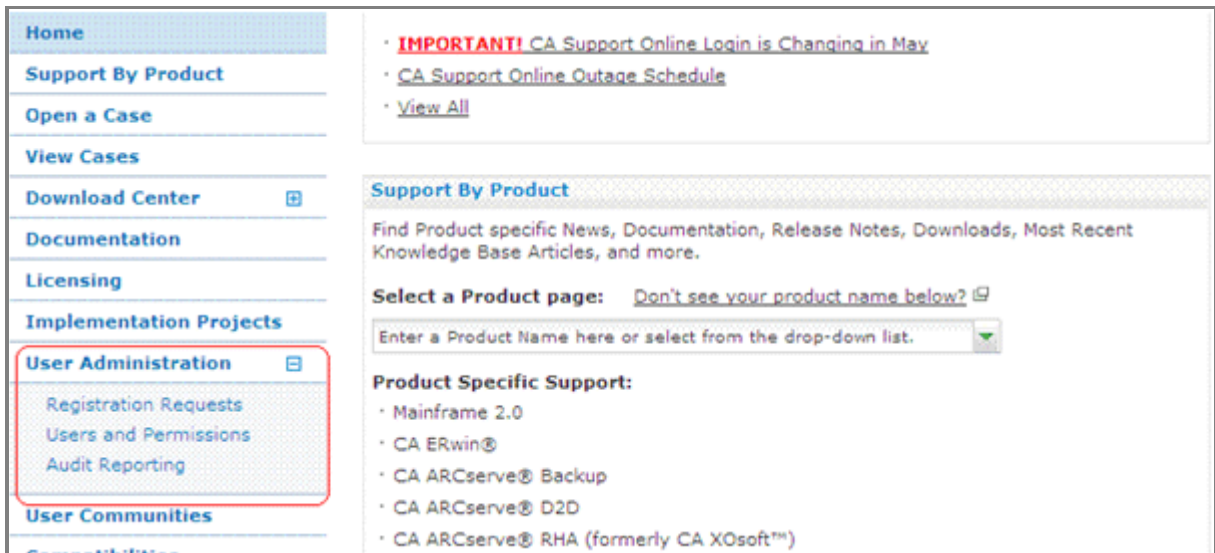
The screenshot shows a web form titled "Set User Administrator Preferences". It contains a table with two columns. The first column is labeled "Site ID" and contains the value "909258". The second column is labeled "Do you want to receive email notifications for site access requests?" and contains two radio buttons: "Yes" (which is selected) and "No". Below the table is a green "Save" button.

Site ID	Do you want to receive email notifications for site access requests?
909258	Yes <input checked="" type="radio"/> No <input type="radio"/>

