

REDMINE 4.2 で作る

ヘルプデスク向け

問い合わせ受付・管理システム

ファーエンドテクノロジー株式会社

前田 剛

前田 剛

twitter.com/g_maeda



Redmineコミッター

コミッターとしてRedmineの開発に参加しています

ファーエンドテクノロジー株式会社 代表取締役

Redmineのクラウドサービスを提供しています



Redmineの非公式Webサイトを勝手に運営しています



■ Redmineとは何か

Redmineはオープンソースのプロジェクト管理ツール

- 課題管理や情報共有が行える、プロジェクト運営を支援するためのオープンソースソフトウェア
- Jean-Philippe Lang氏を中心に開発が進められている

概要 活動 チケット 新しいチケット ガントチャート カレンダー ニュ

チケット

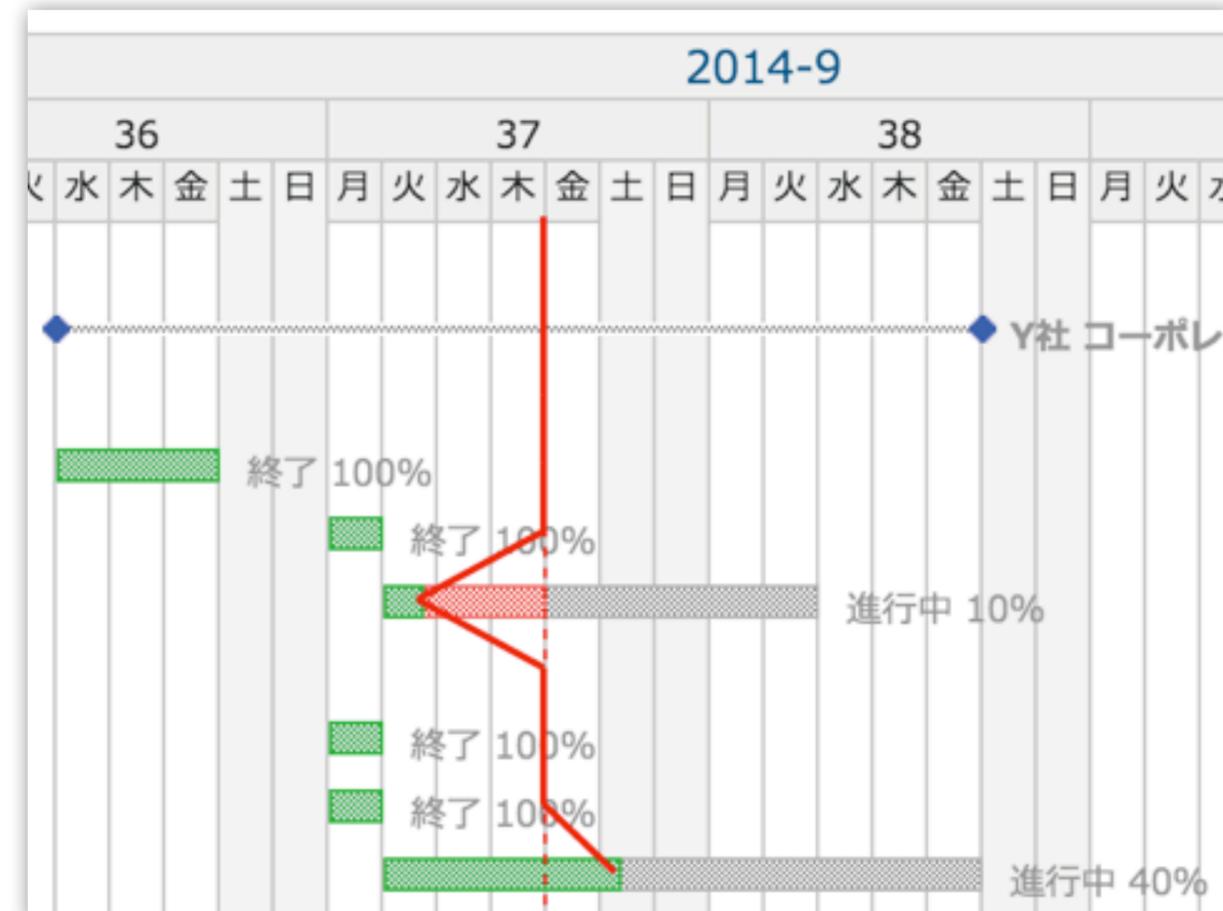
▼ フィルタ

ステータス 未完了

▶ オプション

✓ 適用 ↻ クリア 🗄 保存

✓ #	▼ トラッカー	ステータス	優先度	題名
<input type="checkbox"/> 5	バグ	新規	通常	都道府県選択で鳥取県と島根県の順番が逆
<input type="checkbox"/> 4	機能	新規	通常	決済代行サービス登録用に請求データをCSVファイルをよようにする
<input type="checkbox"/> 3	バグ	新規	通常	特定のキー操作を行うと一般ユーザーでも管理画面にアてしまう
<input type="checkbox"/> 2	バグ	新規	通常	日割り料金の計算が四捨五入になっている



日本でも広く使われている



JAL GROUP
JAL INFOTEC



<クラウドサービス「My Redmine」の事例紹介にご協力いただいた皆様>

事例紹介: <https://hosting.redmine.jp/casestudy/>

中核機能は「チケット」によるタスク管理

実施すべき作業、修正すべきバグなど、チームのタスクを「チケット」として登録。

メンバーの作業や進捗状況を明確にできる。



The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there is a navigation bar with tabs: 概要, 活動, チケット (selected), 新しいチケット, ガントチャート, カレンダー, ニュース, 文書, Wiki, ファイル, 設定. Below the navigation bar, the main heading is "チケット". There are filter and option controls: a "フィルタ" section with a checked "ステータス" filter set to "未完了" and a "フィルタ追加" dropdown; an "オプション" section; and action buttons for "適用", "クリア", and "保存". Below these controls is a table of tickets.

✓ #	▼ トラッカー	ステータス	優先度	題名	担当者	更新日	
<input type="checkbox"/>	5	バグ	新規	通常	都道府県選択で鳥取県と島根県の順番が逆	赤田 舞	2014/06/16 14:54
<input type="checkbox"/>	4	機能	新規	通常	決済代行サービス登録用に請求データをCSVファイルを出力できるようにする	赤田 舞	2014/06/16 14:43
<input type="checkbox"/>	3	バグ	新規	通常	特定のキー操作を行うと一般ユーザーでも管理画面にアクセスできてしまう	亀田 三郎	2014/06/16 14:35
<input type="checkbox"/>	2	バグ	新規	通常	日割り料金の計算が四捨五入になっている	亀田 三	2014/06/15 15:00

用途はタスク管理・プロジェクト管理に限らない

表計算ソフトで一覧表を作りたくなるような仕事の多くはうまく扱える。

The image illustrates how a spreadsheet can be used for task management. On the left, a spreadsheet titled 'バグ管理表' (Bug Management Table) is shown. It has columns for 'No.', '優先度' (Priority), '課題内容' (Issue Content), '記入日' (Date), and '記入者' (Reporter). The data includes three entries with various priorities and issue descriptions.

