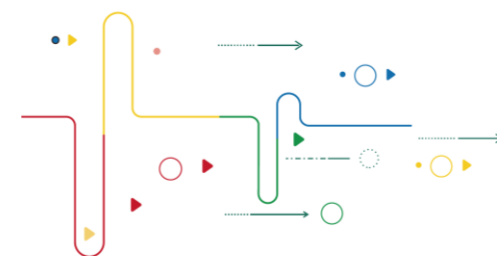




ユーザー登録してすぐに始められる！

インシデント管理の自動化

ゾーホージャパン株式会社 ManageEngine



インシデント管理に関してよくお聞きするお悩み事



エクセル／メール
やり取りが煩雑！



自社ツール
開発が大変すぎる！



既製のソフトウェア
保守／運用費が
高い！



工数／費用が必要以上にかかっていませんか？


ManageEngine ServiceDesk Plus



かんたん！



便利！



リーズナブル！

ManageEngineのITサービス管理ツールで解決！

ManageEngine ServiceDesk Plus

ITIL®にも準拠！



インシデント管理



問題管理



変更管理



サービス要求管理



CMDB



IT資産管理



レポート

ツールを活用したインシデント管理の自動化をデモで見せます！

これからお見せするデモの流れ

依頼者がリクエストを作成しやすいように
テンプレートを作成しておこう…！

サーバーが停止した！
インシデントとして報告をしないと！

ナレッジを利用して回答しよう！

ServiceDesk Plusのインシデント管理機能



管理者

テンプレートの作成



依頼者
山内さん

リクエストの作成



技術担当者
鯖さん

リクエストの確認、割当て、返信

リクエストのクローズ、ナレッジの作成

テンプレート設定

- 今回設定をする項目は以下の通りです.
 1. テンプレート名
 2. レベル、優先度
 3. カテゴリー、サブカテゴリー、項目
 4. 追加フィールド
 5. フィールドの必須化
 6. 技術担当者
 7. 表示設定



テンプレートの作成

リクエストの作成

リクエストの確認、割当て、返信

リクエストのクローズ、ナレッジの作成

テンプレート設定

● テンプレート名

- リクエスト：インシデントとサービス要求をまとめてリクエストとして管理
- モード：電話やメールなどリクエストを受付した対応方法

● レベル、優先度

- レベル：リクエストの対応レベル
- 優先度：リクエストの優先度



リクエスト

ソリューション



セットアップ

+ 新規リクエスト +



Q. 助言

セットアップ

スタートアップ手順 | 設定項目を検索



ポータル&設定

Instance Settings | エリア | サイト | 業務時間 |
休日 | 外出タイプ | 部署 | Organization Roles



ユーザー & 許可

役割 | 依頼者 | 技術担当者 | ユーザーグループ |
Technician Groups



メール設定

メールサーバ設定 | スパムフィルター |
メールコマンド



カスタマイズ

ヘルプデスク | 追加フィールド | アナウンス



テンプレート&フォーム

リクエストテンプレート | タスクテンプレート |
返信テンプレート | 回答テンプレート |
Form Rules



自動化

業務ルール | SLA | トリガー |
カスタムアクション | 通知ルール |
クローズルール | 予防保全タスク |
技術担当者の自動割り当て



ユーザー調査

設定 | 内容 | プレビュー | 調査結果



データ管理

アーカイブ | システムログ |
データのインポート | データのエクスポート



General Settings

セルフサービスポータル | テーマカラーの設定 |
クラウド添付ファイル



アプリケーション&アドオン

チャット設定 | Zohoレポート | プロジェクト |
SMS設定

テンプレート設定

● カテゴリ、サブカテゴリ、項目

- カテゴリ → ネットワーク
- サブカテゴリ → サーバー
- 項目 → サーバーの不調



リクエスト

ソリューション



+ 新規リクエスト +



Q. 助言

セットアップ

ポータル&設定

ユーザー&許可

メール設定

カスタマイズ

テンプレート&フォーム

自動化

ユーザー調査

データ管理

General Settings

アプリケーション&アドオン

テンプレート&フォーム

スタートアップ手順 | 設定項目を検索



リクエストテンプレート

タスクテンプレート

返信テンプレート

回答テンプレート

Form Rules

リクエストテンプレート

新規リクエストテンプレート

テンプレートのコピー

1-9/9 < > Q

名前	説明	作成者	依頼者に表示
デフォルトテンプレート	デフォルトテンプレート	System	はい
苦情	苦情、他	System	はい
パフォーマンスが悪い	動きが悪い	System	いいえ
IDカード紛失	IDカードを紛失したとき	System	はい
IDカード破損	IDカードを破損、換領したとき	System	いいえ
メールが取得できません	メールが取得できない、受信できない	技術 二部	はい
プリンターが利用できません	プリンターが利用できない、使えない	技術 二部	はい
パスワードを忘れた	パスワードを忘れたとき	技術 二部	はい
サーバーが停止		技術 二部	はい

