



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)

管理者編

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	3
(1) 本書について	3
(2) 用語解説	3
2. 担当者管理	4
(1) グループ	4
(2) ロール	4
(3) グループとロール	5
(4) 担当者	8
3. キュー設定	10
(1) キュー	10
(2) テンプレート	11
(3) 自動応答	14
(4) 添付ファイル	15
(5) 挨拶文	15
(6) 署名	17
4. 顧客管理	18
(1) 顧客	18
(2) 顧客ユーザー	18
5. チケット設定	19
(1) チケット通知	19
(2) 一般カタログ	22
(3) タイプ	22
(4) 状態	23
(5) サービス	23
(6) ダイナミック・フィールド	26
(7) サービスレベル契約 (SLA)	30
(8) Ticket-Template configurator	31
6. メール設定	33
(1) メールアカウント	33
(2) ポストマスター・フィルタ	33
(3) メールアドレス	35
7. システム管理	36
(1) 管理用ジョブ	36
(2) 管理者通知	36
(3) カレンダー	37
(4) チケット分割 (親子) クローズ	37

1. はじめに

(1) 本書について

- 本書はヘルプデスク管理システムのアプリケーション管理者用の操作マニュアルです。基本的な操作については「ヘルプデスク管理システム標準操作マニュアル 担当者編」をご参照ください。
- 本書に記載の下記表現は操作を表します。

例：[管理]→キュー設定[Text Modules]

操作：[管理]タブをクリックし、「キュー設定」項目の[Text Modules]をクリックします。

- 本書に記載の下記表現は資料を表します。参照することで設定値を確認することができます。

例：[☐ 「システム設定データシート」 4.グループ・ロール・担当者 - 担当者管理](#)

(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。
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。
ロール	担当者の立場・役割等の種類(管理者、責任者、一般 等)に応じて作られ、担当者はそれぞれのロールに属し、複数のロールに所属する場合もある。
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する。
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。
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。
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	現在のキューから別のキューにチケットを移動させること。
ロック	所有者がチケットをロックすることで、他の担当者からのチケットの編集・状態変更などを制限する。

2. 担当者管理

担当者と所属するグループ、グループ内のロール、及びグループとロールの関係を作成します。
基本的に、担当者とロール、ロールとグループを関連付けます。例外として、特定の担当者へロールに含まれないグループの権限を付与する場合、担当者とグループを関連付けることで権限を付与できます。
(admin 権限を付けたい場合等)



(1) グループ

☐ 「システム設定データシート」 4.グループ・ロール・担当者 - 担当者管理

担当者が実際に所属しているグループを作成します。

例えば、部署(チーム)名やプロジェクト名(受付、ヘルプデスク等)を作成します。

[管理]→担当者管理[グループ]

あらかじめ作成されているグループや一度作成したグループは削除できません。不要となったグループは「無効」または「無効-暫定」に変更します。

➤ 新規作成は  ボタンをクリック

➤ 変更は対象グループの名前をクリック

名前	コメント
SwitchButton	create

(2) ロール

☐ 「システム設定データシート」 4.グループ・ロール・担当者 - 担当者管理

グループ内のロールを作成します。

担当者の立場・役割等の種類(管理者、責任者、一般 等)に応じて作成し、システム上では担当者はロールに所属します。

例えば、〇〇グループロールやリーダーロールといったロールを作成します。

[管理]→担当者管理[ロール]

一度作成したロールは削除できません。不要となったロールは「無効」または「無効-暫定」に変更します。

➤ 新規作成は  ボタンをクリック

➤ 変更は対象ロールの名前をクリック 

(3) グループとロール

 「システム設定データシート」7.ロール⇄グループの関連性の管理 - 担当者管理

グループとロールの関係を作成します。

[管理]→担当者管理[ロール<->グループ]

各ロールに対して、(1)で作成したグループと、あらかじめ定義されている各機能の操作権限の為のグループを選択し、それぞれに権限を付与します。

➤ 対象ロールの名前をクリック 

あらかじめ定義されている各機能の操作権限の為のグループ

権限を付与するには「読書き」にチェックを入れます。

グループ	説明
admin	すべての機能の実行権限を持ちます。
faq	FAQ を参照または作成する権限を持ちます。
faq_admin	FAQ のカテゴリ管理をする権限を持ちます。
faq_approval	FAQ の公開承認権限を持ちます。 初期設定では承認なしで公開される設定になっています。
itsm-chage	ITSM 変更管理の参照権限を持ちます。
itsm-change-builder	ITSM 変更管理のテンプレートからの新規作成する権限を持ちます。
itsm-change-manager	ITSM 変更管理のすべての権限を持ちます。
itsm-configitem	CMDB を管理する権限を持ちます。
itsm-service	サービス及び SAL を管理する権限を持ちます。
stats	レポートを管理する権限を持ちます。
Switch Button	顧客ユーザーアカウントを持つ担当者が、ログインデータの入力なしでカスタマーポータルに切り替える機能を持ちます。
users	担当者が所属します。

(1) グループ で設計したグループへの権限設定

例：システムチームグループの一部の権限をヘルプデスクロールへ付与

1. ヘルプデスクのすべての権限があります。システムチームの参照のみ可能で、チケット一覧やチケット検索からチケットを表示させることが可能。

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
システムチーム	✓						

2. 1に加え、チケットをヘルプデスクキューからシステムチームキューへ「移転」させることが可能。

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
システムチーム	✓	✓					

3. 2に加え、システムチームのチケットを新規作成することが可能。

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
システムチーム	✓	✓	✓				

4. 3に加え、システムチームのチケットにメモを作成することが可能。

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
システムチーム	✓	✓	✓	✓			

5. 4に加え、システムチームのチケットの所有者になることが可能。

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
システムチーム	✓	✓	✓	✓	✓		

6. 5に加え、システムチームのチケットの優先度を変更することが可能。

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
システムチーム	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

7. ヘルプデスクとシステムチームのすべての権限があります。

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
システムチーム	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ロールをグループに連結

例 1 : リーダロール / (1) で設計したグループすべてにメモを作成までの権限を付与

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
受付	✓	✓	✓	✓			
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓			
システムチーム	✓	✓	✓	✓			

例 2 : ヘルプデスクロール / FAQ、CMDB、ヘルプデスクのすべての権限とシステムチームの移転までの権限を付与

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
faq	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
itsm-configitem	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
users	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ヘルプデスク	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
システムチーム	✓	✓					

例 3 : システムチームロール / FAQ、CMDB、システムチームのすべての権限とヘルプデスクの読取り権限を付与

グループ	読取り	移転	作成	メモ	所有者	優先度	読書き
faq	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
itsm-configitem	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
users	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ヘルプデスク	✓						
システムチーム	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

(4) 担当者

「システム設定データシート」4.グループ・ロール・担当者 - 担当者管理

ロールに割り当てる担当者を作成します。

[管理]→担当者管理[担当者]

一度作成した担当者は削除できません。担当者がシステムの利用をしなくなった場合は「無効」または「無効-暫定」に変更します。

➤ 新規作成は  ボタンをクリック

➤ 変更は対象の担当者のユーザー名をクリック 

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。敬称や所属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。: 3.(5)挨拶文
★	姓	姓を入力します。
★	名	名を入力します。
★	ユーザー名	個人メールアドレスを設定します。
	パスワード	新規担当者登録の場合、初期パスワードを設定します。
★	メール	個人メールアドレスを入力します。
	有効/無効	「有効」「無効」「無効-暫定」を選択します。デフォルトは「有効」ですが、担当者がシステムの利用をしなくなった場合、変更します。
	担当キュー	新規作成の場合、この項目は表示されません。担当者が個人設定の編集画面で各々設定できますが、管理者が事前に設定する場合は、新規作成後に担当者をロールに連結した上で、再度この画面を変更（対象の担当者のユーザー名をクリック）で開くとこの項目が表示されますので設定します。

省略している項目は、担当者が「個人設定の編集」画面で設定変更可能な項目ですので、ここでは操作しません。

※新規作成後「担当者 - グループの関連性の管理」画面が表示されますが、ロールに含まれないグループの権限を担当者に付与する場合のみここで登録します。（admin 権限を付けたい場合等）

担当者をロールに連結

「システム設定データシート」6.担当者⇄ロールの関連性の管理 - 担当者管理

[管理]→担当者管理[担当者<->ロール]

