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

NEXTsystems

5	文訂履歷 						
	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	1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	ジフロー図	. 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.	チク	ットの作成	18
((1)	チケットの作成	18
8.	チク	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.	チク	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	Jファイル	35
リン	ックと結合	36
分害	J	41
エス	ペカレーション	43
自由]領域	44
監視	Ð	45
Che	ecklist	46
tick	et core data	48
ma	rk 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ITL 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―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。(通知メールの要不要は各自で設定可能) 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

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

タッシ: ダッシ : 保留期限	ユボード チケット FA	CMDB					
ダッシ			レポート	Q			ロクイン中:中村五郎 😰
保留期限	ュボード						
	切れチケット					(7) •×	▶ 設定
ロックチク	アット(0) 監視チケット(0) 担当	キュー肉チケット(0) 担	当サービス内チケット(0) 1	音てのチケット (0)			透開統計
	TICKET#		経過時間	タイトル			
なし							●作成 ●クローズ
エフカレッ	ーションチケット						
	2327771					V *	
コックチク	アツト(0) 監視チケット(0) 担当	キュー内チケット(0) 担	当サービス内チケット(0) 1	全てのチケット (0)			
721.	TICKET#		経過時間	タイトル			
「規チケ	ット					(7) •×	
ロックチク	アット(0) 監護子ケット(0) 相当	キュー肉チケット(0) 担	当サービス肉子ケット(0) (たいしょう (2)		0	土日月火水木
	ATICKET#		建筑時間	タイトル			
-	2017112963000026		9日6時間	PCを1台お願いします。			直近のイベント
-	2017102663000033		43 日 0 時間	エクセルの図がずれる			121 -
						(3) +	40
加中于	グット/ 要対応					() \$×	最後に更新されたFAQ項目
コックチク	アット(5) 監視チケット(0) 担当	キュー内チケット(0) 担	当サービス内チケット(0) 1	全てのチケット (10)			[Even] 開発なづたま三」たい
	▲ TICKET#	経過時間	タイトル				Office(公開) - 2017/11/14 14:05
-	2017120863000019	3時間 54 分	キーボード不具合				PCロダインパスワードリセット
-	2017112963000053	9日3時間	国人てくたさい				パスワードリセット - 2017/10/31 18:33
-	2017111463000018	24日2時間	マクロを登録するアイ	コンかない			有休申請をしたい
-	201/11086300005/	30日3時間	バスワード失惑				勤怠 - 2017/10/24 14:38
-	2017110863000021	30日6時間	【メールチケット例】	直接ヘルプにメールが飛び込んだ!			
-	2017102763000013	42日7時間	パリコンの地球が入り	ません			目後に使きまたちちらび日
-	2017102863000061	42日23時間	資産相即				取使にTFD%され/CFAQ-項目
-	201/102663000051	43日0時間	ディスノレイの関子が	March 1			【Excel】開発タブを表示したい
-	201/102063000042	43日0時間	光达伝統				Office(公開) - 2017/11/14 14:05
	W 2017102003000024	43日0時間	ノアイルの現元的構				有休申請をしたい
チケット	・キュー一覧					(7) •×	動意 - 2017/10/24 14:38 UPSのシャットダウンの方法を教えてほし
状態			ヘルプデスク		JUNK		い 開切線第46年10日 - 2017/10/24 14-10
保留 (周	服付)		0		0		Personal (2010) - 2017/10/24 14:10
pending	auto reopen		0		0		
結合済			1		0		
完了			7		0		
保留(自	(動)		0		0		
対応中			10		0		
新規			2		0		
用除			0		0		

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。



※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
サービス・ビュー
ステータス・ビュー
エスカレーション・ビュー
新規電話チケットの作成
新規メールチケットの作成
検索

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

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



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
顧客ユーザー管理
Customer Services
顧客管理

顧客情報センター:顧客D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

ログイン中: OTRS 管理者 🔅	
個人設定の編集画面へ遷移	KIX4OTRS メーカーサイトが起動

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。

	NEXT systems
OTRS: ITSM 5s	
* /2.7 - K:	
パスワードを意れた方	
Powered by OTRS - KXK4OTRS	Top of page ④

(2) 初期設定



① 個人設定の編集アイコンをクリックします。

		▼ チケット全文	検索		顧客企業検索	顧客ユーザー検索	NE NEXT systems
ダッシュボード	チケット FAQ サ	ービス CMDB	ITSM変更管	理 レポート	顧客管理	管理Q	C TRS 管理者 C III し
ダッシュボード							2 m
今日のメッセージ							▶ 設定
		今日のメッセ	2ージ				週間統計
This is the message of	the day. You can edit this in Ke	rnel/Output/HTML/Template	es/Standard/N	lotd.tt.			●作成 ●クローズ
チケット・キュー一覧							
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	公 受付	
保留(期限付)	0	0	0	0	0	0	
pending auto reopen	0	0	0	0	0	0	
結合済	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	直近のイベント
保留期限切れチケット							なし
ロックチケット (0) 監視	チケット(0) 担当キュー内チケ	ット (0) 担当サービス内チ	ケット(0) 含	全てのチケット (0)			最後に更新されたFAQ項目
なし	TICKET#	経過時間			タイトル		【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)

	チケット全文検索 顧客	企業検索	顧客ユーザー検索 取定 NEXT systems X の OTRS Demo Site
ダッシュボード チケット FAQ サービス	CMDB ITSM変更管理 レポート ii	顧客管理 管理	理 Q ログイン中: OTRS 管理者 森 🕼 🖒
ユーザーのプロファイル	通知設定		その他の設定
パスワード変更	担当キュー		スキン
et a new password by filling in your current password and a new one. 現在のパスワード:	優先キューの選択。有効になっている場合は、電子メ- キューについての通知を受け取ります。	-ルでこれらの ■	Select your preferred layout for OTRS.
新しいパスワード: 新しいパスワード (確認用):	更新		更新
更新	担当サービス		My Search Profiles
EIE		メールでこれら	Select search profiles from other agents. They are sorted by category and could be copied or subscribed.
Select the main interface language. 言語: ご名じですか? Tagailer/こてOTBSの期況にご知力	更新	Ξ	Category. * Search Profile: Subscribe 3½-
ください。	チケット通知		<
更新	通知を受け取りたいチケットの変更の種類を選択して	ください。	My Auto-subscribe Search Profile Categories
Queue view - lavout	通知 新規作成通知		Auto-subscribe search profiles from other agents depending on selected categories.
Select queue view layout.	チケット・フォローアップ通知 (ロック) チケット・フォローアップ通知 (ロック解除)		Search Profile Category:
Layout style: Queue-Tree *	ロック期限切れチケット通知		更新
更新	チケット・サービス更新通知		< >
Construction format	必須とマークされている通知を完全に無効化すること でご了承ください。	はできませんの	My Removable Article Flags

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。
 - (顧客を追加)ボタンをクリックします。
 (副審客を追加)
 - 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。			
	围	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。