テンプレート設定

● 追加フィールド

- シングルライン
- マルチライン
- ピックリスト
- 数値
- 日付/時間



リクエスト

ソリューション



+新規リクエスト+



Q 検索

← 追加 リクエストテンプレート



技術担当者

テンプレート名

コメント

入力フォーム

ステータス

受付

(空白)

モード

- 選択モード -

(空白)

レベル

- 選択レベル -

優先度

- 選択 優先度 -

依頼者情報

・ 名前

役職

連絡先番号

部署

サイト

所属サイトなし

カテゴリ

- 選択 カテゴリ -

グループ

- 選択 グループ -

サブカテゴリ

- 選択 サブカテゴリ -

技術担当者

- 選択 技術担当者 -

項目

- 選択 項目 -

・ 件名

説明

B I 10 100 200 300 400 500 600 700 800 900 1000 1100 1200 1300 1400 1500 1600 1700 1800 1900 2000 2100 2200 2300 2400 2500 2600 2700 2800 2900 3000 3100 3200 3300 3400 3500 3600 3700 3800 3900 4000 4100 4200 4300 4400 4500 4600 4700 4800 4900 5000 5100 5200 5300 5400 5500 5600 5700 5800 5900 6000 6100 6200 6300 6400 6500 6600 6700 6800 6900 7000 7100 7200 7300 7400 7500 7600 7700 7800 7900 8000 8100 8200 8300 8400 8500 8600 8700 8800 8900 9000 9100 9200 9300 9400 9500 9600 9700 9800 9900 10000 10100 10200 10300 10400 10500 10600 10700 10800 10900 11000 11100 11200 11300 11400 11500 11600 11700 11800 11900 12000 12100 12200 12300 12400 12500 12600 12700 12800 12900 13000 13100 13200 13300 13400 13500 13600 13700 13800 13900 14000 14100 14200 14300 14400 14500 14600 14700 14800 14900 15000 15100 15200 15300 15400 15500 15600 15700 15800 15900 16000 16100 16200 16300 16400 16500 16600 16700 16800 16900 17000 17100 17200 17300 17400 17500 17600 17700 17800 17900 18000 18100 18200 18300 18400 18500 18600 18700 18800 18900 19000 19100 19200 19300 19400 19500 19600 19700 19800 19900 20000 20100 20200 20300 20400 20500 20600 20700 20800 20900 21000 21100 21200 21300 21400 21500 21600 21700 21800 21900 22000 22100 22200 22300 22400 22500 22600 22700 22800 22900 23000 23100 23200 23300 23400 23500 23600 23700 23800 23900 24000 24100 24200 24300 24400 24500 24600 24700 24800 24900 25000 25100 25200 25300 25400 25500 25600 25700 25800 25900 26000 26100 26200 26300 26400 26500 26600 26700 26800 26900 27000 27100 27200 27300 27400 27500 27600 27700 27800 27900 28000 28100 28200 28300 28400 28500 28600 28700 28800 28900 29000 29100 29200 29300 29400 29500 29600 29700 29800 29900 30000 30100 30200 30300 30400 30500 30600 30700 30800 30900 31000 31100 31200 31300 31400 31500 31600 31700 31800 31900 32000 32100 32200 32300 32400 32500 32600 32700 32800 32900 33000 33100 33200 33300 33400 33500 33600 33700 33800 33900 34000 34100 34200 34300 34400 34500 34600 34700 34800 34900 35000 35100 35200 35300 35400 35500 35600 35700 35800 35900 36000 36100 36200 36300 36400 36500 36600 36700 36800 36900 37000 37100 37200 37300 37400 37500 37600 37700 37800 37900 38000 38100 38200 38300 38400 38500 38600 38700 38800 38900 39000 39100 39200 39300 39400 39500 39600 39700 39800 39900 40000 40100 40200 40300 40400 40500 40600 40700 40800 40900 41000 41100 41200 41300 41400 41500 41600 41700 41800 41900 42000 42100 42200 42300 42400 42500 42600 42700 42800 42900 43000 43100 43200 43300 43400 43500 43600 43700 43800 43900 44000 44100 44200 44300 44400 44500 44600 44700 44800 44900 45000 45100 45200 45300 45400 45500 45600 45700 45800 45900 46000 46100 46200 46300 46400 46500 46600 46700 46800 46900 47000 47100 47200 47300 47400 47500 47600 47700 47800 47900 48000 48100 48200 48300 48400 48500 48600 48700 48800 48900 49000 49100 49200 49300 49400 49500 49600 49700 49800 49900 50000 50100 50200 50300 50400 50500 50600 50700 50800 50900 51000 51100 51200 51300 51400 51500 51600 51700 51800 51900 52000 52100 52200 52300 52400 52500 52600 52700 52800 52900 53000 53100 53200 53300 53400 53500 53600 53700 53800 53900 54000 54100 54200 54300 54400 54500 54600 54700 54800 54900 55000 55100 55200 55300 55400 55500 55600 55700 55800 55900 56000 56100 56200 56300 