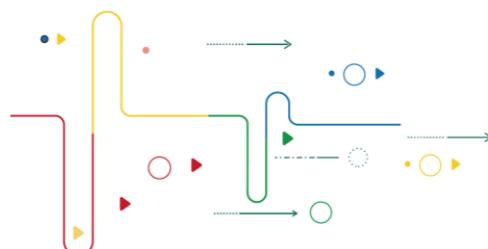


ユーザー登録してすぐに始められる！

# 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



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

## ServiceDesk Plusのインシデント管理機能

依頼者がリクエストを作成しやすいうように  
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！

管理者  
依頼者  
山内さん  
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

# 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



## セットアップ

スタートアップ手順 | 選択項目を検索



## ポータル&amp;設定

[Instance Settings](#) | [エリア](#) | [サイト](#) | [実行時間](#)  
[休日](#) | [外出タイプ](#) | [部署](#) | [Organization Roles](#)

## カスタマイズ

[ヘルプデスク](#) | [追加フィールド](#) | [アナウンス](#)

## ユーザー調査

[設定](#) | [内容](#) | [プレビュー](#) | [調査結果](#)

## アプリケーション&amp;アドオン

[チャット設定](#) | [Zohoレポート](#) | [プロジェクト](#)  
[SAP設定](#)

## ユーザー&amp;許可

[役割](#) | [依頼者](#) | [技術担当者](#) | [ユーザーグループ](#)  
[Technician Groups](#)

## テンプレート&amp;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](#)

## 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](#)

## 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](#)

## 自動化

[実行ルール](#) | [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](#)

## 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](#)

# テンプレート設定

- カテゴリ、サブカテゴリ、項目

- カテゴリー → 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

## セットアップ

ポータル&amp;設定

ユーザー&amp;許可

メール設定

カスタマイズ

テンプレート&amp;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&amp;アドオン

## テンプレート&amp;フォーム

スタートアップ手順 | 設定項目を複数



リクエストテンプレート タスクテンプレート 送信テンプレート 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

| 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     |
| 設備            | 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、損傷したとき   | System | いいえ    |
| メールが取扱できません   | メールが取扱できない、受信できない | 技木二郎   | 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 | 技木二郎   | はい     |
| パスワードを忘れた     | パスワードを忘れたとき       | 技木二郎   | はい     |
| サーバーが停止       |                   | 技木二郎   | 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



# 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:  受付サーバー名:  \* / I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:  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: 

## テンプレート

ドラッグ&amp;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

断魂フィールドの追加

(空白)

(空白)

# 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

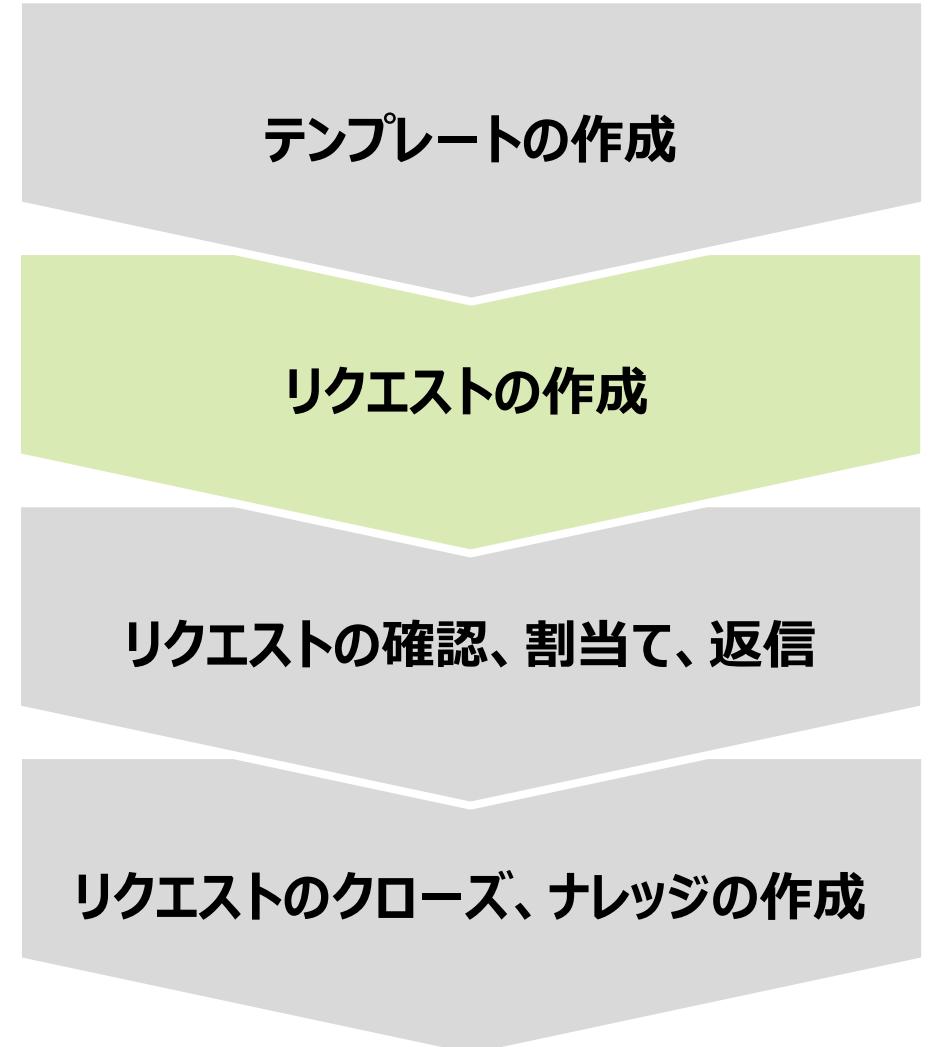
- 技術者、依頼者に表示するか否か
- 技術者と依頼者はグループとして管理
- グループは別途設定可能