Q

- ※ 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。

ダッシュポード チケット FAQ	サービス	CMDB ITSM変更管	理 レポート	顧客管理	管理 (Q 0713	中: OTRS 管理者 🔅
顧客管理							
操作	一覧 (全 12 +	件)					
•	顧客ID	名前	コメント		有効/無効	変更日時	作成
ロズルドカード(4) が体現できます	1-0101001	総務部総務課			有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
5170125-1-172 008000571	1-0102001	総務部人事課			有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
顧客を追加	1-0201001	當業部福岡営業所		<u>h</u>	有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
	1-0202001	営業部東九州営業所		NIM .	有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
Database Backend v	1-0203001	営業部南九州営業所			有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
	1-0203002	営業部南九州営業所沖縄出張 所			有効	2017/10/23 16:21	2017/10/23 16:21
	1-0301001	情報システム部統括課			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。 💽 要客ユーザーを追加
- 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					
	クイトル またけ	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。					
	挨拶文	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。					
		メールアドレスの使用を推奨します。					
*	ユーザー名	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 D 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。					
+	函交 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」を選択します。					
*	有効	「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	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。

※ 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。

	・ チケット全文検索 顧客企業検索		顧客企業検索	顧客ユーザー検索	NE NEXT systems	
ダッシュボード チケット FAQ	サービス CMDB I	TSM変更管理レ	ポート 顧客管理	管理	ログイン中: OTRS 管理者	🔅 🗋 🖒
顧客ユーザー管理						
操作	一覧 (全 25 件)					
* Q	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
シイルトカート(フル使用できます。	otrs_user01@next-jp.net	佐藤 一郎	otrs_user01@next-jp.net	1-0302001		有効
顧客ユーザーを追加	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
Database Backend v	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
HV.K	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
顧客ユーザーは顧客履歴の使用と顧客パネルか	otrs_user08@next-jp.net	中村五郎	otrs_user08@next-jp.net	1-0302001		有効
50/21/29 るにのに必要です。	otrs_user09@next-jpv 00	小林 恵子	otrs_user09@next-jp.net	1-0302001		有効
	otrs_user10@next-jp.h	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
- 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。 *顧客ユーザー: ■ *顧客ユーザー: ■ *顧客ユーザー: ■ * 顧客ユーザー: ■ * ■ * ■ * ■ * ■ * ■ * ■ * ■ * ■ * ■ *
	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 Cls	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	影響克	影響度を選択します。	
	於 智皮	「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。	
佰 牛 由	原生由	優先度を選択します。	
傻兀反		愛九反	「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 Cls」はサイドバーに項目があります。

<例>

	 ✓ ① → 子ケット金叉技術 ※客企業技術 	顧客ユーザー検索	NEXTsystems
チケット FAQ t	ナービス CMDB ITSM変更管理 レポート 顧客管理 Q		ログイン中: OTRS 管理者 森 (日) 🕐
	Create new phone ticket.		
	アスタリスク(*)が付いている金ての領域は必須入力です。		
Ticket-Template selection:			✓ Contact Information
* タイプ:	インシデント		1-0101001 Q 山口 会子
*願客ユーザー:			度詳 -002-***-***
	● *山口 春子* <otrs_user21@next-jp.net></otrs_user21@next-jp.net>		Mall: otrs_user21@next-jp.net
顯客ID:	1.0101001		
* #ユーヘ:	ALJ7720		Open linked Tickets (2)
サービス:	02.02.7.4.7.1.4		All linked Tickets (6)
サービスレベル契約(SLA):	*		
所有者:	OTRS 管理者 × · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		▼ Text Modules
* 表題:	PC画面がチカチカする		
オブション:	[顧客ユーザー][チケットをリンクする][FAQ]		図 ヘルプ受付票・対応内容 (ja)
本文テンプレート:	ヘルプ受付票・対応内容		
	テンプレートを設定すると作成中の本文または添付ファイルは上書きされます。		
* 本文:	BIUS讲대 # # 환호별를 @ 첫 질 등 ★ # Q		
	書式 ・ フォント ・ 12px ・ ▲・ 図・ J _x @ ソース Ω 坊 技 🔀		
	<ヘルプ受付票>	^	
	DESCRIPTION DIXID->37M DI0001		
	<u>楼</u> へ 四日本		
	受付日時:		Paste 7721
	対応開始日時:		- Assigned Cls
	1. 社員番号: 氏名: 会社区分(本部·間連会社[社名:])		
	2. 部署名: 居所: 3. パンコン#号:W NP/DT		
	 接続方法(社内LAN・社外LAN・モバイル) 		Computer PC01
	4 の回答モバイルの場合 5 Ciecoの確認・VES・NO		
	6. 開合せ内容(システム障害・操作開合せ・作業依頼・窓口案内・申請)	~	
添付ファイル:	26.12	-	
チケットの次の状態:	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		
保留日時:	2018/01/31 🛍 - 12:00 🗸		
	金ての保留状態に対して有効		
彩碧度:	3 中 🗵 👻		
優先度:	3.中		
時間の単位 (work units):			
	Att B. Cause As Dealt (Cobiest and Taxi)		
	 Inw Inw Inw Inw Inw 		
	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
	が文字化けする名	5田1,丰++4	
	リステロリック何り		<i>J</i> o
	※他でもこのボタン	が表示され	こている画面がありますが.
		+ 4	
		2010	

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。

	~ 50	マット全文検索	嚴密企業検索	顧客ユーザー検索	NEXT Systems
ダッシュボード チケット ト	FAQ CMDB	レポート 顧客管理	Q		ログイン中:中村 五郎 🍄 🛄 🛈
ダッシュホード					
保留期限切れチケット					▶ I段定
ロックチケット(0) 監視チケット(0) 担日	Bキユー内チケット(0) 月	目当サービス内チケット(0) 金	てのチケット (0)		运用制程1
TICKET#		就说時間	タイトル		
なし					1
エスカレーションチケット					
ロックチケット(0) 監視チケット(0) 担日	当キュー内テケット(0) 1	目当サービス内チケット(0) 🔮	てのチケット (0)		
TICKET#		経道時間	タイトル		
40					
新規チケット					
Condition from a Bill Monach on a Bi	and a sufficient state of the	National Action of the Action	Tothe L m		
19999991(0) Ma(99991(0) MI	B47-00221(0) 1	100-CX117091(0) 1	C(07-0-9-F (2)		
2017112983000028		9日6時間	PCを1台お願いします。		BURDARSE
- 201710256 79033		43日0時間	エクセルの図がずれる		INTERNATION IN THE REAL PROPERTY OF THE REAL PROPER
					<u>なし</u>
対応中チケット/要対応					
ロックチケットの「豊厚チケットの」「際	841-0570501 B		7.057% h (10)		最後に更新されたFAQ項目
			Contra to Link		【Excel】間発タブを表示したい
201712082000019	3 8588 54 10	ダイトル キーボード不見会			Office(2288) - 2017/11/14 14:05
2017112963000053	9日3時間	調べてください			PCログインパスワードリセット
					バスワードリセット・2017/10/31 16:33

- (2) キューごとのチケット参照
- 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。

		* 3	チケッ	卜全文検索		顧客企業検索	顧客ユーサ	f一検索	Ń	E N	EXTsyst	
1 1 5 ダッシュボード チケット FAQ	CN	IDB	V	ポート 顧客管理	₹ Q					X 🕕 🕐	TRS De: 中:中村五郎	mo Site ✿ װ⊒। (
Collapse All Expand All	キュ	-•	ビュ	: 担当キュー								
My Tickets (all) (6)	全ての	ロチケッ	1-9	利用可能チケット	3							
	一括										1-12 / 12	S M L
ーヘルプデスク(8)				TICKET#	▲経過時間	タイトル	状態 〒	ロック マ	キュー	所有者 ⊤	自由欄	顧客ID
一受付 (2)		-	☆	2017102663000024	45 日 22 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
		-	俞	2017102663000033	45日22時間	エクセルの図がずれる	新規	ロック解 除	ヘルプデス ク	Admin OTRS		1-0102001
		-		2017102663000042	45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
		-		2017102663000051	45日21時間	ディスプレイの調子が悪 い	対応中	ロック	ヘルプデス ク	中村 五郎		1-0201001
		=	介	2017102663000061	45日21時間	資産棚卸	対応中	ロック	ヘルプデス ク	加藤 幸一	11/30までに 完了	1-0302001