56400 56500 56600 56700 56800 56900 57000 57100 57200 57300 57400 57500 57600 57700 57800 57900 58000 58100 58200 58300 58400 58500 58600 58700 58800 58900 59000 59100 59200 59300 59400 59500 59600 59700 59800 59900 60000 60100 60200 60300 60400 60500 60600 60700 60800 60900 61000 61100 61200 61300 61400 61500 61600 61700 61800 61900 62000 62100 62200 62300 62400 62500 62600 62700 62800 62900 63000 63100 63200 63300 63400 63500 63600 63700 63800 63900 64000 64100 64200 64300 64400 64500 64600 64700 64800 64900 65000 65100 65200 65300 65400 65500 65600 65700 65800 65900 66000 66100 66200 66300 66400 66500 66600 66700 66800 66900 67000 67100 67200 67300 67400 67500 67600 67700 67800 67900 68000 68100 68200 68300 68400 68500 68600 68700 68800 68900 69000 69100 69200 69300 69400 69500 69600 69700 69800 69900 70000 70100 70200 70300 70400 70500 70600 70700 70800 70900 71000 71100 71200 71300 71400 71500 71600 71700 71800 71900 72000 72100 72200 72300 72400 72500 72600 72700 72800 72900 73000 73100 73200 73300 73400 73500 73600 73700 73800 73900 74000 74100 74200 74300 74400 74500 74600 74700 74800 74900 75000 75100 75200 75300 75400 75500 75600 75700 75800 75900 76000 76100 76200 76300 76400 76500 76600 76700 76800 76900 77000 77100 77200 77300 77400 77500 77600 77700 77800 77900 78000 78100 78200 78300 78400 78500 78600 78700 78800 78900 79000 79100 79200 79300 79400 79500 79600 79700 79800 79900 80000 80100 80200 80300 80400 80500 80600 80700 80800 80900 81000 81100 81200 81300 81400 81500 81600 81700 81800 81900 82000 82100 82200 82300 82400 82500 82600 82700 82800 82900 83000 83100 83200 83300 83400 83500 83600 83700 83800 83900 84000 84100 84200 84300 84400 84500 84600 84700 84800 84900 85000 85100 85200 85300 85400 85500 85600 85700 85800 85900 86000 86100 86200 86300 86400 86500 86600 86700 86800 86900 87000 87100 87200 87300 87400 87500 87600 87700 87800 87900 88000 88100 88200 88300 88400 88500 88600 88700 88800 88900 89000 89100 89200 89300 89400 89500 89600 89700 89800 89900 90000 90100 90200 90300 90400 90500 90600 90700 90800 90900 91000 91100 91200 91300 91400 91500 91600 91700 91800 91900 92000 92100 92200 92300 92400 92500 92600 92700 92800 92900 93000 93100 93200 93300 93400 93500 93600 93700 93800 93900 94000 94100 94200 94300 94400 94500 94600 94700 94800 94900 95000 95100 95200 95300 95400 95500 95600 95700 95800 95900 96000 96100 96200 96300 96400 96500 96600 96700 96800 96900 97000 97100 97200 97300 97400 97500 97600 97700 97800 97900 98000 98100 98200 98300 98400 98500 98600 98700 98800 98900 99000 99100 99200 99300 99400 99500 99600 99700 99800 99900 100000 100100 100200 100300 100400 100500 100600 100700 100800 100900 101000 101100 101200 101300 101400 101500 101600 101700 101800 101900 102000 102100 102200 102300 102400 102500 102600 102700 102800 102900 103000 103100 103200 103300 103400 103500 103600 103700 103800 103900 104000 104100 104200 104300 104400 104500 104600 104700 104800 104900 105000 105100 105200 105300 105400 105500 105600 105700 105800 105900 106000 106100 106200 106300 106400 106500 106600 106700 106800 106900 107000 107100 107200 107300 107400 107500 107600 107700 107800 107900 108000 108100 108200 108300 108400 108500 108600 108700 108800 108900 109000 109100 109200 109300 109400 109500 109600 109700 109800 109900 110000 110100 110200 110300 110400 110500 110600 110700 110800 110900 111000 111100 111200 111300 111400 111500 111600 111700 111800 111900 112000 112100 112200 112300 112400 112500 112600 112700 112800 112900 113000 113100 113200 113300 113400 113500 113600 113700 113800 113900 114000 114100 114200 114300 114400 114500 114600 114700 