<u>目次</u>

1 - 1 - 1 本書について	第1章	OTOBO について ······	··4
1 - 3 . OTRS & AC ーションの新機能紹介 20 1 - 5 .			
1 - 4 . <i>OTRS AG</i> による開東方針変更について 20 1 - 5 . <i>OTOBO</i> サービスの開始 21 1 - 7 . <i>OTOBO 10.0</i> の新機能で要点) 22 第 2章 OTOBO のインストール 24 2 - 1 . <i>RHISL8.3</i> . <i>MariaDB10.5</i> 環境に <i>OTOBO 10.0.x</i> をインストール 25 2 - 2 . <i>CentOSS Stream.</i> MariaDB10.5環境に <i>OTOBO 10.0.x</i> をインストール 33 2 - 3 . <i>Ethasticssearch Coy</i> 砂素の第入手順 88 2 - 4 . <i>PostgreSQL 12.1</i> のインストール手順 39 2 - 5 . <i>OTOBO の</i> ル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 43 2 - 7 . 「いつくしま」アドオンをインストール 43 3 - 1 . 担当者 Web インターフェース 48 3 - 1 . 担当者 Web インターフェース 56 3 - 1 . 担当者 Web インターフェース 57 3 - 5 . ツールパーの設定 53 3 - 6 . 個人の利用設定 53 3 - 6 . 個人の利用設定 53 3 - 7 . 種限の割り当て(グルーブベンロール) 58 3 - 1 . 1 . 担当者の権限割当 (担当者でペンロール) 58 3 - 1 . 1 . 担当者の権限割当 (担当者でペンロール) 58 3 - 1 . 1 . 担当者の権限割当 (担当者でペンロール) 59 3 - 1 . 1 . 担当者の権限割当 (担当者でペンロール) 59 4 - 1 . メールアカワントの設定 66 4 - 1 . メールアカワントの設定 66 4 - 1 . メールアカワントの設定 66 4 - 1 . メールアカワントの設定 67 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、通知 67 4 - 1 . <i>SMIME によるメー</i> ルの確認 77 4 - 9 . メンテナン、通知 78 4 - 1 . <i>SMIME によるメー</i> ルの電子者 87 4 - 1 . <i>SMIME によるメー</i> ルの電子者 87 5 - 1 . タイブ管理 78 5 - 1 . タイブ管理 78 5 - 2 . ステータス管理 88 5 - 3 . 愛先页の管理 87 5 - 1 . タイブ管理 87 5 - 2 . ステータス管理 87 5 - 5 . ダイナミックフィールドの仲成 92 5 - 5 . ダイナミックフィールドの傾面表示 107			
1 - 5. (がつくしま)/バッケージについて 20 1 - 6. の70Bのサービスの開始 21 1 - 7. の70Bの10.0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 33 2 - 2. CentOSS Stroam, MariaDB10.5環境に OTOBO 10.0.xをインストール 33 2 - 2. Elasticsearch での検索の導入手順 38 2 - 4. Pesigrasの日、12.1 のヤンストール手順 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 35 2 - 7. Iいづくしま) アドオンをインストール 35 2 - 7. Iいづくしま) アドオンをインストール 35 2 - 7. Iいづくしま) アドオンをインストール 35 3 2 - 7. Iいづくしま) アドオンをインストール 35 3 2 - 7. Iいづくしま) アドオンをインストール 35 3 - 1. 担当者 Web インターフェース 36 3 - 2. 顧客 Web インターフェース 30 3 - 3. 一般 Web インターフェース 50 3 - 3. 一般 Web インターフェース 50 3 - 5. ツールバーの設定 54 3 - 5. ツールバーの設定 54 3 - 7. 権限の割り当て概念 56 3 - 8. 担当者の御限割当 (担当者 60 > 10 ールの追加 58 3 - 1 0. ロールの追加 58 3 - 1 1. グループとロールの割り当て (グループ ≪ > 3 - 1 1. グループとロールの割り当て (グループ ≪ > 3 - 1 1. グループとロールの割り当て (グループ ≪ > 3 - 1 1. グループとロールの割り当 で (グループ ≪ > 3 - 1 2. 担当者の御限割当 (担当者 ≪ > 3 - 1 2. 担当者 の間取割 58 3 - 1 4. 顧客コーザーの追加 58 3 - 1 2. オールア サロントの設定 66 4 - 3. ボストマスターフィルターの設定 66 4 - 3. ボストマスターフィルターの設定 67 4 - 4. メールア アリントの設定 67 4 - 4. メールア アリントの設定 67 4 - 5. フォローアップメールの甲で及び設定 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 5 - 1. タイブ管理 5 - 2. ステータス管理 87 5 - 1. タイブ管理 87 5 - 1. タイブ管理 87 5 - 2. ステータス管理 87 5 - 2. ステータス管理 87 5 - 3. 優先度の管理 87 5 - 5. ダイナミックフィールドの仲成 5 - 6. 所有者と責任者の設定 77 6 7 5 - 5. ダイナミックフィールドの仲成 5 - 6. 所有者と責任者の設定 77 6 7 5 - 5. ダイナミックフィールドの伸成表示 77 6 7 5 - 5. ダイナミックフィールドの伸成表示 77 7 6 7 5 - 5. ダイナミックフィールドの伸成表示 77 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7			