Save

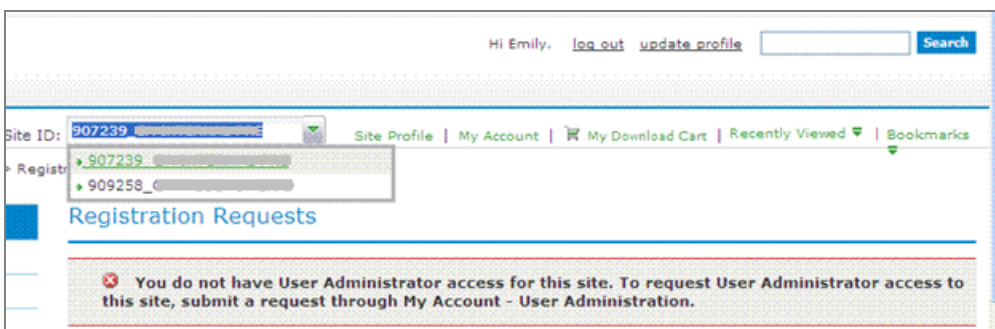
第 3 章 User Administration メニュー

ユーザ管理者権限を持っている場合、ナビゲーションメニューに [User Administration] が表示されます。以下はメニューを展開した画面です。



複数サイトへのアクセス権を持っている場合は、ツールバーの [Site ID] 欄でユーザ管理者権限を持っているサイトを選択していることを確認します。

ユーザ管理者権限をもたないサイトを選択している状態で、[User Administration] を開こうとすると、以下のエラーメッセージが表示されます。

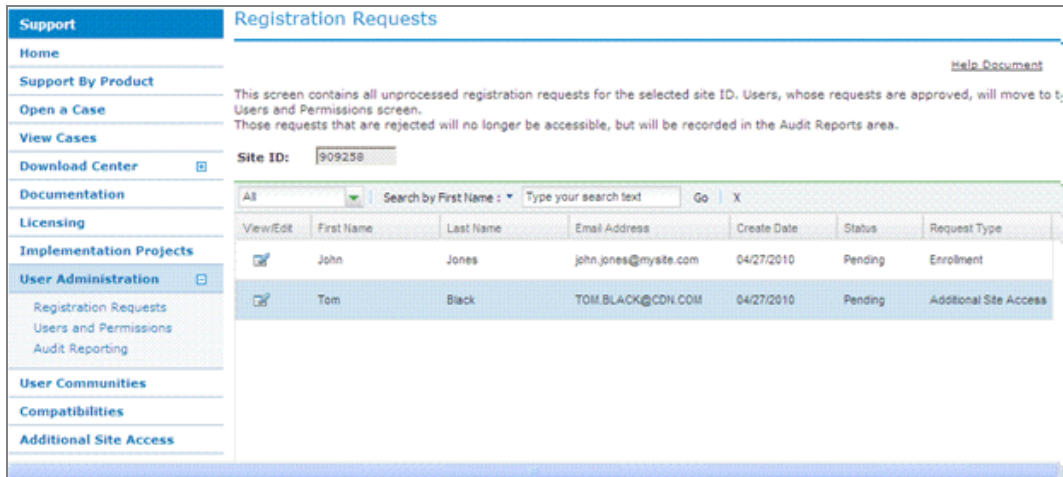


管理者権限を持っているサイト ID に変更すると、[User Administration] ページが開き、[Registration Requests] 画面が表示されます。

[User Administration] には、[Registration Requests]、[Users and Permissions]、[Audit Reporting] の 3 つの画面があります。

3.1 Registration Requests

この画面には、そのサイト ID の未処理の登録リクエスト (**Registration Requests**) が全て表示されます。ユーザからのリクエストが承認されると、承認されたユーザは [Users and Permissions] 画面に表示されます。却下したリクエストにはアクセスできなくなりますが、[Audit Reporting] に記録されます。



ここで行う主な作業

- ・ 新しいユーザを初めて CA Support Online 及び管理しているサイト ID に登録する場合
- ・ 他のサイトのアクセス権を持つユーザから、管理サイトへアクセス権追加のリクエストがあった場合
- ・ 管理サイトの他のエンタープライズ ユーザからユーザ管理者権限のリクエストがあった場合

Registration request を処理するには、ユーザの View/Edit アイコンをクリックします。

[Registration detail] 画面が開いたら、リクエスト ステータスを承認(Accepted)、保留(Hold)、却下(Rejected) から選択します。Comments 欄に入力すると、リクエスト者へメールを送る際にそのコメントをつけて送付します。

View Cases	Site-ID:	909258
Download Center	Request Type:	Enrollment
Documentation	Status:	Pending
Licensing	First Name:	
Implementation Projects	Middle Init:	
User Administration	Last Name:	Jones
Registration Requests	Phone Number:	999-888-7777
Users and Permissions	Extension:	
Audit Reporting	Email Address:	john.jones@mysite.com
User Communities	User Comments:	UAT test user
Compatibilities	Create Date:	04/27/2010
Additional Site Access	Comments:	
Subscriptions		
Contact and Resources		

