



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。

2023 年 9 月

インターシステムズジャパン株式会社

目次

1. はじめに	2
2. 管理者/一般ユーザ用：新規ユーザ情報の登録	3
① ユーザ情報の設定	3
② 管理者の設定	6
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)	8
4. 管理者用：既存ユーザ情報の更新	11
5. 管理者用：新規ユーザ作成方法	13
6. WRC Direct の使用方法	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

管理者から以下のようなメールが送られるので、本文にある Username/Password(仮) で [URL](#) にアクセスしてログインし、ユーザ情報入力とパスワードの再設定を行います。

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。

※メールが届かない場合は、8 ページの手順でパスワードの再設定を行ってください。

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)

Enter your user name and password. Please note that that they are case sensitive. Once you log in for the first time, you will be required to change the password in order to navigate the site.

Username: taro-yamada@xxx.com

Password: CGrOMEqmWADj

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.

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

以下のフォームよりユーザ情報を入力します。



Photo Upload

InterSystems Corporation

First Name: *	<input type="text" value="Taro"/>
Last Name: *	<input type="text" value="Yamada"/>
Nickname:	<input type="text"/>
Job Title:	<input type="text"/>
Company: *	<input type="text" value="XXX Company Co.,Ltd"/>
Region: *	<input type="text" value="Japan"/>
Job Role:	<input type="text"/>
Management Level:	<input type="text"/>
Industry:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text" value="taro-yamada@xxx.com"/>
Time Zone:	<input type="text" value="(GMT +9:00) Tokyo"/>
Phone:	<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

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.

Save

* Required field

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>

InterSystems Corporation							
total	mine	crisis	high	medium			
79	0	1	17	61			
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。


Frequently-used Applications


 [WRC](#)
 [Evaluation](#)


Other Applications


 [Client Connection](#)


 [Developer Community](#)


 [Documentation](#)


 [Getting Started](#)

 [Global Masters](#)

 [InterSystems Ideas](#)

 [Online Learning](#)

 [Open Exchange](#)

 [Partner Directory](#)

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。

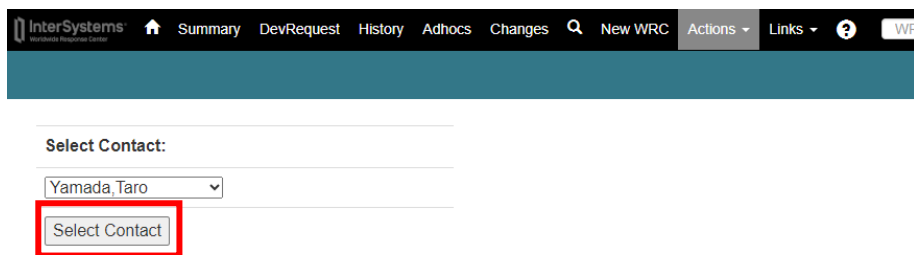
そのため、管理者を複数設定されることを推奨します。

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:		Email Address:	
E-Mail Updates?	<input checked="" type="checkbox"/>	Nightly Only?	<input type="checkbox"/>	Username:	
Deleted?	<input type="checkbox"/>	Survey?	<input checked="" type="checkbox"/>	WRC Login?	<input checked="" type="checkbox"/>
Default Language:		Default Product:			
Add Phone Number		Admin Privs*	<input checked="" type="checkbox"/>		

Save Contact

Change Password

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:		Comma delimited list of addresses to be sent nightly summaries. Please do not remove ISC addresses	
Support Mail Cc:		Comma delimited list of addresses to be cc'd nightly summaries. Please do not remove ISC addresses	

Save Organization

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

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

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

Password

Login [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.

InterSystems®
Creative data technology

**INTERSYSTEMS
GLOBAL SUMMIT
2023**

Hollywood, Florida
June 4-7

[Register Now](#)

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。**このトークンを次に表示される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。**

Password Reset

Please enter your email address to continue.

Email Address

Continue

[Back to Login](#)

※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。

Password Reset


Please enter your email address to continue.










Email Address




Continue

橋

の画像をすべて選択してください。







確認

© 1996-2023 InterSystems Corporation. Privacy Policy.