➤ 対象の担当者をクリック 

（または対象ロールのロール名をクリックすると、一つのロールに対して複数の担当者を一度に連結させることができます）

例1：ヘルプデスクのリーダー

ロール	有効
受付ロール	
ヘルプデスクロール	✓
システムチームロール	
リーダーロール	✓

例2：システムチームのリーダー

ロール	有効
受付ロール	
ヘルプデスクロール	
システムチームロール	✓
リーダーロール	✓

例3：ヘルプデスクのリーダー以外

ロール	有効
受付ロール	
ヘルプデスクロール	✓
システムチームロール	
リーダーロール	

※特定の担当者に、ロールに含まれないグループについて特別に権限を付与する場合、担当者とグループを関連付けることで権限を付与できます。（admin 権限を付けたい場合等）

[管理]→担当者管理[担当者<->グループ]

3. キュー設定

(1) キュー

☐ 「システム設定データシート」8.キュー - キュー設定

キューを作成します。

[管理]→キュー設定[キュー]

あらかじめ作成されているキューや一度作成したキューは削除できません。不要となったキューは「無効」または「無効-暫定」に変更します。

➤ 新規作成は  キューを追加 ボタンをクリック

➤ 変更は対象のキューの名前をクリック 

必須	項目	説明
★	名前	キューの名前を入力します。
	親キュー	親キューを設定できます。
★	グループ	キューの担当グループを選択します。
	ロックの解除期限	0 = ロック解除しない・24 時間 = 1440 分・勤務時間のみ計算されます。勤務時間は下の項目のカレンダーで設定します。 担当者がチケットロック後、ここで定義された期限内にチケットが完了していない場合、ロックは解除され、他の担当者がチケットを担当できるようになります。
	エスカレーション- 初回応答期限	0 = エスカレーションしない・24 時間 = 1440 分・勤務時間のみ計算されます。勤務時間は下の項目のカレンダーで設定します。 ここで定義された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。
	エスカレーション- 更新期限	0 = エスカレーションしない・24 時間 = 1440 分・勤務時間のみ計算されます。勤務時間は下の項目のカレンダーで設定します。 ここで定義された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。
	エスカレーション- 解決期限	0 = エスカレーションしない・24 時間 = 1440 分・勤務時間のみ計算されます。勤務時間は下の項目のカレンダーで設定します。 ここで定義された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。
★	フォローアップ・ オプション	完了したチケットに記事を追加したい場合、チケットに記事追加を可能にするか、拒否するか、新規チケットにするかを選択します。
★	フォローアップ後に チケットをロック	チケットが完了した後に顧客ユーザーがチケットにメール送信による記事追加をする場合、旧所有者にロックされます。
★	システムアドレス	このキューでのメール回答はこの送信者アドレスになります。
★	挨拶文	メール回答の挨拶文：3.(5)挨拶文
★	署名	メールの署名：3.(6)署名
	カレンダー	カレンダーを選択できます。
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。
	コメント	必要に応じて入力します。

(2) テンプレート

📄 「システム設定データシート」9.TEXT MODULES・テンプレート - キュー設定

システムにはチケットのテンプレートが3種類あります。

- Text Modules : チケットタイプ・状態に対するテンプレート
- テンプレート : アクションに対するテンプレート
- Ticket-Template configurator : 新規チケット作成テンプレート
※ Ticket-Template configurator については、5.(8) Ticket-Template configurator に記載

TEXT MODULES

特徴 : 表題、テンプレートカテゴリを登録できます。

どのチケットタイプあるいはチケットの状態に対するテンプレートなのか条件を指定できます。

(チケットタイプが「インシデント」でチケットの状態が「新規」用のテンプレート等)

条件にあわないテンプレートは表示しません。

■テンプレートカテゴリの作成

[管理]→キュー設定[Text Module Categories]

- 新規作成は ボタンをクリック
「Parent Category」でカテゴリの階層を作成することができます。

- 変更は対象のカテゴリをクリック 
- 削除は対象カテゴリのゴミ箱をクリック 

※削除の際に、英文確認メッセージが表示された場合は「OK」をクリックします。

■テンプレートの作成

[管理]→キュー設定[Text Modules]

- 新規作成は ボタンをクリック
- 変更は対象のテンプレートの「edit」をクリック 
- 削除は対象のテンプレートの「delete」をクリック 

※削除する場合、確認メッセージの表示はありません。「delete」をクリックすると削除されますのでご注意ください。

必須	項目	説明
★	名前	テンプレートの名前を入力します。
	Available in	「Agent Frontend」にチェックを入れます。「Customer Frontend」をチェックすると、カスタマーポータルでのテンプレート作成が可能です。
	キーワード	必要に応じて設定します。
	表題	チケットの表題になります。必要に応じて設定します。
	Text module	チケットの本文になります。入力します。
	言語	日本語を設定します。

必須	項目	説明
	Category Assignment	テンプレートカテゴリを選択します。
	Queue Assignment	キューを選択します。選択しないキューの担当者にはテンプレートが表示されません。
	Ticket Type Assignment	チケットタイプ（問い合わせ・インシデント等）を選択します。選択しないチケットタイプではテンプレートが表示されません。
	Ticket State Assignment	チケットの状態を選択します。選択しないチケットの状態ではテンプレートが表示されません。
	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。

■テンプレートとキューを連結

[管理]→キュー設定[Text Modules<->Queues]

テンプレートとキューを連結します。

テンプレートの作成時に「Queue Assignment」項目でキューの設定を行っている場合、この操作は不要です。

- 対象のテンプレートをクリック



（または対象キューのキュー名をクリックすると、一つのキューに対して複数のテンプレートを一度に連結させることができます）

■テンプレート挿入方法（新規電話チケット作成に挿入）

テンプレート

特徴：どのタイプ（アクション）に対するテンプレートなのか条件を指定できます。

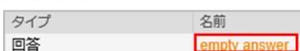
条件にあわないテンプレートは表示しません。

■テンプレートの作成

[管理]→キュー設定[テンプレート]

- 新規作成は テンプレートを追加 ボタンをクリック

- 変更は対象のテンプレートの名前をクリック



- 削除は対象のテンプレートのゴミ箱をクリック 

※削除の際に、確認メッセージが表示された場合は「OK」をクリックします。

必須	項目	説明
★	タイプ	「メモ」「メール」「作成」「回答」「転送」「電話応答」からどのアクションに対するテンプレートなのかを指定します。 ※「作成」は「新規電話チケット作成」「新規メールチケット作成」。
★	名前	テンプレートの名前を入力します。
	テンプレート	チケット本文になります。入力します。
	添付ファイル	添付ファイルの登録 (3.(4)添付ファイル) を行っている場合、選択できます。必要に応じて設定します。
	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。
	コメント	必要に応じて設定します。

■テンプレートとキューを連結

[管理]→キュー設定[テンプレート<->キュー]

テンプレートとキューを連結します。

- 対象のテンプレートをクリック 

(または対象キューのキュー名をクリックすると、一つのキューに対して複数のテンプレートを一度に連結させることができます)

■テンプレート挿入方法（新規電話チケット作成に挿入：タイプ項目は「作成」）

Create new phone ticket.

アスタリスク (*) が付いている全ての領域は必須入力です。

* タイプ:

* 顧客ユーザー:

顧客ID:

* キューへ:

サービス:

サービスレベル契約 (SLA):

所有者:

* 表題:

オプション:

本文テンプレート:

テンプレートを設定するこ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:

B I U S

書式 フォント サイズ

A □ I x

ソース Ω 9 9

(3) 自動応答

☐ 「システム設定データシート」10.自動応答 - キュー設定

新規チケットとして受信したメールに自動返答を行う等の設定が可能です。

■自動応答の作成

[管理]→キュー設定[自動応答]

