

ヘルプデスクを利用する

Copyright © EMIT Japan Corporation

管理者の仕事を補佐するユーザタイプにヘルプデスクというモードがあります。管理者は管理インターフェースより WebCT のほぼ全ての設定を行うことが出来ますが、この仕事を誰かに任せたいと思ったときに、管理インターフェースのパスワードを共有するのを躊躇する場合があります。そういった場合にはヘルプデスクユーザを利用すると便利です。ヘルプデスクユーザは管理者の「**ユーザ管理**」の機能に限定した操作を提供する、「**ヘルプデスクインターフェース**」を利用して仕事をを行います。ユーザ管理の全ての機能を与えるのに信頼が足りないユーザには、その機能を限定的に付加することも可能です。今回はこのヘルプデスクの利用方法を紹介します。

この Tips は以下を含みます。

- ヘルプデスクユーザを追加する
- ヘルプデスクインターフェースを利用する
- ヘルプデスクユーザを編集する
- ヘルプデスクユーザを削除する

ヘルプデスクユーザを追加する

ヘルプデスクユーザを追加したり、削除したり、また権限を管理するのは全て管理者の役割です。まず管理インターフェースにアクセスする必要があります。

管理インターフェースは以下のような URL です。

```
http://$server:$port/webct/admin/admin.pl
```

ここで実際には \$server にサーバ名を、\$port にサーバが利用するポート名をそれぞれ入力する必要があります。ユーザ名に「**admin**」、パスワードには管理者のパスワードを入力してログインします。

管理インターフェースにログインできたら **ヘルプデスク** ボタンを押します。「**ヘルプデスク管理**」に画面が切り替わるので、ここで **ユーザを追加** ボタンを押します。すると、以下のようなユーザ情報とユーザ権限を入力するフォームが表示されます。

ヘルプデスクアカウントを作成

ログインID*:

パスワード*:

パスワードを確認*:

姓:

名:

(* 必須フィールド)

ユーザがアクセス可能な機能:

<input type="checkbox"/> ユーザを割当(コース)	<input type="checkbox"/> ユーザを追加
<input type="checkbox"/> ユーザを削除(コース)	<input type="checkbox"/> ユーザを削除
<input type="checkbox"/> ユーザタイプを変更	
<input type="radio"/> フルクエリ	<input type="checkbox"/> パスワードを修正
<input checked="" type="radio"/> 制限付クエリ	<input type="checkbox"/> ユーザ情報を修正

作成 キャンセル

図 1 : ヘルプデスクアカウントを作成

ここで例として以下のユーザを追加してみることにしましょう。

- ログイン ID: **emit_taro**
- パスワード: **secret**
- パスワードを確認: **secret**
- 姓: **エミット**
- 名: **太郎**

続いて「**ユーザがアクセス可能な機能**」としてチェックボックスのチェックを全て付けます。これはヘルプデスクユーザの権限を詳細に設定できるものですが、後から自由に変更できるので、ここでは全ての権限を与えてみます。最後に「**フルクエリ**」と「**制限付きクエリ**」のいずれかを選択するラジオボタンがあります。ここでは**フルクエリ**を選択してください。これも後から自由に変更することが可能です。

最後に **作成** ボタンを押すことで追加が終了します。

ヘルプデスクインターフェースを利用する

先の手順でヘルプデスクユーザの追加が完了しました。これを利用するにはヘルプデスクインターフェースと呼ばれる、管理インターフェースの「**ユーザ管理**」に特化したインターフェースにアクセスする必要があります。

ヘルプデスクインターフェースは以下のような URL です。

```
http://$server:$port/webct/helpdesk/helpdesk.pl
```

単純に管理インターフェースの `admin` を `helpdesk` に置き換えただけのものなので、管理者にはわかりやすいと思います。実際に運営する場合は、この URL をヘルプデスク担当者に教えてあげる必要があるでしょう。

ヘルプデスクインターフェースも管理インターフェースと同じくアクセス時に認証されます。ここではヘルプデスクユーザのユーザ名とパスワードを入力することになります。上記で登録したユーザならば、ユーザ名には「`emit_taro`」、パスワードには「`secret`」を入力することになります。

ログインするとヘルプデスクインターフェースが表示されます。ここで、ユーザの追加や、クエリを実行後にユーザの編集および削除、パスワードの変更など行なうことが可能です。実際にここで一通りの作業を行なってみてください。とりわけクエリに関して、管理者と変わらない条件設定で検索できることについて確認しておいてください。

ヘルプデスクユーザを編集する

ヘルプデスクユーザ登録の際に見たように、このユーザの権限を制限したヘルプデスクインターフェースを提供することが可能になっています。ここでは先に追加した `emit_taro` の権限を編集してみます。

管理インターフェースに戻り、「ヘルプデスク」ボタンを押して「ヘルプデスク管理」を表示します。その後、上フレームに表示されている `emit_taro` のリンクを押します。

すると各種権限が設定できるフォームが表示されるので、今度は「ユーザを追加」および「ユーザを削除」のみのチェックにしてみましょう。クエリに関しても「フルクエリ」から「制限付きクエリ」に変更してみます。

変更が終わったら **更新** ボタンを押して変更を適用します。

再びヘルプデスクインターフェースに `emit_taro` でログインしてみましょう。利用できるボタンが **クエリ** と、管理インターフェースで設定した **追加** および **削除** のみになっていることを確認します。ここで **クエリ** ボタンを押してクエリを利用してみます。制限付きクエリにしたので、基準として「WebCT ID+」、比較条件として「等しい」のみが利用できるようになっていることを確認してください。これにより「データベース内の全てのユーザを得る」といったような複数マッチする検索が出来なくなり、クエリを必要とする操作において、特定のWebCT IDに対する操作しか出来なくなります。

ヘルプデスクユーザを削除する

ヘルプデスクユーザを削除するには、管理インターフェースにログイン後、「ヘルプデスク管理」ボタンを押した後、「ユーザを削除」とすることで行うことができます。

この Tips は以下の環境で確認しました。

- サーバ : WebCT4.0 日本語版 / RedhatLinux 7.3
- クライアント OS : Windows2000
クライアントブラウザ : IE6.0SP1

(2004年01月22日 福山 貴幸 作成)