On the right, a task management interface is shown. It has a navigation bar with tabs: '概要' (Overview), '活動' (Activity), 'チケット' (Tickets), '新しいチケット' (New Tickets), 'ガントチャート' (Gantt Chart), 'カレンダー' (Calendar), 'ニュース' (News), '文書' (Documents), and 'Wiki'. The 'チケット' (Tickets) tab is active, showing a list of tickets with columns for '#', 'トラッカー' (Tracker), 'ステータス' (Status), '優先度' (Priority), '題名' (Title), and '担当者' (Assignee). The tickets listed are:

#	トラッカー	ステータス	優先度	題名	担当者
5	バグ	新規	通常	都道府県選択で鳥取県と島根県の順番が逆	赤田 舞
4	機能	新規	通常	決済代行サービス登録用に請求データをCSVファイルを出力できるようにする	赤田 舞
3	バグ	新規	通常	特定のキー操作を行うと一般ユーザーでも管理画面にアクセスできてしまう	亀田 三郎
2	バグ	新規	通常	日割り料金の計算が四捨五入になっている	亀田 三郎

Redmineの用途例

- バグ・インシデントの登録・追跡
- タスク管理
- プロジェクト管理
- 問い合わせ・Q&A管理

管理表を作りたくなるような業務の多くに使える高い汎用性

Redmineは問い合わせ管理と相性がよい

もともとバグトラッキングツールとして開発されたRedmineは、バグの管理と似た業務である問い合わせ管理に適用しやすい。

バグトラッキング	問い合わせ管理
発生したバグを一覧管理	発生したお問い合わせを一覧管理
担当者アサインして修正等の対応を実施	担当者アサインして回答等の対応を実施
進捗の追跡・未完了案件の把握が必要	進捗の追跡・未完了案件の把握が必要
どのように修正したのか履歴の記録が必要	どのように対応したのか履歴の記録が必要

■ RedmineによるWebサポート窓口

ファーストテクノロジーのWebサポート窓口

- お問い合わせの受付・対応を行う「Webサポート窓口」をRedmineで構築
- 「My Redmine」など弊社サービスのサポートは「Webサポート窓口」上でチケットでやりとり
 - 顧客が問い合わせを行うにはRedmineにログインしてチケット作成
 - サポート担当者とのやりとりはチケットのコメントで行う
- 2014年4月 運用開始



顧客の問い合わせ画面

新しいチケット (新規問い合わせ作成)

お問い合わせの内容を入力して「作成」ボタンをクリックしてください。
担当者によるご対応状況は「チケット」画面で確認できるほか、何か進展があるたびにメールが届きます。

複数のご質問は1つのチケットで行わずに、それぞれ別のチケットを作成してください。一つのチケットで複数のご質問をいただいた場合は1つ目のご質問にのみ回答いたします。

(1チケット1質問としていただくことで、お問い合わせとご回答の対応関係が分かりやすくなります。また、時間を要しないものから先にご回答しますのでお待たせする時間が短くなります。)

チケットテンプレート 一般的なお問い合わせ (自由記入)  テンプレートの内容を確認  タイトルと詳細をクリア  テンプレート適用前に戻る

題名 * 多言語対応について

説明 *

編集

プレビュー

B

I

U

S

C

H1

H2

H3











pre







多言語（主に英語）での表示対応が必要になるのですが、My Redmineでは対応しておりますでしょうか。
ユーザー毎で言語切替ができるのが望ましいです。
ご回答よろしくお願いたします。

ステータス *

 新規

会社名

お問い合わせ対象サービス

My Redmine

顧客のチケット一覧画面

ホーム マイページ プロジェクト ヘルプ ログイン中: akada 個人設定 ログアウト

farend support 検索: チケットを検索 farend support

概要 活動 ロードマップ **チケット** チケットパネル 新しいチケット (新規問い合わせ作成) Wiki チケットテンプレート

チケット + 新しいチケット (新規問い合わせ作成) ...

お問い合わせいただいた案件の一覧です。
各案件の詳細を見るには題名をクリックしてください。過去案件を表示するには、**ステータス** で **すべて** を選択してから **適用** をクリックしてください。

→ フィルタ
→ オプション

✓ 適用 🔄 クリア 📄 保存

<input type="checkbox"/>	#	ステータス	題名	作成者	担当者	最終更新者	更新日	
<input type="checkbox"/>	1182	対応中	多言語対応について (テスト問い合わせ・対応不要)	赤田 舞香	赤田 舞香	前田 剛	2021年08月24日 08:24	...

(1-1/1)

他の形式にエクスポート: Atom | CSV | PDF

- チケットテンプレート一覧
- コメント用テンプレート一覧
- カスタムクエリ
未完了(担当者=自分)

サポート担当者のチケット一覧画面

ホーム マイページ プロジェクト 管理 ヘルプ MyRedmine契約管理 ログイン中: maeda 個人設定 ログアウト

farend support 検索: チケットを検索 farend support

概要 活動 ロードマップ **チケット** チケットパネル 新しいチケット (新規問い合わせ作成) ニュース Wiki 設定 チケットテンプレート

チケット

新しいチケット (新規問い合わせ作成) ...

フィルタ オプション

適用 クリア 保存

<input type="checkbox"/>	#	ステータス	題名	作成者	担当者	更新日	
<input type="checkbox"/>	17157	対応中	データ移行に関して		杠 朋美	2021年08月24日 15:55	...
<input type="checkbox"/>	17156	対応中	当社からの利用料金振り込みについて		福田 桂子	2021年08月24日 14:46	...
<input type="checkbox"/>	17155	✔️ 終了	複数チケットを一括更新したい		福田 桂子	2021年08月24日 11:47	...
<input type="checkbox"/>	17154	対応中	My Subversionのプラン変更について		福田 桂子	2021年08月24日 10:57	...
<input type="checkbox"/>	17153	対応中	既存データ移行 事前調整		杠 朋美	2021年08月24日 11:47	...
<input type="checkbox"/>	17152	✔️ 終了	データ移行 オンプレMySQL→G2		前田 剛	2021年08月24日 16:00	...
<input type="checkbox"/>	17151	✔️ 終了	Githubの認証方法変更対応		杠 朋美	2021年08月24日 14:24	...
<input type="checkbox"/>	17150	対応中	有償アカウント利用申込		バックオフィス	2021年08月24日 09:07	...
<input type="checkbox"/>	17149	対応中	お申込書送付 (利用申込書)		バックオフィス	2021年08月24日 09:01	...