あらかじめ作成されている自動応答や一度作成した自動応答は削除できません。不要となった自動応答は「無効」または「無効-暫定」に変更します。

➤ 新規作成は  ボタンをクリック

➤ 変更は対象の自動応答の名前をクリック 

必須	項目	説明								
★	名前	名前を入力します。								
★	表題	送信されるメールの表題になります。入力します。								
	応答	応答メール本文を入力します。								
★	タイプ	タイプを選択します。 <table border="1"> <tr> <td>自動フォローアップ</td> <td>チケットに対するメールが届き、記事が自動で追加された後に自動応答</td> </tr> <tr> <td>自動リジェクト</td> <td>完了チケットに対するメールが届き、記事の自動追加が拒否された後に自動応答 ※キューの「フォローアップ・オプション」項目を「拒否」に設定しておくことが必要：3.(1)キュー</td> </tr> <tr> <td>自動返答/ 新規チケット</td> <td>完了チケットに対するメールが届き、チケットが自動で新規作成された後に自動応答 ※キューの「フォローアップ・オプション」項目を「新規チケット」に設定しておくことが必要：3.(1)キュー</td> </tr> <tr> <td>自動返答</td> <td>メールが届き、チケットが自動で新規作成された後に自動応答</td> </tr> </table>	自動フォローアップ	チケットに対するメールが届き、記事が自動で追加された後に自動応答	自動リジェクト	完了チケットに対するメールが届き、記事の自動追加が拒否された後に自動応答 ※キューの「フォローアップ・オプション」項目を「拒否」に設定しておくことが必要：3.(1)キュー	自動返答/ 新規チケット	完了チケットに対するメールが届き、チケットが自動で新規作成された後に自動応答 ※キューの「フォローアップ・オプション」項目を「新規チケット」に設定しておくことが必要：3.(1)キュー	自動返答	メールが届き、チケットが自動で新規作成された後に自動応答
自動フォローアップ	チケットに対するメールが届き、記事が自動で追加された後に自動応答									
自動リジェクト	完了チケットに対するメールが届き、記事の自動追加が拒否された後に自動応答 ※キューの「フォローアップ・オプション」項目を「拒否」に設定しておくことが必要：3.(1)キュー									
自動返答/ 新規チケット	完了チケットに対するメールが届き、チケットが自動で新規作成された後に自動応答 ※キューの「フォローアップ・オプション」項目を「新規チケット」に設定しておくことが必要：3.(1)キュー									
自動返答	メールが届き、チケットが自動で新規作成された後に自動応答									
★	自動応答差出人	キューのメールアドレスを選択します。								
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。								
	コメント	必要に応じて入力します。								

■自動応答とキューを連結

[管理]→キュー設定[自動応答<->キュー]

自動応答とキューを連結します。

➤ 対象のキューをクリック 

(4) 添付ファイル

添付ファイルを登録することでテンプレートに添付設定することが可能になります。

■添付ファイルの登録

[管理]→キュー設定[添付ファイル]

- 新規登録は  ボタンをクリック
- 変更は対象の添付ファイルの名前をクリック
- 削除は対象の添付ファイルのゴミ箱をクリック

名前	ファイル名	コメント	有効/無効	変更日時	作成	削除
test	test.txt		有効	2018/02/13 15:55	2018/02/13 15:55	

クリックで変更 クリックでダウンロード クリックで削除

必須	項目	説明
★	名前	名前を入力します。
	添付ファイル	添付ファイルを指定します。
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。
	コメント	必要に応じて入力します。

■添付ファイルとテンプレートを連結

[管理]→キュー設定[添付ファイル<->テンプレート]

添付ファイルとテンプレートを連結します。

- 対象の添付テンプレートをクリック



連結すると、テンプレートに添付ファイルが添付された状態になります。

(5) 挨拶文

 「システム設定データシート」11.挨拶文・署名 - キュー設定

キューごとの挨拶文を作成します。返信メール作成時に本文へ自動挿入されます。

例：「〇〇 さん
お疲れ様です、〇〇の 〇〇です。」

■挨拶文の作成

[管理]→キュー設定[挨拶文]

あらかじめ作成されている挨拶文や一度作成した挨拶文は削除できません。不要となった挨拶文は「無効」または「無効-暫定」に変更します。

- 新規作成は  ボタンをクリック
- 変更は対象の挨拶文の名前をクリック



必須	項目	説明								
★	名前	名前を入力します。								
	挨拶文	挨拶文を入力します。 自動挿入するタグが使用できます。 <table border="1"> <tr> <td><OTRS_OWNER_*></td> <td>チケット所有者オプション (例 <OTRS_OWNER_UserFirstname>)</td> </tr> <tr> <td><OTRS_CURRENT_*></td> <td>操作を要求した担当者のオプション (例 <OTRS_CURRENT_UserFirstname>)</td> </tr> <tr> <td><OTRS_TICKET_*></td> <td>チケットデータのオプション (例 <OTRS_TICKET_TicketNumber> <OTRS_TICKET_TicketID> <OTRS_TICKET_Queue> <OTRS_TICKET_State>)</td> </tr> <tr> <td><OTRS_CUSTOMER_DATA_*></td> <td>現在の顧客ユーザーデータのオプション (例 <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)</td> </tr> </table> <p>※本来 First name は「名」ですが、タグ内の Firstname は「姓」になります。</p>	<OTRS_OWNER_*>	チケット所有者オプション (例 <OTRS_OWNER_UserFirstname>)	<OTRS_CURRENT_*>	操作を要求した担当者のオプション (例 <OTRS_CURRENT_UserFirstname>)	<OTRS_TICKET_*>	チケットデータのオプション (例 <OTRS_TICKET_TicketNumber> <OTRS_TICKET_TicketID> <OTRS_TICKET_Queue> <OTRS_TICKET_State>)	<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>	現在の顧客ユーザーデータのオプション (例 <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)
<OTRS_OWNER_*>	チケット所有者オプション (例 <OTRS_OWNER_UserFirstname>)									
<OTRS_CURRENT_*>	操作を要求した担当者のオプション (例 <OTRS_CURRENT_UserFirstname>)									
<OTRS_TICKET_*>	チケットデータのオプション (例 <OTRS_TICKET_TicketNumber> <OTRS_TICKET_TicketID> <OTRS_TICKET_Queue> <OTRS_TICKET_State>)									
<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>	現在の顧客ユーザーデータのオプション (例 <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)									
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。								
	コメント	必要に応じて入力します。								

■挨拶文をキューに設定

[管理]→キュー設定[キュー]

対象キューの名前をクリックし編集画面を開き、「挨拶文」項目で作成した挨拶文を選択します。

顧客ユーザー登録の「タイトルまたは挨拶文」項目で敬称を入力していると、敬称を自動挿入することができます。(役職のない顧客ユーザーは「タイトルまたは挨拶文」項目に「様」や「さん」を入力しておきます。)

また、担当者登録の「タイトルまたは挨拶文」項目で所属を入力すると、所属を自動挿入することもできます。

顧客ユーザー登録

タイトルまたは挨拶文:	主任
* 姓:	佐藤
* 名:	一郎

担当者登録

タイトルまたは挨拶文:	ヘルプデスク
* 姓:	中村
* 名:	五郎

挨拶文

挨拶文:
<p>B I U S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100</p> <p>書式 フォント サイズ A- A+ Ix ソース Ω 9 9 9 9 9</p> <p><OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname> <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserTitle></p> <p>お疲れ様です、<OTRS_CURRENT_UserTitle>の<OTRS_CURRENT_UserFirstname>です。</p>

返信メールに自動挿入

<p>B I U S 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100</p> <p>書式 フォント サイズ A- A+</p> <p>佐藤 主任</p> <p>お疲れ様です、ヘルプデスクの中村です。</p>

(6) 署名

「システム設定データシート」11.挨拶文・署名 - キュー設定

キューごとの署名を作成します。メール作成時に署名が自動挿入されます。

■署名の作成

[管理]→キュー設定[署名]

あらかじめ作成されている署名や一度作成した署名は削除できません。不要となった署名は「無効」または「無効-暫定」に変更します。

➤ 新規作成は  ボタンをクリック

➤ 変更は対象の署名の名前をクリック 

必須	項目	説明								
★	名前	名前を入力します。								
	署名	署名を入力します。 自動挿入するタグが使用できます。 <table border="1"><tbody><tr><td><OTRS_OWNER_*></td><td>チケット所有者オプション (例 <OTRS_OWNER_UserFirstname>)</td></tr><tr><td><OTRS_CURRENT_*></td><td>操作を要求した担当者のオプション (例 <OTRS_CURRENT_UserFirstname>)</td></tr><tr><td><OTRS_TICKET_*></td><td>チケットデータのオプション (例 <OTRS_TICKET_TicketNumber> <OTRS_TICKET_TicketID> <OTRS_TICKET_Queue> <OTRS_TICKET_State>)</td></tr><tr><td><OTRS_CUSTOMER_DATA_*></td><td>現在の顧客ユーザーデータのオプション (例 <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)</td></tr></tbody></table> ※本来 First name は「名」ですが、タグ内の Firstname は「姓」になります。	<OTRS_OWNER_*>	チケット所有者オプション (例 <OTRS_OWNER_UserFirstname>)	<OTRS_CURRENT_*>	操作を要求した担当者のオプション (例 <OTRS_CURRENT_UserFirstname>)	<OTRS_TICKET_*>	チケットデータのオプション (例 <OTRS_TICKET_TicketNumber> <OTRS_TICKET_TicketID> <OTRS_TICKET_Queue> <OTRS_TICKET_State>)	<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>	現在の顧客ユーザーデータのオプション (例 <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)
<OTRS_OWNER_*>	チケット所有者オプション (例 <OTRS_OWNER_UserFirstname>)									
<OTRS_CURRENT_*>	操作を要求した担当者のオプション (例 <OTRS_CURRENT_UserFirstname>)									
<OTRS_TICKET_*>	チケットデータのオプション (例 <OTRS_TICKET_TicketNumber> <OTRS_TICKET_TicketID> <OTRS_TICKET_Queue> <OTRS_TICKET_State>)									
<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>	現在の顧客ユーザーデータのオプション (例 <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)									
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。								
	コメント	必要に応じて入力します。								

