



ヘルプデスク管理システム 標準操作マニュアル

(OTRS 5.0.23/KIX4OTRS 8.0.16)

担当者編

Ver.1.0 2018/03/05

改訂履歴

Ver.	改訂年月日	改訂ページ	内容	承認	査閲	作成
1.0	2018/03/05	—	新規作成	森島	森島	野嶋

目次

1. はじめに	4
(1) 本システムについて	4
(2) 用語解説	4
(3) キューの種類	5
(4) キューとグループの関係	5
2. 運用について	6
(1) 受付グループが行うこと	6
(2) ヘルプデスクグループが行うこと	6
(3) 専門部署グループが行うこと	7
3. 業務フロー図	8
4. ダッシュボードの説明	9
(1) 全体	9
(2) メニュー	10
(3) チケットメニュー	10
(4) FAQ メニュー	11
(5) サービスメニュー	11
(6) cmdb メニュー	11
(7) itsm 変更管理メニュー	11
(8) 顧客管理メニュー	12
(9) 個人設定・ログアウト	12
5. 基本操作	13
(1) ログイン	13
(2) 初期設定	13
(3) ログアウト	14
6. 顧客管理	15
(1) 顧客の追加	15
(2) 顧客の検索・編集	15
(3) 顧客ユーザーの追加	16
(4) 顧客ユーザーの検索・編集	17
7. チケットの作成	18
(1) チケットの作成	18
8. チケットの参照	20
(1) ダッシュボードからのチケット参照	20
(2) キューごとのチケット参照	20
(3) 状態ごとのチケット参照	22
(4) メニューアイコンからのチケット参照	22
9. チケットの処理	24
(1) 顧客ユーザーへのメール返信	24
(2) 新規メール送信	25
(3) メモの作成	26
(4) 電話応答着信記録の作成	28

(5)	電話応答発信記録の作成.....	29
(6)	キューの変更（移転）	30
(7)	所有者の変更	31
(8)	チケットの保留.....	32
(9)	チケットの完了.....	33
(10)	完了したチケットの再処理.....	34
(11)	その他の機能	35
	添付ファイル.....	35
	リンクと結合	36
	分割	41
	エスカレーション	43
	自由領域	44
	監視.....	45
	Checklist	46
	ticket core data.....	48
	mark as	49
(12)	チケット操作例.....	51

1. はじめに

(1) 本システムについて

本システムは、ヘルプデスク管理機能と ITIL 運用管理機能の備わったオープンソースソフトウェアで、依頼チケットを管理するシステムです。

お客様からの問い合わせ(インシデント・リクエスト依頼等)をチケットとしてシステム上で管理します。チケットの変更は都度メールで通知されるため、担当者が遠隔地にいる場合なども迅速な状況確認が可能です。対応記録はスレッドとして残り、どのような経緯で対応を行ったかを事後に参照することができます。

(2) 用語解説

用語	意味
チケット(TICKET)	問い合わせ 1 件ごとに作成される管理単位。
問い合わせ	顧客ユーザーから受けるインシデント・リクエスト依頼等のこと。
ダッシュボード	ログインした際のトップ画面。チケットがカテゴリごとに一覧表示される。
FAQ	よくある問い合わせや過去の対応ナレッジをまとめたもの。
担当者	システムを利用するオペレータまたは専門部署の作業対応者のこと。
キュー	チケットを種類分けして格納する箱。対応部門毎にキューを作成している。
顧客	「会社」を意味する。ひとつの顧客に複数の顧客ユーザーが所属する。
顧客ユーザー	「お客様」を意味する。ひとつの顧客に複数の顧客ユーザーが所属する。
タイプ	チケットの種別。「インシデント」、「問い合わせ」等。
サービス	提供しているサービス。もしくは問い合わせ等の詳細を分類化したもの。「ハードウェア」「ソフトウェア」「パスワードリセット」等。
状態	チケットの対応状態。チケットを「新規」、「対応中」、「保留」、「完了」等の状態に分けて管理する。
保留	チケットの状態。 「保留(期限付)」は設定期限を迎えると通知メールが届く。 「保留(自動クローズ+)」は設定期限を迎えるとチケットの状態が自動で「完了」になる。
所有者	チケットを受け持つ担当者。インシデント・リクエスト対応を行う。
エスカレーション	設定期限内にチケットの動きがない場合に行われる。注意喚起のアラートのようなもの。
移転	チケットを現在のキューから別のキューへキューの変更を行うこと。
ロック	所有者がチケットをロックすることで、他の担当者がチケットの編集・状態変更などを行えないよう制限する。
ロック解除	ロックの逆。ロックが掛かっていないことで、他の担当者がチケットの編集・状態変更を行える。
監視	チケットの対応経過を継続確認したいときに設定する。監視対象としたチケットを「監視チケット」と呼ぶ。監視チケットは監視アイコンより確認できる。
担当キュー内チケット	担当者が紐づくキュー内に登録されたチケット。
カスタマーポータル	本システムの一部で顧客ユーザーが使用することができるシステムサイト。 顧客ユーザーはカスタマーポータルからチケットを作成することができ、チケットの進捗確認や、FAQ の参照ができる。(運用ルールによる)
マウスオーバー	マウスを動かしマウスポインタをアイコン(隠しアイコン)の上に乗せる操作。

(3) キューの種類

キューの名前	役割
受付	受付けた問い合わせをチケットとして登録します。
ヘルプデスク	受付から対応依頼のチケットが送られてきます。 受付を通らずに直接顧客ユーザーから問い合わせを受けた場合は、問い合わせをチケットとして登録します。
専門部署	ヘルプデスクから対応依頼のチケットが送られてきます。
Junk	迷惑メール等、自動作成された不要チケットの置き場です。(ゴミ箱)

※キューは一例です。専門部署毎のキューを追加作成していくことも可能です。

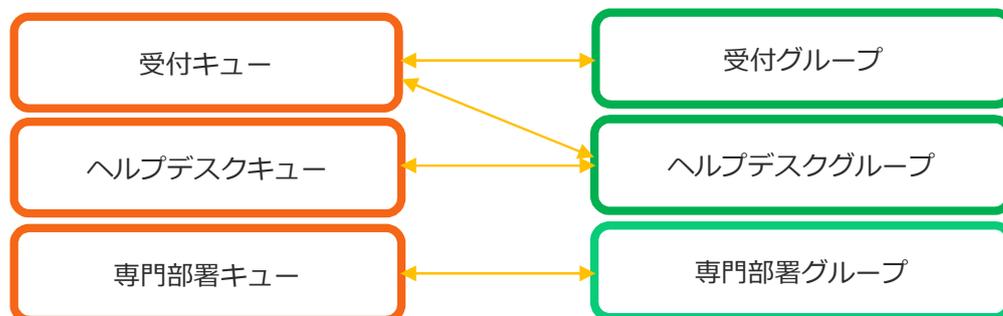
(4) キューとグループの関係

新たなチケットがキュー内に作成された際、対応するグループのメンバーにシステムより通知メールが送信されます。(通知メールの要否は各自で設定可能)

受付キューは、受付グループとヘルプデスクグループと紐づいています。

ヘルプデスクキューは、ヘルプデスクグループと紐づいています。

専門部署キューは専門部署グループと紐づいています。



※キューとグループ及び紐づけは一例です。

2. 運用について

受付グループ・ヘルプデスクグループ・専門部署グループを例に記載します。

(1) 受付グループが行うこと

① チケットの作成

顧客ユーザーから問い合わせの電話を受けた際、チケット作成を行います。

➤ 7.(1)[チケットの作成](#)

② 顧客・顧客ユーザーの登録

顧客または顧客ユーザーがシステムに登録されていない場合は、新規追加を行います。

➤ 6.(1)[顧客の追加](#)

➤ 6.(3)[顧客ユーザーの追加](#)

③ ヘルプデスクキューへ移転

作成したチケットをヘルプデスクキューへ移転します。

➤ 9.(6)[キューの変更（移転）](#)

(2) ヘルプデスクグループが行うこと

① チケットの作成

顧客ユーザーから問い合わせのメール・電話を受けた際、チケット作成を行います。

➤ 7.(1)[チケットの作成](#)

② 顧客・顧客ユーザーの登録

顧客または顧客ユーザーがシステムに登録されていない場合は、新規追加を行います。

➤ 6.(1)[顧客の追加](#)

➤ 6.(3)[顧客ユーザーの追加](#)

③ 電話応答着信記録の作成

顧客ユーザーからすでに受付した問い合わせに関する電話を受けた際、チケットに電話応答着信記録を作成します。

➤ 9.(4)[電話応答着信記録の作成](#)

④ 電話応答発信記録の作成

顧客ユーザーからすでに受付した問い合わせに関して電話発信をした際、チケットに電話応答発信記録を作成します。

- 9.(5)[電話応答発信記録の作成](#)

⑤ メール作成

顧客ユーザーからすでに受付した問い合わせに関してメールで回答することが可能です。

- 9.(1)[顧客ユーザーへのメール返信](#)

⑥ 対応記録作成

チケットの担当者になった人は、問い合わせの対応を行い、記録をメモで残します。

- 9.(3)[メモの作成](#)

⑦ キューの移転

所有者となっているチケットについて、専門部署に対応を依頼する場合に使用します。

- 9.(6)[キューの変更（移転）](#)

⑧ 所有者の変更

所有者となっているチケットについて、同じグループの別の担当者に対応を依頼する場合に使用します。

- 9.(7)[所有者の変更](#)

