

目次

第1章	はじめに	5
1-1.	本書について.....	5
第2章	OTOBOの可用性	6
2-1.	アクティブスタンバイ構成 (HA-Linux)	6
2-2.	アクティブスタンバイ構成の導入.....	7
2-3.	マスタースレーブ構成.....	19
第3章	ユーザー認証とユーザープロビジョニング	20
3-1.	ローカルDB認証.....	20
3-2.	担当者のAD (LDAP) 認証.....	22
3-3.	顧客ユーザーのAD (LDAP) 認証.....	24
3-4.	担当者のユーザープロビジョニング機能概要.....	25
3-5.	顧客ユーザーのユーザープロビジョニング(CustomerLDAPSync).....	33
第4章	プロセス管理	40
4-1.	プロセスの登録.....	40
4-2.	アクティビティ・ダイアログの登録.....	41
4-3.	アクティビティの登録.....	43
4-4.	遷移の作成.....	44
4-5.	遷移動作の作成.....	45
4-6.	ワークフローを作成.....	46
4-7.	プロセス管理のビュー設定.....	48
4-8.	プロセス管理の設定の演習.....	48
第5章	アクセス制御リスト	56
5-1.	アクセス制御リストの作成.....	56
5-2.	アクセス制御リストの設定例1.....	60
5-3.	アクセス制御リストの設定例2.....	61
5-4.	アクセス制御リストの設定例3.....	62
第6章	管理用ジョブ	63
6-1.	管理用ジョブの作成.....	63
6-2.	ジョブの実行.....	66
6-3.	不要チケットの扱い例.....	66
6-4.	チケットの物理的削除例.....	67
6-5.	ステータス更新されたら、チケットの特定カラムを更新例.....	67
6-6.	外部システム連携例.....	67
第7章	WEB サービス	68
7-1.	プロバイダとしてのOTOBO.....	68
7-2.	Web サービス設定.....	69
7-3.	ネットワーク・トランスポートの設定.....	70
7-4.	外部システムからのアクセス.....	71
7-5.	Web サービスの設定例.....	71
7-6.	API 解説とサンプル.....	73
7-7.	トラブルシューティング.....	79
第8章	ITSM イベント管理 (システム監視)	82

8-1. システム監視の制御フロー.....	82
8-2. システム監視のシステム要件.....	83
8-3. システム監視のインストール.....	83
8-4. システム監視の設定.....	83
第9章 ITSM 構成管理 (CMDB)	85
9-1. CMDB の用語について.....	85
9-2. ジェネラルカタログ.....	85
9-3. 構成アイテム (クラス) の定義.....	87
9-4. 構成アイテム一覧を表示.....	88
9-5. 構成アイテムの検索.....	89
9-6. クラス一覧のビュー設定.....	89
9-7. 構成アイテムのリンク.....	90
9-8. 構成アイテムの CSV 入出力テンプレートを作成.....	91
9-9. 構成アイテムの CSV インポート/エクスポート.....	93
9-10. 構成アイテムの削除.....	94
第10章 ナレッジ管理 (FAQ 管理)	95
10-1. FAQ カテゴリの作成.....	95
10-2. FAQ 記事の作成.....	96
10-3. FAQ の閲覧.....	97
10-4. FAQ 記事の承認の設定.....	97
10-5. FAQ 記事の公開 (FAQ 記事の承認)	98
10-6. FAQ のシステム設定.....	99
第11章 ITSM 変更管理	103
11-1. OTOBO の変更管理の用語について.....	103
11-2. 変更のダイアグラム.....	104
11-3. 変更の設定手順.....	104
11-4. 変更と作業依頼書のステートマシーン.....	104
11-5. 変更の優先度.....	106
11-6. 変更の通知設定.....	106
11-7. 変更のグループの権限設定.....	109
11-8. 変更チケットのテンプレート作成.....	110
11-9. 変更諮問委員会の設定.....	112
11-10. 作業依頼書の作成.....	113
11-11. 動作遷移の設定.....	114
11-12. 変更のテンプレート作成.....	115
11-13. 変更チケットの利用方法.....	116
11-14. 変更チケットの検索.....	118
11-15. 変更チケットのリンク.....	119
11-16. ビューの説明.....	120
11-17. 変更チケットの削除.....	120
11-18. 変更のシステム設定.....	121
第12章 契約 DB (CONTRACTDB)	147
12-1. ContractDB の機能.....	147
12-2. ContractDB の定義.....	148

1 2-3. <i>ContractDB</i> の画面紹介	149
1 2-4. <i>ContractDB</i> のインストール.....	151
1 2-5. テーブルの管理	152
1 2-6. 詳細画面の項目のカスタマイズ	155
1 2-7. 他のマスタ項目へのリンクの管理	156
1 2-8. チケットとのリンクの管理.....	158
1 2-9. チケット起票メニューの設定	160
1 2-10. 編集画面の設定	161
1 2-11. ダイナミックフィールドへの値のコピー	163
1 2-12. テレフォニー連携 (<i>BIZTEL CTI</i>)	165
1 2-13. クイックトゥコールの設定	167
1 2-14. 通話履歴連携の設定.....	168
1 2-15. 通話履歴の参照	168
第 1 3 章 その他アドオン	169
1 3-1. 誤送信メール防止機能 (<i>ConfirmEmail</i>)	169
1 3-2. システム・アドレスへのメール送信機能(<i>AdvancedMail</i>)	171
1 3-3. 問題管理チケット(<i>EasyProblemManagement</i>).....	174
1 3-4. 作業打刻(<i>TicketCheckInOut</i>).....	176
1 3-5. チケット検索の高速化(<i>FastSearch</i>).....	178
1 3-6. タスクチケット(<i>TaskTicket</i>)	182
1 3-7. アドオンのインストール.....	187
第 1 4 章 トラブルシューティング.....	188
1 4-1. データベースのパスワードがわからなくなりました.....	188
1 4-2. メールアカウントのパスワードがわからなくなりました.....	188
1 4-3. メールが取得できない.....	188
1 4-4. ACL を設定したのだが機能していない	190
1 4-5. エラーのダイアログ・ボックスが表示される	190
1 4-6. <i>Internal Server Error</i> の対応.....	190
1 4-7. 「 <i>Simulate RTL</i> 」 というアイコンが表示される	190