114800 114900 115000 115100 115200 115300 115400 115500 115600 115700 115800 115900 116000 116100 116200 116300 116400 116500 116600 116700 116800 116900 117000 117100 117200 117300 117400 117500 117600 117700 117800 117900 118000 118100 118200 118300 118400 118500 118600 118700 118800 118900 119000 119100 119200 119300 119400 119500 119600 119700 119800 119900 120000 120100 120200 120300 120400 120500 120600 120700 120800 120900 121000 121100 121200 121300 121400 121500 121600 121700 121800 121900 122000 122100 122200 122300 122400 122500 122600 122700 122800 122900 123000 123100 123200 123300 123400 123500 123600 123700 123800 123900 124000 124100 124200 124300 124400 124500 124600 124700 124800 124900 125000 125100 125200 125300 125400 125500 125600 125700 125800 125900 126000 126100 126200 126300 126400 126500 126600 126700 126800 126900 127000 127100 127200 127300 127400 127500 127600 127700 127800 127900 128000 128100 128200 128300 128400 128500 128600 128700 128800 128900 129000 129100 129200 129300 129400 129500 129600 129700 129800 129900 130000 130100 130200 130300 130400 130500 130600 130700 130800 130900 131000 131100 131200 131300 131400 131500 131600 131700 131800 131900 132000 132100 132200 132300 132400 132500 132600 132700 132800 132900 133000 133100 133200 133300 133400 133500 133600 133700 133800 133900 134000 134100 134200 134300 134400 134500 134600 134700 134800 134900 135000 135100 135200 135300 135400 135500 135600 135700 135800 135900 136000 136100 136200 136300 136400 136500 136600 136700 136800 136900 137000 137100 137200 137300 137400 137500 137600 137700 137800 137900 138000 138100 138200 138300 138400 138500 138600 138700 138800 138900 139000 139100 139200 139300 139400 139500 139600 139700 139800 139900 140000 140100 140200 140300 140400 140500 140600 140700 140800 140900 141000 141100 141200 141300 141400 141500 141600 141700 141800 141900 142000 142100 142200 142300 142400 142500 142600 142700 142800 142900 143000 143100 143200 143300 143400 143500 143600 143700 143800 143900 144000 144100 144200 144300 144400 144500 144600 144700 144800 144900 145000 145100 145200 145300 145400 145500 145600 145700 145800 145900 146000 146100 146200 146300 146400 146500 146600 146700 146800 146900 147000 147100 147200 147300 147400 147500 147600 147700 147800 147900 148000 148100 148200 148300 148400 148500 148600 148700 148800 148900 149000 149100 149200 149300 149400 149500 149600 149700 149800 149900 150000 150100 150200 150300 150400 150500 150600 150700 150800 150900 151000 151100 151200 151300 151400 151500 151600 151700 151800 151900 152000 152100 152200 152300 152400 152500 152600 152700 152800 152900 153000 153100 153200 153300 153400 153500 153600 153700 153800 153900 154000 154100 154200 154300 154400 154500 154600 154700 154800 154900 155000 155100 155200 155300 155400 155500 155600 155700 155800 155900 156000 156100 156200 156300 156400 156500 156600 156700 156800 156900 157000 157100 157200 157300 157400 157500 157600 157700 157800 157900 158000 158100 158200 158300 158400 158500 158600 158700 158800 158900 159000 159100 159200 159300 159400 159500 159600 159700 159800 159900 160000 160100 160200 160300 160400 160500 160600 160700 160800 160900 161000 161100 161200 161300 161400 161500 161600 161700 161800 161900 162000 162100 162200 162300 162400 162500 162600 162700 162800 162900 163000 163100 163200 163300 163400 163500 163600 163700 163800 163900 164000 164100 164200 164300 164400 164500 164600 164700 164800 164900 165000 165100 165200 165300 165400 165500 165600 165700 165800 165900 166000 166100 166200 166300 166400 166500 166600 166700 166800

