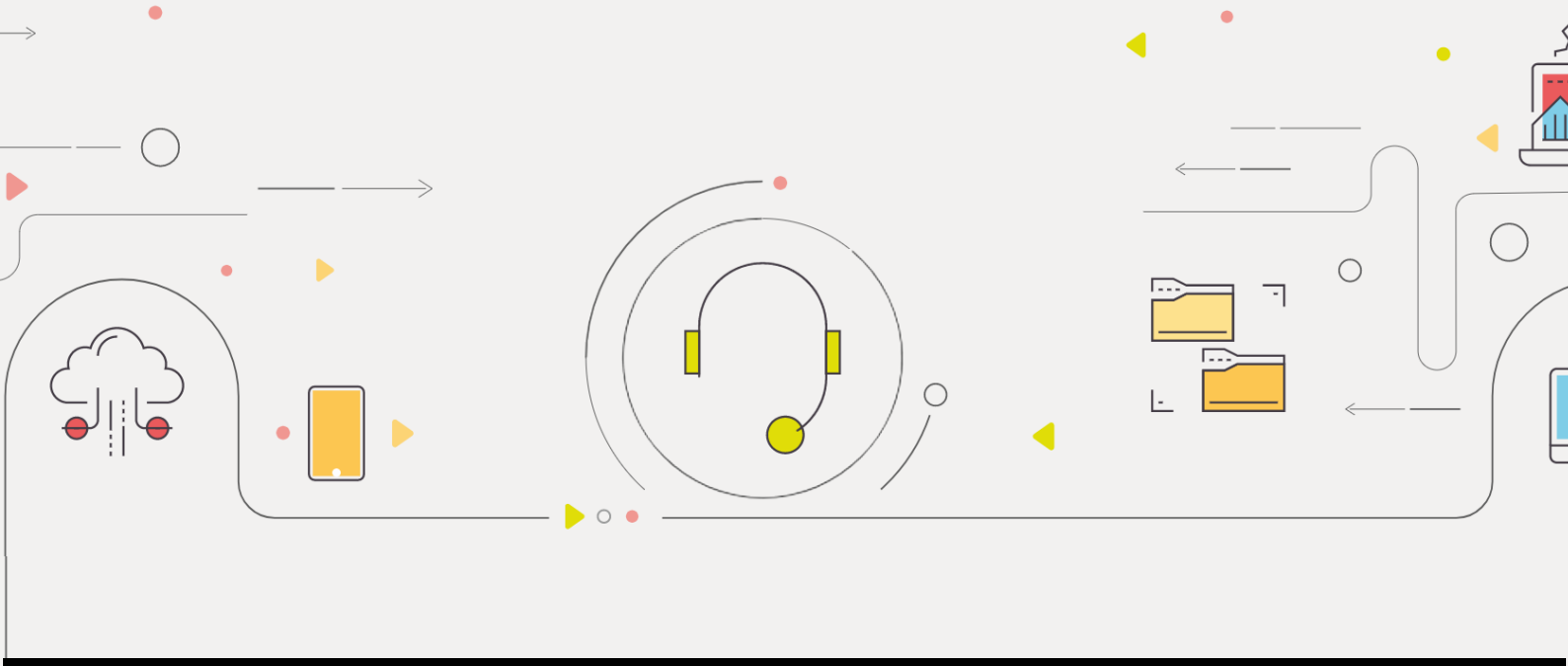
ZJTP202312111894

ManageEngine

ServiceDesk Plus

IT サービスマネジメントツール オンプレミス版



スタートアップガイド

評価版から始めてみよう

ゾーホージャパン株式会社

目次

1. ManageEngine ServiceDesk Plus 導入例 3

1.1 システム要件／注意事項 4

1.2 ServiceDesk Plus をインストールする 5

2. ポータル・タブについて 11

2.1 技術担当者向けポータル 11

2.2 依頼者向けポータル（セルフサービスポータル） 12

3. 基本的な設定 13

3.1 基本的な設定をする（［一般設定］セクション） 14

3.1.1 ポータルの詳細を設定する（［ポータル詳細設定］画面） 15

3.1.2 セキュリティの設定をする（［セキュリティ設定］画面） 16

3.2 組織を設定する（［Service Desk 設定］セクション） 17

3.2.1 組織の情報を登録する（［組織］画面） 18

3.2.2 サイトを設定する（［サイト］画面） 20

3.2.3 業務時間を設定する（［業務時間］画面） 22

3.2.4 部署を設定する（［部署］画面） 23

3.3 ユーザーを登録する（［ユーザー&権限］セクション） 24

3.3.1 ユーザー（依頼者/技術担当者）を登録する（［ユーザー］画面） 25

3.3.2 技術担当者を登録する（［技術担当者］画面） 26

3.3.3 サポートグループを設定する（［サポートグループ］画面） 28

3.4 メールサーバーを設定する（［メールサーバー設定］セクション） 30

3.4.1 受信メールサーバーを設定する（［受信］画面） 31

3.4.2 送信メールサーバーを設定する（［送信］画面） 33

3.5 ヘルプデスクをカスタマイズする（［カスタマイズ］セクション） 34

3.6 通知ルールを設定する（［自動化］セクション） 37

3.7 インシデント管理を設定する（［テンプレート&フォーム］［自動化］セクション） 39

3.7.1 インシデントテンプレートを設定する（［インシデントテンプレート］画面） 40

3.7.2 業務ルールを設定する（［業務ルール］画面） 45

3.7.3 SLA（サービスレベル契約）を設定する（［SLA］画面） 47

4. 基本的な運用操作 – インシデント管理 49

4.1 ソリューションを探す（依頼者） 50

4.2 リクエストを作成する（依頼者） 52

4.2.1 メールでリクエストを作成する 52

4.2.2 システムにログインしてリクエストを作成する 52

4.3 リクエストに対応する（技術担当者ログイン） 54

4.3.1 ［詳細］タブから問い合わせ内容に返信する 55

4.3.2 ［回答］タブからソリューションを提示する 56

4.3.3 リクエストをクローズする 57

5. 基本的な運用操作 – 保全 59

5.1 新規保全を作成する 60

5.2 保全の内容を確認する 61

6. 基本的な運用操作 – レポート 62

6.1 デフォルトで定義されているレポートを作成する 63

6.2 カスタムレポートを作成する 65

6.3 スケジュールレポートを作成する 67

6.4 レポートをエクスポートする 69

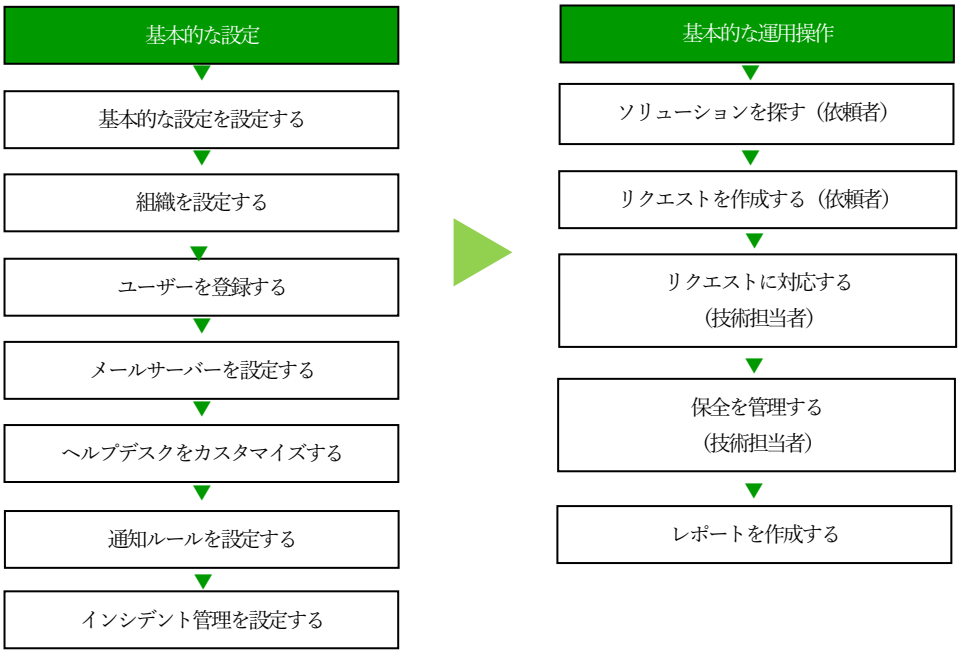
7. ご購入検討に際して 70

7.1 訪問／製品デモを依頼する 70

7.2 セミナーに参加する 70

1. ManageEngine ServiceDesk Plus 導入例

本書では、以下のフローを例として、基本的な設定と運用を紹介しています。
ぜひ、評価版（30 日無料）をインストールしていただき、実際の運用にお役立ていただけるか、お試しください。



設定に関する最新の詳細情報は、ナレッジにも公開しております。必要に応じて、ご参照ください。

1.1 システム要件／注意事項

【システム要件】

サーバーサイジングの目安については以下の URL をご参照ください。

https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/system-requirements.html

【注意事項】

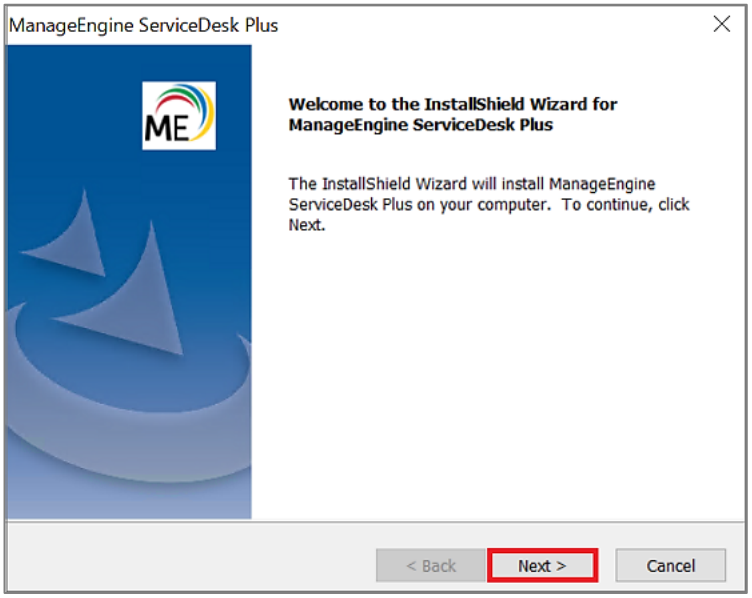
- VMware や Hyper-V などの仮想化環境上でも、上記記載の対応 OS 上であれば運用可能ですが、性能に関しては、必ず、評価版を利用して製品性能を十分に検証して、お客様の性能要件を満たすかご確認ください。
- 予期しない問題発生時の事象の切り分けのため、ServiceDesk Plus 専用サーバーのご用意を推奨しております。同一サーバーに複数の ManageEngine 製品をインストールする場合は、こちらの注意事項をご確認ください。
- 資産管理機能を利用する場合、ServiceDesk Plus とは別のサーバーに Endpoint Central をインストールする必要がございます。Endpoint Central のシステム要件についてはこちらをご覧ください。
- ServiceDesk Plus をインストールするサーバーにおいて、アンチウイルスソフトなどの別のソフトウェアによる定期的なバックアップやスキャンを実行している場合には、そのバックアップ／スキャン対象から、ServiceDesk Plus のインストールディレクトリを除外してください。エラーが発生する場合がございます。詳細は、こちらをご確認ください。
- 購入前に、必ず、製品の評価版による検証をお願いいたします。

1.2 ServiceDesk Plus をインストールする

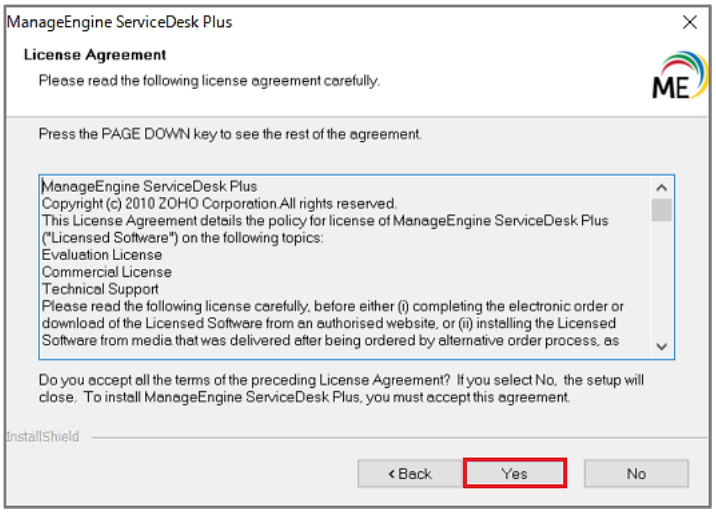
インストール手順は以下の通りです。

1. 次の URL にアクセスし、インストーラーをダウンロードします。

   https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/download.html
2. ダウンロードしたインストーラーファイルを起動します。セットアップが開始されます。
3. 次の画面が表示されたら［Next >］をクリックします。

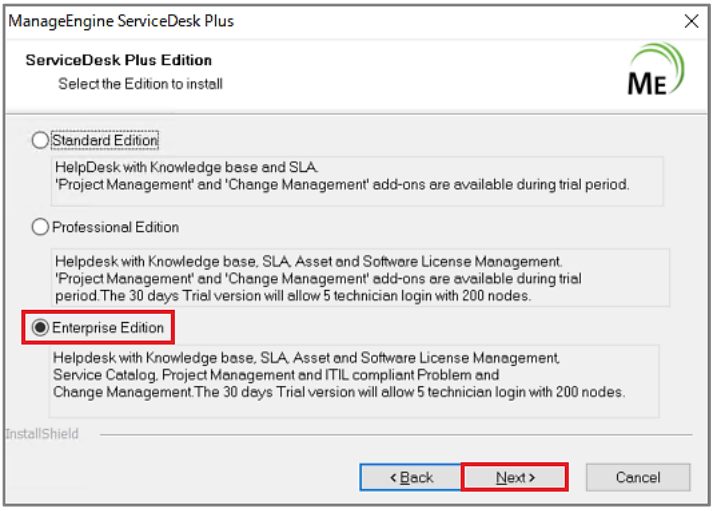


4. ライセンスに同意する場合は［Yes］をクリックします。



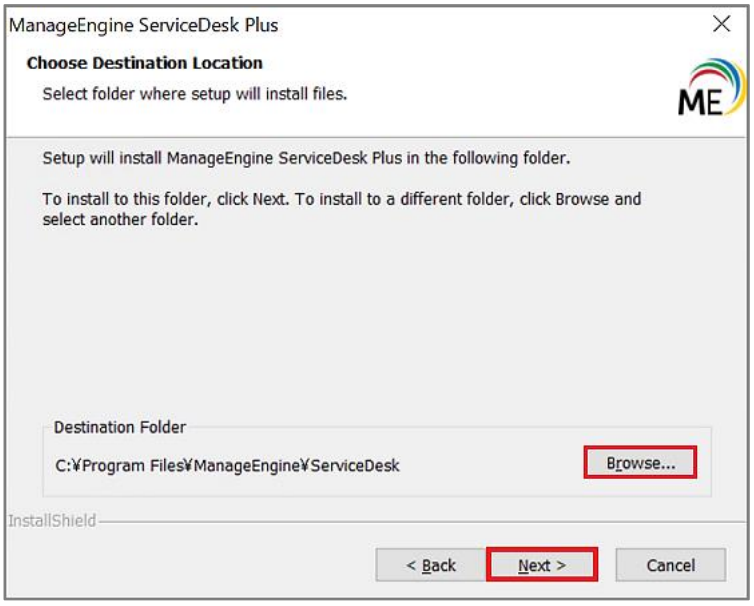
5. ServiceDesk Plus の Edition を選択します。

［Enterprise Edition］を選択して［Next >］をクリックします。Edition の違いについてはこちらをご参照ください。

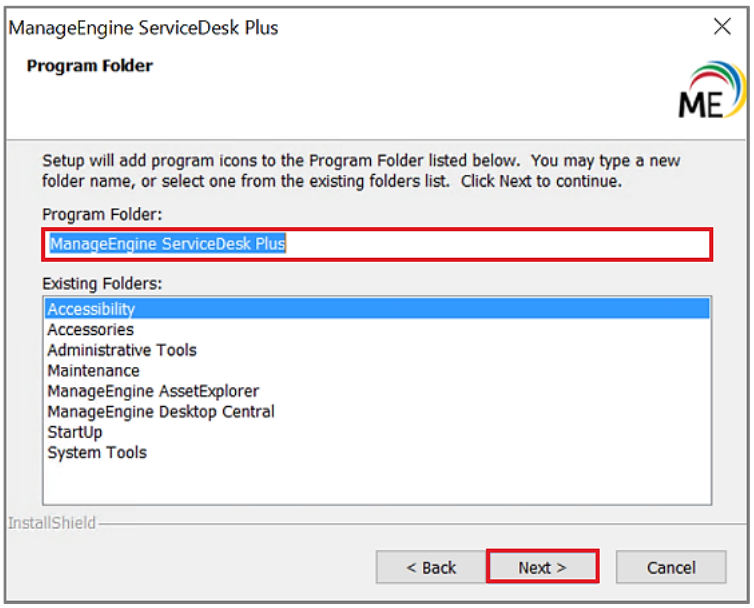


6. ファイルをインストールする場所を指定します。

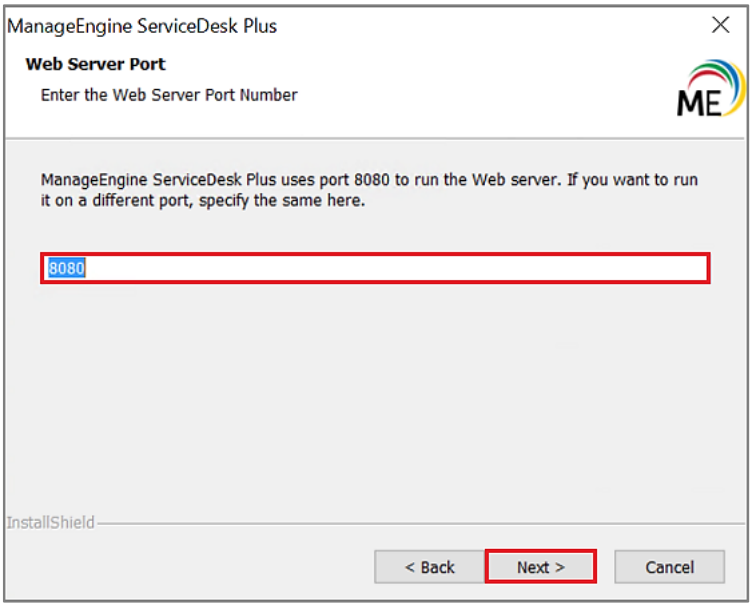
［Browse…］をクリックしてディレクトリを指定するか、特に変更する必要のない場合はそのまま［Next >］をクリックします。



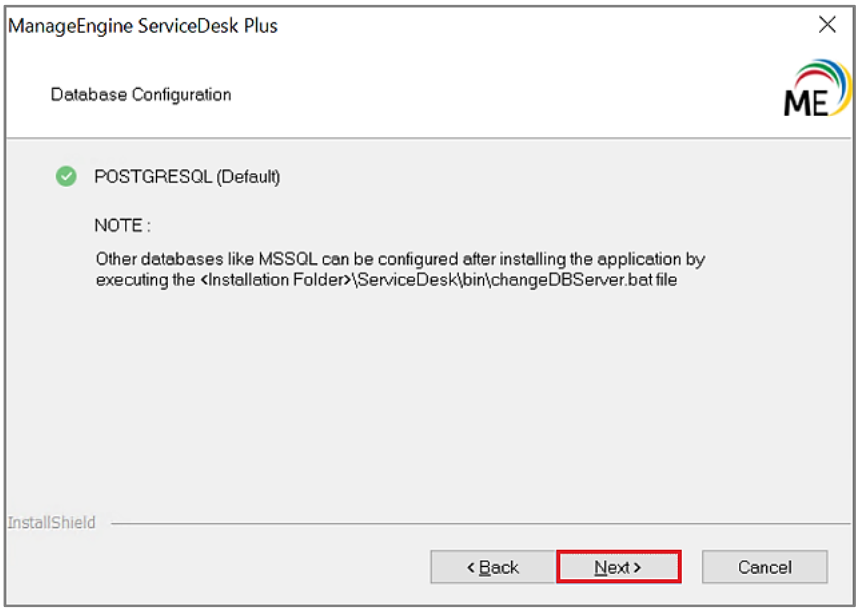
7. プログラムフォルダーを作成します。
デフォルト設定ではフォルダー名は ManageEngine ServiceDesk Plus となっています。
「Program Folder」内に新規作成するフォルダー名を入力するか、既存のプログラムフォルダーを指定し、［Next >］をクリックします。