1 - 6 . <i>OTOBO O</i> - じこの で			
第2章 OTOBO のインストール 24 2-1、RHEL8.3、Maria DB1.6.5環境に OTOBO 10.0.xをインストール 25 2-2、ContOSS Stream、Maria DB1.0.5環境に OTOBO 10.0.xをインストール 33 2-3、Elasticscarch での検索の導入手順 38 2-4、PostgrwSQ1,12.1のインストール 40 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 45 2-7、「いつくしま」アドオンをインストール 45 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管理 48 3-1、担当者 Web インターフェース 3-2、顧客 Web インターフェース 3-1、担当者 Web インターフェース 3-1、担当者 Web インターフェース 3-1、日外シュボード 3-5、ツールバーの設定 3-6、個人の利用設定 3-7、権限の割り当て概念 3-7、権限の割り当て概念 3-1、0 ロールの追加 3-7、1、1 担当者の権限割当 (担当者≪ンコール) 3-1、1、1 担当者のアバター設定 3-1、1、1 担当者のアバター設定 3-1、1、1 連当者のアバター設定 3-1、1、1 連当者のアバクー設定 3-1、1、1 連当者のアバクー設定 3-1、1、1 連当者のアバクー設定 4-1、メールアドレスの設定 4-1、メールアドレスの設定 4-1、メールアドレスの設定 4-1、メールアドレスの設定 4-1、メールと受信とユーの変定 4-1、メールと受信の定 4-1、メールとの設定 4-1、メールとの設定 4-1、メールとの設定 4-1、メールとの表定 4-1、メールとの表で 4-1、メールとの表で 4-1、メールとの表で 4-1、メールとの表で 4-1、メールとの表で 4-1、メールとの表で 4-1、メールとの表で 4-1、メールと関連の設定 4-1、メールと受信の確認方法 4-1、メールと受信の確認方法 4-1、メールと受信の確認方法 4-1、メールと受信の確認方法 4-1、メールと受信の確認方法 4-1、メールと受信の確認方法 4-1、メールと受信の確認方法 4-1、メールとの他のメール関連の設定 4-1、ステータス管理 5-1、タイブ管理 5-1、タイブ管理 5-1、タイブ管理 5-1、タイブ管理 5-1、原元度の管理 5-1、原元度のでは、アルールトの単元を見ませる。 5-1、原元度の管理 5-1、原元度の管理 5-1、原元度のでは、アルールトの単元を見ませる。 5-1、原元度のでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルートルトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アルールトのでは、アル			
第2章 OTOBO のインストール 24 2 -1 . RHELS.3 . Maria DB10.5 環境に OTOBO 10.0 x をインストール 25 2 -2 . Cent USS Stream . Maria DB10.5 環境に OTOBO 10.0 x をインストール 33 2 -3 . Elasticsearch での検索の違う手順 38 2 -4 . PostgreSQ1 . 12. (のインストール手順 39 2 -5 . OTOBO の1 . でジュンツチ順 43 2 -6 . アドオンのインストール 43 2 -7 . 「レンコンドール 43 2 -7 . 「レンコンドール 43 3 -1 . 「レンコンドール 45 2 -8 . 検配サーバの作り方 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 50 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 -5 . ツールバーの設定 53 3 -6 . 個人の利用設定 53 3 -6 . 個人の利用設定 53 3 -7 . 他限の割り当て概念 55 3 -9 . グループの適加 58 3 -1 1 . グループの適加 58 3 -1 1 . グループとロールの割り当て (グループペンロール) 58 3 -1 1 . 担当者の連則 (担当者ペンコール) 58 3 -1 1 . メールアビローの適加 58 3 -1 1 . メールアドロの適加 58 3 -1 1 . メールアドロの適加 58 3 -1 2 . 出当者のアバター設定 59 3 -1 4 . 顧客ユーザーの適加 62 第 4 章 メール送客値とキューの設定 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 66 4 -4 . ポストマスターフィルターの設定 67 4 -4 . メールアドレスの設定 67 4 -4 . メールアドレスの設定 67 4 -5 . フォローアップメールの判定及び設定 77 4 -9 . メンテナンス適知 77 4 -9 . メンテナンス適知 77 4 -9 . メンテナンス通知 77 4 -9 . メンテナンス通知 77 5 -1 . タイブ管理 58 5 -1 . タイナミックフィールドの作成 59 5 -5 . ダイナミックフィールドの画面表示 100			
