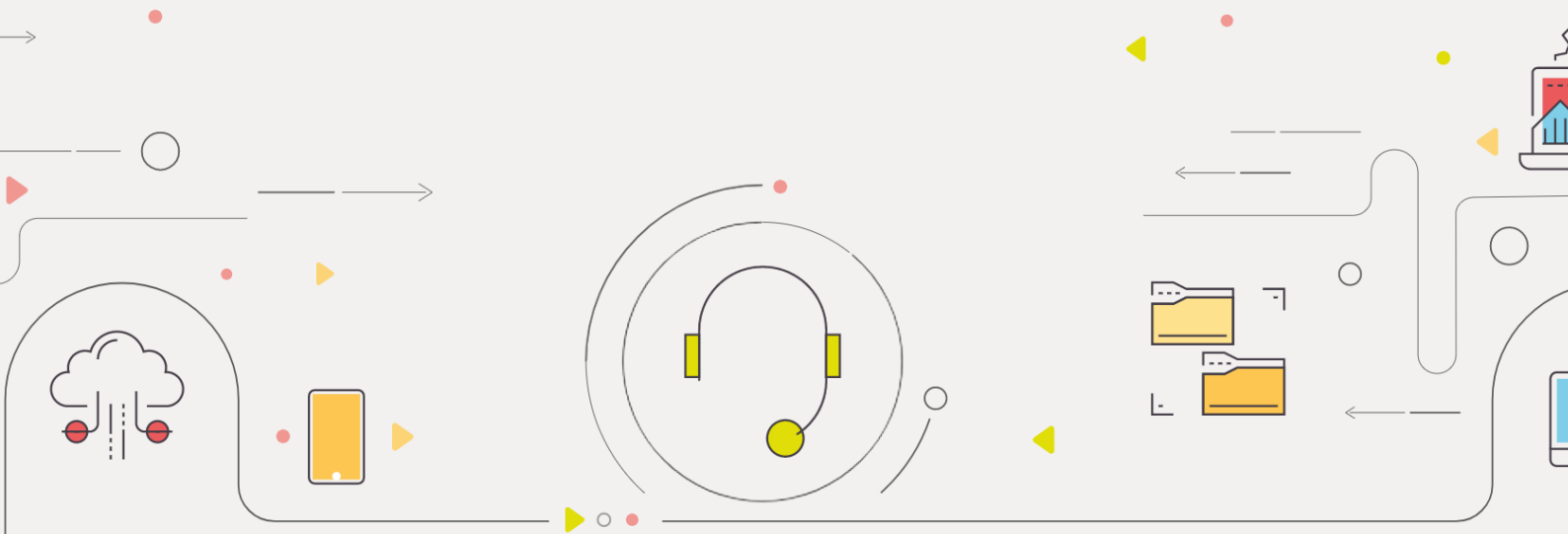


ServiceDesk Plus Cloud

IT サービスマネジメントツール クラウド版



スタートアップガイド

評価版から始めてみよう

2023 年 12 月 18 日 改訂

ゾーホージャパン株式会社

目次

1. はじめに.....	1
1.1 ServiceDesk Plus Cloud について	1
1.2 ServiceDesk Plus Cloud のエディションについて	1
1.3 本ガイドの記載内容について.....	1
1.4 著作権について	1
1.5 注意事項	1
2. ManageEngine ServiceDesk Plus Cloud 導入例	2
2.1 評価版 (30 日間無料) のサインアップ手順.....	2
3. 基本的な設定	8
3.1 メールサーバを設定する ([メール設定] 画面)	9
3.1.1 メールサーバを設定する ([メールサーバ設定] タブ)	10
3.2 組織を設定する ([ESM ディレクトリ] 画面)	15
3.2.1 インスタンスの情報を登録する ([ポータル&設定] タブ)	17
3.2.2 エリアを設定する ([エリア] タブ)	19
3.2.3 サイトを設定する ([サイト] タブ)	19
3.2.4 部署を設定する ([部署] タブ)	21
3.3 役割とユーザーを登録する ([ユーザー & 許可] 画面)	22
3.3.1 役割を登録する ([役割] タブ)	23
3.3.2 ユーザー (依頼者) を登録する ([ユーザー] タブ)	25
3.3.3 ユーザー (技術担当者) を登録する ([ユーザー] タブ)	29
3.3.4 グループを設定する ([技術担当者グループ] タブ)	32
3.4 ヘルプデスク設定をカスタマイズする ([カスタマイズ] 画面 > [ヘルプデスク] タブ)	34
3.5 自動化を設定する ([自動化] 画面)	37
3.5.1 業務ルールを設定する ([業務ルール] タブ)	38
3.5.2 インシデント SLA を設定する ([SLA] タブ > [インシデント SLA])	41
3.5.3 通知ルールを設定する ([通知ルール] タブ)	46
3.6 リクエストテンプレートを作成する ([テンプレート & フォーム] 画面)	48
4. 基本的な運用操作.....	58
4.1 リクエストを登録する (依頼者)	59
4.1.1 メールでリクエストを登録する	59
4.1.2 ServiceDesk Plus Cloud にログインしてリクエストを登録する	59
4.2 リクエストに対応する (技術担当者ログイン)	62
4.3 今週対応したリクエストのレポートを作成する.....	67

5. ご購入検討に際して	70
5.1 訪問／製品デモを依頼する	70
5.2 セミナーに参加する	70

1. はじめに

1.1 ServiceDesk Plus Cloud について

この度は本ガイドをご覧いただきまして誠にありがとうございます。

ServiceDesk Plus Cloud は、インシデント管理、問題管理、変更管理、CMDB、資産管理、顧客満足度調査など、豊富な機能を持つ IT サービスマネジメントツールです。

1.2 ServiceDesk Plus Cloud のエディションについて

利用用途に合わせて「Enterprise」「Professional」「Standard」の3つのエディションをご用意しております。

各エディションで利用できる機能の詳細については、以下のページをご参照ください。

[ServiceDesk Plus Cloud の Edition 比較](#)

1.3 本ガイドの記載内容について

本ガイドでは初めて ServiceDesk Plus Cloud を利用するお客様向けの基本的な機能について記載しております。詳細な機能や利用方法等については以下ヘルプドキュメントやナレッジベースをご参照ください。

ヘルプドキュメント： <http://help.sdpondemand.com/ja/home>

ナレッジベース： https://www.manageengine.jp/support/kb/ServiceDesk_Plus_On-Demand/

また、本ガイドに記載している内容（手順やスクリーンショット等）は、本ガイド作成時点の情報をもとにしております。

ServiceDesk Plus Cloud では随時リリースが行われ、それに伴い機能追加や画面変更等が発生するため、今後、本ガイドに記載している内容と実際の製品機能や画面等に差異が発生する可能性があります。

なお、ServiceDesk Plus Cloud のリリース情報につきましては[こちらのページ](#)をご参照ください。

1.4 著作権について

本ガイドの著作権は、ゾーホージャパン株式会社が所有しています。

1.5 注意事項

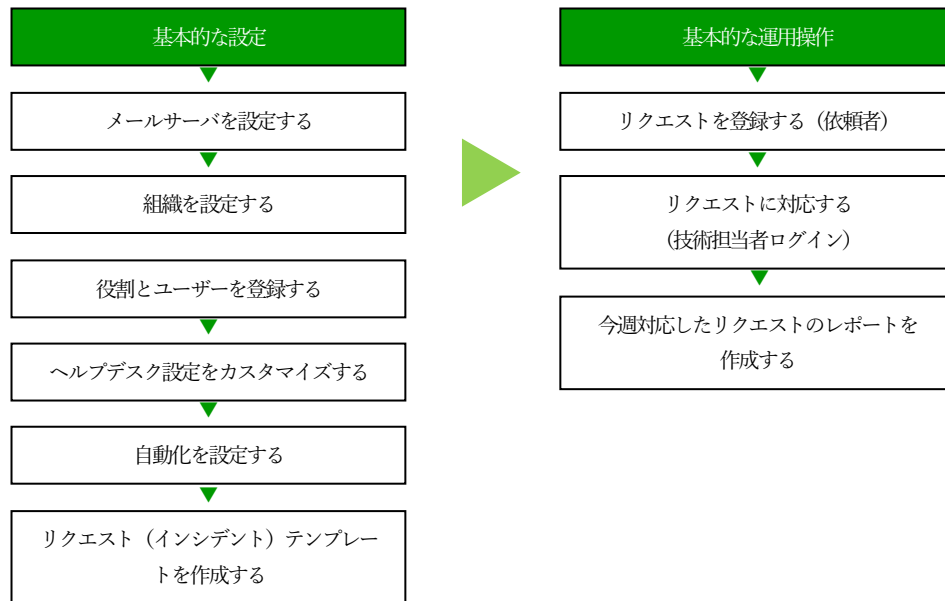
本ガイドの内容は、改良のため、予告なく変更することがあります。

ゾーホージャパン株式会社は本ガイドに関しての一切の責任を負いかねます。当社はこのガイドを使用することにより引き起こされた偶発的もしくは間接的な損害についても責任を負いかねます。

