



# WRC Direct ガイド

## コールトラッキングシステム WRC Direct のご紹介

サポートセンターでは、お客様から多くのお問い合わせや障害のご連絡等をいただいております。

お客様ご自身で問い合わせの状況や過去の履歴を確認できる、WRC Direct というコールトラッキングシステムをご用意しております。本ドキュメントではその使用方法についてご紹介します。

2025 年 5 月

インターシステムズジャパン株式会社

## 目次

<b>1. はじめに</b> .....	2
<b>2. 管理者/一般ユーザ用：新規ユーザ情報の登録</b> .....	3
① ユーザ情報の設定.....	3
② 管理者の設定.....	6
<b>3. 管理者/一般ユーザ用：既存ユーザ情報の更新(パスワード再設定)</b> .....	8
<b>4. 管理者用：既存ユーザ情報の更新</b> .....	11
<b>5. 管理者用：新規ユーザ作成方法</b> .....	13
<b>6. WRC Direct の使用方法</b> .....	15
① ログイン.....	15
② 問い合わせリストの表示（ホーム）.....	15
③ 表示のフィルターとエクスポート.....	15
④ 問い合わせ概要.....	16
⑤ 製品修正・機能強化リクエスト.....	17
⑥ 問い合わせ履歴.....	18
⑦ パッチキットリスト.....	19
⑧ 製品修正リスト（パッチキットによる修正）.....	19
⑨ 問い合わせ検索.....	20
⑩ 問い合わせ詳細表示.....	21
⑪ アカウント管理、新規コール登録等.....	22
⑫ キットのダウンロード.....	23
⑬ InterSystems 技術資料のダウンロード.....	24
⑭ 評価用ライセンス・キーのダウンロード.....	25
⑮ よく使用するサイトへのリンク.....	27
⑯ 問い合わせ番号(WRC 番号)による検索.....	27
⑰ アクション追加により送信されるメールについて.....	29
お問い合わせ先.....	30

## 1. はじめに

お客様は、当社の Web ベースのサポートサービスである WRC Direct を使用して、お問い合わせの進行状況を追跡することができます。WRC Direct では、次のことが可能です。

- お問い合わせに関する全ての調査アクションの閲覧
- お問い合わせ履歴に関する統計情報の閲覧
- お問い合わせのクローズや、サポートプロセスに関するフィードバックの提供
- Adhoc 情報の閲覧
- 製品修正リクエストの監視
- 現在の製品キットのダウンロード
- 早期アクセスプログラム（Early Access Program）への参加

※早期アクセスプログラムに関するお知らせ

<https://www.intersystems.com/early-access-program/>

管理者権限について：

初期状態では、管理者権限を持つユーザは存在しません。

つまり、組織内のすべてのユーザが、任意のユーザの登録情報を変更できます。

ひとたび、いずれかのユーザに管理者権限を割り当てると、そのユーザのみが管理者となり、それ以外のユーザは登録情報を追加・変更できなくなります。

InterSystems 社員には管理者を割り当てる権限はありませんので、ご注意ください。

## 2. 管理者/一般ユーザ用：新規ユーザ情報の登録

### ① ユーザ情報の設定

InterSystems ([support@intersystems.com](mailto:support@intersystems.com)) から「WRC Direct Access」の件名で、以下のようなメールが自動で送られるので、本文にあるリンクにアクセスして、パスワードのリセット（再設定）を行います。 ※パスワードリセットの詳しい手順は、P.9～をご覧ください。  
Username は、お客様のメールアドレスになります。メールアドレスが複数ある方は、管理者に登録メールアドレスをご確認ください。

-----

Dear Taro Yamada

Thank you for your request for WRC Direct access. We have created an account for you. Access to the WRC database allows customers to:

Open new requests

See all investigative actions

Add information and comments about a request See statistical information about support call history Close requests and provide feedback about the support process Download current product releases (for licensed customers only)

Please click on the link below and follow the directions to activate your account

<https://login.intersystems.com/login/SSO.UI.PasswordReset.cls>

These credentials may be used on any ISC application that supports Single Sign On. That includes WRC, Beta Download, Compatibility Blog, Developer Community and others to come.

Please let us know if you have any problems or questions.

パスワードリセット後、[Return to Login](#) よりログインすると表示される、以下のフォームよりユーザ情報を入力します。



Photo Upload

## InterSystems Japan

First Name:	<input type="text" value="Taro"/>
Last Name:	<input type="text" value="Yamada"/>
Nickname (optional):	<input type="text"/>
Job Title (optional):	<input type="text"/>
Company:	<input type="text" value="InterSystems Japan"/>
<input type="checkbox"/> This account is for personal use only	
Region:	<input type="text" value="Japan"/>
Preferred Language (optional):	<input type="text"/>
Job Role (optional):	<input type="text"/>
Management Level (optional):	<input type="text"/>
Industry (optional):	<input type="text"/>
Email:	<input type="text" value="taro-yamada@xxx.com"/>
Time Zone:	<input type="text" value="(GMT +9:00) Tokyo"/>
Phone (optional):	<input type="text"/>

### Terms and Conditions

We want you to know exactly how our service works and why we need your registration details. Please state that you have read and agreed to these terms before you continue.

I agree to the [Terms and Conditions](#)

利用規約にチェック

### Contact Permission

We'd love to send you information about our products, services, and training including exclusive offers, special events, and informative newsletters. We'll always treat your personal details with the utmost care and will never sell them to other companies for marketing purposes.

Yes please, I'd like to hear about products and services.

製品情報を希望する場合はチェック

### Service Acknowledgement

By clicking below you acknowledge that we will use your information to deliver this particular service to you. Further information is available on our [Privacy Statement](#). The information you have provided is accurate and complete, and you understand that InterSystems will be relying on such information and may store and report such information as part of its compliance with export and security requirements.

登録が完了するとログインできるようになります。🏠をクリックすると、問い合わせ情報が表示されます。

<https://wrc.intersystems.com/wrc/login.csp>

The screenshot shows the InterSystems WRC dashboard. At the top, there is a navigation bar with a home icon (highlighted in red), Summary, DevRequest, History, Adhocs, Changes, New WRC, Actions, Links, and a search bar. Below the navigation bar is a header for 'InterSystems Corporation'. A summary table shows the following counts:

total	mine	crisis	high	medium
79	0	1	17	61

Below the summary table is a table of WRC items:

WRC #	Priority	Short Description	Open	Classification	Organization	Contact	Advisor
857976	High	data corruption investigatio...	2016-03-11	Database Degrade	InterSystems Corporation	Fucillo,Ray	Fucillo,Ray
872808	High	Modified from the End User...	2016-12-08	Utilities	InterSystems Corporation	Test,Marcelo	Carou,Marcelo
896642	Medium	Tete's Projects	2018-03-21	Project	InterSystems Corporation	Gaddam,Sudheer	Zhang,Tete
900356	Medium	Suriya Project Monitoring	2018-06-07	Project	InterSystems Corporation	Gaddam,Sudheer	Vadivel Murugan,s
901633	Medium	Slava' Projects tracking	2018-06-30	Project	InterSystems Corporation	Rahmatoulin,Slava	Rahmatoulin,Slava
905597	Medium	New Hire Training Revision	2018-09-26	Other	InterSystems Corporation	Gaddam,Sudheer	Hipps,Corey

Total Items: 79

※以下のような画面が表示された場合は、WRC をクリックして再度ログインしてください。



Welcome, taro-yamada@xxx.com

Options

Log Out

### Other Applications

<a href="#">Developer Community</a>	<a href="#">Documentation</a>	<a href="#">Evaluation</a>
<a href="#">Getting Started</a>	<a href="#">Global Masters</a>	<a href="#">ICR</a>
<a href="#">InterSystems Ideas</a>	<a href="#">Online Learning</a>	<a href="#">Open Exchange</a>
<a href="#">Partner Directory</a>	<a href="#">WRC</a>	

## ② 管理者の設定

管理者に誰も登録されていない状態では、組織内のすべてのユーザが登録情報を追加・変更することが可能となります。

つまり、すべてのユーザが管理者権限を持つ状態となっています。

一度ユーザに管理者権限を割り当てると、そのユーザのみが管理者となり、管理者のみが登録情報を追加・変更できるようになります。

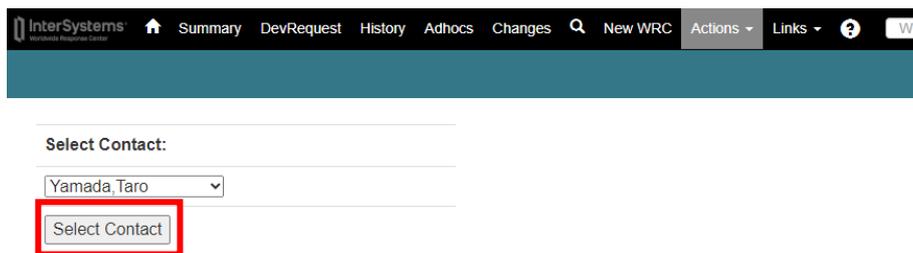
そのため、管理者を複数設定されることを推奨します。

こちらでは、管理者の登録方法をご案内します。

1. [Action] > [Contact] をクリックします。



2. ご自身の名前（管理者となるユーザ）が選択されている状態で、[Select Contact] をクリックします。



3. Admin Privs\* にチェックを入れて、保存 (Save Contact) します。

Contact Information:

Name: (Last, First)	Yamada, Taro	Organization:	[REDACTED]	Email Address:	[REDACTED]
E-Mail Updates?	<input checked="" type="checkbox"/>	Nightly Only?	<input type="checkbox"/>	Username:	[REDACTED]
Deleted?	<input type="checkbox"/>	Survey?	<input checked="" type="checkbox"/>	WRC Login?	<input checked="" type="checkbox"/>
Default Language:	[Dropdown]	Default Product:	[Dropdown]		
Add Phone Number	[Input]	Admin Privs*	<input checked="" type="checkbox"/>		

Password was reset by Yamada, Taro on 2019-05-07 21:13:33  
Modifying Contact details and credentials here will modify those details on all systems at ISC such as the Developer Community and the TRC

\*Admin Privs:  
By default there is no contact with admin privileges: ALL organization users can modify contact information.  
When assigning the admin privilege to a contact, only those contacts will be able to make modifications.

