

Redmineによる メール対応管理の運用事例

前田 剛 /  ファーエンドテクノロジー株式会社

前田 剛

ファーエンドテクノロジー株式会社 代表取締役

Redmine.JPというwebサイトを運営したり、入門Redmineという本を書いたりしています。

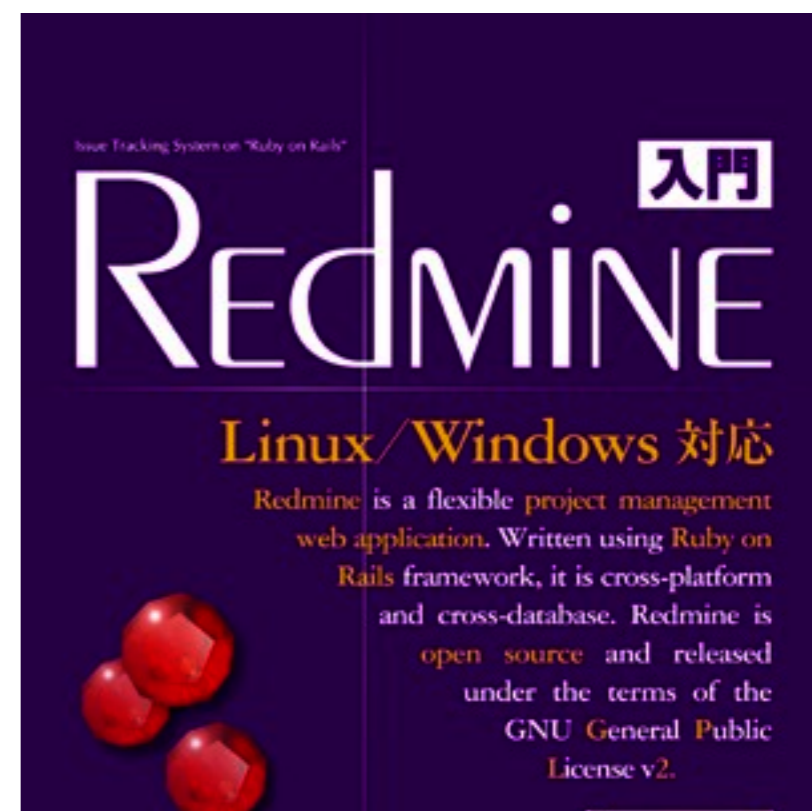


Redmineはwebベースのプロジェクト管理ソフトウェアです。が行えます。ソフトウェア開発やwebサイト制作などITプロジェクトですが、それ以外の業務でも幅広く活用できます。

オープンソースソフトウェアですので、誰でも自由に利用でき

|| ニュース

- [Redmine 1.3.0 リリース](#) (2011/12/10)
- [Redmine 1.2.3 リリース](#) (2011/12/10)
- [Redmine 1.2.2 リリース](#) (2011/11/13)



背景

- 自社サービスのサポートをメールで受付
- 複数の担当者が返信
- お問い合わせ内容によっては関連するいくつかのタスクが発生
(請求関係の処理、郵便物の発送など)

お問い合わせメールの取扱で困っていたこと

どのメールが未対応かわからなくなる


複数の担当者が多数のメールを処理していると、どのメールが未対応かわかりにくいことがある

operation@farend.jp
MyRedmine無料試用お申込

2013/06/17

ファーエンドテクノロジー株式会社
[#5174] My Redmine 口座振替依頼書について

2013/06/17


Re(2): サブドメインの追加依頼です。

2013/06/17

ファーエンドテクノロジー株式会社
My Redmine 利用申込書受付のお知らせ

2013/06/17

これまでの履歴を追跡しにくい

- 過去のメールは共通の領域ではなく、個人のメールボックスに蓄積されている。途中で加わったスタッフは過去のメールを検索できない。
 - ▶ 過去のメールを蓄積する共通の領域が欲しい
- やりとりの履歴を見るためには一つ一つのメールを開かなければならない。

問い合わせメールが埋没

個人宛に届いた通常業務のメールの中にお客様からの問い合わせメールが埋没し、対応漏れが発生してしまう。

Redmineによる解決

メールの対応状況の管理

対応状況がわかる

誰が担当しているか明確

✓ # ▼	トラッカー	ステータス	優先度	題名	担当者
<input type="checkbox"/> 5470	問い合わせ	解決	通常	MyRedmineに関して問い合わせ	
<input type="checkbox"/> 5469	問い合わせ	新規	通常	プラグインの相談	
<input type="checkbox"/> 5468	問い合わせ	進行中	通常	【ご相談】 My Redmine の契約につきまして	
<input type="checkbox"/> 5466	問い合わせ	進行中	通常	MyRedmine無料試用お申込	ホスティング 担当
<input type="checkbox"/> 5465	問い合わせ	進行中	通常	MyRedmine無料試用お申込	ホスティング 担当

スタッフ同士の会話で
メールを番号で特定できる

履歴の管理

メールのやりとりが一つのチケットの注記に記録され、やりとりの履歴を追いかけてやすい。

届いたメールがチケットとして登録される。

問い合わせ #5442

アプリの利用について

匿名ユーザー が [2013/06/19 12:47] 3日前に追加. [2013/06/20 10:30] 1日前に更新.