一覧右上の M L 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、ツリー項目が赤文字になります。 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、ツリー項目が赤文字になるのはいずれか

複数のキュー内にエスカレーションテクットかめっても、シワー項目が亦文子になるのないすれ、 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

My Tickets (all)	(2/6)
My Tickets (ope	n) (2/5)
担当キュー (3/9)
サーバーチーム	(1)
ヘルプデスク (2	(8)
受付 (2)	

「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。 赤文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」「受信はキュー内チケット数が	t」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 表示されます。

- (3) 状態ごとのチケット参照
- 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。

-	j	6	S () (-	▼ チケット全文検索	顧客企業検索	喀ユーザー	余索	NE N	EXTsyst	ems
ġ	「ッシュフ	ボード	チケット	FAQ C	MDB レポート 顧客管理	Q			ログインド	中:中村五郎	ゆ 回 ()
ステ	-9	ス・	ビュー: 対応中	チケット							
対応	「中チケッ	ット 17	クローズ・チケット	- 9							٥
一括										1-17 / 17	S M L
			TICKET#	▼経過時間	差出人 / タイトル	タイトル	状態 〒	ש ד	≠⊐- Ţ	所有者 下	顧客ID T
	.		2017120863000019	3日1時間	山口 春子 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
	-	俞	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
		俞	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
	-	俞	2017112963000026	12日4時間	山口 春子 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
	-	1	2017111563000016	26日6時間	山口 春子 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
	-	*	2017111463000018	27日0時間	山口 春子 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







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。

Ticket#2	20171026630000)33 — エクセルの	図がずれる	5			
1 記事					經	過時間: 45 日 22 時間 – 作成:	2017/10/26 17:16
戻る 印刷	結合 👻 追加の	ITSM項目 担当者/顧	§ ▼ □:	ミュニケーション ・	保留 監視 クローズ その	の他 ▼ キュー: - 移転 -	
記事(1) 系	オファイル(1) オブ - 1 記事	ジェクトをリンク N	ew Note 7	icket Core Data	ダイナミック・フィールド		=
☆ 番号	送信者	タイプ	=	差出人	表題	作成	8
1	顧客	Ø	¢1	斎藤 秋夫	エクセルの図がずれる	2017/10/26 17:16	(1)
▼ mc事 #1 - Attachments 添付フ	Download 印刷 差出人: 斎藤 秋夫 売先: ヘルブデスク 表題: エクセルの アイル: demo1.xlsx,	11-22-25/26-20 empty ans 1 分割 1 がずれる 7.9 KBytes	wer			4686: 2017	/10/26 17:16
ヘルプデ: お疲れ様 エクセル!	スク担当者様 です。 に貼っている図が、」	開く度に違う場所へ移	動してしまい	<u>)</u> 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。
	Всс	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。

	201710266300003	33 — エクセルの図カ	がずれる			
1 記事				経過	验時間: 45 日 23 時間 – 作成: 2	017/10/26 17:16
戻る 印刷 記事(1) ぷ	I 結合 ▼ 追加のIT 追加のIT はファイル (1) オブミ	SM項目 担当者/顧客 ・ ジェクトをリンク (1) Ne	 □ミュニケーション、 メモ W^N 電話応答発信 	 ・ 保留 監視 クローズ その イナミック・フィールド 	他 🔹 キュー: - 移転 -	Ψ
▼ 記事一覧	- 1 記事		電話応答着信			- =
☆ 番号	送信者	タイプ	メール送信	表題	作成	0
1	顧客	0	Empty mail	エクセルの図がずれる	2017/10/26 17:16	(1)
Attachmen	- エクセルの図が910 Is Download 印刷	·つ 分割 - 返信 -	- mark as		作用规: 2017/1	U/26 17:16
	差出人: 斎藤 秋夫					
	差出人: 斎藤 秋夫 宛先: ヘルプデスク					
	差出人: 斎藤秋夫 宛先: ヘルプデスク 表題: エクセルの図が	ドずれる				

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。

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。

(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。

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。

(事					籍	過時間: 45 日 23 時間 - 作成: 2	017/10/2
印刷 1 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 -	
×/1=				XE			
כ ניומג (ו)	アイル(1) オノ	シェクトをリンク(1)	New N	電話応答発信	イナミック・フィールト		_
記事一覧 - 11	記事			電話応答着信			
7 番号	送信者	タイプ	=	メール送信	表題	作成	8
1	顧客	0		Empty mail	エクセルの図がずれる	2017/10/26 17:16	(1
記事 #1 - エク ttachments Dov	フセルの図がず vnload 印刷	れる 分割 -返信-		• I - mark as-		作成: 2017/1	0/26 17:1
記事 #1 - エク Attachments Dov ^{差出}	7セルの図がず vnload 印刷 人: 斎藤 秋夫	れる 分割 -返信-		• mark as -	•	作成: 2017/1	0/26 17:1
記事 #1 – エク Attachments Dov 差出 宛	7セルの図がず vnload 印刷 人:斎藤秋天 先:へルプデスク	れる 分割 -返信-		v - mark as -		作成: 2017/1	0/26 17:1
記事 #1 - エク Attachments Dov 差出 宛 表	7セルの図がず vnload 印刷 人:斎藤秋夫 先:へルプデスク 題:エクセルの唇	れる 分割 - 返信 - , がずれる		• I - mark as -		作成: 2017/1	0/26 17:1
記事 #1 - エク Attachments Dov 差出 宛 表 派行ファイ	7セルの図がず wnload 印刷 人:斎藤秋夫 先:ヘルプデスク 題:エクセルの感 ル: demo1.xlsx、	れる 分割 - 返信 - がずれる 7.9 KBytes		• - mark as -		作成: 2017/1	0/26 1

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	選択した担当者ヘ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
- 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。