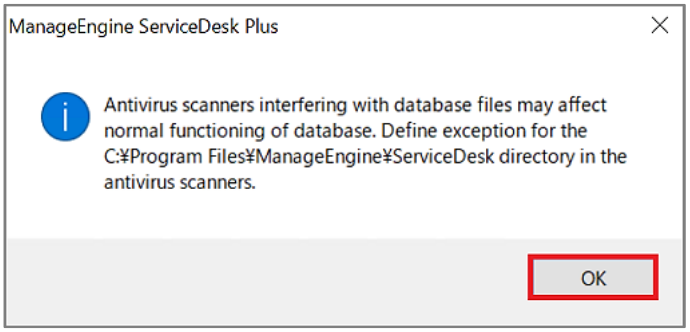
8. テキストフィールドに Web サーバーのポート番号を指定します。
デフォルトで ServiceDesk Plus は 8080 を使用します。その他のポート番号を指定する場合は、任意の番号を入力します。特に変更する必要ない場合はそのまま［Next >］をクリックします。



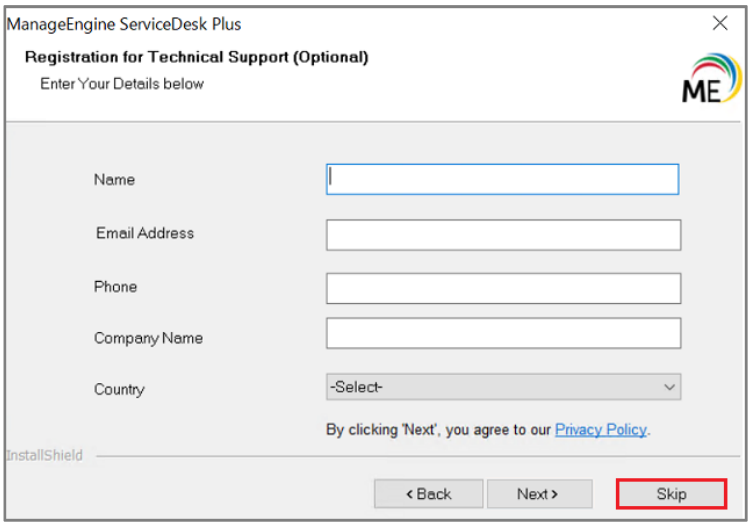
9. ServiceDesk Plus は、デフォルトで PostgreSQL がバンドルされています。インストールを続ける場合は、［Next>］をクリックします。
   なお、MSSQL などのその他データベースを利用する場合は、インストール後に、
   ＜インストールディレクトリ＞¥ManageEngine¥ServiceDesk¥bin¥changeDBServer.bat
   を実行してください。詳細はこちらをご参照ください。



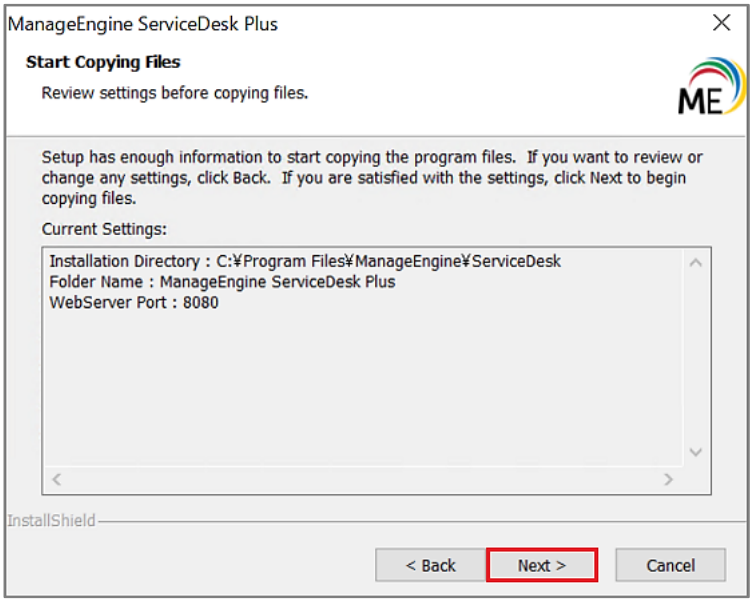
10. ServiceDesk Plus と同じシステム上で実行されているアンチウイルスソフトウェアは、ServiceDesk Plus のパフォーマンスに影響を与える可能性があります。
    そのため、システムにアンチウイルスソフトウェアを設定している場合、ServiceDesk Plus のディレクトリをアンチウイルススキャンの対象から除外することを推奨しています。［OK］をクリックします。



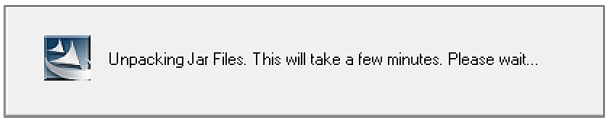
11. 次の画面が表示されたら、連絡先情報を入力せず、［Skip］をクリックします。
※登録した Email アドレスは、本社である Zoho Corporation Pvt. Ltd. 管理として、以後、本社より製品案内メール（英語）が届くようになりますのでご注意ください。



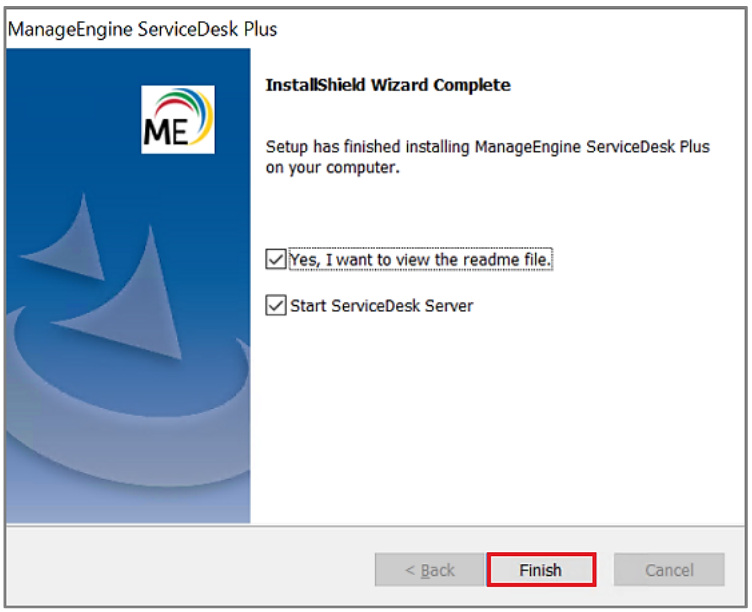
12. 設定の確認画面が表示されます。問題なければ［Next >］をクリックします。



13. アプリケーションのインストールが開始します。



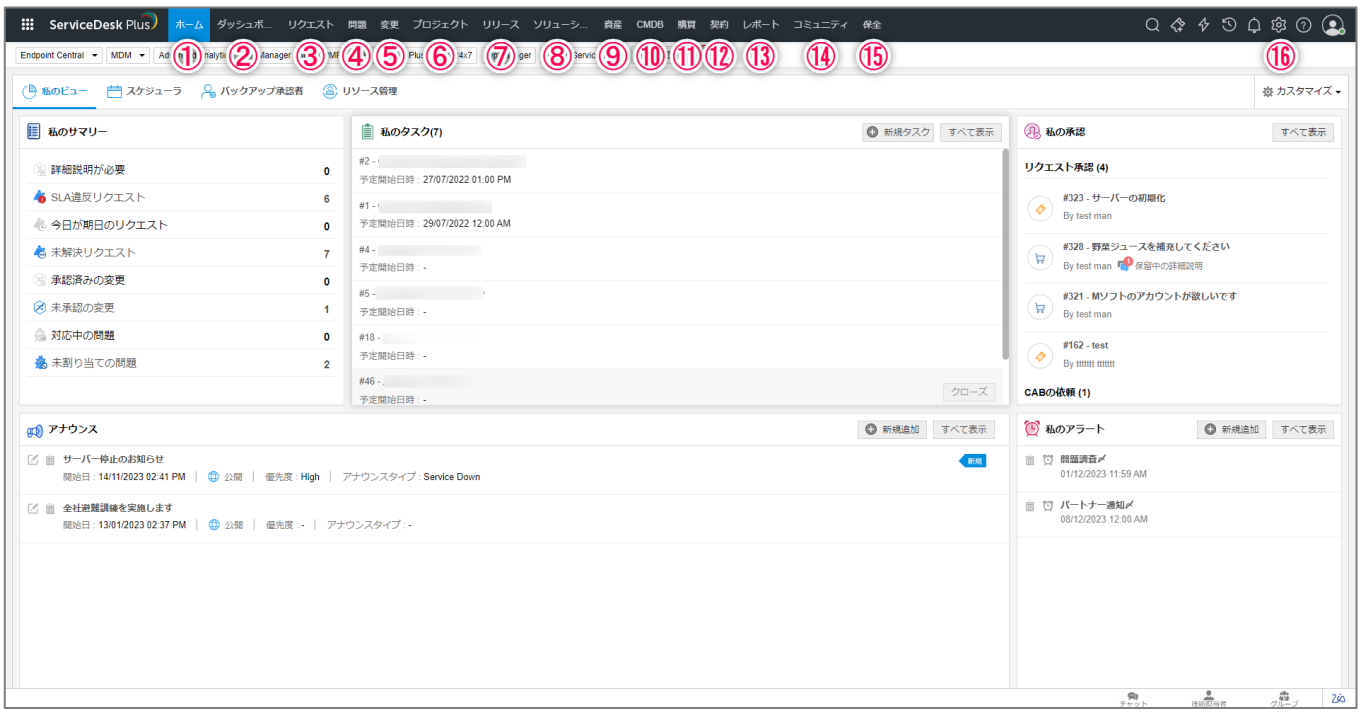
14. インストールが終了すると、次のような画面が表示されます。
［Finish］をクリックしてインストールを終了します。
インストール後、ServiceDesk Plus を起動する場合は、「Start the ServiceDesk Server」にチェックを入れます。



2. ポータル・タブについて

ServiceDesk Plus では、技術担当者向けポータルと依頼者向けポータル（セルフサービスポータル）の２種類のポータルがあります。

2.1 技術担当者向けポータル



① ホーム：技術担当者に役立つ情報を表示します。

② ダッシュボード：リアルタイムで各機能に関する統計データを表示します。

③ リクエスト：インシデントおよびサービス要求の管理を行います。

④ 問題：問題管理を行います。

⑤ 変更：変更管理を行います。

⑥ プロジェクト：プロジェクト管理を行います。

⑦ リリース：リリース管理を行います。

⑧ ソリューション：ナレッジ管理を行います。

⑨ 資産：資産管理を行います。

⑩ CMDB：IT サービスに紐づく構成アイテム（CI）の正確な構成情報の維持・管理を行います。

⑪ 購買：購買管理を行います。

⑫ 契約：契約管理を行います。

⑬ レポート：ヘルプデスク業務レポート、変更レポートを簡単に作成します。

⑭ コミュニティ：ServiceDesk Plus の様々な情報を表示します。

⑮ 保全：定期メンテナンスのスケジューリングなどの保全管理を行います。

⑯ 管理：各タブにおける設定を登録します。

・上記画面は一例です。
技術担当者向けポータルに表示できるタブは、選択した Edition、各技術担当者に割り当てられた役割によって異なります。
・各タブの詳細な設定については、アドミンガイドをご参照ください。
・初回ログイン時は「administrator」のアカウントでログインが可能です。

2.2 依頼者向けポータル（セルフサービスポータル）

① ホーム：リクエスト/サービス要求の作成、ソリューションの閲覧、自身がリクエストしたリクエストの経過確認、全社的なお知らせへのアクセス等ができます。

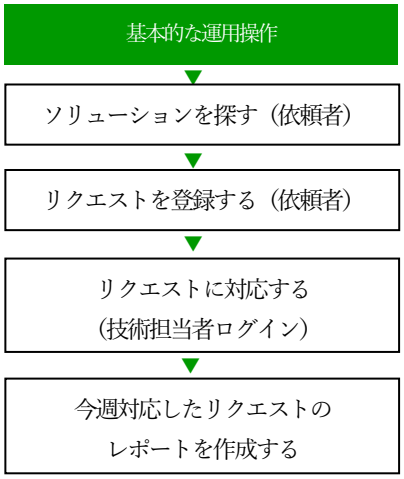
② リクエスト：リクエストの作成や、自身が依頼したリクエストの経過を確認します。

③ ソリューション：インシデントに対するソリューションを、リクエストを作成する前に確認できます。

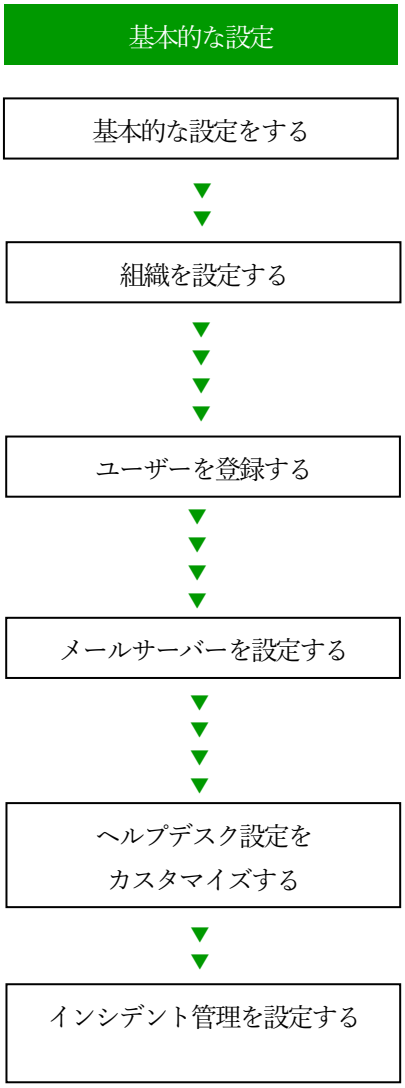
・上記画面は一例です。
セルフサービスポータルに表示されるタブやボタンは、利用方法やカスタマイズ内容によって異なります。
・セルフサービスポータルの詳細に関しては、ユーザーガイドをご参照ください。
・初回ログイン時は、「guest」のアカウントでログインが可能です。

3. 基本的な設定

ServiceDesk Plus で、ユーザーが以下の運用を実施することを目標に、
［管理］画面内での基本的な設定を説明します。



以下に沿って設定を進めます。



ServiceDesk Plus の利用開始にあたり、ポータルの基本的な設定/カスタマイズや、セキュリティ設定を行います。

企業情報を登録します。
また、ServiceDesk Plus を利用するユーザーが所属するサイト（拠点）、部署、グループなどを設定します。

ServiceDesk Plus からリクエストを作成するユーザー（依頼者）、およびリクエストに対応するユーザー（技術担当者）を登録します。

依頼者からのリクエスト、およびヘルプデスクからの回答を ServiceDesk Plus から送受信したい場合、メールサーバーを設定します。

リクエストを分類するための設定を行います。
「カテゴリー」、「ステータス」、「優先度」、「緊急度」などさまざまな属性でリクエストを分類して管理可能です。

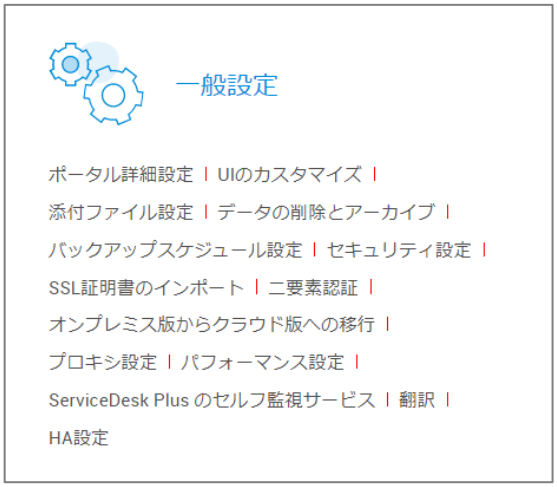
リクエストを作成する際に利用する、入力フォーム（インシデントテンプレート）を作成します。不要なフィールドを削除したり、説明や回答に定型文をデフォルトで設定して入力の手間を省いたりすることが可能です。

3.1 基本的な設定をする（[一般設定] セクション）

ServiceDesk Plus の利用を開始するにあたり、ポータルの基本的な設定/カスタマイズや、セキュリティ設定を行います。

1. メニューバー右上の［管理］アイコンをクリックします。

2. ［一般設定］セクションで、以下の項目を登録します。



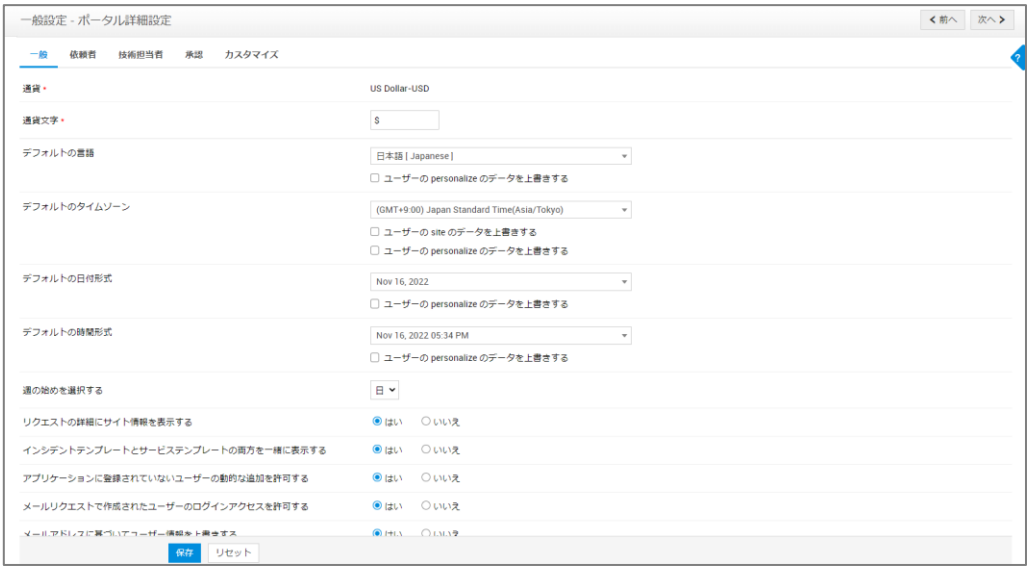
■ 一般設定

設定項目	説明
ポータル詳細設定	ServiceDesk Plus ポータルの基本的な設定を行います。
セキュリティ設定	アカウントロックアウトやパスワードポリシーなどのセキュリティ設定を行います。

［一般設定］セクションのその他の項目は、必要に応じて、設定してください。詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

3.1.1　ポータルの詳細を設定する（[ポータル詳細設定］画面）

ポータル詳細設定では、各タブ内の項目に沿って、
ServiceDesk Plus の基本的な設定を行うことができます。



■ ポータル詳細設定

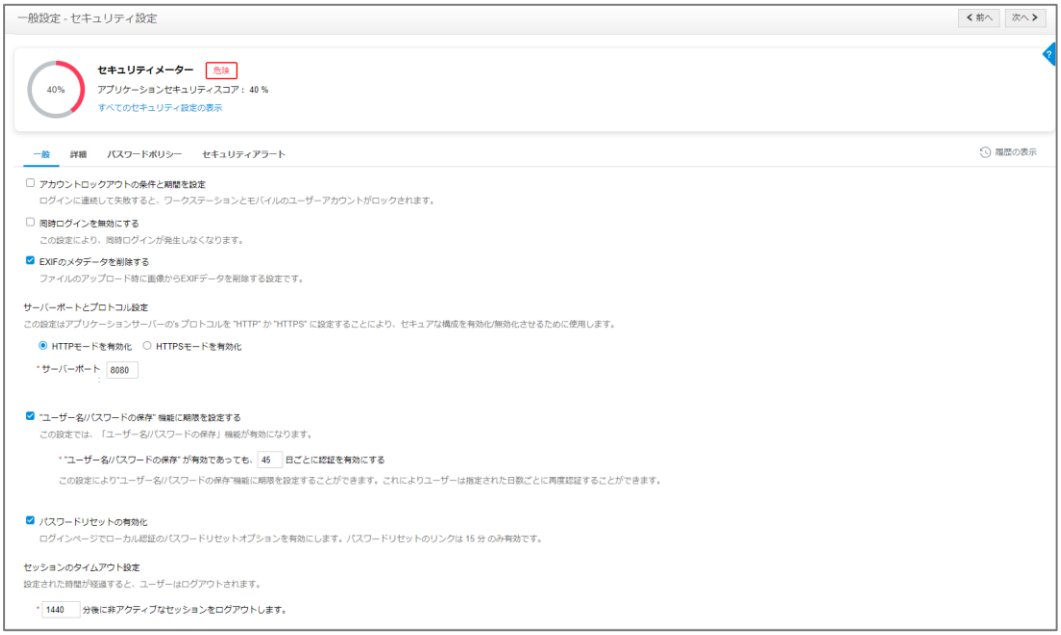
設定タブ	説明
一般	ServiceDesk Plus のポータル内の表示、ユーザーログイン、エイリアス URL などを設定できます。
依頼者	依頼者全員に対する、ポータル内でのリクエスト操作などの基本的な設定ができます。
技術担当者	技術担当者全員に対する、ポータル内での基本的な設定ができます。
承認	リクエストの承認に関する基本的な設定ができます。
カスタマイズ	セルフサービスポータルの UI やログイン画面のカスタマイズ、製品ツアー、アプリケーションのロゴを設定できます。