# 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



# 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

[リクエスト](#) [ソリューション](#) [私の情報](#)[+ 新規リクエスト +](#)     [リクエスト](#)

## 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

← 新規リクエスト

テンプレートを選択 サーバーが停止?

・サーバー名

假先證 2 中

### 依歸者情報

·名前 山内 浩

卷之四

请将光盘号 045-319-4514

卷四 文獻

サイト 日本(東京)

## カテゴリ ネットワー

#### サブカテゴリ サーバ-

#### 項目 サーバーの停止

・件名 サーバーが停止

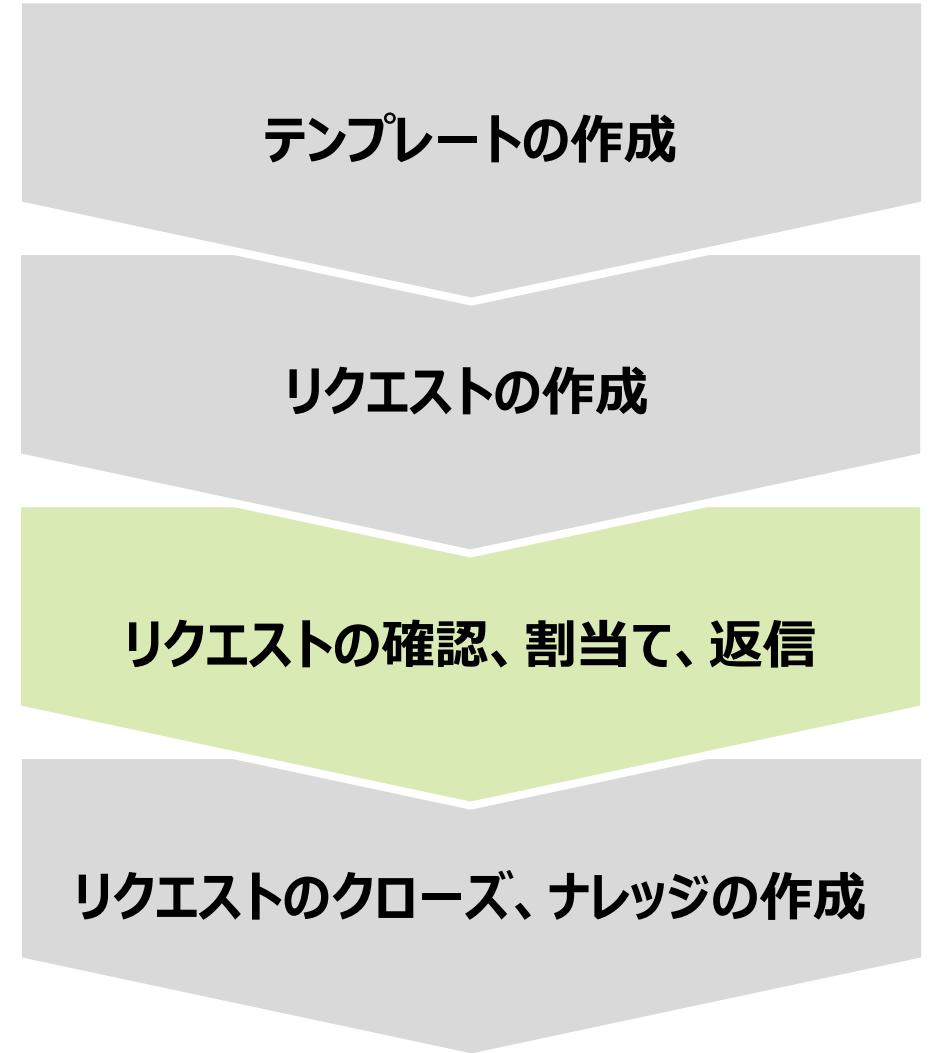
134

8 / 30 | 10: ■ / 月 + 日 + 年 | 國外社會研究

# 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



# 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

[+ 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 | 依頼者    | 割当て    | グループ   | ステータス | 作成日                   |
|--|---|---|--------|---------------|-----|-----|-----|--------|--------|--------|-------|-----------------------|
|    | ID  | 件名  |        |               |     |     |     | 松永 香菜  | 桜田 かおり | 総務グループ | 受付    | Mar 28, 2018 02:13 PM |
|    |    |    | 18     | IDカード紛失       |     |     |     | 宮下 龍馬  | 堺部 義治  | 技術グループ | 調査中   | Mar 28, 2018 02:11 PM |
|    |    |    | 17     | プリンターが利用できません |     |     |     | 神代 雄   | 豊川 美奈  | 総務グループ | 受付    | Mar 28, 2018 02:09 PM |
|    |    |    | 16     | パスワードを忘れた     |     |     |     | 天川 慎吾  | 田畠 敏一  | 技術グループ | 受付    | Mar 28, 2018 02:03 PM |
|    |    |    | 15     | メールが取得できません   |     |     |     | 前田 貢作  | 豊川 美奈  | 総務グループ | 受付    | Mar 28, 2018 02:01 PM |
|    |    |    | 14     | パスワードを忘れた     |     |     |     | 小野田 正則 | 村松 雄弘  | 技術グループ | 受付    | Mar 28, 2018 02:00 PM |
|    |    |    | 13     | パフォーマンスが悪い    |     |     |     | 桜山 真理子 | 堺部 義治  | 技術グループ | 受付    | Mar 28, 2018 01:58 PM |
|    |    |    | 12     | プリンターが利用できません |     |     |     | 山内 凉   | 鶴 修    | 技術グループ | 調査中   | Mar 28, 2018 01:37 PM |
|    |    |    | 10     | サーバーの停止       |     |     |     | 麻生 かよ  | 桜田 かおり | 総務グループ | 受付    | Mar 27, 2018 06:50 PM |