揶						10 A	過時間: 45 日 23 時間 - 作成: 2	017/10/26
	(1.0)			ar 10			-	
	EDIRE] #2	省・道加の	TSMIRE 担当者	願各 *	コミュニケーション・	(保留) 監視 クロース その	7712 * キュー: ・移転・	
5 (1)	※付フ・	マイル(1) オブ	シェクトをリンクは	New N	XE	イナミック・フィールド		
. (.)	1 1112	, 170 (1) , 10			電話応答発信	17 277 21 20		_
124	— 1 - 1	154			電話応答着信			
7	香号	送信者	タイプ	=	メール送信	表題	作成	8
-	1	顧玄	0	4	Empty mail	エクヤルの図がずれる	2017/10/26 17:16	(1)
#SI	事#1 - エク	クセルの図がずれ wnload 印刷	れる 分割 - 返信		• mark as	. v	作成: 2017/1	0/26 17:10
124 Attac	事#1 - エク chments Dor	ウセルの図がすれ wnload 印刷	れる 分割 - 返信	1	• • mark as	• •	作成: 2017/1	0/26 17:16
151 Attac	事 #1 - エク chments Dou 差出 変	ウセルの図がずす wnload 印刷 小、斎藤秋夫	れる 分割 - 返信		• • mark as	•	作成: 2017/1	0/26 17:10
#58 Attac	事 #1 - エ ク chments Dou 差出 究 表	ウセルの図がず wnload 0 印刷 1 (人: 斎藤 秋夫 売: ヘルプデスク 漂: エクセルの図	れる 分割 -返信 がずれる	1	• • mark as	• •	作成: 2017/1	0/26 17:10
121 Attac	事 #1 - エ chments Doo 差出 究 表 示付ファイ	ウセルの図がすれ wnload 印刷 人: 斎蔭 秋天 元: ハレプデスク 題 エクセルの回 川: demo1.xisx,	れる 分割 -返信 がずれる 7.9 KBytes	1	• • mark as	*	作成: 2017/1	0/26 17:10
NTIAC	事#1 - エク chments Dou 差出 発 気 で が ファイ ルプデスク	ウセルの図がず whioad 印刷 人:斎藤 秋夫 元:ヘルプテスク 選:エクセルの図 パル:demo1.xtsx, 担当客様	れる 分割 一返信 がずれる 7.9 KBytes	1	• I mark as	- v	作成: 2017/1	0/26 17:10
124 Attac	#1 - エ、 chments Doo 差出 発 表 付ファイ ルプデスク 疲れ様です	ウセルの図がずれ wnload (印刷) (人) 斎藤 秋夫 (元) 小レプテスク (二) 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	れる 分割 - 返信 がずれる 7.9 KBytes		• I mark as	e •	作成: 2017/1	0/26 17:16

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
- 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。

405		4日北部/田市 -	77-7-7-7-7-7-7-84	経過時	8:45日23時間-作成:20	17/10/26
1-141	S · SECROVI SWIRE	256/88	×=	監視 クロース その地	+1-: • 4945 •	
事(1) 添付ファ	イル(1) オブジェクトを	リンク (1) New	* 電話応答発信	ミック・フィールド		
12事一覧 - 1日	45		電話応簽著信			-
合 番号	送信者	タイプ	メール送信	表題	作成	۹
1	顧客	٢	Empty mail	エクセルの図がずれる	2017/10/26 17:16	(1)
記事 #1 – エク Attachments Dowr	セルの図がずれる Noad I 印刷 I 分割 I	·返信 ·	• - mark as -	v	作成: 2017/10	1/26 17:16
記事 #1 - エク Attachments Dowr 差出ノ 2019	セルの図がずれる Noad 印刷 分割 、斎藤秋夫	- 返信 -	• I mark as -	v	作成: 2017/10	/26 17:16
・記事 #1 – エク Attachments Down 差出ノ 売別 表現	セルの図がすれる hoad 印刷 分割 一番級秋夫 トロレデスク エクセルの図がずれる	-返信 -	• i • mark as •	w	作成: 2017/10	W26 17:16
・記事 #1 - エク Attachments Down 差出人 発行 添付ファイル	セルの回がすれる 160歳 印刷 分割 1 音麗秋天 1 ヘルプテスク エクセルの回がずれる 1 demo1 xdsx, 7.9 KBytes	- 近低 -	v] I [- mark as -	w	/ዩ.	J/26 17:16
・記事 #1 - エク Attachments Dowr 意出ル 売売 添付ファイル へルレプテスク格	セルの回がずれる ibad 印刷 分割 - 斎葵秋夫 E ヘルプテスク E エクセルの回がずれる - demot xisx, 7.9 KBytes 当答様	- 运信 -	• i • mark as •	×	የዩማር 2017/10	V26 17:16
 記事 #1 - エク Attachments Down 差出ノ 売切 売付ファイリ へルレプテスク指 お疲れ様です。 	セルの回がずれる はaad 印刷 分割 - 斎葵秋夫 E ヘルプテスク E エクセルの回がずれる - demot xisx, 7.9 KBytes 当客様	- 运信 -	•] I _ mark as -	×	የአማር: 2017/10	V26 17:16

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。

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。

	102663000033 —	- エクセルの図がす	れる				
記事					经通时星	45日23時	曾-作成: 2017/10/26 17:
る 印刷 結合 2事(1) 添付ファ	t ▼ 追加のITSM項 イル (1) オブジェク	日 1 担当都/顧客 • 1 トをリンク (1) New N	コミュニケーS ote Ticket C	ション・ 保留 ore Data ダイナミ	監視 クローズ その他 • ミック・フィールド	≉⊐-:	<mark>- 移転 -</mark> Junk サーバーチーム
▼ 1C4P-14C-14C	送信者	タイプ	=	差出人	表現	110	マステムテーム ネットワークチーム ヘルプデスク
1	顧客	٥	\$ 1	斎藤 秋夫	エクセルの図がずれる	017/10	受付
Attachments Down 差出人 称符	Noad 印刷 分割 : 斎藤 秋夫 : ヘルプデスク	- X210 -	<u> </u>	nark as -	×		
167	maint compared	z					
ます 添付ファイル	- エクセルの出かすれ demo1.xtsx , 7.9 KB;	ytes					

※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。

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。

۶ ۶					1	圣過時間: 46 日 0 時間 – 作成: 2	017/10/26
 印刷 1 (1) 添付こ 	結合 ・ 追加の ジァイル(1) オン	NTSM項目 担当者/ 所有者	重客 ▼ □	ミュニケーション・ Ticket Core Data	 保留 監視 クローズ その ダイナミック・フィールド 	2他 ▼ キュー: - 移転 -	
2事一覧 - 1	記事	粗容					-
番号	送信者	タイプ	=	养出人	the out		9
1	100000000000000000000000000000000000000			Table Print P	教題	作成	0
こ事 #1 – エ tachments De	顧客 シマンルの図がず ownload 印刷	 ● *れる → 分割 - 返信 - 	фі	斎藤 秋夫 ▼ □ - mark as	またので、またのでは、また,000000000000000000000000000000000000	作成 2017/10/26 17:16 作成: 2017/1	(1) 0/26 17:16
こ事 #1 - エ tachments D 差 : : : : : : : : : : : : : : : : : :	顧客 やせいの図がず winload 印刷 出た 斎藤 秋夫 応応、ハレプテスク 読題: エクセルの展 イル、demo1.xlsx、	 で (1) ろう (1) 分割 (1) 一返信 - (2) の (2) の (3) の (4) の (5) の	¢I	斎藤 秋夫 ▼ ↓ - mark as	**** エクセルの図がずれる	作成 2017/10/26 17:16 作成: 2017/1	0/26 17:16

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
- 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。

F (1)	印刷 結合 添付ファイ	▼ 追加の (ル(1) オフ	ITSM項目 担当者様 「ジェクトをリンク(1)	顧客 ▼ □ New Note	ミュニケーション Ticket Core Data	 ・ ・ 会留 監視 ・ クローズ ・ ・ ・	の他 🔻 キュー: - 移転 -	_
	9一9頁 - 1 記4 番号	送信者	タイプ	=	差出人	表題	作成	•
	1	顧客	٢	\$ 1	斎藤 秋夫	エクセルの図がずれる	2017/10/26 17:16	(1)
2事 tacl	#1 – エクセ hments Dow	d 印刷	れる 分割 - 返信 -		👻 🛛 - mark as	×	作成: 2017/1	0/26 17:10
记事 ttaci	#1 - エクセ hments Dow 差出人: 廃先: 表題: 添付ファイル:	d 印刷 斎藤 秋夫 ヘルプデスク エクセルの回 demo1.xlsx ,	れる / 分割 -返信 - がずれる 7.9 KBytes		• - mark as	•v	作成, 2017/1	0/26 17:10