- ④ 以下のようなメールが、login-noreply@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

If you did not request a password reset, kindly disregard this e-mail; feel free to contact 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。

Password Reset

Do not close this window yet!

If the e-mail address you specified was valid, you will receive an e-mail from login-noreply@intersystems.com. Please check your e-mail 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@xxx.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。

The screenshot shows the WRC Direct interface. The top navigation bar includes 'Summary', 'DevRequest', 'History', 'Adhocs', 'Changes', 'New WRC', 'Actions', 'Links', and 'Logout'. The 'Actions' dropdown menu is open, showing options: 'Organization' (highlighted with a red box), 'Contact', 'Online distribution', and 'New WRC'. Below the navigation bar, there is a summary table with columns: total, mine, crisis, high, medium. The values are: 79, 0, 1, 17, 61. Below this is a table with columns: WRC #, Priority, Short Description, Open, Classification, Organization, Contact, and Advisor.

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。

The screenshot shows the 'Organization' edit page in WRC Direct. The page title is 'InterSystems Corporation'. The form includes fields for: Organization (InterSystems Corporation), Sales Rep, Address, Relationship (Branch), City, Supplier, State, Supported (Yes), Country (United States of America), TAM, Zip Code, Phone, Support Mail, and Support Mail Cc. The 'Support Mail' and 'Support Mail Cc' fields have a note: 'Comma delimited list of addresses to be sent nightly summaries. Please do not remove ISC addresses'. A 'Save Organization' button is at the bottom. Below the form is a section 'Contacts: Add Contact' with a table of contacts. The contact 'Megumi Kakechi' is highlighted with a red box.

Contacts:	Add Contact
Kaitlin M Bannon	Megumi Kakechi
Sloan Kanaski	Tamilarasan Kandasamy
Thomas Kalmár	Isabella Kang
Shintaro Kaminaka	Rahul Kantesaria
Eri Kan	Alex Karacaoglu

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。

InterSystems
by Health Information Systems

[Home](#) [Summary](#) [DevRequest](#) [History](#) [Adhocs](#) [Changes](#) [New WRC](#) [Actions](#) [Links](#) [WRC #](#) [Logout](#)

InterSystems Corporation

Contact Information:

Name: (Last, First)	<input type="text" value="Kakechi,Megumi"/>	Organization:	InterSystems Corporation	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"/>		
Add Phone Number	<input type="text"/>	Admin Privs	<input type="checkbox"/>		

Save Contact	Reset Password
------------------------------	--------------------------------

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' menu is open, and the 'Organization' option is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a summary section for 'InterSystems Corporation' with a table of counts: total (79), mine (0), crisis (1), high (17), and medium (61). Below this is a table with columns: 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 'Add Contact' form for 'InterSystems Corporation'. The form includes fields for Organization, Address, City, State, Country, Zip Code, Phone, Support Mail, and Support Mail Cc. The 'Add Contact' link is highlighted with a red box. Below the form is a table with columns: Contact, Name, and Address. The table contains the following data:

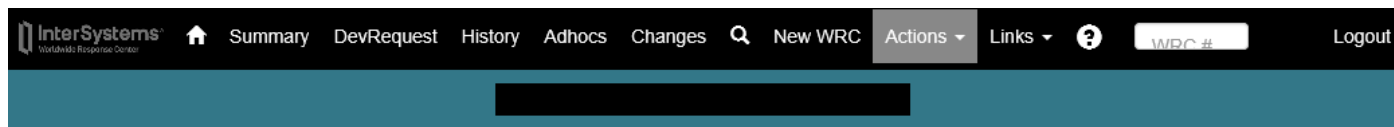
Contact	Name	Address
Nicole Aaron	Nicole Aharca	Ames Abhot
	Mohamed	Max Abrahams

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 dialog box titled 'Web ページからのメッセージ' (Message from Web Page). 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' (Cancel). 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。

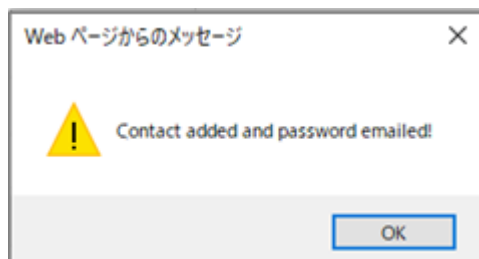


Contact Information:

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

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。

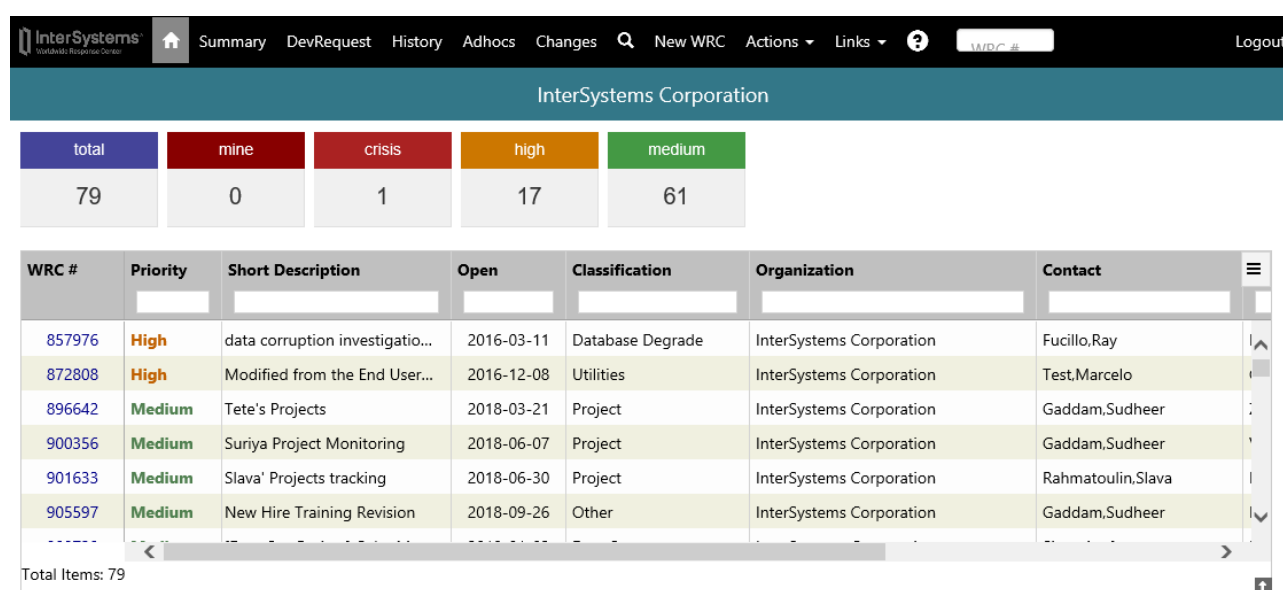
ログイン名はメールアドレス、パスワードは登録済みのパスワードになります。

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 is a navigation bar with links: Summary, DevRequest, History, Adhocs, Changes, New WRC, Actions, Links, and a search icon. Below this is a header for 'InterSystems Corporation'. A summary table shows counts for different priority levels: total (79), mine (0), crisis (1), high (17), and medium (61). Below the summary is a table of open tickets with columns: WRC #, Priority, Short Description, Open, Classification, Organization, and Contact. The table lists several tickets, including one with WRC # 857976 and Priority High. At the bottom, it says 'Total Items: 79'.

