

# Planioと私の604日

2020年11月14日  
redmine.tokyo 第19回勉強会

オカダリョウコ

# Planioとは

Redmineベースのクラウドサービスです。

<https://plan.io/ja/>

The image shows the Planio website interface. At the top, there is a navigation bar with the Planio logo and links for '機能' (Features), '価格と申込み' (Pricing and Sign-up), 'セキュリティ' (Security), '私たちについて' (About Us), 'よくある質問' (FAQ), and 'ログイン' (Login). A red badge with 'No 1 in Redmine Hosting' and the Redmine logo is positioned above the main heading.

## プロジェクトの成功を計画しよう

課題管理, プロジェクト管理, バージョン管理, ヘルプデスク, Wikis  
そしてチャット。

メールアドレスを入力

無料トライアル開始

クレジットカード不要!  
キャンセル手続き不要!

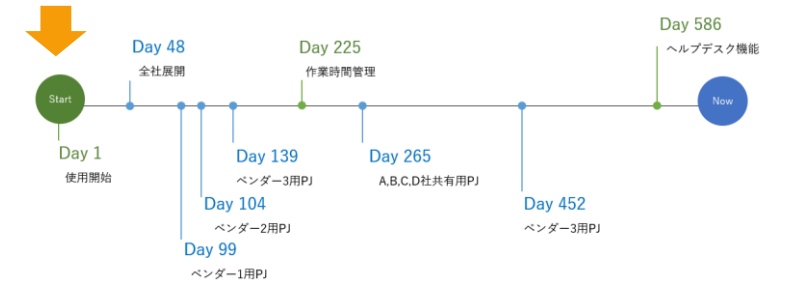
The background features a screenshot of the Redmine web application. The interface includes a top navigation bar with 'New Website' and a search bar. Below this is a sidebar with options like 'New Issue', 'New category', 'New sprint/milestone', and 'Log time'. The main content area displays a list of issues, including a closed issue by Kelly and an open issue by Luc. A right-hand sidebar shows 'SPENT TIME' (4.00 hours), 'ISSUE TRACKING' (Task: 8 open / 11, Bug: 1 open / 1, Feature: 0 open / 0), and 'MEMBERS' (Manager: Kelly, Developer: Gerrit, Designer: Lesley, Luc).

# Planioと私の604日



# Day 1

## Planioを選んだ理由



- Dxチーム内のタスク管理でプロジェクト管理ツール導入したい。
- 環境のメンテナンスをしたくないのでSaaSにしたい。
- My RedmineかPlanioか…Planioの方が機能が多そう。
- 試しにPlanioにしてみる。



# 参考-Planioの画面

サンプルプロジェクト

プロジェクト ヘルプ RO Ryoko

概要 Video conference チケット 作業時間 ガントチャート Agile board カレンダー 連絡先

## チケット

新しいチケット

フィルタ フィルタ追加

ステータス 未完了

オプション

適用 クリア 保存

<input type="checkbox"/>	#	トラッカー	ステータス	優先度	題名	担当者	期日
<input type="checkbox"/>	7153	タスク	新規	通常	サンプルタスク		

(1-1/1)

他の形式にエクスポート: Atom | CSV | PDF

チケット  
すべてのチケットを表示  
サマリー  
インポート  
Agile board  
Agile charts

PLANIO INBOX  
Create or update an チケット via email by sending or forwarding to:  
`inbox+XXXXXXXXXXXXXXXXX  
d+smp@plan.io`  
To use a particular トラッカー, just add +トラッカー-name before the @ in the address.  
To send an OpenPGP encrypted email please use our public key.