必要に応じて変更し、［保存］をクリックします。

3.1.2 セキュリティの設定をする（[セキュリティ設定］画面）

セキュリティ設定では、組織で ServiceDesk Plus を利用する際の安全性を確保するために、
アカウントロックアウトやパスワードポリシーの設定を自由に行えます。

セキュリティメーターの値を参考に、
各タブ内の項目に沿って、セキュリティを強化することができます。



■ セキュリティ設定

設定タブ	説明
一般	アカウントロックアウトの設定、添付ファイルのパスワード保護、接続プロトコルなどが設定できます。
詳細	一般設定に加えて、パスワードフィールドへの貼り付け操作の無効化、ファイルアップロード時のウイルススキャンの有効化、セキュリティレスポンスヘッダーの追加ができます。
パスワードポリシー	パスワードポリシーの有効化ができます。パスワードポリシーは、ローカル認証にのみ適用可能です。
セキュリティアラート	メールアドレスを設定することで、グローバルのセキュリティ更新やリリース情報の通知を受け取ることができます。 i 日本でのセキュリティ更新やリリース情報は、グローバルと異なる場合があります。セキュリティアラートを設定後、通知を受け取った際は、まずは弊社サポートまでお問い合わせください。 設定したメールアドレスに、マーケティング目的のお知らせが送信されることはありません。

必要に応じて変更し、［保存］をクリックします。

i ［一般設定］セクションの詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

3.2 組織を設定する（[Service Desk 設定] セクション）

企業情報を登録します。また、企業の部署、サイト、グループなどを設定します。

設定を実施することにより、実際の組織構成に基づいた ServiceDesk Plus の運用を行えるようになります。

1. メニューバー右上の［管理］アイコンをクリックします。

2. ［Service Desk 設定］セクションで、以下の項目を登録します。

■ Service Desk 設定

タブ名	説明
組織	会社名、住所、電話番号、タイムゾーンなどの組織情報を登録します。
組織の役割	組織/部署/エリア/サイトそれぞれに特定の役割を設定します。
エリア	組織の本社/支社があるエリア（地域）を追加します。
サイト	実際の組織構造に合わせ、組織の支店やビル、総合施設などの拠点を登録します。サイトはエリアごとに設定することができます。
業務時間	ヘルプデスクの業務時間や業務日を登録します。業務時間はサイトごとに設定することができ、ここで設定した業務時間や業務日を考慮して、リクエストの一次返信期日や解決期日が設定されます。期日を自動設定する場合は、本書「3.7.3 SLA（サービスレベル契約）を設定する」を参考に SLA を設定してください。
休日	組織の休日を設定します。
部署	実際の組織構造に合わせ、部署を登録します。

［Service Desk 設定］セクションのその他の項目は、必要に応じて、設定してください。詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

3.2.1 組織の情報を登録する（[組織］画面）

会社組織に関する情報を登録します。

1. 各項目を設定します。*は必須項目です。

組織情報	
名前*	組織名/企業名を入力します。 この名前は、レポートや購買注文書のヘッダーに表示されます。
説明	組織/企業の説明を入力します。
アドレス	
アドレス	組織がある、ビル名や建物名を入力します。
市区郡/郵便番号/ 都道府県	フィールドに合わせて、市区郡/郵便番号/都道府県を入力します。
国	組織がある、国名を入力します。
連絡情報	
メールアドレス	組織全体のメールアドレスを入力します。
電話番号/Fax 番号	組織全体の電話番号/Fax 番号を入力します。
URL	組織の情報を掲示しているウェブサイト等の URL を入力します。
会社ロゴ	必要に応じて、会社ロゴの画像を選択します。 会社ロゴを使用したい場合は、［画像のインポート］をクリックしてロゴをインポートします。 設定したロゴは、組織情報が表示される場面で利用されます。

2. 画面下部の［保存］をクリックして、組織情報を保存します。

3.2.2 サイトを設定する（[サイト］画面）

組織の総合施設/オフィス/支店などを「サイト」として登録します。

サイトを設定することで、複数の拠点に散在する IT 管理をまとめ、IT ヘルプデスクを一括管理できるようになります。

また、特定のサイトのリクエスト、問題、変更、資産において、技術担当者ごとに閲覧権限を変えることや、サイトをまたいだ IT 管理、異なるサイトから上がってきたリクエストを迅速に処理することが可能です。

1. ［新規サイトの追加］をクリックします。
   「サイトの追加」画面が表示されます。

2. 「組織情報」、「アドレス」、「連絡情報」の各項目を設定します。
3. 必要に応じて、「組織の役割」を設定します。

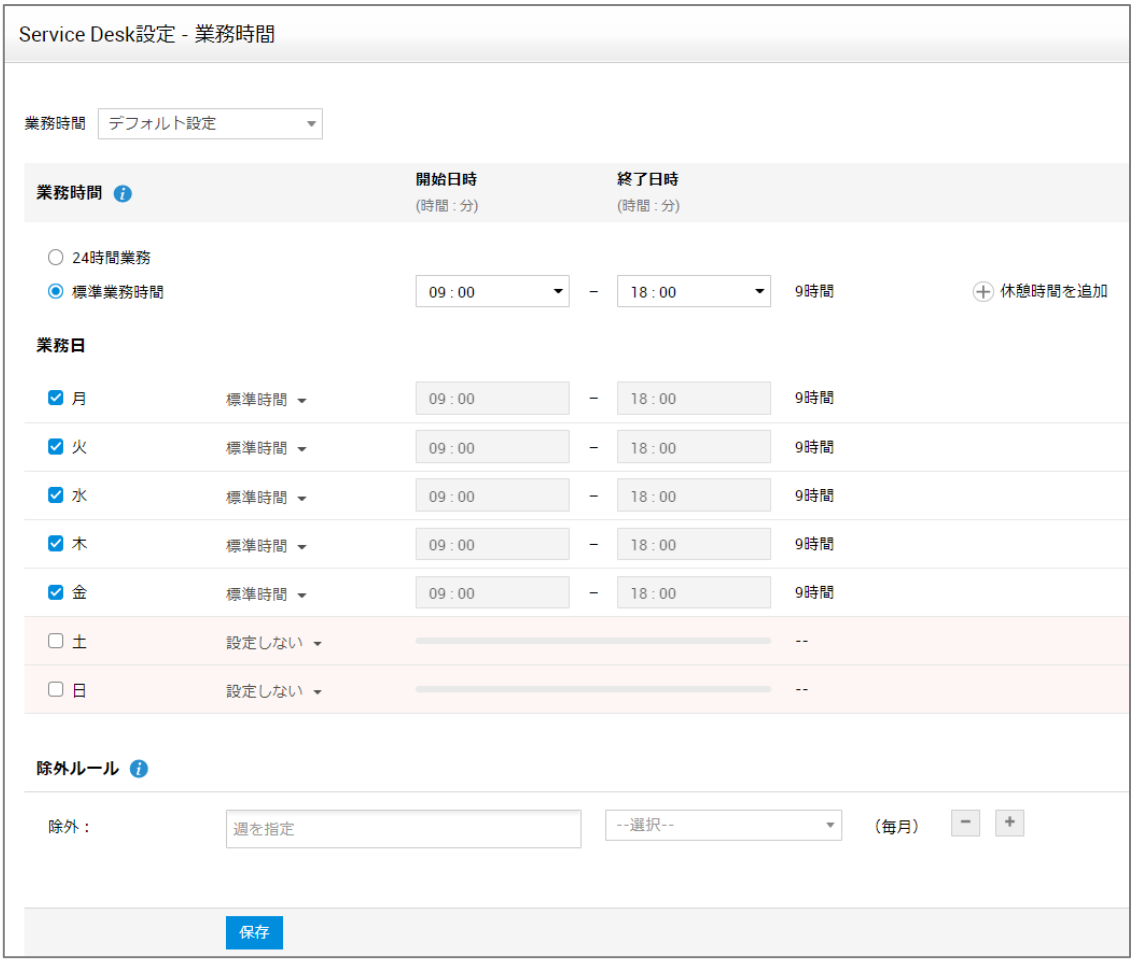
4. 「関連設定」では、業務時間やグループなどの各管理項目をサイトごとに登録するか、またはサイト共通の管理項目を利用するかを選択します。設定方法の説明は以下のとおりです。

設定方法	説明
デフォルト設定を参照	サイトごとの設定を適用せず、各項目のデフォルト設定を参照して適用します。 例：名古屋支社と大阪支社の 2 つのサイトがあり、業務時間と休日の項目に対して「デフォルト設定を参照」を選択します。 この場合、名古屋と大阪の業務時間と休日は常に「デフォルト設定」を参照します。名古屋または大阪のいずれかにだけに固有の業務時間や休日は追加できません。
カスタム設定	サイトごとに設定を適用します。 サイトごとの設定は、各項目の設定画面で［サイト］フィルターからサイトを選択し、設定・変更できます。 例：ニューヨーク支社と東京支社では業務時間や祝日などが異なります（共通部分がない）。そのため、サイト毎に業務時間や休日など設定する必要があります。 このような場合に「カスタム設定」を選択すると、「デフォルト設定」の影響を受けることなく、ニューヨーク、東京毎に設定することができます。

5. 画面下部の［保存］をクリックして、サイトを保存します。

3.2.3 業務時間を設定する（[業務時間] 画面）

ヘルプデスクの業務時間や業務曜日を登録します。ここで設定した業務時間や業務曜日に基づき、リクエストの一次返信期日や解決期日が設定されます。期日を自動設定する場合は、SLA を設定してください。



1. 「業務時間」横のドロップダウンリストから、[デフォルト設定] またはサイトを選択します。

> [デフォルト設定] を選択した場合、組織のデフォルトの業務時間を登録します。サイトを選択した場合、特定のサイトの業務時間を登録します。

2. [24 時間業務] または [業務時間の選択] をクリックします。[休憩時間を追加] から、業務中の休憩時間を設定することもできます。
3. [標準業務時間] を選択する場合、「開始日時」および「終了日時」を入力します。
4. 「業務日」にて、業務を行う曜日を選択します。
5. 「除外ルール」にて、月のうち第 4 水曜日のような、毎月特定の曜日を業務日から除外することができます。
6. 画面下部の [保存] をクリックして、業務時間を保存します。

3.2.4 部署を設定する（[部署］画面）

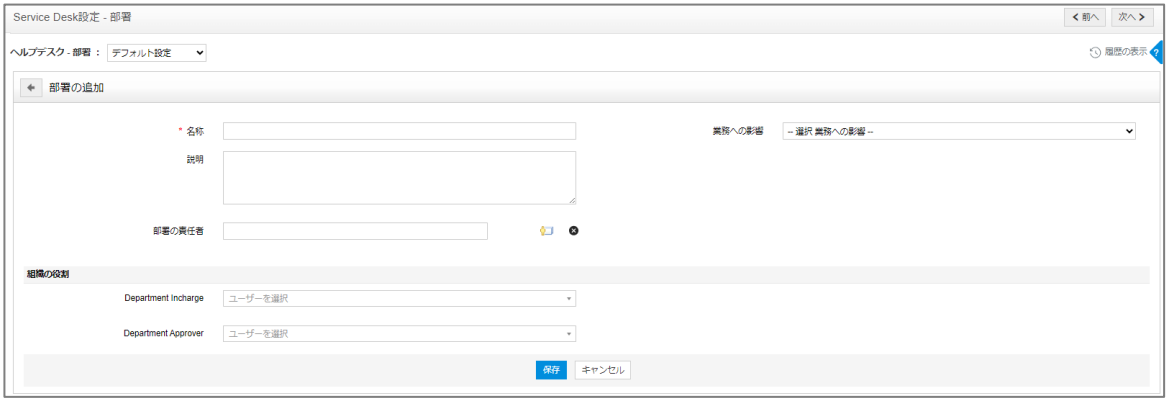
組織内の部署を設定します。

1. 「ヘルプデスク-部署：」にて、[デフォルト設定］またはサイトを選択します。

> ［デフォルト設定］を選択した場合、組織のデフォルトの部署を登録します。
> サイトを選択した場合、特定のサイト配下にある部署を登録します。

2. ［新規部署の追加］をクリックします。

「部署の追加」画面が表示されます。



3. 各項目を入力、または選択します。*は必須項目です。

設定項目	説明
名称*	部署の名称を入力します。 例として、「総務部」、「営業部」、「商品開発部」、「情報システム部」が追加すべき部署になります。これらの名称を入力してください。
説明	部署の説明を入力します。
部署の責任者	部門長を選択します。 をクリックして表示されるテキストボックスに部門長の氏名の一部を入力すると、候補が表示されます。表示された候補から部門長をクリックして選択してください。 部門長がユーザーとして登録されていない場合、「3.3.2 技術担当者を登録する」を参照し、部門長をユーザーとして登録してください。
業務への影響	業務への影響を選択します。
組織の役割	Department Incharge（部署の責任者）、 Department Approver（部署の承認者）を設定します。

4. 画面下部の［保存］をクリックして、部署を保存します。

3.3 ユーザーを登録する（[ユーザー&権限] セクション）

ServiceDesk Plus を利用するユーザー（依頼者、技術担当者）を登録します。

【依頼者】… 問い合わせやリクエストの依頼、およびインシデントの起票を行うユーザーです。

【技術担当者】… 問い合わせやリクエストに対応するユーザーです。
技術担当者には役割を割り当て、役割に設定された権限内で、リクエストの解決にあたります。

1. メニューバー右上の［管理］アイコンをクリックします。
   ［管理］画面が表示されます。

2. ［ユーザー&権限］セクションで以下の項目を設定します。

■ ユーザー&権限画面の設定項目

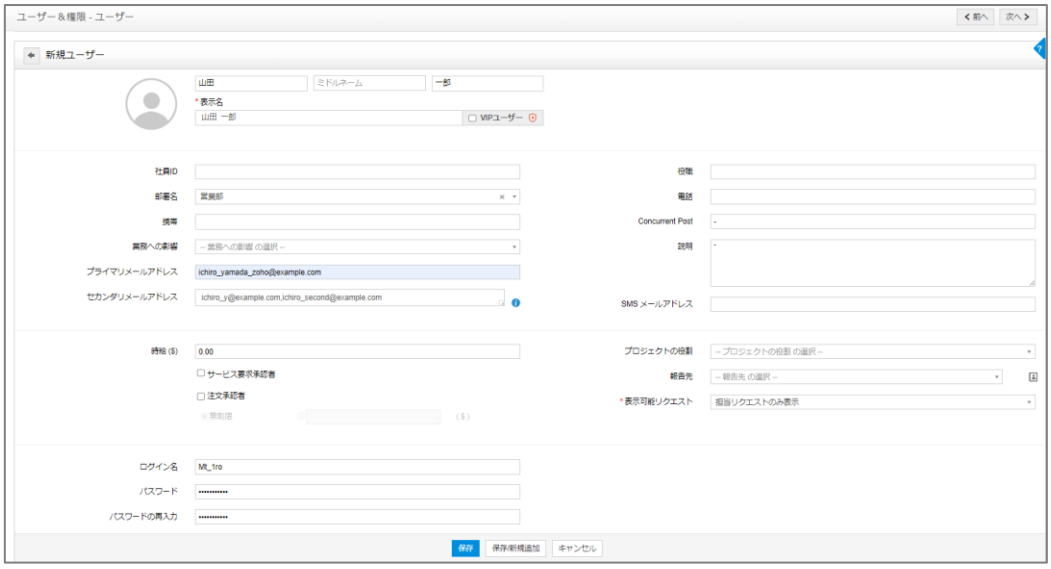
タブ名	説明
ユーザー	ServiceDesk Plus を使用するユーザー（依頼者/技術担当者）を登録します。
技術担当者	リクエストに対応するヘルプデスクのユーザーを登録します。
サポートグループ	複数の技術担当者をグループ化する技術担当者グループを登録します。

［ユーザー&権限］セクションのその他の項目については、必要に応じて設定してください。詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

3.3.1 ユーザー（依頼者/技術担当者）を登録する（[ユーザー］画面）

ユーザーを登録します。

1. ユーザー一覧ページから［新規］をクリックします。
2. 「新規ユーザー」の作成画面が表示されます。



3. 例として、以下の情報を設定します。

依頼者氏名	メールアドレス	部署
山田一郎	ichiro_yamada_zoho@example.com	営業部

各項目を入力、または選択します。*は必須項目です。

設定項目	説明
姓/名	ユーザーの名前を入力します。
表示名*	ServiceDesk Plus 上で表示したい名前を入力します。
説明	ユーザーの説明を入力します。
プライマリメールアドレス	ユーザーのメールアドレスを入力します。 ユーザーが複数のメールアドレスを持つ場合は、「セカンダリメールアドレス」欄に、コンマ/改行/半角スペース区切りで入力します。
VIP ユーザー	ユーザーのリクエスト等を優先的に対応するよう設定したい場合、このチェックボックスにチェックを付けます。
部署名	ユーザーの所属部署を選択します。
表示可能リクエスト*	ユーザーが表示できるリクエストの範囲を選択します。
ログイン名/パスワード	ユーザーが依頼者として ServiceDesk Plus にログインし、リクエストを登録する必要がある場合、このフィールドを入力します。

必要に応じて、その他の項目を入力、選択します。

4. 画面下部の［保存］をクリックして、ユーザーを登録します。
   引き続きユーザーを登録する場合は、［保存/新規追加］をクリックします。

> ユーザーを登録する方法は、以下の 3 種類あります。
> ご希望に応じて選択してください。詳細は、ユーザー設定をご参照ください。
> ・ServiceDesk Plus に手動で追加
> ・Active Directory からインポート
> ・CSV からインポート

3.3.2 技術担当者を登録する（［技術担当者］画面）

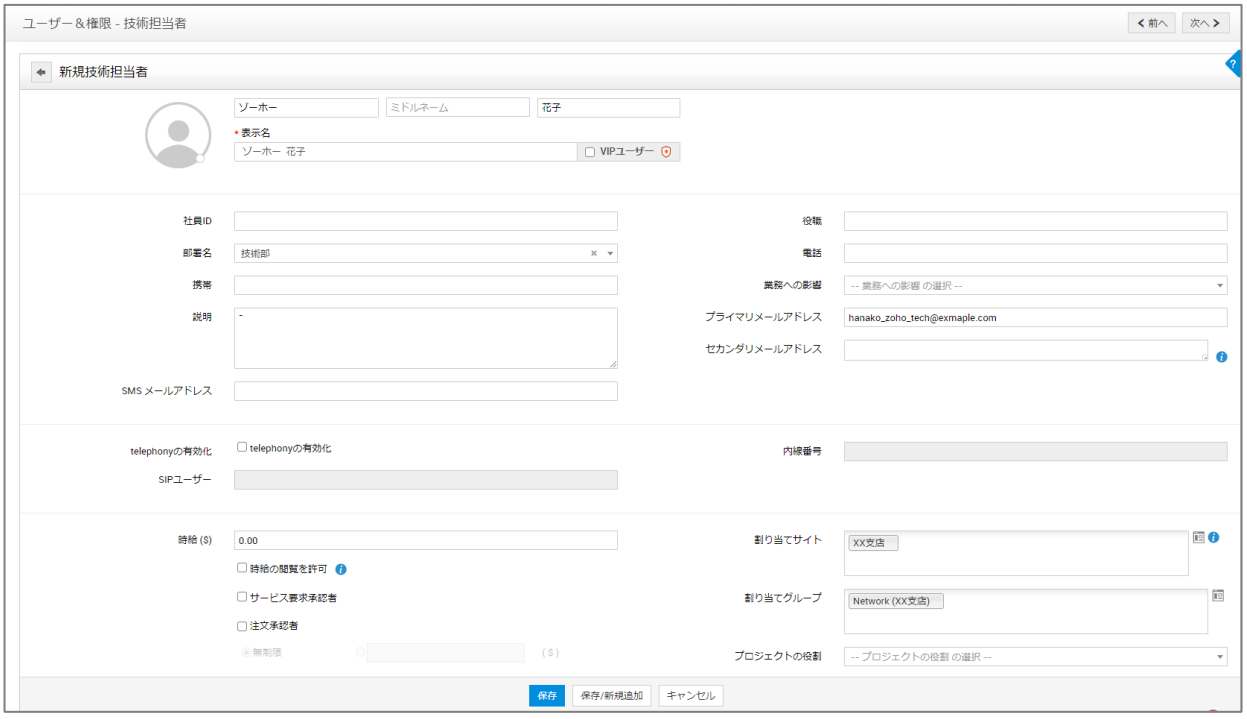
技術担当者を登録します。なお、技術担当者を登録する方法は、以下の 2 種類あります。