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

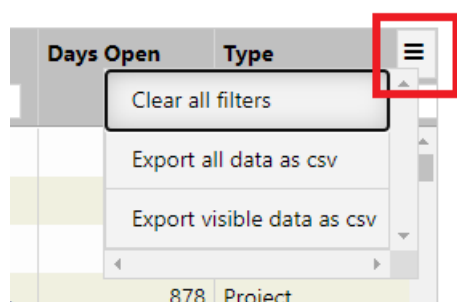
③ 表示のフィルターとエクスポート

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。

InterSystems®
Worldwide Response Center

Summary DevRequest History Adhocs Changes 🔍 New WRC Actions ▾ Links ▾ ? WRC #

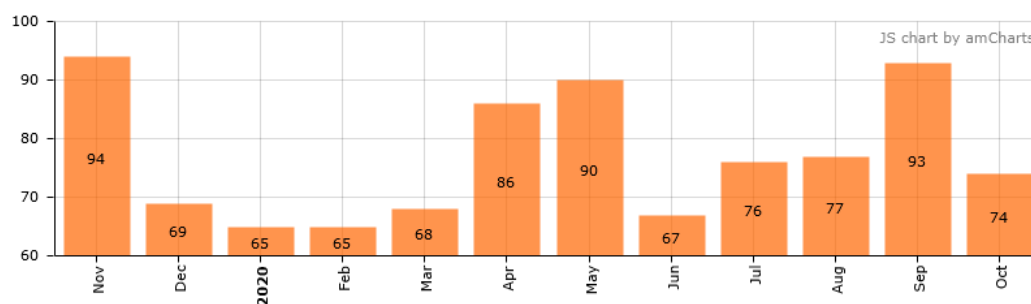
Logout

InterSystems Corporation

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。

InterSystems Corporation									
Development Requests closed in the last 30 days: 7									
Key	Dev Status ▲	Created	Closed ▼	WRC #	WRC Statu...	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。

InterSystems Corporation									
Development Requests closed in the last 30 days: 7									
Key	Dev Status ▲	Created	Closed ▼	WRC #	WRC Statu...	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。

InterSystems Corporation							
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,Micha
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,Arui
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。