■署名をキューに設定

[管理]→キュー設定[キュー]

対象キューの名前をクリックし編集画面を開き、「署名」項目で作成した署名を選択します。

4. 顧客管理

(1) 顧客

☐ 「システム設定データシート」 12.顧客・顧客ユーザー - 顧客管理

顧客登録や編集は「ヘルプデスク管理システム標準操作マニュアル 担当者編」を参照。

(2) 顧客ユーザー

☐ 「システム設定データシート」 12.顧客・顧客ユーザー - 顧客管理

顧客ユーザー登録や編集は「ヘルプデスク管理システム標準操作マニュアル 担当者編」を参照。

顧客ユーザーをグループへ連結

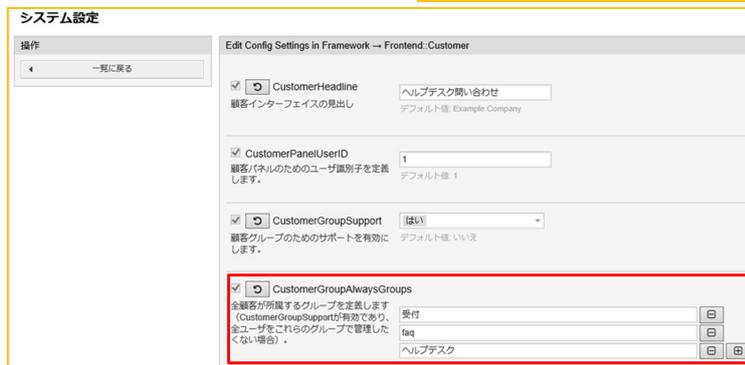
すべての顧客ユーザーが自動的に規定グループへ連結されるように設定します。

[管理]→顧客管理[顧客ユーザー<->グループ]

 ボタンをクリックします。

システム設定の「Frontend::Customer」へ画面遷移しますので、連結させたいグループを登録します。

☐ 「システム設定詳細(SYSTEMCONFIG).XLSX」システムコンフィグ設定情報 NO129



システム設定

操作

一覧に戻る

Edit Config Settings in Framework → Frontend::Customer

CustomerHeadline ヘルプデスク問い合わせ
顧客インターフェイスの見出し デフォルト値: Example Company

CustomerPanelUserID 1
顧客パネルのためのユーザ識別子を定義します。 デフォルト値: 1

CustomerGroupSupport 個別
顧客グループのためのサポートを有効にします。 デフォルト値: いいえ

CustomerGroupAlwaysGroups
全顧客が所属するグループを定義します (CustomerGroupSupportが有効であり、企業がこれらのグループで管理したくない場合)。

受付	<input type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>
ヘルプデスク	<input checked="" type="checkbox"/>

顧客ユーザーをサービスへ連結

すべての顧客ユーザーが自動的に規定サービスへ連結されるように設定します。

[管理]→顧客管理[顧客ユーザー<->グループ]

([顧客管理]→[Customer Services] からも同じ画面が開きます)



 ボタンをクリックします。

有効にチェックを入れます。



顧客-サービス関連性管理

操作

一覧に戻る

サービスでフィルタ

フィルタリングするには入力してください...

サービスを顧客に割り当て

サービス	<input checked="" type="checkbox"/>	有効
01-ソフトウェア	<input checked="" type="checkbox"/>	
01-ソフトウェア-01_01-Office	<input checked="" type="checkbox"/>	
01-ソフトウェア-01_02-CAD	<input checked="" type="checkbox"/>	
01-ソフトウェア-01_03-ソフトウェアその他	<input checked="" type="checkbox"/>	
02-ハードウェア	<input checked="" type="checkbox"/>	

5. チケット設定

(1) チケット通知

チケット通知の作成と管理を行います。チケットのイベント通知をメールでお知らせする機能です。

[管理]→チケット設定[チケット通知]

- 新規作成は  ボタンをクリック
- 変更は対象のチケット通知の名前をクリック
- 削除は対象のチケット通知のゴミ箱をクリック



例：ヘルプデスクキューのチケット完了時に、ヘルプデスクキューの担当者に通知を送信。（新規作成）

通知の編集

必須	項目	意味
★	名前	名前を入力します。「チケットクローズ通知（ヘルプデスクキュー）」
	コメント	必要に応じて入力します。
★	担当者の プリファレンス に表示	「はい」を選択します。 はい：個人設定の編集画面「チケット通知」欄に表示 いいえ：個人設定の編集画面「チケット通知」欄に非表示 Yes, but require at least one active notification method : 個人設定の編集画面「チケット通知」欄に表示し、編集不可の設定
	担当者プリファレンス ツールチップ	「担当者のプリファレンスに表示」で「いいえ」以外を選択している場合に設定できます。個人設定の編集画面「チケット通知」欄でこの通知の名前にマウスオーバーした際に表示されるテキストです。
★	有効/無効	初期値は「有効」です。変更しません。

イベント：通知を送信するイベントを選択します。

必須	項目	意味
★	イベント	「チケットの状態が更新された時」に通知を送信するので「TicketStateUpdate」を選択します。

チケットフィルタ：通知を送信する対象チケットを設定します。

必須	項目	意味
	状態	通知を送信する状態を選択します。 「完了時」に通知を送信するので「クローズ（成功）」を選択します。
	キュー	通知を送信するチケットのキューを選択します。 ヘルプデスクキューのチケットが対象となるので「ヘルプデスク」を選択します。

※上記以外の項目は、必要に応じて設定します。選択肢のある項目で全て通知を送信する対象とする場合は、その項目では何も選択しません。

記事フィルタ：通知を送信する対象記事を設定します。「イベント」項目で「ArticleCreate」もしくは「ArticleSend」を選択した場合のみ設定します。

※「TicketStateUpdate」を選択しているので設定しません。

受信者：通知を送信する対象者を設定します。

必須	項目	意味
	送信先	
	これらの担当者に送信	必要に応じて設定します。
	グループの全てのメンバーに送信	
	ロールの全てのメンバーに送信	「ヘルプデスクキュー」の担当者に送信するので「ヘルプデスクロール」を選択します。
	外出中の担当者に送信	チェックを入れません。（現在サポートしてません）
	一日に一度	

通知方法：通知を送信するメールを設定します。

※初期値から変更しません。

通知文書：通知を送信するメールの内容を設定します。

English (United States) – 英語 (アメリカ合衆国)

必須	項目	意味
★	表題	実際に送信されるメールの内容は、次に設定する「日本語」の内容になりますが、この項目が必須項目となっている為、適当な文言を入力しておきます。
★	本文	

「新規通知言語を追加」から「日本語」を選択します。

日本語

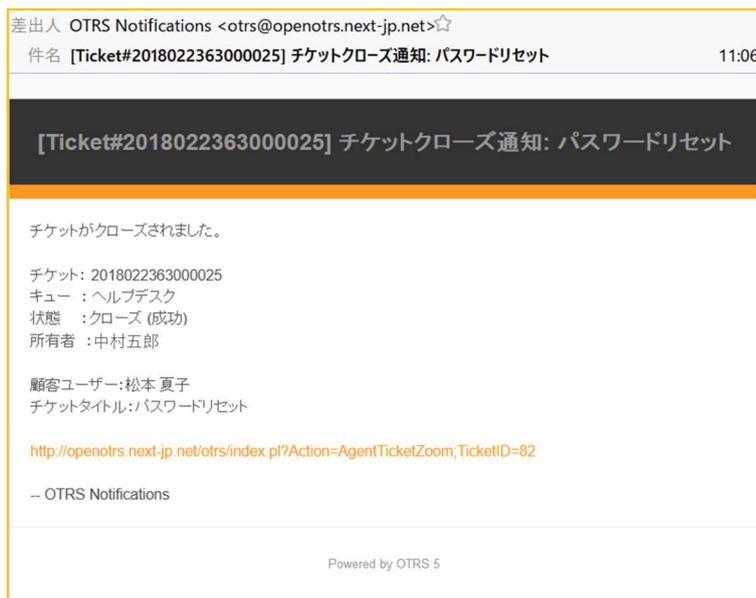
必須	項目	意味
★	表題	送信するメールの表題を入力します。 自動挿入するタグが使用できます。（タグリファレンスを参照） 「チケットクローズ通知: <OTRS_TICKET_Title>」と入力します。
★	本文	送信するメールの本文を入力します。 自動挿入するタグが使用できます。（タグリファレンスを参照） 「チケットがクローズされました。 チケット： <OTRS_CONFIG_TicketHook><OTRS_TICKET_TicketNumber> キュー： <OTRS_TICKET_Queue> 状態： <OTRS_TICKET_State> 所有者： <OTRS_OWNER_UserFirstname> <OTRS_OWNER_UserLastname> 顧客ユーザー： <OTRS_CUSTOMER_REALNAME> チケットタイトル： <OTRS_TICKET_Title> <OTRS_CONFIG_ContentType>://<OTRS_CONFIG_FQDN>/ <OTRS_CONFIG_ScriptAlias>index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID= <OTRS_TICKET_TicketID> -- <OTRS_CONFIG_NotificationSenderName>」 と入力します。