テンプレート設定

- **フィールドの必須化**

- 赤いマークが必須化マーク
- 依頼者に表示するか、入力可能かどうかを設定することも可能



技術担当者

テンプレート名:

コメント:

入力フォーム

ステータス



サーバー名



モード

てすと

レベル

優先度

依頼者情報

・ 名前

役職

連絡先番号

部署

サイト

カテゴリ

グループ

サブカテゴリ

技術担当者

項目

・ 件名

説明

B I U F 10

(空白)

(空白)

テンプレート

ドラッグ&ドロップフィールド

リクエストの通知先

セキュリティ

チーム名

役職

従業員コード

従業員名

発生場所

発生時期

管理者名

関係者

新規フィールドの追加

テンプレート設定

● 技術担当者の選択

- サイト→グループ→技術担当者と紐づけることが可能
- サイト：東京支社や大阪支社など
- グループ：技術グループ、総務グループ等

テンプレート設定

● 表示設定

- 技術者、依頼者に表示するか否か
- 技術者と依頼者はグループとして管理
- グループは別途設定可能



← 追加 リクエストテンプレート



技術担当者

テンプレート名

コメント

入力フォーム

ステータス

受付



・サーバー名

モード

- 選択モード -



てすと

レベル

- 選択レベル -



優先度

- 選択 優先度 -



依頼者情報

・名前



役職

連絡先番号

部署

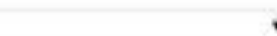
サイト

日本(東京)



カテゴリ

- 選択 カテゴリ -



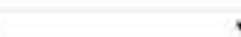
グループ

技術グループ



サブカテゴリ

- 選択 サブカテゴリ -



技術担当者

精 修



項目

- 選択 項目 -



・件名

説明

B I U F 10

テンプレート



ドラッグ&ドロップフィールド

リクエストの通知先

セキュリティ

チーム名

役職

従業員コード

従業員名

発生場所

発生時間

管理者名

関係者

+ 新規フィールドの追加

リクエスト作成

- 依頼者がリクエストを作成する際に以下の対応が可能

1. テンプレートの選択
2. 項目の入力
3. 詳細の入力



依頼者
山内さん

テンプレートの作成

リクエストの作成

リクエストの確認、割当て、返信

リクエストのクローズ、ナレッジの作成

リクエスト作成

● テンプレートの選択

- テンプレートの中から当てはまりそうなテンプレートを選択

◆ 依頼者の画面について

- ナレッジ、アナウンスを表示することが可能
- ソリューション：ナレッジの内容

ホーム



インシデントの作成

私の最近の対応中のリクエスト



ソリューションを検索

最も使用されているソリューション

- 📄 ネットワークにつながらない
- 📄 各種申請について
- 📄 パスワードを忘れた
- 📄 ログインができない
- 📄 IDを忘れた

[👉 更に表示](#)[👉 更に表示](#)

リクエスト作成

- **項目の入力**

- サーバー名等、必須項目として登録されている箇所を入力
- 他の個所はテンプレートが自動入力

- **詳細の入力**

- ファイルの添付も可能



リクエスト

ソリューション

私の情報

+ 新規リクエスト +



Q リクエスト

← 新規リクエスト

テンプレートを選択: サーバーが停止 2

・サーバー名

・日付

優先度 2中

依頼者情報

・名前 山内 涼

連絡先番号 045-319-6614

役職 部長

部署 営業部

サイト 日本(東京)

