

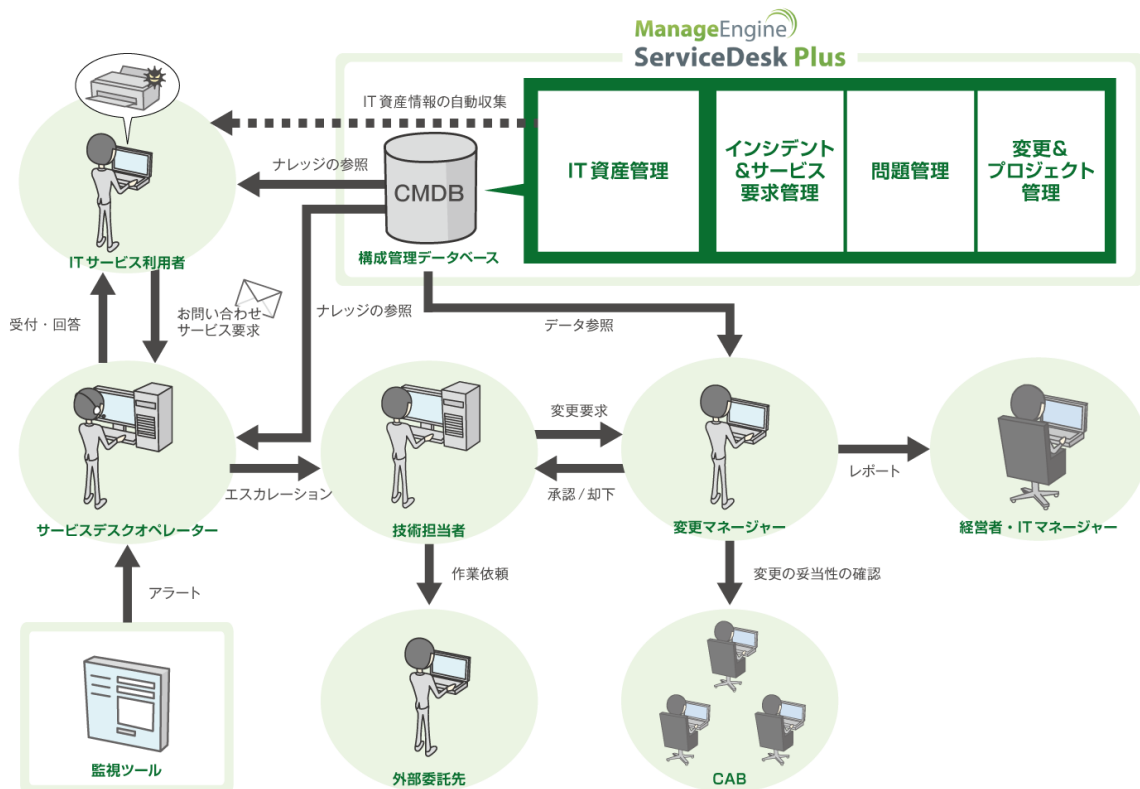
ManageEngine ServiceDesk Plus

オンプレミス版 & クラウド版 IT サービスマネジメントツール

サービスデスク機能中心の ITIL® 準拠の管理プロセスで IT サービスマネジメントの効率化を実現！

製品概要

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/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 ITIL® 準拠の IT サービスマネジメントツールです。ServiceDesk Plus は自社環境にインストールする「オンプレミス版」とパブリック・クラウド型の「オンデマンド版」をご用意しています。国内大手企業をはじめ全世界で 100,000 社以上の導入実績を誇ります。



特長

IT サービスマネジメントに必要な機能を網羅

ITIL® に対応したサービスデスク機能を中心に主要な管理プロセスを完備し、IT サービス管理プロセスを標準化・自動化します。

IT 資産管理機能を統合

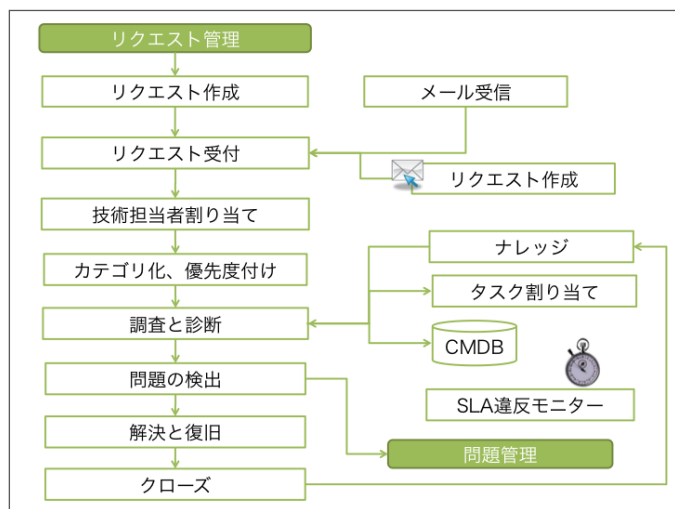
インベントリスキャン機能で組織の IT 資産情報を収集し、インシデントや問題に紐付けて管理できます。