タグリファレンス

<OTRS_AGENT_SUBJECT[20]>	表題の最初の 20 文字を取得 (最新の担当者記事)
<OTRS_AGENT_BODY[5]>	本文から最初の 5 行を取得 (最新の担当者記事)

<OTRS_AGENT_*>	記事の属性を取得 (例 <OTRS_AGENT_From>, <OTRS_AGENT_To>, <OTRS_AGENT_Cc>)
<OTRS_CUSTOMER_SUBJECT[20]>	表題の最初の 20 文字を取得 (最新の顧客記事)
<OTRS_CUSTOMER_BODY[5]>	本文から最初の 5 行を取得 (最新の顧客記事)
<OTRS_CUSTOMER_REALNAME>	チケットの顧客ユーザー名を取得(可能な場合)
<OTRS_CUSTOMER_*>	記事の属性を取得 (例 <OTRS_CUSTOMER_From>, <OTRS_CUSTOMER_To>, <OTRS_CUSTOMER_Cc>)
<OTRS_CUSTOMER_DATA_*>	現在の顧客ユーザーの属性 (例 <OTRS_CUSTOMER_DATA_UserFirstname>)
<OTRS_OWNER_*> または <OTRS_TICKET_OWNER_*>	現在のチケット所有者の属性 (例 <OTRS_OWNER_UserFirstname> または <OTRS_TICKET_OWNER_UserFirstname>)
<OTRS_CURRENT_*>	現在操作を要求している担当者の属性 (例 <OTRS_CURRENT_UserFirstname>)
<OTRS_*> または <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_*>	通知の受信者ユーザーの属性(例 <OTRS_UserFullName> または <OTRS_NOTIFICATION_RECIPIENT_UserFullName>)
<OTRS_TICKET_*>	チケットデータの属性 (例 <OTRS_TICKET_TicketNumber>, <OTRS_TICKET_TicketID>, <OTRS_TICKET_Queue>, <OTRS_TICKET_State>).
<OTRS_TICKET_DynamicField_*>	チケットのダイナミック・フィールドの内部用キー値 (例 <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1>)
<OTRS_TICKET_DynamicField_*_Value>	チケットのダイナミック・フィールドの表示値。ドロップダウンまたは複数選択領域で利用可能 (例 <OTRS_TICKET_DynamicField_TestField_Value>, <OTRS_TICKET_DynamicField_TicketFreeText1_Value>)
<OTRS_CONFIG_*>	設定オプション (例 <OTRS_CONFIG_HttpType>)

例：上記設定で送信された通知メール



(2) 一般カタログ

サービスタイプの作成と管理を行います。

5.(5)サービス の追加（変更）画面の「タイプ」項目で選択する選択肢となります。

[管理]→チケット設定[一般カタログ]→カタログ・クラス[ITSM::Service::Type]

あらかじめ作成されているサービスタイプや一度作成したサービスタイプは削除できません。不要となったサービスタイプは「無効」または「無効-暫定」に変更します。

- 新規作成は  ボタンをクリック
- 変更は対象のサービスタイプの名前をクリック 

あらかじめ作成されているサービスタイプはこの画面では英語で表示されていますが、5.(5)サービス の追加（変更）画面の「タイプ」項目の選択肢では日本語変換され日本語で表示されています。

新規作成でサービスタイプを作成する場合、日本語で作成することが可能です。

しかし、**あらかじめ作成されているサービスタイプは日本語化を含め文言の変更をしないでください。**（変更すると動かないプログラムがあります）

サービスタイプ 英語⇔日本語 変換一覧

英語	日本語
Back End	バックエンド
Demonstration	デモンストレーション
End User Service	エンドユーザ・サービス
Front End	フロントエンド
IT Management	IT マネージメント
IT Operational	IT オペレーション
Other	その他
Project	プロジェクト
Reporting	レポート
Training	トレーニング
Underpinning Contract	支持する契約

(3) タイプ

 「システム設定データシート」13.タイプ・サービス - チケット設定

チケットタイプ（問い合わせ・インシデント等）の作成と管理を行います。

[管理]→チケット設定[タイプ]

あらかじめ作成されているチケットタイプや一度作成したチケットタイプは削除できません。不要となったチケットタイプは「無効」または「無効-暫定」に変更します。

- 新規作成は  ボタンをクリック
- 変更は対象のチケットタイプの名前をクリック 

(4) 状態

チケット状態の作成と管理を行います。

[管理]→チケット設定[状態]

あらかじめ作成されているチケット状態や一度作成したチケット状態は削除できません。不要となったチケット状態は「無効」または「無効-暫定」に変更します。

- 新規作成は  ボタンをクリック
- 変更は対象のチケット状態の名前をクリック 

あらかじめ作成されているチケット状態はこの画面では英語で表示されていますが、この画面とシステム設定画面以外では日本語変換され日本語で表示されています。

新規作成でチケット状態を作成する場合、チケット状態の名前を日本語で作成することが可能です。

しかし、**あらかじめ作成されているチケット状態の名前は日本語化を含め文言の変更をしないでください。**
(変更すると動かないプログラムがあります)

チケット状態 英語⇔日本語 変換一覧

英語	日本語
closed successful	クローズ (成功)
closed unsuccessful	クローズ (不成功)
closed with workaround	ワークアラウンドで完了
merged	結合
new	新規
open	対応中
pending auto close+	保留 (自動クローズ+)
pending auto close-	保留 (自動クローズ-)
pending auto reopen	※日本語訳なし
pending reminder	保留 (期限付)
removed	削除

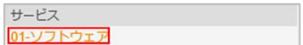
(5) サービス

 「システム設定データシート」13.タイプ・サービス - チケット設定

サービス (A_01-PC ログイン PW 初期化 等) の作成と管理を行います。

[管理]→チケット設定[サービス]

あらかじめ作成されているサービスや一度作成したサービスは削除できません。不要となったサービスは「無効」または「無効-暫定」に変更します。

- 新規作成は  ボタンをクリック
- 変更は対象のサービスの名前をクリック 

必須	項目	説明
★	サービス	名前を入力します。
	親サービス	選択することで階層の設定が可能です。
★	タイプ	選択します。
★	重要度	選択します。
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。
	コメント	必要に応じて入力します。
	Assigned Queue	必要に応じて選択します。ここでキューを設定するとチケット作成の際にサービスを選択すると、自動でキューが設定されます。

サービスのインシデント状態

サービスと CMDB を連結することでサービスのインシデントの状態を変化させることができます。インシデントの状態は[サービス]→[サービス]から確認できます。

状態	意味
	通常運用 もしくは CMDB との連結がされていないか、インシデントの状態変更がされていない
	警告 (子サービスにインシデントあり)
	インシデント



状態	サービス
	01-ソフトウェア
	01-ソフトウェア:01_01-Office
	01-ソフトウェア:01_02-CAD
	01-ソフトウェア:01_03-ソフトウェアその他
	02-ハードウェア
	02-ハードウェア:02_01-PC

■ サービスと CMDB を連結

- ① [サービス]→[サービス] 対象のサービスをクリックします。
- ② [リンク]ボタンをクリックします。
- ③ 「対象を選択」欄の「オブジェクト**をリンク」項目で対象を選択し[選択]ボタンをクリックします。
(選択リスト内の 設定項目 の をクリックすると選択リストが広がります)
- ④ 「検索」欄の「ConfigItem#」項目に CMDB の「CONFIGITEM#」や「名前」項目に CMDB の「名前」等検索できるキーワードを入力し[検索]ボタンをクリックします。
- ⑤ 「検索結果」欄に表示されたアイテムに選択のチェックを入れ「依存:」を選択し、[リンクを追加]ボタンをクリックします。