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。

5 印刷 精					1	经通時間: 46 日 0 時間 - 作成: 2	017/10/26 1
事(1) 添付ファ	i合 ▼ 追加の ァイル (1) オブ	ITSM項目 担当者痛 「ジェクトをリンク (1)	New Note	ミュニケーション・ Ticket Core Data	: 侯留 監視 クローズ そい ダイナミック・フィールド	の地 ・ キュー: ・移転・	
12事—與 - 11	12事						
合 番号	送信者	タイプ	=	差出人	表題	作成	0
1	顧客	0	¢1	斎藤 秋夫	エクセルの図がずれる	2017/10/26 17:16	(1)
差出。	した: 斎藤 秋夫 15元: ヘルプデスク	7					
92.							
死表	題エクセルの国	がずれる					

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

- 「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。
- 一覧から、対象のチケットをクリックします。

)E	c			- チケット全文検索	顧客企業検索	顧客ユーザー検	帮	N F) NEXT	systems
5	ッシュフ	ボード	チケット	FAQ CMD	B レポート 顧客管理	Q			A	ログイン中:中村王	
ステ	9	ス・	ビュー: クロー:	ズ・チケット							
対応	中チケッ	ット 17	クローズ・チケット	9							0
一括				_							1-9/9 S M L
			TICKET#	▼経過時間	差出人 / タイトル	タイトル	状態で	ロック т	≠ 1 - Ţ	所有者 下	顕客ID T
			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
	-	☆	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
		\$	2017111463000027	27日2時間	MAILER-DAEMON@ip-172-31-24 Undelivered Mail Returned t	Undelivered Mail Returned t	完了	ロック解除	ヘルプデスク	OTRS 管理者	MAILER-DAEMO
	-	合	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
	-		2017110863000011	33日6時間	山口 春子 パスワード忘れました	パスワード忘れました	完了	ロック解除	ヘルプデスク	中村 五郎	1-0101001
	-	1	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
	-	余	2017102463000037	48日0時間	停電対応について	停電対応について	結合済	ロック解除	ヘルプデスク	吉田 幸二	1-0502001
	-	\$	2017102463000019	48日1時間	山口 春子 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
		☆	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	
					Poi	wered by OTRS - KIX4OTRS					Top of page 🕥

- 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。

 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)

事						經過時間: 88 日 23 時間 - 作向	\$: 2017/10/26 17:09 🔫 🗧
印刷	結合・追加の	TSM項目 担当者/顧客	•]]Ea	ニケーション 🔻 保留	監視解除 クローズ その付	き ▼ キュー: -移転 -	Ψ
(9) 添付	ファイル(3) 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		
- 道一車5	1記事						
新昌	送信者	タイプ	=	筹出人	完好	作成	•
3	担当者		8	OTRS 管理者	追加資料	2017/12/06 15:48	(1) Attachments
2	担当者		8	OTRS 管理者	メモ:資料	2017/12/06 15:47	(2) sample3.txt
1	顧客	8	фI	井上 冬生	ファイル復元依頼	2017/10/26 17:09	11 Bytes
					•		
己事 #3 — ;	自加資料					作成: 2017/12/06 15:48 by	OTRS 管理者
		and I warrant i la					- (
七に悠信	Attachments Down	Edit article	copy/Move/Del	ete EDEI - mark	as - 🗸		井.
ž	三田人: 0 日間書	f					1.0
添付フィ	記記 通加L4	11 Butes					井山
	samples.txt ,	11 Dytes					41
壁刻							Mai
3-47-4							

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。

					経過時間:	88日23時間-作	成: 2017/10/26 1
3 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 医視れ	解除 クローズ	その他 * キュー	-: - 移転 -	~
			A				
事(9) 添付ファイル(3) オフジェク	トをリンク(3) Nev	v Note Ticket Core	Data タイナミック・	フィールト			
ilter for attachments	✓ 全て 選択	久前	サイズ	ダウンロード	記事	差出人	日付
		sample.txt	11 Bytes	*	2.: メモ:資料	OTRS 管理者	2017/12/06
							2017/12/06
		sample2.txt	11 Bytes	*	2.: メモ: 資料	OTRS 管理者	15:47

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、送信先の相手が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。

記事					
る 印刷 (5) 添付	追加のITSM項目 1 ファイル(3) オブジ	旦当者/顧客 ▼ □ □ ェクトをリンク(1)	Iミュニケー≶ New Note	ンヨン ▼ 監視 そ R Ticket Core Data	の他 ▼ キュー: - 移転 - 腿壁 30+0%## 7・フィールド
▼ 記事一覧 -	1記事				リンク
▼ 記事一覧 - 4	1 記事 担当者		8	OTRS管理者	1200年 リンク メモ
• 1245-5€ - 4 3	1 記事 担当者 担当者		8	OTRS 管理者 OTRS 管理者	12008 リンク メモ 追加資料
▼ 記事一覧 - 4 3 2	1 記事 担当者 担当者 担当者		8	OTRS 管理者 OTRS 管理者 OTRS 管理者	メモ 追加資料 メモ:資料

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。

連結対象 - OTRS::ITS	SM 5s - Intern	et Exp	lorer		-	
https://openotrs.nex	t-jp.net/otrs/i	ndex.p	ol .			
<u> ンク対象・Ticke</u> t#2017102	663000024: ファ	イルの	复元依赖			
イアログを閉じるまたはリング	フ解除画面へ移動					
対象を選択						
オブジ: Ticket#2017102663000024を!	ロクト アンケ テケット			選択		
検索						
Ticket#.	2017121263000	011				
タイトル:						
全文:						
優先度:					=	
タイプ:					=	
状態:					=	
キュー:					=	
	Q 検索					
▼検索結果: チケット						
□ 全選択						
選択 TICKET#	タイトル	タイプ	キュー	状態	作成	LINKED AS
2017121263000011	ファイル復元依頼	依頼	ヘルプデスク	対応中	2017/12/12 11:27:56	標準
標準	- リンクを追加					

④ チケットがリンクされました。

記事							ŧ	至過時間: 88 日 2	1時間 - 作成: 2017/10/26 1
る É 記事 (9)	印刷 結合 • 添付ファイル	追加のITSMI (3) オブジェク	1日 担当者/顧客 ▼ □: *トをリンク (3) I ew Note	ミュニケーション Ticket Core Da	 保留 監視解除 ata ダイナミック・フィー 	1 クローズ イールド	その他 🔻	キュー: - 移	転- 、
ink tick	et with:		¥						
here co	ould be more lin	ked objects than	displayed due to lack of per	missions.					
・リン	ク済: Person								
二 全i	羅択								
	姓	名	メール		電話	携	帯電話	タイプ	LINKED AS
	井上	冬生	otrs_user24@next-jp.n	et	09*-***-***			顧客	顧客
	OTRS	管理者	otrs_user00@next-jp.n	et				担当者	担当者
リンク	を削除								
ワン	ク済: チケット								
二 全道	量択								
	TICKET#		タイトル	タイプ	キュー	状態	作成		LINKED AS
					and	ded after sta			etter star