|  |  |  | 9      | ログインができない     |     |     |     | 長谷 義正  | 桜田 かおり | 総務グループ | 調査中   | Mar 27, 2018 06:49 PM |
|  |  |  | 8      | アカウントの作成について  |     |     |     |        |        |        |       |                       |

# 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

## 総務グループへ

| 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  |        |              |     |     | 債務者   | 割当て    | グループ           | ステータス     | 作成日                   |   |   |   |
|  |  |  | 18     | IDカード紛失      |     |     | 松永 香菜 | 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**

- 自動割り当ての設定も可能

## すべてのリクエスト

| 新規リクエスト | 種類            | 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 | □ |
|---------|---------------|----|--------|------|-----|-----|--------|----------------|----------|-------|-----------------------|---|---|
| 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     |    |        |      |     |     | 畠中 俊介  | 未割当て           | -        | 受付    | Mar 28, 2018 04:30 PM |   |   |
| 18      | IDカード紛失       |    |        |      |     |     | 松永 香菜  | 桜田 かおり         | 技術グループ   | 受付    | Mar 28, 2018 02:13 PM |   |   |
| 17      | プリンターが利用できません |    |        |      |     |     | 宮下 電馬  | 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          | 技術グループ   | 受付    | Mar 28, 2018 02:09 PM |   |   |
| 15      | メールが取得できません   |    |        |      |     |     | 天川 慎吾  | 田畠 敏一          | 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          | 技術グループ   | 受付    | Mar 28, 2018 02:01 PM |   |   |
| 13      | パフォーマンスが悪い    |    |        |      |     |     | 小野田 正則 | 村松 雄弘          | 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 淳   | 鶴 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         | 技術グループ   | 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