ステータス:	終了	開始日:
優先度:	通常	期日:
担当者:	前田 剛	
カテゴリ:	-	

説明

お世話になります、[REDACTED]です。

iPhoneにてリリースされているRedminePMを利用しようと思ったのですが

OSのサポートは非対応でしょうか？

その後のやりとりはチケットの注記に追加される。

匿名ユーザー が [2013/06/19 13:29] 3日前に更新

様

ファーストテクノロジー前田です。
平素、My Redmineのご利用ありがとうございます。

| iPhoneにてリリースされているRedminePMを利用しようと思ったのですが

匿名ユーザー が [2013/06/19 13:43] 3日前に更新

お世話になります、様です。

ご教授いただいた方法で利用できました。
ありがとうございました。

添付ファイルの集中管理

一連のやりとりのメールに添付されたファイルが一つのチケットで集中して管理されるので、添付ファイルを探しやすい。


- 📎 [redacted] プレスリリース案.pdf (108.225 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/03/14 16:10
- 📎 [redacted] _logo_color.png (14.524 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/03/14 16:10
- 📎 見積 [redacted] -構築初期.pdf (72.516 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/04/18 14:46
- 📎 見積 [redacted] -月額保守.pdf (76.396 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/04/18 14:46
- 📎 spec.PNG (57.875 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/04/26 10:36
- 📎 無題.PNG (59.405 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/05/01 08:38
- 📎 利用規約2013版.doc (65.5 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/05/08 14:38
- 📎 Mitsumorisho_[redacted].pdf (72.321 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/05/08 14:38
- 📎 秘密保持契約.doc (34.5 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/05/24 12:00
- 📎 秘密保持契約 (案2) .doc (32 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/05/24 14:07
- 📎 20130605_サーバー資料.zip (49.394 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/06/05 09:51
- 📎 20130605_サーバー資料2.zip (8.886 KB) 🗑 匿名ユーザー, 2013/06/05 12:58

問い合わせメールに関連するタスクの管理

お客様からのお問い合わせに関連して発生したタスクを、関連するチケットとして管理できる。

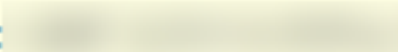
問い合わせ #5390

 更新  ウォッ

サービス費用のお支払い方法につきまして 

匿名ユーザー が [2013/06/13 09:28] 8日前に追加. [2013/06/17 22:38] 4日前に更新.