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。

								経過時間: 16	6 分 – 作成: 2017/12/1
(1)	7 刷 精合 添付ファイ	 追加の ボンジョン 	DITSM項目 担当者/顧客 • こ エクトをリンク (3) New Note	コミュニケーショ Ticket Core D	ヨン ▼ 保留 重 ata ダイナミック・	観 クロー: フィールド	ズ I そのt	l ▼ ≠⊐-:	- 移転 -
tick	et with:		*						
re co	ould be more	linked object	cts than displayed due to lack of p	ermissions.					
15.	方这· Domo								
	ッカ. Perso	n							
全道	羅択								
	姓	名	メール		電話	携帯電	話	タイプ	LINKED AS
	中村	五郎	otrs_user08@next-jp.net					担当者	担当者
	木村	秋子	otrs_user25@next-jp.net		09*_***			顧客	顧客
ンク	を削除								
ル	ク済: チケッ	/ ト							
~	ein.								
ΞX	理力化								
	TICKET#		タイトル	タイプ	キュー	状態	作成		LINKED AS
			ファイルの佐二佐頼	/大本百	ヘリプデフク	対応由	2017/10/	26 17:00:50	標准

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。

												经通时	锯:16分-	作成: 2017/12/1
5	EDIROJ	結合 🕶	追加のロ	SMIRE	担当者/顧客	• ⊐≋:	ュニケーショ	> • 9		見 クロー	ズーその	2他 • +	a-: -8	9版-
2事(1) 添付:	ワァイル	オブジェ	クトをリング	(3) New	Note Tic	cket Core Dat	ta タイナ	ミック・フ	マールド				
Link t	icket with:				*									
There	could be	more link	ed objects	than displa	ed due to la	ick of permi	íssions.							
₹IJ	ンク済: P	erson												
	全選択													
	姓		3 T.M	メール				電話		携帯常	15	タイプ	u	NKED AS
	林	t i	秋子	otrs_user	25@next-jp.n	net		09*-***				顧客	14	(客)
リン	クを削除													
ΨĻ	リンク済:	チケッ	۲											
	全違択													
	тіск	ЕТИ		タイ	-11-		タイプ	+1-		状腺	作成			LINKED AS
\checkmark	2017	102663	000024	ファ	イルの復元化	依賴	依頼	ヘルプラ	テスク	対応中	2017/	10/26 17:0	9:50	標準
	A													
U:	ンクを削除													
U:	ンクを消除													
יי ל	3)	」 可作	າກ	۲L.	5	フ解	(除面	阿南	へ 利	多動	7	をク	۱J	ック
יי ל	<u>3</u> 百	ا آ آ	īの	「リ	シュ	フ解	除國	回面	へ利	多動] 7	をク	יטי	ック
ッ フ(30	可 正	īの	ſIJ	レン!	フ解	·除回	回面	へ利	多動] 7	をク	י ט י	ック
יי כ ע	3 3 正 つ た 加 に つ た 加 に つ た 加 に つ た 加 に つ た 加 に つ た 加 に つ た の 加 に つ た の 加 に つ た の の し の の し つ し の し つ し の し つ し の し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ つ し つ し つ し つ し つ し つ つ つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ し つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ	可宜	ĵの Ticke	「リ et#201	レンク	フ解 63000	除 1024: 〕	回面 ファイ	へ利	多動	」 ? 順	をク	יטי	ック
ッ フ ッ	ックをMR 30回 コンクバ イアロ	回 直	〕の Ticke 閉じる	「し et#201 または	「ング 71026	フ 解 63000	【除团 0024: 〕 ^{面へ移動}	回面 ファイ	へ れのi	多動	」? 顏	をク	יטי	ック
ッ フ ッ ダ	3 ③ ほ コンクが イアロ	回直	〕の Ticke 閉じる	「し」 et#201 または	レング 71026	フ角 63000 ^{探除画の}	。 0024: 〕 面へ移動	国面 7ァイ	へ れの(多動	」 7 頃	をク	יטי	ック
ッ フ(ダ	ックを副的 3 1 ンクバ イアロ 対象を	回 回 可 宜 切 余: グを 選択	〕の Ticke 閉じる	「し」 et#201 または	「ンク 71026	フ角 63000 解除画の	0024: 〕 ■へ移動	回面 ファイ	へ れのi	多動	」 7 頃	をク	יטי	ック
ッ ク(ダ	×クを調明 3 回 コンクバ イアロ 対象を	回 面 す か か 。 。 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	〕の Ticki 別じる	「し et#201 または	「ンク 71026	フ角 63000 席時画の	【除团 0024: 〕	回面 ファイ	へ 11-001	多動	」 7 頃	をク	יטי	ック
「 ク ジ ジ	 3 1 ンクジ イアロ 対象を Ticket 	山 山 山 山 山 山 山 山 山 山 山 山 山	〕の Ticke 閉じる 710266	「し」 または 300002	ブジェイ 710260 リンクオ	フ角 63000 除声 ひた:[(の24:) 面へ移動 チケッ	目面 ファイ カ	へ れの i	多動	」 7 随	をク	יטי	ック
ック ッタ い	<u>3</u> 1 ンクバ イアロ 対象を Ticket	町 面 前 が 象: 、 プ を 間 加 面 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	〕の Ticke 閉じる 710266	「し et#201 または 330000	71026 ワンク! ブジェック!	フ角 63000 解除画 の シント [0024: 〕 ¹¹	町面 ファイ カ	へ 11 の i	多動	j ą	を <i>つ</i>	IJ,	ック

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。)

	i= 1	L 🛛 💿 🔒	7	チケッ	卜全文検索	顧客企業検索	顧客ユーザー検索				
Ą	ッシュボ	-ド チ ケット	FAQ CMD	B 1/7	ポート 顧客質	锂 Q					
1	<mark> </mark> Ticket#2017121263000029 — ファイル復元追加										
1記	1 記事 経過時間: 4 分 - 作成: 2017/12/12 11:53										
戻る 記事	印刷 (1) 添	結合 ▼ 追加のIT: 結合 付 Merge customer ticke	SMI頁目 担当者/顧客	 ■≋⊐ Note Tick 	ニケーション ・ I et Core Data ダイ	保留 監視 クローズ その	抱 🔻 キュー: -移転- 🔻				
• 1] 夏一車5	- 1 記事					- =				
2	番号	送信者	タイプ	≓	差出人	表題	作成				
	1	顧客	1	\$ 1	木村 秋子	ファイル復元追加	2017/12/12 11:53				
A	tachment	s Download Edit artic	ie 印刷 分割	- 返信 -	• I []	• mark as - v					
		差出人:木村秋子									
		表題:ファイル復元通	<u>1</u> 0								
	既に復元 それも復	依頼をしているが、も 元して欲しい	う1つファイルが消えて	いたので							

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。

<i>@</i> 2017121263000029 - 結合 ー □ ×	★送信者に知らせる 送信者に知らせる: 図
https://openotrs.next-jp.net/otrs/index.pl?Action=Ag	この入 NEX1システム(ハレノテスク)のemo-odemo_otts2ginexip.ne> *党先: 松本 夏子 +otts_user123@next.pnet> *党先: Bar: Tricket201712128200029 1 ファイル海下休報
Merge Ticket#2017121263000029 — ファイル復元依頼 アスタリスク(・)が付いている全ての領域は必須入力です。 チケットはロック済です.元に戻して閉じる	*本文: BIUSには、作作を全点目のの日本へへ 御式 ・フォント ・サイズ ・ <u>A・〇・</u> 及のソース Q サ 12 22
▼ Merge Settings * これと結合 Ticket#: 20171212630000111 ×	松本さん お疲れ様です。
ファイル復元旅類(2017121263000011) 〕) 送信者に知らせる ぼ 送信	この「送信者に知らせる」欄を開くと「送信者に知らせる」設定が ON になります。 この欄を開いたけれども、結合のお知らせメールを送信しない場合は、「送信者に知らせる」項目のチェックを外して下さい。