チケットテンプレート

一覧
新規作成

コメント用テンプレート

一覧
新規作成

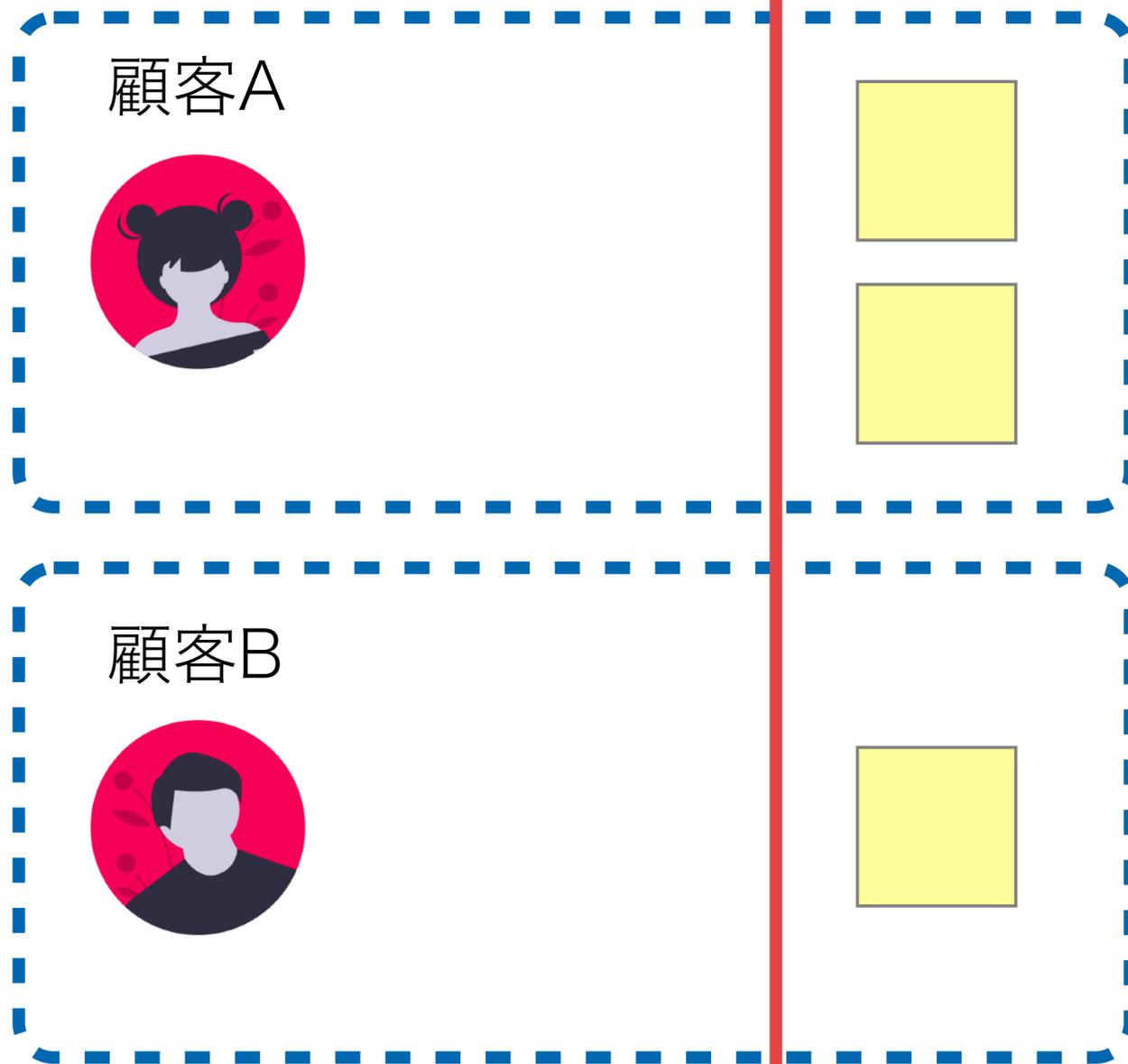
マイカスタムクエリ

10_本日更新(ステータスごと)
20_昨日以前更新(ステータスごと)
ウォッチしている
公式チケットあり・未解決
担当=自分・最終更新者=自分以外
社内タスク 全部
社内作業待ち

チケットが見える範囲

顧客が見えるのは
自分のチケットだけ

サポート担当者は全チケットが見える



サポート担当者



サポート担当者からの回答

履歴

コメント

プロパティ更新履歴



前田 剛 さんが [2015年03月21日 09:42] 6年以上 前に更新



#2

- ステータスを [NEW 新規] から [対応中] に変更
- 進捗率を [0] から [50] に変更

このたびはMy Redmineのご利用をご検討くださり誠にありがとうございます。

ユーザーごとの表示言語の切り替えはRedmineの標準機能として備わっていて、それぞれのユーザーが「個人設定」画面で約50の言語から任意に選択できます。

<http://redmine.jp/faq/general/change-language/>

このサポート窓口もRedmineを使って構築していますので、言語の切り替えを実際にお試しいただけます。画面右上の「個人設定」をクリックすると「個人設定画面」が表示されます。その画面で「言語」のドロップダウンリストボックスから任意の言語を選択できます。

■ Redmineを使うメリット

対応すべきものがわかりやすい

対応完了したチケットは次々とクローズすることで見えなくなる。
どれが対応すべきものか、わかりやすい。

未完了(更新順・ステータスごと)

新しいチケット (新規問い合わせ作成) ...

→ フィルタ

→ オプション

✓ 適用 🔄 クリア ✎ 編集 🗑 削除

<input type="checkbox"/>	#	題名	作成者	担当者	更新日	対応期日(社内用)
▼ NEW 新規 6						
<input type="checkbox"/>	17188	プロジェクト別のメール通知		フロントスタッフ	2021年08月25日 18:07	...
<input type="checkbox"/>	17186	Gen.1→Gen.2移行日調整		フロントスタッフ	2021年08月25日 16:55	...
▼ 対応中 69						
<input type="checkbox"/>	17134	無料期間中のデータ移行の可否		石原 佑季子	2021年08月25日 17:56	...
<input type="checkbox"/>	17081	お申込書送付 (利用申込書・既存データ移行)		フロントスタッフ	2021年08月25日 17:23	2021年08月25日 ...
<input type="checkbox"/>	17179	外注業者をメンバーとする場合		石原 佑季子	2021年08月25日 17:13	...
<input type="checkbox"/>	17183	Gen.1→Gen.2移行日調整		バックオフィス	2021年08月25日 17:09	...
<input type="checkbox"/>	17133	契約について		石原 佑季子	2021年08月25日 15:25	...

やりとりの流れを追いやすい

一つのお問い合わせのやりとりが一つのチケットにまとまっていて、内容を後からでも・第三者でも把握しやすい。

- メールでありがちな全文引用の繰り返し、大量の >>> がなくて見やすい！
- 別担当者への引き継ぎもスムーズ！

サポート #17155 完了 編集 ★ ウォッチ コピー ...

複数チケットを一括更新したい 前 | 次 >

さんが [2021年08月24日 11:20] 1日 前に追加. [2021年08月24日 11:47] 1日 前に更新.

ステータス:	✅ 終了	期日:
優先度:	通常	
担当者:	福田 桂子	
カテゴリ:	-	
対象バージョン:	-	
会社名:		redmine.orgチケット#:
顧客番号:		対応期日(社内用):
お問い合わせ対象サービス:	My Redmine	web掲載:
お問い合わせ分類:	機能・操作	web掲載URL:

説明 引用

複数あるチケットの情報を一括で更新することは可能でしょうか？
そのような機能があるようでしたらご教示いただけますと幸いです。

子チケット 追加

関連するチケット 追加

履歴 コメント プロパティ更新履歴

福田 桂子 さんが [2021年08月24日 11:20] 1日 前に更新 ... #1

- 担当者 を [フロントスタッフ] から [福田 桂子] に変更

福田 桂子 さんが [2021年08月24日 11:31] 1日 前に更新 ... #2

- お問い合わせ分類 を [機能・操作] にセット
- 顧客番号 を [A00000] から [] に変更
- ステータス を [新規] から [対応中] に変更

My Redmineをご利用いただきありがとうございます。

チケット一覧画面などで複数チケットを選択して、チケットの内容を一括更新することができます。
詳細は下記ページでご紹介しています。

[Redmineワンポイントチェック\(3\): コンテキストメニューを使って複数チケットをまとめて更新する](#)

さんが [2021年08月24日 11:47] 1日 前に更新 ... #3

- ステータス を [対応中] から [✅ 終了] に変更

ご確認いただきありがとうございました。
一括編集できました。

過去の問い合わせの参照が容易

数年前の問い合わせでもリンクを指し示して顧客と情報共有できる



前田 剛 さんが **[2021年06月23日 12:37]** 2ヶ月 前に更新

• ファイル [clipboard-202106231233-yseib.png](#) を追加



ご協力ありがとうございます。サイドバーが表示されなくなった原因が判明し
過去対応へのリンク

御社の環境では、**2015年4月**に **#1278#note-8** でご対応した御社専用のカスタマイズ
「[\[リンク\]](#)」はそのときのご対応で作成したものです。Farend

さまざまな情報を関連づけられる

カスタムフィールドで項目を追加

対象バージョン:	RedMica 2021-11		
会社名:	[REDACTED]	redmine.orgチケット#:	35365
顧客番号:	A0 [REDACTED]	対応期日(社内用):	
お問い合わせ対象サービス:	My Redmine	web掲載:	
お問い合わせ分類:	機能・操作	web掲載URL:	