4. 管理者に設定されたユーザのみ、組織のユーザ情報を追加・変更できるようになります。

変更は [Action] > [Organization] から行えます。手順は、[11 ページ](#)をご覧ください。

一般ユーザの場合、[Action] > [Organization] にアクセスすると、以下のような画面が表示されます。

Please contact ... 以下に管理者情報が表示されますので、新規ユーザを追加したい場合は管理者にお問い合わせください。

InterSystems Corporation

Organization:	InterSystems Corporation	Sales Rep:	
Address:		Relationship:	Branch
City:		Supplier:	
State:		Supported:	Yes
Country:	United States of America	TAM:	
Zip Code:			
Phone:			
Support Mail:	[Input]	Comma delimited list of addresses to be sent nightly summaries. Please do not remove ISC addresses	
Support Mail Cc:	[Input]	Comma delimited list of addresses to be cc'd nightly summaries. Please do not remove ISC addresses	

**Please contact any of the following Administrators to edit or add a contact.**

Patel, Baloo (Customer)	[REDACTED]
Test, Marcelo	[REDACTED]
Hughes, Olivia	[REDACTED]
A. Racicot, William	[REDACTED]

### 3. 管理者/一般ユーザ用：既存ユーザ情報の更新(パスワード再設定)

**【注意】**WRC Direct に長期間ログインしていない場合、アカウントが無効化されてしまいログインできなくなります。  
アカウントを有効にする場合は、貴社内で WRC Direct の管理者権限を持つユーザ様へお問い合わせくださいますようお願いいたします。

① WRC Direct ログイン画面に接続します。

<https://wrc.intersystems.com/wrc/login.csp>

② ログイン画面で、[\[Forgot password?\]](#) リンクをクリックしてパスワードの再設定を行います。



## WRC Direct

Username

Continue

[Forgot password?](#)

### Developer Community

[InterSystems Developer Community](#) provides an open environment for learning about InterSystems' technology, asking questions, sharing solutions, and keeping up-to-date with the newest developments.

The WRC application does require that cookies are enabled. You also need to make sure that popup windows for this site are enabled.

③ パスワードリセットページにて、メールアドレスを入力し、[Continue]をクリックします。

設定したメールアドレスにトークンが送られます。

## Password Reset

Please enter your email address to continue.

Email Address

  
 [Back to Login](#)

送付されるトークンは、次に表示される以下のページで使用しますので、**こちらの画面は閉じないでください。**

## Check your Email

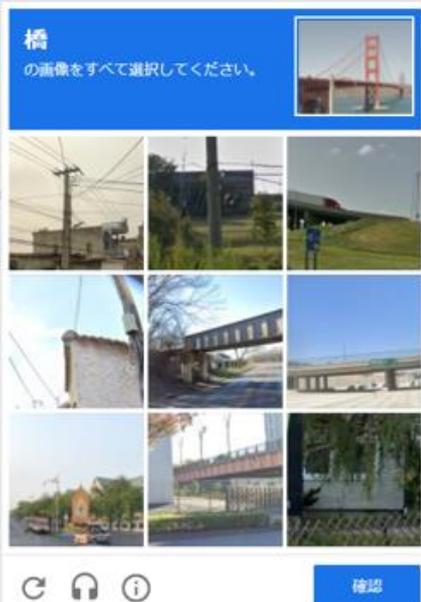
**Do not close this window yet!**

If the email address you specified was valid, you will receive an email from login-noreply@intersystems.com. Please check your email and paste in the token you received:

  
 [Restart Process](#) [Back to Login](#)

Having trouble? [Contact InterSystems Support.](#)

※画像認証がある場合は、対象の画像を選択して「確認」をクリックしてください。



- ④ 以下のようなメールが、support@intersystems.com から届きます。  
こちらにあるトークン「uCn8PgGOBK8(仮)」を③の次に表示されるページで設定します。

Hello,  
Somebody requested for your InterSystems password to be reset.  
If this was you, please paste this token into the provided field in your browser:

**uCn8PgGOBK8**

This token is valid for 30 minutes.  
If you did not request a password reset, kindly disregard this e-mail; feel free to contact [support@intersystems.com](mailto:support@intersystems.com) if you are concerned or have questions.  
Thanks,  
InterSystems Support

- ⑤ パスワードリセットページにて、メールで送られたトークンを入力し、continue をクリックします。

## Check your Email

**Do not close this window yet!**

If the email address you specified was valid, you will receive an email from login-noreply@intersystems.com. Please check your email and paste in the token you received:

**uCn8PgGOBK8**

**Continue** [Restart Process](#) [Back to Login](#)

Having trouble? [Contact InterSystems Support.](#)

- ⑥ パスワードリセット画面で、新しいパスワードを入力します。

## Password Reset

Reminder - your username is:  
taro-yamada@xx.com

Enter a new password:  
.....

Confirm password:  
.....

**Continue** [Restart Process](#) [Back to Login](#)

Having trouble? [Contact InterSystems Support.](#)

- ⑦ [WRC Direct ログインページ](#) より、Username（メールアドレス）と新しく設定したパスワードでログインします。

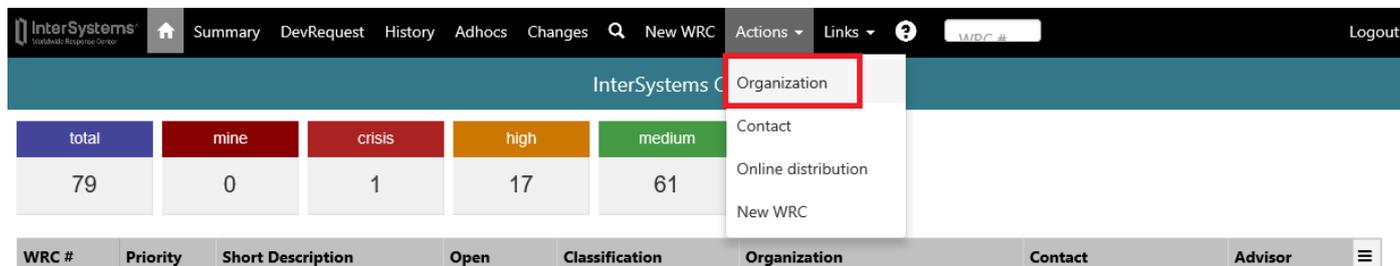
※初めてログインされる場合、ユーザ情報の入力を求められることがあります。その場合は 4 ページの内容を入力してください。

#### 4. 管理者用：既存ユーザ情報の更新

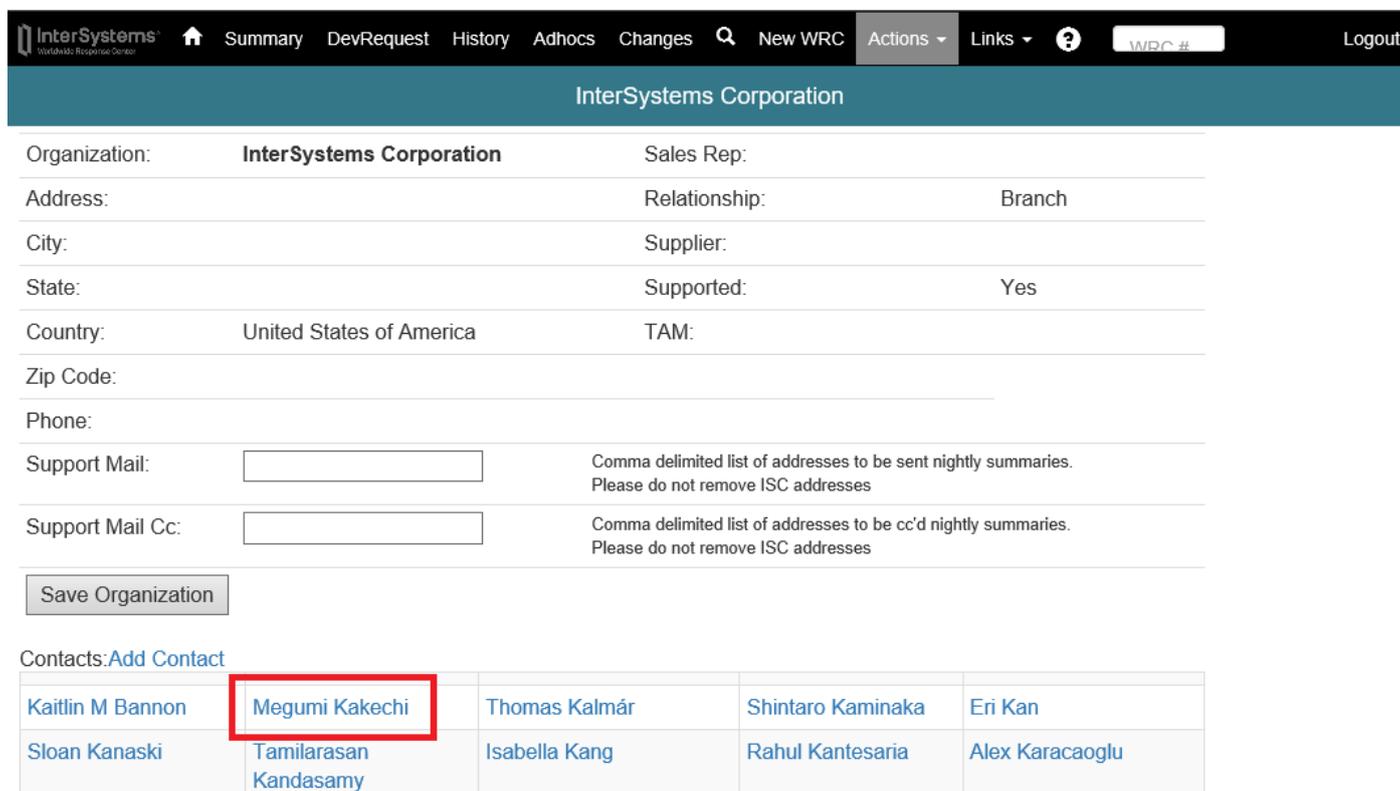
【注意】WRC Direct に長期間ログインしていない場合、アカウントが無効化されてしまいログインできなくなります。

