

SDPFチケットシステムのビジネスポータルへの 統合について



Ver 1.0

2025年2月28日

NTTコミュニケーションズ株式会社

※本資料に掲載の画面イメージについては、開発中のものも含まれるため、実際の画面とは異なる場合がありますので、ご了承ください。

改訂履歴

Ver	改訂日	変更箇所
1.0	2025/2/28	初版公開

概要

この度、SDPFのチケットシステム（以降、現チケットシステム）をビジネスポータルに統合いたします。これにより、ビジネスポータル上でチケットを操作することが可能となり、お客さまの利便性・ユーザーエクスペリエンス向上を実現します。統合に伴いデザインやUI（次ページ参照）は変わりますが、主な機能や操作方法については、現チケットシステムを踏襲（一部仕様の変更あり）しております。

■対象となるお客さま

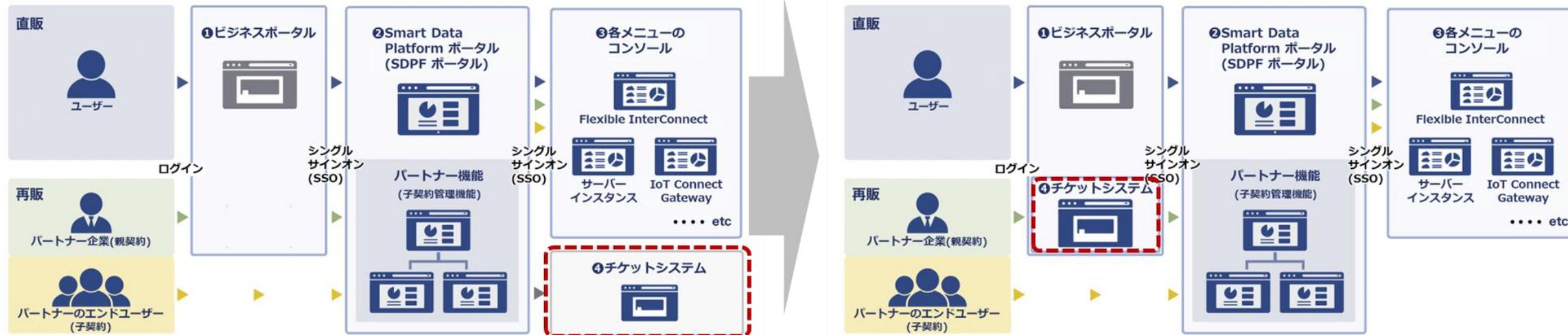
現在、チケットシステムをご利用の直販およびパートナー親契約のお客さま

■スケジュール/変更予定日

2025年5月下旬予定 ※1カ月前にご案内いたします。

■現在の構成

■変更後の構成



■お客さまへの情報提供

[【特設サイト：SDPFチケットシステムのビジネスポータルへの統合について】](#)にて、随時情報をご提供させていただきます。

■本変更に関するお問い合わせ

通常通り、ご利用のメニューのチケットにてお問い合わせください。

※チケット起票時、件名に「チケットシステムの統合について」とご記載いただくと対応がスムーズになる場合があります。

統合に伴う変更イメージ

リニューアル前

- ・ チケット一覧：ビジネスポータルおよび現チケットシステム
- ・ チケット操作（検索、詳細、起票～クローズ）：現チケットシステム

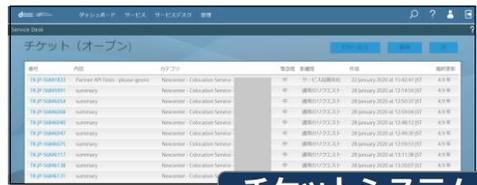
リニューアル後

- ・ チケット一覧、チケット操作：**ビジネスポータル**
操作方法はビジネスポータルの[マニュアル](#)をご参照ください。

【チケット一覧】



ビジネスポータル



チケットシステム

【チケット操作】

検索/詳細



起票



クローズ



チケットシステム

【チケット一覧】



ビジネスポータル

【チケット操作】

検索/詳細



起票



クローズ



ビジネスポータル

変更に伴うスケジュール

- 現チケットシステムからビジネスポータルへの切替日は、1カ月前にご案内いたします。
- チケットシステム切替に伴うお客さま側での作業はございません。
- **切替作業中はチケットシステムが利用できませんのでご注意ください。** ※詳細については別途ご案内いたします。