・［技術担当者］タブから新規追加する

・［ユーザー］タブで登録したユーザーを技術担当者に変更する

■ ［技術担当者］タブから新規登録する

1. 技術担当者一覧ページから［新規］をクリックします。
2. 「新規技術担当者」の追加画面が表示されます。



例として、以下の情報を設定します。

依頼者氏名	メールアドレス	部署
ゾーホー花子	hanako_zoho_tech@example.com	技術部

各項目を入力、または選択します。*は必須項目です。

設定項目	説明
姓/名	技術担当者の名前を入力します。
表示名*	ServiceDesk Plus 上で表示したい名前を入力します。
説明	技術担当者の説明を入力します。
プライマリメールアドレス	技術担当者のメールアドレスを入力します。 技術担当者が複数のメールアドレスを持つ場合は、「セカンダリメールアドレス」欄に、コンマ/改行/半角スペース区切りで入力します。
VIP ユーザー	技術担当者のリクエスト等を優先的に対応するよう設定したい場合、このチェックボックスにチェックを付けます。
部署名	技術担当者の所属部署を選択します。
割り当てサイト/グループ	技術担当者が所属しているサイト/グループを選択します。
技術担当者のログインを有効にする	技術担当者の ServiceDesk Plus へのログインを有効にするには、このチェックボックスにチェックを付けます。その後、表示される画面で「ユーザー名/パスワード」を設定します。

必要に応じて、その他の項目を入力、選択します。

3. 画面下部の［保存］をクリックして、技術担当者を登録します。

■ ［ユーザー］タブで登録したユーザーを技術担当者に変更する

1. ［ユーザー］の一覧ページから、技術担当者に変更したいユーザーを選択し、ユーザー情報画面を開きます。
2. ［技術担当者に変更］をクリックします。

3. 「技術担当者に変更」画面が表示され、情報を変更できるようになります。必要に応じて変更します。
4. 画面下部の［保存］をクリックして、ユーザーを技術担当者として登録します。

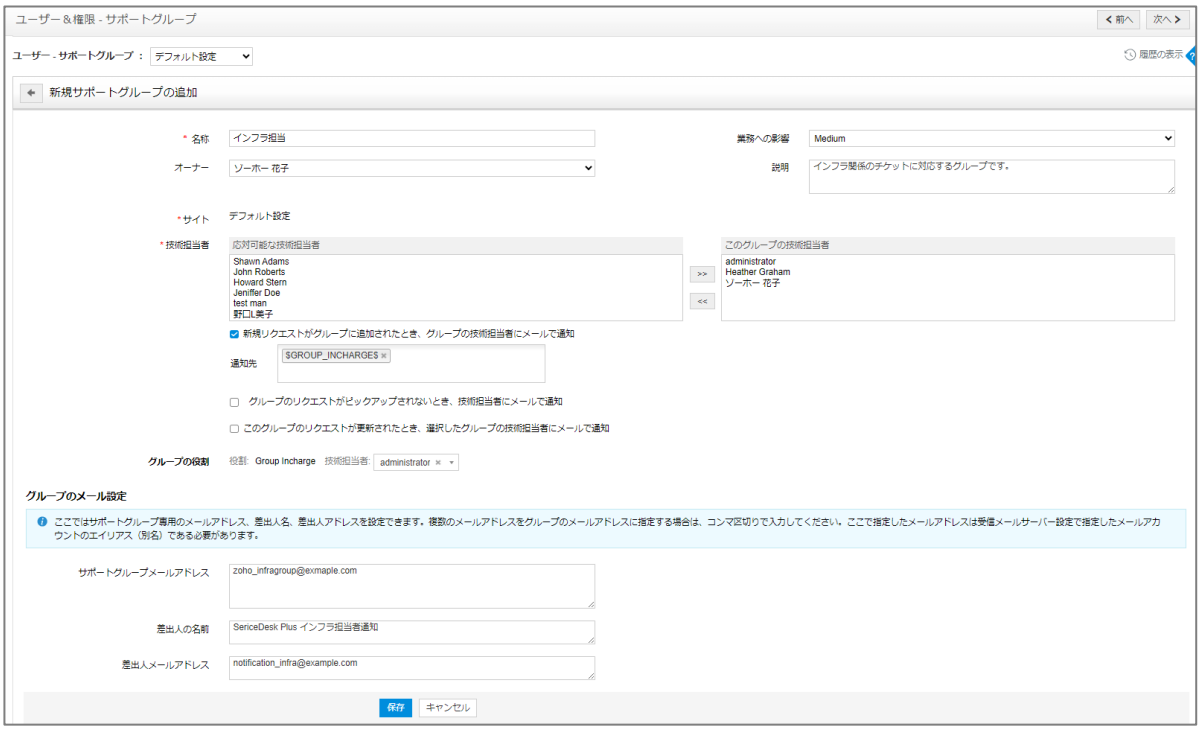
3.3.3 サポートグループを設定する（[サポートグループ]画面）

リクエストに回答する技術担当者を分類するためのグループを追加し、メンバーを登録します。
ここで設定したグループは、リクエストの担当者（技術担当者）を選択する際に利用されます。

1. 「ユーザー - サポートグループ：」にて、[デフォルト設定]またはサポートグループを追加するサイトを選択します。
2. [新規サポートグループの追加]をクリックします。

> 不要なサポートグループは削除することをおすすめします。
> サポートグループを削除するには、削除したいグループにチェックを付け、[削除]をクリックしてください。

「新規グループの追加」画面が表示されます。



3. 各項目を入力、または選択します。*は必須項目です。

設定項目	説明
名称*	グループの名称を入力します。 例として「インフラ担当」、「アプリ担当」、「システム担当」などの、グループ名を入力します。
説明	サポートグループの説明を入力します。
サイト*	サポートグループを適用するサイトが表示されます。 変更する場合には、入力画面の「ユーザー - サポートグループ：」横のプルダウンメニューから変更します。

設定項目	説明
技術担当者*	このサポートグループに追加する技術担当者を登録します。 「応対可能な技術担当者」でグループに追加したい技術担当者を選択し、 をクリックします。登録する技術担当者は「このグループの技術担当者」に移動します。 ここで設定した内容は、「3.3.2 技術担当者を登録する」の技術担当者の所属するグループにも反映されます。
グループのメール設定	グループのメールアドレス、差出人名、差出人アドレスを設定します。 複数のメールアドレスをグループメールアドレスに指定する場合は、コンマ区切りで入力してください。 ここで指定するメールアドレスは、受信メールサーバー設定で指定したメールアカウントのエイリアス（別名）である必要があります。

4. 必要に応じて、その他の項目を入力、選択します。
5. 画面下部の［保存］をクリックして、グループを保存します。

3.4 メールサーバーを設定する（[メールサーバー設定］セクション）

ServiceDesk Plus からメールを送受信するメールサーバーを設定します。

1. メニューバー右上の［管理］アイコンをクリックします。
   ［管理］画面が表示されます

2. ［メールサーバー設定］のセクションから、以下を設定します。

タブ名	説明
受信	ServiceDesk Plus にメールを受信するメールサーバーを設定します。
送信	ServiceDesk Plus からメールを送信するメールサーバーを設定します。

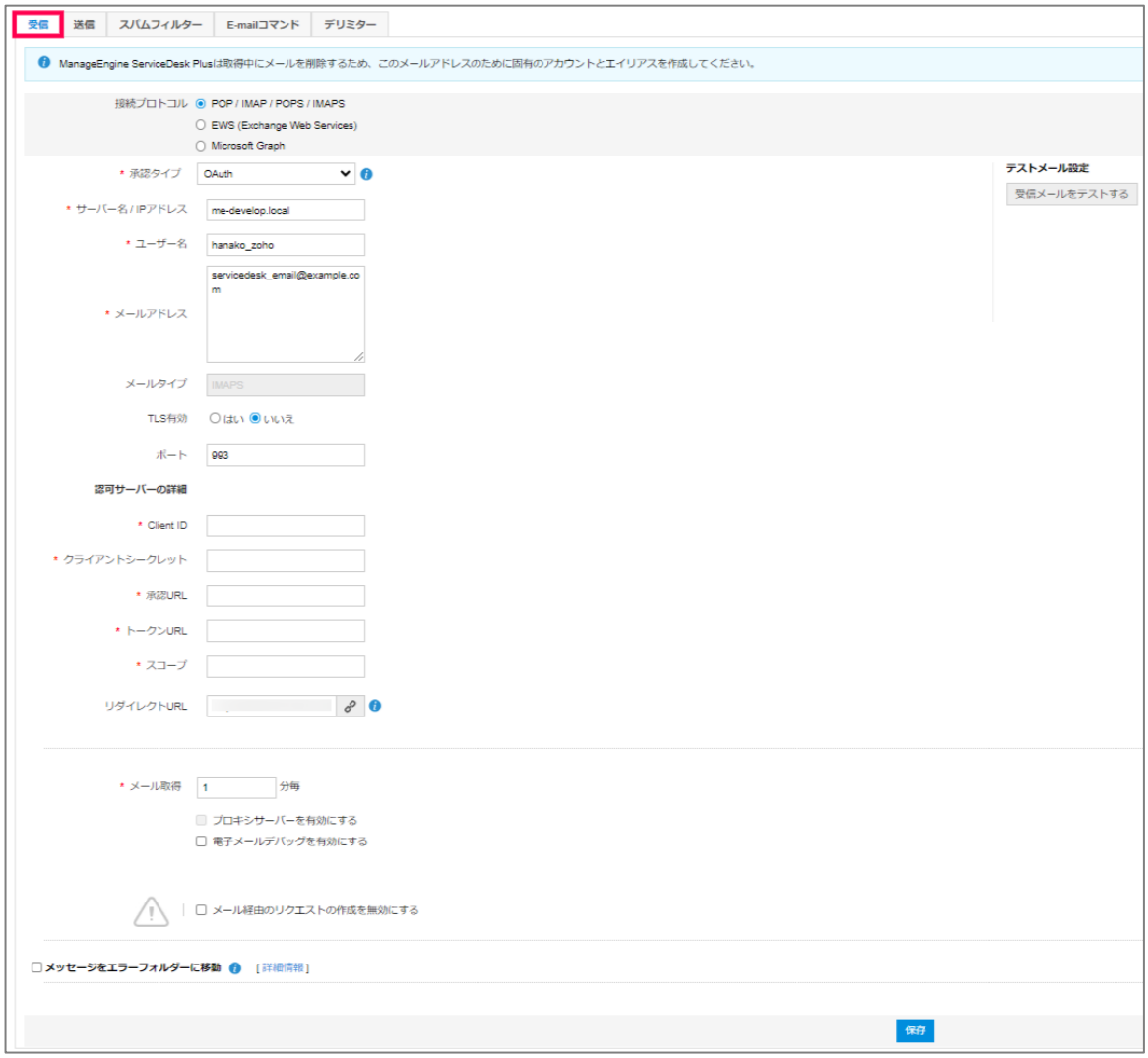
スパムフィルター、E-mail コマンド、デリミターは、必要に応じて設定してください。
詳細は、メールサーバー設定をご参照ください。

3.4.1 受信メールサーバーを設定する（[受信］画面）

受信メールサーバーの詳細情報を設定します。

Exchange Web Services（EWS）、POP/IMAP/POPS/IMAPS、Microsoft Graph のいずれかを選択できます。「承認タイプ」で、[Basic］または、[OAuth］認証を選択できます。*は必須項目です。

1. 各項目を設定します。



■ メール受信設定

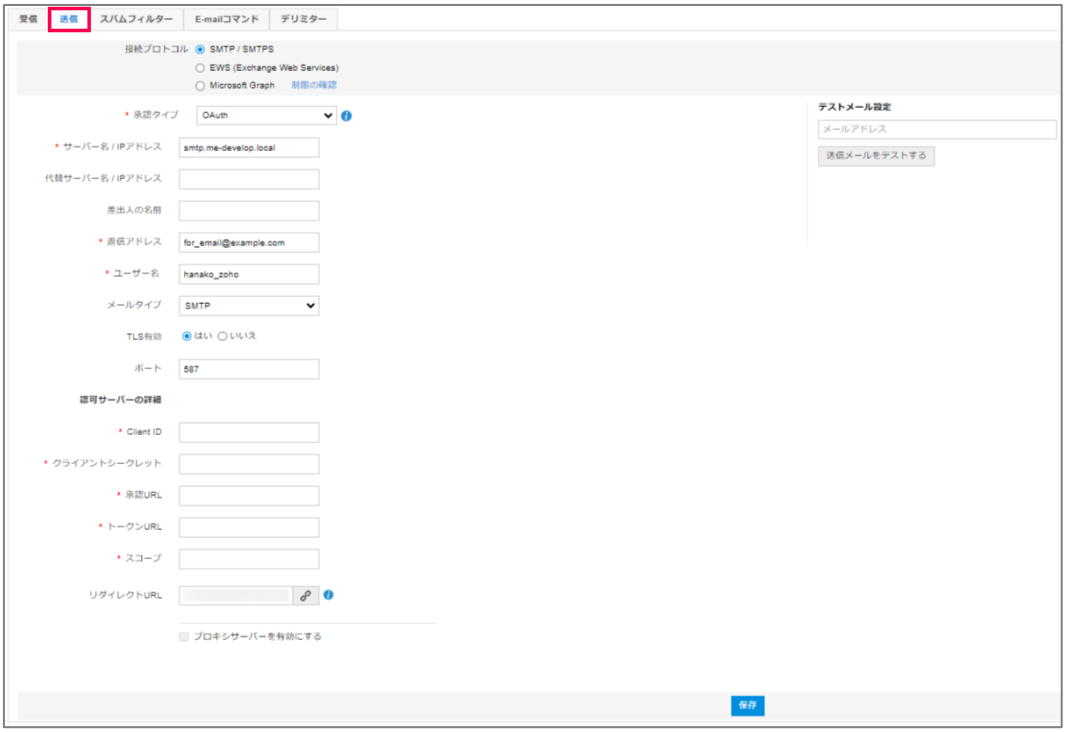
設定項目	説明
サーバー名 / IP アドレス*	受信メールサーバー名のサーバー名、または IP アドレスを入力します。
ユーザー名*	受信メールサーバーにログインするユーザー名を入力します。
メールアドレス*	メールを受信するメールアドレスを入力します。 依頼者は、ここで設定されたメールアドレス宛てにリクエストメールを送信します。
メールタイプ	メールを受信するためのプロトコルを選択します。
ポート*	メールを受信するためのポートを選択します。
認可サーバーの詳細	「Client ID」、「クライアントシークレット」、「承認 URL」、「トークン URL」、「スコープ」を入力します。詳細は、メールサーバーの OAuth 認証をご参照ください。
メール取得 X 分毎*	メールサーバーからメールを受信する間隔を選択します。
メール経由のリクエストの作成を無効にする	メール経由でリクエストを起票できないよう制限したい場合、有効化します。オプションで、起票を許可するメールアドレス、ドメインを指定することも可能です。

2. 画面下部の［保存］をクリックして、メールサーバー設定を保存します。
3. 接続テストを実行します。接続テストに成功すると成功メッセージが表示されます。
4. 画面上部の［受信の開始］をクリックして、メールの受信を開始します。

3.4.2 送信メールサーバーを設定する（[送信］画面）

同様に、送信メールサーバーの詳細情報を設定します。*は必須項目です。

1. 各項目を設定します。



■ メール送信設定

設定項目	説明
サーバー名/ IP アドレス*	送信メールサーバーのサーバー名、または IP アドレスを 入力します。
代替サーバー名/ IP アドレス	代替メールサーバーを設定する場合、こちらにサーバー名、 または IP アドレスを入力します。
差出人の名前	ServiceDesk Plus から送信する際のメールの送信者名を入力 します。
返信アドレス*	返信元のメールアドレスを入力します。 通常は、[メール受信設定］の「メールアドレス」と同じ メールアドレスを入力します。
ユーザー名	送信メールサーバーにログインするユーザー名を入力します。
メールタイプ	メールを送信するためのプロトコルを選択します。
TLS 有効	TLS を使用する場合は、[はい］を選択します。
ポート*	メールを送信するためのポート番号を入力します。
認可サーバーの詳細	「Client ID」、「クライアントシークレット」、「承認 URL」、 「トークン URL」、「スコープ」を入力します。 詳細は、メールサーバーの OAuth 認証をご参照ください。

2. 画面下部の［保存］をクリックして、メールサーバー設定を保存します。

3.5 ヘルプデスクをカスタマイズする（[カスタマイズ］セクション）

リクエストを分類するための設定を行います。「カテゴリー」、「ステータス」、「レベル」、「モード」など、さまざまな属性でリクエストを分類して管理できます。

1. メニューバー右上の［管理］アイコンをクリックします。

   ［管理］画面が表示されます。

2. ［カスタマイズ］セクションでは、ServiceDesk Plus をカスタマイズするための基本設定が用意されています。

   ここでは、［ヘルプデスク］配下で、ServiceDesk Plus をはじめて使用するにあたり重要な項目について以下に説明します。

設定項目	説明
カテゴリー	リクエストを分類するための項目です。 ●例えば、ソフトウェア全般に関するリクエストの場合は「ソフトウェア」、PC や電子機器に関するリクエストの場合は「ハードウェア」など、リクエストの内容に応じて任意のカテゴリーを登録できます。 ●カテゴリーの下位レベルとして「サブカテゴリー」や「項目」を登録できます。これにより、カテゴリー内でもさらに細かく分類できます。 ●デフォルトでは、システムに 10 通りのカテゴリーが登録されています。必要に応じてカテゴリーを新規登録/編集してください。

設定項目	説明
ステータス	リクエストへの対応状況を示すステータスを登録します。 ●ステータスには、「進行中」と「完了」の 2 種類のタイプがあります。 リクエストの状態を把握するために必要なステータスを、必要に応じて「進行中」または「完了」に登録してください。 ●「進行中」に登録するステータスでは、リクエストタイマー（リクエストへの回答期限までの時間）を停止するかどうかを選択できます。 回答のための情報が不足している場合や、何らかの事情で期限までに回答できない場合、リクエストタイマーを停止するステータスを登録し、リクエストに設定することで、回答時間の期限切れを回避できます。 ●デフォルトでは以下のステータスが「進行中」と「完了」に登録されています。 「進行中」 • 「Assigned」 リクエストが割り当てられた際に設定するステータスです。 • 「In Progress」 リクエストの解決に向けて対応中の場合に設定するステータスです。Open のステータスと使い分けを行うことで、自身が現在対応しているリクエストを容易に把握できます。 • 「Onhold」 リクエストタイマーを停止する際に設定するステータスです。 問い合わせが保留になったときや、依頼者からの回答待ちの状態になったときなど、リクエストの対応時間に含めたくない場合に利用します。 • 「Open」 リクエストの解決に向けて対応中の場合に設定するステータスです。 「完了」 • 「Cancelled」 リクエストとして起票されたが、後になって不要と判断された場合や、要求されたサービスが不要になった場合に設定します。 • 「Closed」 リクエストの対応が完了し、クローズした場合に設定します。 • 「Resolved」 リクエストを解決し、依頼者に解決内容の確認を依頼した場合に設定します。リクエストのクローズとして利用するのではなく、依頼者に「解決されたかどうか確認してください」と依頼している場合に利用してください。 i 上記 7 つのデフォルトステータスは削除できません。