関連する問い合わせを相互リンク

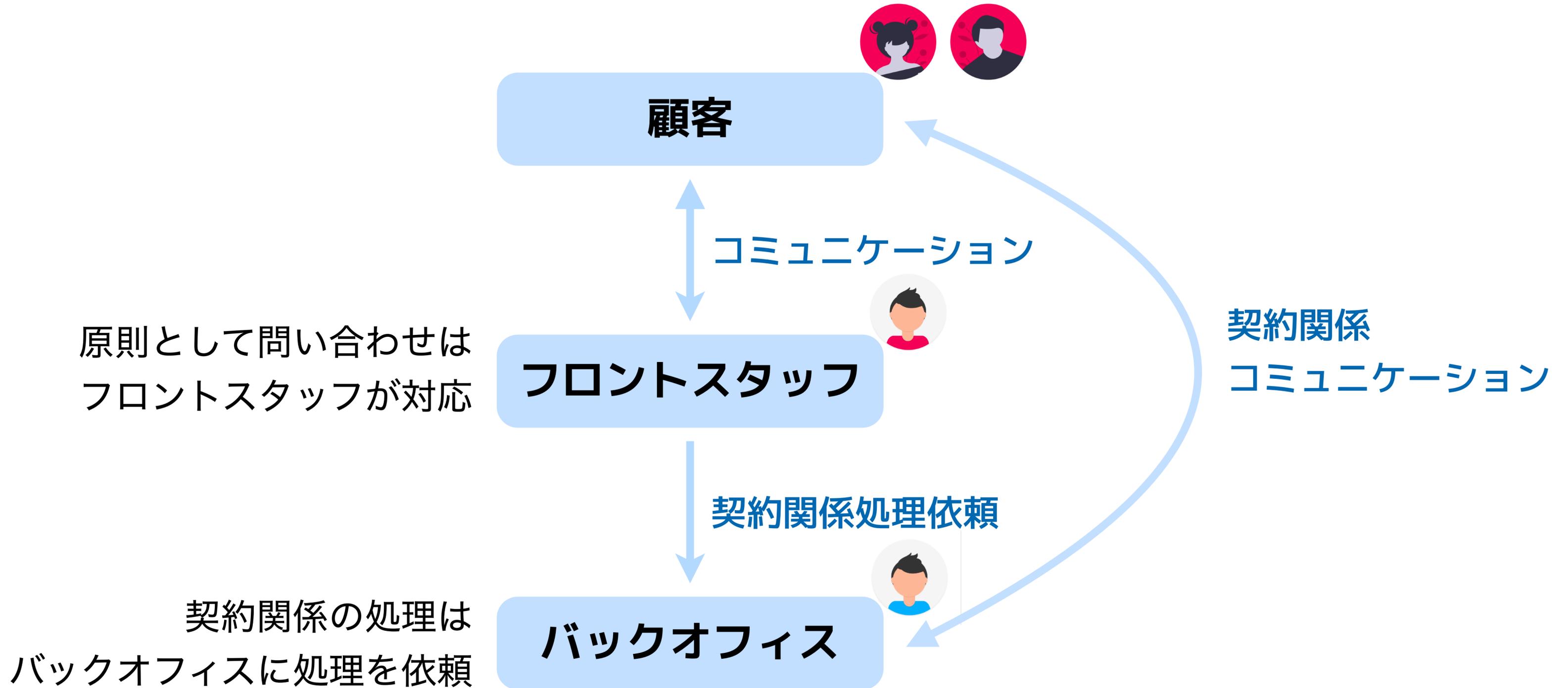
関連するチケット			 追加
関連している farend support - サポート #16676: 利用可能なプラグインにつきまして	<input checked="" type="checkbox"/> 終了	前田 剛	 ...
関連している farend support - サポート #17081: お申込書送付 (利用申込書・既存データ移行)	対応中	フロントスタッフ	 ...

■ 実際の運用と設定

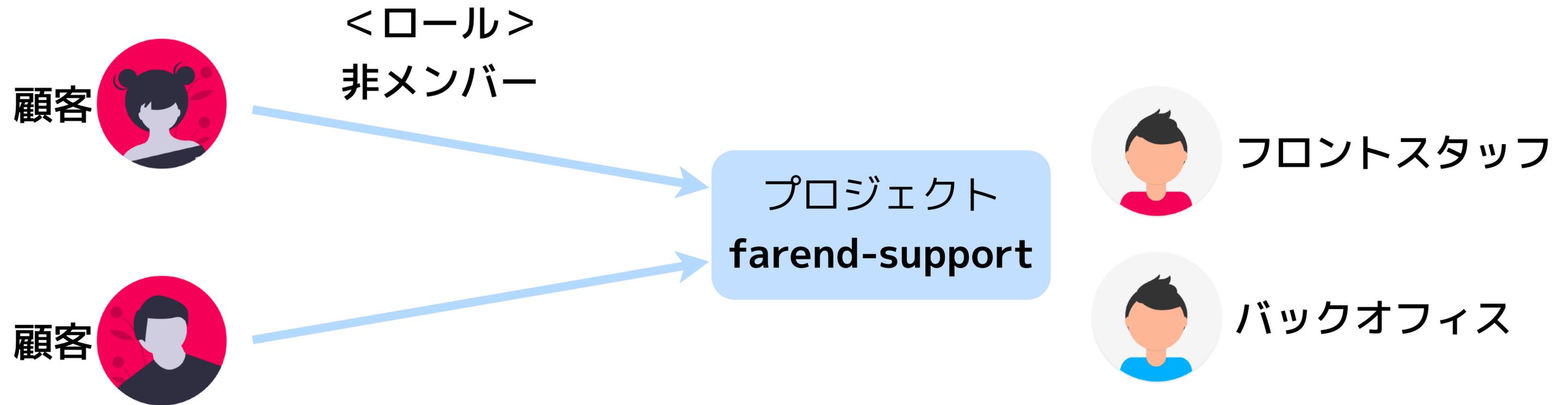
設計方針

- ① 顧客はアカウントを作成したらすぐに問い合わせができること
(プロジェクトへのメンバー追加など管理者の介在なし)
- ② 問い合わせ画面は極力シンプルにする
- ③ 顧客から他の顧客のチケットが見えないこと
- ④ 顧客から他の顧客が見えないこと