アカウントを有効にする場合は、管理者の方が以下の手順でユーザ情報を更新して下さい（12 ページの WRC Login? にチェックを入れます）。

① [WRC Direct](#) にログイン後、[Action] > [Organization] よりユーザ情報を変更します。



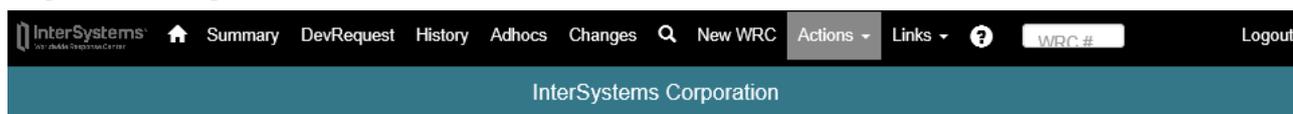
② 編集したいユーザリンクをクリックします。編集したいユーザが複数ある場合は、全ての既存ユーザの情報を一つずつ編集します。



③ ユーザ情報を更新します。

[Username] には、メールアドレスを登録してください。

[Save Contact] をクリックすると、ユーザ情報が更新されます。



### Contact Information:

Name: (Last, First)	<input type="text" value="Kakechi,Megumi"/>	Organization:	<a href="#">InterSystems Corporation</a>	Email Address:	<input type="text" value="Megumi.Kakechi@i"/>
E-Mail Updates?	<input checked="" type="checkbox"/>	Nightly Only?	<input type="checkbox"/>	Username:	<input type="text" value="Megumi.Kakechi@i"/>
Deleted?	<input type="checkbox"/>	Survey?	<input checked="" type="checkbox"/>	WRC Login?	<input checked="" type="checkbox"/>
Default Language:	<input type="text" value="Japanese"/>	Default Product:	<input type="text"/>		
<a href="#">Add Phone Number</a>	<input type="text"/>	Admin Privs	<input type="checkbox"/>		

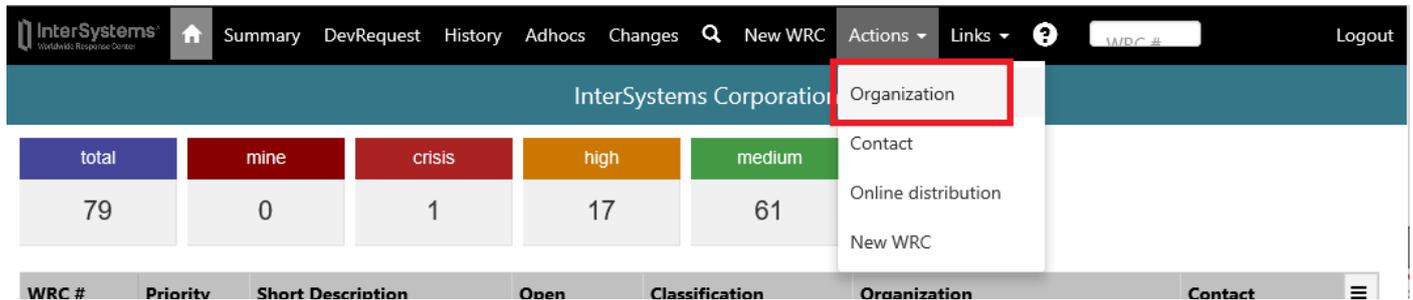
<a href="#">Save Contact</a>	<a href="#">Reset Password</a>
------------------------------	--------------------------------

④ 初めて [WRC Login?] にチェックを入れて登録したユーザには、3 ページのメールが送信されます。

## 5. 管理者用：新規ユーザ作成方法

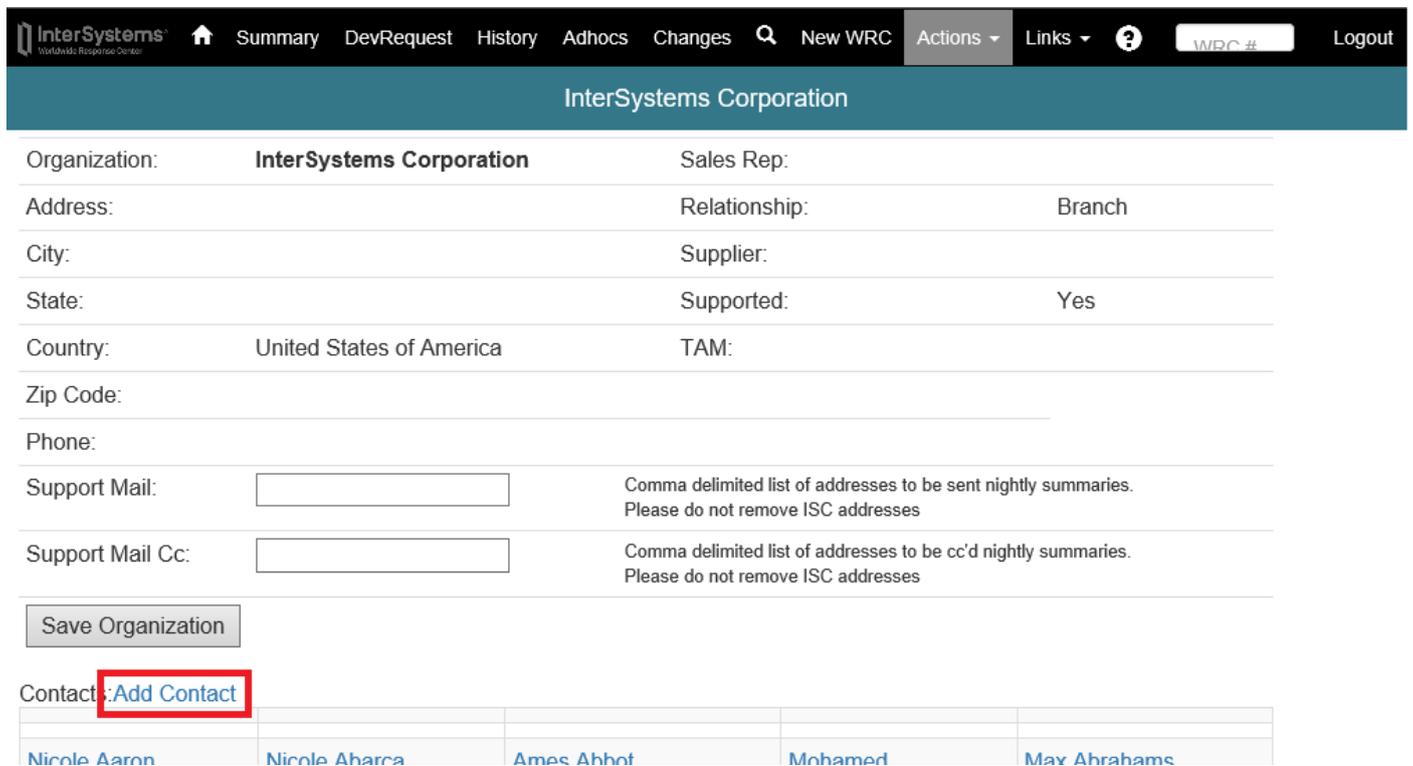
① [WRC Direct](#) にログインします。

② [Action] > [Organization] をクリックし、組織の詳細情報を表示します。



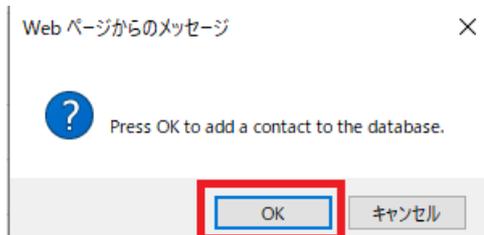
The screenshot shows the top navigation bar of the InterSystems WRC Direct application. The 'Actions' dropdown menu is open, and the 'Organization' option is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a summary table for 'InterSystems Corporation' with columns for 'total', 'mine', 'crisis', 'high', and 'medium'. The values are 79, 0, 1, 17, and 61 respectively. Below the table is a table with columns for 'WRC #', 'Priority', 'Short Description', 'Open', 'Classification', 'Organization', and 'Contact'.

③ [Add Contact] リンクをクリックし、新規ユーザ登録を行います。



The screenshot shows the 'InterSystems Corporation' details page. The page contains various fields for organization information, including 'Organization', 'Address', 'City', 'State', 'Country', 'Zip Code', 'Phone', 'Support Mail', and 'Support Mail Cc'. Below these fields is a 'Save Organization' button. At the bottom, there is a 'Contact' section with an 'Add Contact' link highlighted in red. Below the link is a table with columns for contact names: Nicole Aaron, Nicole Abarca, Ames Abbot, Mohamed, and Max Abrahams.