⑨ チケットの完了

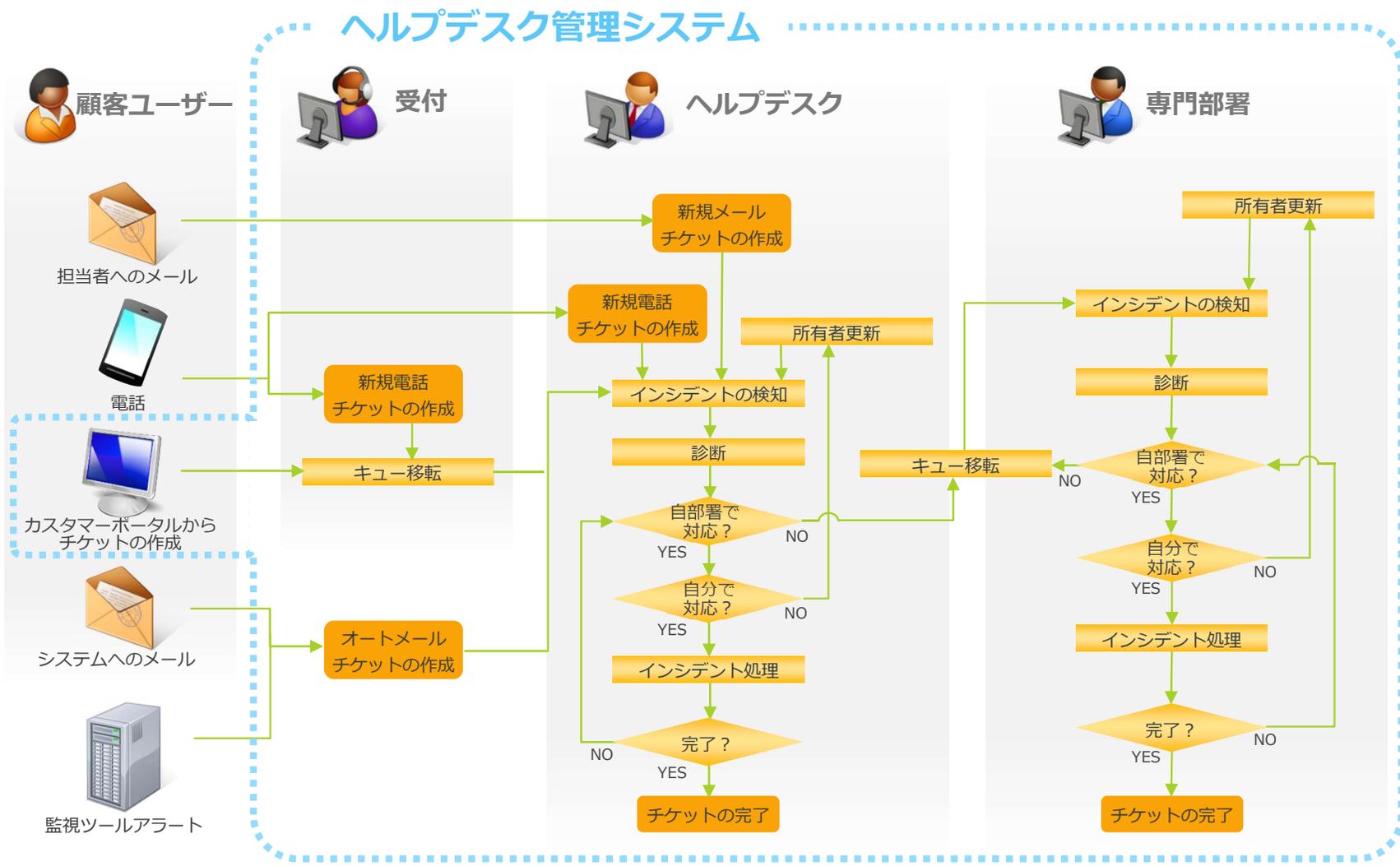
所有者は、チケットの対応が完了したら状態を完了に変更します。

- 9.(9)[チケットの完了](#)

(3) 専門部署グループが行うこと

ヘルプデスクグループが行うこと③～⑨は、専門部署グループも行うことができます。

3. 業務フロー図



※一般的なヘルプデスクの業務フロー図です。

4. ダッシュボードの説明

(1) 全体

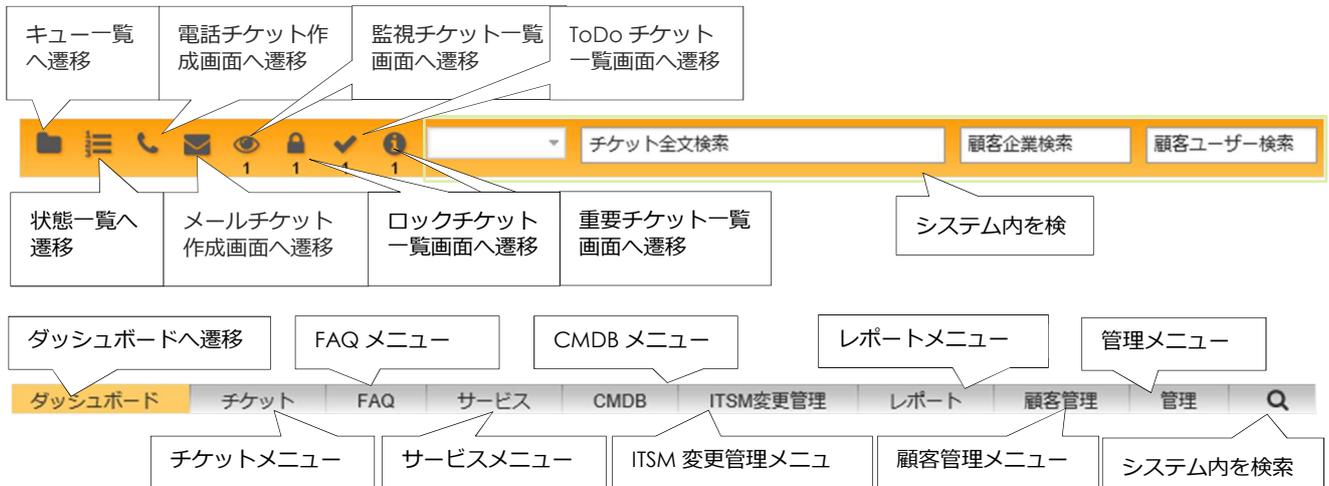
The screenshot shows the OTRS Next Systems dashboard interface. The top navigation bar includes 'ダッシュボード', 'チケット', 'FAQ', 'CMDB', 'レポート', and '顧客管理'. The main content area is divided into several sections:

- ① 保留期限切れチケット**: A section for tickets where the retention period has expired.
- ② エスカレーションチケット**: A section for tickets that have been escalated.
- ③ 新規チケット**: A section for newly created tickets, showing a list with columns for 'TICKET#', '経過時間', and 'タイトル'.
- ④ 対応中チケット/要対応**: A section for tickets currently being handled or requiring attention, also showing a list with columns for 'TICKET#', '経過時間', and 'タイトル'.
- ⑤ チケット・キュー一覧**: A table showing the status of tickets in the queue, with columns for '状態', 'ヘルプデスク', and 'JUNK'.
- ⑥ 設定**: A settings icon in the top right corner.
- ⑦ 設定**: A settings icon next to each of the main sections (1-5).

On the right side, there is a '近況統計' (Recent Statistics) chart showing a trend over time, and two '最近のFAQ項目' (Recent FAQ Items) sections with links to help articles.

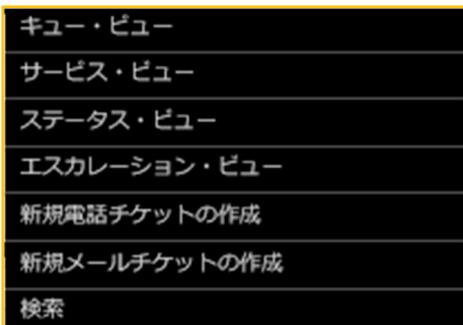
①	保留期限切れチケット	保留期限切れのチケットが表示されます。
②	エスカレーションチケット	エスカレーション(設定期限内に動きがない)チケットが表示されます。
③	新規チケット	新しく作成されたチケットが表示されます。
④	対応中チケット/要対応	「対応中」状態のチケットが表示されます。
⑤	チケット・キュー一覧	担当キューのチケットが表示されます。
⑥	設定	ダッシュボードに表示する項目を変更できます。
⑦	設定	項目ごとの設定を変更できます。 ※マウスオーバーで  アイコンが表示されます。

(2) メニュー



※付与されている権限によって、表示されるメニューは異なります。

(3) チケットメニュー



キュー・ビュー：キュー・ビュー画面（キューごとのチケット一覧）へ遷移します。

サービス・ビュー：サービス・ビュー画面（サービスごとのチケット一覧）へ遷移します。

ステータス・ビュー：ステータス・ビュー画面（状態ごとのチケット一覧）へ遷移します。

エスカレーション・ビュー：エスカレーション・ビュー画面（エスカレーションチケット一覧）へ遷移します。

新規電話チケットの作成：新規電話チケットの作成画面へ遷移します。

新規メールチケットの作成：新規メールチケットの作成画面へ遷移します。

検索：検索ウィンドウが開きます。

(4) FAQ メニュー

一覧
新規
ジャーナル
言語管理
カテゴリー管理
検索

それぞれの画面へ遷移します。「検索」をクリックするとFAQ番号等からFAQを検索できます。

※付与されている権限によって、表示されるメニューは異なります。

(5) サービスメニュー

サービス
SLA

それぞれの画面へ遷移します。

※付与されている権限によって、サービスメニューは表示されていません。

(6) CMDB メニュー

一覧
新規
検索

それぞれの画面へ遷移します。「検索」をクリックするとCMDB番号等からCMDBを検索できます。

(7) ITSM 変更管理メニュー

一覧
新規
新規(テンプレートから)
Schedule
Projected Service Availability
PIR
テンプレート
検索

それぞれの画面へ遷移します。「検索」をクリックすると ITSM 変更管理番号等から ITSM 変更管理を検索できます。

※付与されている権限によって、ITSM 変更管理メニューは表示されていません。

(8) 顧客管理メニュー



顧客情報センター：顧客 ID または顧客ユーザーを入力すると、顧客情報センター画面へ遷移します。

顧客ユーザー管理：顧客ユーザー管理画面へ遷移します。

Customer Services：顧客・サービス関連性管理画面へ遷移します。

顧客管理：顧客管理画面へ遷移します。

※付与されている権限によって、表示されるメニューは異なります。

(9) 個人設定・ログアウト



5. 基本操作

(1) ログイン

- ① インターネットブラウザを起動しシステムサイトへアクセスします。
- ② ユーザー名、パスワードを入力し、[ログイン]ボタンをクリックします。

OTRS:ITSM 5s

* ユーザー名:

* パスワード:

ログイン

[パスワードを忘れた方](#)

Powered by OTRS - KIX4OTRS Top of page

(2) 初期設定

 **必ず設定します。**

- ① 個人設定の編集アイコンをクリックします。

ダッシュボード

今日のメッセージ

This is the message of the day. You can edit this in Kernel/Output/HTML/Templates/Standard/Motd.ft.

状態	ネットワークチーム	ヘルプデスク	JUNK	サーバーチーム	システムチーム	受付
保留 (期限付)	0	0	0	0	0	0
pending auto reopen	0	0	0	0	0	0
統合済	0	1	0	0	0	0
完了	0	7	0	0	0	0
保留 (自動)	0	0	0	0	0	0
対応中	2	10	0	0	2	0
新規	0	2	0	0	0	1
削除	0	0	0	0	0	0