2 - 1. RHELS.3. MariaDB10.5 環境に OTOBO 10.0.x をインストール 25 2 - 2. CentOSS Stream, MariaDB10.5 環境に OTOBO 10.0.x をインストール 33 2 - 3. Blasticsearch 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 33 2 - 7. 「いつくしま」アドオンをインストール 35 2 - 7. 「いつくしま」アドオンをインストール 35 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 50 3 - 3. 一般 Web インターフェース 50 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 53 3 - 7. 権限の割り当て概念 56 3 - 8. 担当者の値加 57 3 - 9. グループの追加 58 3 - 11. グループの追加 58 3 - 12. 担当者の権限割当 (担当者ベンコール) 59 3 - 14. 顧客ユーザーの追加 59 3 - 17 本記を上でするとキューの設定 55 4 - 2. メールドアレスの設定 55 4 - 2. メールドアスターフィルターの設定 77 4 - 4. メール送優信の確定 77 4 - 4. メール送優信の確定 77 4 - 9. メンデナンス通知 77 4 - 9. メンデナンス通知 77 4 - 9. メンデナンス通知 77 5 - 1. タイブ管理 57 5 - 2. ステータス管理 57 5 - 2. ステータス管理 58 5 - 3. 優先度の管理 57 5 - 5. ダイナミックフィールドの作成 52 5 - 5. ダイナミックフィールドの側面表示 107 5 - 6. 所有者と責任者の設定 707 5 - 5. ダイナミックフィールドの側面表示 107	1 -		
2 - 2 . CentOSS Stream、MariaDB10 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 . PostgreSQ1 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 33 2 - 7 . 「いつくしま」アドオンをインストール 35 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 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 56 3 - 8 . 担当者の追加 57 3 - 9 . グルーブの追加 58 3 - 1 1 . グルーブとロールの副り当て代金 56 3 - 8 . 担当者の権限割当 (担当者 ≪ → ロール) 58 3 - 1 1 . 担当者の権限割当 (担当者 ≪ → ロール) 58 3 - 1 2 . 担当者の権限割当 (担当者 ≪ → ロール) 59 3 - 1 3 . 担当者のアバター設定 57 4 - 1 、メール送受信とキューの設定 65 4 - 1 、メールアウントの設定 65 4 - 2 、メールドアレスの設定 67 4 - 6 . キューの設定 77 4 - 9 . メンデナンス通知 77 4 - 9 . メンデナンス通知 77 4 - 9 . メンデナンス通知 77 5 - 1 . タイブ管理 77 5 - 1 . タイブ管理 77 5 - 1 . タイブ管理 77 5 - 2 . ステータス管理 77 5 - 1 . タイナミックフィールドの作成 79 5 - 5 . ダイナミックフィールドの側面表示 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 6 . 70 7 . 70	第2章	OTOBO のインストール ······	24
2 - 3. <i>Klasticsearch</i> での検索の導入手順 38 2 - 4. <i>PostgresQL</i> 12.1 のインストール手順 39 2 - 5. <i>OTOBOO</i> バージョンアップ手順 40 2 - 6. アドオンのインストール 33 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 50 3 - 3. 一般 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. グルーブの追加 58 3 - 1 1. グルーブとロールの割り当て (グループ ペーンール) 59 3 - 1 3. 担当者の権限割当 (担当者 ペーンール) 59 3 - 1 4. 顧客ユーザーの追加 52 第 4章 メール送受信とキューの設定 65 4 - 1. メールアウワントの設定 65 4 - 2. メールアウワントの設定 66 4 - 3. ボ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 77 4 - 4. メール送信の設定 77 4 - 5. フォローアップメールの判定及び設定 77 4 - 6. キューの設定 77 4 - 7. コミュニケーション・ログの確認 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 5 - 1. タイブ管理 57 5 - 1. タイブ管理 87 5 - 1. タイブ管理 87 5 - 1. タイブ管理 87 5 - 2. ステータス管理 87 5 - 3. 優先度の管理 87 5 - 3. 優先度の管理 87 5 - 5. ダイナミックフィールドの伸成 92 5 - 5. ダイナミックフィールドの画面表示 104	2 -	-1. <i>RHEL8.3、MariaDB10.5</i> 環境に <i>OTOBO 10.0.x</i> をインストール	···· 25