設定項目	説明
レベル	リクエスト内容の複雑さに応じたレベルを登録します。 ●リクエストにレベルを設定することで、難易度別にリクエストを分類することが可能になります。 ●デフォルトでは、4 種類のレベルが登録されています。必要に応じて、不要なレベルの削除や、必要なレベルの新規登録/編集をしてください。
モード	リクエスト登録時に利用された手段を登録します。例えば、メール、電話、入力フォーム、モバイルアプリなどを登録し、手段に応じて分類できます。
優先度	リクエストの重要度に応じた優先度を登録します。 ● リクエストに優先度を設定することで、優先度の高いリクエストや業務への支障が大きいリクエストを分類し、優先的に対応することが可能になります。 ● デフォルトでは、4 種類の優先度が登録されています。必要に応じて、不要な優先度の削除や、必要な優先度の新規登録/編集をしてください。

・[カスタマイズ] → [ヘルプデスク] セクションにあるその他の項目は、必要に応じて設定してください。詳細は、アドミンガイドをご参照ください。
・上記の項目は、リクエスト登録時の選択項目として表示されます。

3.6 通知ルールを設定する（[自動化] セクション）

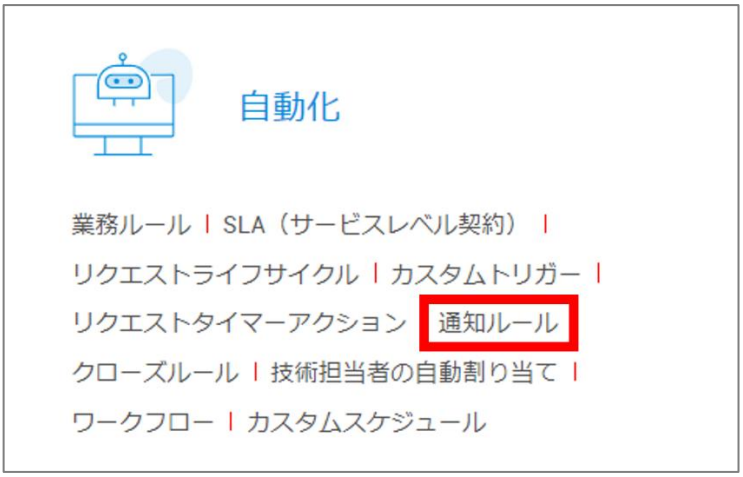
リクエストの受付時や、リクエストのステータスの変更時に、依頼者や技術担当者に自動通知メールを送信するルールを設定します。

1. メニューバー右上の［管理］アイコンをクリックします。

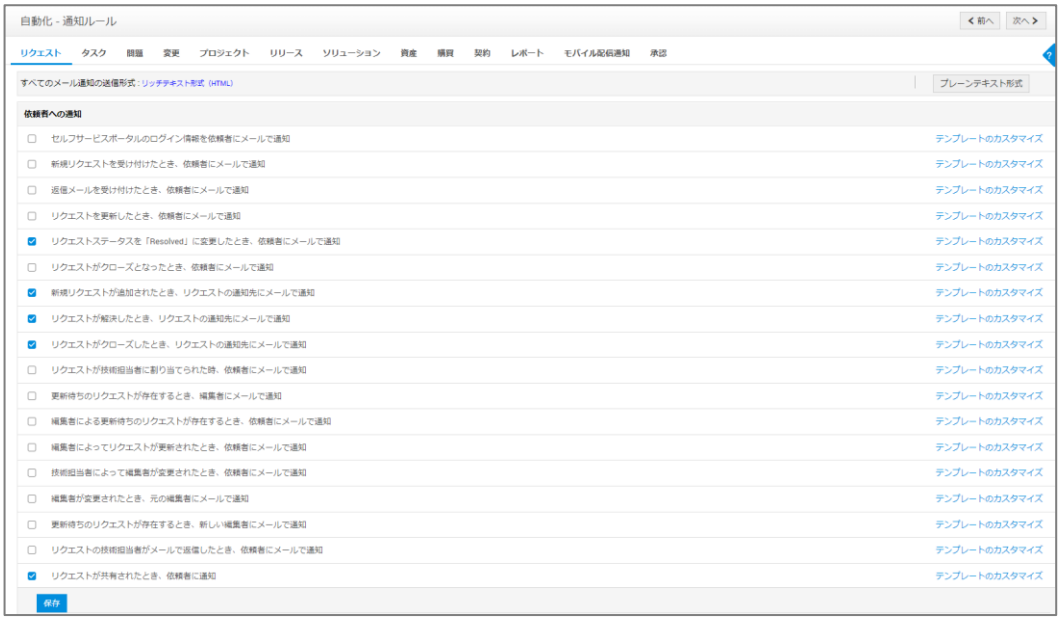
   ［管理］画面が表示されます。

2. ［自動化］セクションでは、ヘルプデスクの様々なアクションを自動化するための設定が用意されています。

   ［通知ルール］をクリックします。



3. 要望に応じて、通知を送信したい条件にチェックを付けます。



4. 画面下部の［保存］をクリックして、通知メールの設定を保存します。

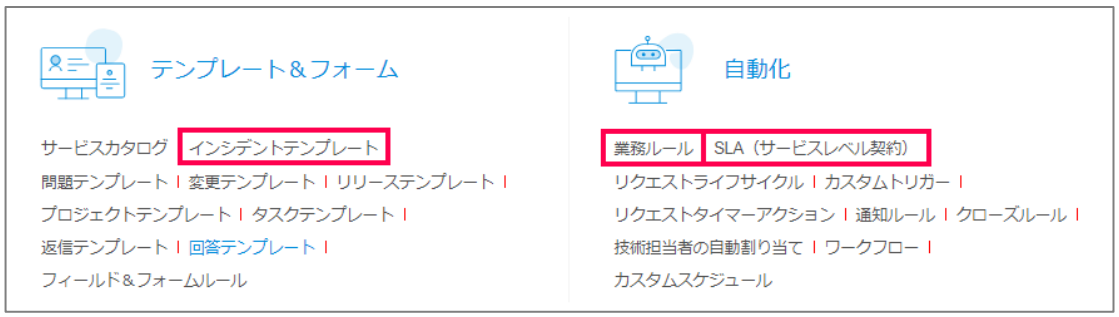
> ・［テンプレートのカスタマイズ］をクリックすると、通知メールの内容を変更できます。デフォルトでは英語のメッセージが登録されていますので、日本語に変更する場合はこのリンクをクリックし、通知メールの内容を変更してください。
> ・通知ルールの詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

3.7 インシデント管理を設定する（[テンプレート&フォーム］［自動化］セクション）

リクエスト（インシデント）を作成する際に利用するインシデントテンプレートや、
効率的にリクエストを作成できるようにするルールなどを作成できます。

1. メニューバー右上の［管理］アイコンをクリックします。
   ［管理］画面が表示されます。

2. ［テンプレート&フォーム］および［自動化］セクションで、ServiceDesk Plus をはじめて使用するにあたり、重要な項目について以下に説明します。



設定項目	説明
インシデントテンプレート	頻繁に問い合わせのあるリクエストのテンプレートを作成できます。
業務ルール	業務ルールを設定して、Web フォーム/メール経由で作成されたリクエストを自動で整理することができます。
SLA（サービスレベル契約）	登録されたリクエストの 1 次回答期日や解決期日を決定するための、SLA（サービスレベル契約）を設定できます。

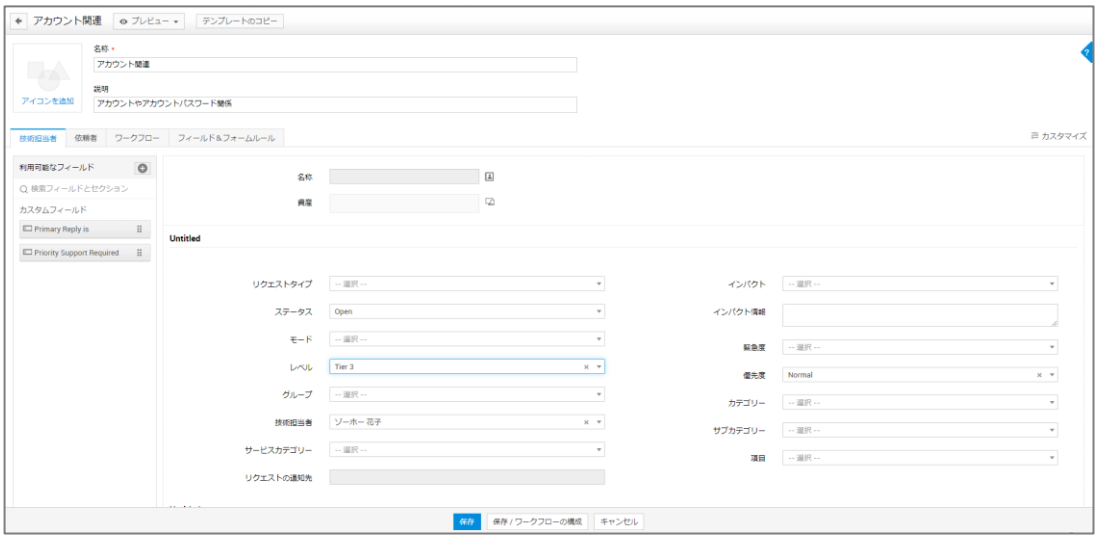
> その他の項目に関しては、必要に応じて設定してください。
> 詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

3.7.1 インシデントテンプレートを設定する（[インシデントテンプレート］画面）

リクエスト（インシデント）を作成する際に、頻繁に作成されるリクエストについて、
インシデントテンプレートを作成できます。

不要なフィールドの削除や、件名/説明などへの定型文の設定を行うことで、
リクエスト作成時の入力の手間を省略できます。

1. ［新規テンプレート］をクリックします。
   ［インシデントテンプレート］画面が表示されます。



> デフォルトで、複数のインシデントテンプレートが登録されています。
> 必要に応じてインシデントテンプレートを新規登録/編集してください。
> なお、「Default Request」は削除できません。

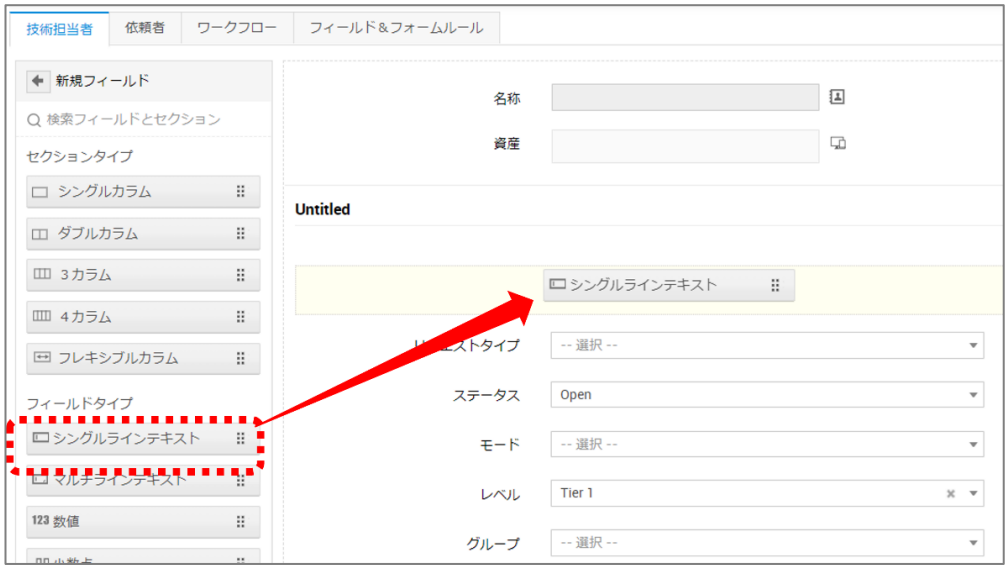
2. 以下の例を参照し、フィールドを移動/追加/編集/削除します。また、依頼者用のフォームの設定などを行います。

■ フィールドの表示位置を変更する

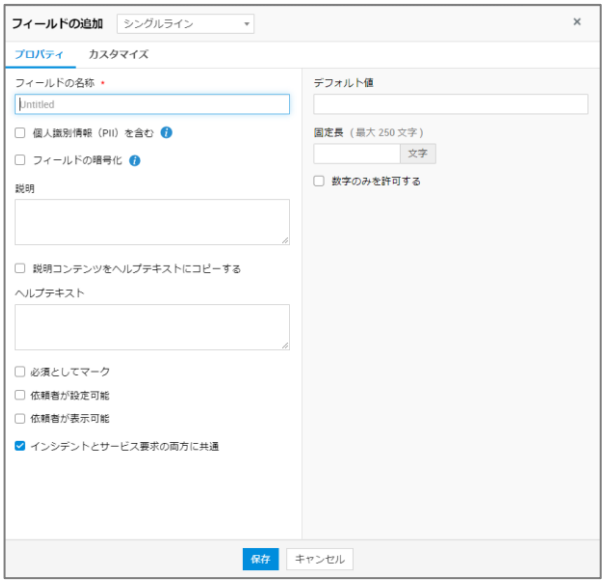
表示位置を変更したいフィールドをドラッグし、希望の位置にドロップします。

■ 新規フィールドを追加する

［利用可能なフィールド］横の［+］をクリックします。
追加したいフィールドタイプをドラッグし、移動先に表示される黄色の枠上にドロップします。



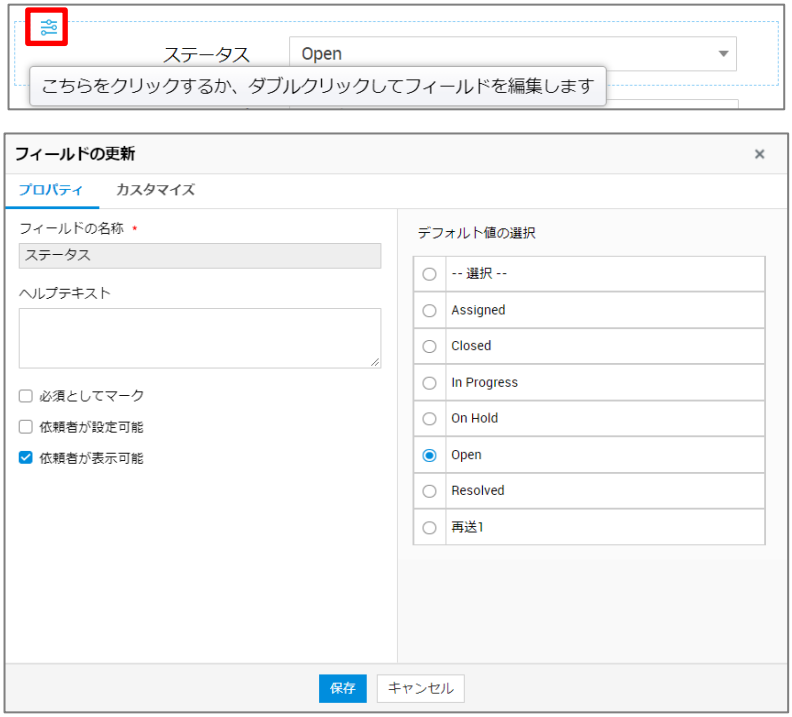
移動先にドロップ後、［フィールドの追加］画面が表示されます。「フィールドの名称」や「デフォルト値」などを設定し、［保存］をクリックします。



項目	説明
個人識別情報（PII）を含む	追加するフィールドが個人の識別が可能となる情報を含む場合、このオプションを有効にします。
フィールドの暗号化	フィールドを暗号化する場合、このオプションを有効にします。暗号化されたフィールドはレポートに出力されません。
必須としてマーク	チェックを付けると、入力必須のフィールドになります。
依頼者が設定可能	チェックを付けると、依頼者も設定できるフィールドになります。
依頼者が表示可能	チェックを付けると、依頼者のフォームにもフィールドが表示されます。

■ フィールドのプロパティを編集する

プロパティを編集したいフィールドにマウスのカーソルを合わせます。
アイコンをクリックして表示される項目のうち、必要な項目にチェックを付け、不要な項目のチェックを外します。

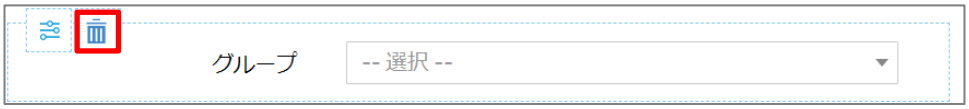


項目	説明
必須としてマーク	チェックを付けると、入力必須のフィールドになります。
依頼者が設定可能	チェックを付けると、 依頼者も設定できるフィールドになります。
依頼者が表示可能	チェックを付けると、 依頼者のフォームにもフィールドが表示されます。

依頼者がフィールド値を設定できるようにするには、
必ず［依頼者が表示可能］にも同様にチェックを付けてください。

■ フィールドを削除する

削除したいフィールドにマウスのカーソルを合わせ、アイコンをクリックします。



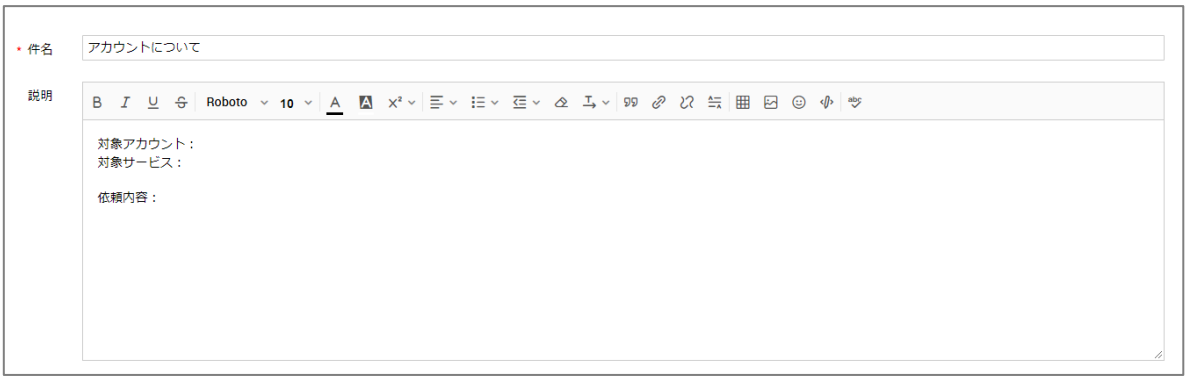
■ 各項目の値を事前に設定する

あらかじめフィールドに値を入力しておくと、入力した値がリクエスト作成時に表示されます。例えば、テンプレートに以下の設定をあらかじめ入力しておくと、同じ設定値がリクエスト作成時に自動的に反映されます。

項目	設定
テンプレート名	アカウント関連
ステータス	Open
モード	Web Form
緊急度	Normal
優先度	Normal
グループ	システムグループ
技術担当者	ゾーホー花子
カテゴリー	アカウント

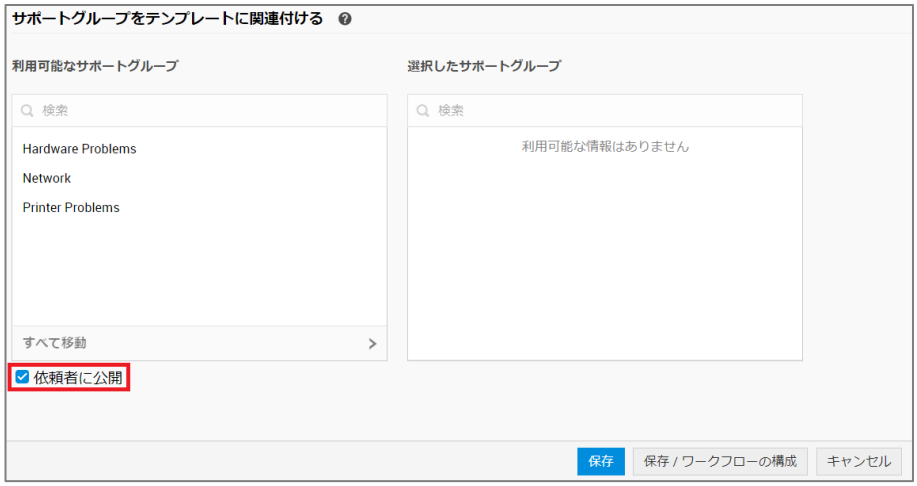
■ 「件名」、「説明」に文章を追加する

依頼内容を確認しやすいように、事前に「件名」・「説明」を入力します。
例として、「アカウントについて」と設定します。



■ 依頼者用のフォームを設定する

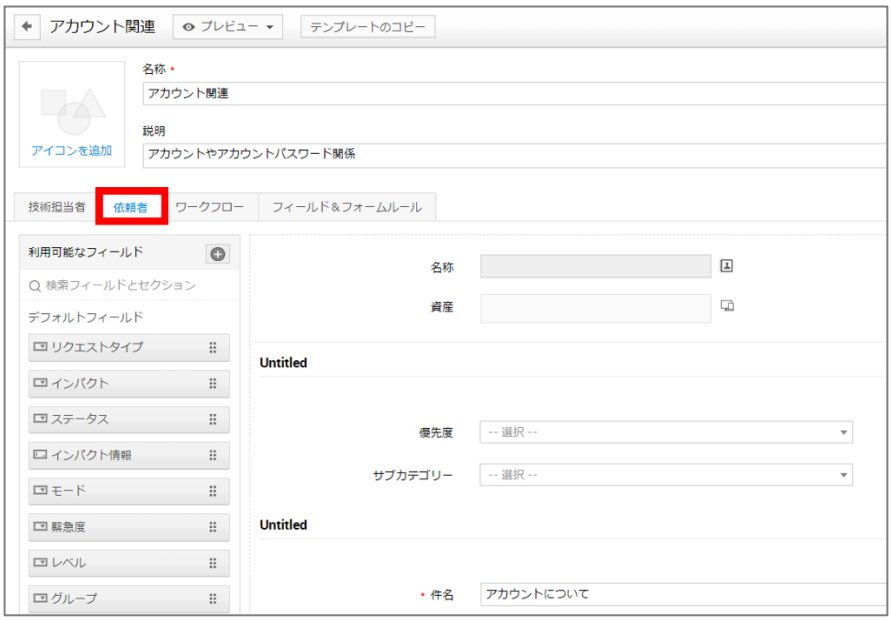
テンプレートを依頼者に公開する場合、［依頼者に公開］にチェックを付け、［保存］または［保存/ワークフローの構成］をクリックします。