# 参考-Planioのモジュール

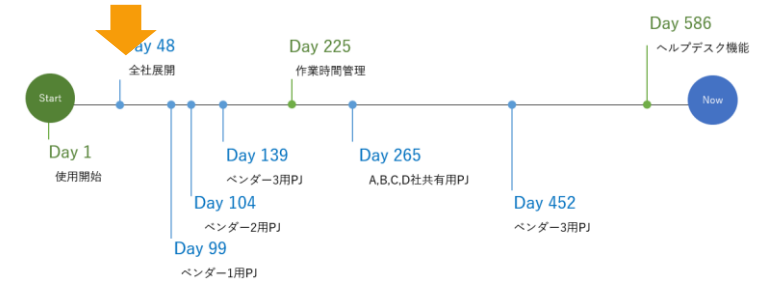
The screenshot displays the Planio software interface. At the top, there is a navigation bar with the text "サンプルプロジェクト" (Sample Project) and a search icon. Below this is a secondary navigation bar with icons and labels for various features: "+ urrence", "タケット", "作業時間", "ガントチャート", "Agile board", "カレンダー", "連絡先", "チャットログ", "ニュース", "文書", "Wiki", "フォーラム", "ファイル", and "リポジトリ".

The main content area is titled "モジュール" (Modules) and contains a grid of 18 module cards. Each card includes an icon, a title, a brief description, and buttons for "付属" (Included) and "アンインストール" (Uninstall).

- チケットトラッキング**: チケットを管理し、進捗状況を記録します。 (Manage tickets and record progress.)
- 時間管理**: 時間を記録してレポートを作成します。 (Record time and create reports.)
- カレンダー**: プロジェクト、マイルストーン、チケットの日付をカレンダーに表示します。 (Display project, milestones, and ticket dates on the calendar.)
- ガントチャート**: ガントチャートでプロジェクトを可視化します。 (Visualize projects with Gantt charts.)
- Agile**: プロジェクトをアジャイル手法で管理します。 (Manage projects using agile methodology.)
- Wiki**: Wiki環境で共同で作成し、情報を共有します。 (Collaboratively create and share information in a Wiki environment.)
- ニュース**: ニュースや記事をチームのメンバーにお知らせします。 (Notify team members of news and articles.)
- フォーラム**: フォーラムによる効率的なコミュニケーションでメールを減らします。 (Reduce email through efficient communication in forums.)
- 文書**: 完成したドキュメントを簡単にチームで共有して配布します。 (Easily share and distribute completed documents with the team.)
- ファイル**: プロジェクトのファイルやドキュメントを大まかに把握します。 (Get a general overview of project files and documents.)
- リポジトリ**: GitとSVNリポジトリでソースコードとドキュメントを管理します。 (Manage source code and documents with Git and SVN repositories.)
- Pidoco**: PlanioにPidocoウィヤフレームを埋め込みます。 (Embed the Pidoco widget framework into Planio.)
- Help Desk**: お客様のご要望にお応えします。カスタマーサービスに適しています。 (Respond to customer requests. Suitable for customer service.)
- チームチャット**: メンバーとリアルタイムでチャットします。 (Chat with members in real-time.)
- Meet**: Video meeting plugin for Planio (Video meeting plugin for Planio)
- ストレージ**: Synchronize files and folders within your team and on your computer. (Synchronize files and folders within your team and on your computer.)

# Day 48

## 全社で使用する

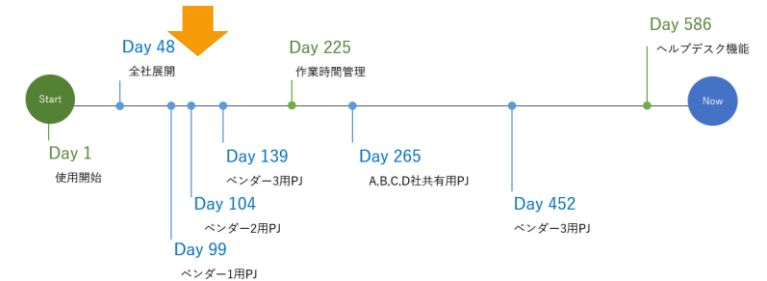


- DxでPlanioでタスク管理することをマネージメント層に報告したところ  
タスクや課題をPlanioで一元管理することになり、Non-ITメンバーも使用することになった。
- スマフォアプリを利用するメンバーも。