2. ManageEngine ServiceDesk Plus Cloud 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 日間無料）にサインアップしていただき、実際の運用にお役立ていただけるか、お試しください。

※「依頼者」および「技術担当者」という用語の意味については「[3.3 役割とユーザーを登録する（\[ユーザー & 許可\] 画面）](#)」で後述いたします。



2.1 評価版（30 日間無料）のサインアップ手順

ServiceDesk Plus Cloud の評価版をお試しください。ユーザー登録をするだけで、すぐに使用できます。

【サインアップ手順】

- 次の URL にアクセスします。
https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/download.html
- 「ServiceDesk Plus Cloud サインアップ」をクリックします。
- 各項目を入力します。

フルネーム	
会社名*	
電話番号*	
メールアドレス*	
パスワード*	
ポータル名*	.servicedeskplus.jp
IPに基づいて、次のように表示されます。 Japan. 変更	
<input type="checkbox"/> サインアップすると、次に同意します: サービス利用規約 / プライバシーポリシー (日本法人)	
<div>評価を開始</div>	

各項目の説明は、以下のとおりです。

アカウント情報	
フルネーム	氏名を入力します。特権管理者の氏名となります。
会社名	会社名を入力します。
電話番号	電話番号を入力します。
メールアドレス	メールアドレスを入力します。ここで入力したメールアドレスが、ServiceDesk Plus Cloud の特権管理者のログイン ID になります。
パスワード	特権管理者がログインに使用するパスワードを入力します。
ポータル	<p>サブドメインを入力します。</p> <p>(サブドメイン). servicedeskplus.jp という URL が、お客様の ServiceDesk Plus Cloud 環境の URL になります。</p> <p>※後述の「国名」で Japan 以外を選択した場合は別の URL となります。</p> <p>※入力したサブドメインが他のユーザーによって既に登録されている場合、「Sub domain is already registered」というエラーになります。その場合は別のサブドメインを登録してください。</p>
国名	<p>「IP に基づいて、次のように表示されます。」で「Japan」を選択します。</p> <p>※「Japan」を選択した場合、日本のデータセンターにお客様の ServiceDesk Plus Cloud 環境が作成されます。日本以外のデータセンターに環境を作成したい場合には、Japan 以外の国に変更してください。</p>
サービス利用規約	
[サービス利用規約] および [プライバシーポリシー（日本法人）] のリンク先をご確認の上、チェックを付けます。	

4. [評価を開始] をクリックします。

5. 以下の画面が表示されるので、[開始] をクリックします。



6. [スキップしてメールボックスを設定] をクリックします。



7. [次へ] をクリックします。



8. [次に進みましょう。ヘルプデスクに移動します。] をクリックします。

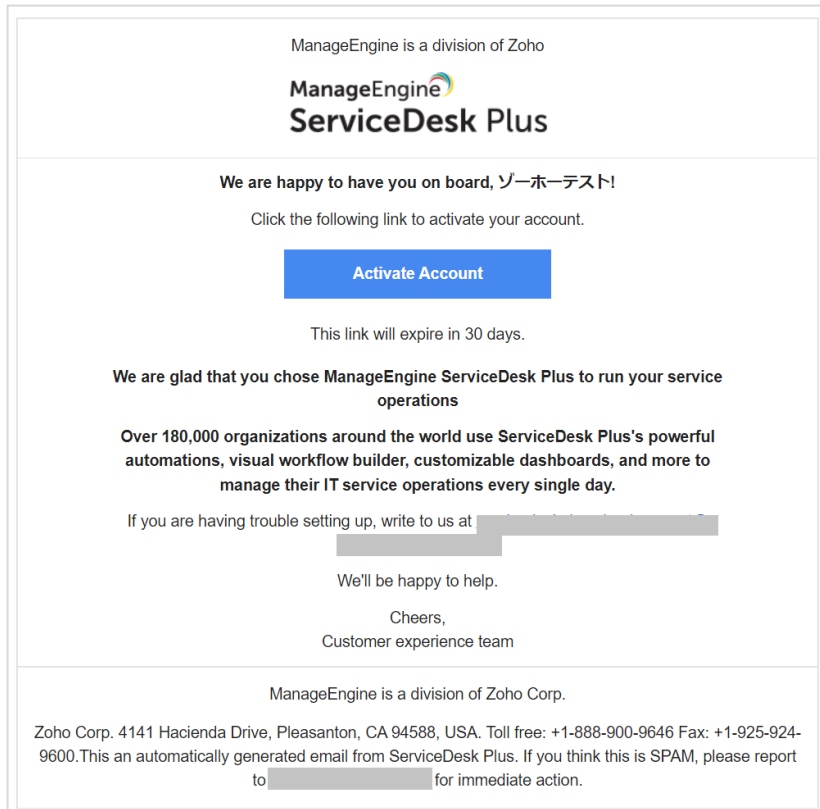


9. チュートリアルが表示されるので、必要に応じて [次へ] または [スキップ] をクリックします。



10. 手順3で入力したメールアドレスに認証用のメールが届いているため、当該メールアドレスのメールボックスへアクセスします。

11. 件名「Activate your ServiceDesk Plus account」のメールを開き、[Activate Account] をクリックします。



12. [認証する] をクリックします。



13. アカウントの認証が完了します。



14. 以上でサインアップが完了します。

補足事項

一旦ログアウトした後、再度サインアップ済みの ServiceDesk Plus Cloud 環境へアクセスする場合、アクセス方法については「[4.2 リクエストに対応する（技術担当者ログイン）](#)」の手順 1、2 をご参照ください。

本章の手順 3 で指定したメールアドレスとパスワードを入力すると、ServiceDesk Plus Cloud にログインすることができます。なお、ログインした際に以下の画面が表示された場合は「後で通知する」をクリックしてください。

※多要素認証の設定は後から行えます。



多要素認証を有効にするとアカウントのセキュリティを強化できます

パスワードだけでは安全ではありません。多要素認証を有効にすることで、パスワード以外の認証手順を設定し、アカウント保護の強度を高めることができます。

Zoho OneAuth - 認証アプリ
より安全なサインイン方法と生体認証によるセキュリティの強化

Get it from Microsoft | GET IT ON Google Play | Download on the App Store

スキャンするとダウンロードできます

続けるには、上記のいずれかの方法でOneAuthをインストールし、多要素認証を有効にしてください。

[OneAuthで多要素認証を有効にする](#)