#	タイトル	実施者	内容	2025年					
				2月	3月	4月	5月	6月	
1	お客さまへのご案内	弊社	以下にてご案内いたします。 ・SDPF Knowledge Centerお知らせ ・メール通知		▲ 3カ月前		▲ 1カ月前		
2	チケットシステム切替	弊社	現チケットシステムをビジネスポータルへ切り替えいたします。 本作業後、現チケットシステムが利用できなくなります。				▲ チケットシステム切替 (5月下旬)		

変更に伴う重要事項（1）

チケット操作に関する権限（閲覧/編集）における仕様が、下記のとおり変更となり簡素化されます。

【変更前】

ビジネスポータルでのSDPF契約へのアクセス権と合わせて、SDPFのチケットシステム上でもチケット操作に関する権限設定が必要でした。（図1および図2の設定が必要）

【変更後】

ビジネスポータルでのSDPF契約へのアクセス権設定のみで、チケットの操作が可能となります。（図1の設定のみ必要）
 ※これまではSDPF契約のアクセス権限とチケット操作権限を別に設定できましたが、変更後はアクセス権を付与すると自動的にチケット操作権限が付与されます。

★チケット起票/参照ができない場合は、ビジネスポータル上でのSDPF契約へのアクセス権の設定をご確認ください。
 （参考：[3-2 カスタマイズしてユーザグループを作成する | マニュアル | Business Portal Help](#)）



図1：ビジネスポータル上でのSDPF契約へのアクセス権の設定



図2：SDPFチケットシステム上での権限設定

変更に伴う重要事項（2）

チケット起票におけるカテゴリおよびお客様契約番号の指定方法が、下記のとおり変更となります。

【変更前】

- ・カテゴリ選択後に、問い合わせに関連するお客様契約番号を**複数**選択可能でした。
- ・お客様契約番号の対象は **直販およびパートナー親契約** のみでした。

【変更後】

- ・お客様契約番号を一つだけ選択後※1、カテゴリ（メニュー※2 / お問い合わせ種別）を選択ください。
- ・お客様契約番号の対象が **子契約**※3 も追加となります。

※1 起票者が参照以上のアクセス権を持つSDPF契約 が選択可能（前頁参照）

※2 ※1で選択した契約でご利用可能なメニューのみ選択可能

※3 ※1でパートナー親契約を選択後、その親契約に紐づく子契約すべてが選択可能



お客様契約番号選択



メニュー選択



お問い合わせ種別選択

変更に伴う重要事項（3）

ワークスペース/テナントIDおよびリージョンの指定方法が、下記のとおり変更となります。（一部メニューのみ）

【変更前】

・テナントIDは起票者がアクセス権限を持つものから選択でき、リージョンは選択されたテナントIDに紐づかないものも選択可能でした。

【変更後】

・ワークスペースを起票者がアクセス権限を持つものから選択し、選択したワークスペースおよびメニュー（前頁参照）の組み合わせにおいて選択可能なリージョンが表示されます。（テナントIDは自動で表示されます。）

分類 必須	選択してください。 <small>?</small> <input checked="" type="radio"/> サーバインスタンス <input type="radio"/> 通信障害全般 <input type="radio"/> 管理機能
ワークスペース	test workspace 1(ws1234567890) <small>▼</small>
リージョン	JP1 <small>▼</small>
テナントID	7e32ff8ab53649d284ba0ec56fd0c310
(不具合の場合)事象が発生した日時 必須	日: <input type="text"/> 時刻: <input type="text"/> <input checked="" type="radio"/> JST <input type="radio"/> UTC

ワークスペース/テナントIDおよびリージョン絞り込み

その他変更事項

その他、下記の仕様が変更となります。

	機能分類	機能	変更概要
1	チケット一覧	表示対象チケット	解約された契約に紐づくチケットは表示されなくなります。
2		CSV出力機能	チケット一覧をCSV出力する機能はございません。
3	チケット検索	チケット内容での検索	チケット対応ログでの検索が不可となります。
4		期間での検索	期間の範囲選択ではなく、検索ボックスに文字列で検索する方法（例：年月日を入力）に変更いたします。
5	チケット作成	ファイルの添付機能	チケットに添付するファイル容量の制限がございます。 (一つのコメントで合計1GBまで。チケット単位ではありません。)
6		チケット情報の項目入力	「影響度」「緊急度」の項目が廃止となります。
7	チケット編集	チケットの情報編集	起票済みのチケット情報の項目については、「チケット更新時の通知先」のみ編集可能となります。