［依頼者に公開］にチェックを付けると、すべての依頼者にテンプレートが公開されます。依頼者のグループ（ユーザーグループ）ごとに公開対象を選択する場合は、ユーザーグループを選択してください。ユーザーグループは、
［管理］→［ユーザー&権限］→［ユーザーグループ］タブで登録できます。
詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

3. ［技術担当者］のインシデントテンプレートを一度保存すると、
［依頼者］、［ワークフロー］、［フィールド＆フォームルール］画面が表示されます。
［依頼者］をクリックして、依頼者用のフォームの各項目を設定し、［保存］をクリックします。

［技術担当者］のインシデントテンプレートの設定画面で、［依頼者に公開］にチェックを付けないと［依頼者］の画面は表示されません。



4. ［ワークフロー］画面では、承認、チェックリスト、タスクを設定することができます。必要に応じて設定してください。
5. ［フィールド＆フォームルール］画面では、リクエスト作成時に実行するルールをテンプレート単位で設定できます。必要に応じて設定してください。

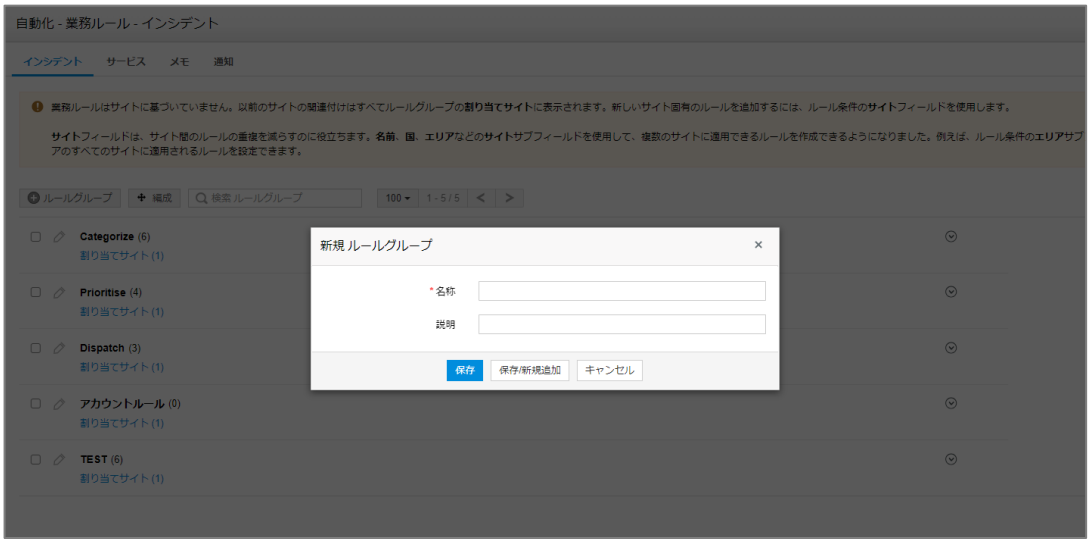
［ワークフロー］、［フィールド＆フォームルール］に関しては、
必要に応じて設定してください。

3.7.2 業務ルールを設定する（[業務ルール] 画面）

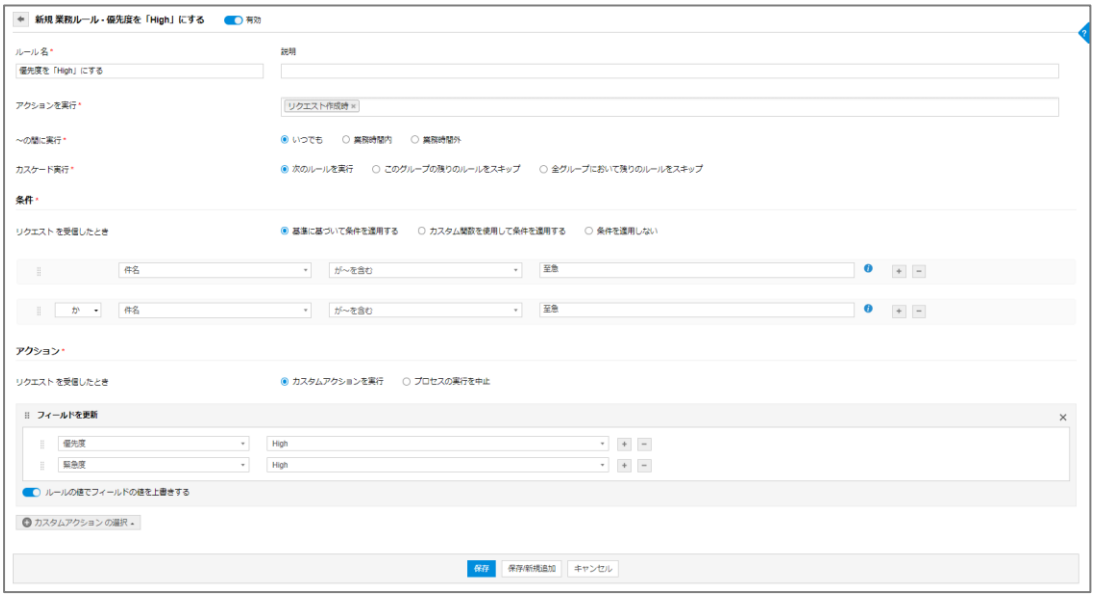
業務ルールを設定することで、メール経由で受信したリクエストを
自動的に特定のグループへ振り分けたり、技術担当者を割り当てたりすることができます。

> ServiceDesk Plus を活用していく中で、必要に応じて徐々に設定してください。

1. 業務ルールは、その用途に応じてグループ化することができます。
   新規ルールグループを作成するには、[ルールグループ] をクリックし、
   名称を入力して [保存] します。



2. 業務ルールを追加したいルールグループにマウスのカーソルを合わせ、
   [ルールを追加] をクリックします。
   [業務ルールの追加] 画面が表示されます



3. 設定項目を入力します。*は必須項目です。

■ 業務ルールの設定項目

設定項目	設定内容
ルール名*	業務ルールの名称を入力します。
アクションを実行*	業務ルールを実行するタイミングを選択します。
～の間に実行*	業務ルールを実行する時間帯を選択します。 選択した時間に応じてアクションが実行されます。
条件	業務ルールを実行する条件を選択します。 ● 「基準に基づいて条件を適用する」 業務ルールが満たす必要がある、条件を設定します。 複数の基準を設定することが可能です。 ● 「カスタム関数を使用して条件を適用する」 カスタム関数を使用して条件を記載します。 ● 「条件を適用しない」 無条件で業務ルールを実行します。
アクション*	条件を満たしたときに、実行するアクションを設定します。 ● 「カスタムアクションを実行」 特定のアクションを実行させます。 フィールド更新や、スクリプトの実行など、 必要に応じて実行したいアクションを設定します。 ● 「プロセスの実行を中止」 条件を満すと、それ以降のプロセスを無効化します。 プロセスが無効化された理由を記載できます。

4. 画面下部の［保存］または［保存/新規追加］をクリックして、業務ルールを保存します。

> i その他の詳細については、アドミンガイドをご参照ください。

3.7.3 SLA（サービスレベル契約）を設定する（[SLA] 画面）

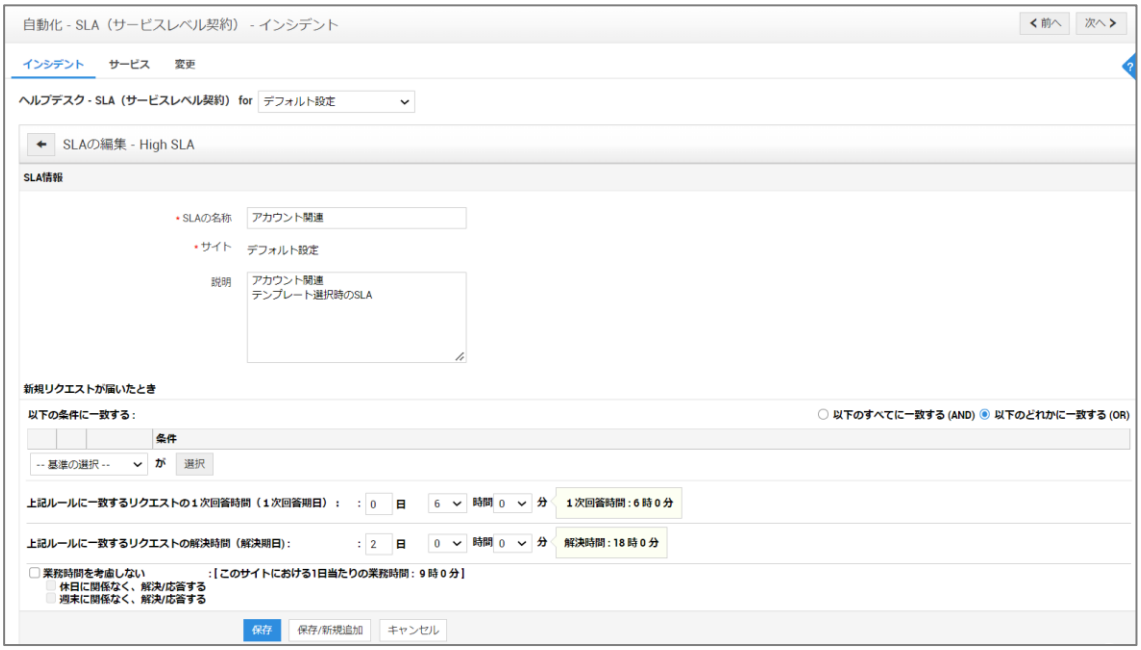
受信したリクエストに一次返信するまでの期限、およびリクエストを解決するまでの期限を自動的に設定するルールを作成します。

- デフォルトでは、システムに 4 つのインシデント SLA が登録されています。不要なインシデント SLA は削除し、必要な SLA を登録/編集してください。
- インシデントとは、発生した問題のことです。インシデント SLA は、インシデントを解決するまでの期限を管理します。
  その他、サービスカタログ（サービス要求）に対する SLA や、変更（変更リクエスト）に対する SLA もあります。

SLA は ServiceDesk Plus を活用していく中で、必要に応じて徐々に設定してください。

1. ［新規 SLA の追加］をクリックします。

   ［SLA の追加］画面が表示されます。



ここでは、例として以下の設定項目を設定します。

設定項目		設定内容
SLA の名称*		インシデント SLA の名称を入力します。 今回は「アカウント関連」とします。
SLA のルール	上記ルールに一致するリクエストの 1 次回答時間（1 次回答期日）	リクエストへの一次返信（応答）を行うまでの期間を設定します。 ● 例として「6 時間」と設定する場合は、「時間」のドロップダウンリストから「6」を選択します。
	上記ルールに一致するリクエストの解決時間（解決期日）	リクエストの解決までの期間を 2 日に設定します。 ● 例として「2 日」と設定する場合は、「日」のテキストボックスに「2」と入力します。
業務時間を考慮しない		SLA のルールで設定した時間を、業務時間を考慮しない SLA として設定したい場合、チェックボックスにチェックを付けます。 ● 「休日に関係なく、解決/応答する」チェックを付けると、設定した休日を考慮せず SLA が計算されます。 ● 「週末に関係なく、解決/応答する」チェックを付けると、設定した週末を考慮せず SLA が計算されます。

> 「業務時間を考慮しない」が選択されていない場合、
> 「1 次回答時間」や「解決時間」は、［管理］→［ServiceDesk 設定］→［業務時間/休日］で設定した時間/休日を参考に算出されます。

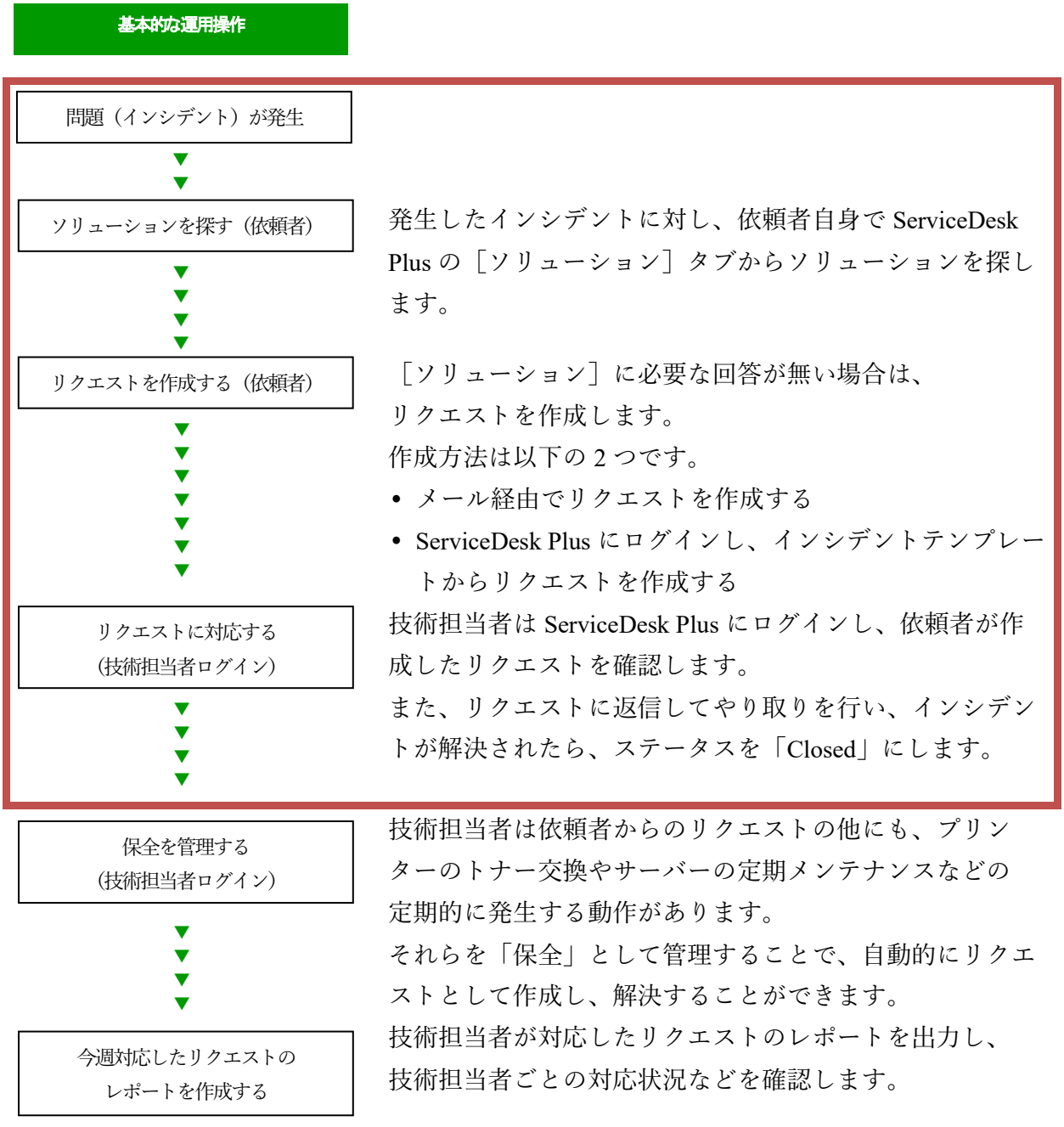
2. 画面下部の［保存］または［保存/新規追加］をクリックして、SLA を保存します。

> その他の詳細については、アドミンガイドをご参照ください。

4. 基本的な運用操作 – インシデント管理

ServiceDesk Plus を利用した基本的な運用方法を説明します。

第 4 章では依頼者がインシデント（リクエスト）の回答を依頼者自身で ServiceDesk Plus から探し、リクエストを作成後、技術担当者が解決方法を回答するまでの一連の流れの運用例を説明します。



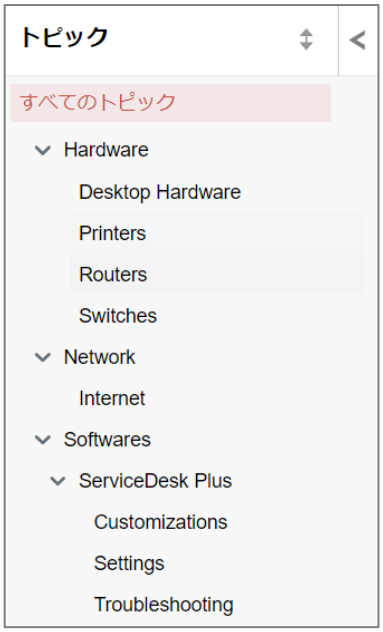
> 依頼者に、「アカウントのパスワードを忘れた」というインシデントが起こったと想定して、ServiceDesk Plus の運用について考えてみましょう。

4.1 ソリューションを探す（依頼者）

発生したインシデントに対し、リクエストを作成する前に、
依頼者自身で ServiceDesk Plus からソリューションを探します。

1. 依頼者ポータル（セルフサービスポータル）にアクセスします。
2. ［ホーム］タブの［ナレッジの表示（View Solutions）］をクリックするか、
［ソリューション］タブをクリックします。

3. 左に表示されている［トピック］から発生している問題に関連するトピックを選択し、
ソリューションを探します。



4. ツールバーの検索機能を使用して、ソリューション内の説明で
ソリューションを探すことも可能です。

5. ソリューションが見つかった場合、ソリューションに記載の回答を実施して問題が解決するかを確認します。

6. 問題が解決しない場合、技術担当者が問題を解決できるようにリクエストを作成します。

4.2 リクエストを作成する（依頼者）

依頼者が、リクエストを作成します。2 通りの方法があります。

1. 「4.2.1 メールでリクエストを作成する」
2. 「4.2.2 システムにログインしてリクエストを作成する」

4.2.1 メールでリクエストを作成する

メールでリクエストを作成する場合、通常使用しているメールクライアントを利用してメールを作成します。

メールに必要な情報は以下の通りです。

項目	説明
宛先	「3.4.1 受信メールサーバーを設定する（[受信] 画面）」で設定した受信メールアドレスを入力します。
件名	メールの件名が、ServiceDesk Plus 上で表示されるリクエストの件名になります。 今回の例では、「アカウントについて」という件名でメールを作成し送信します。
本文	リクエストの内容を入力します。

メールでリクエストを作成する場合、業務ルールや E-mail コマンドを使用しない限り、テンプレート内のフィールド（[技術担当者]、[カテゴリー] など）の値を自動で設定することはできません。
詳細はアドミンガイドをご参照ください。

4.2.2 システムにログインしてリクエストを作成する

依頼者のログインが有効化されている場合、ServiceDesk Plus 上でリクエストを作成できます。また、自分が作成したリクエストとその進捗状況を確認できます。

