

ManageEngine ServiceDesk Plus 8.2

ITIL サービスデスク管理

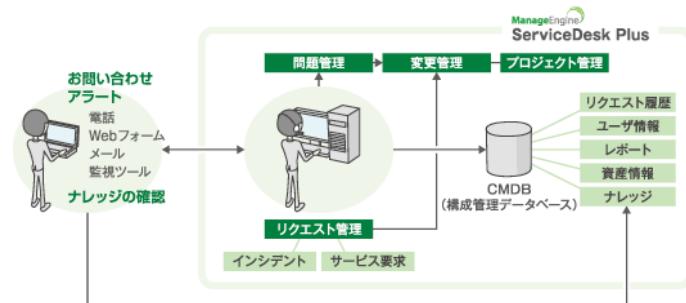
製品概要

IT 部門の高品質なサービス提供を支援する ITIL 準拠のサービスデスク管理ツール

ManageEngine ServiceDesk Plus(マネージエンジン サービスデスクプラス、以下、ServiceDesk Plus)は、インシデント管理/サービス要求管理/問題管理/変更管理/プロジェクト管理/CMDB(構成管理データベース)/ナレッジベース構築/レポート作成などのITサービス管理の効率化に不可欠な機能を備えたITIL準拠のサービスデスク管理ツールです。高機能でありながらも低価格での提供を実現し、国内大手企業をはじめ全世界で20,000社以上の導入実績を誇ります。

今回リリースのServiceDesk Plus 8.2では、ITサービスに関する

変更作業の計画・実施を支援するプロジェクト管理機能を新たに追加し、部署や役職を横断するプロジェクトの作成とマイルストーン、タスクの進捗管理が可能になりました。



特長

● サービスデスク構築・運用に必要な機能を網羅

インシデント管理/問題管理/変更管理/サービス要求管理/IT資産管理/CMDB(構成管理データベース)/ナレッジベース構築/レポート作成機能を備えた高機能なパッケージソフトウェアです。ITサービス管理プロセスの標準化・自動化を支援します。

● サービスデスク機能と資産管理機能の連携

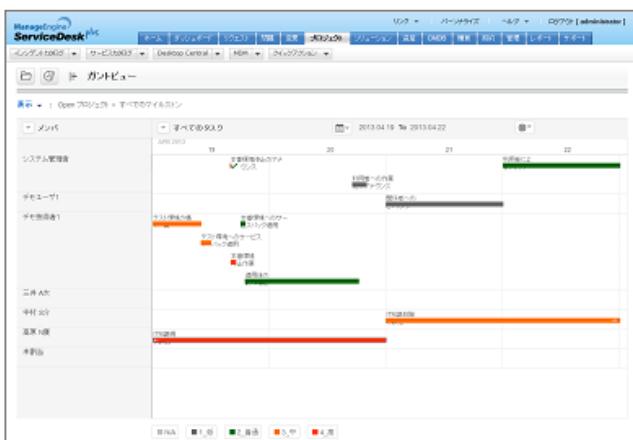
サービスデスク機能にIT資産管理機能を連携することで、インシデント情報に資産情報が紐づけられるようになり、資産のインシデント発生履歴や、インシデント発生時の影響範囲を素早く特定できるようになります。

● 優れた操作性でストレスのないサービスデスク運用を支援

Webベースの直観的にわかりやすいユーザインターフェースで操作が簡単です。また、29言語の表示に対応し、利用者ごとに画面の表示言語を切り換えられます。

新機能

プロジェクト管理機能【新機能】



[プロジェクト管理機能 - ガントビュー]

- 部署や役職を横断するプロジェクトの作成
- プロジェクトごとに複数のマイルストーン/タスクの設定
- ガントチャート機能によるプロジェクト/マイルストーン/メンバーごとに作業計画の確認
- プロジェクトと変更の関連付け

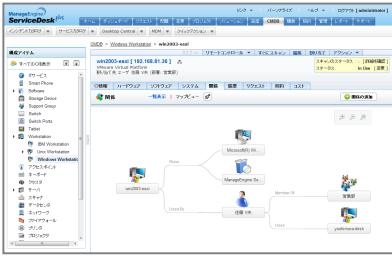
テーマ色の変更【新機能】



[テーマ色の設定 - テーマ色の変更前と変更後のダッシュボード画面]