						経過時間: 1 時間 36 分 – 作成: 201	7/12/1
印刷	結合 - 追加の日	「SM項目 担当者/顧答	; • ⊐≋	ュニケーション ・	保留 監視 クローズ そ	の他 🔹 キュー: - 移転 -	
(2) 添付つ	ファイル オブジェ	クトをリンク(3) Ne	w Note Tid	cket Core Data ダー	イナミック・フィールド		
2事一覧 - 1	記事						E
番号	送信者	タイプ	=	差出人	表題	作成	0
2	顧客	8	¢I	木村 秋子	ファイル復元追加	2017/12/12 11:53	
1	顧客	8	¢1	木村 秋子	ファイル復元依頼	2017/12/12 11:27	
achments D	ownload Edit art	icle 印刷 分割	- 返信 -	v - mari	k as - 🔽		
lachments D 遵	ownload Edit art	icle 印刷 分割	- 返信 -	V - mari	k as - 🗸		
lachments D	ownload Edit art 出人:木村 秋子 宛先:へルプデスク 表題:ファイル復元;	icle 印刷 分割 追加	- 返信 -	V - marl	k as - 🗸		

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。



oldest ticket

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

Ø	AgentTicketMergeToCustomer - 🗧	・ケット - OTRS::ITSM 5s - Internet Exp	lorer	-		
💐 h	ttps://openotrs.next-jp.net/otrs/	ndex.pl?Action=AgentTicketMergeTo	Customer;CustomerUserID=ot	s_user25	%40next-jp.n 🔒	
All f 中止	ickets with this customerID: otrs_user して開じる	25@next-jp.net				
	Ticketnumber (Ticket#)	タイトル	作成日時		Replied	
✓	2017121263000047	ファイル復元追加3	2017/12/12 11:56:13			
☑	2017121263000038	急ぎ:依頼済みファイル復元	2017/12/12 11:54:48			
✓	20 current ticket	ファイル復元依頼	ファイル復元依頼 2017/12/12 11:27:56			
zn	newest ticket didest ticket	8 is	ן			
	current ticket	現在のチケット	~に結合			
	newest ticket	最新のチケット	、に結合			

最古のチケットに結合

③ チケットが結合されました。

Ticket#20	0171212630000	11 — 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
実る 印刷 記事 (4) 添付	結合 ▼ 追加の1	TSM項目 担当者	計顧客 ▼	コミュニケーショ Ticket Core Dat	> ▼ 保留 監視 クローズ その ダイナミック・フィールド	の他 🔹 キュー: - 移転 -	¥
▼記事一覧-	1 記事						- =
4	顧客	8	фI	木村 秋子	ファイル復元追加3	2017/12/12 11:56	
3	顧客	8	фI	木村 秋子	急ぎ:依頼済みファイル復元	2017/12/12 11:54	-
2	顧客	8	фı	木村 秋子	ファイル復元追加	2017/12/12 11:53	
1	顧客	8	фI	木村 秋子	ファイル復元依頼	2017/12/12 11:27	~
▼記事#4-0	ファイル復元追加3			1=	1	作成: 2017/12/12 11:56 by 中村王	ies
Attachments [選 復元して欲	Jownload Edit art 細人: 木村 秋子 宛先: ヘルプデスク 表題: ファイル復元	icle ED時 分 追加3 う1つあった		<u>a</u> -	V I I mark as -	•	

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。

Ti	cket#201	7121263000056 -	- プリンタ不具合	(
1 記事	F.						経過時間:0分-作成
戻る	印刷 結	き合 ▼ 追加のITSM項	目 担当者/顧客 ▼	⊐≋⊐=	ケーション 💌 保	留 監視 クローズ そ	その他 🔹 キュー: - 移転
記事 (1) 添付フ:	ァイル オブジェクトな	をリンク (2) New No	te Ticket	Core Data ダイナ:	ミック・フィールド	
▼ 12	事一覧 - 1 ;	記事					
ŵ	番号	送信者	91J 💥	=	差出人	表題	作成
	1	顧客	8	ا¢	林夏男	プリンタ不具合	2017/12/12 14:12
▼ ≣2 Atta	事 #1 – プ! achments Dov 差出 宛	リンタ不具合 wnload Edit article は、林夏男 ・ ヘルプデスク	印刷 分割 -	返信 -	• - m	ark as -	作成: 2017/12/12 14:12
	ま プリンタ紙詰 プリンタの選	^{題:} プリンタ不具合 話ちりが起こって直した 訳に対象プリンタが出	が印刷できない 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。

	 チケット全交検索 	顧客企業検索	溶ユーザー検索		NEXT systems
ダッシュボード チケット FAQ CM	ADB 顧客管理 Q				ログイン中:中村五郎 🍄 📋 🛈
	Create new phone ticket.				
	アスタリスク (*) が付いている金ての領域は必須入力で	cə.			
* 917:	関い合わけ				Contact Information
★顧客ユーザー:					1-0203002 Q
	● "林夏労" <otrs_user26gnext-jp.net></otrs_user26gnext-jp.net>	例 「03_01-プ	リンタ・複	合機」	林 夏男 電話: 09*-***-
瞬音iD:	1-0203002	一修	T.		Mail: otrs_user26@next-jp.net
* +ユーヘ:	ヘルプデスクロー・	[05- x v]	- ワーク		All Tickets (5)
サービス:	05ネットワーク	105-1-71			Open linked Tickets (2)
サービスレベル契約(SLA):	· · · · ·	例			
所有者:	中村 五郎 🖂 🗸 🗸 🗸	「(NW)」道	記		▶ Text Modules
* 表版:	ブリンタ不具合(NW)	. (
オプション:	[編客ユーザー][チケットをリンクする][FAQ]				
本文テンプレート:					
	テンプレートを設定すると作成中の本文または添付ファー	イルは上書きされます。			Computer PC06
* 本文:	B I ⊻ S I II 4 4 € ± ± ≡	∞ ≈ ⊆ ≣ < >	Q		
	書式 ・ フォント ・ サイズ ・ <u>A</u> ・	B· Ix D ソース Ω	19 92 50		
添付ファイル・	プリンタ地話まりが起こって直したが回戦できない プリンタの適果に対象プリンタが出てこない	R			
テケットの次の状態	州6中 人修正				
保留日時:	2018/01/12 【名言】	例			
	全ての保留状態	[3中]			
影響度:	4高二 -	↓修正			
優先度:	4.88	[4高]			
時間のMill (Work units):					
	✔ 作成 🚦 Save As Draft (Subject and Text)				

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 て	キュー	所有者 🔻	自由欄	顧客ID T
]	-	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
]	-	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覧に表示されます。

222A	チケット FAQ	CMDB 顧客管理 (Q
ッシュボー	۴		
留期限切れチケッ	۲ ト		
Iツクチケット (0)	監視チケット(0) 担当キュー	内チケット (1) 担当サービス内チケッ	ット(0) 全てのチケット(1)
	TICKET#	経過時間	タイトル
なし			
マカレーションヨ	ケット		
~/JV / J / /			() () ATATAU ()
	INC 788 TH PERIOD IN 1 SHALL IN THE		2 (* (0) ± (0)+9 9 (* (3)
コックチケット(0)	監視チケット(0) 担当キュー	(i)) (i) <u>1</u> 235 CAB	
コックチケット (0) TIC	監視チケット(0) 担当キュー IET#	経過時間	タイトル
コックチケット(0) TICI	監視チケット(0) 担当キュー ET# 8020263000011	経過時間 15 分	タイトル PCの動きが遅い
□ックチケット(0) TICI 201 201	監視チゲット(0) 担当キュー CET# 3020263000011 3012663000012	経過時間 15分 6日20時間	タイトル PCの動きが遅い PC不具合