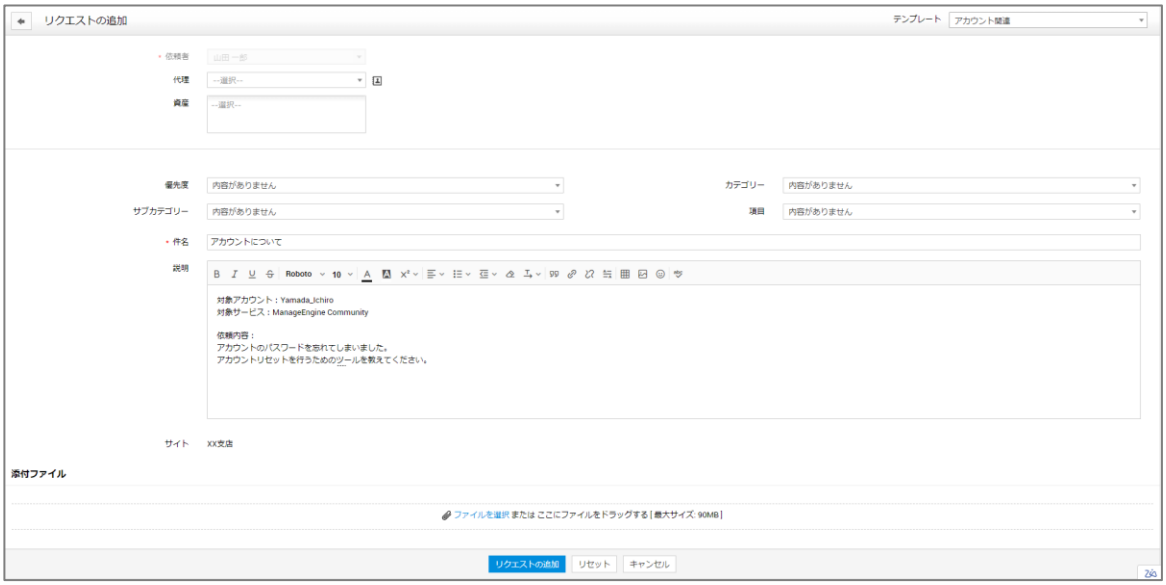
1. 依頼者のアカウントでシステムにログインします。

ユーザーの作成例で依頼者として登録した、
「山田一郎：ichiro_yamada_zoho@example.com」でログインします。

2. 画面右上の［新規リクエスト］または［お問い合わせ（Report an Issue）］をクリックして、発生しているインシデント（問題）に関するテンプレートを選択します。

> ここでは、「3.7.1 インシデントテンプレートを設定する（［インシデントテンプレート］画面）」で作成した、
> 「アカウント関連」テンプレートを使用して、リクエストを作成します。

3. テンプレートを選択すると、リクエスト作成フォームが表示されます。
必要な情報を入力し、［リクエストの追加］をクリックします。



> 「依頼者」には、ログインユーザーの名前が自動的に表示されます。
> また、各設定項目には、テンプレート作成時に設定した値が表示されます。

4. 作成したリクエストが表示されます。

4.3 リクエストに対応する（技術担当者ログイン）

作成されたリクエストを確認し、問題解決に向けて依頼者とやり取りを行います。

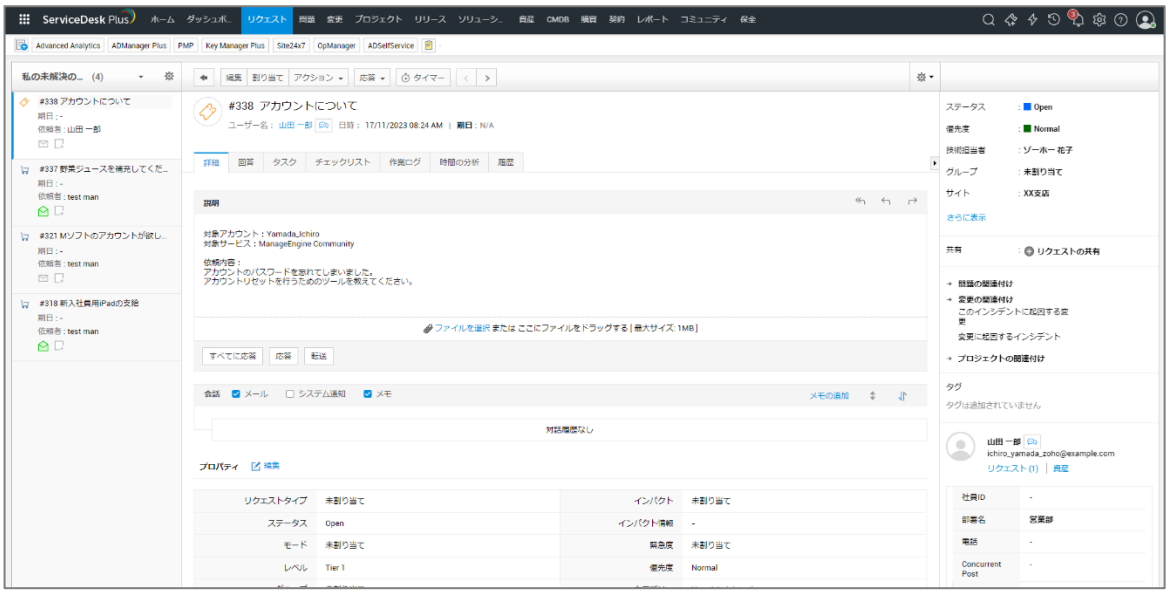
1. 技術担当者のアカウントでシステムにログインします。

> 技術担当者の作成例で技術担当者として登録した
> 「ゾーホー花子：hanako_zoho_tech@example.com」でログインします。

2. ［リクエスト］タブをクリックします。
リクエスト一覧ページが表示されます。
割り当てられたリクエストが一覧に表示されています。

> テンプレート作成時に、技術担当者が「ゾーホー花子」となるように設定しているため、このリクエストの技術担当者は、「ゾーホー花子」とすでに設定されます。

3. リクエストの件名をクリックすると、リクエストの詳細が表示されます。

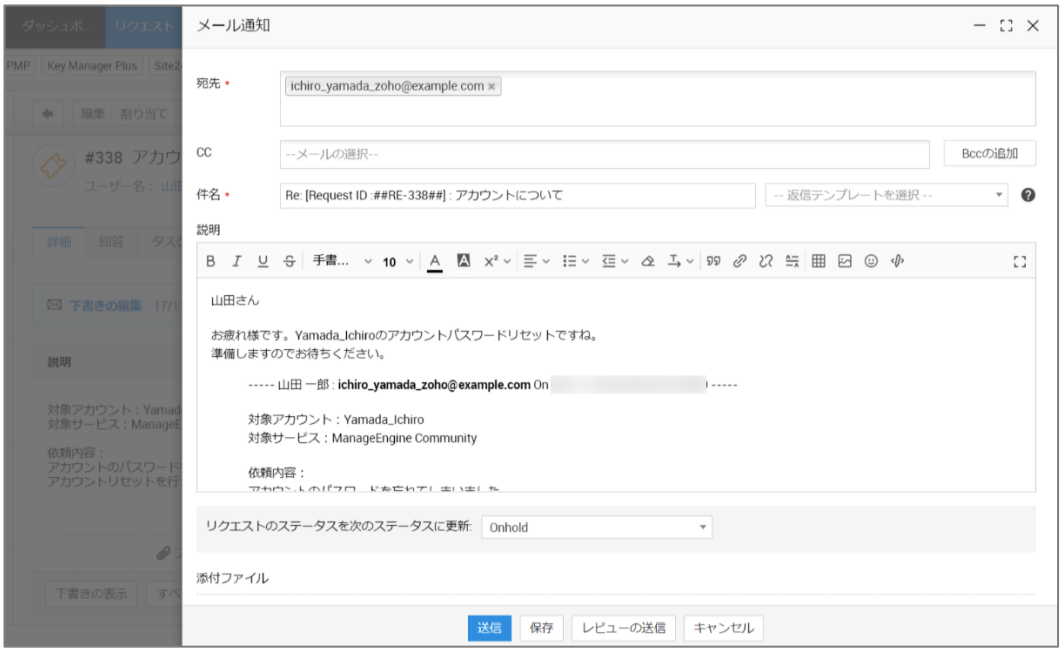


4.3.1 ［詳細］タブから問い合わせ内容に返信する

問い合わせ内容に対して、さらに情報が必要な場合、依頼者に詳細を確認することができます。

1. 問い合わせに対して返信するには、 または［応答/すべてに応答］をクリックします。

2. 返信フォームがスライドインで表示されます。
「説明」に回答や依頼者への追加情報の依頼などを入力し、［送信］をクリックします。



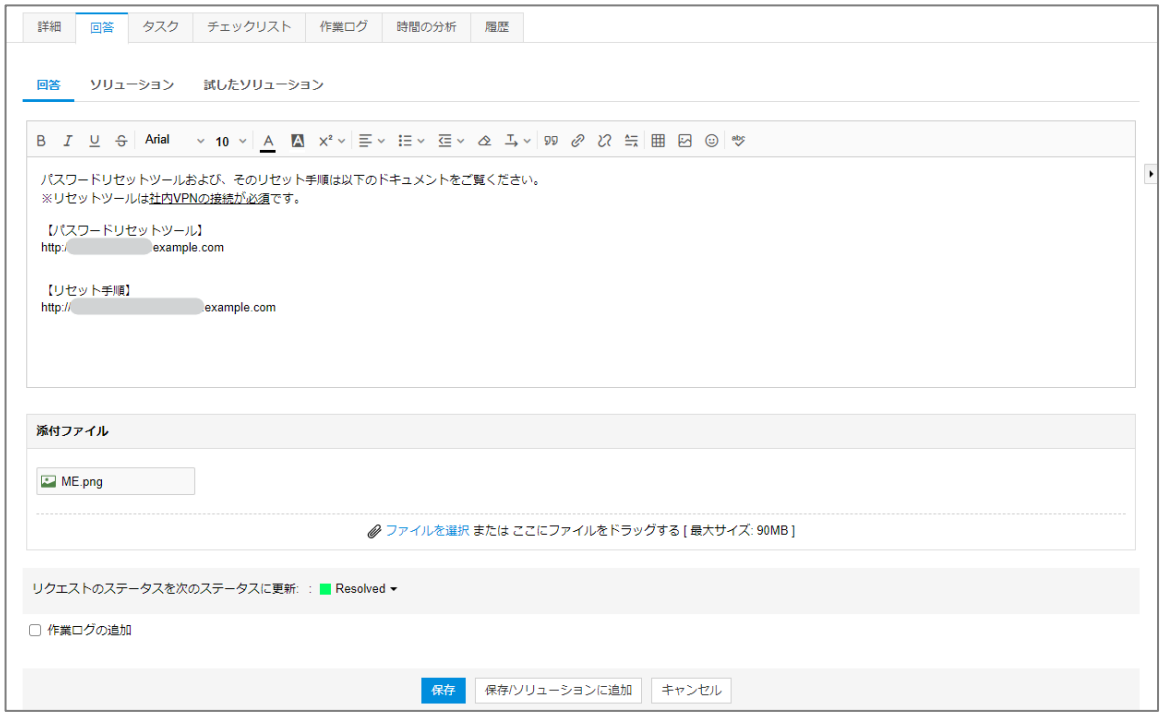
3. 回答が依頼者に送信され、「会話」にやり取りの内容が表示されます。

4. 問題を解決できるよう依頼者、技術担当者間で引き続きやり取りを行います。
5. どのアカウントについてか詳細がわかれば、技術担当者は［回答］タブに回答を記載します。

4.3.2 ［回答］タブからソリューションを提示する

問題の解決策が判明次第、依頼者に回答を報告します。

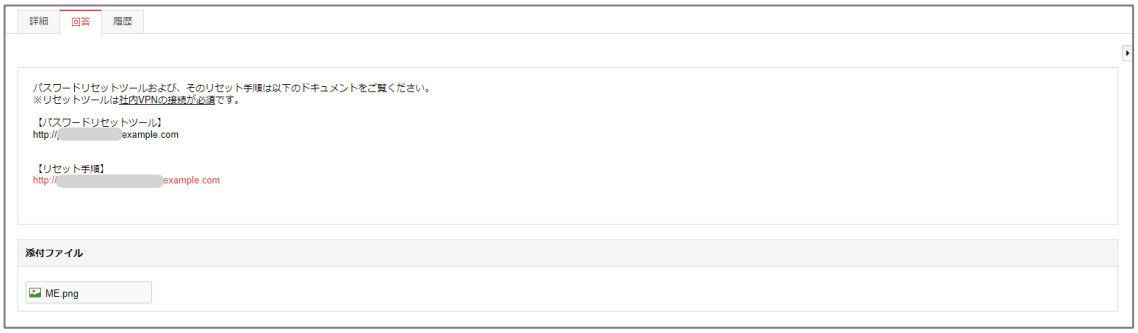
1. 技術担当者は、［回答］タブに問題の解決策を記載し、［保存］をクリックします。
   この回答をソリューションとして公開する場合は、［保存/ソリューションに追加］をクリックします。



> 技術担当者は、回答に記載した内容を編集することが可能です。

2. 回答が保存されます。

3. 依頼者にも、［回答］タブに記載した内容が表示されます。



4. 依頼者は、［回答］の内容を確認し、問題を解決します。

> ソリューション機能は、［ソリューション］タブから各設定ができます。詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

4.3.3 リクエストをクローズする

依頼者の問題が解決したら、リクエストをクローズします。

■ 依頼者が問い合わせをクローズする場合

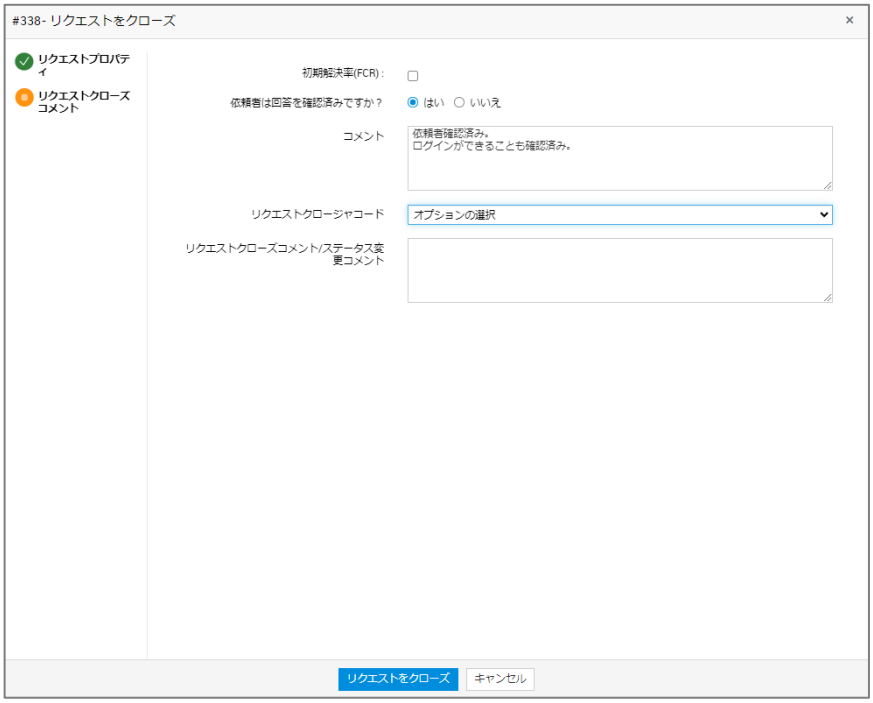
［リクエスト］タブからチケットを表示して、［クローズ］をクリックします。

> ［管理］→［一般設定］→［ポータル詳細設定］→［依頼者］→［依頼者が解決したリクエストをクローズできる］が有効化されている場合、問い合わせのステータスが［Resolved］のリクエストを、依頼者自身でクローズできます。詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

■ 技術担当者が問い合わせをクローズする場合

1. ［リクエスト］タブからチケットを表示して、右上の［ステータス］から［Closed］をクリックします。

2. 「リクエストをクローズ」画面が表示されます。
必要に応じて各項目を設定します。



> ［リクエストをクローズ］画面は、［管理］→［自動化］→［クローズルール］→［リクエスト］→「クローズ確認」にて、［はい］を選択すると表示されます。
> 詳細は、アドミンガイドをご参照ください。

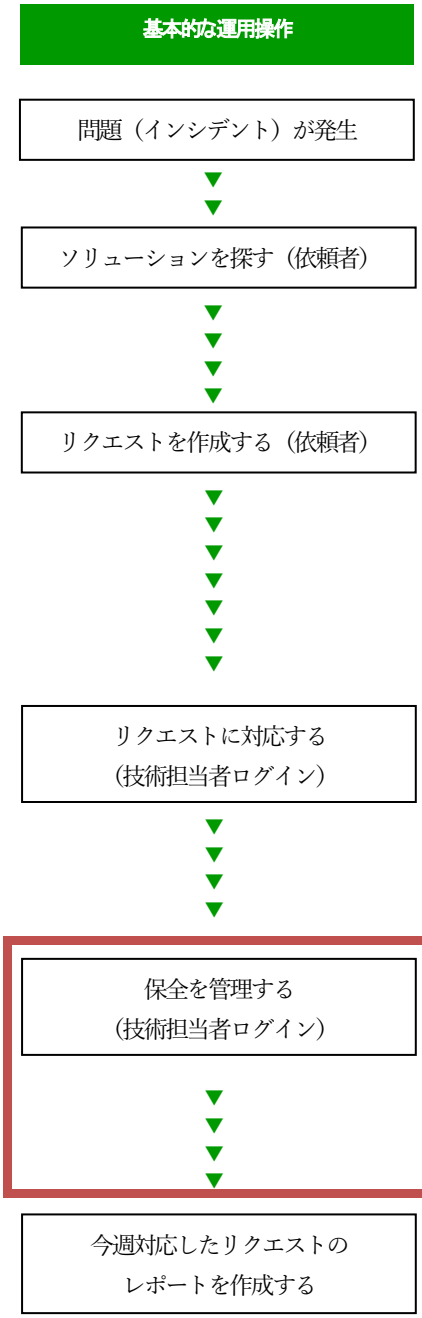
3. ［リクエストをクローズ］をクリックすると、リクエストがクローズとなります。

> ［管理］→［自動化］→［通知ルール］→
> ［リクエストがクローズとなったとき、依頼者にメールで通知］
> を有効化することで、依頼者はクローズ完了メールを受信します。
> クローズ完了メールは、デフォルトでは英語のメッセージですが、
> 「通知ルールを設定する（［自動化］セクション）」の設定により、日本語のメッセージに編集可能です。

5. 基本的な運用操作 – 保全

ServiceDesk Plus では、プリンターのトナー交換や、定期サーバーメンテナンスといった、
定期的に発生するリクエストを「予防保全」として作成することができます。

第 5 章では、定期メンテナンスの保全を登録し、自動的にリクエストとして作成されるまでの一連の流れの運用例を説明します。



発生したインシデントに対し、依頼者自身で ServiceDesk Plus の［ソリューション］タブからソリューションを探します。

［ソリューション］に必要な回答が無い場合は、
リクエストを作成します。
作成方法は以下の 2 つです。

- メール経由でリクエストを作成する
- ServiceDesk Plus にログインし、インシデントテンプレートからリクエストを作成する

技術担当者は ServiceDesk Plus にログインし、依頼者が作成したリクエストを確認します。
また、リクエストに返信してやり取りを行い、インシデントが解決されたら、ステータスを「Closed」にします。

技術担当者は依頼者からのリクエストの他にも、プリンターのトナー交換やサーバーの定期メンテナンスなどの定期的に発生する動作があります。
それらを「保全」として管理することで、自動的にリクエストとして作成し、解決することができます。