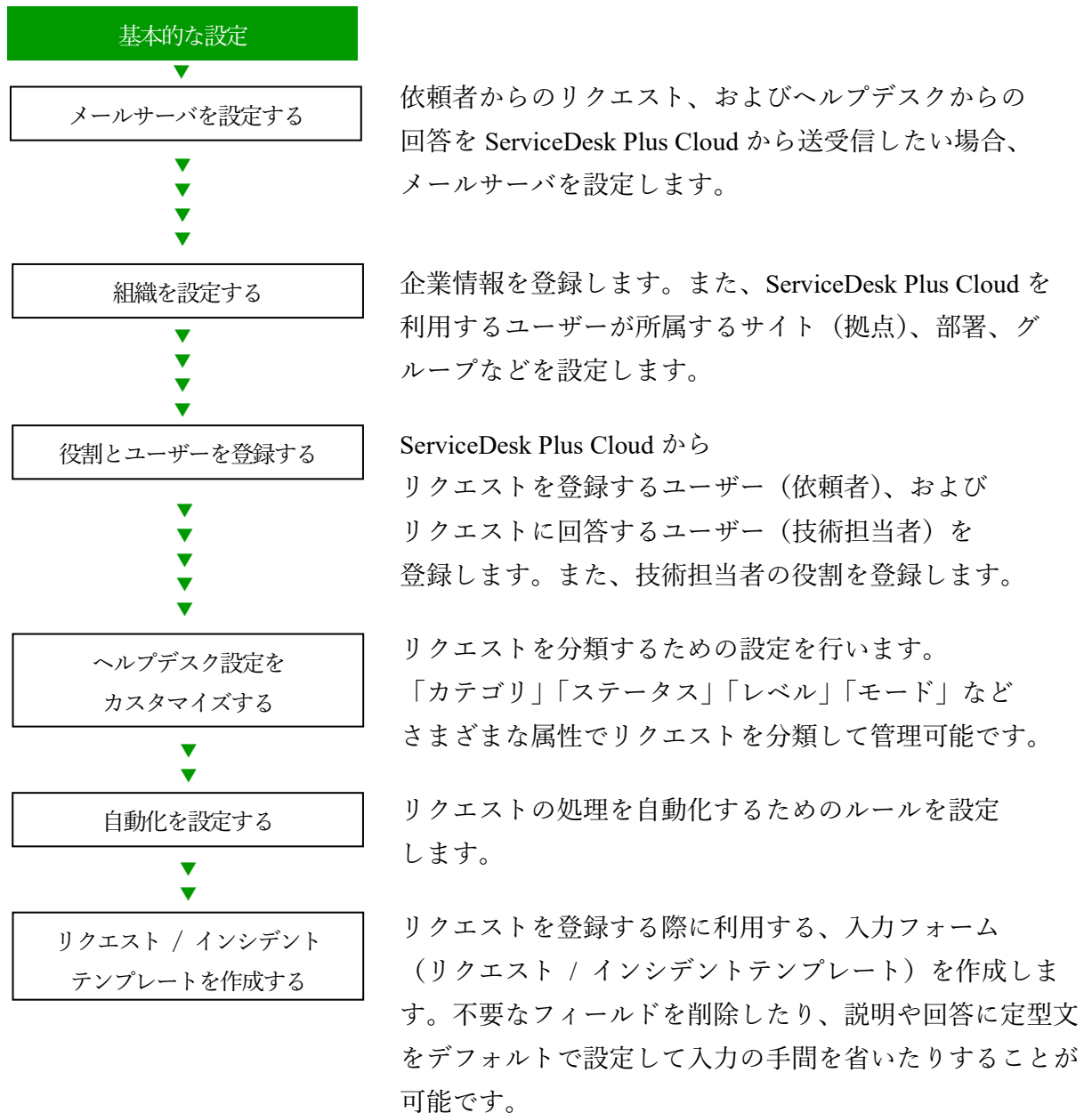
[多要素認証の他の方法を表示する](#)

[後で通知する](#)

3. 基本的な設定

ServiceDesk Plus Cloud を利用するための基本的な設定を説明します。

本章では、ServiceDesk Plus Cloud のヘルプデスクを利用するための以下の設定を説明します。



3.1 メールサーバを設定する（「メール設定」画面）

ServiceDesk Plus Cloud でメールを送受信するためのメールサーバを設定します。

メールサーバ設定を行うと以下のことができるようになります。

- ・ 特定のメールアドレス宛に送信されたメールを ServiceDesk Plus Cloud 上でリクエストとして作成（メール経由のユーザーからのお問い合わせを ServiceDesk Plus Cloud で管理）する。
- ・ ServiceDesk Plus Cloud 上でリクエストに返信（ユーザーからのお問い合わせにメール返信）する。
- ・ ServiceDesk Plus Cloud の各種通知メールを送信する。

1. 画面右上の「管理」アイコンをクリックします。



2. 「メール設定」 > 「メールサーバ設定」 をクリックします。



3.1.1 メールサーバを設定する（[メールサーバ設定] タブ）

【基本認証を使用する場合】

1. [アカウントを非アクティブにする] をクリックします。

2. [カスタム設定に切り替える] をクリックします。

3. 各項目を設定します。

■ メール受信設定

各項目の詳細は以下の通りです。*****は必須項目です。

設定項目	説明
サーバ名 / IP アドレス*	受信メールサーバのサーバ名、または IP アドレスを入力します。
ユーザー名*	受信メールサーバにログインするユーザー名を入力します。
パスワード*	受信メールサーバのログインパスワードを入力します。
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。 ※ここに入力されたメールアドレス宛てにメールが送信されると、メールが ServiceDesk Plus Cloud に取り込まれ、リクエストが作成されます。
メールタイプ*	メールを受信するプロトコルとポートを選択します。
メール取得間隔*	メールを取得する間隔を選択します。
未登録ユーザーからのメール経由のリクエストの作成を有効にする	ServiceDesk Plus Cloud に登録していないユーザー（依頼者、技術担当者）からのメールを受信してリクエストを受け付けたい場合、チェックを付けます。

補足事項

「スパムフィルター」機能を使用すると、特定の条件を満たす受信メール（例：迷惑メール、自動返信など）をリクエストとして作成しないように設定することが可能です。スパムメールフィルターの設定方法については、以下のヘルプドキュメントをご参照ください。

[スパムフィルターの設定](#)

■ メール送信設定

メール送信設定

サーバ名 / IPアドレス *

送信者の名前

返信アドレス *

メールタイプ SMTP (ポート 25) ▼

ユーザー名 *

パスワード *

各項目の詳細は以下の通りです。*は必須項目です。

設定項目	説明
サーバ名 / IP アドレス*	送信メールサーバのサーバ名、または IP アドレスを入力します。
送信者の名前	ServiceDesk Plus Cloud から送信する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] に入力したメールアドレスを入力します）。
メールタイプ*	メールを送信するプロトコルとポートを選択します。
ユーザー名*	送信メールサーバにログインするユーザー名を入力します。
パスワード*	送信メールサーバのログインパスワードを入力します。

■ メールリクエスト設定

メールから新規リクエストを作成できるユーザーを制限したい場合、[メールからの新規リクエスト作成を無効にする] にチェックを付けます。

チェックを付けた後、必要に応じて例外的にリクエストの作成を許可したいメールアドレスまたはドメイン名を入力します。

メールリクエスト設定

☒ メールからの新規リクエスト作成を無効にする ?

会話にあるリクエストに対して制限が適用されません。親チケットにまとめられます。

4. 画面下部の「保存」をクリックして、設定を保存します。

5. 「受信の開始」ボタンをクリックして、メールの受信を開始します。
 クリックすると、「メール受信ステータス」が「受信中」に変わり、「最新のメール取得日時」が更新されます。

補足事項

ベンダー（Microsoft など）によっては基本認証が廃止されております。基本認証を廃止したベンダーでホストされているメールアドレスを使用したい場合には、後述の「ネイティブメールサービスの場合」の設定を行ってください。

【ネイティブメールサービスの場合】

ServiceDesk Plus Cloud には無料で使用できるメールボックスが内蔵されており、このメールボックスのことを「ネイティブメールサービス」と呼んでいます。ネイティブメールサービスには一意のメールアドレスが用意されており、そのメールアドレスを使用して、ServiceDesk Plus Cloud でメールの送受信を行うことができます。ネイティブメールサービスの詳細については以下のヘルプドキュメントをご参照ください。

メールサーバ設定：ネイティブメールサービスの設定

1. 「メールサーバ設定」タブで「受信設定」を行い、「保存」をクリックします。
 ※必要に応じて「返信時の名前」も変更します。

3.1 メールサーバを設定する（「メール設定」画面）

「受信設定」の詳細は以下の通りです。

設定項目	説明
未登録ユーザーからのメール経由のリクエストの作成を有効にする	ServiceDesk Plus Cloud に登録していないユーザー（依頼者、技術担当者）からのメールを受信してリクエストを受け付けたい場合はチェックを付けます。
メールからの新規リクエスト作成を無効にする	<p>ユーザーからのメール経由のお問い合わせを ServiceDesk Plus Cloud で管理（ServiceDesk Plus Cloud 上でリクエストとして作成）したい場合はチェックを外しておきます。なお、特定のユーザーからのお問い合わせのみを管理したい場合には、この項目にチェックを付けてから「許可されたメール／ドメイン」にメールアドレスまたはドメインを入力します。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> メールからの新規リクエスト作成を無効にする</p> <div> <p>許可されたメール／ドメイン 削除 すべて</p> <p>→選択 許可されたメール／ドメイン←</p> <p>会話に追加したメールには制限が適用されません。</p> </div>