④ データベースにコンタクト情報を追加するかの確認ダイアログが表示されるので、[OK]をクリックします。



The screenshot shows a confirmation dialog box titled 'Web ページからのメッセージ'. The dialog contains a question mark icon and the text 'Press OK to add a contact to the database.' Below the text are two buttons: 'OK' and 'キャンセル'. The 'OK' button is highlighted with a red box.

⑤ 追加するユーザの情報を入力し、[Save contact] をクリックします。

[Username] には、メールアドレスを登録してください。

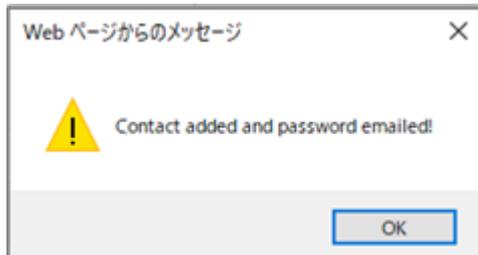
The screenshot shows the InterSystems user management interface. The top navigation bar includes 'InterSystems', 'Summary', 'DevRequest', 'History', 'Adhocs', 'Changes', 'New WRC', 'Actions', 'Links', and 'Logout'. The main content area is titled 'Contact Information: Name は「姓 名」の順で、英語で入力'. Below this is a form with the following fields and values:

Name: (Last, First)	Yamada, Hanako	Organization:	[Redacted]	Email Address:	yhanako@xxx.com
E-Mail Updates?	<input checked="" type="checkbox"/>	Nightly Only?	<input type="checkbox"/>	Username:	yhanako@xxx.com
Deleted?	<input type="checkbox"/>	Survey?	<input checked="" type="checkbox"/>	WRC Login?	<input checked="" type="checkbox"/>
Default Language:	Japanese	Default Product:	[Dropdown]	青枠は必須項目	
Add Phone Number	[Input]	Admin Privs	<input type="checkbox"/>	管理者権限を持つユーザのみチェック	

Below the form is a 'Save Contact' button, which is highlighted with a red box in the image.

Modifying Contact details and credentials here will modify those details on all systems at ISC such as the Developer Community and the TRC

以下のダイアログが出力され、登録したユーザのメールアドレスに 3 ページのメールが送られます。



## 6. WRC Direct の使用方法

### ① ログイン

[WRC Direct](#) にログインします。

ログイン名はメールアドレス、パスワードは登録済みのパスワードになります。

パスワードを忘れた方は、ログインページの [\[Forgot password?\]](#) より再設定してください。

### ② 問い合わせリストの表示（ホーム）

ログインすると、お客様に関連する全ての未解決、すなわち Open 中のお問い合わせのリストが表示されます。

- 1) デフォルトの表示では、優先順位と WRC# のカラムでソートして表示しています。
- 2) 各カラムヘッダをクリックする事で表示順をソートできます。  
再度クリックするとソート順が逆になり、3 回目でデフォルトのソート順に戻ります。

The screenshot shows the WRC Direct interface. At the top, there is a navigation bar with the InterSystems logo and various menu items: Summary, DevRequest, History, Adhocs, Changes, New WRC, Actions, Links, and a search icon. A search box contains 'WRC #' and a Logout button is on the right. Below the navigation bar is a header for 'InterSystems Corporation'. A summary table shows the following data:

total	mine	crisis	high	medium
79	0	1	17	61

Below the summary table is a table of open tickets with the following columns: WRC #, Priority, Short Description, Open, Classification, Organization, and Contact. The table contains 7 rows of data:

WRC #	Priority	Short Description	Open	Classification	Organization	Contact
857976	High	data corruption investigatio...	2016-03-11	Database Degrade	InterSystems Corporation	Fucillo,Ray
872808	High	Modified from the End User...	2016-12-08	Utilities	InterSystems Corporation	Test,Marcelo
896642	Medium	Tete's Projects	2018-03-21	Project	InterSystems Corporation	Gaddam,Sudheer
900356	Medium	Suriya Project Monitoring	2018-06-07	Project	InterSystems Corporation	Gaddam,Sudheer
901633	Medium	Slava' Projects tracking	2018-06-30	Project	InterSystems Corporation	Rahmatoulin,Slava
905597	Medium	New Hire Training Revision	2018-09-26	Other	InterSystems Corporation	Gaddam,Sudheer

At the bottom left of the table, it says 'Total Items: 79'.

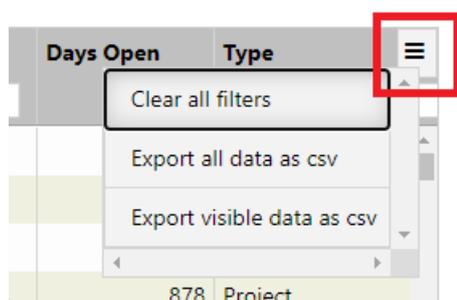
### ③ 表示のフィルターとエクスポート

テーブルの右上のメニューでは幾つかのアクションが指定出来ます。

'Clear all filters' で 全てのフィルターボックスの入力をクリアすることが出来ます。

'Export all data as csv' で リストの全てのデータを Excel で取り込めるタブ区切りのデータとしてエクスポート出来ます。

'Export visible data as csv' ではフィルタリングで絞り込んだデータをエクスポートする事が出来ます。

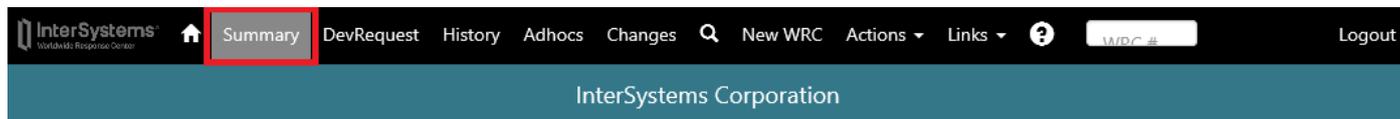


#### ④ 問い合わせ概要

“Summary” タブをクリックすると、お客様の問い合わせの概要が表示されます。

このタブでは 現在の状況 や 過去一年の傾向 を見ることが出来ます。

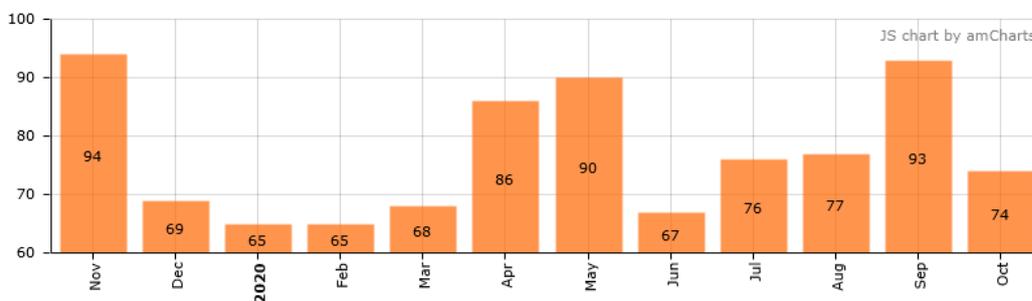
お客様が弊社のパートナーである場合には、お客様ご自身のエンドユーザーに関する情報も表示されます。



### Summary

Currently open: 79		Opened this month: 74		Closed this month: 53	
Priority	Problems	Priority	Problems	Priority	Problems
Crisis	1	Crisis	1	Crisis	1
High	17	High	14	High	12
Medium	61	Medium	59	Medium	40

### Monthly activity last 12 months



### Activity last 12 months

⑤ 製品修正・機能強化リクエスト

"DevRequest" タブでは、製品の修正や機能強化のリクエストを確認できます。

お客様の問い合わせに対応するために、弊社サポートエンジニアが製品の修正や機能強化のリクエストを製品開発部に行います。

そのリストをごこちらのページで見ることが出来ます。こちらは問題報告番号で管理されています。

一番左の Key カラムがその番号を表しています。

問題報告番号はそれ自体が内部システムで管理している番号になりますので、詳細内容についてはアクセス出来ません。

Key	Dev Status	Created	Closed	WRC #	WRC Status	WRC Short Description	Product	Version	Dev
DPP-352	Closed			901701	Closed	Side Projects - IRIS, Container, Docker, ICM,...			
DPP-766	Closed			929495	Closed	HTTPS support for Portal in IRIS Launcher			
161738	Open	2020-03-19		928490	Closed	Database is being deleted			
HSPC-558	Open			838578	Closed	Test			
133767	Open			844250	Closed	Testing of %SYS.QRCode class	Caché	2015.3	STC24
133768	Open			844250	Closed	Testing of %SYS.QRCode class	Caché	2015.3	STC24
TRIAGE-417	Open			879916	Closed	Optum CCDA Issues - A Holistic Approach			
CDAV-11	Open			879916	Closed	Optum CCDA Issues - A Holistic Approach			
ATL-5432	Open			904327	Closed	help getting started with Atelier on Mac		Atelier 1.3.2...	
153913	Open	2018-08-31		904457	Closed	systemd.service file for HS on RedHat7			
157241	Open	2019-04-22		914508	Closed	Integrity Errors on the Primary WRC instance	No Specific	Plans	
TRIAGE-1742	Open			917133	Closed	How to allow use of 'Override patient conse...			
158741	Open	2019-08-01		918003	Closed	Root Cause Investigation into WRC CSP Gat...			
159285	Open	2019-09-09		919763	Closed	[Cloud] Error starting a pod when using dur...	InterSystems IRIS	2020.4	
159683	Open	2019-10-08		921575	Closed	System performance issue due to one proce...	InterSystems IRIS	2020.4	
161858	Open	2020-03-27		928853	Closed	High Priority Question Regarding Sharing C...			