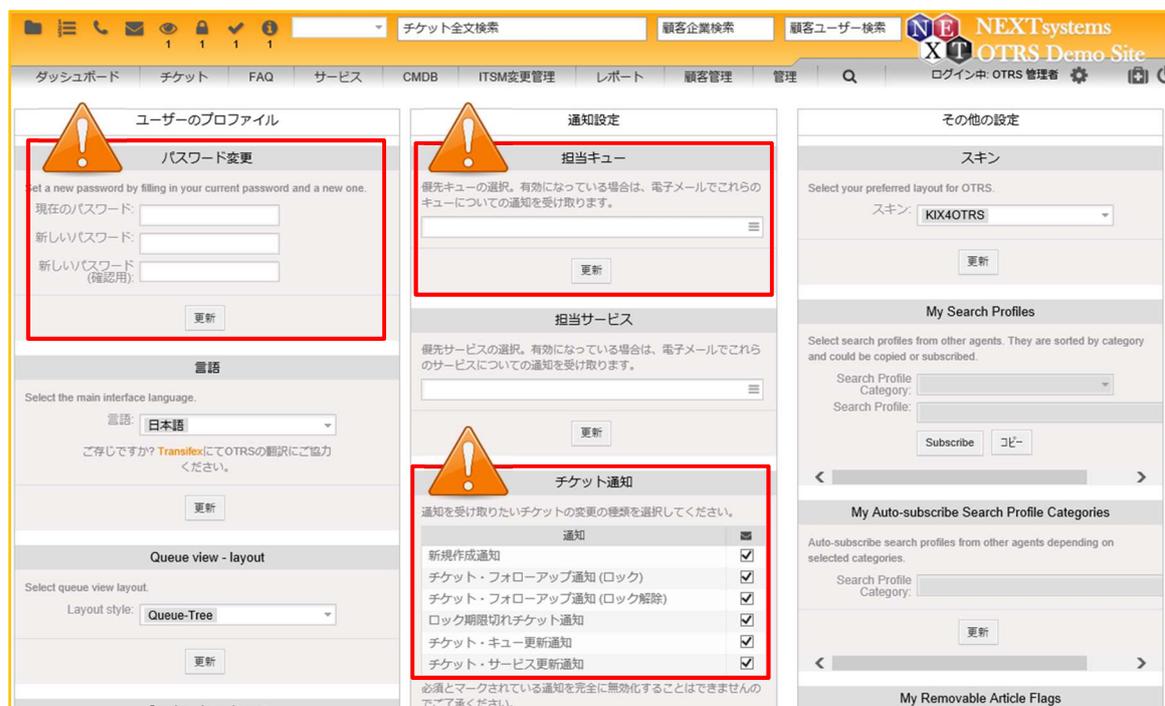
週間統計

直近のイベント

最後に更新されたFAQ項目

【Excel】開発タブを表示したい

- ② パスワード変更の欄の、「現在のパスワード」、「新しいパスワード」、「新しいパスワード（確認用）」を入力し、[更新]ボタンをクリックします。
- ③ 担当キュー欄の、担当キューを選択し、[更新]ボタンをクリックします。
- ④ チケット通知欄の、通知を受け取りたいものにチェックを入れ、[更新]ボタンをクリックします。
通知はアカウントに登録されているメールアドレス宛に届きます。（通常は個人メールアドレス）



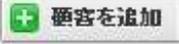
その他、スキン（見た目）やチケット操作後の表示画面等、ここから設定できます。

(3) ログアウト

ダッシュボード右上の  ボタンをクリックします。

6. 顧客管理

(1) 顧客の追加

- ① メニューの[顧客管理]をクリックし、[顧客管理]をクリックします。
- ② [顧客を追加]ボタンをクリックします。 
- ③ 以下の情報を入力し、[送信]ボタンをクリックします。

必須	項目	説明
★	顧客 ID	顧客を識別する数字です。
★	顧客	会社名を入力します。
	建物名	建物名を入力します。
	郵便番号	郵便番号を入力します。例)812-0016
	住所	住所を番地まで入力します。
	国	国を選択します。通常は Japan です。
	URL	会社ホームページの URL を入力します。
	コメント	コメントがあれば入力します。
★	有効	「有効」を選択します。

(2) 顧客の検索・編集

- ① メニューの[顧客管理]をクリックし、[顧客管理]をクリックします。
 - ② 検索ウィンドウにキーワードを入力し、検索ボタンをクリックします。 
- 検索結果が表示されます。
- ※ キーワードを「*」(アスタリスク)とすると、すべての顧客が一覧表示されます。
- ③ 顧客の情報を編集するときは、リストに表示された顧客をクリックします。



顧客管理画面のスクリーンショット。検索結果の一覧が表示されており、マウスカーソルが特定の顧客項目に重なっています。

顧客ID	名前	コメント	有効/無効	変更日時	作成
1-0101001	総務部総務課		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0102001	総務部人事課		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0201001	営業部福岡営業所		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0202001	営業部九州営業所		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0203001	営業部九州営業所		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0203002	営業部九州営業所沖縄出張所		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0301001	情報システム部総務課		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0302001	情報システム部サービス課		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0401001	企画部企画課		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
1-0501001	製造部九州工場1課		有効	2017/10/24 11:43	2017/10/23 16:21
1-0502001	製造部九州工場2課		有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
9-0000001	保守会社		有効	2017/10/27 09:37	2017/10/27 09:37

- ④ 変更する箇所を入力し、[送信]ボタンをクリックします。

(3) 顧客ユーザーの追加

- ① メニューの[顧客管理]をクリックし、[顧客ユーザー管理]をクリックします。
- ② [顧客ユーザーを追加]ボタンをクリックします。 
- ③ 以下の情報を入力し、[送信]ボタンをクリックします。

必須	項目	説明
	タイトルまたは 挨拶文	チケット作成する場合等で自動挿入することができます。 敬称もしくは挨拶文を入力するのか、この項目を使用しないのかは運用ルールによって異なります。
★	姓	姓を入力します。
★	名	名を入力します。
★	ユーザー名	メールアドレスの使用を推奨します。 カスタマーポータルを使用する場合はシステムにログインするIDになります。
	パスワード	カスタマーポータルを使用する場合はシステムにログインするパスワードになります。 初期パスワード(任意)を入力します。
★	メール	メールアドレスを入力します。
★	顧客ID	顧客ユーザーの所属する顧客(会社)の顧客IDを入力します。 分からない場合は検索します。6.(2) 顧客の検索・編集
	電話	電話番号を入力します。例) 092-452-1108
	Fax	Fax 番号を入力します。例) 092-452-1109
	携帯電話	携帯電話の番号を入力します。
	建物名	建物名を入力します。
	郵便番号	郵便番号を入力します。例)812-0016
	住所	住所を番地まで入力します。
	国	国を入力します。
	コメント	コメントがあれば入力します。
★	有効	「有効」を選択します。 「無効」「無効-暫定」を選択すると新規チケットが作成できなくなります。
	インターフェイスの言語	通常は「Japanese(日本語)」を選択します。
これ以降の項目はあらかじめ設定されているままにします。		

(4) 顧客ユーザーの検索・編集

① メニューの[顧客管理]をクリックし、[顧客ユーザー管理]をクリックします。

② 検索ウィンドウにキーワードを入力し、検索ボタンをクリックします。

検索結果が表示されます。

※ キーワードを「*」(アスタリスク)とすると、すべての顧客が一覧表示されます。

③ 顧客ユーザーの情報を編集するときは、リストに表示された顧客ユーザーをクリックします。

ユーザー名	名前	メール	顧客ID	最終ログイン	有効/無効
otrs_com@next-jp.net	保守 受付	otrs_com@next-jp.net	9-0000001		有効
otrs_user01@next-jp.net	佐藤 一郎	otrs_user01@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user02@next-jp.net	鈴木 太郎	otrs_user02@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user03@next-jp.net	高橋 幸子	otrs_user03@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user04@next-jp.net	田中 三郎	otrs_user04@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user05@next-jp.net	伊藤 二郎	otrs_user05@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user06@next-jp.net	渡辺 洋子	otrs_user06@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user07@next-jp.net	山本 四郎	otrs_user07@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user08@next-jp.net	中村 五郎	otrs_user08@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user09@next-jp.net	小林 恵子	otrs_user09@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user10@next-jp.net	加藤 幸一	otrs_user10@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user11@next-jp.net	吉田 幸二	otrs_user11@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user12@next-jp.net	山田 京子	otrs_user12@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user13@next-jp.net	佐々木 幸三	otrs_user13@next-jp.net	1-0302001		有効
otrs_user21@next-jp.net	山口 春子	otrs_user21@next-jp.net	1-0101001	2017/12/06 11:33	有効
otrs_user22@next-jp.net	斎藤 秋夫	otrs_user22@next-jp.net	1-0102001	2017/11/14 15:08	有効
otrs_user23@next-jp.net	松本 夏子	otrs_user23@next-jp.net	1-0201001	2017/11/08 14:03	有効
otrs_user24@next-jp.net	井上 冬生	otrs_user24@next-jp.net	1-0202001		有効
otrs_user25@next-jp.net	木村 秋子	otrs_user25@next-jp.net	1-0203001		有効
otrs_user26@next-jp.net	林 夏男	otrs_user26@next-jp.net	1-0203002	2017/10/26 16:24	有効
otrs_user27@next-jp.net	清水 冬子	otrs_user27@next-jp.net	1-0301001		有効
otrs_user28@next-jp.net	山崎 春雄	otrs_user28@next-jp.net	1-0302001	2017/10/26 17:45	有効
otrs_user29@next-jp.net	森 山雄	otrs_user29@next-jp.net	1-0401001		有効
otrs_user30@next-jp.net	阿部 波子	otrs_user30@next-jp.net	1-0501001	2017/10/26 16:50	有効
otrs_user31@next-jp.net	池田 風子	otrs_user31@next-jp.net	1-0502001	2017/11/08 13:24	有効

④ 変更する箇所を入力し、[送信]ボタンをクリックします。

7. チケットの作成

(1) チケットの作成

- ① メニューの[チケット]をクリックし、[新規電話チケットの作成]をクリックします。
 (メニューバーの  アイコンも同機能です)

- ② 以下の情報を入力し、[作成]ボタンをクリックします。

顧客ユーザーにサービスが、キューに所有者が紐づいていますので、上の項目から順に入力します。

必須	項目	説明
	Ticket-Template selection	テンプレートが登録されている場合、項目が表示され選択できます。
★	タイプ	お客様の問い合わせ内容に合ったタイプを選択します。
★	顧客ユーザー	顧客ユーザー名を入力します。途中まで入力すると下に候補が表示されるので選択します。 
	顧客 ID	顧客ユーザーを選択すると、自動で表示されます。
★	キューへ	自分の所属キューを選択します。
	サービス	お客様の問い合わせ内容に合ったサービスを選択します。
	サービスレベル契約(SLA)	紐づけがされている場合、選択ができます。
	所有者	このチケットの所有者を選択します。空欄の場合は自動で自分が登録されます。
	※Text Modules	テンプレートが登録されている場合、選択できます。
	※Assigned CIs	顧客ユーザーに機器が紐づけられている場合、リストが表示されます。チケットに機器を紐づけたい場合は選択します。
★	表題	表題を入力します。
	オプション	この項目は使用しませんので、空欄のままにします。
	本文テンプレート	テンプレートが登録されている場合、選択できます。
★	本文	問い合わせ内容を入力します。
	添付ファイル	添付するファイルがあれば選択します。
	チケットの次の状態	「対応中」があらかじめ選択されています。必要に応じて変更します。
	保留日時	ここではそのままにします。

	影響度	影響度を選択します。 「3中」があらかじめ選択されています。必要に応じて変更します。
	優先度	優先度を選択します。 「3中」があらかじめ選択されています。必要に応じて変更します。
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

※「Text Modules」「Assigned CIs」はサイドバーに項目があります。

<例>

このボタンは表題と本文を保存するボタンですが、日本語が文字化けする為使用しません。

※他にもこのボタンが表示されている画面がありますが、同じく使用しません。

8. チケットの参照

(1) ダッシュボードからのチケット参照

- ① ダッシュボードで対象のチケットをクリックするとチケットが開きます。



(2) キューごとのチケット参照

- ① メニューの[チケット]をクリックし、[キュー・ビュー]をクリックします。
(メニューバーの  アイコンも同機能です。)
- ② キューごとのチケットを参照できますので、対象チケットをクリックし開きます。