 ・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。



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

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

-p						栓過時間:-	46 日 20 時間 - 作成	2017/10/2
印刷 1 結合	き · 追加のITSM	項目 担当者/顧客 ▼	コミュニケージ	ション * 保留	監視 クローズ	その他・	キュー: - 移転 -	
						ロック解除	È.	
(1) 添付ファ	イルオブジェクト	をリンク New Note	Ticket Core Da	ta ダイナミック・	フィールド	履歷		
記事一覧 - 1 記	事					自由領域		- E
						リンク		
番号	送信者	タイプ	=	湮出人	表題	-	and a	0
· 番号 1	顧客	917 2	а ф1	森山雄	表題 発送依頼		2017/10/26 17:30	
2 番号 1 記事 #1 - 発送 ttachments Down	送信者 顧客 依頼 hload Edit article	917 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	≓ •1	產出人 森山雄	表題 発送依頼 18 -	fet	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	N by 中村 五!
7 番号 1 記事 #1 - 発送 ttachments Down 差出/	送信者 顧客 toad Edit article	9イブ 管 ・ 印刷 分割 - 返	二 ◆1	业出入 森山雄 ▼】↓ - mark a	表題 発送依頼 15 -	fer v	(ㅠ~ ^反 2017/10/26 17:30 宽: 2017/10/26 17:30	》 by 中村 五!
7 番号 1 記事 #1 - 発送 .ttachments Down 差出ノ 死況	送信者 顧客 dc類 hload Edit article い森山雄 ト ヘルプデスク	タイプ 管 1 印刷 分割 一返	 ●I	业出入 森山雄 ▼ I - mark a	表題 発送依頼 85 -	1	(m~년 2017/10/26 17:30 處: 2017/10/26 17:30	》 by 中村 五的

- 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。

	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	т
	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	
-	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	
	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	

a contra		13/3	SML
total total	ド語	 株示する号(ドラッグ&ドロップで超び組えてきます) キラック編号 タイトル リックトラッグ&ドロップ 	- 40
	Customer User ID		

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。

出事						経過時間:20分-作	成: 2017/12/12
的刷	結合 👻 追加の	DITSM項目 担当者/	128 ▼ □3	ミュニケーション	▼ 保留 医親 クローズ その	池 🔹 キュー: - 移棄	ā -
▶ (1) 添付:	ファイル オブジ	エクトをリンク(3)	New Note	icket 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	۲
1	顧客	8	¢1	林夏男	プリンタ不具合 (NW)	2017/12/12 14:	16
記事#1-フ							
記事 #1 - つ Attachments D 差	Download Edit a 出人:林夏男 宛先: ヘルプデス	unticle 印刷 分割	- 返信 -	~	- mark as -		

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。
<mark></mark> Ticket#2017121263000065 — プリンタ不具合(NW)
4 記事
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 <mark>監視解除</mark> クローズ

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。

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。

All linked Tickets (0)
✓ Checklist
IP払い出し
□ 台帳更新
PCセットアップ
□ 発送

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。 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。							
➡ Checklist		✓ Checklist					
 ☑ IP払い出し ☑ 台帳更新 ☑ PCセットアップ □ 発送 	リスト内容を修正	 ✓ IP払い出し ✓ CMDB更新 ○ PC初期設定 ● 発送 					
		人テータ人か保持されなかった					

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。

記事	経過時間: 95日 19時間 - 作成: 2	2017/10/26 17
る 印刷 結合 👻 追加のITSN	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-	٣
書 (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	
マフクリフク (*) が付いている今つ	アル領域(トン海)カデオ	
7X79X7(7)/130(C0/0±)		
*タイトル:	発送依賴	
*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 × ×	

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。

	1710266300004	2 — 発送依頼					
事						経過時間: 46 日 21 時間 – 作成:	2017/10/26 1
	結合 ▼ 追加のITS	M項目 担当者/顧客 ▼	コミュニケ-	-ション V 保留	監視 クローズ	その他 🔹 キュー: - 移転 -	
記事一覧 - 1	記事	I CONTRACT	TICKET COTE E				-
番号	送信者	タイプ	≓	差出人	表題	作成	Ø
1	顧客	8	1	森山雄	発送依頼	2017/10/26 17:30	
3	宛先: ヘルプデスク						
1	^{長題:} 発送依頼						
課員が増える	るのでPC1台準備して	7分1 ハトのフト					

- 「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。

記事 (1) 添付ファイル オブジェクトをリンク (2) New Note	
 記事一覧 - 1 記事 ☆ 番号 送信者 タイプ ● ✓ 1 顧客 9 	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
▼記事 #1 – 発送依頼	立てても、『1』とカウントされます。
Audefiniteins Download Contained Copy/wove/Delete 差出人:森山雄 宛先: ヘルプデスク 表題: 発送依頼	「表題」の内容が表示されます。
MarkedAs:	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。

「記争	一見-1記手	Þ			
Ŷ	番号	送信者	タイプ	≓	差出
3~	Article Fla	ag Options 🗙	6	¢۱	森山
	show detai	ils / edit			
記事	remove				

(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
	ユーザーからの問い合わせ電話を受付けた	「新規電話チケット」作成	
1	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。	チケット① 「作成」	受付
0	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	チケット「移転」	W (4
Z	ヘルノテスクヘ移車ム	チケット① 「移転」	受付
2	同じユーザーからの電話を再度受付けた	「新規電話チケット」作成	<u></u>
3	内容:30 分後に出かけるのでそれまでに連絡が欲しい	チケット② 「作成」	۲ <u>۲</u> ۲)
Λ	▲ 川 ポデフ / 1 ▲ 19末二	チケット「移転」	<u></u>
4		チケット② 「移転」	עריב
		チケット「結合」	
5	チケット②を①に結合	チケット① 結合 チケット①	ヘルプデスク
		チケット2 「雨託広茨発信」 記車作式	
6	ユーリーへ連絡を行い対応した	「电站心台光信」記爭作成	ヘルプデフク
U	内容:文授機を光送するが、山張中語についてはかの等日記者がら再度連絡を入れる旨説明。	「電話応答発信」	
		チケット「分割」	
	専門部署へ対応を依頼	チケット① 分割 チケット①	
7		チケット③	ヘルプデスク
		チケット「移転」	
		チケット③ 「移転」	
		「メモ」の作成	
8	交換機を発送し送り状番号を控えた	チケット①	ヘルプデスク
		「電話応答発信」記事作成	
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	(+「自由領域」記載)	車門部署
Ū	言われた	チケット③ 「電話応答発信」	
		「電話応答発信」記事作成し、	
10	ユーザーへ連絡を行い対応完了	状態を「完了」で送信	専門部署
		チケット③	
		「新規電話チケット」作成	
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	チケット④ 「作rt」	ヘルプデスク
		チケット「リンク」	
12	チケット①と④をリンク	Thurle USD Thurle	ヘルプデスク
		チケット「クローズ」	
13	ユーザーへの対応は既に完了	チケット①	ヘルプデスク
		<u> クロース」</u> チケット「クローズ」	
13	メーカー修理完了	チケット④	ヘルプデスク
		「クローズ」	