WRC Short Description の上にマウスを置くと、その WRC の概要の全文が表示されます。

Key	Dev Status	Created	Closed	WRC #	WRC Status	WRC Short Description	Product	Version	Dev
DPP-352	Closed			901701	Closed	Side Projects - IRIS, Container, Docker, ICM,...	Side Projects - IRIS, Container, Docker, ICM, Misc		
DPP-766	Closed			929495	Closed	HTTPS support for Portal in IRIS Launcher			
161738	Open	2020-03-19		928490	Closed	Database is being deleted			
HSPC-558	Open			838578	Closed	Test			

⑥ 問い合わせ履歴

"History" タブのリストは、お客様が現在既に Close されている問い合わせ履歴のリストです。

デフォルトの並び順は Open 日付と WRC # の組み合わせでソートされます。基本的な操作は他のタブと同様です。

WRC #	Priority	Short Description	Open	Closed	Classification	Organization	Contact
938097	Medium	Embedded Analytics	2020-10-30	2020-10-30	DeepSee	InterSystems Corporation	Cantwell,Phil
938112	High	[GHHC] Large queue size growing on HSPI	2020-10-30	2020-10-30	Patient Index	InterSystems Corporation	Badian,Hugh
937954	Medium	CSP	2020-10-27	2020-10-30	Cache Server Pages	InterSystems Corporation	Tremols,Man
937978	Medium	Questions about journal daemons at Broadr...	2020-10-27	2020-10-27	Storage	Broadridge Financial Solutions	Tong,Harry
937862	High	Sync error after upgrading Clinical Viewer t...	2020-10-23	2020-10-28	Sync	Greater Houston Healthconnect	Sexton,Mich
937763	Medium	TCP-Passthrough	2020-10-22	2020-10-22	Ensemble Application...	InterSystems Corporation	Korhonen,Jar
937787	Medium	local time zones by facility in UCR	2020-10-22	2020-10-26	Misc	InterSystems Corporation	Arlotto,Clara
937799	Medium	is IRIS supported on MacOS 15 Catalina	2020-10-22	2020-10-22	Operating System	InterSystems Corporation	Doran,Teresa
937725	Medium	Error message when a chart's "X-Axis" and "...	2020-10-21	2020-10-22	Logi Report	InterSystems Corporation	Morgan,Jeff
937727	Medium	[BSCC] Use ZMIRROR or Interoperability Sta...	2020-10-21	2020-10-27	Misc	Big Sky Care Connect BSCC	Badian,Hugh
937728	Medium	REST call failing with "User is not privileged...	2020-10-21	2020-10-21	SQL Security	Broadridge Financial Solutions	Maskara,Aru
937746	High	Can Not Start IAM with IRIS for Health	2020-10-21	2020-10-21	Config	InterSystems Corporation	Jamieson,Pat
937752	Medium	Using an HL7 routing rule via a <rule> actio...	2020-10-21	2020-10-21	BPL	InterSystems Corporation	Morgan,Jeff
937520	High	Backup and Journal files	2020-10-16	2020-10-30	Backup/Restore	InterSystems Corporation	DiMarco,Mile
937531	Medium	Review Upcoming Alert - IF-766	2020-10-16	2020-10-16	Project	InterSystems Corporation	Salander,Tho
937538	Medium		2020-10-16	2020-10-16	Other	InterSystems Corporation	

## ⑦ パッチキットリスト

"Adhocs" タブでは、特定の問題に対応するためにお客様に提供したパッチのソフトウェアキットが一覧表示されます。

上の表には、提供したパッチが一覧表示されています。

下の表には、リストされたパッチに含まれる製品に対する変更(修正)が全てリストされています。

The screenshot shows the InterSystems Corporation interface. The top navigation bar includes 'Summary', 'DevRequest', 'History', 'Adhocs' (highlighted), 'Changes', 'New WRC', 'Actions', 'Links', and 'Logout'. Below the navigation bar, there are two tables.

The first table, titled 'Adhocs', has columns: Adhoc, Version, Req Date, Changes..., and Contact. It lists several patches, with Adhoc #16544 highlighted in orange.

Adhoc	Version	Req Date	Changes...	Contact
16544	2014.1.4.803.2	2016-07-18	7	Asaf Sinay
16558	1.1.1ZM.102.0	2016-07-20	1	Dale du Preez
17447	2017.1.0.792.0	2017-06-21	1	Nelson, David E.
17497	2014.1.4.803.0	2017-07-12	2	Phannanbon Treerhet

Total Items: 22

The second table, titled 'Changes', has columns: Adhoc, Category, Version, Devchange, Description, and Prodlog. It lists changes associated with the selected Adhoc #16544, with the first row highlighted in orange.

Adhoc	Category	Version	Devchange	Description	Prodlog
16544	DeepSee	2014.1.4.803.2	DTB301	Report missing reference errors whe...	135756
16544	DeepSee	2014.1.4.803.2	DTB371	Build DeepSee cube with success w...	138444
16544	DeepSee	2014.1.4.803.2	DTB413	Correct documentation for synchro...	139723
16544	DeepSee	2014.1.4.803.2	DTB422	Use OBJ.DSTIME as a buffer to avoi...	138481
16544	DeepSee	2014.1.4.803.2	WAL129	Improve Handling of SQL Cursor Err...	130226
16544	DeepSee	2014.1.4.803.2	WAL243	Don't Prevent Increment of DSTIME...	137958 138441
16544	DeepSee	2014.1.4.803.2	WAL245	Prevent Problems With DeepSee Bui...	
16558	Mojo	1.1.1ZM.102.0	SWI166	Ensure event is not null when propa...	141765
17447	User Interface	2017.1.0.792.0	DTB633	Regenerate widget definition keys w...	146857
17497	Documentation	2014.1.4.803.0	ADC085	[AD HOC] Add Installation notes for...	

上のテーブル上の Adhoc 列の番号をクリックすると、下の表にはそのパッチに含まれる製品に対する変更がリストされます。

## ⑧ 製品修正リスト (パッチキットによる修正)

"Changes" タブには、お客様の WRC で扱われた製品の変更点が一覧表示されます。

これは WRC 番号でソートされています。

この "Changes" タブでは、"Notes"カラムに情報を追加して保存することもできます。

該当する欄でその列をダブルクリックしテキストボックスにメモを入力します。

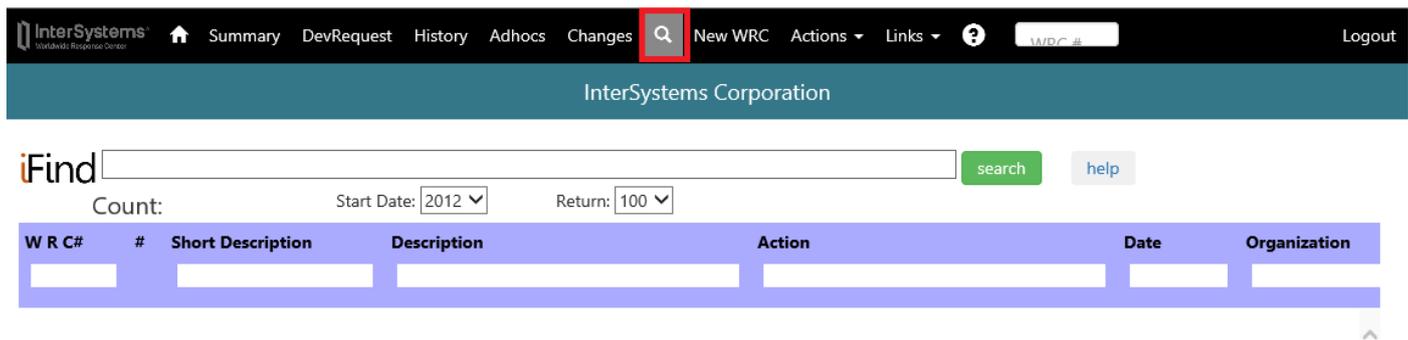
The screenshot shows the InterSystems Corporation interface with the 'Changes' tab selected. The table below lists various changes, with the second row highlighted in orange and its 'Notes' column being edited.

Change	Category	Type	Description	WRC #	WRC Statu...	Adhoc	Prodlog	Notes (Edit)
MAK3775	Security	Enhancement	CSP security fixes around login page han...	790920	Closed	-	108427 109253	ダブルクリックで書き込み可能
ISCX3300	CCR	Product Bug fix	Profiler: Correction to prevent METHOD...	791191	Closed	-	109203,97079	heed this in 2016.1
CDS2227	Sys	Enhancement	Object reference counting was bad for \$...	791191	Closed	-	109203	
MAK3459	Class Compi...	Enhancement	Make sure we do not recursively embed...	791964	Closed	-	97678	
JN1104	Workflow	Product Bug fix	Fix BPL versioning failure introduced by...	792757	Closed	16911	109509	
MAK3592	Library	Product Bug fix	On Unix when returning free space for a...	793248	Closed	16421	101768	summit
WAL009	User Interface	Enhancement	Prevent Export to Excel Error When MDX...	793939	Closed	-	109169	