関連するチケット


関連している 請求・振替 - タスク #5399:  口座振替依頼書発送 終了 2013/06/14 2013/06/14

Redmineと連携するための メールのやりとり

受信したメールの流れ


お客様




お問い合わせ

代表アドレス




スタッフに配信

スタッフ



メールによるチケット登録

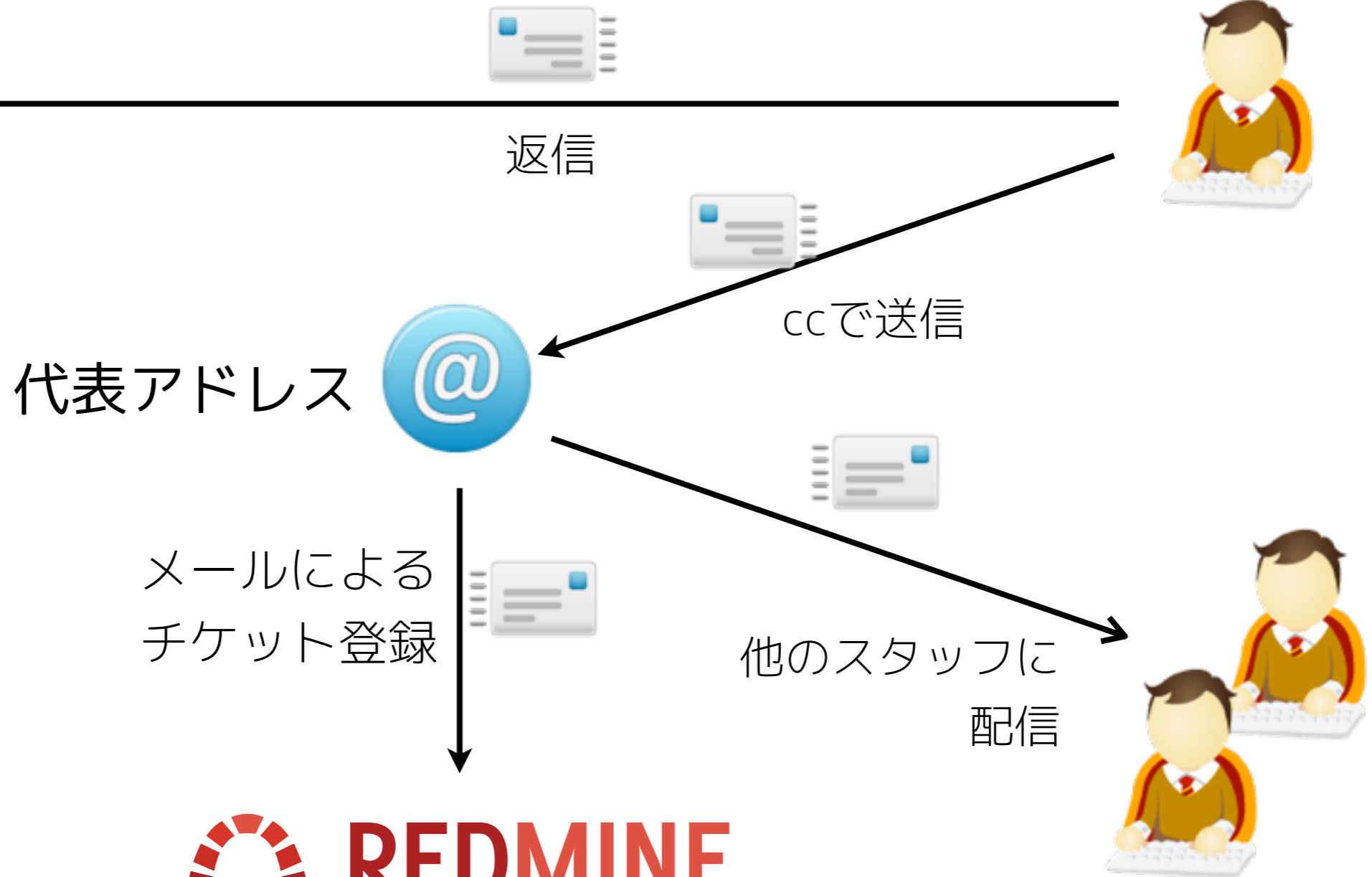


返信の流れ

お客様



担当者



返信時の操作

← 返信 → 転送

送信 すぐに保存 破棄

From ファーエンドテクノロジー株式会社 <customer-contact@farend.jp> [変更](#)

To [redacted] .co.jp

Cc "ファーエンドテクノロジー株式会社" <customer-contact@farend.jp>, [Bcc を追加](#)

件名 Re: [#5442] アプリの利用について
[ファイルを添付](#) [挿入: 招待状](#)