優れた操作性で ストレスのない運用を支援

Web ベースのユーザーインターフェースで操作が簡単です。また、オンデマンド版は 15 言語、オンプレミス版は 29 言語の表示に対応しています。

インシデント管理

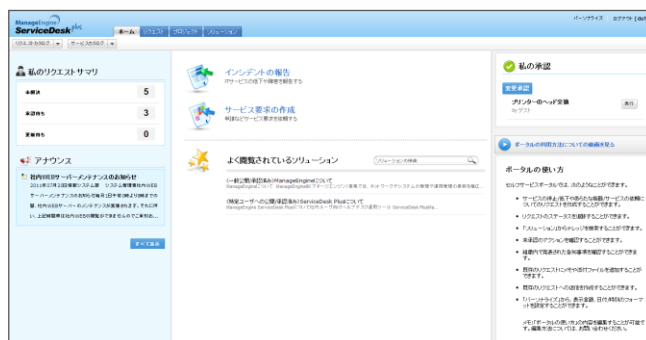
- ServiceDesk Plus でのメール送受信、メールの履歴表示
- Web フォーム、API からリクエストの作成
- ワークフローに従い分類・担当者・期日の割り当てを自動化



[図]インシデント管理のフロー図

セルフサービスポータル

- 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



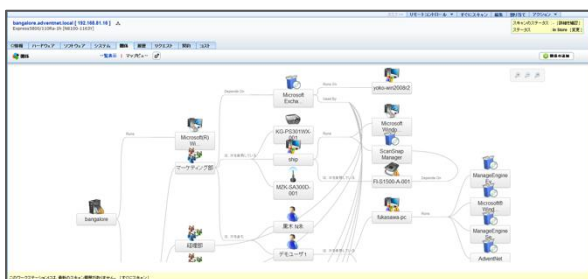
[図]セルフサービスポータルサイトのホーム画面

ナレッジベース

- 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
- ユーザーグループごとにナレッジの公開範囲を限定

CMDB（構成管理データベース）

- 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



[図] CI リレーションマップ

レポート生成

- ウィザード形式で週次/月次レポートなどを作成
- 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



[図]レポートの一例

IT 資産管理/ソフトウェアライセンス管理

- 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

購買管理/契約管理

- 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

問題管理

- 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
- リクエスト、問題、変更情報の関連付け

変更管理

- 組織内にある資産の変更ワークフローの明確化
- CAB メンバーによる承認

プロジェクト管理

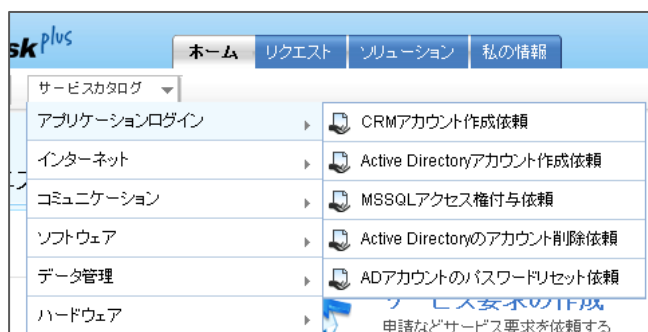
- タスクの進捗管理、作業ログの記録、ガントチャート

API 連携

- REST 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

サービス要求管理/サービスカタログ

- 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や回答期日の設定
- 複数段階のサービス要求承認プロセスの自動化