登場人物



プロジェクトへのアクセス



- すべての顧客が同一のプロジェクトにチケットを作成
- サポート担当者はプロジェクトのメンバー
- 顧客はプロジェクトのメンバーではないが、チケット作成可

他の顧客を見せない、他の顧客のチケットを見せない

ロール「非メンバー」の「表示できるチケット」「表示できるユーザー」の設定を変更して、顧客が見えるチケットとユーザーを限定。

ロール » 非メンバー

表示できるチケット

表示できるユーザー

権限

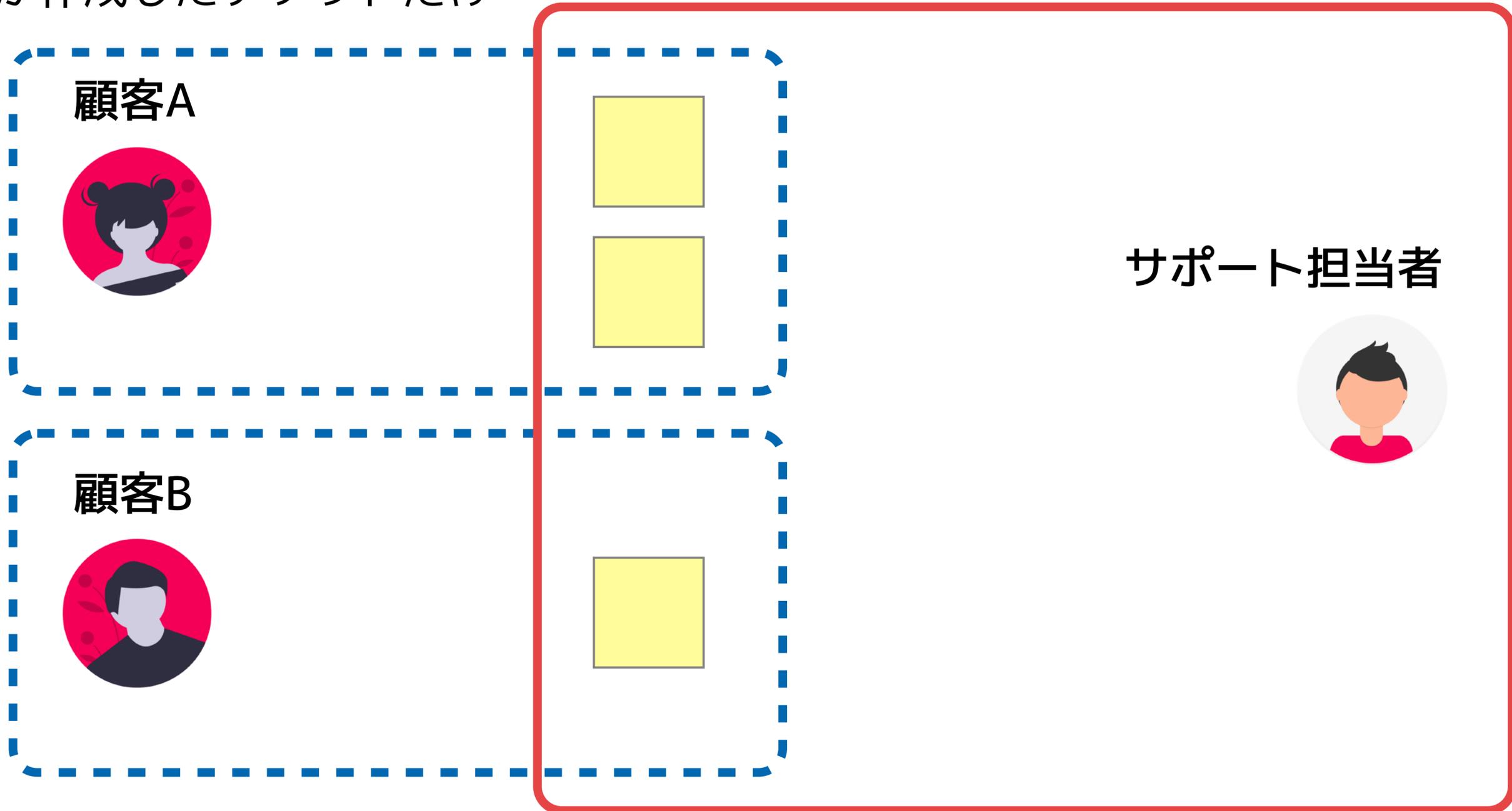
プロジェクト

他の顧客が作成した
チケットは見えなくなる

顧客同士はお互いに見えなくなる
なぜなら顧客はどのプロジェクトの
メンバーでもないから

顧客が見えるのは
自分が作成したチケットだけ

サポート担当者は全チケットが見える



顧客A



顧客同士は
お互いの存在が
見えない

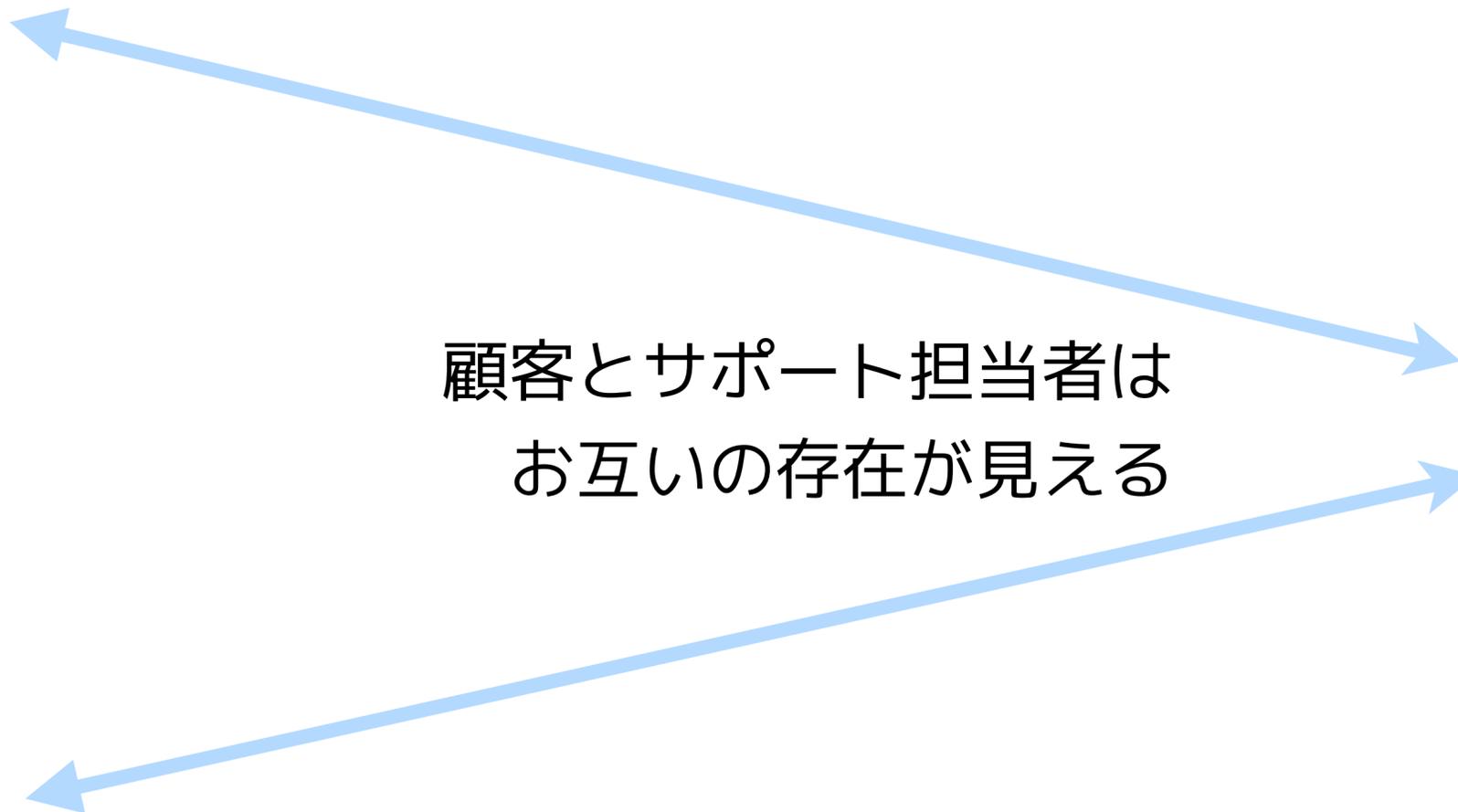


顧客B

顧客とサポート担当者は
お互いの存在が見える



サポート担当者



顧客による初回ユーザー登録

ユーザーによるアカウント登録はRedmineの標準機能を利用。

ログイン画面の下部に目立つように登録画面への導線を設けた。

表示は View Customize プラグインで実現。

ファーストテクノロジー webサポート窓口

ログインID

パスワード

[パスワードの再設定](#)

ログインを維持

初めてお問い合わせいただく方は **登録** をお願いします (所要時間 約1分)。

[アカウント登録画面を表示](#)

登録後はお問い合わせの送信や対応状況の確認ができるようになります。

顧客によるアカウント登録を許可する (管理者によるユーザー作成をしたくない)

「管理」 → 「設定」 → 「認証」 の
「ユーザーによるアカウント登録」 を
有効化。

設定

全般 表示 認証 API プロジェクト ユーザー チケットトラッキング 時間管理

認証が必要

認証を必須としない場合、公開プロジェクトがアクセスできます。匿名ユーザーの権限は制限されます。

自動ログイン

ユーザーによるアカウント登録

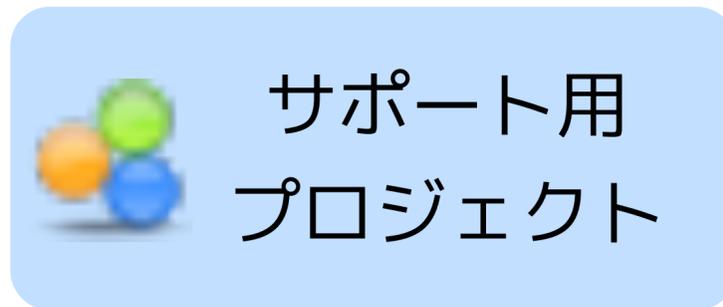
アカウント登録画面でカスタムフィールドを表示

パスワードの最低必要文字数

パスワードの必須文字種別 大文字 小文字 数字

アカウント登録後はすぐにプロジェクトにアクセスさせたい (管理者によるプロジェクトへのメンバー追加をしたくない)