- 「メールサーバ設定」タブに表示されているサポートアドレス宛にメールを送信すると、そのメールがリクエストに変換され、リクエストが作成されます。
※「メールサーバ設定」タブ内の受信設定や「スパムフィルター」タブの設定の内容によってはリクエストに変換されないメールがあります。
- ユーザーからのお問い合わせ受付用として使用している既存のメールアドレス宛に届いたメールをリクエストとして作成したい場合、サポートアドレスへの転送設定を行います。
※例：ユーザーからのお問い合わせ受付用に使用している「inquiry@example.com」宛てに届いたお問い合わせを ServiceDesk Plus Cloud で管理（ServiceDesk Plus Cloud 上でリクエストとして作成）したい場合、「inquiry@example.com」宛てに届いたメールを「メールサーバ設定」タブに表示されているサポートアドレス宛に転送する設定を「inquiry@example.com」をホストしているメールサービス側で実施します。
- ServiceDesk Plus Cloud 上でリクエストに返信（ユーザーからのお問い合わせにメール返信）する際や、ServiceDesk Plus Cloud から各種通知メールが送信される際の差出人は「メール

サーバ設定」タブの「返信先アドレス」で指定されているメールアドレスになります。
別のメールアドレスを差出人にしたい場合、「メールアドレス」タブから別のメールアドレスを追加する必要があります。詳細な追加方法については、以下ヘルプドキュメントの「メールアドレスの追加と確認」セクションをご参照ください。

[メールサーバ設定：ネイティブメールサービスの設定](#)

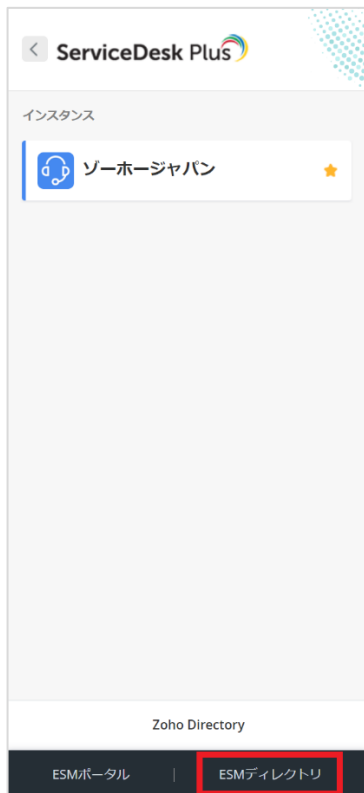
3.2 組織を設定する（「ESM ディレクトリ」画面）

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。これにより、実際の組織構成に基づいた Service Desk Plus Cloud の運用が可能になります。

1. 画面左上のをクリックします。



2. 「ESM ディレクトリ」をクリックします。



- ESM ディレクトリの画面が表示されます。



- [組織] をクリックします。

- [組織の名称] を変更します。

※ここに入力した名称は、今後ユーザーを登録した際にユーザーに送られるメールに記載されます。


また、その他の項目も必要に応じて入力します。

- 画面下部の [保存] をクリックします。
- ESM ディレクトリの [組織] 以外のタブの詳細は以下の通りです。

タブ名	説明
ユーザ	ServiceDesk Plus Cloud のユーザーの一覧です。
認証済み ドメイン	ServiceDesk Plus Cloud に接続する URL に独自のドメイン名を利用する場合、ドメインを追加して認証します。 ※ ServiceDesk Plus Cloud を利用するユーザーを Active Directory からインポートする場合、ここで設定したドメイン名がメールアドレスに含まれていると招待メールが送信されません。
SAML	SAML 連携を行いたい場合、認証情報を登録します。
Active Directory	Active Directory からユーザーをインポートしたい場合、こちらから Provisioning アプリをダウンロードします。
組織の URL	インスタンスに関連付けるカスタム URL を作成できます。
Service Desk インスタンス	ヘルプデスク活動を分けて管理したい場合、インスタンスを登録します。 ※追加したインスタンスでは、評価版を 30 日間ご利用いただけます。なお、30 日経過した後は無償版にダウングレードされます。30 日経過後も有償版の機能を利用し続けたい場合には、 追加したインスタンス用のライセンスを購入 していただく必要があります。
ESM ポータル	ログイン後に表示されるインスタンスの選択画面のカスタマイズやデフォルトランディングページの選択が可能です。





3.2.1 インスタンスの情報を登録する（[ポータル&設定] タブ）

サインアップすると作成される「IT ヘルプデスク」インスタンスに、インスタンス名、タイムゾーン、オーナー、アクセス権限などを設定します。ServiceDesk Plus Cloud では、部署ごとにサービスデスクのインスタンスを作成し、各部署で求められるサービスを効率的に管理することが可能です。

1. 画面右上の （管理）アイコンをクリックします。
2. 管理画面が表示されます。
3. [ポータル&設定] をクリックします。



4. 各タブで、以下の企業情報を登録します。

タブ名	説明
インスタンスの設定	サインアップすると作成される IT ヘルプデスクインスタンスに、インスタンス名、タイムゾーン、オーナー、アクセス権限などを設定します。
エリア	実際の組織構造に合わせ、支店などが存在する地域の情報を登録します。
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。エリアごとにサイトを登録できます。  「3.2.2 エリアを設定する（[エリア] タブ）」
業務時間	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、SLA を設定してください。  「3.5.2 インシデント SLA を設定する（[SLA] タブ> [リクエスト]）」
休日	ヘルプデスクの休日（祝日、創立記念日など）を登録します。 [新規休日の追加] ボタンをクリックし、休日を登録してください。 ここで設定した休日を考慮して、リクエストの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。  「3.5.2 インシデント SLA を設定する（[SLA] タブ> [リクエスト]）」
休暇タイプ	技術担当者が休日以外に休む場合の休暇の種類を登録します。 [新規休暇タイプ] ボタンをクリックし、休暇タイプを登録してください。 ※詳細については以下のナレッジをご参照ください。 休暇タイプを設定する方法
部署	実際の組織構造に合わせ、部署を登録します。  「3.2.4 部署を設定する（[部署] タブ）」

3.2.2 エリアを設定する（「[エリア] タブ」）

組織のビルや総合施設などがある国、または地域を登録します。

組織が様々な国、地域にオフィスが存在する場合、ServiceDesk Plus Cloud では国を「エリア」として、オフィスの地域（拠点）を「サイト」として登録します。

エリア、サイトを設定することにより、場所、勤務時間、IT オペレーションにかかわらず単一のサービスデスクで管理を行えるようになります。

また、特定のサイトのリクエスト、問題、変更、資産について、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になります。

1. 「新規エリアの追加」ボタンをクリックします。



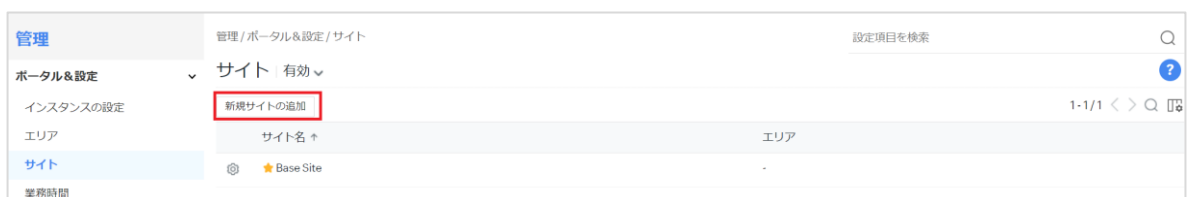
2. 「新規エリアの追加」画面が表示されます。

「エリアの名称」、[説明] を設定します。
(例：「日本」など)

3.2.3 サイトを設定する（「[サイト] タブ」）

組織のビルや総合施設などの拠点（サイト）を登録します。

1. 「新規サイトの追加」ボタンをクリックします。



2. [新規サイトの追加] 画面が表示されます。

管理 / ポータル&設定 / サイト 設定項目を検索

サイト ?