# Day 99~139

## 外部ベンダーとの連絡手段



- 各ベンダーとのQA・タスク・障害・課題管理をPlanioで一本化する。  
→ ベンダーさんの立場だと嫌かもしれません。
- 「くたばれPPAP！」の精神で  
ドキュメントのやり取りはメール添付ではなくPlanioにておこなう。
- PlanioのSubversionまたはGitリポジトリ（無制限！）を利用できるので  
大量のドキュメントの授受はプライベートGitを使用する。  
→ ただしITベンダーに限る！

PPAPとは

**P**asswordつきzip暗号化ファイルを送ります

**P**asswordを送ります

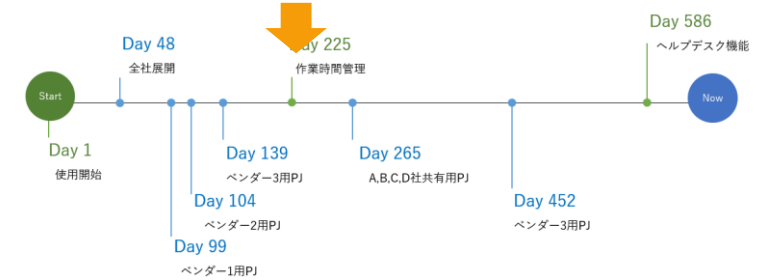
**A**ん号化

**P**rotocol



# Day 225

## 作業時間を管理する



- 準委任契約ベンダーの作業時間をPlanioの時間管理機能で管理する。  
→ これもベンダーさんは嫌かもしれません。
- 作業時間管理は直感的にも入れやすい。

No Ticket, No Work

タスク #7153

サンプルタスク

Okada Ryoko が29分

作業時間

プロジェクト: [選択]

チケット: 7153 タスク #7153: サンプルタスク

日付: 2020/11/14

時間: 0:07

コメント

作業分類: General

作成 連続作成

作業時間

フィルタ

日付: すべて

オプション

適用 クリア 保存

詳細 レポート

日付	ユーザー	作業分類	チケット	コメント	時間
2020/11/14	Okada Ryoko	General	タスク #7153: サンプルタスク		0:07

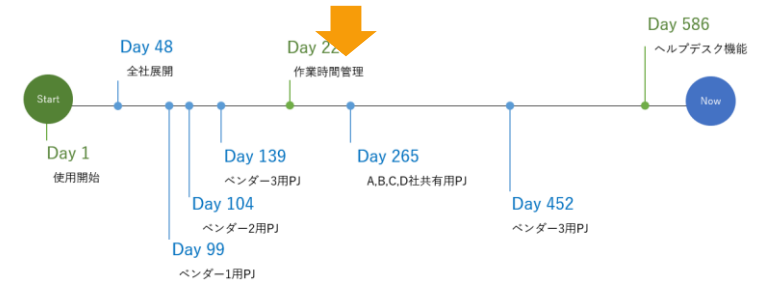
(1-1/1)