選択	インシデントの状態	展開状況	CONFIGITEM#	名前
<input checked="" type="checkbox"/>			6326000002	製造管理

依存:

- ⑥ 連結できましたので × ボタンでウィンドウを閉じます。

■ インシデントの状態変更

- ① [CMDB]→[一覧] 対象のサービスをクリックします。
- ② インシデントの設定をしたいアイテムをクリックします。

- ③ [編集]ボタンをクリックします。
- ④ 「インシデントの状態」項目を変更します。
- ⑤ インシデントの状態変更ができました。
[サービス]→[サービス]でインシデントの状態が反映されていることが確認できます。

■チケットにインシデントの状態を表示

システム設定から、インシデントの状態を表示させたい画面の設定を行います。

[管理]→システム管理[システム設定]

グループ「ticket」を選択します。

結果欄に表示された中から、対象画面の設定を変更します。

例：「新規電話チケット作成」画面にインシデントの状態を表示

- ① 「Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew」をクリックします。
- ② 「Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###ShowIncidentState」項目を「はい」に変更します。
- ③ [更新]ボタンをクリックします。
- ④ 「新規電話チケット作成」を行うとインシデントの状態を表示する設定になっていることが確認できます。

Create new phone ticket.
アスタリスク (*) が付いている全ての領域は必須入力です。

Ticket-Template selection: [dropdown]

* タイプ: [dropdown] インシデント

* 顧客ユーザー: [dropdown] "斎藤 秋夫" <otrs_user22@next-jp.net>

顧客ID: 1-0102001

* キューへ: [dropdown] ヘルプデスク

サービス: [dropdown] 01_02-CAD

サービスインシデント状況: インシデント

サービスレベル契約 (SLA): [dropdown]

所有者: [dropdown]

* 表題: [text field]

(6) ダイナミック・フィールド

ダイナミック・フィールドの作成と管理を行います。

チケットや記事等にあらかじめ設定されている項目だけでは管理項目が不足している場合、ダイナミック・フィールドを作成することでチケットの項目を追加することが可能です。

追加できるタイプ

タイプ	説明
DropdownGeneralCatalog	(現在サポートしていません)
Multiselect	マルチ選択ドロップダウン
MultiselectGeneralCatalog	(現在サポートしていません)
ObjectReference	(現在サポートしていません)
Textarea	テキスト領域 (多数の行)
チェックボックス	チェックボックス
ドロップダウン	単一の選択ドロップダウン
日付	年月日
日時	年月日時分
本文	1行テキスト

■ダイナミック・フィールドを作成する基本手順

[管理]→チケット設定[ダイナミック・フィールド]

- ① サイドバーの操作欄にある、ダイナミック・フィールドを追加するオブジェクトのドロップダウンからタイプを選択します。
- ② ジェネラル欄を設定します。

必須	項目	説明
★	名前	ユニークかつアルファベットと数字のみで入力します。
★	ラベル	画面に表示するフィールド名を入力します。
★	領域の順序	画面で表示されるフィールドの相対的な順序を定義します。初期値は最後尾の値です。
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。
	領域タイプ	①で選択したフィールドタイプが表示されます。
	オブジェクトタイプ	①で選択したオブジェクトが表示されます。

- ③ 領域設定欄を設定します。

Textarea の場合

必須	項目	説明
	行数	必要に応じてフィールドの高さ (行数) を整数で設定します。
	列数	必要に応じてフィールドの幅 (文字数) を整数で設定します。
	デフォルト値	必要に応じて初期値を設定します。

本文の場合

必須	項目	説明
	デフォルト値	必要に応じて初期値を設定します。
	リンクを表示	使用しません。
	プレビュー用のリンク	使用しません。

チェックボックスの場合

必須	項目	説明
★	デフォルト値	チェックの有無の初期値を設定します。

ドロップダウンおよび Multiselect の場合

必須	項目	説明
	選択肢	<p>「値を追加」項目の <input type="checkbox"/> をクリックすると「鍵」と「値」の項目が表示します。「鍵」にドロップダウンのリスト内容の表示順の数値を、「値」にはリスト内容を入力します。</p> <p>リスト内容を削除する場合は <input type="checkbox"/> をクリックします。</p> <p>「ツリー表示」項目で「はい」を選択するとツリー形式での表示が可能になります。親子設定は「鍵」に「親鍵::子鍵」で入力します。</p> <p>例：</p>  <p>※リスト内容は「値」の昇順で表示</p>
	値を追加	ドロップダウンのリスト内容を追加する場合 <input type="checkbox"/> をクリックします。
	デフォルト値	必要に応じて初期値を設定します。設定しない場合、「値」の昇順先頭が表示されますが、「空の値の追加」を有効にしている場合は空白となります。
★	空の値の追加	「はい」を選択するとリストに空白が追加されます。「選択しない」という選択が可能になります。
★	ツリー表示	「はい」を選択すると値をツリー形式での表示が可能となります。
★	翻訳可能な値	「いいえ」から変更しません。
	リンクを表示	使用しません。
	プレビュー用のリンク	使用しません。

日付および日時の場合

必須	項目	説明				
★	デフォルトの 日時差	初期値を計算するための現在の日時との時間差を秒単位（正負可）で設定します。現在の日時が「2018/01/01 00:00:00」でこの項目に「-1800」と設定した場合、初期値は「2017/12/31」（日付）もしくは「2017/12/31 23:30」（日時）となります。 ※分の表示は 30 分単位で切り上げになります。				
★	年の期間を定義	選択できる日付の範囲を年単位で設定します。初期値は「いいえ」です。「はい」を選択すると「過去の年数」「未来の年数」項目が表示されますので、数字で指定します。 ※現在「はい」の設定は反映されません。（機能していません）				
	リンクを表示	使用しません。				
	プレビュー用の リンク	使用しません。				
	日付入力の制限	日付入力の制限を設定が可能です。チケットや記事の登録（[作成]や[送信]ボタンをクリック）時にエラーを返します。 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Prevent entry of dates in the future</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">未来の日付入力を拒否</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">Prevent entry of dates in the past</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">過去の日付入力を拒否</td> </tr> </table>	Prevent entry of dates in the future	未来の日付入力を拒否	Prevent entry of dates in the past	過去の日付入力を拒否
Prevent entry of dates in the future	未来の日付入力を拒否					
Prevent entry of dates in the past	過去の日付入力を拒否					

④ DynamicField SysConfig Settings 欄を設定します。

必須	項目	説明																										
	Show DynamicField in frontend modules	このダイナミック・フィールドを表示する画面をすべて選択します。 (項目抜粋) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketClose</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">クローズ画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketCompose</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">Empty mail 作成画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketEmail</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">新規メールチケット作成画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketEmailOutbound</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">メール作成画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketForward</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">転送画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketFreeText</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">自由領域画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketMove</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">移転画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketNote</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">メモ画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketPending</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">保留画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketPhone</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">新規電話チケット作成画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketPhoneInbound</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">電話応答着信画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">AgentTicketPhoneOutbound</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">電話応答発信画面に表示</td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">OverviewSmall</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">チケット一覧画面に表示 (別途作業:チケット一覧右上の設定ボタンから表示項目を追加します)</td> </tr> </table>	AgentTicketClose	クローズ画面に表示	AgentTicketCompose	Empty mail 作成画面に表示	AgentTicketEmail	新規メールチケット作成画面に表示	AgentTicketEmailOutbound	メール作成画面に表示	AgentTicketForward	転送画面に表示	AgentTicketFreeText	自由領域画面に表示	AgentTicketMove	移転画面に表示	AgentTicketNote	メモ画面に表示	AgentTicketPending	保留画面に表示	AgentTicketPhone	新規電話チケット作成画面に表示	AgentTicketPhoneInbound	電話応答着信画面に表示	AgentTicketPhoneOutbound	電話応答発信画面に表示	OverviewSmall	チケット一覧画面に表示 (別途作業:チケット一覧右上の設定ボタンから表示項目を追加します)
AgentTicketClose	クローズ画面に表示																											
AgentTicketCompose	Empty mail 作成画面に表示																											
AgentTicketEmail	新規メールチケット作成画面に表示																											
AgentTicketEmailOutbound	メール作成画面に表示																											
AgentTicketForward	転送画面に表示																											
AgentTicketFreeText	自由領域画面に表示																											
AgentTicketMove	移転画面に表示																											
AgentTicketNote	メモ画面に表示																											
AgentTicketPending	保留画面に表示																											
AgentTicketPhone	新規電話チケット作成画面に表示																											
AgentTicketPhoneInbound	電話応答着信画面に表示																											
AgentTicketPhoneOutbound	電話応答発信画面に表示																											
OverviewSmall	チケット一覧画面に表示 (別途作業:チケット一覧右上の設定ボタンから表示項目を追加します)																											
	Mandatory in frontend modules	このダイナミック・フィールドを入力必須項目にする画面を全て選択します。																										