カテゴリ ネットワーク

サブカテゴリ サーバー

項目 サーバーの停止

・件名 サーバーが停止

説明

B I U F 10

添付ファイル

+

リクエスト管理

● リクエスト一覧画面の主な機能

1. フィルタリング
2. カラム
3. 一括で情報編集、クローズ
4. 技術担当者の割り当て



技術担当者
鯖さん

テンプレートの作成

リクエストの作成

リクエストの確認、割当て、返信

リクエストのクローズ、ナレッジの作成

リクエスト管理

● フィルタリング

- カラム検索
- グループ表示
- カラムでソート



リクエスト

ソリューション



+ 新規リクエスト +



Q リクエスト

すべてのリクエスト

新規リクエスト	編集	削除	ピックアップ	クローズ	マージ	リンク	割当て	直近の30日間 データを表示		1 - 10 / ...	<	>	Q	🔍
<input type="checkbox"/>	ID	件名					依頼者	割当て	グループ	ステータス	作成日			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18 IDカード紛失	松永 香葉	桜田 かおり	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:13 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17 プリンターが利用できません	宮下 竜馬	堀部 義昭	技術グループ	調査中	Mar 28, 2018 02:11 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16 パスワードを忘れた	神代 雅	豊川 美奈	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:09 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	15 メールが取得できません	天川 慎吾	田畑 敬一	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 02:03 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	14 パスワードを忘れた	前田 賢作	豊川 美奈	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:01 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13 パフォーマンスが悪い	小野田 正剛	村松 雅弘	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 02:00 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12 プリンターが利用できません	桜山 真理子	堀部 義昭	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 01:58 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 サーバーの停止	山内 涼	鯖 修	技術グループ	調査中	Mar 28, 2018 01:37 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9 ログインができない	麻生 かよ	桜田 かおり	総務グループ	受付	Mar 27, 2018 06:50 PM		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8 アカウントの作成について	長谷 義正	桜田 かおり	総務グループ	調査中	Mar 27, 2018 06:49 PM		

リクエスト管理

● カラム

- 表示、非表示の設定
- 順番の設定が可能

◆ 今回はカテゴリーを追加して件名の隣に



リクエスト

ソリューション



+ 新規リクエスト +



Q リクエスト

総務グループ

新規リクエスト	編集	削除	ピックアップ	クローズ	マージ	リンク	割当て	直近の30日間 データを表示			1 - 6 / 6	<	>	Q	🔍
	ID	件名	依頼者	割当て	グループ	ステータス	作成日								
								18	IDカード紛失	松永 香葉	桜田 かおり	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:13 PM	
								16	パスワードを忘れた	神代 雅	豊川 美奈	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:09 PM	
								14	パスワードを忘れた	前田 賢作	豊川 美奈	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:01 PM	
								9	ログインができない	麻生 かよ	桜田 かおり	総務グループ	受付	Mar 27, 2018 06:50 PM	
								8	アカウントの作成について	長谷 義正	桜田 かおり	総務グループ	調査中	Mar 27, 2018 06:49 PM	
								1	パスワードを忘れた	坂上 修三	豊川 美奈	総務グループ	調査中	Mar 20, 2018 11:55 AM	

リクエスト管理

- **選択対象リクエストの一括更新**
 - カテゴリや項目の設定
 - ステータスの変更
- **担当者の割り当て**
 - 自動割りあての設定も可能



リクエスト

ソリューション



+ 新規リクエスト +



リクエスト

すべてのリクエスト

新規リクエスト	編集	削除	ピックアップ	クローズ	マージ	リンク	割当て +	直近の30日間 データを表示 +		1 - 10 / ...	<	>	🔍	📄
	ID	件名					依頼者	割当て	グループ	ステータス				作成日
				22	パスワードを忘れた		畑中 俊介	未割当て	-	受付				Mar 28, 2018 04:30 PM
				18	IDカード紛失		松永 香葉	桜田 かおり	総務グループ	受付				Mar 28, 2018 02:13 PM
				17	プリンターが利用できません		宮下 竜馬	堀部 義昭	技術グループ	調査中				Mar 28, 2018 02:11 PM
				16	パスワードを忘れた		神代 雅	豊川 美奈	総務グループ	受付				Mar 28, 2018 02:09 PM
				15	メールが取得できません		天川 慎吾	田畑 敬一	技術グループ	受付				Mar 28, 2018 02:03 PM
				14	パスワードを忘れた		前田 賢作	豊川 美奈	総務グループ	受付				Mar 28, 2018 02:01 PM
				13	パフォーマンスが悪い		小野田 正剛	村松 雅弘	技術グループ	受付				Mar 28, 2018 02:00 PM
				12	プリンターが利用できません		桜山 真理子	堀部 義昭	技術グループ	受付				Mar 28, 2018 01:58 PM
				10	サーバーの停止		山内 涼	熊 修	技術グループ	調査中				Mar 28, 2018 01:37 PM
				9	ログインができない		麻生 かよ	桜田 かおり	総務グループ	受付				Mar 27, 2018 06:50 PM