キュー・ビュー画面左ツリーの各項目を選択するとチケット一覧表示を切り替えることができ、キューごとのチケットを参照することができます。

[全てのチケット]、[利用可能チケット]をクリックすると表示を切り換えることができます。

※[利用可能チケット]はロック解除チケット一覧です。



一覧右上の  で一覧の表示サイズを変更することができます。

本書では「S」表示を使用しています。

➤ ツリーについて

ツリー項目	説明
My Tickets(all)	自分が所有者になっている「新規」「対応中」「保留」チケット。
My Tickets(open)	自分が所有者になっている「新規」「対応中」チケット。
担当キュー	5.(2)③ で設定した担当キュー全ての「新規」「対応中」「保留」チケット。
各キュー	アクセス権限が付与されているキューの「新規」「対応中」「保留」チケット。 アクセス権限が付与されているキュー内にチケットがない場合、項目は表示されません。

※各キューのキュー内にエスカレーションチケットがある場合、ツリー項目が赤字になります。

複数のキュー内にエスカレーションチケットがあっても、ツリー項目が赤字になるのはいずれか一つの項目のみです。

※各ツリー項目に表示されている数はチケット数です。

担当キューを複数設定している場合、担当キュー項目は各キューのチケット数合計が表示されます。

[全てのチケット]をクリックすると、ツリー項目に対する全てのチケット数が表示されます。

[利用可能チケット]をクリックすると、ツリー項目に対する全てのチケット数とその中のロック解除チケット数が表示されます。

[利用可能チケット]クリック時のツリー例



「サーバーチーム」「システムチーム」「ネットワークチーム」「ヘルプデスク」「受付」キューへのアクセス権が付与されていますが、「システムチーム」「ネットワークチーム」キュー内にチケットがないので項目は表示されていません。

担当キューは「サーバーチーム」「ヘルプデスク」キューです。

ツリー項目	説明
My Tickets(all)(2/6)	自分が所有者になっている「新規」「対応中」「保留」チケットが6つあり、その中でロック解除チケットが2つあります。
My Tickets(open) (2/5)	自分が所有者になっている「新規」「対応中」チケットが5つあり、その中でロック解除チケットが2つあります。
担当キュー(3/9)	担当キュー全ての「新規」「対応中」「保留」チケットが9つ（「サーバーチーム」1つと「ヘルプデスク」8つ）あり、その中でロック解除チケットが3つ（「サーバーチーム」1つと「ヘルプデスク」2つ）あります。
サーバーチーム(1)	キューの「新規」「対応中」「保留」チケットが1つあり、その中でロック解除チケットが1つあります。
ヘルプデスク(2/8)	キューの「新規」「対応中」「保留」チケットが8つあり、その中でロック解除チケットが2つあります。
受付(2)	キューの「新規」「対応中」「保留」チケットが2つあり、その中でロック解除チケットが2つあります。 赤字表示ですのでエスカレーションチケットがあります。

※「サーバーチーム」「受付」のようにキュー内チケット数とロック解除チケット数が同じ場合はキュー内チケット数が表示されます。

(3) 状態ごとのチケット参照

① メニューの[チケット]をクリックし、[ステータス・ビュー]をクリックします。

(メニューバーの  アイコンも同機能です。)

② 状態ごとにチケットを参照できます。

[対応中チケット]、[クローズ・チケット]をクリックすると表示を切り換えることができます。

[対応中チケット]は「新規」「対応中」「保留」チケットが表示されます。

[クローズ・チケット]は「完了」チケットが表示されます。



	TICKET#	経過時間	差出人/タイトル	タイトル	状態	ロック	キュー	所有者	顧客ID
<input type="checkbox"/>	2017120863000019	3日1時間	山口 香子 キーボード不具合	キーボード不具合	対応中	ロック	ヘルプデスク	中村 五郎	1-0101001
<input type="checkbox"/>	☆ 2017112963000053	12日1時間	山田 京子 調べてください	調べてください	対応中	ロック	ヘルプデスク	吉田 幸二	1-0302001
<input type="checkbox"/>	☆ 2017112963000044	12日1時間	山田 京子 アカウントの発行をお願いします。	アカウントの発行をお願いします。	対応中	ロック解除	システムチーム	山田 京子	1-0302001
<input type="checkbox"/>	☆ 2017112963000026	12日4時間	山口 香子 PCを1台お願いします。	PCを1台お願いします。	新規	ロック解除	ヘルプデスク	佐藤 一郎	1-0101001
<input type="checkbox"/>	☆ 2017111563000016	26日6時間	山口 香子 ログインできない	ログインできない	新規	ロック解除	受付	Admin OTRS	1-0101001
<input type="checkbox"/>	☆ 2017111463000018	27日0時間	山口 香子 マクロを登録するアイコンがない	マクロを登録するアイコンがない	対応中	ロック	ヘルプデスク	中村 五郎	1-0101001

(4) メニューアイコンからのチケット参照

メニューバーのアイコンをクリックすると、該当するチケットが一覧表示されます。（「新規電話チケットの作成」「新規メールチケットの作成」アイコンを除く）

例)ロックチケットの参照



チケット一覧共通

➤ ★マークと文字色



★は自分が所有者ではないチケットに未読記事がある場合に表示されます。

☆は自分が所有者となっているチケットに未読記事がある場合に表示されます。

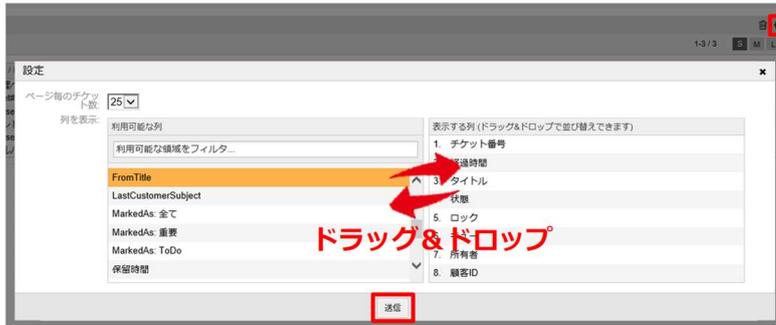
緑文字は「新規」、青文字は「保留」のチケットです。

チケット一覧共通

➤ チケット一覧の列の表示項目

チケット一覧の列の表示項目は変更することができます。

チケット一覧の右上  設定ボタンをクリックし、設定画面を開きます。



「利用可能な列」にあるのが、現在非表示となっている項目です。表示させたい項目を「表示する列」へドラッグ&ドロップします。

逆に現在表示になっている項目を非表示にしたい場合は「表示する列」の対象項目を「利用可能な列」へドラッグ&ドロップします。

最後に[送信]ボタンをクリックします。

9. チケットの処理

(1) 顧客ユーザーへのメール返信

- ① 対象のチケットを開き、赤枠の箇所で「-返信-」または「-全員に返信-」をクリックし「empty answer」を選択します。

チケットの回答を作成するウィンドウが開きます。



- ② 以下の情報を入力し、[メール送信!]ボタンをクリックすると、返信メールが送付されます。

必須	項目	説明
★	宛先	返信先の顧客ユーザー名が自動で表示されます。
	Cc	Ccの宛先へメールを送る必要がある場合、そのメールアドレスを入力します。
	Bcc	Bccの宛先へメールを送る必要がある場合、そのメールアドレスを入力します。
★	表題	自動で表示されますが、編集可能です。
	オプション	この項目は使用しませんので、空欄のままにしてください。
★	本文	本文を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを送付する場合、選択します。
	チケットの次の状態	「対応中」を選択します。
	保留日時	ここでは表示されているままにします。
	記事タイプ	必要に応じて変更します。 「メール-外部」：カスタマーポータルに表示 「メール-内部」：カスタマーポータルに非表示
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

(2) 新規メール送信

対応中チケットの内容を、システムを使用していない部署や外部の人へメールで確認する時、または先に添付ファイル付きメールを送信した後の、パスワードのお知らせメール送信を行う時等で使用します。

- ① 対象のチケットを開き、「コミュニケーション」ボタンをクリックし[Empty mail]を選択します。
メールを作成するウィンドウが開きます。



- ② 以下の情報を入力し、[メール送信!]ボタンをクリックすると、メールが送付されます。

必須	項目	説明
★	宛先	Toの宛先のメールアドレスを入力します。
	Cc	Ccの宛先へメールを送る必要がある場合、そのメールアドレスを入力します。
	Bcc	Bccの宛先へメールを送る必要がある場合、そのメールアドレスを入力します。
★	表題	表題を入力します。
	オプション	この項目は使用しませんので、空欄のままにしてください。
★	本文	本文を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを送付する場合、選択します。
	チケットの次の状態	「対応中」を選択します。
	保留期間	ここでは表示されているままにします。
	記事タイプ	必要に応じて変更します。 「メール-外部」：カスタマーポータルに表示 「メール-内部」：カスタマーポータルに非表示
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

(3) メモの作成

対応内容や作業内容の詳細をメモとして残します。

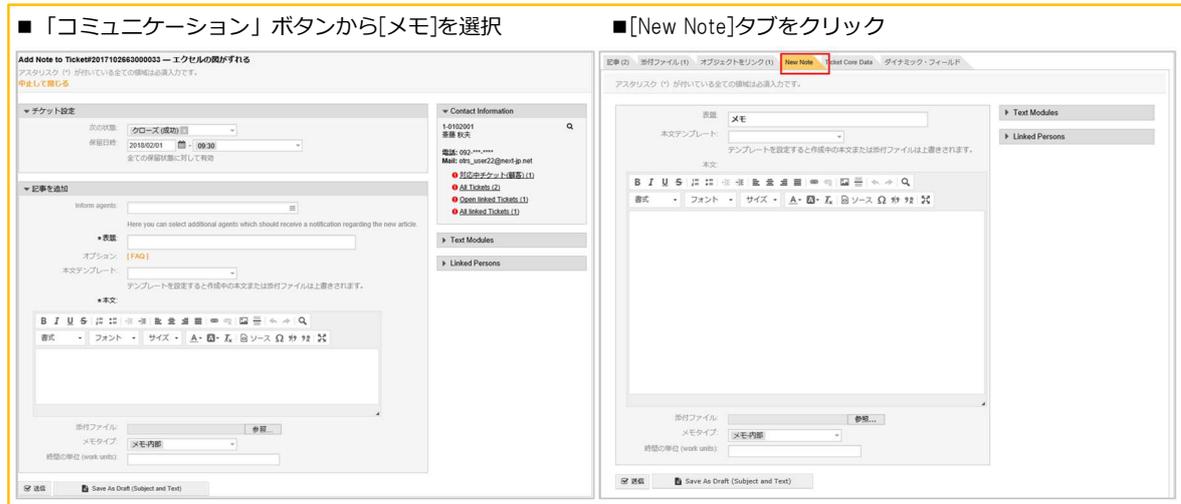
- ① 対象のチケットを開き、「コミュニケーション」ボタンをクリックし[メモ]を選択します。
チケットにメモを作成するウィンドウが開きます。