## ⑨ 問い合わせ検索

虫眼鏡アイコン  タブで検索ページを呼び出せます。

この検索ページでは InterSystems iFind の技術が使用されています。※現在日本語は使用できません。



InterSystems Corporation

iFind  search help

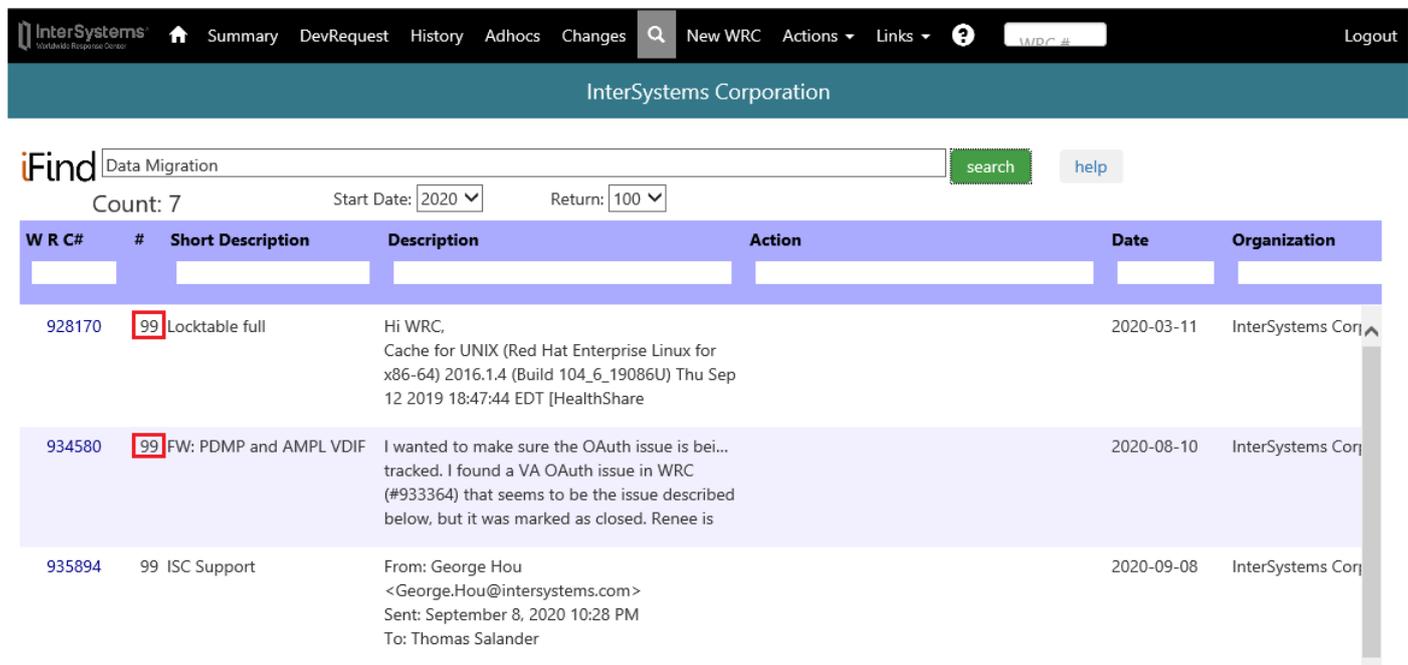
Count: Start Date: 2012 Return: 100

W R C#	#	Short Description	Description	Action	Date	Organization
--------	---	-------------------	-------------	--------	------	--------------

検索結果リストの 2 番目の # カラムの値は、iFind が判断した検索の確かさを表しています。

ただ単に文字列が含まれているだけではなく、それが意味を持つ場合には 99 という高いスコアが付きます。

このページでも フィルタリングによるリストの絞り込みが行えます。



InterSystems Corporation

iFind Data Migration search help

Count: 7 Start Date: 2020 Return: 100

W R C#	#	Short Description	Description	Action	Date	Organization
928170	99	Locktable full	Hi WRC, Cache for UNIX (Red Hat Enterprise Linux for x86-64) 2016.1.4 (Build 104_6_19086U) Thu Sep 12 2019 18:47:44 EDT [HealthShare		2020-03-11	InterSystems Corp
934580	99	FW: PDMP and AMPL VDIF	I wanted to make sure the OAuth issue is bei... tracked. I found a VA OAuth issue in WRC (#933364) that seems to be the issue described below, but it was marked as closed. Renee is		2020-08-10	InterSystems Corp
935894	99	ISC Support	From: George Hou <George.Hou@intersystems.com> Sent: September 8, 2020 10:28 PM To: Thomas Salander		2020-09-08	InterSystems Corp

⑩ 問い合わせ詳細表示

WRC 番号(WRC#)をクリックすると、問い合わせの詳細情報が表示されます。

The screenshot shows the InterSystems WRC dashboard. At the top, there is a navigation bar with links for Summary, DevRequest, History, Adhocs, Changes, New WRC, Actions, Links, and a search bar. Below the navigation bar, there is a summary table with columns for total, mine, crisis, high, and medium. The values are: total: 77, mine: 0, crisis: 1, high: 18, medium: 58. Below the summary table, there is a table of WRC items with columns for WRC #, Priority, Short Description, Open, Classification, Organization, and Contact. The first item is highlighted with a red box and has a red arrow pointing to it with the text '↓ クリック'.

total	mine	crisis	high	medium
77	0	1	18	58

WRC #	Priority	Short Description	Open	Classification	Organization	Contact
938260	Medium	Automate SQL script on start	2020-11-03	Object Script	InterSystems Corporation	Sulin,Patrick
938172	High	\$MATCH function not behav...	2020-11-02	Object Script	InterSystems Corporation	Gaddam,Sudheer
938133	Medium	How to link two Logi reports?	2020-10-30	Logi Report	InterSystems Corporation	Morgan,Jeff

詳細情報ページは以下の URL からアクセス可能です。 ※OBJID= の後は WRC 番号です。

<https://wrc.intersystems.com/wrc/eucustprob2.csp?OBJID=938260>

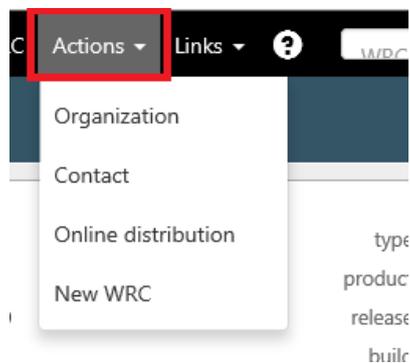
The screenshot shows the detailed view of WRC 938260. The page header includes the WRC number, priority (Medium), organization (InterSystems Corporation), and status (Open). Below the header, there is a form with various fields for problem details, including advisor (Gao, Connie), organization (InterSystems Corporation), contact (Sulin, Patrick), and email. There is also a section for short description and customer description. The short description is 'Automate SQL script on start' and the customer description is 'IRIS 2020.1/Red Hat Automate SQL script on start'. At the bottom, there is an actions section with a list of actions. The first action is 'Investigation' by Gao, Connie on Tue 03 Nov 2020 03:49PM. The action details include a call note: 'Patrick called in today and we had a Teams meeting. Patrick is looking for a way to run a'.

⑪ アカウント管理、新規コール登録等

"Actions" タブでは WRC アカウント管理、新たなお問い合わせの登録、Kit のダウンロード（含評価キー）などが出来ます。

※こちらから新たなお問い合わせの登録(New WRC)を行うと、US 本社サポートにメールが送られます。

日本のお客様については、メールまたはお電話でのお問い合わせ後に、ISJ サポートが新たなお問い合わせの登録を行いますので  
**このページからの登録は行わないでください。**



## ⑫ キットのダウンロード

【注意】こちらの機能を使用するためには、保守契約が必要となります。以下のお客様、或いはパートナー様が対象となります。

- ・保守契約のあるライセンスをお持ちのお客様やパートナー様
- ・保守契約のあるライセンスをお客様に提供頂いているパートナー様

キットのダウンロードは、[Actions] > [Online Distribution] から行えます。

例えば、InterSystems IRIS のキットをダウンロードしたい場合は、**InterSystems IRIS** をクリックします。

Software Distribution

Please contact InterSystems Support if the kit you are looking for is not present.

- InterSystems IRIS** Extended Maintenance kits for InterSystems IRIS
- Continuous Delivery Container Images and Full Kits for CD Releases
- Health Share Full product installation kits for HealthShare
- Containers InterSystems container images for InterSystems IRIS Data Platform
- Caché Full product installation kits for Caché
- Ensemble Full product installation kits for Ensemble
- Developer Preview Developer Preview container images and full kits available for early adopters
- Components General Kits: Studio, API Manager, JDBC, ODBC, Web Gateway, .Net, Adaptive Analytics, Reports and other components
- Checksum ISC Checksum files with multiple Checksum values plus PGP Signature files
- Patches Fixes for specific areas: OpenSSL, Security, etc.
- Docs ISC Docs for supported customer
- Tools Support Tools
- Evaluations InterSystems IRIS evaluation kits and licenses

以下のような IRIS ダウンロード画面が表示されるので、必要に応じてフィルター欄にバージョン番号や OS 等を指定し、ダウンロードしたいキットを表示させます。📄 をクリックすると、キットのダウンロードが始まります。

InterSystems IRIS Data Platform Full Kits

As a distinct product, InterSystems IRIS Data Platform requires a different license key than other InterSystems products. Contact your InterSystems account manager to obtain a new key. Limited duration keys are available for product evaluation. InterSystems also offers a way for you to experience InterSystems technology without an installation. Use [these resource guides](#) to learn about and experiment with InterSystems IRIS in a cloud environment.

To start your experience:  
1. Go to [Experience InterSystems Technology](#).  
2. Click the Log In link in the upper right corner of page.

元の Distribution ページに戻る場合は [here](#) をクリック

Click [here](#) to return to the main distribution page.