サイトの詳細

サイト名*

説明

エリア

タイムゾーン

言語

アドレス

ドメイン名

ストリート

ランドマーク

市区郡

都道府県

郵便番号

国

連絡情報

メール

固定電話

FAX

URL

関連設定

設定方法は？	<input type="radio"/> ★ デフォルトサイトからコピー	<input checked="" type="radio"/> デフォルト設定を参照する	<input type="radio"/> カスタム設定
業務時間	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> ★ Base Site ▼	<input type="radio"/>
休日	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> ★ Base Site ▼	<input type="radio"/>
部署	<input type="radio"/>	N/A	<input checked="" type="radio"/>
技術担当者/サイトの関連付け	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/> ★ Base Site ▼	<input type="radio"/>
グループ	<input type="radio"/>	技術担当者、グループ、業務ルール、SLA 契約に適用	<input type="radio"/>
業務ルール	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
SLA	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

メモ：
 - デフォルトサイト(★): Base Site
 - サイトベースの業務ルール、業務時間、休日、SLAがリクエストに自動で適用されます。

組織の役割の割り当て

[+ 役割の割り当て](#)

3. [サイトの詳細]、[アドレス]、[連絡情報] の各項目を設定します。
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。

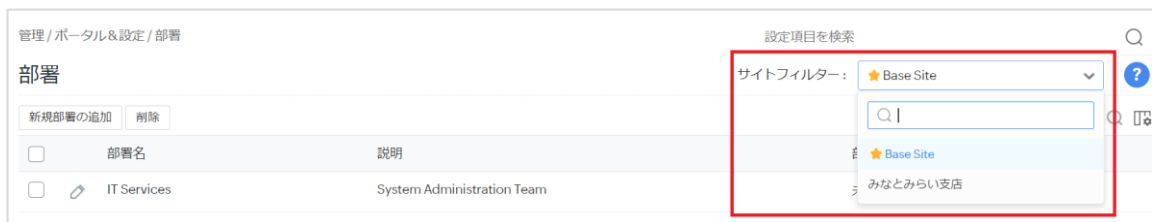
設定方法	説明
デフォルトサイトからコピー	Base Site の設定をコピーして適用します。 ※Base Site とは、組織のプライマリまたはデフォルトサイトとして機能するサイトです。
デフォルト設定を参照する	サイトごとの設定を適用せず、プルダウンで選択したサイトの設定を参照して適用します。
カスタム設定	サイト固有の設定を適用します。各項目のサイト固有の設定は、各項目の設定画面の「サイトフィルター」でサイトを選択し、設定・変更できます。

- 「組織の役割の割り当て」については本ガイドでは割愛いたします。
- 画面下部の「保存」ボタンをクリックして、サイトを保存します。

3.2.4 部署を設定する（「部署」タブ）

組織内の部署を設定します。

- 「サイトフィルター」で、「Base Site」または任意のサイトを選択します。



「Base Site」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、特定のサイト配下の部署を登録します。

- 「新規部署の追加」ボタンをクリックします。

もともと登録されている部署が不要な場合は削除してください。該当の部署にチェックを付けて「削除」ボタンをクリックすると、部署を削除できます。

- 「新規部署の追加」画面が表示されます。

- 各項目を入力または選択します。
入力必須項目は以下の通りです。

設定項目	説明
部署名*	部署の名称を入力します。 例：総務部、営業部、商品開発部、情報システム部 など
サイト*	部署が所属するサイトが表示されます。 [サイトフィルター] でサイトを選択してから [新規部署の追加] ボタンをクリックすることで変更可能です。

5. [保存] ボタンをクリックすると、部署が追加され、一覧に表示されます。

3.3 役割とユーザーを登録する（「ユーザー＆許可」画面）

ServiceDesk Plus Cloud 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報告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、およびインシデン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ます。役割に設定された権限の範囲内でリクエストの解決にあたります。

1. 画面右上の （管理）アイコンをクリックします。
2. 管理画面が表示されます。
3. 「ユーザー＆許可」をクリックします。



4. 「ユーザー＆許可」の各タブの詳細は以下の表の通りです。

ユーザー＆許可	▼
役割	
ユーザー	
ユーザーグループ	
技術担当者グループ	
プライバシー設定	

タブ名	説明
役割	技術担当者の役割を登録します。
ユーザー	依頼者および技術担当者を登録します。
ユーザーグループ	複数のユーザーをグループ化するユーザーグループを登録します。 「ユーザーグループ」タブで「ユーザーグループの追加」ボタンをクリックし、ユーザーグループを登録してください。
技術担当者グループ	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。
プライバシー設定	GDPR のようなプライバシー規則に従って、ユーザーの個人情報が保存されたフィールドを PII/ePHI フィールドとして設定し、ユーザー退職時などのユーザー削除時に PII/ePHI データを匿名化することが可能です。

3.3.1 役割を登録する（「役割」タブ）

技術担当者に割り当てる役割を登録します。

初期状態では、システムに 17 通りの役割が登録されています。
 これらの役割は編集・削除できません（SDSiteAdmin のみ編集だけは可能です）。
 登録されている役割以外の役割が必要な場合、新規登録してください。

1. 「役割」タブをクリックします。
2. 「新規役割の追加」ボタンをクリックします。



3. 「新規役割の追加」画面が表示されます。

新規役割の追加

役割の名称*

説明

アクセス権限*

アクセスレベル*	フルコントロール	表示	追加	編集	削除
リクエスト	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
変更	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
リリース	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
資産	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
購買	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
契約	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ソリューション	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CMDB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
他の設定					
レポート	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
保全	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.3 役割とユーザーを登録する（[ユーザー&許可] 画面）

権限設定			
リクエスト			
<input type="checkbox"/> 追加	<input type="checkbox"/> リクエストのタスクの追加/編集	<input type="checkbox"/> 依頼者の追加	<input type="checkbox"/> リクエストのチェックリストを追加しています
<input type="checkbox"/> 編集	<input type="checkbox"/> リクエストの解決 <input type="checkbox"/> 期日の変更 <input type="checkbox"/> リクエストのクローズ <input type="checkbox"/> 承認者の修正 <input type="checkbox"/> リクエストのチェックリストを編集しています	<input type="checkbox"/> タイマーの停止 <input type="checkbox"/> 回答の変更 <input type="checkbox"/> 技術担当者の割当て <input type="checkbox"/> クローズされたリクエストの編集	<input type="checkbox"/> リクエストのマージ <input type="checkbox"/> リクエストの再オープン <input type="checkbox"/> 依頼者の編集 <input type="checkbox"/> リクエストのキャンセル
<input type="checkbox"/> 削除	<input type="checkbox"/> 他のメモの削除 <input type="checkbox"/> 自分のメモの編集/削除	<input type="checkbox"/> 他の作業ログの削除 <input type="checkbox"/> ユーザーからのメール返信の削除	<input type="checkbox"/> リクエストのタスクの削除 <input type="checkbox"/> リクエストのチェックリストを削除しています
<input type="checkbox"/> 表示	<input type="checkbox"/> タスクの技術担当者にリクエストへのアクセスを許可 <input type="checkbox"/> タスクグループの技術担当者にリクエストへのアクセスを許可		
購買			
<input type="checkbox"/> 追加	<input type="checkbox"/> 新規製品の追加	<input type="checkbox"/> 新規販売元の追加	<input type="checkbox"/> 販売元サービスを新規追加しています
<input type="checkbox"/> 編集	<input type="checkbox"/> 注文書の取消し		
契約			
<input type="checkbox"/> 編集	<input type="checkbox"/> 契約のキャンセル		
作業ログ（リクエスト/問題/変更）			
<input type="checkbox"/> 作業ログの表示		<input type="checkbox"/> 作業ログの追加	<input type="checkbox"/> 作業ログの編集
<input type="checkbox"/> 作業ログの削除			
<input type="checkbox"/> ソリューション承認権限			
技術担当者は表示可能			
<input checked="" type="radio"/> サイト全体でアクセス可能なすべてのモジュールデータ <input type="radio"/> サイトが割当てられているすべてのリクエスト			
<input type="radio"/> サイトごとのリクエストに対する権限 <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> グループのすべて & 本人の割当てのみ <input type="radio"/> 本人の割当てのみ 			
<input type="radio"/> 問題に対するサイトごとの権限 <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> グループのすべて & 本人の割当てのみ <input type="radio"/> 本人の割当てのみ 			
<input type="radio"/> サイトごとの変更に対する権限 <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> グループのすべて & 本人の割当てのみ <input type="radio"/> 本人の割当てのみ 			

4. 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
役割の名称*	役割の名称を入力します。
説明	役割の説明を入力します。
アクセス権限	表示されている各モジュール（リクエスト、問題など）について、その役割で実行可能なアクセスレベルにチェックを付けます。 1つのモジュールに複数のアクセスレベルを設定できます。
権限設定	許可したい権限にチェックを付けます。 ※ソリューションの承認権限を付与したい場合、[ソリューション承認権限]を有効化します。
技術担当者は表示可能	この役割を割り当てられた技術担当者が閲覧可能なリクエストの範囲を設定します。

5. 画面下部の[保存] ボタンをクリックして、役割を保存します。

3.3.2 ユーザー（依頼者）を登録する（[ユーザー] タブ）

依頼者を登録します。

1. [ユーザー] > [依頼者] をクリックします。



2. [新規依頼者の追加] ボタンをクリックします。



3. [新規依頼者の追加] 画面が表示されます。
4. [個人情報] の [名（ファーストネーム）] に依頼者の名前（ファーストネーム）を入力します。また、必要に応じてその他の項目も入力します。