- ② 以下の情報を入力し、[送信]ボタンをクリックするとメモが作成されます。

必須	項目	説明
	次の状態	現在のチケットの状態が表示されます。必要に応じて変更します。
	保留日時	「次の状態」項目で「保留」を選択した場合のみ、設定します。
	Inform agents	選択した担当者へチケット通知が送信されます。
★	表題	表題を入力します。
	オプション	この項目は使用しませんので、空欄のままにしてください。
	本文テンプレート	テンプレートを設定している場合、項目が表示され選択できます。
★	本文	本文を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを送付する場合、選択します。
	メモタイプ	必要に応じて変更します。 「メモ-外部」：カスタマーポータルに表示 「メモ-内部」：カスタマーポータルに非表示
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

- ※ [New Note]タブからもメモを作成することができます。同じメモ機能ですが作成画面が異なり、「次の状態」「保留日時」「Inform agents」項目がありません。



メモの記事を作成するだけならどちらのメモ機能を使用しても良いですが、詳細な設定が必要な場合は、「コミュニケーション」ボタンから[メモ]を選択しメモを作成します。

(4) 電話応答着信記録の作成

- ① 対象のチケットを開き、「コミュニケーション」ボタンをクリックし[電話応答着信]を選択します。電話応答着信記録を作成するウィンドウが開きます。



- ② 以下の情報を入力し、[送信]ボタンをクリックすると電話応答着信記録が作成されます。

必須	項目	説明
★	表題	表題を入力します。
	本文テンプレート	テンプレートを設定している場合、項目が表示され選択できます。
★	本文	本文を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを送付する場合、選択します。
	チケットの次の状態	リストの中から該当する状態を選択します。「保留」を選択した場合は、次の「保留日時」を登録します。
	保留日時	「次の状態」で「保留」を選択した場合は保留する期間を登録します。
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

(5) 電話応答発信記録の作成

- ① 対象のチケットを開き、「コミュニケーション」ボタンをクリックし[電話応答発信]を選択します。電話応答発信記録を作成するウィンドウが開きます。



- ② 以下の情報を入力し、[送信]ボタンをクリックすると電話応答着信記録が作成されます。

必須	項目	説明
★	表題	表題を入力します。
	本文テンプレート	テンプレートを設定している場合、項目が表示され選択できます。
★	本文	本文を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを送付する場合、選択します。
	チケットの次の状態	リストの中から該当する状態を選択します。「保留」を選択した場合は、次の「保留日時」を登録します。
	保留日時	「次の状態」で「保留」を選択した場合は保留する期間を登録します。
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

(6) キューの変更（移転）

キューの変更を行うことをチケットの移転と言います。

別の部署に対応を依頼する場合に使用します。

対象のチケットを開き、「-移転-」の箇所を他のキューに切り替えるとチケットが移転されます。

The screenshot displays a ticket management system interface. At the top, it shows 'Ticket#2017102663000033 - エクセルの図がずれる' with a status of '1 記事' and a creation time of '2017/10/26 17:16'. A navigation bar includes options like '戻る', '印刷', '結合', '追加のITSM項目', '担当者/顧客', 'コミュニケーション', '保留', '監視', 'クローズ', 'その他', and 'キュー'. A dropdown menu for 'キュー' is open, showing options: '- 移転 -', 'Junk', 'サーバーチーム', 'システムチーム', 'ネットワークチーム', 'ヘルプデスク', and '受付'. Below this, a table lists ticket details:

番号	送信者	タイプ	差出人	表題	作成
1	顧客		斎藤 秋夫	エクセルの図がずれる	2017/10/26

The main content area shows the details for '記事 #1 - エクセルの図がずれる' (created 2017/10/26 17:16). It includes fields for 'Attachments Download', '印刷', '分割', '返信', and 'mark as'. The sender is '斎藤 秋夫', the recipient is 'ヘルプデスク', and the subject is 'エクセルの図がずれる'. A file 'demo1.xlsx, 7.9 KBytes' is attached. The message body reads:

ヘルプデスク担当者様
お疲れ様です。
エクセルに貼っている図が、開く度に違う場所へ移動してしまいます。
置いて上書き保存しても、また開くと違う場所へ移動しています。
どうにかできないのでしょうか。
毎回なので手間です。
今のところ、添付のファイルのみの問題です。

※キューに設定されているメールアドレス宛にメールが届いた場合、チケットが自動で作成されますが、広告メールや迷惑メールが届いた場合でもチケットが自動で作成されます。

不要なチケットは同じ手順で「Junk」キューへ移転をします。

(7) 所有者の変更

同じグループ（キュー）内の他の担当者に対応を依頼する場合に使用します。

- ① 対象のチケットを開き、「所有者/顧客」ボタンをクリックし[所有者]を選択します。
所有者を変更するウィンドウが開きます。



- ② 以下の情報を入力し、[送信]ボタンをクリックすると所有者が変更されます。

必須	項目	説明
★	新しい所有者	変更する所有者を選択します。
	次の状態	現在のチケットの状態が表示されます。必要に応じて変更します。
	保留日時	「次の状態」項目で「保留」を選択した場合のみ、設定します。
★	表題	「所有者変更」と表示されています。必要に応じて変更します。
	本文テンプレート	テンプレートを設定している場合、項目が表示され選択できます。
★	本文	本文を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを送付する場合、選択します。
	メモタイプ	必要に応じて変更します。 「メモ-外部」：カスタマーポータルに表示 「メモ-内部」：カスタマーポータルに非表示
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

(8) チケットの保留

- ① 対象のチケットを開き、[保留]ボタンをクリックします。

チケットを保留するウィンドウが開きます。

The screenshot shows a ticket management interface. At the top, the ticket ID is 'Ticket#2017102663000033' and the title is 'Excelの図がずれる'. The '保留' (Hold) button is highlighted with a red box. Below the ticket list, the details for the selected ticket are shown, including the sender '斎藤 秋夫', the recipient 'ヘルプデスク', and the subject 'Excelの図がずれる'. A message body is visible, starting with 'ヘルプデスク担当者様' and 'お疲れ様です。'.

- ② 以下の情報を入力し、[送信]ボタンをクリックするとチケットが保留されます。

必須	項目	説明
	次の状態	「保留(期限付)」「保留(自動クローズ+)」から選択します。 「保留(期限付)」は設定期限を迎えると※通知メールが届きます。 「保留(自動クローズ+)」は設定期限を迎えるとチケットの状態が自動で「完了」になります。
	保留日時	保留する期間を登録します。
★	表題	表題を入力します。
	オプション	この項目は使用しませんので、空欄のままにしてください。
	本文テンプレート	テンプレートが登録されている場合、選択できます。
★	本文	本文を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを送付する場合、選択します。
	メモタイプ	必要に応じて変更します。 「メモ-外部」：カスタマーポータルに表示 「メモ-内部」：カスタマーポータルに非表示
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

※保留期間が終了すると、所有者はチケット通知メールを受信します。チケットがロックされていなければ、通知メールはキュー中の全担当者へ送られます。通知メールは、チケット状態が担当者によって変更されるまで、24時間ごとに繰り返し送信されます。

(9) チケットの完了

- ① 対象のチケットを開き、[クローズ]ボタンをクリックします。

The screenshot shows a ticket management interface for a ticket titled "Ticket#2017102663000033 - エクセルの図がずれる". The ticket is currently in a "Close" state, indicated by a red box around the "クローズ" button in the top navigation bar. Below the navigation bar, there is a table listing the ticket details, including the number "1", the sender "顧客" (Customer), the type "ヘルプデスク", the assignee "斎藤 秋夫", the subject "エクセルの図がずれる", and the creation date "2017/10/26 17:16". The main content area shows the ticket details, including the sender "斎藤 秋夫", the recipient "ヘルプデスク", the subject "エクセルの図がずれる", and a description in Japanese: "ヘルプデスク担当者様 お疲れ様です。 エクセルに貼っている図が、開く度に違う場所へ移動してしまいます。直して上書き保存しても、また開くと違う場所へ移動しています。どうにかできないのでしょうか。毎回なので手間です。今のところ、添付のファイルのみの問題です。"

- ② 以下の情報を入力し、[送信]ボタンをクリックするとチケットが完了されます。

必須	項目	説明
	次の状態	「クローズ（成功）」と表示されています。
★	表題	「close」と表示されています。必要に応じて表題を変更します。
	オプション	この項目は使用しませんので、空欄のままにしてください。
	本文テンプレート	テンプレートが登録されている場合、選択できます。
★	本文	本文を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを送付する場合、選択します。
	メモタイプ	必要に応じて変更します。 「メモ-外部」：カスタマーポータルに表示 「メモ-内部」：カスタマーポータルに非表示
	時間の単位(工数)	対応にかかった時間を分単位で入力します。

(10) 完了したチケットの再処理

- ① 「8.(3)状態ごとのチケット参照」の手順で、状態一覧を開き、「クローズ・チケット」に表示を切り替えます。
- ② 一覧から、対象のチケットをクリックします。

The screenshot shows the OTRS (Next Systems) interface. The top navigation bar includes 'チケット全文検索', '顧客企業検索', and '顧客ユーザー検索'. The main content area is titled 'ステータス・ビュー: クローズ・チケット' (Status View: Closed Tickets). Below this, there is a filter bar showing '対応中チケット 17' and 'クローズ・チケット 9'. A table lists various tickets with columns for 'TICKET#', '経過時間', '送出人/タイトル', 'タイトル', '状態', 'ロック', 'キュー', '所有者', and '顧客ID'. The first row is highlighted, and a mouse cursor is pointing to the '送出人/タイトル' column of the first ticket.

	TICKET#	経過時間	送出人/タイトル	タイトル	状態	ロック	キュー	所有者	顧客ID
<input checked="" type="checkbox"/>	2017112963000035	12日3時間	山田 京子 プリンターを接続してください。	プリンターを接続してください。	完了	ロック解除	ヘルプデスク	山田 京子	1-0302001
<input type="checkbox"/>	2017112963000017	12日6時間	渡辺 洋子 パスワード忘れ	パスワード忘れ	完了	ロック解除	ヘルプデスク	山田 京子	1-0302001
<input type="checkbox"/>	2017111463000027	27日2時間	MAILER-DAEMON@ip-172-31-24-... Undelivered Mail Returned L...	Undelivered Mail Returned L...	完了	ロック解除	ヘルプデスク	OTRS 管理者	MAILER-DAEMO...
<input type="checkbox"/>	2017110863000048	33日5時間	佐藤 一郎 Network エラー	Network エラー	完了	ロック解除	ヘルプデスク	OTRS 管理者	1-0302001
<input type="checkbox"/>	2017110863000011	33日6時間	山口 香子 パスワードを忘れました	パスワードを忘れました	完了	ロック解除	ヘルプデスク	中村 五郎	1-0101001
<input type="checkbox"/>	2017102763000022	45日3時間	サービスデスク/NEXTシステムズ [Ticket#2017102718000312] test	[Ticket#2017102718000312] test	完了	ロック解除	ヘルプデスク	OTRS 管理者	support@next...
<input type="checkbox"/>	2017102463000037	48日0時間	停電対応について	停電対応について	統合済	ロック解除	ヘルプデスク	吉田 幸二	1-0502001
<input type="checkbox"/>	2017102463000019	48日1時間	山口 香子 PCログインパスワードリセット	PCログインパスワードリセット	完了	ロック解除	ヘルプデスク	OTRS 管理者	1-0101001
<input type="checkbox"/>	2015071510123456	880日0時間	OTRS Feedback Welcome to OTRS!	Welcome to OTRS!	完了	ロック解除	Raw	OTRS 管理者	