Name	Version	Maint	Build	Os	Arch	File Type	Size (Mb)	Download...	Checksum
InterSystems IRIS	2020.1	0	215.0	Red Hat	64 Bit	gz	327	📄	65b33
InterSystems IRIS	2020.1	0	215.0	Oracle Linux	64 Bit	gz	327	📄	65b33
InterSystems IRIS	2020.1	0	215.0	SUSE	64 Bit	gz	328	📄	b47ad
InterSystems IRIS	2020.1	0	215.0	Ubuntu	64 Bit	gz	319	📄	3e791
InterSystems IRIS	2020.1	0	215.0	MacOSX	64 Bit	gz	290	📄	503c3
InterSystems IRIS	2020.1	0	215.0	AIX	64 Bit	gz	322	📄	cc72d
InterSystems IRIS	2020.1	0	215.0	Windows	64 Bit	exe	251	📄	ca97c
InterSystems IRIS Community	2020.1	0	215.0	Red Hat	64 Bit	gz	327	📄	78ab2
InterSystems IRIS Community	2020.1	0	215.0	Oracle Linux	64 Bit	gz	327	📄	78ab2
InterSystems IRIS Community	2020.1	0	215.0	SUSE	64 Bit	gz	328	📄	3e4ad

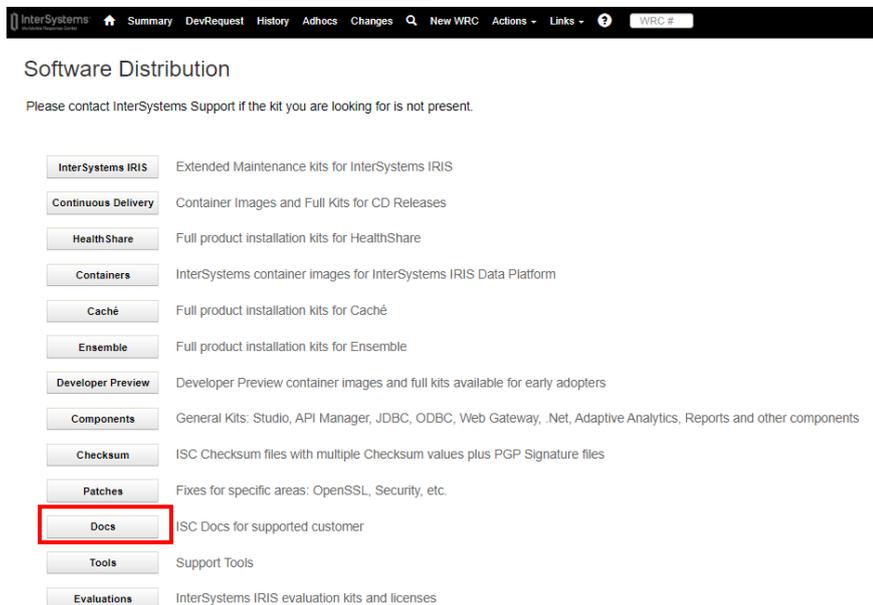
### ⑬ InterSystems 技術資料のダウンロード

【注意】こちらの機能を使用するためには、保守契約が必要となります。以下のお客様、或いはパートナー様が対象となります。

- ・保守契約のあるライセンスをお持ちのお客様やパートナー様
- ・保守契約のあるライセンスをお客様に提供頂いているパートナー様

InterSystems IRIS 導入ガイド、InterSystems IRIS In-Place 変換ガイド、脆弱性(SV)アナウンスなどの技術資料は [Actions] > [Online Distribution] からダウンロードできます。

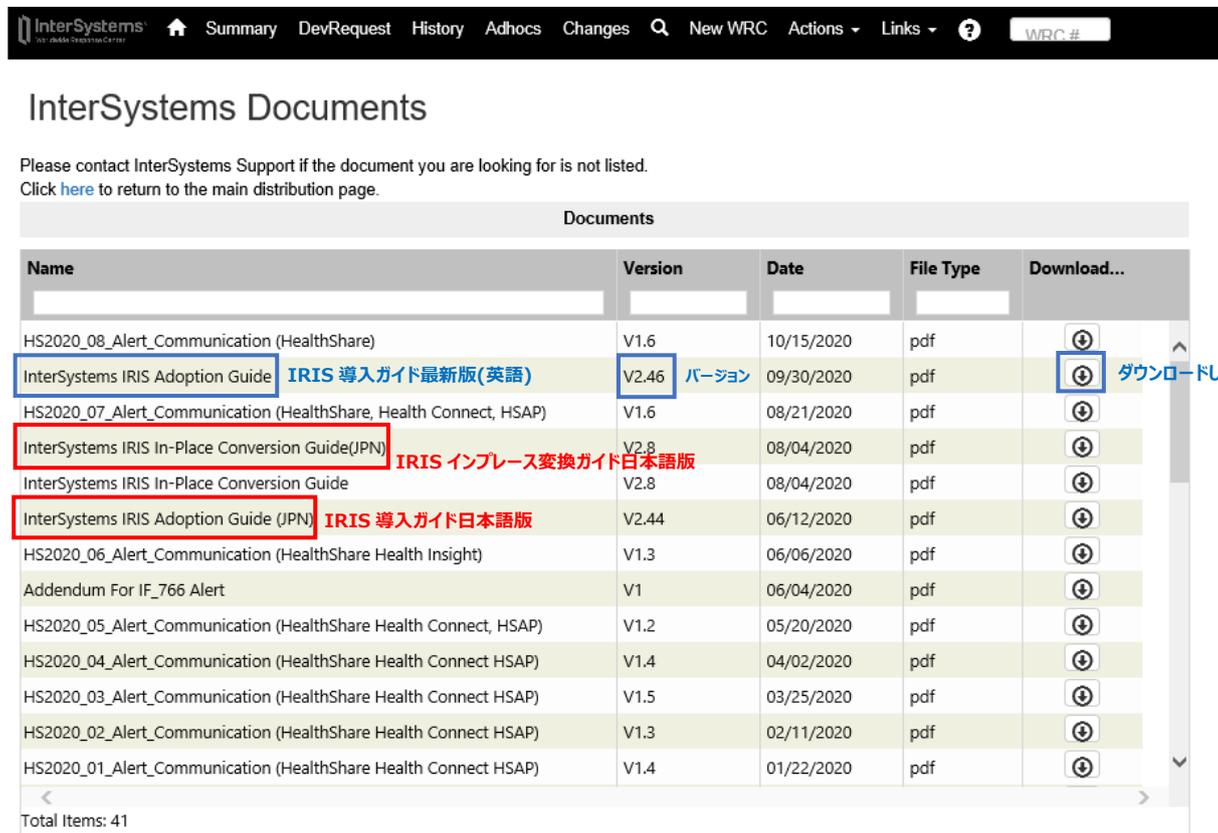
ダウンロードする場合は、 **Docs** をクリックします。



日本語技術資料をダウンロードしたい場合は、…(JPN) のファイルをダウンロードしてください。

日本語版はバージョンが古い場合がありますので、最新情報が必要な方は英語版をご覧ください。

以下の一覧は、発行日(Date)でソートされています。



#### ⑭ 評価用ライセンス・キーのダウンロード

【注意】こちらの機能を使用するためには、保守契約が必要となります。以下のお客様、或いはパートナー様が対象となります。

- ・保守契約のあるライセンスをお持ちのお客様やパートナー様
- ・保守契約のあるライセンスをお客様に提供頂いているパートナー様

1. 評価用ライセンス・キーのダウンロードは、[Actions] > [Online Distribution] より **Evaluations** から行えます。

The screenshot shows the 'Software Distribution' page in the InterSystems portal. The navigation bar at the top includes 'InterSystems', 'Summary', 'DevRequest', 'History', 'Adhocs', 'Changes', 'New WRC', 'Actions', 'Links', and 'WRC #'. The main content area lists various software kits, with 'Evaluations' highlighted by a red rectangular box. The list includes:

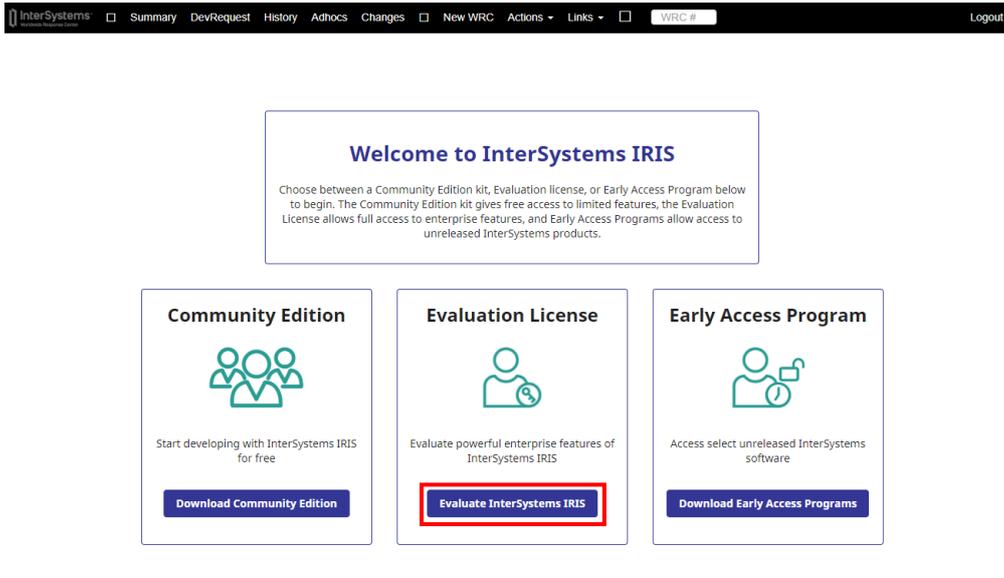
- InterSystems IRIS: Extended Maintenance kits for InterSystems IRIS
- Continuous Delivery: Container Images and Full Kits for CD Releases
- HealthShare: Full product installation kits for HealthShare
- Containers: InterSystems container images for InterSystems IRIS Data Platform
- Caché: Full product installation kits for Caché
- Ensemble: Full product installation kits for Ensemble
- Developer Preview: Developer Preview container images and full kits available for early adopters
- Components: General Kits: Studio, API Manager, JDBC, ODBC, Web Gateway, .Net, Adaptive Analytics, Reports and other components
- Checksum: ISC Checksum files with multiple Checksum values plus PGP Signature files
- Patches: Fixes for specific areas: OpenSSL, Security, etc.
- Docs: ISC Docs for supported customer
- Tools: Support Tools
- Evaluations**: InterSystems IRIS evaluation kits and licenses