個人情報

名前（表示名）

名（ファーストネーム）*

姓（ラストネーム）

社員ID

説明

5. [連絡先情報] の [メール] に依頼者のメールアドレスを入力します。また、必要に応じてその他の項目も入力します。

連絡先情報

メール 【プライマリメールアドレスはすべての種類のやり取りおよびログインで使用されます。】

電話

携帯

6. [部署情報] の [サイト名] および [部署名] で、依頼者が所属するサイトおよび部署を選択します。[閲覧可能なリクエスト] では、この依頼者に閲覧させたいリクエストの範囲を指定します。また、必要に応じてその他の項目も入力・選択します。

部署情報

サイト名

部署名

閲覧可能なリクエスト

役職

報告先上司

7. 依頼者に ServiceDesk Plus Cloud へログインしてもらい、依頼者向けの ServiceDesk Plus Cloud の画面を利用させたい場合には、[依頼者のログインを有効にする] にチェックを付けます。

☒ 依頼者のログインを有効にする

セルフサービスのアクセス情報

ログイン名

メモ: このユーザーが既にあなたの組織に所属している場合（他のZohoサービスによって追加されたユーザーの場合）、このサービスにログインできます。新規ユーザーの場合は、**ゾーホー(Zoho)**のアカウントを作成するための招待メールが、上記で入力したメールアドレスに送信されます。新規ユーザーはその招待を受け入れてアカウントを作成すると、このサービスにログインできるようになります。

※依頼者向けの ServiceDesk Plus Cloud の画面の詳細については、以下のナレッジをご参照ください。

依頼者ポータルについて

8. 必要に応じて [許可 & 権限の詳細設定] を設定します。

許可&権限の詳細設定

プロジェクトの役割

☐ 変更の作成
☐ リクエスト承認者
☐ 購買注文書の承認者
☐ VIPユーザー

各項目の詳細は以下の通りです。

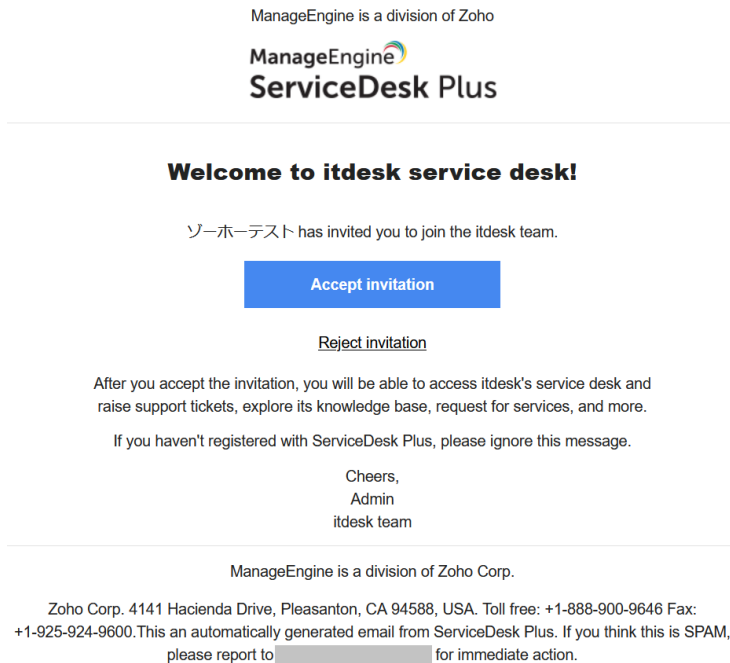
設定項目	説明
プロジェクトの役割	プロジェクト機能の役割を割り当てたい場合に選択します。
変更の作成	依頼者が変更を作成できるようにしたい場合にチェックを付けます。
リクエスト承認者	リクエストの承認者としていたい場合にチェックを付けます。
購買注文書の承認者	購買注文書の承認者としていたい場合にチェックを付けます。チェックを付けた後、[承認可能な金額の上限] を指定します。
VIP ユーザー	VIP ユーザーとしていたい場合にチェックを付けます。 VIP ユーザーに対しては、「 3.5 自動化を設定する（[自動化] 画面） 」で後述する自動化の設定等で優先的に対応するよう設定することが可能です。

9. 画面下部の [保存] ボタンをクリックします。

3.3 役割とユーザーを登録する（[ユーザー&許可] 画面）

10. 「依頼者のログインを有効にする」にチェックを付けていた場合、手順5で入力した依頼者のメールアドレス宛に、件名「Invitation to join the <組織名>」の ServiceDesk Plus Cloud への招待メールが届きます。招待を受諾すると、依頼者は ServiceDesk Plus Cloud へログインできるようになります。

※件名の <組織名> には「3.2 組織を設定する（[ESM ディレクトリ] 画面）」の手順5で設定した「組織の名称」が入ります。



※誠に恐れ入りますが、招待メールへの直接のご返信はご遠慮くださいますようお願い申し上げます。

11. 依頼者が招待を受諾したい場合、招待メール本文の「Accept invitation」ボタンをクリックし、その後に表示される画面で「登録して承諾する」ボタンをクリックします。



3.3 役割とユーザーを登録する（「ユーザー&許可」画面）

12. 名、姓、パスワード、国／地域を指定し、[Zoho Corporation のサービス規約とプライバシーポリシーに同意します] にチェックを付けて、[登録して承諾する] ボタンをクリックします。
※サービス規約およびプライバシーポリシーのリンク先の記載内容を確認した上でチェックを付けてください。

13. 招待の受諾が完了します。



14. 「この Web サイトを信頼する」にチェックを付けて、[アクセスを許可する] ボタンをクリックします。

15. 依頼者向けの ServiceDesk Plus Cloud の画面が表示されます。

3.3.3 ユーザー（技術担当者）を登録する（[ユーザー] タブ）

技術担当者を登録します。

1. [ユーザー] > [技術担当者] をクリックします。

The screenshot shows the '管理 / ユーザー&許可 / ユーザー / すべてのユーザー' page. In the left sidebar, 'ユーザー' is selected, and '技術担当者' is highlighted under the '役割' (Role) section. In the main table, the '技術担当者' role is also highlighted in the first row.

2. [新規技術担当者の追加] ボタンをクリックします。

The screenshot shows the '管理 / ユーザー&許可 / ユーザー / 技術担当者' page. The '新規技術担当者の追加' (Add New Technical Staff) button is highlighted in the left sidebar under the 'ユーザー' section.

※サインアップ時に利用したメールアドレス（特権管理者）が技術担当者として登録されている状態となっています。

3. [新規技術担当者の追加] 画面が表示されます。
4. [個人の情報] の [名（ファーストネーム）] に技術担当者の名前（ファーストネーム）を入力します。また、必要に応じてその他の項目も入力します。

The screenshot shows the '個人の情報' (Personal Information) form. It includes input fields for '名前（表示名）' (Name (Display Name)), '名（ファーストネーム）' (First Name), '姓（ラストネーム）' (Last Name), and '社員ID' (Employee ID).

5. [連絡先情報] の [メール] に技術担当者のメールアドレスを入力します。また、必要に応じてその他の項目も入力します。

The screenshot shows the '連絡先情報' (Contact Information) form. It includes input fields for 'メール' (Email), '電話' (Phone), '携帯' (Mobile), and 'ショートメッセージサービスメールアドレス' (Short Message Service Address). A note states: '【プライマリメールアドレスはすべての種類のやり取りおよびログインで使用されます。】' (Primary email address is used for all types of communication and login).

6. 必要に応じて [コストの情報] を入力します。

※技術担当者が ServiceDesk Plus Cloud 上でヘルプデスク対応にあたった時間分のコストを算出したい場合等に入力しておくくと便利です。

The screenshot shows the 'コストの情報' (Cost Information) form. It includes an input field for '時給 \$' (Hourly Rate \$), which is currently set to '0.00'.