顧客



サポート用
プロジェクト

「公開」に設定

Redmineにログイン
できればアクセス可

サポート担当者



「非メンバー」ロールでアクセス
※プロジェクトのメンバーではない

サポート担当者用ロールでアクセス
※プロジェクトのメンバー

設定

プロジェクト

メンバー

チケットトラッキング

バージョン

チケットのカテゴリ

名称 * farend support

説明

編集

プレビュー

B

I

U

S

C

H1

H2

H3

☰

☰

☰

☰

☰

pre

↔

📄

🖼️

🔗

当社サービスおよび当社業務に関するお問い合わせを承ります（サポート対応時間 8:30~17:00、土曜日・日曜日・祝日その他当社休業日を除く）。

やりとりの内容はお客様ご本人と当社サポートスタッフだけが見ることができます。

* **[新しいチケット](/projects/support/issues/new)** (新たなお問い合わせを行う)

* **[チケット](/projects/support/issues)** (お客様のお問い合わせの一覧を表示)

使い方の詳細は [ご利用ガイド](/projects/support/wiki) をご覧ください。

識別子 * support

ホームページ

公開

公開プロジェクトとその中の情報にはログイン済みの全ユーザーがアクセスできます。

親プロジェクト名

メンバーを継承

顧客による問い合わせ

新しいチケットを作成して問い合わせを行う。

Redmineに馴染みがない人にも抵抗なく使ってもらえるよう、入力項目を減らしてシンプルにした。

新しいチケット (新規問い合わせ作成)

お問い合わせの内容を入力して「作成」ボタンをクリックしてください。
担当者によるご対応状況は「チケット」画面で確認できるほか、何か進展があるたびにメールが届きます。

複数のご質問は1つのチケットで行わずに、それぞれ別のチケットを作成してください。一つのチケットで複数のご質問いたします。

(1チケット1質問としていただくことで、お問い合わせとご回答の対応関係が分かりやすくなります。また、時間を要しないものから先に)

チケットテンプレート [テンプレートの内容を確認](#) [タイトルと詳細](#)

題名 *

説明 *

ステータス *

会社名

お問い合わせ対象サービス

ファイル No files selected. (サイズの上限: 20 MB)

作成

連続作成

チケット作成画面をシンプルにするための設定①

「開始日」「予定工数」「進捗率」
など不要な項目を無効化
(管理 → トラッカー)

トラッカー » サポート

名称 *

デフォルトのステータス *

チケットをロードマップに表示する

説明

標準フィールド

- 担当者
- カテゴリ
- 対象バージョン
- 親子チケット
- 開始日
- 期日
- 予定工数
- 進捗率
- 説明

チケット作成画面をシンプルにするための設定②

顧客に更新させない項目は
読み取り専用を設定。

作成・更新画面には表示さ
れなくなる。

(管理 → ワークフロー →
フィールドに対する権限)

ワークフロー コピー サマリー

ステータスの遷移 **フィールドに対する権限**

ワークフローを編集するロールとトラッカーを選んでください:

ロール: 非メンバー + トラッカー: サポート + 編集 このトラッカーで使用中のステータスのみ表示

チケットのステータス

	NEW 新規	対応中	お客様ご対応待ち	社内作業待ち	保留(未解決)	完了	バージョンアップ連絡済
標準フィールド							
プロジェクト *	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用
トラッカー *	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用
題名 *		読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用
優先度 *	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用
プライベート *	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用
担当者	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用
カテゴリ	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用	読み取り専用

新しいチケットが作成されたらフロントスタッフ全員に通知

farend-supportプロジェクトにおける新しいチケットのデフォルトの担当者を「フロントスタッフ」に設定。

これにより、チケットが作成されるとフロントスタッフ全員にメール通知が行われる。

設定

プロジェクト メンバー チケットトラッキング バージョン チケットの

✔ **トラッカー**

サポート タスク

社内タスク

✔ **カスタムフィールド**

会社名 顧客番号

redmine.orgチケット# 対応期日(社内用)

web掲載URL 問い合わせ要約

デフォルトのバージョン なし

デフォルトの担当者 フロントスタッフ

顧客への返信

チケットにコメントを追加することで返信。メールではなくチケットなので、挨拶は長々と書かずに簡潔に。

コメントを追加すると、顧客にメール通知が行われる。顧客はチケット作成者なので担当者に設定しなくてもメールが送信される。

コメント

編集 プレビュー B I U S C H1 H2 H3    pre   

このたびはMy Redmineのご利用をご検討くださり誠にありがとうございます。

ユーザーごとの表示言語の切り替えはRedmineの標準機能として備わっていて、それぞれのユーザーが「個人設定」画面で約50の言語から任意に選択できます。

<http://redmine.jp/faq/general/change-language/>

このサポート窓口もRedmineを使って構築していますので、言語の切り替えを実際にお試しいただけます。画面右上の「個人設定」をクリックすると「個人設定画面」が表示されます。その画面で「言語」のドロップダウンリストボックスから任意の言語を選択できます。

プライベートコメント

長々しい挨拶を書かずに済むのは サポート担当者と顧客の双方にメリット

メールだと: **102**文字



チケットなら: **17**文字

イグザンプル株式会社
赤田舞香 様

ファーエンドテクノロジー株式会社 前田と申します。
平素当社サービスをご利用くださり誠にありがとうございます。

さて、お問い合わせの件につきましてご回答いたします。

.....

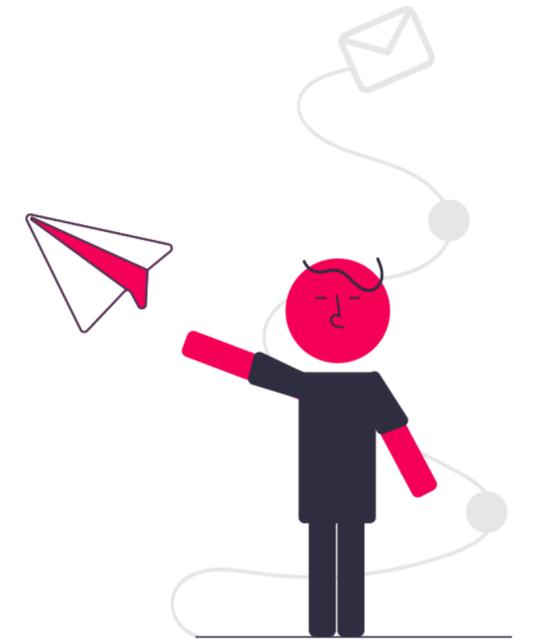
いつもご利用ありがとうございます。

.....

- 省力化とレスポンスタイム短縮
- 本題がすぐ始まり分かりやすい

チケット更新時のメール通知先

- 顧客（チケット作成者）
- 対応担当者（チケットの担当者）
- フロントスタッフ
（個人設定ですべての通知を受信するよう設定）



顧客はチケット作成者。チケットの担当者やウォッチャー以外に、Redmineは作成者にもメールを送る。

ヘルプデスクのような用途には好都合。

チケットのクローズ

■ サポート担当者によるクローズ

回答後、顧客からのコメントが2営業日なければクローズ

(クローズ可能なチケットを1日1回チェック。対応漏れのチェックも兼ねている)