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	Phannanphon Treerhet

Total Items: 22

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。

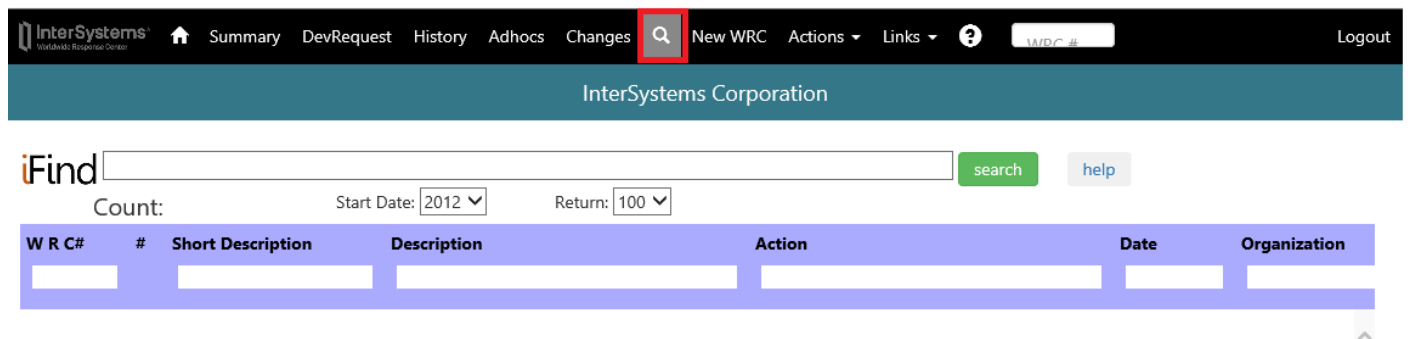
該当する欄でその列をダブルクリックしテキストボックスにメモを入力します。

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。

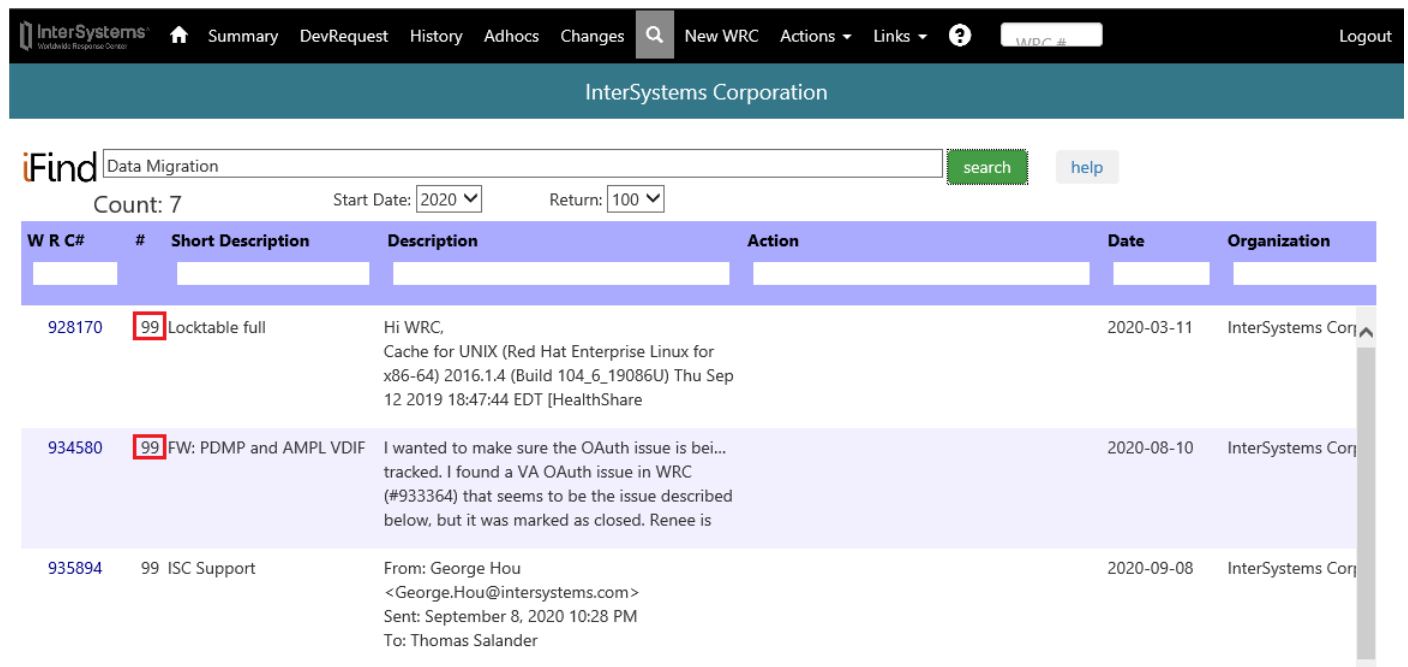


W R C#	#	Short Description	Description	Action	Date	Organization

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。



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 being 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。

InterSystems Corporation						
total	mine	crisis	high	medium		
77	0	1	18	58		
WRC #	Priority	Short Description	Open	Classification	Organization	Contact
↓ クリック						
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
938144	Medium	Unable to attach file to Logi R...	2020-10-29	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>

InterSystems Corporation Summary DevRequest History Adhocs Changes New WRC Actions Links ? WRC # Logout		
add action attach files close problem		
wrc 938260 Medium InterSystems Corporation Open		
problem 938260 advisor Gao,Connie [change] organization InterSystems Corporation partner [change] contact Sulin,Patrick [change] email <input type="text"/> \$ZV prologs devchanges adhocs action files	priority Medium status Open open date 03 Nov 2020 open time 02:58PM next action 05 Nov 2020	type Problem product InterSystems IRIS release 2020.1.0 build 215.0 [change] cust ref <input type="text"/>
short description [change] Automate SQL script on start		
customer description IRIS 2020.1/Red Hat Automate SQL script on start		
actions 1 First..Last Last..First wide narrow		
1 Gao,Connie Investigation Tue 03 Nov 2020 03:49PM ==CG'S CALL NOTE== Patrick called in today and we had a Teams meeting. Patrick is looking for a way to run a		

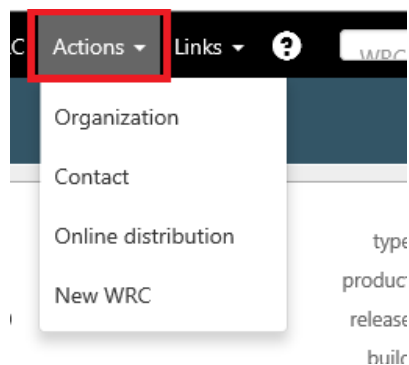
⑪ アカウント管理、新規コール登録等

"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。

InterSystems
Extended Maintenance Center

Summary DevRequest History Adhocs Changes New WRC Actions Links ? WRC #

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
- 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

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
Extended Maintenance Center

Summary DevRequest History Adhocs Changes New WRC Actions Links ? WRC # Logout

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.