7. 「部署の情報」の「サイト名」および「部署名」で、技術担当者が所属するサイトおよび部署を選択します。必要に応じてその他の項目も入力・選択します。

部署の情報

サイト名	Base Site ▼
部署名	N/A ▼
役職	
報告先上司	選択したユーザー ▼

8. 技術担当者に割り当てるサイトを指定します。

※ボックス内をクリックするとサイトの候補が表示されるので、割り当てたいサイトをクリックします。また、ボックス内に表示されているサイトの×印をクリックすると、そのサイトの割り当てを解除できます。

技術担当者のサイト

× 所属サイトなし

みなとみらい支店

9. 技術担当者に割り当てるグループ（技術担当者が所属する技術担当者グループ）を指定します。

※ボックス内をクリックするとグループの候補が表示されるので、割り当てたいグループをクリックします。また、ボックス内に表示されているグループの×印をクリックすると、そのグループの割り当てを解除できます。

※技術担当者グループを新規作成する方法については、「[3.3.4 グループを設定する（\[技術担当者グループ\] タブ）](#)」で後述いたします。

技術担当者の所属グループ

Printer Problems

Network

Hardware Problems

10. 「技術担当者のログインを有効にする」にチェックを付け、表示された画面で赤枠の項目のいずれかを選択します。

☒ 技術担当者のログインを有効にする

ログイン情報

ログイン名 (連絡情報に保存されているEメールアドレスをログイン名として使用してください。)

メモ: このユーザーが既にあなたの組織に所属している場合（他のZohoサービスによって追加されたユーザーの場合）、このサービスにログインできます。新規ユーザーの場合は、**ゾーホー(Zoho)**のアカウントを作成するための招待メールが、上記で入力したメールアドレスに送信されます。新規ユーザーはその招待を受け入れてアカウントを作成すると、このサービスにログインできるようになります。

☐ 管理者権限を有効にする (SDAdmin)
 ☐ 上記で選択したサイトの管理者権限を有効にする (SDSiteAdmin)
 ☒ カスタム権限を有効にする

利用可能な役割

- AnnouncementConfig
- AssetConfig
- ContractConfig
- HelpdeskConfig
- PurchaseConfig
- SDAdmin
- SDAccountManager

割当てられた役割

左にある役割から選択してください

役割を割当てするには、「利用可能な役割」のリストから1つまたは複数の役割を選択して、「>>」ボタンをクリックしてください。役割の割当てを解除するには、「割当てられた役割」のリストから1つまたは複数の役割を選択して、「<<」ボタンをクリックしてください。

各項目の詳細は以下の通りです。

役割	役割の説明
管理者権限を有効にする (SDAdmin)	すべての機能について、フルアクセス権限を持ちます。
上記で選択したサイトの 管理者権限を有効にする (SDSiteAdmin)	[技術担当者のサイト] で割り当てたサイトに対して、所定の権限を持ちます。
カスタム権限を有効にする	[利用可能な役割] で割り当てる役割を選択し、>> ボタンをクリックします。選択した役割が [割当てられた役割] に表示されます。

11. 必要に応じて [許可&権限の詳細設定] を設定します。

許可&権限の詳細設定

プロジェクトの役割 --プロジェクトの役割を選択-- ▼

☐ サブスクリプションマネージャー ⓘ

☐ リクエスト承認者

☐ 購買注文書の承認者

☐ 技術担当者の時間あたりのコストを表示できます ⓘ

☐ VIPユーザー

各項目の詳細は以下の通りです。

設定項目	説明
プロジェクトの役割	プロジェクト機能の役割を割り当てたい場合に選択します。
サブスクリプション マネージャー	ServiceDesk Plus Cloud のサブスクリプションに関する管理権限をもたせたい場合にチェックを付けます。
リクエスト承認者	リクエストの承認者としていたい場合にチェックを付けます。
購買注文書の承認者	購買注文書の承認者としていたい場合にチェックを付けます。 チェックを付けた後、[承認可能な金額の上限] を指定します。
技術担当者の時間あたりの コストを表示できます	技術担当者の時間あたりのコストを表示できるようにしたい場合にチェックを付けます。 ※技術担当者に SDAdmin または SDSiteAdmin の役割が割り当てられている場合、デフォルトでチェックが付いており、チェックを外すことはできません。
VIP ユーザー	VIP ユーザーとしていたい場合にチェックを付けます。 VIP ユーザーに対しては、「 3.5 自動化を設定する（[自動化] 画面） 」で後述する自動化の設定等で優先的に対応するよう設定することが可能です。

12. 画面下部の [保存] ボタンをクリックします。

3.3.4 グループを設定する（「技術担当者グループ」タブ）

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、ユーザーを登録します。
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. 「技術担当者グループ」タブをクリックします。
2. 画面右上のサイトフィルターで、技術担当者グループを追加したいサイトを選択します。



3. 「新規グループの追加」ボタンをクリックします。



※もともと作成されているグループは必要に応じて削除してください。削除するには、該当のグループにチェックを付け、「削除」ボタンをクリックします。

4. 「新規グループの追加」画面が表示されます。

グループメール設定

グループメールアドレス

ここでグループのグループメールアドレスを設定できます。メールサーバー設定にて送信元アドレスとして認証済みのメールアドレスのみ表示されます。

送信者の名前

差出人メールアドレス

組織の役割の割り当て

[+ 役割の割り当て](#)

[保存](#) [キャンセル](#)


5. 各項目を入力、または選択します。*****は必須項目です。
 ※本ガイドでは「組織の役割の割り当て」については割愛します。

設定項目	説明
名前*	グループの名称を入力します。 例：インフラ担当、アプリ担当、システム担当 など
技術担当者*	技術担当者グループに所属させたい技術担当者を登録します。 [利用可能な技術担当者] で技術担当者を選択し、>>ボタンをクリックすると、選択した技術担当者が「グループに含める技術担当者」に移動します。ここで設定した内容は、「3.3.3 ユーザー（技術担当者）を登録する（[ユーザー] タブ）」の技術担当者の所属するグループにも反映されます。
通知する技術担当者を 選択してください	設定している技術担当者グループが割当てられたリクエストに関して、メール通知を設定することが可能です。 <div> <p>こちらの通知を有効化するには、[管理] > [自動化] > [通知ルール] > [リクエスト] にて通知を有効化する必要があります。詳細はこちら（ヘルプドキュメント）をご参照ください。</p> </div>
説明	説明を入力します。
グループ メール設定	グループのメールアドレス、送信者の名前、差出人メールアドレスを設定します。

6. 画面下部の「保存」ボタンをクリックします。

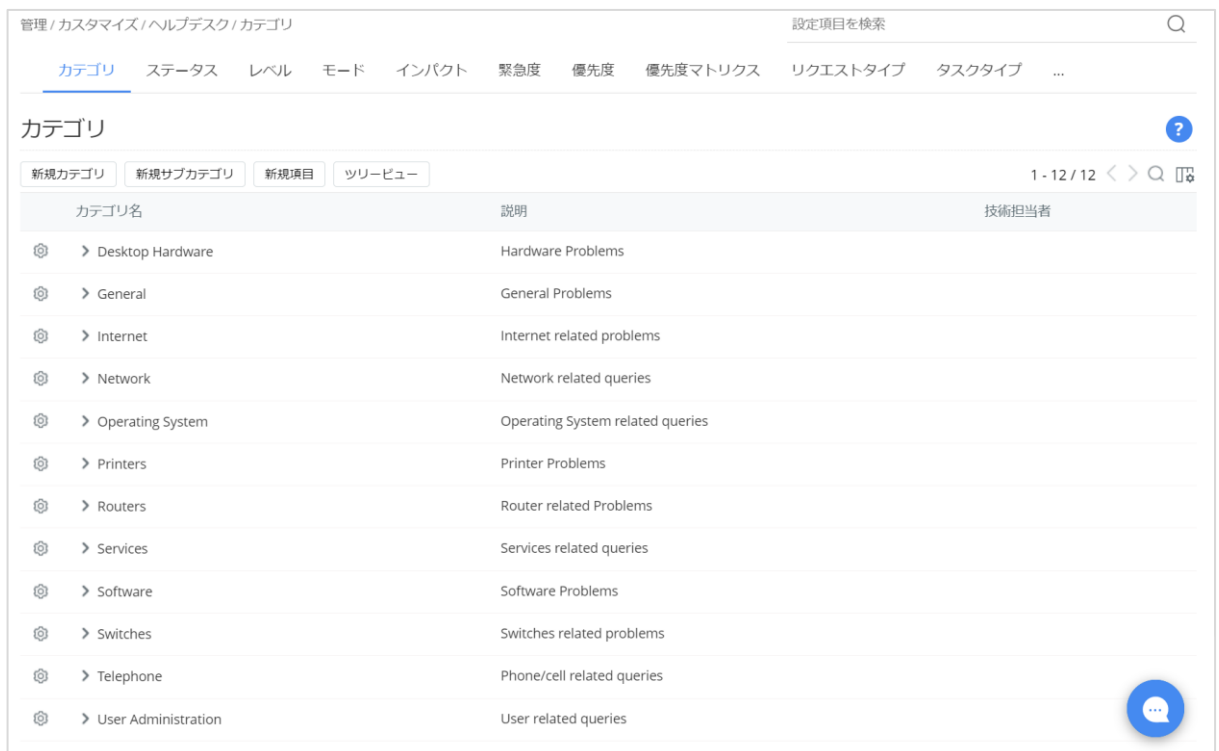
3.4 ヘルプデスク設定をカスタマイズする（「カスタマイズ」画面＞「ヘルプデスク」タブ）