- ③ [メモ] [電話応答着信] [電話応答発信] のいずれかを作成し、状態を「対応中」等に変更します。
 - 9.(3) [メモの作成](#)
 - 9.(4) [電話応答着信の作成](#)
 - 9.(5) [電話応答発信記録の作成](#)

(11) その他の機能

添付ファイル

添付ファイルをダウンロードします。

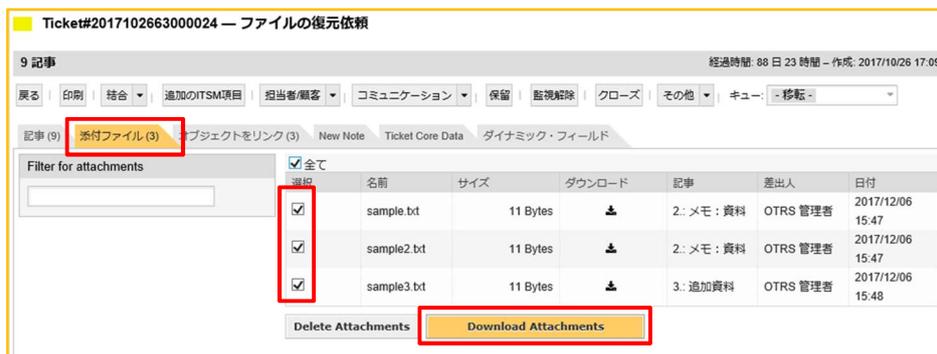
- ① 対象のチケットを開き、記事一覧のクリップマーク列にある括弧付数字をクリックし該当ファイルをクリックするとダウンロードができます。

※括弧内数字はその記事に添付されているファイル数です。

([Attachments Download]ボタンからもダウンロードができます)



チケット単位でファイルをまとめてダウンロードするには、[添付ファイル]タブをクリックし、対象ファイルにチェックを付け[Download Attachments]ボタンをクリックするとダウンロードができます。



リンクと結合

➤ リンク

チケットを関連性のある他のチケットや FAQ、人、CMDB 等に紐づけます。

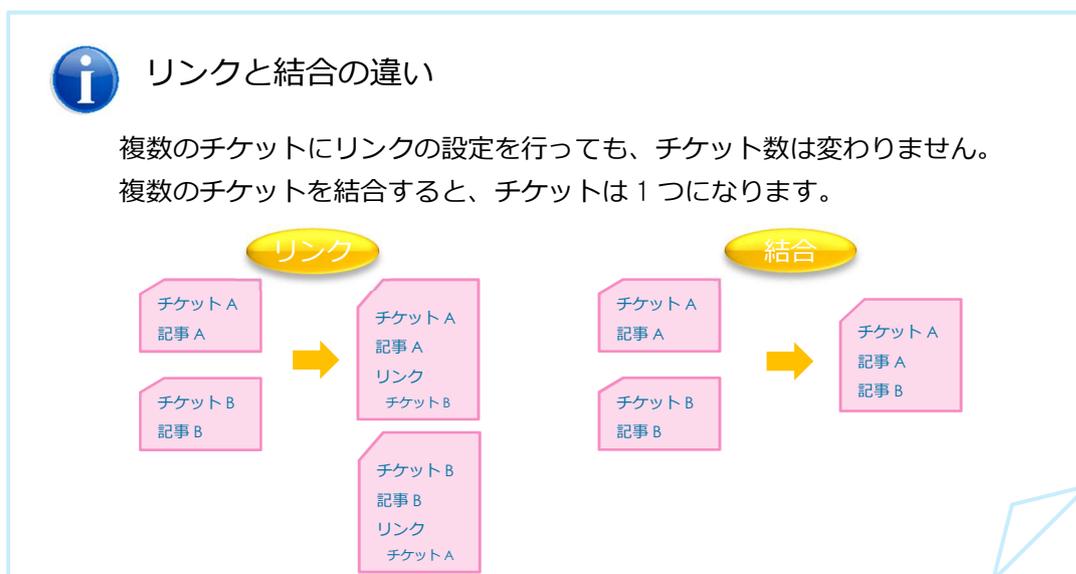
※所有者や顧客ユーザーは自動でリンクされます。

例えば、問い合わせ等を受けた際に参照した過去のチケットや FAQ にリンクの設定を行っておくと、後日または別の担当者が同じ様な内容の問い合わせを受け、そのチケットを参照した場合に、リンクを辿って過去のチケットや FAQ を参照しにいけるので解決までの時間が早くなります。

➤ 結合

複数のチケットを一つのチケットに纏めます。

例えば、チケットからメールを送信し、送信先の相手はそのメールに対する返信をメールアプリケーション等から「返信」ではなく「新規作成」としてメールを作成し送信した場合、システムで受信したメールは別のチケットとして自動作成されます。チケットが複数に分かれますので、結合を行います。



リンク

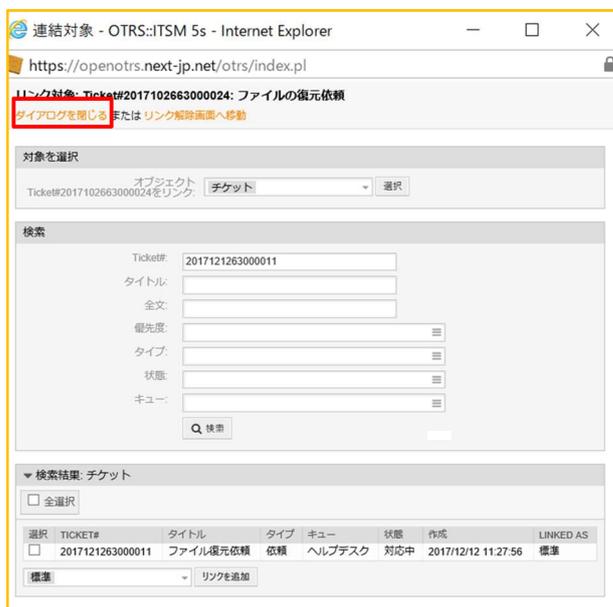
- ① 対象のチケットを開き、[その他]ボタンから[リンク]を選択します。



② リンク対象を選択し、[リンクを追加]ボタンをクリックすると連結されます。

必須	項目	説明
★	対象を選択	リンク対象のカテゴリを選択します。
★	検索	検索条件を1つ以上入力もしくは選択し、[検索]ボタンをクリックします。 ※「対象を選択」項目の選択ごとに、この項目の表示内容は変わります。
★	検索結果	リンク対象のチェックボックスにチェックをいれ[リンクを追加]ボタンをクリックします。

③ ダイアログを閉じる をクリックします。



④ チケットがリンクされました。



双方向でのリンクとなりますので、リンク先にも表示されます。

The screenshot shows a ticket detail page for Ticket#2017121263000011. It features a navigation bar with options like '戻る', '印刷', '結合', etc. Below the navigation, there are tabs for '記事 (1)', '添付ファイル', 'オブジェクトをリンク (3)', 'New Note', 'Ticket Core Data', and 'ダイナミック・フィールド'. A section titled 'リンク済: チケット' (Linked Tickets) is highlighted with a red box. It contains a table with columns: TICKET#, タイトル (Title), タイプ (Type), キュー (Queue), 状態 (Status), 作成 (Created), and LINKED AS. One ticket is listed: Ticket# 2017102663000024 with title 'ファイルの復元依頼' (File restoration request), type '依頼' (Request), queue 'ヘルプデスク' (Helpdesk), status '対応中' (In progress), and created on 2017/10/26 17:09:50.

リンクの削除

リンクを削除したい対象にチェックを入れ[リンクを削除]ボタンをクリックします。ポップアップメッセージが表示されますので「はい」をクリックするとリンクが削除されます。

This screenshot is similar to the previous one but highlights the 'リンクを削除' (Remove link) button in the 'リンク済: チケット' section with a red box. The button is located at the bottom of the table row for Ticket# 2017102663000024.

リンク③画面の「リンク解除画面へ移動」をクリックした後の画面からでも操作できます。

The screenshot shows a dialog box titled 'リンク解除画面へ移動' (Move to link removal screen). It contains the text 'リンク対象: Ticket#2017102663000024: ファイルの復元依頼' and 'ダイアログを閉じる または リンク解除画面へ移動'. Below this, there is a section '対象を選択' (Select target) with a dropdown menu showing 'オブジェクト' (Object) and 'チケット' (Ticket) selected. The ticket ID 'Ticket#2017102663000024' is displayed next to it. At the bottom, there is a '検索' (Search) button.

結合

(例：チケット No2017121263000029 をチケット No2017121263000011 に結合させます)

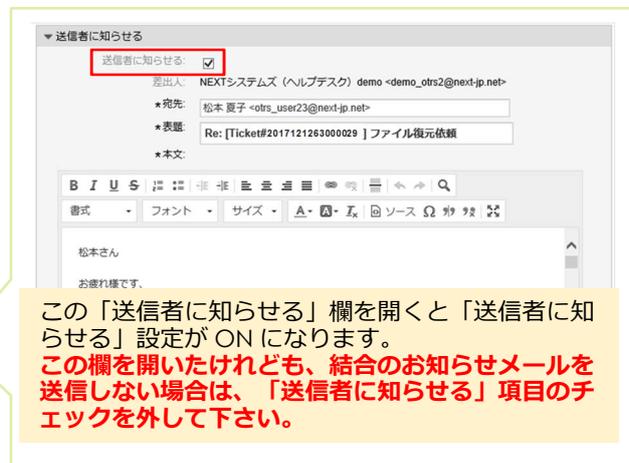
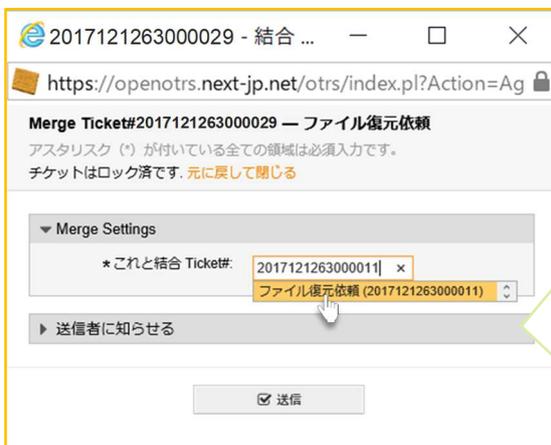
- ① 対象のチケットを開き、[結合]ボタンから[結合]を選択します。

(例：動かしたいチケットを操作します。チケット No2017121263000029 を開きます。)



- ② 結合先を入力し、[送信]ボタンをクリックすると結合されます。

必須	項目	説明
★	これと結合 Ticket#	結合先のチケット番号を入力し、表示されたチケットタイトルを選択します。
	送信者に知らせる	項目をクリックすると「送信者に知らせる」欄が開き、結合のお知らせメールが作成できます。