Last Modified by on 04/27/2010

Save Cancel

[Save] をクリックします。

Accept – 管理サイトへのアクセス リクエストを承認し、ユーザに no-reply メール (受信者からの返信ができないメール) を送信します。(コメント欄に入力がある場合はそのコメントもメールに記載されます) 承認すると、そのリクエストは [Registration Requests] 画面には表示されなくなります。サイト アクセス リクエストが承認されたユーザは、[Users and Permissions] 画面に User Administrator 欄が Yes の状態で表示されるようになります。承認の記録は [Audit reporting] に記録されます。

Hold – リクエストを処理する予定だが、まだ完了する準備ができていないという場合に使用します。リクエストは Hold ステータスで引き続き [Registration Requests] 画面に表示されます。Hold ステータスは管理サイトの他のユーザ管理者からも確認できるので、別の管理者がそのリクエストに対応中である、ということがわかります。

Reject – ユーザからのリクエストを却下し、リクエスト者にその旨のメールを送信します。コメント欄に入力されたコメントも一緒に送信します。却下する前に、リクエスト却下を確認するポップアップ メッセージが表示されます。[OK] をクリックすると、リクエストは [Registration Requests] 画面から消え、[Audit reporting] にトランザクションが記録されず。

<注意> 一旦却下するとそのリクエストを戻すことはできません。間違っって却下した場合も、新しいリクエストを再度申請してもらう必要があります。

3.2 Users and Permissions

このページには管理サイトへのアクセス権をもっているユーザが表示されます。複数サイトのユーザ管理者権限を持っている場合は、ツールバーのサイト ID 欄で見たいサイト ID を選択してください。もしそのサイトが親サイトの子サイトとして設定されている場合、リンクが表示されます。（「3.2.3 親/子サイト」をご参照ください）

View/Edit	First Name	Last Name	Email Address	Telephone	User Administrator
	JOE	PUBLIC	joe.public@rbc.com	123-456-7890	No
	FIONA	HENDERSON	henf01@ca.com	07500128490	No
	JES S	GUNDA	gunsu03@ca.com	1-800-225-5226	No
	EMLY	ENTERPRISE	emly.enterprise@mysite.com	631-999-9999	Yes
	JOHN	JONES	john.jones@mysite.com	999-888-7777	No

[Users and Permissions] 画面ではアクセス レベルの閲覧、修正、自分以外のユーザのユーザ管理者権限の削除、選択したサイトへのアクセスの取り消しなどを行うことができます。

ユーザ情報の閲覧、修正を行う場合はユーザ横の [View/Edit] アイコンをクリックします。詳細画面には [Update Site Access]、[Revoke Site Access] タブがあります。

Update Site Access | **Revoke Site Access** | [Help Document](#)

User profile for Site ID 909258

This page allows you to add or remove User Administrator access to the selected site and to change the user's access level that determines what functions the user can do on the site. The access level applies across all sites that the user can access. Lowering a user's access level requires that the User Administrator have authority over all sites that the user can access.

Site Access Level: Enterprise (dropdown menu)
 User Administrator

First Name: [input field]
Middle Initial: [input field]

Last Name: JONES

Phone Number: 999-888-7777
Extension: [input field]

Email Address: john.jones@mysite.com

Update | **Cancel**

3.2.1 サイト アクセスの更新


Contact Details ページの [Update Site Access] タブでは、選択したサイトに対する、ユーザのユーザ管理者権限の削除や、サイトでユーザが利用できる機能を管理するアクセス レベルの変更ができます。アクセス レベルの設定は、ユーザがアクセスできるすべてのサイトで共通となりますのでご注意ください。ユーザのアクセス レベルを下げるには、そのすべてのサイトの管理者権限を持っている必要があります。

アクセス レベル – Enterprise User (高), Indirect User (中), Read-Only User (低)の3つのアクセス レベルがあります。