リクエスト対応

- リクエストの詳細をクリックすることで以下の対応が可能

1. 依頼者の入力した内容確認
2. 対応メールをスレッド表示
3. 依頼者情報の編集および確認
4. 依頼者へのメール返信
5. ナレッジを利用して回答



技術担当者
鯖さん

テンプレートの作成

リクエストの作成

リクエストの確認、割当て、返信

リクエストのクローズ、ナレッジの作成

リクエスト対応

● 内容確認

- 依頼者が入力した情報の確認が簡単におこなえる

● スレッド表示

- 依頼者とのやりとりがスレッドとしてわかりやすく表示されている
- また、スレッドから依頼者に返答が可能



リクエスト

ソリューション



+ 新規リクエスト +



Q. リクエスト

すべてのリクエスト

新規リクエスト	編集	削除	ピックアップ	クローズ	マージ	リンク	割当て +	直近の30日間 データを表示 +		1 - 10 / ...	<	>	Q	🔍
<input type="checkbox"/>	ID	件名					依頼者	割当て	グループ	ステータス	作成日			
<input type="checkbox"/>	24	サーバーの停止					山内 涼	鯖 修	技術グループ	調査中	Mar 28, 2018 05:06 PM			
<input type="checkbox"/>	22	パスワードを忘れた					堀中 俊介	豊川 美奈	-	受付	Mar 28, 2018 04:30 PM			
<input type="checkbox"/>	18	IDカード紛失					松永 香葉	坂田 かおり	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:13 PM			
<input type="checkbox"/>	17	プリンターが利用できません					宮下 竜馬	堀部 義昭	技術グループ	調査中	Mar 28, 2018 02:11 PM			
<input type="checkbox"/>	16	パスワードを忘れた					神代 雅	豊川 美奈	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:09 PM			
<input type="checkbox"/>	15	メールが取壊できません					天川 慎吾	田畑 敬一	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 02:03 PM			
<input type="checkbox"/>	14	パスワードを忘れた					前田 賢作	豊川 美奈	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:01 PM			
<input type="checkbox"/>	13	パフォーマンスが悪い					小野田 正明	村松 雅弘	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 02:00 PM			
<input type="checkbox"/>	12	プリンターが利用できません					坂山 真理子	堀部 義昭	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 01:58 PM			
<input type="checkbox"/>	10	サーバーの停止					山内 涼	鯖 修	技術グループ	調査中	Mar 28, 2018 01:37 PM			

リクエスト対応

- 依頼者情報の確認

- 依頼者への返信表示

- スレッドから依頼者への返信の作成も可能
- 返信テンプレートを作成することにより、あらかじめ定型文を入力することも可能



リクエスト

ソリューション



+ 新規リクエスト +



Q リクエスト



編集

クローズ

ピックアップ

割当て

印刷

アクション +

インシデントリクエスト < >



会話



情報



タスク



回答



アラート



承認



作業ログ



対応時間分析



サーバーの停止

優先度: 3 高 | 依頼者 山内 涼 日付 Mar 28, 2018 05:06 PM

返信

転送

メモの追加

会話

フィルター: ☒ 電子メール ☐ 自動通知メール ☐ メモ

今日



鈴木 二郎 - Mar 28, 2018 05:10 PM



[Request ID :#24#]: サーバーの停止

宛先:

山内様

お世話になっております。担当の鈴木です。

現在こちらで詳しい原因を調査中です。
もう少しだけお待ちいただけますでしょうか。

何卒、よろしくお願いいたします。



山内 涼 - Mar 28, 2018 05:08 PM



鈴木 二郎 - Mar 28, 2018 05:07 PM



鈴木 二郎 - Mar 28, 2018 05:07 PM

リクエストID # 24

ステータス 調査中

優先度 3 高

技術担当者 鈴木 修

グループ & サイト 技術グループ, 日本(東京)