⑤ [送信]ボタンをクリックします。

以上で④で設定した画面にダイナミック・フィールドが表示されますが、表示されなかった場合は⑥以降の設定（システム設定から表示の設定）を行います。

⑥ [管理]→システム管理[システム設定]

グループの検索ドロップダウンリストから「ticket」を選択します。

検索結果一覧からダイナミック・フィールドを表示する画面のサブグループをクリックします。

(サブグループ抜粋)

Frontend::Agent::Ticket::ViewClose	クローズ画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose	Empty mail 作成画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew	新規メールチケット作成画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailOutbound	メール作成画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewForward	転送画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText	自由領域画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewMove	移転画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewNote	メモ画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewPending	保留画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew	新規電話チケット作成画面に表示
Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound	電話応答着信画面に表示
AgentTicketPhoneOutbound	電話応答発信画面に表示
	チケット一覧画面に表示
Frontend::Agent::TicketOverview	(別途作業: チケット一覧右上の設定ボタンから表示項目を追加します)

⑦ 「###DynamicField」項目を設定します。

新規電話チケット作成の設定の場合、項目名は「Ticket::Frontend::AgentTicketPhone###DynamicField」項目を設定します。

追加するので をクリックします。「鍵」に表示させるダイナミック・フィールドの名前を入力し、「内容」に「1」もしくは「2」を入力します。(0:非表示 1:表示 2:表示かつ必須項目)

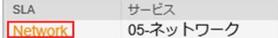
⑧ [更新]ボタンをクリックします。

(7) サービスレベル契約 (SLA)

サービスレベル契約 (SLA) の作成と管理を行います。

[管理]→チケット設定[サービスレベル契約 (SLA)]

➤ 新規作成は  ボタンをクリック

➤ 変更は対象の SLA をクリック 

必須	項目	説明
★	SLA	名前を入力します。
★	タイプ	選択します。
	サービス	選択します。(複数選択可)
	カレンダー	選択します。
	エスカレーション 初回応答期限 (分)	必要に応じて入力します。キューにエスカレーションの設定を行っている場合、SLA の設定が優先されますが、この項目に入力しない場合、キューのエスカレーション設定が有効になります。
	エスカレーション 更新期限 (分)	必要に応じて選択します。キューにエスカレーションの設定を行っている場合、SLA の設定が優先されますが、この項目に入力しない場合、キューのエスカレーション設定が有効になります。
	エスカレーション 解決期限 (分)	必要に応じて入力します。キューにエスカレーションの設定を行っている場合、SLA の設定が優先されますが、この項目に入力しない場合、キューのエスカレーション設定が有効になります。
	インシデント間の 最小時間 (分)	必要に応じて入力します。
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。
	コメント	必要に応じて入力します。

SLA 概要から設定内容を確認することができます。

サービスと CMDB が連結されていて、インシデントの状態変更がされている場合、関連するサービスの状態を確認できます。

[サービス]→[SLA] 一覧:SLA から対象 SLA をクリックします。

SLA: アプリケーション			
タイプ: エラー			
カレンダー: Calendar Default			
初回応答期限: 10 分			
更新期限: 30 分			
解決期限: 1440 分			
インシデント間の最小時間: 0 分			
コメント:			
▼ 関連するサービス			
状態	サービス	コメント	タイプ
	01-ソフトウェア		ITオペレー
	01-ソフトウェア:01_01-Office		ITオペレー
	01-ソフトウェア:01_02-CAD		ITオペレー
	01-ソフトウェア:01_03-ソフトウェアその他		ITオペレー

状態	意味
	通常運用 もしくは CMDB との連結がされていないか、インシデントの状態変更がされていない
	警告 (子サービスにインシデントあり)
	インシデント

(8) TICKET-TEMPLATE CONFIGURATOR

新規チケット作成テンプレートとして表題およびチケットの詳細情報を登録できます。

特徴：どのグループのどの記事タイプ(電話・メール)に対するテンプレートなのか条件を指定できます。

条件にあわないテンプレートは表示しません。

チェックリストのテンプレートを作成することができます。

[管理]→チケット設定[Ticket-Template configurator]

- 新規作成は ボタンをクリック
- 変更は対象のテンプレートの「edit」をクリック
- 削除は対象のテンプレートの「delete」をクリック

名前	FRONTEND	削除	編集
CTI受付テンプレート(NEXT)	A	delete	edit

名前	FRONTEND	削除	編集
CTI受付テンプレート(NEXT)	A	delete	edit

※削除する場合、確認メッセージの表示はありません。「delete」をクリックすると削除されますのでご注意ください。

必須	項目	説明
★	名前	テンプレートの名前を入力します。
★	Available in	「Agent Frontend」にチェックを入れます。「Customer Frontend」をチェックすると、カスタマーサイトのテンプレート作成が可能です。
★	Available for user groups	グループを選択します。複数選択が可能です。設定していないグループではテンプレートが表示されません。
	タイプ	必要に応じて設定します。テンプレート選択時に設定内容が表示されます。
	キュー	
	顧客ユーザー	
	Cc	
	Bcc	
	顧客 ID	
	サービス	
	サービスレベル契約 (SLA)	
	所有者	
	表題	
	本文	テンプレート本文を入力します。
	チケットの次の状態	必要に応じて設定します。テンプレート選択時に設定内容が表示されます。
	優先度	
	時間の単位 (工数)	
	記事タイプ	「メール-外部」もしくは「電話」もしくは両方を選択します。
	記事送信者タイプ	「担当者」を選択します。
	Link type	必要に応じて設定します。テンプレート選択時に設定内容が表示されます。
	Link direction	
	Checklist	

テンプレート挿入方法（新規電話チケットに挿入）

Create new phone ticket.

アスタリスク (*) が付いている全ての項目は必須です

Ticket-Template selection: [] ←この欄は Ticket-Template configurator が設定されているグループでのみ表示されます

* タイプ: []

* 顧客ユーザー: []

顧客ID: []

* キューへ: []

サービス: []

サービスレベル契約 (SLA): []

所有者: []

* 表題: []

オプション: [顧客ユーザー] [チケットをリンクする] [FAQ]

本文テンプレート: []

チェックリストのテンプレートを作成した場合

Ticket-Template configurator は新規チケット作成のテンプレートですので、既存チケットへ記事を追加する場合には使用することができません。

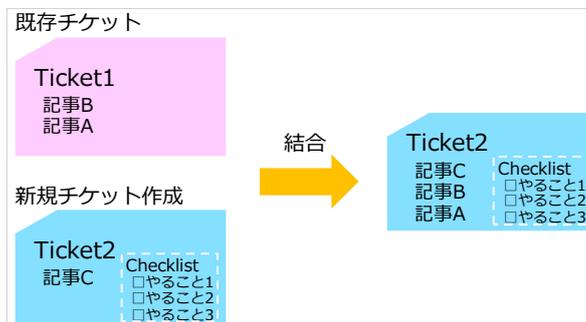
◆既存チケットへチェックリストのテンプレートを挿入したい場合の操作例

①新規チケット作成

チェックリストのテンプレートを使用し、既存チケットと同じ情報（顧客・チケットタイプ・サービス等）を登録します。

②結合

既存チケットを①で作成したチケットに結合します。



※チェックリストのテンプレートの有無や運用ルールによりますので、この操作について「ヘルプデスク管理システム標準操作マニュアル 担当者編」には記載していません。

6. メール設定

(1) メールアカウント

☐ 「システム設定データシート」 14.メールアカウント・アドレス - メール設定

キューでメール受信するメールのアカウントを設定します。

[管理]→メール設定[メールアカウント]

- 新規登録は  ボタンをクリック
- 変更は対象メールアカウントのホスト/ユーザー名をクリック
- 削除は対象メールアカウントのゴミ箱をクリック

※削除する場合、確認メッセージの表示はありません。ゴミ箱をクリックすると削除されますのでご注意ください。

ホスト/ユーザー名	タイプ	コメント	有効/無効	変更日時	作成	削除	今すぐ実行!
mail.*****/*****...	POP3	ヘルプデスクキュー	有効	2017/11/07 17:22	2017/10/27 14:07		メールを取得