他の形式にエクスポート: Atom | CSV

# Day 265

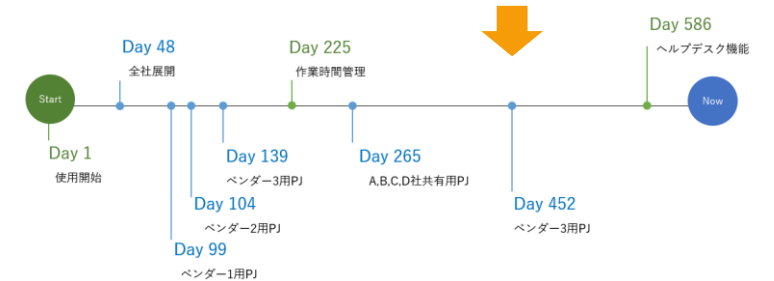
## 他社との情報共有

- ベンダーではない他社との情報共有用のPJを用意
- A社からのQAを他社にWikiを利用して公開



# Day 452

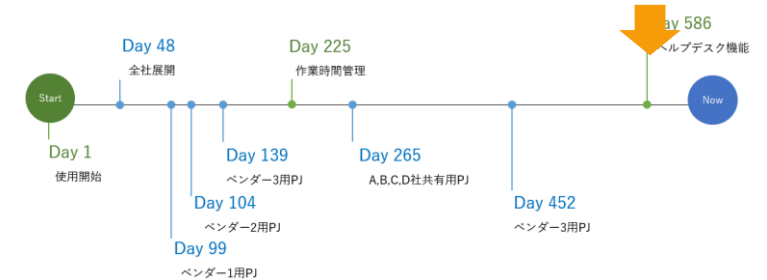
## 前年のベンダーPJ復活



- 必要な時に必要なPJを作成・復活させる運用として前年度にやり取りしたベンダーのPJを復活する。
- プロジェクト数の上限があるのでプロジェクトを終了したりアーカイブしたりしてやりくりする。

# Day 586

## ヘルプデスク機能利用開始



- 外部からの質問や依頼に対応するためのPJを作成しヘルプデスク機能を利用する。
- Planioにユーザー登録されていないメールアドレスからでも指定のメールアドレスにメールを送るとチケットを作成してくれる。
- 「[inbox+XXXXXXXX@plan.io](mailto:inbox+XXXXXXXX@plan.io)」といったメールアドレスで問い合わせをしたい人には抵抗あるため、ヘルプデスク用メールアドレスを別に用意し「~@plan.io」へ転送するように設定する。
- 残念ながらまだ質問がない…。

# 参考-ヘルプデスク機能

指定のアドレスにメールを送るとチケット登録される

The image shows a helpdesk interface. On the left is a 'チケット' (Ticket) list with filters and options. An arrow points from the list to a detailed view of 'タスク #7154' (Task #7154). The detailed view shows an email from Okada Ryoko with the subject 'xxx機能について教えてください' (Please teach me about xxx function). It includes fields for status, priority, start date, and progress, as well as a description of the request.

**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

<input type="checkbox"/>	#	トランサク	題名
<input type="checkbox"/>	7154	タスク	xxx機能について教えてください
<input type="checkbox"/>	7153	タスク	サンプルタスク

**タスク #7154**

編集 時間を記録 タイマー開始 ☆ 複製 送信 削除

RO xxx機能について教えてください <前 | 1/2 | 次>

Okada Ryoko from Okada, Ryoko が3分前に追加. Show raw email

ステータス:	新規	開始日:	2020/11/14
優先度:	通常	期日:	
担当者:	-	進捗率:	0%
		予定工数:	

会社: Okada, Ryoko  
Contact person: Okada Ryoko  
Additional contact persons: -

説明

ご担当者様

xxx機能を使用するためにはどのような手続きが必要でしょうか

岡田



# 参考-ヘルプデスク機能 問い合わせ元の管理

サンプルプロジェクト

作成しました。

### 連絡先

フィルタ

Contact:

<input type="checkbox"/>	名称	CONTACT PERSONS	メールアドレス	電話番号	住所
<input type="checkbox"/>	株式会社Z	山田 二郎, 山田 太郎			

(1-1/1)

#### 連絡先 » 株式会社Z

名称 \*

メールアドレス

+ メールアドレスを追加

電話番号

+ 電話番号を追加

住所1

住所2

郵便番号

市区町村

都道府県・州

国

優先度

この会社に関する新しいチケットの優先度

### Contact persons

<input type="checkbox"/>	名称	メールアドレス	電話番号
<input type="checkbox"/>	山田 二郎	sample.planio2@test.test	<input type="button" value="📄 編集"/> <input type="button" value="🗑️ 削除"/> ...
<input type="checkbox"/>	山田 太郎	sample.planio1@test.test	<input type="button" value="📄 編集"/> <input type="button" value="🗑️ 削除"/> ...