■ 顧客によるクローズ

顧客によっては回答に納得したら自身でクローズしていただける場合あり



福田 桂子 さんが [2021年08月24日 09:42] 3日 前に更新



#3

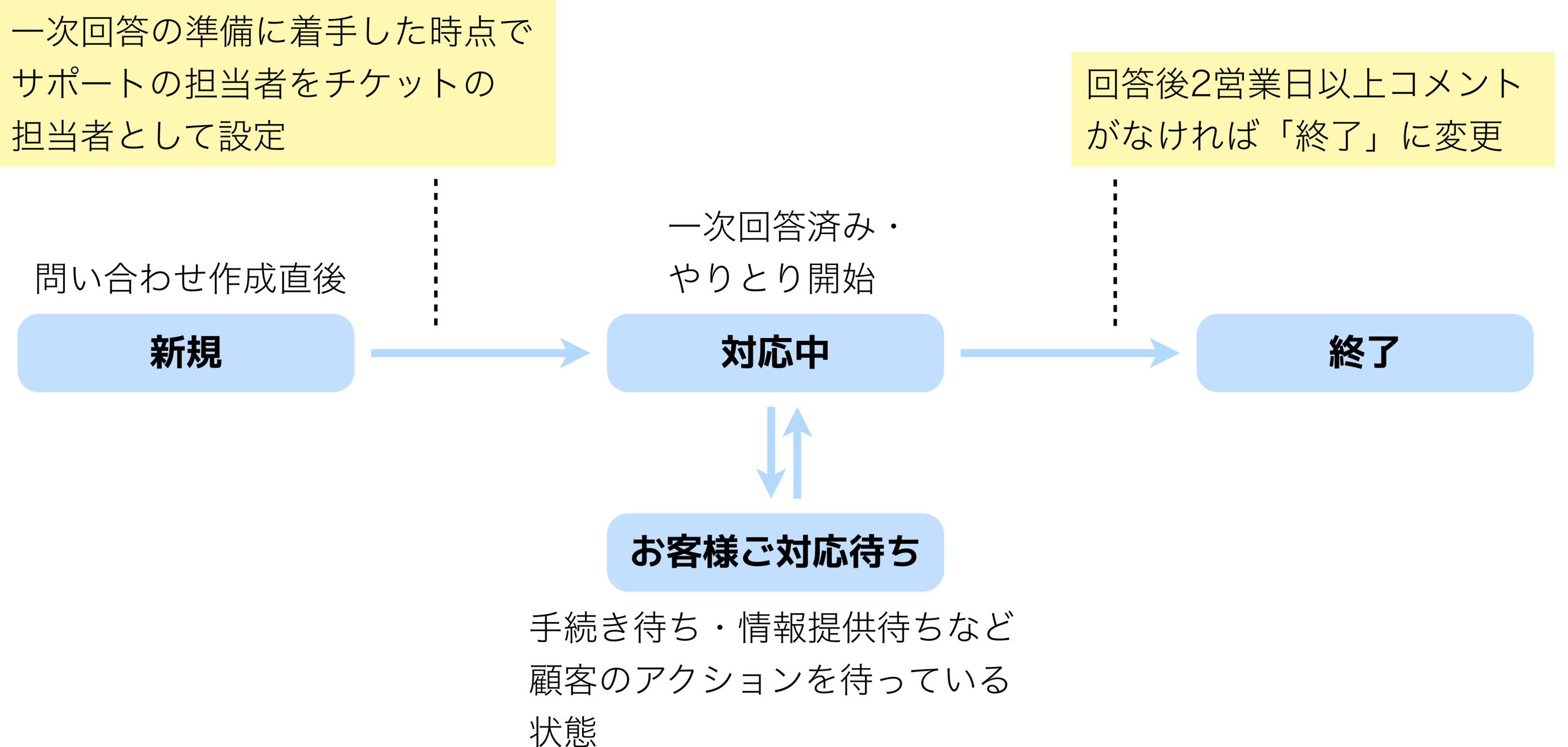
- ステータス を [対応中] から [終了] に変更

本件、ご回答済みですのでステータスを「終了」といたします。

ほかにご質問等ありましたら、新しいチケットを作成してお気軽にお問い合わせください。

よろしくお願いいたします。

チケットのライフサイクル



■ そのほかの工夫

ガイドンス表示

Redmineの画面にCSSやJavaScriptを差し込める **View Customize プラグイン** を使って、主要な画面に使い方の案内を表示。

チケット

[+ 新しいチケット \(新規問い合わせ作成\) ...](#)

お問い合わせの一覧です。
各案件の詳細を見るには題名をクリックしてください。過去案件を表示するには、**ステータス** で **すべて** を選択してから **適用** をクリックしてください。

— 〵 フィルタ —

ステータス 未完了 フィルタ追加

— > オプション —

適用 クリア 保存

<input type="checkbox"/>	#	ステータス	題名	作成者	担当者	最終更新者	更新日	
<input type="checkbox"/>	1182	対応中	多言語対応について (テスト問い合わせ・対応不要)	赤田 舞香	赤田 舞香	前田 剛	2021年08月24日 08:24	...

表示のカスタマイズ >> 11

 編集  削除

パスのパターン /

挿入位置 全ページのヘッダ

種別 CSS

コード

```
/* ガイダンス用スタイル定義 */  
.guidance {  
  background-color: #d9edf7;  
  border: 1px solid #bce8f1;  
  border-radius: 6px;  
  color: #31708f;  
  padding: 8px;  
  margin: 10px 0;  
}
```

コメント ガイダンス用スタイルシート

有効 はい

プライベート いいえ

作成者 前田 剛

表示のカスタマイズ >> 12

 編集  削除



パスのパターン /issues\$

挿入位置 全ページのヘッダ

種別 JavaScript

コード

```
/* チケット一覧画面 ガイダンス表示 */
$(function() {
  $("#content>h2:first-of-type").after(
    "<div class='guidance'>お問い合わせの一覧です。<br>" +
    "各案件の詳細を見るには題名をクリックしてください。" +
    "過去案件を表示するには、<strong>ステータス</strong> で <strong>すべて</strong> を" +
    "選択してから <strong>適用</strong> をクリックしてください。</div>"
  );
});
```

コメント ガイダンス チケット一覧画面

有効 はい

プライベート いいえ

作成者 前田 剛

問い合わせ用テンプレート

新規チケット作成時のテンプレートを定義できる **Issue Templates プラグイン** を使って、特定の種類の問い合わせ用のテンプレートを準備。

プロジェクト * farend support

プライベート

トラッカー * サポート

チケットテンプレート 既存データ移行 事前調整依頼

テンプレートの内容を確認

タイトルと詳細をクリア

テンプレート適用前に戻る

題名 * 既存データ移行 事前調整

説明

編集

プレビュー

B

I

U

S

C

H1

H2

H3

☰

☰

☰

☰

☰

pre

↔

📎

🖼️

🔍

My Redmineへのデータ移行（オンプレミス・他社クラウドからMy Redmineへの移行）の事前調整を希望します。

■■■■ 移行先（My Redmine）と日程 ■■■■

■移行先の My Redmine のURL（`https://*****.cloud.redmine.jp/`）

※移行先のMy Redmine環境をすでにお持ちの方（無料お試し中・契約中）はご記入ください。

■移行作業希望日（ご希望に添えない場合があります）

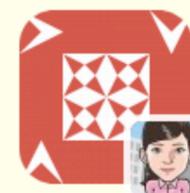
ステータス * NEW 新規

ステータス名に絵文字を入れる

ステータス名に  や  などの絵文字を入れて
分かりやすく。

通知メールにも反映される。

サポート #17164 



ロールのワークフロー



さんが [2021年08月24日 19:28] 3日

ステータス:

 終了

優先度:

通常

チケットのステータス

ステータス

 新規

対応中

お客様ご対応待ち

社内作業待ち

保留(未解決)

 終了

 バージョンアップ連絡済

チケットから顧客管理システムへのリンク

チケットのカスタムフィールド「顧客番号」から社内の顧客管理システムにリンク。
値をクリックすると該当顧客の情報が参照できる。

対象バージョン:	-
会社名:	ファーエンドテクノロジー株式会社
顧客番号:	A00001
お問い合わせ対象サービス:	

顧客情報: A00001 ファーエンドテクノロジー株式

顧客情報

顧客番号

A00001 

[🔗お問い合わせ一覧](#)

会社名

ファーエンドテクノロジー株式会社  12

メールアドレス

住所

690-0003 島根県松江市朝日町498番地 松江センタービル

顧客番号クリックで
社内システムが開く

契約

単発オプション

未消込請求

顧客特記事項 **4**

カスタムフィールド » チケット » 顧客番号

形式

名称 *

説明

最短 - 最大長 -

正規表現
例) ^[A-Z0-9]+\$

テキスト書式

デフォルト値

値に設定するリンクURL

%m1% は「正規表現」の1つ目の括弧内にマッチした文字列に置き換えられる



顧客番号を含んだ顧客管理システムのURLがリンクとして値に設定される

値に設定するリンクURL

http://example.com/contracts/multi_search?search_keyword=%m1%

カスタムフィールド「顧客番号」はサポート担当者のみが参照・更新可能

カスタムフィールド » チケット » 顧客番号

形式	テキスト
名称 *	顧客番号
説明	
最短 - 最大長	6 - 6
正規表現	^(A0*\d*)\$ 例) ^[A-Z0-9]+\$
テキスト書式	<input type="checkbox"/>
デフォルト値	A00000
値に設定するリンクURL	https://.farend.jp/contracts/multi_search:

必須

フィルタとして使用

検索対象

表示

- すべてのユーザー
- 次のロールのみ:
 -
 - ファーエンドテクノロジー
 -
 -
 - チケット整理
 - 新着チケット割り当て

トラッカー

- サポート
- タスク
- バグ
-
- 社内タスク

保存

Redmineの文言のカスタマイズ

Redmineの画面の文言をカスタマイズできる Message Customize プラグイン を使って、一部の文字列をわかりやすくカスタマイズ。

The screenshot shows the Redmine interface for the 'farend support' project. The top navigation bar includes links for Home, My Page, Projects, Help, and Login. Below this is a search bar with the text '検索: チケットを検索'. The main navigation menu contains several items: '概要', '活動', 'ロードマップ', 'チケット', 'チケットパネル', '新しいチケット (新規問い合わせ作成)', 'Wiki', and 'チケットテンプレート'. The '新しいチケット (新規問い合わせ作成)' item is highlighted with a red circle. Below the navigation bar, the 'チケット' section is active, showing a '+ 新しいチケット (新規問い合わせ作成) ...' button, also highlighted with a red circle. A yellow callout box contains the text: 「新しいチケット」を 「新しいチケット (新規問い合わせ作成)」に変更. Below this, there is a filter section with a dropdown menu set to '未完了' and a 'フィルタ追加' button. The bottom of the page shows an 'オプション' section.

メッセージのカスタマイズ

[カスタマイズを無効にする /](#)

[デフォルトのメッセージを確認する](#)



通常モード

YAMLモード

言語: Japanese (日本語)

変更したい文言を選択してください。



検索ボックスにキーワードを入力することで、選択肢を絞り込むことができます。

date.formats.default

%Y年%m月%d日

label_issue_new

新しいチケット (新規問い合わせ作成)

保存

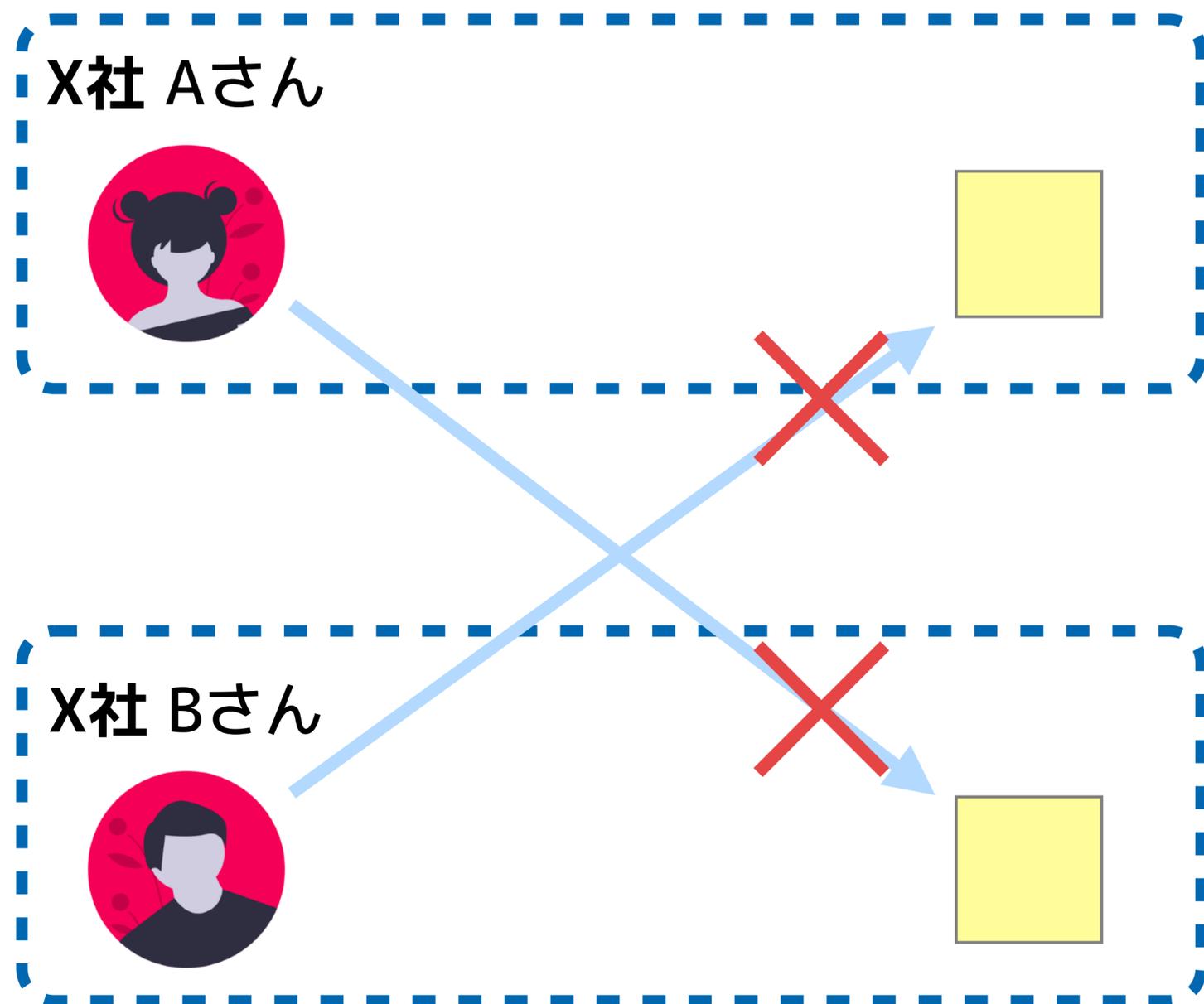
■ 課題

サポートから顧客宛にチケットを作成できない

顧客はプロジェクトのメンバーではないので、顧客を担当者としてサポート担当者から新しいチケットを作成することができない（顧客が見えるチケットを作成する方法がない）。

コミュニケーションは常に顧客から始まる。

同じ会社の顧客同士でチケットを共有できない



同じ会社に所属する人同士であっても他社ユーザーと同じレベルで分離される。
互いのチケットを見ることができない。

同僚のチケットが見えない件の緩和策

「個人設定」の「メールアドレス」から追加のメールアドレスを入力すると複数のメールアドレスにチケット更新の通知メールを送ることができる。

The image shows a user profile settings page with a red logo and the title "個人設定". The "メールアドレス" (Email Address) field is circled in pink, with an arrow pointing to a modal window titled "メールアドレス" (Email Address). The modal contains the text "メールアドレスの追加" (Add email address) and a text input field with an "追加" (Add) button. The background shows the "メールアドレス" field with the value "akada@example.jp" and a "保存" (Save) button.

個人設定

メールアドレス

メールアドレスの追加

追加

保存

■ 結び

- Redmineは汎用性の高いツール

 - カスタムフィールド、ステータス、トラッカー、ワークフロー、…

- 設定を工夫することで様々な業務に適用できる

- その中でも問い合わせの対応・管理はRedmineと相性がよい

- 2014年に運用開始したファーストテクノロジーのWebサポート窓口は、サポート業務の効率化・サービス向上に大きく寄与

ありがとうございました



Redmineのクラウド版
✓ サーバの維持管理不要


MY REDMINE

1000人で使っても
月額 **8,800**円(税別)~

来月末まで無料でお試し

Redmineのクラウドサービス「**My Redmine**」を使うと、今回紹介したファーストテクノロジーのWebサポート窓口と同等のものを構築できます。