

目次

第1章	OTOBO について	4
1-1.	本書について	4
1-2.	OTRSの開発企業	5
1-3.	OTRS各バージョンの新機能紹介	6
1-4.	OTRSAGによる開発方針変更について	20
1-5.	「いつくしま」パッケージについて	20
1-6.	OTOBOサービスの開始	21
1-7.	OTOBO10.0の新機能(変更点)	22
第2章	OTOBO のインストール	24
2-1.	RHEL8.3, MariaDB10.5環境に OTOBO 10.0.xをインストール	25
2-2.	CentOS8 Stream, MariaDB10.5環境に OTOBO 10.0.xをインストール	33
2-3.	Elasticsearchでの検索の導入手順	38
2-4.	PostgreSQL 12.1のインストール手順	39
2-5.	OTOBOのバージョンアップ手順	40
2-6.	アドオンのインストール	43
2-7.	「いつくしま」アドオンをインストール	45
2-8.	検証サーバの作り方	46
第3章	OTOBO の基本設定とユーザー管理	48
3-1.	担当者 Web インターフェース	48
3-2.	顧客 Web インターフェース	50
3-3.	一般 Web インターフェース	51
3-4.	ダッシュボード	51
3-5.	ツールバーの設定	53
3-6.	個人の利用設定	54
3-7.	権限の割り当て概念	56
3-8.	担当者の追加	57
3-9.	グループの追加	58
3-10.	ロールの追加	58
3-11.	グループとロールの割り当て (グループ<<>>ロール)	58
3-12.	担当者の権限割当 (担当者<<>>ロール)	59
3-13.	担当者のアバター設定	59
3-14.	顧客ユーザーの追加	62
第4章	メール送受信とキューの設定	65
4-1.	メールアカウントの設定	65
4-2.	メールアドレスの設定	66
4-3.	ポストマスターフィルターの設定	67
4-4.	メール送信の設定	69
4-5.	フォローアップメールの判定及び設定	72
4-6.	キューの設定	73
4-7.	コミュニケーション・ログの確認	76
4-8.	管理者から一斉通知	77
4-9.	メンテナンス通知	78
4-10.	その他のメール関連の設定	80
4-11.	SMIMEによるメールの電子署名	81
4-12.	メール送受信の確認方法	84
第5章	チケット管理	87
5-1.	タイプ管理	87
5-2.	ステータス管理	88
5-3.	優先度の管理	91
5-4.	ダイナミックフィールドの作成	92
5-5.	ダイナミックフィールドの画面表示	104
5-6.	所有者と責任者の設定	107
5-7.	チケットの作業時間	108

5-8. チケット詳細、検索の表示	108
5-9. チケットのロックの設定と動作	109
5-10. <i>OTOBO</i> の変数	111
5-11. テンプレートの作成	112
5-12. チケットの挨拶文	113
5-13. チケットの署名	114
5-14. チケットの通知メール	115
5-15. チケットの自動応答	120
5-16. セキュリティ・ツールボックス	121
5-17. チケットのリンク	121
第6章 サービスレベル管理	124
6-1. サービスレベル管理の動作仕様	124
6-2. サービスレベル管理と定義の考え方	125
6-3. サービスレベルの優先	126
6-4. 初回応答期限の更新動作	126
6-5. 更新期限の更新動作	127
6-6. 解決期限の更新動作	127
6-7. <i>SLA</i> の設定	128
6-8. 時間関連の定義	128
第7章 レポート管理	129
7-1. レポートに関連する設定	129
7-2. レポートのテンプレートの作成(チケット一覧)	129
7-3. レポートのテンプレートの作成(チケット数の集計)	132
7-4. レポートを出力	134
7-5. 定期的な出力とメール送信	134
第8章 アポイントメントカレンダー	135
8-2. カレンダーの作成	135
8-3. 予定の登録	136
8-4. カレンダーを表示	137
8-5. カレンダーのインポート	138
8-6. カレンダーのエクスポート	139
8-7. <i>Google</i> 、 <i>Office365</i> のカレンダーへ自動連携	139
第9章 システム管理	141
9-1. サポートバンドル	141
9-2. セッションの確認	142
9-3. パフォーマンスログ	143
9-4. システムログ	144
9-5. <i>SQL</i> ボックスの操作	145
9-6. <i>OTOBO</i> の設定ファイル	146
9-7. パフォーマンスチューニング	151
9-8. パッチ適用	153
9-9. コマンドライン	153
9-9-1. キャッシュの削除	158
9-9-2. <i>OTOBO</i> のバックアップ	159
9-9-3. <i>OTOBO</i> のリストア	159
9-9-4. <i>OTOBO</i> デーモントaskを表示	159
9-9-5. <i>OTOBO</i> デーモンの起動、停止	160
9-9-6. ファイルの権限	160
9-9-7. コマンドによるパスワード変更	160
9-9-8. 担当者のコマンドラインによる登録	161
9-9-9. 外部サイトへのリンクの追加	161
9-10. システム設定の操作	162
9-10. チケット記事の削除について	165
9-11. <i>ElasticSearch</i> による検索	166
第10章 ローカライズ	170

10-1. 前提パッケージ	170
10-2. 未翻訳英語を翻訳 (日本語)	170
10-3. 新しい言語の翻訳 (タイ語)	170
10-4. 個別に翻訳のカスタマイズ	172
10-5. 公式プロジェクトに参加して翻訳	172
第11章 ((いつくしま))標準パッケージ	173
11-1. CSVインポートエクスポート日本語表示 (CSV-SJIS)	173
11-2. メール文字化けの解消 (JapaneseMail)	173
11-3. カレンダーの修正	174
11-4. 外部リンク (ExternalLink)	176
第12章 システム設定の解説	180
12-1. CloudService	180
12-2. Core	180
12-3. Deamon	196
12-4. Frontend	197
第13章 メール取得の OAUTH2 認証(OAUTHMAIL)	233
13-1. パッケージの導入	234
13-2. 設定の流れ	235
13-3. Gmail アカウントの登録	237
13-4. Exchange Online アカウントの登録	248