Enterprise User – アクセス権のある各サイトに紐付いている全製品のケースをオープン・閲覧できます。すべてのナレッジベース及びドキュメントに対するアクセス権を持っています。

Indirect User – ケースの閲覧権限はありますが、オープンすることはできません。この権限は、通常、CA パートナーがサポートを行っているお客様のユーザ向けに利用されます。すべてのナレッジベース及びドキュメントに対するアクセス権を持っています。

Read-Only-User – ケース管理の権限はありません。ケースのオープンや閲覧はできません。全製品のエンタープライズ ドキュメントやナレッジを閲覧することはできます。

 **ポイント** ユーザのアクセス レベルはアクセス権を持つ全サイト共通のため、複数サイトに対してアクセス権を持っているユーザは、必要なアクセス権が最も高いサイトに合わせてアクセス権を設定する必要があります。

ユーザがアクセスできる全サイトのユーザ管理者権限を持つユーザ管理者のみが、ユーザのアクセス レベルを下げることができます。もしユーザがユーザ管理者の管轄外のサイトのエンタープライズ アクセスを要求した場合、アクセス レベルを下げることはできません。

ユーザ管理者は誰でも管理サイトのアクセス レベルを上げることができます。ただし、それにより、管理者のサイトだけでなく、アクセス権を持つ全サイトに対するユーザのアクセス レベルが上がります。

3.2.2 サイト アクセスの取り消し

ユーザ詳細画面の [Revoke Site Access] タブは、現在選択しているサイトに対するユーザのアクセス権を取り消す際に使用します。

Contact Details

Update Site Access Revoke Site Access Help Document

User profile for Site ID 909258

This page allows you to Revoke Site Access for a user. This is not reversible. Upon confirmation, the user will be removed from the selected site ID. If you are a User Administrator for multiple sites and check the box, the user will be removed from all of your sites. The user will not be removed from any remaining sites they may have access to.

Name: JOHN JONES

Email Address: john.jones@mysite.com

Revoke Access Cancel

確認後、選択しているサイト ID からユーザは削除されます。

複数サイトのユーザ管理者権限を持っている管理者であれば、それらのサイトに対するユーザのアクセス権をすべて削除できるチェックボックスが表示されます。

ユーザ管理者が権限を持たないサイトにユーザが所属している場合、アクセス権の取り消しを行っても、それらのサイトのアクセス権は取り消されません。

➤ **ポイント** ➤ 一旦アクセス権を取り消すと、やり直すことはできません。ユーザがアクセス権を取得するには、再登録を行うか、もし他のサイトのメンバーであれば、Additional Site Access リクエストを再度発行する必要があります。

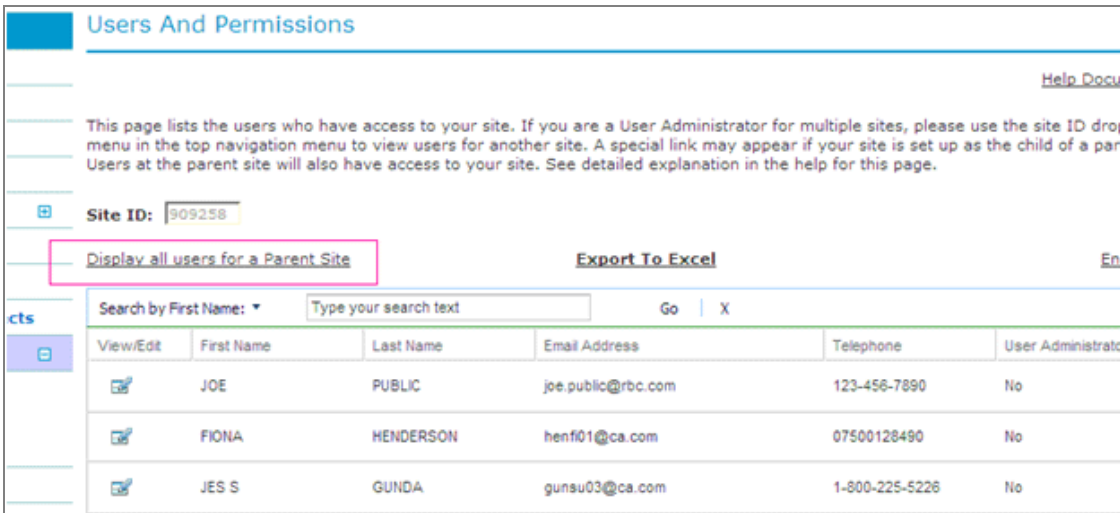
ユーザの取り消しは、関係するサイトの [Audit Reporting] に記録されます。