2 -4 、PostgraSQL 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 33 2 -7 . 「いつくしま」アドオンをインストール 46 第3章 OTOBO の基本設定とユーザー管理 48 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 50 3 -3 . 一般 Web インターフェース 50 3 -4 . 例 ショルバーの設定 53 3 -6 . 個人の利用設定 53 3 -6 . 個人の利用設定 56 3 -8 . 担当者の追加 57 3 -9 . グループの追加 58 3 -1 0 . ロールの追加 58 3 -1 1 . グループとロールの割り当て (グループ≪ントロール) 58 3 -1 2 . 担当者の帰収割当 (担当者≪ンロール) 58 3 -1 1 . がループとロールの割り当て (グループ≪ントロール) 58 3 -1 1 . がループとロールの割り当て (グループ≪ントロール) 58 3 -1 1 . がループとロールの割り当て (グループ≪ントロール) 59 3 -1 4 . 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 66 4 -3 . ポストマスターフ / ルターの設定 66 4 -3 . ポストマスターフ / ルターの設定 67 4 -4 . メールア・レスの設定 67 4 -5 . フォローアップメールの判定及び設定 77 4 -9 . メンテンコシュールの判定の設定 77 4 -9 . メンテンス通知 77 4 -1 . SMIMMEによるメールの電子署名 67 4 -1 . SMIMMEによるメールの電子署名 87 5 -1 . タイプ管理 87 5 -1 . タイプ管理 87 5 -1 . タイプ管理 87 5 -2 . ステータス管理 87 5 -2 . ステータス管理 87 5 -1 . タイプを呼び回答 87 5 -1 . タイプを呼び回答 87 5 -2 . ステータス管理 87 5 -2 . ステータス管理 87 5 -3 . 優先度の管理 97 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作成 92 5 -5 . ダイナミックフィールドの順面表示 100 5 -6 . 所有者と責任者の設定 107			
2 - 5. <i>OTOBO の</i>)(ージョンアップ手順			
2 - 6. アドオンのインストール			
2 - 7. 「Lいつくしま」アドオンをインストール 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 50 3 - 3. 一般 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. グルーブの追加 58 3 - 1 0. ロールの通加 58 3 - 1 1. グループとロールの割り当て (グルーブ<→>ロール) 58 3 - 1 2. 担当者の権限割当 (担当者 ◇→コール) 58 3 - 1 2. 担当者のアバター設定 59 3 - 1 4. 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. メールアトレスの設定 66 4 - 3. ボ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 99 4 - 5. フォローアップメールの判定及び設定 99 4 - 5. フォローアップメールの判定及び設定 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 5 - 1. タイブ管理 78 5 - 1. タイブ管理 87 5 - 2. ステータス管理 87 5 - 1. タイブ管理 87 5 - 1. タイブ管理 87 5 - 2. ステータス管理 87 5 - 3. ダイナミックフィールドの作成 92 5 - 4. ダイナミックフィールドの作成 92 5 - 5. ダイナラックフィールドの作成 92			
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 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、グルーブの追加 58 3 - 1 0、ロールの追加 58 3 - 1 1、グルーブとロールの割り当て (グルーブペンロール) 58 3 - 1 1、ガルーブとロールの割り当て (グループペンロール) 58 4 - 1、メールアカウントの設定 59 3 - 1 4、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、メールアトレスの設定 66 4 - 3、ボ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 77 4 - 9、メンテナンス通知 77 4 - 9、メンテナンス通知 77 4 - 9、メンテナンス通知 77 4 - 9、メンテナンス通知 77 5 - 1、タイブ管理 77 5 - 1、タイブ管理 77 5 - 1、タイブ管理 77 5 - 2、ステータス管理 87 5 - 1、ダイナミックフィールドの作成 92 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作成 92 5 - 5、ダイナミックフィールドの価面表示 104	2 -	-0. アトオフのインストール	43