タスク 0

アラート 0

承認ステータス 該当なし

添付ファイル 0 件

応答日 Mar 28, 2018 05:07 PM

期日 期日が設定されていません

作業ログタイマー

下書き

下書きの編集

レビューの送信 | 削除

Mar 28, 2018 05:10 PM

リンクしたリクエスト

追加

依頼者情報



名前

リクエスト対応

● ナレッジ利用して回答

- 過去のナレッジを利用可能

◆ 回答をナレッジとして追加することも可能

- 公開設定、キーワード、トピック選択が可能



リクエスト

ソリューション



+ 新規リクエスト +



Q - リクエスト

すべてのリクエスト ⊕

新規リクエスト	編集	削除	ピックアップ	クローズ	マーシ	リンク	割当て	直近の30日間データを表示			1 - 10 /	<	>	Q	🔍
ID	件名	依頼者	割当て	カテゴリ	グループ	ステータス	作成日								
29	インターネットが繋がりにくい	山内 涼	熊 修	インターネット	技術グループ	受付	Apr 19, 2018 06:00 PM								
24	サーバーの停止	山内 涼	佐木 二郎	ネットワーク	-	お客様待ち	Mar 28, 2018 05:06 PM								
22	パスワードを忘れた	堀中 俊介	豊川 美奈	-	-	受付	Mar 28, 2018 04:30 PM								
18	ICカード紛失	松永 香葉	桜田 かおり	ICカード	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:13 PM								
17	プリンターが利用できません	宮下 竜馬	堀部 義昭	-	技術グループ	調査中	Mar 28, 2018 02:11 PM								
16	パスワードを忘れた	神代 雅	豊川 美奈	パスワード	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:09 PM								
15	メールが取得できません	天川 慎吾	田嶋 敬一	-	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 02:03 PM								
14	パスワードを忘れた	前田 賢作	豊川 美奈	パスワード	総務グループ	受付	Mar 28, 2018 02:01 PM								
13	パフォーマンスが悪い	小野田 正和	村松 雅弘	-	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 02:00 PM								
12	プリンターが利用できません	桜山 真理子	堀部 義昭	-	技術グループ	受付	Mar 28, 2018 01:58 PM								

セミナー聴講後、すぐに試せるServiceDesk Plus

- 評価版ダウンロード

オンプレミス版もクラウド版も、30日間無料ですべての機能を試用できます。

- スタートアップガイド

誰でも簡単にスタートが可能です。

製品導入や構築・運用に役立つドキュメントが用意されています。

- オンラインデモサイト

インストール不要で操作性を確認できます。

提供形態

オンプレミス版

- セキュアな環境でのデータ管理
- 製品アップデートを自社でコントロール可能



クラウド版

- サーバ準備費用が不要
- 企業間情報共有が可能
- アップデート作業は不要



どちらも30日間無料の評価版があります！

ServiceDesk Plus ダウンロード

検索

https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/download.html

価格（インシデント管理から始める場合の「スタンダード版」）



年間ライセンス

48.5万円/年～

保守サポート付

- 毎年ライセンス利用料（保守費込）を更新



通常ライセンス

119.9万円～

初年度保守サポート付

- 2年目以降は保守サポート費のみを更新
- 4年以上使う場合は、こちらがお得！

詳細な価格表についてはこちらをご参照ください：https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/pricing.html

ご要望に応じて、お好きなライセンス体系をお選びいただけます

簡単に機能を追加することも！

- ITILに準拠するための機能が充実！
- アップグレードするだけで、他の機能も活用可能



インシデント管理



問題管理



変更管理



サービス要求管理



CMDB



IT資産管理



レポート

「問題管理」や「変更管理」機能を使えるエンタープライズ版も人気です

オンライン相談のご案内

製品に関する詳細な説明・デモをご希望の方

オンライン相談

にお申し込みください。

https://www.manageengine.jp/online_meeting/

ManageEngine オンライン相談

検索



購入相談専用窓口 オンライン相談

ManageEngineでは、製品の詳細を知りたい方向けに「オンライン相談」のお申込みを受け付けております。
お気軽にご利用ください。

こんな方におすすめです

製品導入を検討するため、説明を受けたい。

実際の画面や使用感を見てみたい。

口頭で細かいニュアンスの質問をしたい。



訪問説明とほぼ同じ内容をご提供できます！

お申込みフォーム