3.2.3 親/子サイト

親/子サイト設定は、通常設定する必要はありません。指定された親サイトのユーザ全員に子サイトへのアクセス権を持たせるようにする場合に設定します。子サイトのユーザは、親サイトへのアクセス権を持ちません。

ユーザ管理者は、[User and Permissions] 画面で、選択したサイトに直接のアクセス権をもつユーザの一覧を参照することができます。ユーザ管理者は、それらのサイトに直接紐付いているユーザを、承認、更新、取り消しすることができます。

子サイトのユーザ管理者は親サイトのユーザを更新することはできません。子サイトのユーザ管理者の場合、[User and Permissions] 画面には別のリンクが表示され、親サイトへのアクセス権を持っているユーザ（つまりは子サイトへのアクセス権も持っているユーザ）の一覧を見ることができるようになります。下記の例は、子サイトのユーザ管理者の [User and Permissions] 画面です。[Display all users for a Parent Site] をクリックすると、親サイトのユーザの一覧が read-only（編集ができない状態）で表示されます。



The screenshot shows the 'Users And Permissions' page. At the top, there is a 'Site ID' field with the value '909258'. Below it, a link 'Display all users for a Parent Site' is highlighted with a pink box. To the right of this link is an 'Export To Excel' button. Below the link and button is a search bar with the text 'Search by First Name: Type your search text' and 'Go | X' buttons. Below the search bar is a table with columns: View/Edit, First Name, Last Name, Email Address, Telephone, and User Administrator. The table contains three rows of user data.

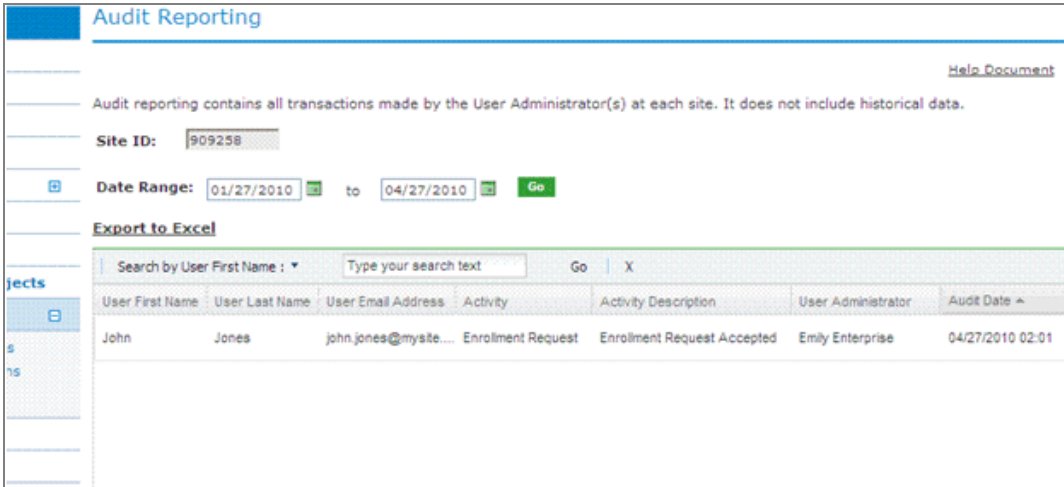
View/Edit	First Name	Last Name	Email Address	Telephone	User Administrator
	JOE	PUBLIC	joe.public@rbc.com	123-456-7890	No
	FIONA	HENDERSON	henf01@ca.com	07500128490	No
	JES S	GUNDA	gunsu03@ca.com	1-800-225-5226	No