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 50 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 53 3 - 7. 権限の割り当て概念 56 3 - 8. 担当者の追加 57 3 - 9. グリループの追加 58 3 - 1 0. ロールの追加 58 3 - 1 1. グループとロールの割り当て (グループ ≪≫ロール) 58 3 - 1 2. 担当者の確限割当 (担当者 ≪≫ロール) 58 3 - 1 2. 担当者の確限割当 (担当者 ≪≫ロール) 58 3 - 1 3. 担当者のアパター設定 59 3 - 1 4. 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. メールアトレスの設定 65 4 - 2. メールアトレスの設定 66 4 - 3. ポストマスターフィルターの設定 67 4 - 4. メール選信の設定 67 4 - 4. メール選信の設定 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 5 - 1. タイブ管理 78 5 - 1. タイブ管理 78 5 - 2. ステータス管理 57 5 - 4. ダイナミックフィールトの作成 92 5 - 5. ダイナミックフィールドの作成 92 5 - 6. 所有者と責任者の設定 107	2 -	-7. 「いつくしま」アトオフをインストール	···· 40 ···· 16
3 - 1. 担当者 Web インターフェース 30 3 - 2. 顧客 Web インターフェース 30 3 - 3. 一般 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 - 1 0. ロールの追加 58 3 - 1 1. グループとロールの割り当て (グループ < > > ロール) 58 3 - 1 2. 担当者の権限割当 (担当者 < > > □ループ とロール) 59 3 - 1 3. 担当者の権限割当 (担当者 < > > □ルルン 59 3 - 1 4. 顧客ユーザーの追加 52 3 - 1 4. 顧客ユーザーの追加 52 3 - 1 4. 顧客ユーザーの追加 52 3 - 1 4. 顧客ユーザーの設定 55 4 - 2. メールアドレスの設定 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 67 4 - 4. メール送信の設定 72 4 - 6. キューの設定 57 3 - 1			
3 - 2. 顧客 Web インターフェース 50 3 - 3 - 3 - 1			
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 . グループとの追加 58 3 - 1 0 . ロールの追加 58 3 - 1 1 . グループとロールの割り当て (グループ < >>ロール) 58 3 - 1 2 . 担当者の権限割当 (担当者 < >>ロール) 58 3 - 1 2 . 担当者の権限割当 (担当者 < >>ロール) 58 3 - 1 2 . 担当者の権限割当 (担当者 < >>ロール) 58 3 - 1 2 . 担当者の権限割当 (担当者 < >>ロール) 68 3 - 1 3 . 担当者のを限割当 (担当者 < >>ロール) 69 3 1 3 . 担当者のアバター設定 59 3 - 1 4 . 顧客ユーザーの追加 62 第4章 メール送費信とキューの設定 65 4 - 2 . メールアトワントの設定 66 4 - 3 . ポストマスターフィルターの設定 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 67 4 - 4 . メール送信の設定 67 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 77 4 - 9 . メンテナンス面別 77 4 - 9 . メンテナンス面別 77 4 - 9 . メンテナンス面別 78 4 - 1 0 . その他のメール関連の設定 77 4 - 9 . メンテナンス面別 78 4 - 1 1 . SMIME によるメールの電子署名 81 4 - 1 2 . メール送受信の確認方法 84 第5章 チケット管理 87 5 - 1 . タイブ管理 87 5 - 2 . ステータス管理 87 5 - 2 . ステータス管理 87 5 - 3 . 優先度の管理 97 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作成 92 5 - 5 . 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価面表示 104 5 - 6 . 所有者と責任者の設定 107			
3 - 4 . ダッシュボード 3 - 5 . ツールバーの設定 3 - 6 . 個人の利用設定 5 . 56 3 - 7 . 権限の割り当て概念 3 - 7 . 権限の割り当て概念 3 - 8 . 担当者の追加 5 . 58 3 - 1 0 . ロールの追加 5 . 58 3 - 1 1 . グループとロールの割り当て(グループベンロール) 5 8 3 - 1 2 . 担当者の権限割当(担当者 < ◇ンロール) 5 9 3 - 1 3 . 担当者の権限割当(担当者 < ◇ンロール) 5 9 3 - 1 4 . 顧客ユーザーの追加 6 2 第4章 メール送受信とキューの設定 4 - 1 . メールアカウントの設定 4 - 2 . メールアカウントの設定 4 - 3 . ポストマスターフィルターの設定 6 4 - 3 . ポストマスターフィルターの設定 6 5 - 7 オローアップメールの判定及び設定 7 2 4 - 6 . キューの設定 7 4 - 7 . コミュニケーション・ログの確認 7 4 - 7 . コミュニケーション・ログの確認 7 4 - 9 . メンテナンス通知 7 4 - 9 . メンテナンス通知 7 4 - 1 その他のメール関連の設定 8 4 - 1 1 . SMIMEによるメールの電子署名 4 - 1 1 . SMIMEによるメールの電子署名 4 - 1 1 . SMIMEによるメールの電子署名 4 - 1 2 . メール送受信の確認方法 8 5 章 チケット管理 8 7 5 - 1 . タイプ管理 5 - 2 . ステータス管理 5 - 3 . 優先度の管理 5 - 4 . ダイナミックフィールドの作成 5 - 5 . ダイナミックフィールドの作成 5 - 6 . 所有者と責任者の設定 107			