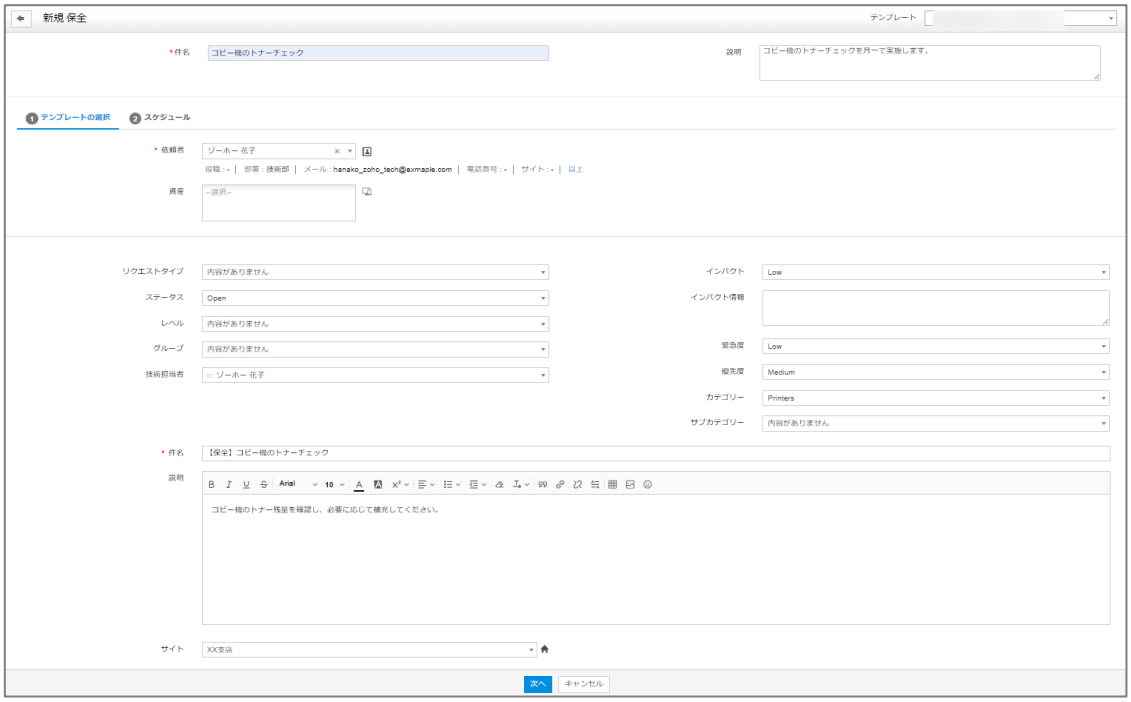
技術担当者が対応したリクエストのレポートを出力し、技術担当者ごとの対応状況などを確認します。

> 月に 1 度、「コピー機のトナーチェックを行う」という定期メンテナンスを想定して、ServiceDesk Plus の運用について考えてみましょう。

5.1 新規保全を作成する

1. メニューバーの［保全］タブをクリックします。
   ［保全］画面が表示されます。

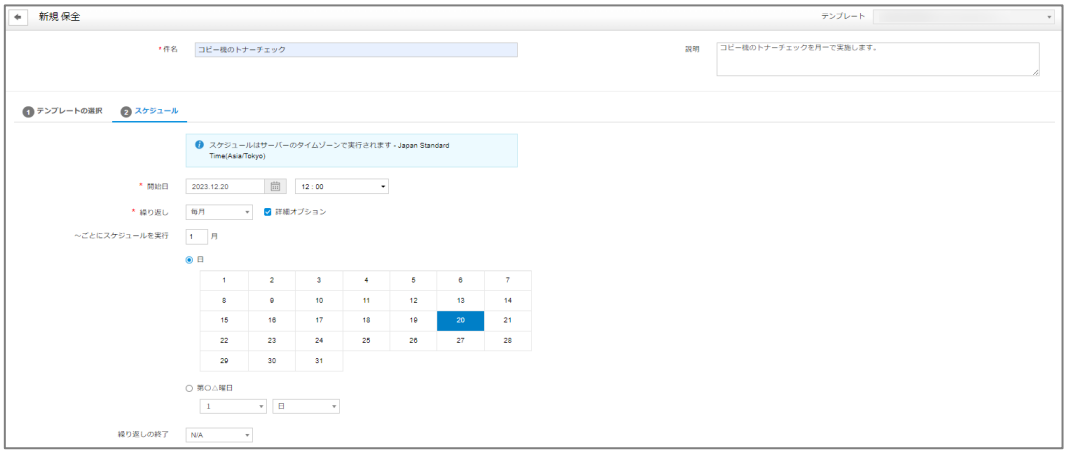
2. ［新規］をクリックします。
   ［新規保全］画面が表示されます。



   保全を作成するために使用する、リクエストテンプレートを選択します。

> テンプレートを選択すると、そのテンプレート内で設定している項目のみが表示されます。そのため、［新規保全］の追加時は、あらかじめ設定したフィールド以外の項目を追加することはできません。
> リクエストを作成する際と同様に、必要に応じてフィールドの情報を追加/編集してください。

3. 必要な情報を入力後、［次へ］をクリックします。
   ［スケジュール］の設定画面が表示されます。



［スケジュール］では、追加したい保全をどのぐらいの頻度でリクエストを作成するかを設定できます。

必要な項目を設定し、［保存］をクリックします。

4. ［保全］画面の一覧に新規保全が追加されます。

5.2 保全の内容を確認する

登録された保全は、一覧から詳細を確認することができます。
必要に応じて、保全の削除/編集を行うことができます。

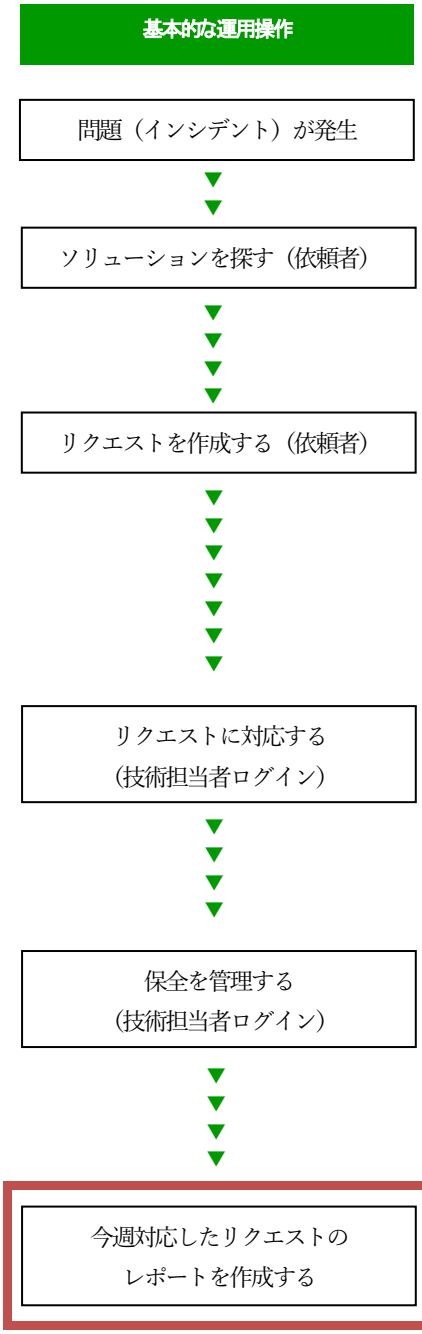
保全の詳細画面では、実際にいつリクエストが作成されたかや、次回以降のリクエストのスケジュールを確認することができます。

作成されたリクエストは「4.3 リクエストに対応する（技術担当者ログイン）」を参考に、
依頼者のリクエストと同様の方法で対応することができます。

6. 基本的な運用操作 – レポート

ServiceDesk Plus で作成できるレポートは、
ヘルプデスクを運営する組織にとって必要不可欠で重要な役割を担います。

第 6 章では、様々なレポートの作成し、保存や出力するまでの一連の流れの運用例を説明します。



発生したインシデントに対し、依頼者自身で ServiceDesk Plus の［ソリューション］タブからソリューションを探します。

［ソリューション］に必要な回答が無い場合は、
リクエストを作成します。
作成方法は以下の 2 つです。

- メール経由でリクエストを作成する
- ServiceDesk Plus にログインし、インシデントテンプレートからリクエストを作成する

技術担当者は ServiceDesk Plus にログインし、依頼者が作成したリクエストを確認します。
また、リクエストに返信してやり取りを行い、インシデントが解決されたら、ステータスを「Closed」にします。

技術担当者は依頼者からのリクエストの他にも、プリンターのトナー交換やサーバーの定期メンテナンスなどの定期的に発生する動作があります。
それらを「保全」として管理することで、自動的にリクエストとして作成し、解決することができます。

技術担当者が対応したリクエストのレポートを出力し、技術担当者ごとの対応状況などを確認します。

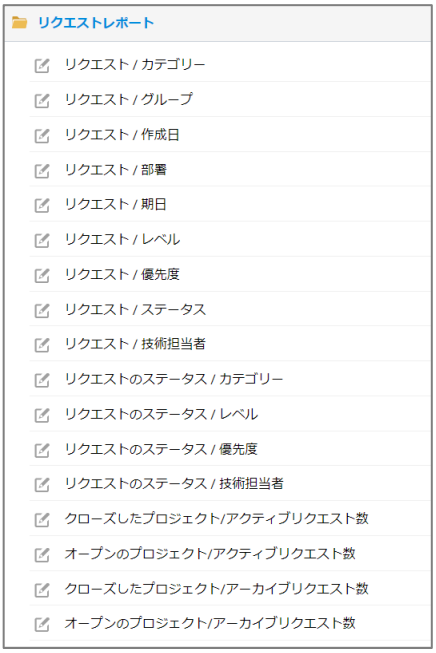
デフォルトで用意しているレポートは 1 クリックで作成できるため、レポート作成時間を大幅に削減することができます。
デフォルトレポートでは要件を満たせない場合、カスタムレポート機能を利用して、より詳細に情報を得られる独自のレポートを作成することができます。

6.1 デフォルトで定義されているレポートを作成する

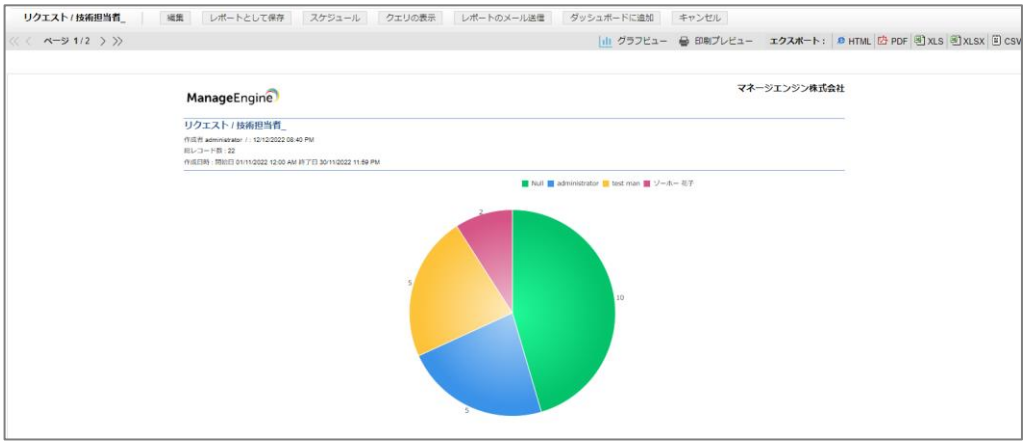
デフォルトで複数のレポートを用意しています。
例として、今週対応したリクエストをレポートとして出力する方法を説明します。

1. メニューバーの［レポート］タブをクリックします。
   「すべてのレポート」画面が表示されます。

2. ［リクエストレポート］をクリックします。
   リクエストに関するレポートの一覧が表示されます。



3. ［リクエスト/技術担当者］をクリックします。
   ［リクエスト/技術担当者］のレポート画面が表示されます。



4. ［編集］をクリックします。
   レポートを編集する画面が表示されます。
5. ［ステップ 2：フィルターオプション］をクリックします。

6. 「日付フィルター」で［作成日時］を選択し、
   ドロップダウンリストから［今週］を選択して、［レポート作成>>］をクリックします。
   作成されたレポートが表示されます。
7. 作成したレポートを今後も使用する場合、［レポートとして保存］をクリックします。

> その他の詳細については、アドミンガイドをご参照ください。

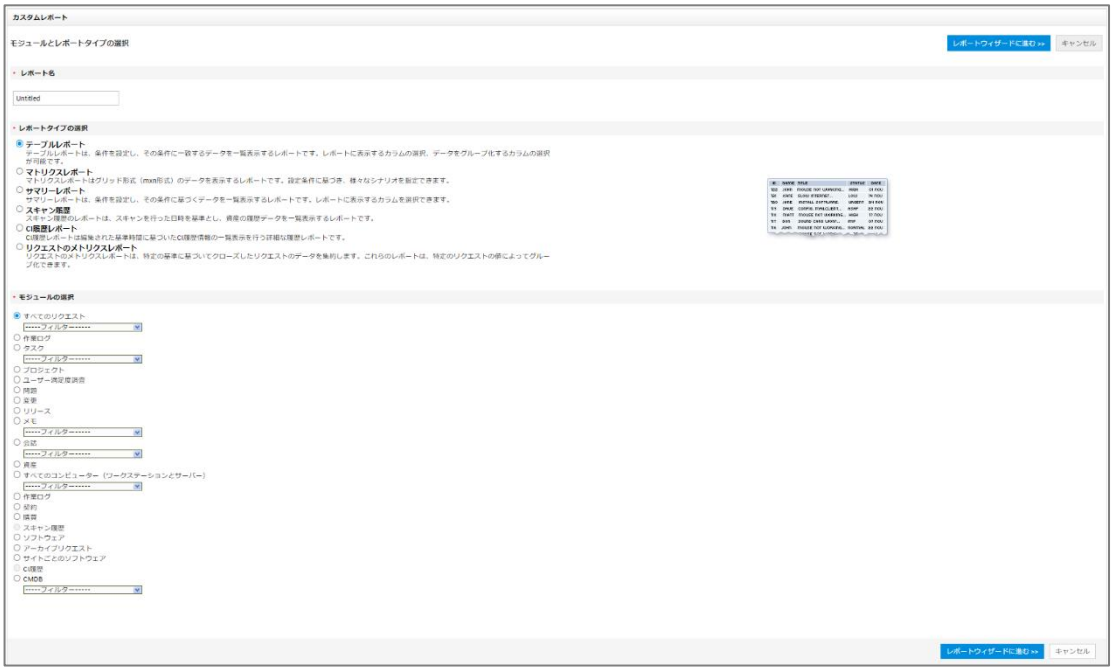
6.2 カスタムレポートを作成する

技術担当者は、デフォルトで定義されているレポートの他に、
組織のニーズに合わせた任意のレポートをカスタマイズして、出力できます。

1. メニューバーの［レポート］タブをクリックします。
   「すべてのレポート」画面が表示されます。

2. ［新規レポート］→［カスタムレポート］をクリックします。
   カスタムレポート画面が表示されます。

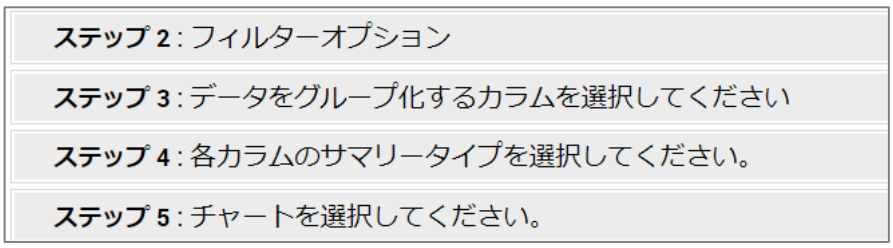
3. 「レポート名*」に任意の値を入力し、作成したいレポートに合った形式を
   「レポートタイプの選択*」から選択します。
   また、作成したいレポートのモジュールを「モジュールの選択*」から選択します。



4. ［レポートウィザードに進む>>］をクリックします。

5. ［ステップ 1：表示するカラムの選択］にて、表示するカラムを設定します。

6. 表示するレポートをより詳細に設定する場合には、以降のステップの項目を設定します。



7. ［レポート作成>>］をクリックします。
8. 作成したレポートを今後も使用する場合、［レポートの保存］をクリックし、「レポート名」と「保存フォルダ」、「説明」を入力します。

9. ［保存］をクリックして、レポートを保存します。

> その他の詳細については、アドミンガイドをご参照ください。

6.3 スケジュールレポートを作成する

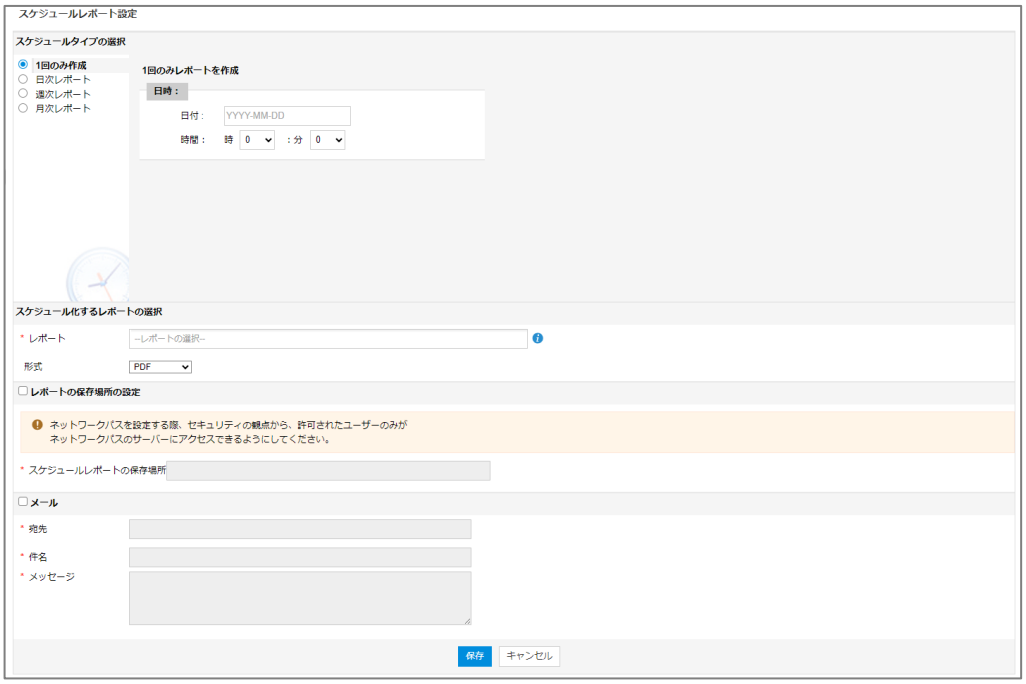
デフォルトで定義されているレポートや作成したレポートを定期的に出力して、スケジュールレポートの作成をメールで通知することが可能です。

1. メニューバーの［レポート］タブをクリックします。

   「すべてのレポート」画面が表示されます。

2. ［新規レポート］→［スケジュールレポート］をクリックします。

「スケジュールレポート設定」の画面が表示されます。



3. スケジュールレポートの各項目を設定します。

設定項目		設定内容
スケジュールタイプの選択		スケジュール間隔を以下の項目から選択します。 ●1 回のみ作成 ●日次レポート ●週次レポート ●月次レポート
スケジュール化するレポートの選択	レポート*	スケジュール化するレポートとレポートの形式を選択します。 レポートは複数選択可能です。
	形式	
レポートの保存場所の設定	スケジュールレポートの保存場所*	スケジュール化するレポートを選択したファイル形式で保存する場合、「レポートの保存場所の設定」の横のチェックボックスにチェックを付けます。 「スケジュールレポートの保存場所」に、レポートを保存するローカルのフォルダーパスまたはネットワークパスを入力します。
メール	宛先*	スケジュール化したレポートをメールで通知する場合、「メール」横のチェックボックスにチェックを付けます。 宛先、メールの件名、メッセージを入力します。
	件名*	
	メッセージ*	

4. ［保存］をクリックします。
5. 作成したスケジュールレポートは、画面右上のプルダウンから、［スケジュールレポート］を選択すると表示されます。

i その他の詳細については、アドミンガイドをご参照ください。

6.4 レポートをエクスポートする

技術担当者は、作成したレポートを任意のファイル形式でエクスポートできます。

1. エクスポートしたいレポートを作成します。
2. 作成したレポートの出力画面右上に表示されている「エクスポート：」項目から
   エクスポートしたいレポートのファイル形式を選択します。

> レポートのエクスポートは HTML、PDF、XLS、XLSX、CSV、DOC、DOCX、XML 形式に対応しています。
> その他の詳細については、アドミンガイドをご参照ください。

7. ご購入検討に際して

7.1 訪問／製品デモを依頼する

ServiceDesk Plus をご試用いただき、誠にありがとうございます。
ご購入前の設定／評価中に、個別のご相談や提案のご依頼がございましたら
次の窓口をご利用ください。首都圏外でも、オンラインで対応が可能です。

■ITSM ツール　導入課題相談
https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/consultation.html

7.2 セミナーに参加する

ServiceDesk Plus について、各種セミナーを定期開催しております。
セッション後に個別相談会を開催している「ダイレクトセミナー」の他、地域に関係なく参加可能です。
また、ServiceDesk Plus の機能概要を簡単に確認できる「Web セミナー」もございます。ぜひお申込み下さい。

■ServiceDesk Plus　セミナー一覧ページ
https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/seminar.html

お問い合わせ先

ゾーホージャパン株式会社

〒220-0012
神奈川県横浜市西区みなとみらい三丁目 6 番 1 号
みなとみらいセンタービル 13 階

Web： https://www.manageengine.jp/
E-mail： jp-mesales@zohocorp.com（弊社営業宛）

お気軽にお問い合わせください

ZJTP202312111894