InterSystems IRIS									
Name	Version	Maint	Build	Os	Arch	File Type	Size (Mb)	Download...	Checksum
	2020.1								
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】これ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。

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
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

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。

InterSystems Documents

Please contact InterSystems Support if the document you are looking for is not listed.
Click [here](#) to return to the main distribution page.

Name	Version	Date	File Type	Download...
HS2020_08_Alert_Communication (HealthShare)	V1.6	10/15/2020	pdf	
InterSystems IRIS Adoption Guide IRIS 導入ガイド最新版(英語)	V2.46 バージョン	09/30/2020	pdf	
HS2020_07_Alert_Communication (HealthShare, Health Connect, HSAP)	V1.6	08/21/2020	pdf	
InterSystems IRIS In-Place Conversion Guide(JPN) IRIS インプレース変換ガイド日本語版	V2.8	08/04/2020	pdf	
InterSystems IRIS In-Place Conversion Guide	V2.8	08/04/2020	pdf	
InterSystems IRIS Adoption Guide (JPN) IRIS 導入ガイド日本語版	V2.44	06/12/2020	pdf	
HS2020_06_Alert_Communication (HealthShare Health Insight)	V1.3	06/06/2020	pdf	
Addendum For IF_766 Alert	V1	06/04/2020	pdf	
HS2020_05_Alert_Communication (HealthShare Health Connect, HSAP)	V1.2	05/20/2020	pdf	
HS2020_04_Alert_Communication (HealthShare Health Connect HSAP)	V1.4	04/02/2020	pdf	
HS2020_03_Alert_Communication (HealthShare Health Connect HSAP)	V1.5	03/25/2020	pdf	
HS2020_02_Alert_Communication (HealthShare Health Connect HSAP)	V1.3	02/11/2020	pdf	
HS2020_01_Alert_Communication (HealthShare Health Connect HSAP)	V1.4	01/22/2020	pdf	

Total Items: 41

ダウンロードしたいファイルをクリック

⑭ 評価用ライセンス・キーのダウンロード

【注意】これ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 InterSystems Software Distribution page. The navigation bar at the top includes links for Summary, DevRequest, History, Adhocs, Changes, New WRC, Actions, Links, and a WRC # field. The main heading is 'Software Distribution'. Below it, a message states: 'Please contact InterSystems Support if the kit you are looking for is not present.' A list of software kits is displayed, each with a button and a description. The 'Evaluations' button is highlighted with a red box. The list includes:

- 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

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 InterSystems login page. The navigation bar at the top includes links for Summary, DevRequest, History, Adhocs, Changes, New WRC, Actions, Links, and a WRC # field. The main heading is 'Evaluate InterSystems IRIS!'. Below it, there is a login form with the following fields and buttons:

- Username**: A text input field, highlighted with a red box.
- Password**: A text input field, highlighted with a red box.
- Login**: A button, highlighted with a red box.
- [Register for a new account](#): A link.
- [Forgot password?](#): A 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。

InterSystems
Summary DevRequest History Adhocs Changes New WRC Actions Links WRC # Logout

Welcome to InterSystems IRIS

Choose between a Community Edition kit, Evaluation license, or Early Access Program below to begin. The Community Edition kit gives free access to limited features, the Evaluation License allows full access to enterprise features, and Early Access Programs allow access to unreleased InterSystems products.

Community Edition

Start developing with InterSystems IRIS for free

Download Community Edition

Evaluation License

Evaluate powerful enterprise features of InterSystems IRIS

Evaluate InterSystems IRIS

Early Access Program

Access select unreleased InterSystems software

Download Early Access Programs

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。

Evaluate InterSystems IRIS

- Choose A Product** 製品を選択
☒ InterSystems IRIS ☐ InterSystems IRIS for Health
☐ Show Preview Software
- Choose A Platform** 稼働させる OS を選択
☒ Windows ☐ MacOSX ☐ Apple Silicon ☐ Red Hat 7 ☐ Red Hat 8
☐ SUSE 15 ☐ Ubuntu 18.04 ☐ Ubuntu 20.04 ☐ Container ☐ AIX
- Choose A Version** バージョンを選択
2022.3
- Choose Download and License Key Option**
☒ Download and Send me the License Key ☐ Send me the License Key Only
We will send the proper license key to your email