3 - 5. ツールバーの設定			
3 - 6. 個人の利用設定 3- 7. 権限の割り当て概念 56 3 - 8. 担当者の追加 57 3 - 9. グルーブの追加 58 3 - 1. 0. ロールの追加 58 3 - 1. 0. ロールの追加 58 3 - 1. 1. グループとロールの割り当て(グループ<>>コール ブループとロールの割り当て(グループ<>>コール) 58 3 - 1. 2. 担当者の権限割当(担当者 <<>>ロール) 59 3 - 1. 3. 担当者の権限割当(担当者 <<>>ロール) 59 3 - 1. 4. 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. メールアカウントの設定 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 67 4 - 4. メール送信の設定 67 4 - 4. メール送信の設定 72 4 - 6. キューの設定 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 77 4 - 9. メンテナンス通知 77 4 - 9. メンテナンス通知 78 4 - 1. 0. その他のメール関連の設定 80 4 - 1. 1. SMIME によるメールの電子署名 81 4 - 1. 2. メール送受信の確認方法 84 第5章 チケット管理 87 5 - 2. ステータス管理 87 5 - 2. ステータス管理 87 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作成 92 5 - 6. 所有者と責任者の設定 107			
3 - 7. 権限の割り当て概念 3 - 8. 担当者の追加 57 3 - 9. グループの追加 58 3 - 1 0. □ールの追加 58 3 - 1 1. グループとロールの割り当て(グループベンプロール) 58 3 - 1 2. 担当者のアバター設定 59 3 - 1 3. 担当者のアバター設定 59 3 - 1 4. 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 4 - 2. メールアトレスの設定 4 - 3. ポストマスターフィルターの設定 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 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. メンデナンス通知 78 4 - 1 0. その他のメール関連の設定 78 4 - 1 1. SMIME によるメールの電子署名 79 7 1 2. メール送受信の確認方法 79 7 5 - 2. ステータス管理 79 7 5 - 2. ステータス管理 79 7 5 - 3. 優先度の管理 79 7 5 - 4. ダイナミックフィールドの作成 79 7 5 - 5. ダイナミックフィールドの作成 79 7 5 - 6. 所有者と責任者の設定 79 70 70 71 71 72 73 74 75 75 75 75 75 75 75 75 75 75 75 75 75			
3 - 8. 担当者の追加			
3 - 9. グルーブの追加 58 3 - 1 0. ロールの追加 58 3 - 1 1. グループとロールの割り当て (グループ ペンプロール) 58 3 - 1 2. 担当者の権限割当 (担当者 ペンプロール) 59 3 - 1 3. 担当者のを限割当 (担当者 ペンプロール) 59 3 - 1 4. 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 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 67 4 - 4. メール送信の設定 67 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 - 1 0. その他のメール関連の設定 80 4 - 1 1. SMIMEによるメールの電子署名 81 4 - 1 2. 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 87 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作成 92 5 - 5. 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作成 92 5 - 6. 所有者と責任者の設定 107			
3 - 1 0. □ールの追加 3 - 1 1. グループと□ールの割り当て(グループ <<>>□ール) 58 3 - 1 2. 担当者の権限割当(担当者 <<>>□ール) 59 3 - 1 3. 担当者のアバター設定 59 3 - 1 4. 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. メールアトレスの設定 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 67 4 - 4. メール送信の設定 67 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. メンデナンス通知 78 4 - 1 0. その他のメール関連の設定 80 4 - 1 1. SMIMIF によるメールの電子署名 81 4 - 1 2. 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 87 5 - 3. 優先度の管理 91 5 - 4. ダイナミックフィールドの値面表示 92 5 - 5. ダイナミックフィールドの画面表示 92 5 - 5. ダイナミックフィールドの画面表示 92 5 - 6. 所有者と責任者の設定 107			