Ticket#201712126300011 — ファイル復元依頼

2 記事 経過時間: 1 時間 36 分 - 作成: 2017/12/12 11:27

戻る | 印刷 | 結合 | 追加のITSM項目 | 担当者/顧客 | コミュニケーション | 保留 | 監視 | クローズ | その他 | キュー | 移動

記事 (2) 添付ファイル オブジェクトをリンク (3) New Note Ticket Core Data ダイナミック・フィールド

▼ 記事一覧 - 1 記事

番号	送信者	タイプ	優先度	差出人	表題	作成
2	顧客	📧	🟢	木村 秋子	ファイル復元追加	2017/12/12 11:53
1	顧客	📧	🟢	木村 秋子	ファイル復元依頼	2017/12/12 11:27

▼ 記事 #2 - ファイル復元追加 作成: 2017/12/12 11:53 by 中村 五郎

Attachments Download | Edit article | 印刷 | 分割 | - 送信 - | - mark as -

差出人: 木村 秋子
宛先: ヘルプデスク
表題: ファイル復元追加

既に復元依頼をしているが、もう1つファイルが消えていたのでそれも復元してほしい

Merge customer tickets

同一顧客ユーザーチケットを一括で結合することもできます。

- ① [結合]ボタンをクリックし[Merge customer tickets]をクリックします。

Ticket#201712126300011 — ファイル

2 記事

戻る | 印刷 | 結合 | 追加のITSM項目 | 担当者

記事 (2) 添付ファイル オブジェクトをリンク (3)

Merge customer tickets

▼ 記事一覧 - 1 記事

番号	送信者	タイプ
2	顧客	📧
1	顧客	📧

- ② 結合対象にチェックを入れ、どのチケットに結合させるか選択し[送信]ボタンをクリックしま

AgentTicketMergeToCustomer - チケット - OTS::ITSM 5s - Internet Explorer

https://openotrs.next-jp.net/otrs/index.pl?Action=AgentTicketMergeToCustomer;CustomerUserID=otrs_user25%40next-jp.n

All tickets with this customerID: otrs_user25@next-jp.net

中止して閉じる

<input type="checkbox"/>	Ticketnumber (Ticket#)	タイトル	作成日時	Replied
<input checked="" type="checkbox"/>	2017121263000047	ファイル復元追加3	2017/12/12 11:56:13	
<input checked="" type="checkbox"/>	2017121263000038	急ぎ: 依頼済みファイル復元	2017/12/12 11:54:48	
<input checked="" type="checkbox"/>	2	current ticket	2017/12/12 11:27:56	

これと結合
newest ticket
oldest ticket

送信

current ticket	現在のチケットに結合
newest ticket	最新のチケットに結合
oldest ticket	最古のチケットに結合

③ チケットが結合されました。

Ticket#201712126300011 — ファイル復元依頼

4 記事 経過時間: 2 時間 34 分 - 作成: 2017/12/12 11:27

戻る | 印刷 | 結合 | 追加のITSM項目 | 担当者/顧客 | コミュニケーション | 保留 | 監視 | クローズ | その他 | キュー: - 移転 -

記事 (4) 添付ファイル オブジェクトをリンク (3) New Note Ticket Core Data ダイナミック・フィールド

記事一覧 - 1 記事						
4	顧客	🗨️	📌	木村 秋子	ファイル復元追加3	2017/12/12 11:56
3	顧客	🗨️	📌	木村 秋子	急ぎ: 依頼済みファイル復元	2017/12/12 11:54
2	顧客	🗨️	📌	木村 秋子	ファイル復元追加	2017/12/12 11:53
1	顧客	🗨️	📌	木村 秋子	ファイル復元依頼	2017/12/12 11:27

▼ 記事 #4 - ファイル復元追加3 作成: 2017/12/12 11:56 by 中村 五郎

Attachments Download | Edit article | 印刷 | 分割 | - 返信 - | - mark as -

差出人: 木村 秋子
宛先: ヘルプデスク
表題: ファイル復元追加3

復元して欲しいファイルがもう1つあった

分割

一つの記事を複数のチケットに分けます。(元チケットにも記事は残ります)

一つのチケットもしくは記事に複数の対応依頼が入っている場合や、対応の一部を別の部署が対応する場合等に使用します。

※分割ができる記事は記事タイプが「電話」「メール」「WEB 要求」(カスタマーポータルで作成された記事)のものが対象です。

(①の図の※欄にアイコン表示)

① 対象の記事を開き、[分割]ボタンをクリックします。

Ticket#201712126300056 — プリンタ不具合

1 記事 経過時間: 0 分 - 作成

戻る | 印刷 | 結合 | 追加のITSM項目 | 担当者/顧客 | コミュニケーション | 保留 | 監視 | クローズ | その他 | キュー: - 移転 -

記事 (1) 添付ファイル オブジェクトをリンク (2) New Note Ticket Core Data ダイナミック・フィールド

記事一覧 - 1 記事							
☆	番号	送信者	タイプ	📌	差出人	表題	作成
	1	顧客	🗨️	📌	林 夏男	プリンタ不具合	2017/12/12 14:12

▼ 記事 #1 - プリンタ不具合 作成: 2017/12/12 14:12

Attachments Download | Edit article | 印刷 | 分割 | - 返信 - | - mark as -

差出人: 林 夏男
宛先: ヘルプデスク
表題: プリンタ不具合

プリンタ紙詰まりが起って直したが印刷できない
プリンタの選択に対象プリンタが出てこない

- ② 元のチケット内容がコピーされた状態で、新規電話チケット作成画面に遷移しますので、必要に応じて修正し、[作成]ボタンをクリックします。

- ③ チケットが分割されました。

分割されたチケットは親子関係でリンクが自動で貼られます。

	TICKET#	経過時間	タイトル	状態	ロック	キュー	所有者	自由欄	顧客ID
<input type="checkbox"/>	2017121263000065	0分	プリンタ不具合 (NW)	対応中	ロック	ヘルプデスク	中村 五郎		1-0203002
<input type="checkbox"/>	2017121263000056	4分	プリンタ不具合	対応中	ロック	ヘルプデスク	中村 五郎		1-0203002

エスカレーション

設定期限内にチケットの動きがない場合に行われます。注意喚起のアラートのようなもので、上位の担当者へ対応を依頼するというものではありません。

エスカレーション設定はシステム管理者がキューごとに行いますので、設定されていない場合はエスカレーションされません。

また、3つのエスカレーション設定期限があります。

➤ 初回応答期限

作成した（された）チケットに、期限内に一度も担当者によるメールや電話の記録記事の追加がされない場合、チケットがエスカレーションされます。

➤ 更新期限

期限内にメールや電話の記録記事が追加されない場合、チケットがエスカレーションされます。追加されるごとに更新期限までの時間はリセットされます。

➤ 解決期限

期限内にチケットが完了しない場合、チケットがエスカレーションされます。

エスカレーションされると・・・

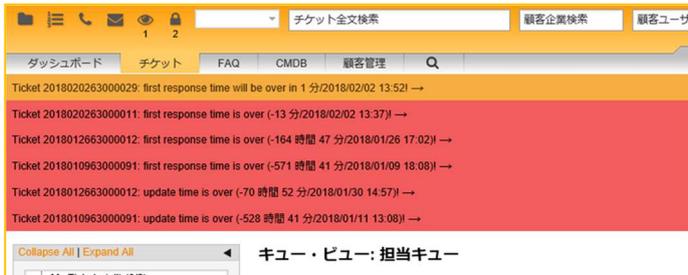
- ・エスカレーション通知がアカウントに登録されているメールアドレス宛に届きます。
（システム管理者の設定によっては、エスカレーション設定期限が近づくと、警告通知が届く場合もあります。）
- ・ダッシュボードのエスカレーションチケット一覧に表示されます。



The screenshot shows a dashboard with a navigation bar and a main content area. The main content area is divided into two sections: '保留期限切れチケット' (Tickets with expired retention period) and 'エスカレーションチケット' (Escalation tickets). The 'Escalation tickets' section contains a table with the following data:

	TICKET#	経過時間	タイトル
★	2018020263000011	15分	PCの動きが遅い
	2018012663000012	6日 20時間	PC不具合
	2018010963000091	23日 22時間	アイコンが見つからない

- ・チケットの一覧画面上部にメッセージが表示されます。メッセージをクリックすると対象のチケットを開くことができます。



The screenshot shows a dashboard with a navigation bar and a main content area. The main content area is divided into two sections: '保留期限切れチケット' (Tickets with expired retention period) and 'エスカレーションチケット' (Escalation tickets). The 'Escalation tickets' section contains a table with the following data:

	TICKET#	経過時間	タイトル
★	2018020263000011	15分	PCの動きが遅い
	2018012663000012	6日 20時間	PC不具合
	2018010963000091	23日 22時間	アイコンが見つからない

Below the table, there is a message banner with the following text:

Ticket 2018020263000029: first response time will be over in 1分/2018/02/02 13:52! →

Ticket 2018020263000011: first response time is over (-13分/2018/02/02 13:37)! →

Ticket 2018012663000012: first response time is over (-164時間 47分/2018/01/26 17:02)! →

Ticket 2018010963000091: first response time is over (-571時間 41分/2018/01/09 18:08)! →

Ticket 2018012663000012: update time is over (-70時間 52分/2018/01/30 14:57)! →

Ticket 2018010963000091: update time is over (-528時間 41分/2018/01/11 13:08)! →

Below the message banner, there is a button labeled 'Collapse All | Expand All' and a section header 'キュー・ビュー: 担当キュー'.

自由領域

ここで登録した内容は、チケット一覧に表示することができます。

- ① 対象のチケットを開き、[その他]ボタンから[自由領域]を選択します。
([ダイナミック・フィールド]タブも同機能です)

Ticket#2017102663000042 — 発送依頼

1 記事 経過時間: 46日 20時間 - 作成: 2017/10/26 17:30

記事 (1) 添付ファイル オブジェクトをリンク New Note Ticket Core Data **ダイナミック・フィールド**

記事一覧 - 1 記事

番号	送信者	タイプ	差出人	表題	作成日時
1	顧客	客	森山雄	発送依頼	2017/10/26 17:30

記事 #1 - 発送依頼 作成: 2017/10/26 17:30 by 中村 五郎

差出人: 森山雄
宛先: ヘルプデスク
表題: 発送依頼

課員が増えるのでPC1台準備して欲しいとのこと。

- ② 自由欄を入力し、[送信]ボタンをクリックすると登録されます。
- ③ チケットに一覧に反映されました。

<input type="checkbox"/>	TICKET#	▲経過時間	タイトル	状態	ロック	キュー	所有者	自由欄	顧客ID
<input type="checkbox"/>	2017102663000024	46日 21時間	ファイルの復元依頼	対応中	ロック	ヘルプデスク	OTRS 管理者	連絡必要!	1-0202001
<input type="checkbox"/>	2017102663000033	46日 21時間	エクセルの図がずれる	新規	ロック	ヘルプデスク	中村 五郎		1-0102001
<input type="checkbox"/>	2017102663000042	46日 21時間	発送依頼	対応中	ロック	ヘルプデスク	中村 五郎	12/末までに 対応	1-0401001

チケット一覧の列項目に自由欄が表示されていない場合

設定

表示する列 (ドラッグ&ドロップで並び替えます)