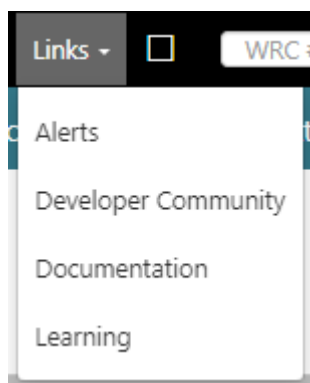
☒ I agree to the [Terms of Service](#) & [Privacy Statement](#)
同意欄をチェック

Evaluate InterSystems IRIS

Download and ... を選択するとキットがダウンロードされてライセンス・キーはメールで送付される
ライセンス・キー送付のみの場合は Send me ... を選択する

⑮ よく使用するサイトへのリンク

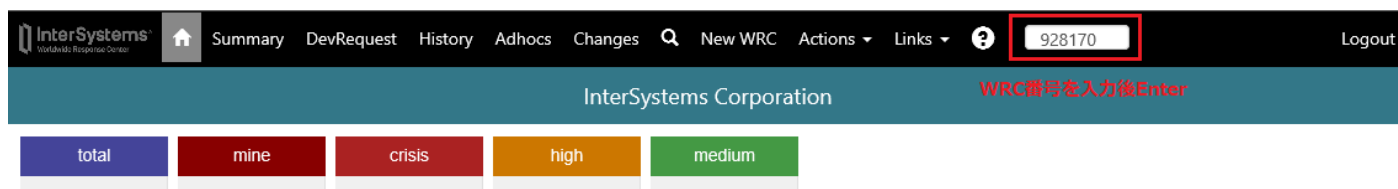
"Links" タブには、よく使用するサイトへのリンクがあります。



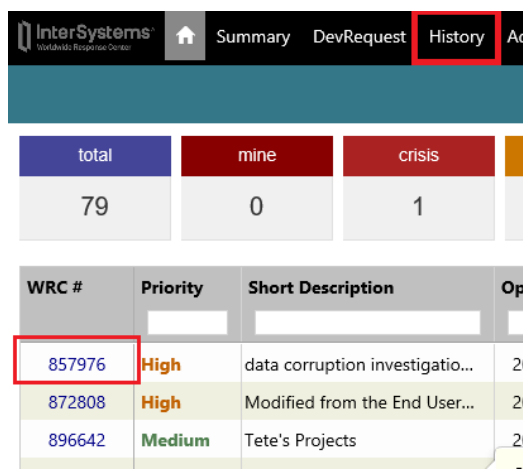
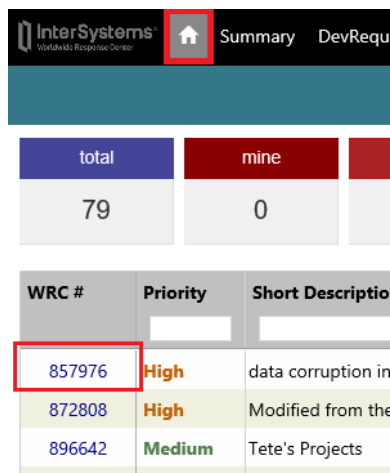
⑯ 問い合わせ番号(WRC 番号)による検索

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問い合わせ詳細情報を表示させる事も可能です。



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>

InterSystems®
HealthShare Response Center

[Home](#) [Summary](#) [DevRequest](#) [History](#) [Adhocs](#) [Changes](#) [New WRC](#) [Actions](#) [Links](#) [?](#)

[Logout](#)

[add action](#) [attach files](#) [close problem](#)

wrc 857976 High InterSystems Corporation Open

problem **857976**

adviser **Fucillo,Ray**

[change] organization **InterSystems Corporation**

partner **InterSystems Corporation**

[change] contact **Fucillo,Ray**

[change] email **Peter.Everett@InterSystems.com,Lisa.Pugsley@intersystems.com,clark.matthews@intersyste**

\$ZV **any**

prologs

devchanges

adhocs

action | files

19 | SWI Corruption Compared.xlsx

priority **High**

status **Open**

open date **11 Mar 2016**

open time **10:58AM**

next action **15 Sep 2021**

type **Project**

product **Caché**

release **Unknown**

build

[change] cust ref

short description [change]

customer description

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 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