Subjectにチケット番号追加
メールの内容をチケットの
注記として追加するため

ccに代表アドレスを入れる
Redmineへの登録と他のスタ
ッフへの配信のため

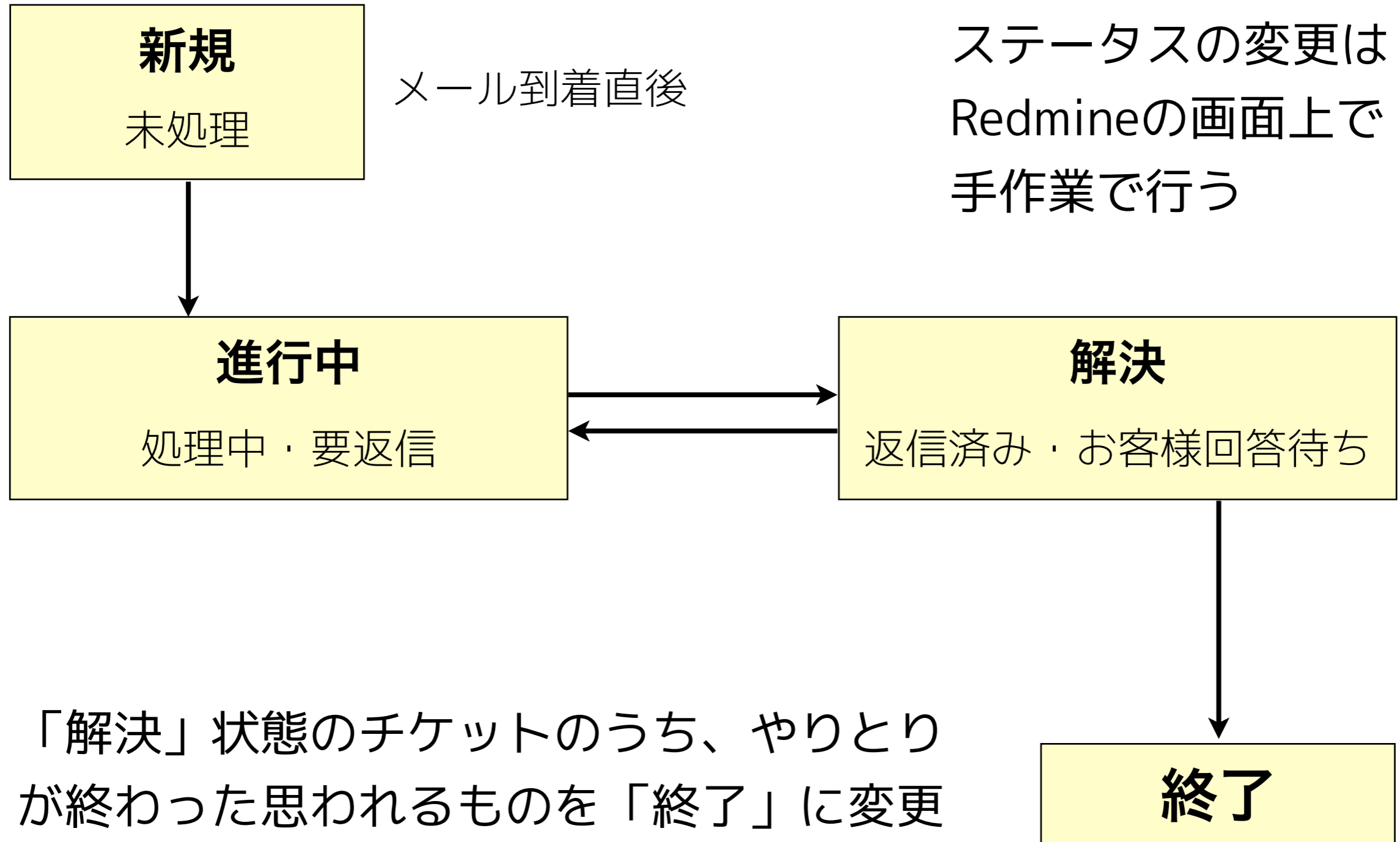
お客様からの返信

担当者からの返信に対して、Subjectのチケット番号を消さずにそのまま返信いただければ、メールの内容が元のチケットの注記として登録される。

From: [REDACTED] **co.jp** farend.jp 経由
To: ファーエンドテクノロジー株式会社 <customer-contact@farend.jp>
Cc: ファーエンドテクノロジー株式会社 <customer-contact@farend.jp>
日付: 2013年6月19日 13:43
件名: Re: [#5442] アプリの利用について

チケットの管理

チケットのステータス



対応漏れメールのチェック

一定期間更新されておらず、かつ未完了のチケットをカスタムクエリを利用してチェック。

▼ フィルタ

更新日

今日より○日前以前 ⇅

日

ステータス

未完了 ⇅

メール到着状況・対応状況全体のチェック

ステータスでグルーピングし、さらに最近やりとりしているメールが上に表示されるようソート条件を設定。

カスタムクエリ

名称

公開

全プロジェクト向け

既定の項目

グループ条件

表示 説明

フィルタ

ステータス

ソート条件

1:

Redmineの設定

メールによるチケット登録を有効にする

「管理」 → 「設定」 → 「受信メール」で設定を有効にする。

全般	表示	認証	プロジェクト	チケットトラッキング	メール通知	受信メール	リポジトリ
----	----	----	--------	------------	-------	-------	-------

メール本文から一致する行以降を切り取る

(1行ごとに書くことで)複数の値を設定できます。

受信メール用のWebサービスを有効にする

APIキー キーの生成

メールサーバの設定

< 仮定する環境 >

メールアドレス: support@example.jp
RedmineのURL: http://redmine.example.jp/redmine/
プロジェクト名: inbox

example.jpドメインのメールサーバの /etc/aliases

```
support: "|/var/lib/redmine/extra/mail_handler/rdm-mailhandler.rb  
--url http://redmine.example.jp/redmine/ --key APIアクセスキー  
--project=inbox --unknown-user=accept --no-permission-check"
```