- チケット番号
- 経過時間
- タイトル
- 状態
- ロック
- キュー
- 所有者
- 顧客ID

自由欄

送信

ドラッグ&ドロップ

チケット一覧の右上  設定ボタンをクリックし、設定画面を開きます。
「自由欄 (DF)」を右側にドラッグ&ドロップし[送信]ボタンをクリックします。

監視

自分が所有者でないチケットの監視を行います。

別のキューへ移転したチケットの進捗確認を行いたい場合に役立ちます。

- ① 対象のチケットを開き、[監視]ボタンをクリックします。



- ② 登録され、メニューに監視のアイコンが表示されます。

既に監視チケットがあり、監視のアイコンが表示されていた場合は、アイコンに表示されている数字が増えます。

	監視チケットなし
	監視チケットあり（数字は監視チケット数）
	監視チケットに更新あり

- ③ 監視のアイコンをクリックすると、監視チケット一覧画面へ遷移します。
- ④ 監視チケット一覧から対象チケットを確認することができます。

監視解除

監視チケットが「完了」した場合、自動で監視解除にはなりません。

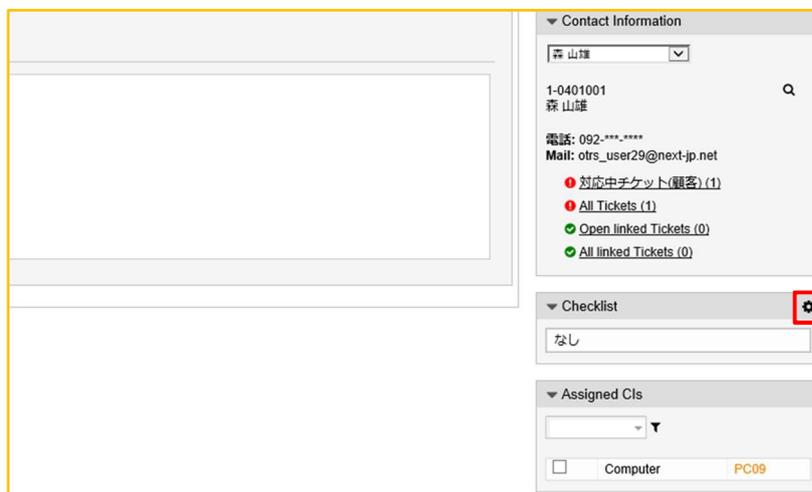
必要に応じて監視チケットを開き監視解除を行います。



CHECKLIST

チケットに対するチェックリスト (ToDo リスト) を作成することができます。

- ① 対象のチケットを開き、サイドバーの[Checklist]項目にある設定アイコンをクリックします。
※アイコンはマウスオーバーで表示されます



- ② リスト項目 1 つに対して 1 行で入力し[保存]ボタンをクリックします。



- ③ 登録され、チェックリストが表示されます。



- ④ チェックボックスをクリックしステータスマークを変更します。

※チェックボックスのステータスマークに関わらず、チケットを「完了」させることができます。しかし、「完了」したチケットのチェックボックスのステータスマークを変更することはできません。チケットの状態に影響を与えませんが、チケットの状態（「完了」）の影響を受けます。ステータスマークの使い方はシステム上では取り決めがありません。

リスト内容の修正（追加や削除含む）

リスト内容の修正は、リストの作成と同じ方法で行うことができます。
ただし、既にチェックボックスのステータスを変更しているリストの修正を行った場合、チェックボックスのステータスが保持されない可能性があります。
保持されなかった場合、再度ステータスの変更が必要です。



TICKET CORE DATA

チケット情報更新をまとめて行うことができます。

チケットのタイトルは最初の記事のタイトルが設定されますが、ここでタイトルを変えることができます。

※ 他の人が所有者になっているロックチケットでも更新を行えますので注意が必要です。

- ① 対象のチケットを開き、[Ticket Core Data]タブをクリックします。

2 記事 経過時間: 95 日 19 時間 - 作成: 2017/10/26 17:30

戻る | 印刷 | 結合 | 追加のITSM項目 | 担当者/顧客 | コミュニケーション | 保留 | 監視 | クローズ | その他 | キュー | 移動

記事 (2) | 添付ファイル | オブジェクトをリンク (2) | New Note | **Ticket Core Data** | ダイナミック・フィールド

アスタリスク (*) が付いている全ての領域は必須入力です。

*タイトル: 発送依頼

*タイプ: 申請

サービス: 02_01-PC

サービスレベル契約 (SLA):

新しい所有者:

次の状態:

保留日時: 2018/01/31 13:30

全ての保留状態に対して有効

優先度: 3 中

送信

- ② 更新項目を変更し、[送信]ボタンをクリックすると登録されます。

必須	項目	説明
★	タイトル	現在の設定が自動表示。必要に応じて変更します。
★	タイプ	現在の設定が自動表示。必要に応じて変更します。
	サービス	現在の設定が自動表示。必要に応じて変更します。
	サービスレベル契約 (SLA)	現在の設定が自動表示。必要に応じて変更します。
	新しい所有者	必要に応じて変更します。
	次の状態	必要に応じて変更します。
	保留日時	必要に応じて変更します。
	優先度	必要に応じて変更します。

MARK AS

自分が所有者となっているチケットの記事に「重要」と「ToDo」の2種類のフラグを立てることができます。

例えば、頻繁に参照する記事に「重要」のフラグを立てていくと、フラグを立てた記事のあるチケット一覧を表示することができますので『お気に入り一覧』として使用することができます。

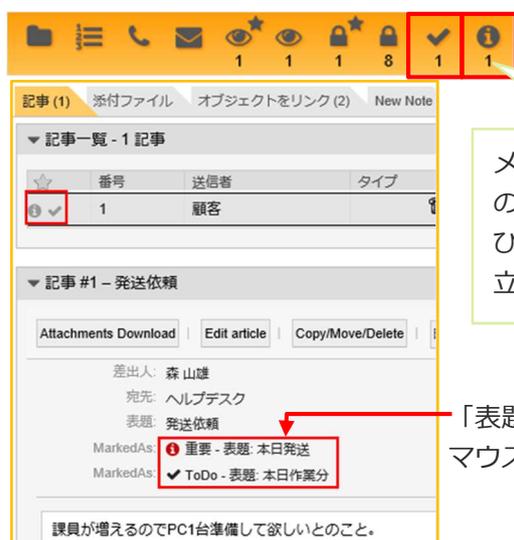
また、本日指定の依頼があった記事に「ToDo」のフラグを立てていくと『本日指定作業一覧』として使用することができます。

個人ごとの設定ですので、自由に設定することができます。

- ① 対象のチケットの記事を開き、[- mark as -]から選択します。



- ② 「表題」「NOTE」を必要に応じて入力し[適用]ボタンをクリックします。（「キーワード」は現在サポートしていません）
- ③ 登録され、メニューや記事一覧及び記事にアイコン等が表示されます。



メニューのアイコンに表示される数字はチケットの数です。
ひとつのチケット内にある複数の記事にフラグを立てても、『1』とカウントされます。

「表題」の内容が表示されます。
マウスオーバーで「NOTE」の内容がテキスト表示されます。

- ④ メニューの重要もしくは ToDo のアイコンをクリックすると、それぞれのチケット一覧画面へ遷移します。チケット一覧から対象チケットを開くことで、フラグの記事を確認することができます。

※記事にフラグを立てた状態でチケットを「完了」させることができますが、フラグは自動では解除されません。

チケットの状態に影響されませんので、「完了」したチケット内記事へフラグを立てたりフラグ内容の修正や解除ができます。

フラグを立てた後に所有者変更や移転を行い、自分が所有者でなくなった場合も、フラグは自動では解除されません。フラグ内容の修正や解除はできます。

フラグを立てた後に参照権限のないキューへ移転した場合も、フラグは自動では解除されません。参照権限がないので対象記事を開くことができず、フラグ内容の修正や解除はできません。

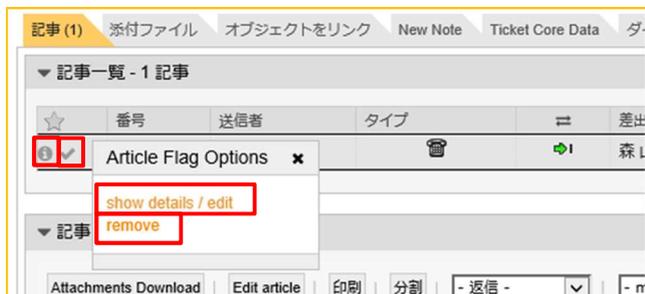
その場合、メニューの重要もしくは ToDo のアイコンに表示される数字は、移転したチケット分がマイナスされます。（もともと「1」だった場合はアイコンが非表示になります）

フラグは個人ごとの設定ですので、解除できなくてもシステムに影響はありません。

フラグ内容の修正や解除

フラグ内容の修正は、記事一覧の重要もしくは ToDo のアイコンをクリックし「show details/edit」をクリックし、「表題」「NOTE」を必要に応じて修正し[適用]ボタンをクリックします。

フラグ解除は、記事一覧の重要もしくは ToDo のアイコンをクリックし「remove」をクリックします。



(12) チケット操作例

※下の表は一例です。実際の運用とは異なります。

	イベント	チケット操作	操作担当
1	ユーザーからの問い合わせ電話を受付けた 内容：パソコンが壊れたので他の人のパソコンを借りて急ぎの出張申請をしたいが***がおかしい。	「新規電話チケット」作成 チケット① 「作成」	受付
2	ヘルプデスクへ移転	チケット「移転」 チケット① 「移転」	受付
3	同じユーザーからの電話を再度受付けた 内容：30分後に出かけるのでそれまでに連絡が欲しい	「新規電話チケット」作成 チケット② 「作成」	受付
4	ヘルプデスクへ移転	チケット「移転」 チケット② 「移転」	受付
5	チケット②を①に結合	チケット「結合」 チケット① 結合 チケット① チケット②	ヘルプデスク
6	ユーザーへ連絡を行い対応した 内容：交換機を発送するが、出張申請については別の専門部署から再度連絡を入れる旨説明。	「電話応答発信」記事作成 チケット① 「電話応答発信」	ヘルプデスク
7	専門部署へ対応を依頼	チケット「分割」 チケット① 分割 チケット① チケット③ チケット「移転」 チケット③ 「移転」	ヘルプデスク
8	交換機を発送し送り状番号を控えた	「メモ」の作成 チケット① 「メモ」	ヘルプデスク
9	ユーザーへ連絡を行ったが、外出中で翌日14:00に連絡が欲しいと言われた	「電話応答発信」記事作成 (+「自由領域」記載) チケット③ 「電話応答発信」	専門部署
10	ユーザーへ連絡を行い対応完了	「電話応答発信」記事作成し、 状態を「完了」で送信 チケット③ 「完了」	専門部署
11	故障機が送られてきたので、メーカーへ修理を依頼した	「新規電話チケット」作成 チケット④ 「作成」	ヘルプデスク
12	チケット①と④をリンク	チケット「リンク」 チケット① リンク チケット④	ヘルプデスク
13	ユーザーへの対応は既に完了	チケット「クローズ」 チケット① 「クローズ」	ヘルプデスク
13	メーカー修理完了	チケット「クローズ」 チケット④ 「クローズ」	ヘルプデスク