クリックで変更

クリックで削除

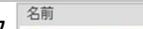
クリックで今すぐメールを取得
※システムでの自動取得は数分のタイムラグが発生しています。急ぎで取得する場合に使用します。

必須	項目	説明
★	タイプ	「IMAP」「POP3」等を選択します。
★	ユーザー名	メールアカウントのユーザー名を入力します。
★	パスワード	メールアカウントのパスワードを入力します。
★	ホスト	メールアカウントのホストを入力します。
	IMAP フォルダー	「タイプ」項目で「IMAP」を選択した場合のみこの項目は表示されません。必要に応じて変更します。
★	信頼済	「はい」「いいえ」を選択します。
★	振り分け処理	「選択したキューで振り分け」を選択します。
★	キュー	受信するキューを選択します。
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。
	コメント	必要に応じて入力します。

(2) ポストマスター・フィルタ

受信メールのフィルタを設定します。サーバー等監視ツールからのアラートを受信しチケットが自動作成された際の、顧客情報やチケットの状態（自動で完了にする等）の設定ができます。

[管理]→メール設定[ポストマスター・フィルタ]

- 新規登録は  ボタンをクリック
- 変更は対象のフィルタの名前をクリック 
- 削除は対象のフィルタのゴミ箱をクリック 

※削除する場合、確認メッセージの表示はありません。ゴミ箱をクリックすると削除されますのでご注意ください。

必須	項目	説明
★	名前	フィルタの名前を入力します。
★	一致後に停止	初期値は「いいえ」です。必要に応じて変更します。

フィルタ条件（AND 条件で必要なだけ登録）

必須	項目	説明
	ヘッダー	ヘッダーを選択します。
	否定条件	「この条件を除く」という条件にする場合にチェックを入れます。
	値	値を入力します。

メールヘッダを設定（チケットに設定したい情報を必要なだけ登録）

必須	項目	説明
	ヘッダー	ヘッダーを選択します。
	値	値を入力します。

例：監視ツールアラートのチケットに顧客情報を入れてヘルプデスクキューに設定する

PostMasterフィルタを削除

* 名前: 監視メールフィルタ

* 一致後に停止: いいえ

▼ フィルタ条件 (AND条件)

メールヘッダを確認: From ▼ 否定条件: 値を検索: #####@next-jp.net ← 監視ツールのメールアドレス

▼ メールヘッダを設定

メールヘッダを設定: X-OTRS-CustomerNo ▼ 値を設定: 1-0302001 ← チケットに設定したい顧客 ID

メールヘッダを設定: X-OTRS-CustomerUser ▼ 値を設定: #####@next-jp.net ← チケットに設定したい顧客ユーザーID

メールヘッダを設定: X-OTRS-Queue ▼ 値を設定: ヘルプデスク ← チケットに設定したいキュー

例：監視ツールアラートで「バックアップ成功」のチケットに顧客情報を入れてヘルプデスクキューに設定しチケットの状態を「完了」にする

PostMasterフィルタを削除

* 名前: バックアップ成功アラート監視メールのオートクローズ

* 一致後に停止: いいえ

▼ フィルタ条件 (AND条件)

メールヘッダを確認: Body ▼ 否定条件: 値を検索: 成功 ← アラートメール本文に含まれる文言

メールヘッダを確認: From ▼ 否定条件: 値を検索: #####@next-jp.net ← 監視ツールのメールアドレス

▼ メールヘッダを設定

メールヘッダを設定: X-OTRS-CustomerNo ▼ 値を設定: 1-0302001 ← チケットに設定したい顧客 ID

メールヘッダを設定: X-OTRS-CustomerUser ▼ 値を設定: #####@next-jp.net ← チケットに設定したい顧客ユーザーID

メールヘッダを設定: X-OTRS-Queue ▼ 値を設定: ヘルプデスク ← チケットに設定したいキュー

メールヘッダを設定: X-OTRS-State ▼ 値を設定: closed successful ← チケットに設定したい状態

5.(4)状態 で作成している状態の名前

(3) メールアドレス

「システム設定データシート」14.メールアカウント・アドレス - メール設定

キューでメール送信するメールアドレスを設定します。

[管理]→メール設定[メールアドレス]

あらかじめ作成されているメールアドレスや一度追加したメールアドレスは削除できません。不要となったメールアドレスは「無効」または「無効-暫定」に変更します。

- 新規作成は  ボタンをクリック
- 変更は対象のメールアドレスをクリック 

必須	項目	説明
★	メールアドレス	メールアドレスを入力します。送信メールに表示されます。
★	表示名	送信者表示名を入力します。送信メールに表示されます。
★	キュー	送信するキューを選択します。
★	有効/無効	初期値は「有効」です。必要に応じて変更します。キューのシステムアドレスに設定されているメールアドレスは「有効」から変更できません。
	コメント	必要に応じて入力します。

7. システム管理

(1) 管理用ジョブ

ジョブ登録を設定します。

[管理]→システム管理[管理用ジョブ]

- 新規作成は  ボタンをクリック
- 変更は対象ジョブの名前をクリック
- 削除は対象ジョブのゴミ箱をクリック

※削除する場合、確認メッセージの表示はありません。ゴミ箱をクリックすると削除されますのでご注意ください。

名前	最終実行	有効/無効	削除	今すぐ実行!
JUNKを定期的に削除する		有効		このタスクを実行

クリックで変更

クリックで削除

クリックで今すぐタスク（ジョブ）を実行
自動実行の設定とは別に今すぐ実行できます

例：JUNK を日曜0時に削除する（前提：Junk チケットは Junk キューに移転済み）

項目	項目	設定
ジョブ設定	ジョブ名	「JUNK を定期的に削除する」入力します。
自動実行	分・時・日	「00」「00」「日」選択します。（日曜0時0分）
チケットを選択	キュー	「Junk」を選択します。
	状態	「削除」以外のすべてを選択します。
チケット属性の更新/ 追加	新しいキューを設定	「Junk」を選択します。
	新しい状態を設定	「削除」を選択します。
チケットコマンドを 実行	チケット削除	「はい」を選択します。 影響を受ける全てのチケットがデータベースから削除されます。復元することはできません。

(2) 管理者通知

管理者から担当者の登録メールアドレス宛に一斉メール送信が可能です。

[管理]→システム管理[管理者通知]

必須	項目	説明
★	差出人	送信元メールアドレスを入力します。
	ユーザーに送信	担当者単位で送信する場合、選択します。
	グループに送信	グループ単位で送信する場合、選択します。
	権限	グループに対する権限を選択します。
	ロールに送信	ロール単位で送信する場合、選択します。
	顧客に送信	チェックを入れると顧客ユーザーにも送信可能です。
★	表題	表題を入力します。
★	本文	本文を入力します。

(3) カレンダー

「システム設定データシート」15.CALENDAR - システム管理

「システム設定詳細(SYSTEMCONFIG).XLSX」システムコンフィグ設定情報 NO95-98

カレンダーの登録を行います。

カレンダーを利用する場合は、日付が変動する休日を毎年設定します。（「春分の日」「秋分の日」は前年2月に決定されます。）

[管理]→システム管理[システム設定]

検索BOXに「time」と入力し検索します。

検索結果一覧から「Core::Time::Calendar(数字)」をクリックします。

項目	説明
TimeZone::Calendar(数字)Name	カレンダー名を入力します。
TimeZone::Calendar(数字)	初期値「+0」から変更しません。
CalendarWeekDayStart::Calendar(数字)	カレンダーの開始曜日を選択します。
TimeVacationDays::Calendar(数字)	毎年固定の休日を設定します。
TimeVacationDaysOneTime::Calendar(数字)	毎年変動する休日を設定します。
TimeWorkingHours::Calendar(数字)	勤務時間を設定します。

■カレンダーとキューを連結

[管理]→キュー設定[キュー]

対象のキューの名前をクリックし「カレンダー」項目にカレンダーを設定します。

(4) チケット分割（親子）クローズ

チケット分割した親子チケットは、子チケットが完了しないと完了できない（「クローズ」ボタンの非表示）設定が可能です。

[管理]→システム管理[システム設定]

検索BOXに「ACL」と入力し検索します。

検索結果一覧からグループが「Ticket」の「Core::TicketACL」をクリックします。

（「Core::TicketACL」はグループ「KIX4OTRS」と「Ticket」の2つあります。）

項目「Ticket::Acl::Module###1-Ticket::Acl::Module」にチェックを入れると、親子チケットは、その全ての子チケットが完了されている場合にのみ、完了することを許可します。