3 - 1 1 . グループとロールの割り当て(グループ <<>>□ール) 58 3 - 1 2 . 担当者の権限割当(担当者 <<>>□ール) 59 3 - 1 3 . 担当者のアバター設定 59 3 - 1 4 . 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 . ボストマスターフィルターの設定 66 4 - 3 . ボ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 77 4 - 9 . メンテナンス通知 77 4 - 1 0 . その他のメール関連の設定 80 4 - 1 1 . SMIMEによるメールの電子署名 81 4 - 1 2 . 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 87 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値面表示 104 5 - 6 . 所有者と責任者の設定 107	3 -	- 1 0 . ロールの追加 ····································	···· 58
3 - 1 2 . 担当者の権限割当(担当者 <>>□→□)			
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. タイブ管理 87 5-2. ステータス管理 88 5-3. 優先度の管理 92 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			
第4章 メール送受信とキューの設定 65 4-1. メールアウントの設定 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. タイブ管理 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画面表示 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			
4-1. メールアカウントの設定654-2. メールアドレスの設定664-3. ポストマスターフィルターの設定674-4. メール送信の設定694-5. フォローアップメールの判定及び設定724-6. キューの設定734-7. コミュニケーション・ログの確認764-8. 管理者から一斉通知774-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	3 -	-1 4. 顧客ユーザーの追加	···· <i>62</i>
4-2. メールアドレスの設定664-3. ポストマスターフィルターの設定674-4. メール送信の設定694-5. フォローアップメールの判定及び設定724-6. キューの設定734-7. コミュニケーション・ログの確認764-8. 管理者から一斉通知774-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	第4章	メール送受信とキューの設定	65
4-2. メールアドレスの設定664-3. ポストマスターフィルターの設定674-4. メール送信の設定694-5. フォローアップメールの判定及び設定724-6. キューの設定734-7. コミュニケーション・ログの確認764-8. 管理者から一斉通知774-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	4 -	-1. メールアカウントの設定 ····································	65
4-3. ポストマスターフィルターの設定674-4. メール送信の設定694-5. フォローアップメールの判定及び設定724-6. キューの設定734-7. コミュニケーション・ログの確認764-8. 管理者から一斉通知774-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	4 -	- 2 . メールアドレスの設定	···· 66
4-4. メール送信の設定694-5. フォローアップメールの判定及び設定724-6. キューの設定734-7. コミュニケーション・ログの確認764-8. 管理者から一斉通知774-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 手ケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	4 -	-3. ポストマスターフィルターの設定	···· 67
4-6. キューの設定734-7. コミュニケーション・ログの確認764-8. 管理者から一斉通知774-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	4 -	-4. メール送信の設定	···· 69
4-6. キューの設定734-7. コミュニケーション・ログの確認764-8. 管理者から一斉通知774-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	4 -	-5. フォローアップメールの判定及び設定	···· 72
4-8. 管理者から一斉通知774-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	4 -	-6. キューの設定	···· 73
4-9. メンテナンス通知784-10. その他のメール関連の設定804-11. SMIME によるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107	4 -	-7. コミュニケーション・ログの確認	···· 76
4-1 0. その他のメール関連の設定804-1 1. SMIMEによるメールの電子署名814-1 2. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107			