### 連絡先 » 株式会社Z » 山田 太郎

会社 \*

名

姓

性別

メールアドレス

+ メールアドレスを追加

電話番号

+ 電話番号を追加

# 参考-ヘルプデスク機能 ヘルプデスク設定抜粋

## 設定

情報 メンバー バージョン チケットのカテゴリ Wiki リポジトリ フォーラム 作業分類 (時間管理) チームチャット Checklist templates Inbox Help Desk Help Desk Templates and FAQ Pidoco\*

### 受信メール

**自動返信**

このメッセージは、Planio Inbox経由でチケットを作成した顧客に自動返信されます。

--- Please write your response above this line ---

Dear Doe John:

We hereby confirm that we have received your message.

Subject of your request: Your request  
Request ID: [#123][bed2ca]

Many frequently asked questions are answered online, for example:

自分のパスワードを忘れてしまいました。リセットするにはどうすればいいで

[編集](#)

Tracker for emails (デフォルト) ▾

デフォルトの担当者 (なし) ▾  
This assignee will be set if an issue is created by a contact via email.

顧客による返信時のチケットのステータス (なし) ▾  
このステータスは、顧客がメールでチケットを更新した場合に設定されます。

### Outgoing emails

**ヘッダーとフッタ**

Uses pre-defined header and footer text when sending external notes to customers.

--- 返信の際はこれより上にご記載ください ---

Your company Doe John 様

ご連絡ありがとうございます。

--- Content of external note ---

よろしくお願いたします。  
サポート担当

[Edit header](#) [Edit footer](#)

送信者

利用できる変数: `{{current_user.name}}`, `{{current_user.firstname}}`, `{{current_user.lastname}}`

送信元メールアドレス

The mail address may be changed on the settings page for Planio Inbox.

デフォルトで返信



## あえてネガティブなコメントをあげるなら…

1. クレジットカードではなく振込を選択したため、ドイツの銀行に振り込みする必要がある、振込手数料が数千円必要でした。また、振込処理に時間がかかり未支払いの督促が…。
2. 日本語訳されていない箇所があります。
3. 連絡先の性別がデフォルト「男」なので未選択がいいと思いました。

# 604日を振り返ってみて

1. 機能が充実しています。特に以下の機能を重宝しています。
  - 作業時間管理
  - ヘルプデスク
  - リポジトリ
  - 二要素認証
2. 以下の機能を活用したいです。
  - Agile
  - チャット
  - Pidoco
  - Video Conference
  - GitHubとの連携
3. サポートは日本語で、迅速かつ丁寧です。  
ファーストテクノロジーさんが対応してくださいます。  
いつもありがとうございます！！

# 我ながらやってよかった運用

## 1. スモールスタート

- 最初から完璧な設定にしない
- 運用の中で設定や利用方法をブラッシュアップしていく

## 2. Planioユーザーのフォローを欠かさない

- 手順書としてドキュメントは作成せず、手順や共有事項はWikiに集約する
- チケットのテンプレートを用意し、Wikiにリンクを記載する
- Markdownに慣れない人のチケットは編集してあげる
- キャプチャをExcelに貼って、そのExcelをチケット添付する人にはチケットに直接キャプチャを貼り付けるように指導する
- 課題や障害チケットの内容があいまいな場合は容赦なく差し戻す

## 3. 野良Excelは許さない

- 特にベンダーさんはタスクをExcelで二重管理しがちなのでPlanioで一元管理するメリットを伝え徹底する

## 4. くたばれPPAP！に少し貢献

これからもPlanioの活用方法を模索していきます

ご興味ある方は無料トライアルを！

<https://plan.io/ja/>

ありがとうございました