2. ログイン画面より再度ログインします。 ※ログイン画面が表示されない場合は、次の3の手順に進んでください。

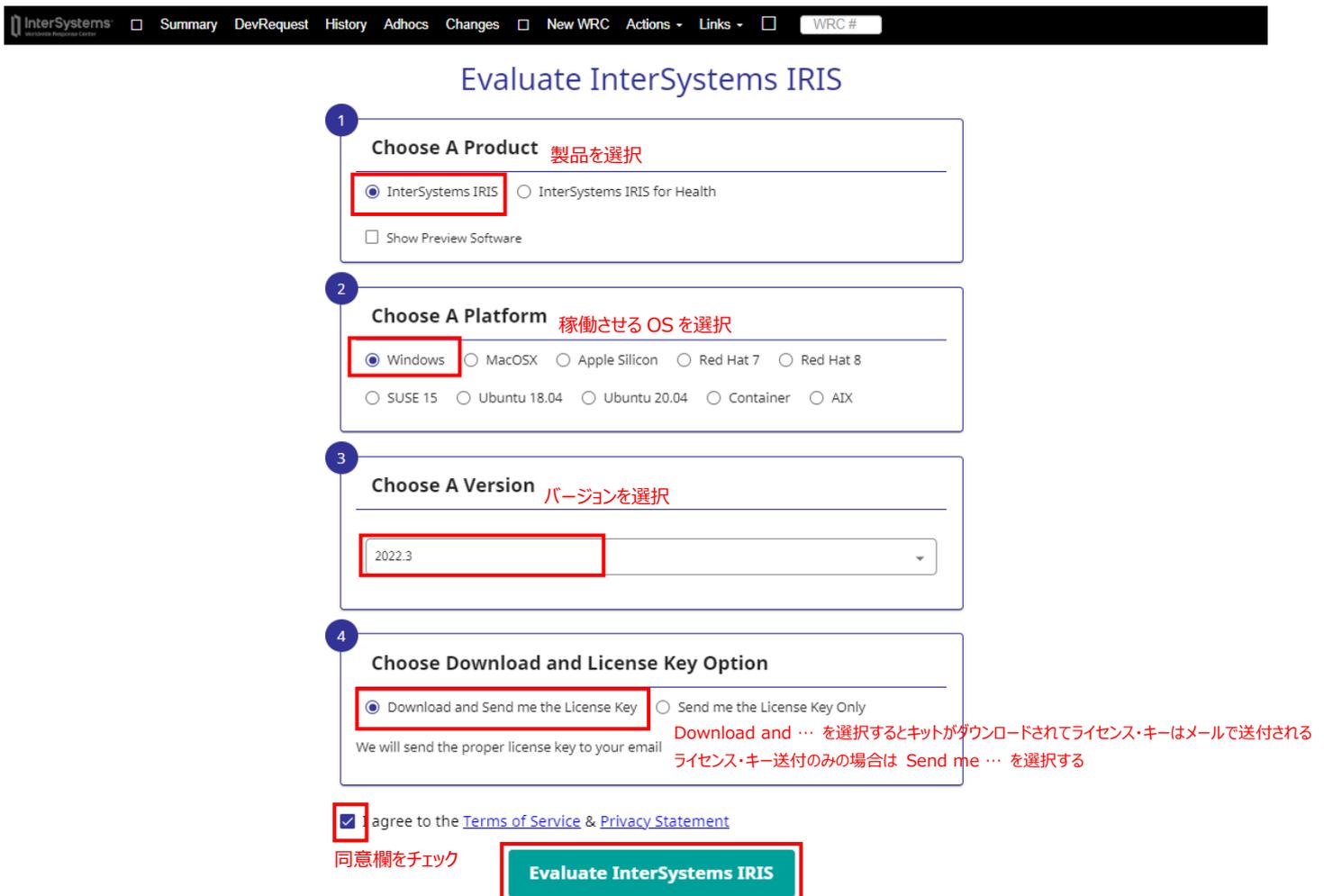
The screenshot shows the 'Evaluate InterSystems IRIS!' login page. The navigation bar at the top includes 'InterSystems', 'Summary', 'DevRequest', 'History', 'Adhocs', 'Changes', 'New WRC', 'Actions', and 'Links'. The main content area features the InterSystems logo and the heading 'Evaluate InterSystems IRIS!'. Below the heading are the following elements:

- Username: A text input field with a red box around it.
- Password: A text input field with a red box around it.
- Login: A button with a red box around it.
- Register for a new account: A blue link.
- Forgot password?: A blue link.
- Sign in with Google: A button with the Google logo.
- Sign in with GitHub: A button with the GitHub logo.

3. 試したい評価コースを選択します。評価ライセンスキーのダウンロードの場合は、「Evaluation License」を選びます。

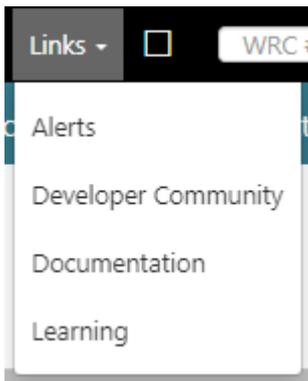


4. 必要項目を選択（クリック）し、 [Evaluate InterSystems IRIS] Evaluate InterSystems IRIS をクリックします。  
クリック後、評価用ライセンス・キーはメールで送付されます。



### ⑮ よく使用するサイトへのリンク

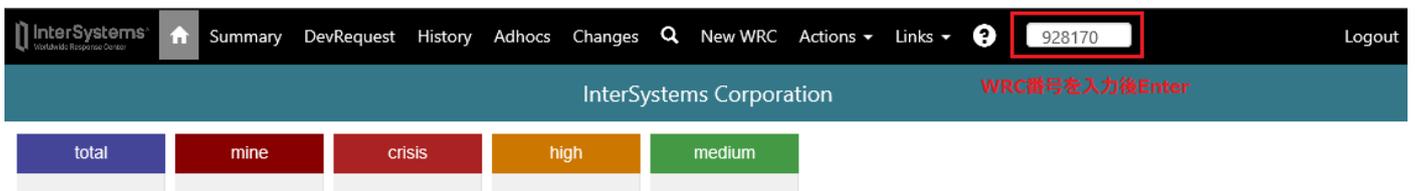
"Links" タブには、よく使用するサイトへのリンクがあります。



### ⑯ 問い合わせ番号(WRC 番号)による検索

トップメニューバーのテキストボックスに直接 WRC 番号を入力してお問い合わせ詳細情報を表示させる事が出来ます。

この場合、新しいブラウザ タブが開きます。



同じく、ホーム  や、History タブの WRC 番号をクリックしてお問い合わせ詳細情報を表示させる事も可能です。

WRC #	Priority	Short Description
857976	High	data corruption in
872808	High	Modified from the
896642	Medium	Tete's Projects

WRC #	Priority	Short Description	Op
857976	High	data corruption investigatio...	21
872808	High	Modified from the End User...	21
896642	Medium	Tete's Projects	21

WRC# の番号をクリックすると、お問い合わせの詳細を確認できます。

例 : <https://wrc.intersystems.com/wrc/eucustprob2.csp?OBJID=857976>

The screenshot shows the InterSystems WRC interface for problem 857976. The header includes navigation tabs like Summary, DevRequest, History, Adhocs, Changes, and a search bar. Below the header, there are buttons for 'add action', 'attach files', and 'close problem'. The main content area displays the following details:

- problem: **857976**
- priority: **High**
- type: **Project**
- adviser: **Fucillo,Ray**
- status: **Open**
- product: **Caché**
- organization: **InterSystems Corporation**
- open date: **11 Mar 2016**
- release: **Unknown**
- partner: **InterSystems Corporation**
- open time: **10:58AM**
- build: (empty)
- contact: **Fucillo,Ray**
- next action: **15 Sep 2021**
- email: **Peter.Everett@InterSystems.com, Lisa.Pugsley@intersystems.com, clark.matthews@intersyste**

There is also a section for '\$ZV any' with a list of items: 'prologs', 'devchanges', 'adhocs', 'action | files', and a file named '19| SWI Corruption Compared.xlsx'.

The 'short description' section contains the text: 'data corruption investigation project (continued)'. The 'customer description' section contains the text: 'This problem is a continuation of WRC 612101 - its purpose is to reference all completed data corruption investigations by the data integrity team. Problems currently being investigated will not appear here. Older (March 2015 and earlier)'.

⑰ アクション追加により送信されるメールについて

メールや電話で受けたお問い合わせ内容や追加アクションは、全て InterSystems Japan サポートが WRC Direct に追加します。  
サポートがアクションを追加すると、次のようなメールが担当者に送られます。

※メールサンプル(一部抜粋)

This is an InterSystems Worldwide Response Center update.

**InterSystems Worldwide Response Center**

**WRC#** [REDACTED]  
Case sensitive setting for query results

**New Action# 1 Added**

[REDACTED]

[Support@InterSystems.com](mailto:Support@InterSystems.com)  
InterSystems Worldwide Response Center  
+1 617-621-0700

Note: Please include the WRC problem number in the Subject field on any emails.

**Information**

priority: Medium	next action: Wed 11 Nov 2020
open date: Wed 11 Nov 2020	product: InterSystems IRIS 2020.1.0
open time: 04:18AM	classification: SQL Query
contact: [REDACTED]	
org: [REDACTED]	
var:	
advisor: Kakechi, Megumi	

## お問い合わせ先

本ガイドならびに WRC Direct についてご質問がございましたら、弊社カスタマーサポートセンターまでお問い合わせください。

Tel: 0120-17-1972 Email: [Jpnsup@InterSystems.com](mailto:Jpnsup@InterSystems.com)