4-11. SMIMEによるメールの電子署名814-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107			
4-12. メール送受信の確認方法84第5章 チケット管理875-1. タイプ管理875-2. ステータス管理885-3. 優先度の管理915-4. ダイナミックフィールドの作成925-5. ダイナミックフィールドの画面表示1045-6. 所有者と責任者の設定107			
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 -1. タイプ管理			
5 - 2 . ステータス管理 ····································			
5-3. 優先度の管理			
5 −4 . ダイナミックフィールドの作成 ····································			
5 −5 . ダイナミックフィールドの画面表示 ····································			
5-6. 所有者と責任者の設定 ····································			
5-7 チケットの作業時間	5 -	-6. 所有者と責任者の設定 ····································	104 107
3 71 7 7 7 1 3 1 A-1 III	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	108
5-10. OTOBO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	
5-13. チケットの署名	
5-14. チケットの通知メール	118
5-15. チケットの自動応答	
5-16. セキュリティ・ツールボックス	
5 −1 7.チケットのリンク	121
第6章 サービスレベル管理	
6-1. サービスレベル管理の動作仕様	
6-2. サービスレベル管理と定義の考え方	
6-3. サービスレベルの優先	
6-4. 初回応答期限の更新動作	
6-5. 更新期限の更新動作	
6-6. 解決期限の更新動作	
6-7. <i>SLA</i> の設定	128
6-8. 時間関連の定義	
第7章 レポート管理	129
7-1. レポートに関連する設定	10/
7-1. レホートに関連する設定 ····································	126
7-2. レホートのテンプレートの作成(チケット一見)	
7-3. レホートのテフノレートの作成(テクット致の集計) ····································	
7-4. レホートを出力 ····································	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	13?
8-3. 予定の登録	
8-4. カレンダーを表示	
8-5. カレンダーのインポート	
8-6. カレンダーのエクスポート	139
8-7. <i>Google、Office365</i> のカレンダーへ自動連携 ····································	138
第9章 システム管理	
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	148
9-4. システムログ	144
9-5. <i>SQL</i> ボックスの操作 ····································	$\cdots 14\ell$
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 ····································	
9 −9 . コマンドライン ····································	
9-9-1. キャッシュの削除	
9 - 9 - 3. OTOBO のリストア ····································	176
9-9-3. 010B0のリストア	176
9-9-4. <i>OTOBO</i> デーモンタスクを表示	108
9-9-6. ファイルの権限	100
9-9-7. コマンドによるパスワード変更	100
9-9-7. コマントによるハスワート変更	100
9-9-8. 担当省のコマントフィンによる豆蘇	101
9-9-9. タトネルりイ ト^ヘのりンクの追加	
9-10. システム設定の採作	102
9-10. デクット記事の削除について	108
第10章 ローカライズ	170

	1 0 -2. 1 0 -3. 1 0 -4.	前提パッケージ17未翻訳英語を翻訳(日本語)17新しい言語の翻訳(タイ語)17個別に翻訳のカスタマイズ17公式プロジェクトに参加して翻訳17	0 0 2
第1	1章 (((いつくしま))標準パッケージ	
	1 1 -2. 1 1 -3.	CSVインポートエクスポート日本語表示 (CSV-SJIS)17メール文字化けの解消(JapaneseMail)17カレンダーの修正17外部リンク (ExternalLink)17	3 4
第1	2章 シ	·ステム設定の解説 ······ 180	
	1 2 -2. 1 2 -3.	CloudService 18 Core 18 Deamon 19 Frontend 19	0 6
第1	3章 メ	ール取得の OAUTH2 認証(OAUTHMAIL) · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	1 3 -2. 1 3 -3.	パッケージの導入 23 設定の流れ 23 Gmail アカウントの登録 23 Exchange Online アカウントの登録 24	5 7