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

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



技術担当者

鯖さん

# 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

[+ 新規リクエスト](#)

## すべてのリクエスト

| 新規リクエスト | 種類 | 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 / | 次へ    | 前へ | 検索 | 新規リクエスト               |
|---------|----|----|--------|---------------|-----|-----|--------|----------------|----------|-------|----|----|-----------------------|
|         | ID | 件名 |        |               |     |     | 依頼者    | 割当て            | グループ     | ステータス |    |    | 作成日                   |
|         |    |    | 24     | サーバーの停止       |     |     | 山内 淳   | 鈴 修            | 技術グループ   | 調査中   |    |    | Mar 28, 2018 05:06 PM |
|         |    |    | 22     | パスワードを忘れた     |     |     | 蛭中 俊介  | 豊川 美奈          | -        | 受付    |    |    | Mar 28, 2018 04:30 PM |
|         |    |    | 18     | IDカード紛失       |     |     | 松永 香菜  | 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 龍馬  | 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 雄   | 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  | 田畠 敏一          | 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 正則 | 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 淳   | 鈴 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

← 機種 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 &lt; &gt;



会話

## ■ サーバーの停止

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

← 返信 → 転送 メモの追加



情報

会話  
フィルター:  電子メール  自動通知メール  メモ

今日



金木二郎 - Mar 28, 2018 05:10 PM



[Request ID :#24#]: サーバーの停止



回答



アラート



承認



作業ログ



対応時間分析



状況

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 金 修

グループ &amp; 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

応答日 Mar 28, 2018 05:07 PM

期日 期日が設定されていません

作業ログマーク

## 下書き

下書きの複数 Mar 28, 2018 05:18 PM レビューの送信 | 削除

リンクしたリクエスト

依頼者情報

名前

宛先: [REDACTED]

山内様

お世話になっております。担当の金です。

現在こちらで詳しい原因を調査中です。  
もうしばらくお待ちいただけますでしょうか。

何卒、よろしくお願ひいたします。



山内 淳 - Mar 28, 2018 05:08 PM



金木二郎 - Mar 28, 2018 05:07 PM



金木二郎 - Mar 28, 2018 05:07 PM



# リクエスト対応

- ナレッジを利用して回答
  - 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



## すべてのリクエスト

| 新規リクエスト | 種類              | 結果     | ピックアップ | クローズ    | マージ    | リンク     | 割当*                   | 直近の30日間データを表示 | 1-10 / - | Q | □ |
|---------|-----------------|--------|--------|---------|--------|---------|-----------------------|---------------|----------|---|---|
| ID      | 件名              |        |        |         |        |         |                       |               |          |   |   |
| 29      | インターネットがつながりにくい | 山内 淳   | 解 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 淳   | 世木二郎   | ネットワーク  | -      | お客様迷惑待ち | Mar 28, 2018 05:05 PM |               |          |   |   |
| 22      | パスワードを忘れた       | 鷲中 俊介  | 豊川 美奈  | -       | -      | 受付      | Mar 28, 2018 04:30 PM |               |          |   |   |
| 18      | のカード紛失          | 松永 香葉  | 桜田 かおり | のカード    | 技術グループ | 受付      | Mar 28, 2018 02:13 PM |               |          |   |   |
| 17      | プリンターが利用できません   | 宮下 雅馬  | 堀部 真也  | -       | 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 雄   | 豊川 美奈  | パスワード   | 技術グループ | 受付      | Mar 28, 2018 02:09 PM |               |          |   |   |
| 15      | メールが返信できません     | 天川 憲昌  | 田城 敏一  | -       | 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 舞作  | 豊川 美奈  | パスワード   | 技術グループ | 受付      | Mar 28, 2018 02:01 PM |               |          |   |   |
| 13      | パフォーマンスが悪い      | 小野田 正助 | 村松 雄弘  | -       | 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 真也  | -       | 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](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



通常ライセンス

119.9万円～

初年度保守サポート付

- 毎年ライセンス利用料（保守費込）を更新

- 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](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/](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