- **--unknown-user=accept** でRedmineに登録されていないアドレスからのメールを許可(匿名ユーザーとして扱う)。 **--no-permission-check** で匿名ユーザーでもチケットを登録できるようにする。
- IMAP4またはPOP3で取得したメールを登録する方法もある。

トラッカーの設定

専用のトラッカーを作成。お問い合わせ対応で使わないフィールドは無効化し、画面に表示されないようにする。

トラッカー » お問い合わせ

名称 *	<input type="text" value="お問い合わせ"/>
チケットをロードマップに表示する	<input type="checkbox"/>
標準フィールド	<input checked="" type="checkbox"/> 担当者
	<input checked="" type="checkbox"/> カテゴリ
	<input type="checkbox"/> 対象バージョン
	<input checked="" type="checkbox"/> 親子チケット
	<input checked="" type="checkbox"/> 開始日
	<input checked="" type="checkbox"/> 期日
	<input type="checkbox"/> 予定工数
	<input type="checkbox"/> 進捗 %

チケットを作成するトラッカーの設定

メール管理用プロジェクトの「設定」→「情報」画面を開き、お問い合わせ用トラッカーのみを有効にする。

メール管理用プロジェクトで複数のトラッカーを使いたい場合、「管理」→「トラッカー」画面でお問い合わせ用トラッカーの並び順を一番上にしておく。



受け付けたメールは、お問い合わせ用トラッカーでチケットが作成される。

おすすめの設定

異なるプロジェクトのチケット間で関連の設定を許可

お問い合わせに関連して発生したタスクを他のプロジェクトに登録したときに、プロジェクトをまたいでチケットの関連づけができる。

(「管理」 → 「設定」 → 「チケットトラッキング」)

グループへのチケット割り当てを許可

サポート担当者全員など、グループに対してチケットを割り当てることができる。関係者全員で情報共有すべきチケットで使用。

(「管理」 → 「設定」 → 「チケットトラッキング」)

添付ファイルのサムネイル画像を表示。

メールに添付されていた画像ファイルのサムネイル画像が表示される。

(「管理」 → 「設定」 → 「表示」)

現状の問題点

返信時にSubjectに追加するチケット番号を 誤った場合の問題

返信内容がまったく無関係なチケットの注記に追加されてしまう。

件名

Re: [#5442] アプリの利用について

ファイルを添付 挿入: 招待状

Redmineの画面上で返信を行えるようなプラグイン開発が必要?

メーラーとRedmineを 行ったり来たりするのが面倒な問題

メール対応という一つの目的のために二つのツールを同時に使わなければならない。

やっぱりRedmineの画面上で返信したい

新たな問い合わせを 古いメールへの返信でいただいた場合の問題

以前やりとりした、Subjectにチケット番号が入ったメールへの返信で新たな問い合わせをいただいた場合、新規の問い合わせの内容がまったく無関係なチケットの注記に追加されてしまう。

サポート担当者からメールを発信する場合の問題

お問い合わせへの返信ではなく、お客様に連絡したいことがあってサポート担当者からメールを発信した場合、Subjectにチケット番号が入っていない。お客様がそのメールに返信されると新たなチケットがさらに作成されてしまう。

返信時にSubjectにチケット番号を入れ忘れたときも同じ問題が発生する。

<input type="checkbox"/>	4594	問い合わせ	終了	通常	Re: 料金お支払状況確認のお願い
<input type="checkbox"/>	4593	問い合わせ	終了	通常	料金お支払状況確認のお願い

複数のチケットをマージするような機能が欲しい。

ステータスを変更し忘れる問題

ステータスの変更はRedmineの画面で手作業で行うため、変更し忘れることがある。

特に、ステータス「終了」のチケットに対してお客様から返信があった場合、ステータスを「進行中」等に戻し忘れると対応漏れにつながる。

メールでのチケット更新時に「終了」のステータスを「進行中」に戻す仕組みを作る必要があるか？

発信元メールアドレスが記録されない問題

Redmineに登録されていないアドレスから発信されたメールでチケットを登録した場合、登録者が「匿名ユーザー」となってしまい、Redmineだけでは発信者のアドレスがわからない。

アプリの利用について

匿名ユーザーが [2013/06/19 12:47] 3日前に追加.

mail handlerの `--unknown-user=create` オプションを使えばRedmineのユーザーが作成されるのでメールアドレスを保持できる。要検討。

まとめ

- Redmineを使って簡易なヘルプデスクシステムを構築できる
- 問い合わせと一緒に関連するタスクも管理できる
- ヘルプデスクシステムとして開発されたアプリケーションではないので使いにくい面もある



www.farend.co.jp