- 企業のブランドカラーに合わせたヘッダ背景色の変更
- 通常/選択/マウスオーバー時のタブ背景色の変更
- ServiceDesk Plus 製品ロゴから企業ロゴへの変更

主な機能

<p>インシデント管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ServiceDesk Plus でのメール送受信、メールの履歴表示 Web フォーム、API からリクエストの作成 ワークフローに従い分類・担当者・期日の割り当てを自動化 	<p>セルフサービスポータル</p> <ul style="list-style-type: none"> IT サービス利用者専用のポータルサイトの公開 Web フォームからのインシデント報告/サービス要求申請 ポータルでの問い合わせの進捗状況・やりとりの確認
<p>CMDB (構成管理データベース)</p>  <ul style="list-style-type: none"> 組織情報や IT 資産を構成アイテムとしてデータベースに登録 構成アイテム間の関係性をマップで表示 マップ上の IT 資産から関連インシデント/問題/変更の確認 	<p>ナレッジベース</p> <ul style="list-style-type: none"> よくある問い合わせをナレッジに登録 IT サービス利用者専用ポータルへのナレッジの公開 ユーザグループごとにナレッジの公開範囲を限定
<p>資産管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ネットワーク上の IT 資産情報の検出とインベントリ作成 インストールされたソフトウェアとライセンスの管理 	<p>レポート生成</p> <ul style="list-style-type: none"> ウィザード形式で週次/月次レポートなどの作成 スケジュールレポート機能による定期レポートの自動作成
<p>問題管理/変更管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 問題の影響範囲/根本原因の特定により解決策の登録・管理 組織内にある資産の変更ワークフローの明確化 リクエスト、問題、変更情報の関連付け 	<p>API 連携</p> <ul style="list-style-type: none"> REST API / Servlet API 機能により、ServiceDesk Plus の Web クライアントを使用しない、外部アプリケーションからの様々なオペレーションの実行 <p>購買管理/契約管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 発注から物品の受け取りまでの購買プロセスの管理 IT 機器のサポート契約情報の管理 <p>サービス要求管理/サービスカタログ</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用可能なサービス一覧のカタログ作成と公開 サービス要求ごとに承認ワークフロー/回答期日の設定 複数段階のサービス要求承認プロセスの自動化

Edition と価格

ServiceDesk Plus のライセンス体系は、オペレーター数と管理する IT 資産数を基準にしています。

選べる 3 つのエディション		Standard Edition	Professional Edition	Enterprise Edition
機能	インシデント管理	○	○	○
	ナレッジベース	○	○	○
	ダッシュボード	○	○	○
	セルフサービスポータル	○	○	○
	レポート生成	○	○	○
	API 連携	○	○	○
	資産管理	—	○	○
	購買管理/契約管理	—	○	○
	問題管理	—	—	○
	変更管理	—	—	○
	CMDB(構成管理データベース)	—	—	○
	サービス要求管理	—	—	○
年間ライセンス料金 (消費税別、年間保守サポート付き)		¥85,000 ~	¥213,000 ~	¥612,000 ~
通常ライセンス料金 (消費税別、初年度保守サポート付き)		¥333,000 ~	¥638,000 ~	¥1,836,000 ~

動作環境

プラットフォーム	OS	CPU	メモリ	ディスク容量	ブラウザ
Windows	2003 Sever / Server 2008 / Server 2012 32 bit / 64bit	Intel Core Duo 1.7 GHz 以上	1GB 以上	20GB 以上	Internet Explorer 7.0 - 9.0 / Firefox 4.x 以上 / Google Chrome
Linux	Red Hat Enterprise Linux 5.4 以上 32bit/64bit				

☞ 無料で製品を評価できます！

ServiceDesk Plus ダウンロード

Q 検索

●このリーフレットの記載内容は、2013年9月現在のものです。記載されている内容は事前の予告なしに変更する場合があります。

●ITIL®は、英国及び欧州連合各国における英国政府 OGC(Office of Government Commerce)の登録商標です。

●本文中に記載されている会社、ロゴ、製品の固有名詞は各社の商号、商標または登録商標です。 (C) ZOHO Japan Corporation. All rights reserved.

製品提供元

ゾーホーヤパン株式会社

神奈川県横浜市西区みなとみらい3-6-1みなとみらいセンタービル13階

Tel: 045-319-4612 (ManageEngine 営業担当)

<http://www.manageengine.jp/>

E-mail: jp-mesales@zohocorp.com

販売元

お問い合わせ先