[図] サービス要求の起票

オンプレミス版とクラウド版の選び方

	オンプレミス版 ServiceDesk Plus	クラウド版 ServiceDesk Plus On-Demand
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 自社のセキュアな環境でのデータ管理 自社で製品アップデートをコントロールできる 	<ul style="list-style-type: none"> 社外との情報共有が容易 サーバーなど物理的な投資が不要 自社で製品アップデート作業が不要
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> サーバーなど物理的な設備投資と維持管理が必要 自社での製品アップデート作業が必要 社外との情報共有に特別な設定が必要 	<ul style="list-style-type: none"> データの保管先は Zoho Corporation データセンター（国外） 製品アップデートは自動的に適用される
必要なコスト	<ul style="list-style-type: none"> ServiceDesk Plus のライセンス費用と保守サポート費用 サーバーの調達費用とメンテナンス費用 	<ul style="list-style-type: none"> ServiceDesk Plus On-Demand 利用費用 IT 資産管理機能を利用する場合はプロンプトをインストールするサーバーの費用
おすすめユーザー	<ul style="list-style-type: none"> 4 年以上利用する予定のあるユーザー IT 資産管理機能を利用する予定のあるユーザー 社内でデータをセキュアに保管したいユーザー ミッションクリティカルな事業・サービスで利用したいユーザー ツールメンテナンスのタイミングをコントロールしたいユーザー 	<ul style="list-style-type: none"> 短期間（4 年未満）の利用を想定のあるユーザー インターネットへのデータのアップロードを社内ポリシーで許可されているユーザー 急なサービスダウン時にも影響範囲が限定的なユーザー Zoho Corporation の情報セキュリティと個人情報保護ポリシーを許容できるユーザー

よくあるご質問

Q) 通常ライセンスと年間ライセンスとの違いを教えてください。

A) ServiceDesk Plus には通常ライセンスと年間ライセンスの 2 種類があります。長期的に利用することが決まっている場合には通常ライセンス、初期費用を抑えたい場合には年間ライセンスが適しています。

【通常ライセンス】	【年間ライセンス】
製品の利用に対して一括で料金を支払う方式です。初年度の保守サポートサービスが含まれています。2 年目以降の年間保守サポートサービスについては、別途、年間保守サポートサービスの購入が必要です。2 年目以降に年間保守サポートサービスを購入されない場合でも、製品を継続して利用することが可能です。	製品の利用に対して 1 年ごとに料金を支払うライセンス方式であり、保守サポートサービスが含まれています。1 年を経過するたびにライセンスの更新が必要です。

Q) クラウド版利用とオンプレミス版利用では、どちらの方が安価ですか？

A) 年間のライセンス価格はどちらも変わりません。サーバなどの機器を用意しなくて良い分、年間のライセンス費用はオンデマンド版の方が安価であると言えます。ただし、利用機能や利用年数によっては、オンプレミス利用の方がトータルコストが安くなります。

Q) クラウド版とオンプレミス版で機能に違いはありますか？

A) Edition 体系などは基本的に同じですが、一部実装機能が異なります。

動作環境

ServiceDesk Plus（オンプレミス版）					
OS	Windows	Windows Server 2008 / Windows Server 2012 / Windows Server 2012 R2			
	Linux	Red Hat Enterprise Linux 5.6 以上、6.x (32 bit/64 bit)			
CPU	Intel Core Duo 2.0 GHz 以上	メモリー	2GB 以上	ディスク容量	20GB 以上
ブラウザー	Internet Explorer 9.0 – 11.0、Firefox 、Google Chrome				
ServiceDesk Plus On-Demand（クラウド版）					
ブラウザー	Internet Explorer 9.0 – 11.0、Firefox 、Google Chrome				

導入効果

日本の大手有名業・自治体をはじめ、100,000 社の導入実績を誇ります（2015 年 8 月調べ）。

ナレッジベース機能の活用で
問い合わせ対応時間を
10%以上削減

（製造業）

4000 人のインシデント管理に
30 人で対応

（テレビ局）

保守費用が旧ツール比
半額

（IT 関連企業）

世界から月間 5000 件届く
問い合わせに対応

（アパレル業）

突如発生するインシデントを
リアルタイムに把握

（IT 関連企業）

インシデントの
起票作業を 40%削減

（IT 関連企業）

メールの自動取り込みや
Web フォームの入力で
省力化と標準化

（総合カスタマー・サービス事業）

20 件近い定型業務を
サービスカタログ化

（アパレル業）

ナレッジを公開することで
複数ユーザーからの同一内容
の問い合わせが激減

（製造業）

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。

		ServiceDesk Plus （オンプレミス版）		ServiceDesk Plus On-Demand （クラウド型）	
Edition		Enterprise Edition	Professional Edition	Enterprise Edition	Professional 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/サービスカタログ	○	-	○	-
	プロジェクト管理	○	-	○	-
年間ライセンス料金 （消費税別・保守サポート付き）		¥612,000 〜	¥213,000 〜	¥612,000 〜	¥213,000 〜
通常ライセンス料金 （消費税別・初年度保守サポート付き）		¥1,512,000 〜	¥527,000 〜	¥1,512,000 〜	¥527,000 〜

- ITIL®（IT Infrastructure Library®）は、AXELOS Limited 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。
- このリーフレットの記載内容は、2016 年 1 月リリース 9.1 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。

製品提供元

ゾーホージャパン株式会社

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）
<https://www.manageengine.jp/>
E-mail: jp-mesales@zohocorp.com



販売元

お問い合わせ先