親サイトのユーザは、子サイトのユーザ管理者権限を申請することもできます。承認されれば、そのユーザは子サイトの [User and Permissions] 画面の一覧に子サイトの他のユーザと一緒に表示されるようになります。

3.3 Audit Reporting

[Audit Reporting] には、各サイトでユーザ管理者が行ったすべてのトランザクションが表示されます。

ポイント Audit Reporting には履歴データは含まれません。トランザクションの記録は、そのサイトの最初のユーザ管理者がリクエストの処理を行ったとき、またはサイトのユーザを更新・取り消したときから開始されます。



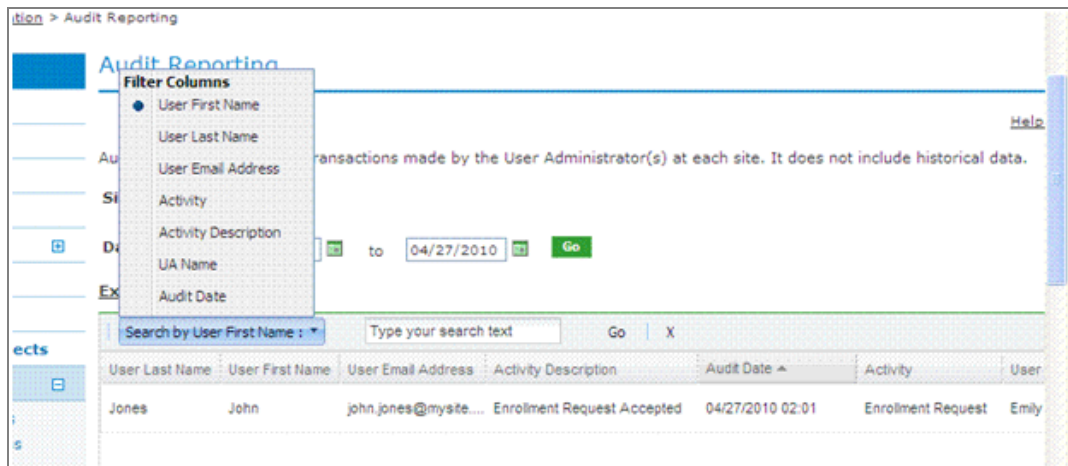
The screenshot displays the 'Audit Reporting' page. At the top, it says 'Audit reporting contains all transactions made by the User Administrator(s) at each site. It does not include historical data.' Below this, the 'Site ID' is set to '909258'. The 'Date Range' is set from '01/27/2010' to '04/27/2010'. There is an 'Export to Excel' button. A search bar is present with the text 'Search by User First Name : Type your search text'. Below the search bar is a table with the following data:

User First Name	User Last Name	User Email Address	Activity	Activity Description	User Administrator	Audit Date
John	Jones	john.jones@mysite....	Enrollment Request	Enrollment Request Accepted	Emily Enterprise	04/27/2010 02:01

3.4 データの検索、並べ替え、エクスポート

すべての [User Administration] 画面には、カラムデータの検索機能、ビューのカスタマイズ機能（カラムの移動、サイズ変更）が付いています。

以下の画面を、前ページ画面と比較すると、Last Name、Activity Description、Audit Date カラムが左に移動しています。また検索フィルタが表示されています。



[Users and Permissions] 画面と [Audit Reporting] 画面には Excel にデータを出力する機能もあります。