リクエストを分類するための設定を行います。「カテゴリ」、「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. 画面右上の （管理）アイコンをクリックします。
2. 「カスタマイズ」の「ヘルプデスク」をクリックします。



3. 「カテゴリ」タブが選択されている画面が表示されます。



[ヘルプデスク] の各タブで、ヘルプデスク設定をカスタマイズします。

設定項目	説明
カテゴリ	<p>リクエストを分類するためのカテゴリを登録します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●たとえば、仕事の進め方に関するリクエストの場合は「プロジェクト」、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」など、リクエストの内容に応じて任意のカテゴリを登録できます。 ●カテゴリの下位レベルとして「サブカテゴリ」や「項目」を登録できます。これにより、カテゴリ内でもさらに細かく分類できます。 ●初期状態では、システムに 12 通りのカテゴリが登録されています。必要なカテゴリを新規登録してください。
ステータス	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ステータスには、「進行中」と「完了」の 2 種類の分類があります。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」と「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、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。回答するための情報が不足している場合や、何らかの事情によって期限までに回答できない場合には、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、期限切れを回避できます。 ●初期状態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。 <ul style="list-style-type: none"> 🚦 「進行中」 <ul style="list-style-type: none"> ● 「On Hold」 <p>タイマーを停止する場合に設定します。問い合わせが保留になった際や、依頼者からの回答待ちの状態になった際など、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。</p> ● 「Open」 <p>リクエストの解決に向けて対応中の場合に設定します。</p> 🚦 「完了」 <ul style="list-style-type: none"> ● 「Canceled」 <p>リクエストをキャンセルした場合に設定します。</p> ● 「Closed」 <p>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。</p> ● 「Resolved」 <p>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。</p> <div>  上記 5 つのステータスは削除できません。 </div>

3.4 ヘルプデスク設定をカスタマイズする（[カスタマイズ] 画面＞[ヘルプデスク] タブ）

設定項目	説明
レベル	<p>リクエスト内容の難易度に応じたレベルを登録します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●レベルをリクエストに設定することにより、難易度でリクエストを分類することが可能になります。 ●初期状態では、4種類のレベルが登録されています。不要なレベルは削除し、必要なレベルを新規登録してください。
モード	<p>リクエスト登録時に利用された手段を登録します。たとえば、メール、電話、Web フォームなどを登録し、手段に応じて分類できます。</p>
優先度	<p>リクエストの重要度に応じた優先度を登録します。初期状態では、4種類の優先度が登録されています。必要な優先度を新規登録してください。</p>




- ・上記以外に、[インパクト]、[緊急度]、[優先度マトリクス]、[リクエストタイプ]、[タスクタイプ]、[作業ログタイプ]、[クロージャコード]、[ダウンタイムタイプ]を設定できます。
- ・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。

3.5 自動化を設定する（「自動化」画面）

リクエストの処理を自動化します。自動化することにより、業務効率が向上します。

自動化するためには、いくつかのルールを設定します。

本章では、「業務ルール」、「SLA（サービスレベル契約）」、「通知ルール」の設定方法を説明します。

1. 画面右上の （管理）アイコンをクリックします。
2. 「管理」画面が表示されます。
3. 「自動化」をクリックします。



4. 「自動化」画面が表示されます。
5. 「自動化」画面の各タブで、自動化のためのルールを設定します。

各タブの概要は以下の通りです（詳細については後述します）。

タブ名	概要
業務ルール	作成されたリクエストを自動的に分類するルールを設定します。
SLA	リクエストに一次返信するまでの期限、および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。
通知ルール	アクション（例：リクエストを受信したとき）ごとに、依頼者や技術担当者へ自動応答メールを送信するルールを設定します。



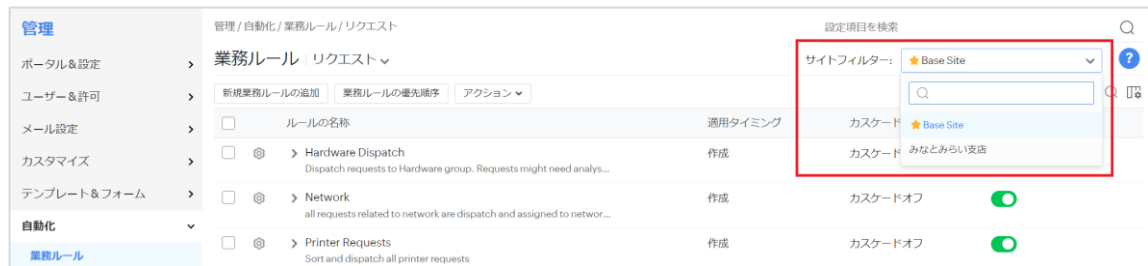
上記以外に「クロズルール」、「ライフサイクル」、「技術担当者の自動割り当て」なども設定できます。

3.5.1 業務ルールを設定する（〔業務ルール〕タブ）

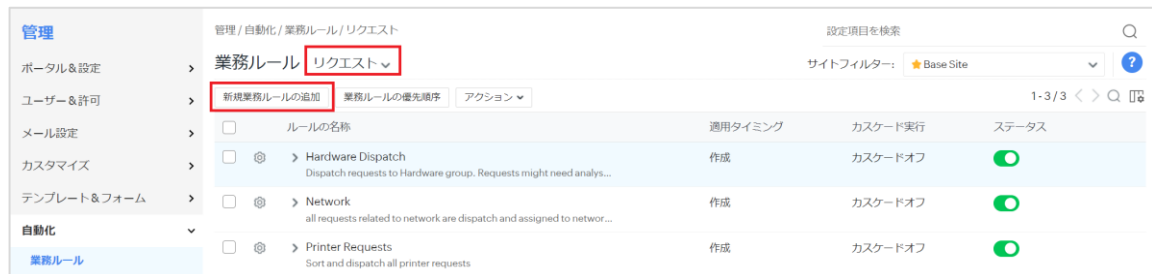
作成されたリクエストを自動的に特定のグループに振り分けたり、技術担当者を割り当てたりできます。

i 初期状態では、システムに3つの業務ルールが登録されています。
不要な業務ルールは削除し、必要な業務ルールを新規登録してください。

1. 〔業務ルール〕タブをクリックします。
2. 画面右上の〔サイトフィルター〕で、業務ルールを追加したいサイトを選択します。



3. リクエストの業務ルールの〔新規業務ルールの追加〕ボタンをクリックします。



i リクエストの業務ルールでは、インシデントリクエストに関する業務ルールを作成できます。サービス要求に関する業務ルールを作成したい場合には、〔サービス要求〕を選択します。

4. 〔インシデント業務ルールの新規追加〕画面が表示されます。
5. 〔名前〕に業務ルールの名前を入力します。また、必要に応じて〔説明〕も入力します。

6. 〔次のリクエストオペレーション時に実行〕で業務ルールを実行したいタイミングにチェックを付けます。
7. 〔実行時間帯〕で業務ルールを実行したい時間帯を選択します。
8. 業務ルールをカスケード実行したい場合には〔カスケード実行をオン〕にチェックを付けます。

9. 〔ルールを有効化〕のチェックはそのままにしておきます。
※業務ルールの作成だけを行い、すぐに利用したくない場合にはチェックを外します。
10. 〔条件〕で、どのような場合に業務ルールを実行するかを設定します。

条件

作成されたリクエストの条件
☒ 基準に基づき条件を適用
☐ カスタム機能を使用して条件を適用
☐ 適用条件なし

--カラムの選択-- --演算子の選択--

リクエストの編集時にルールを実行
☒ いつでも
☐ 条件のいずれかのフィールドが編集された時

※〔リクエストの編集時にルールを実行〕は、手順5の〔次のリクエストオペレーション時に実行〕で〔編集〕にチェックを付けた場合にのみ表示されます。

11. 〔アクション〕で、手順9で設定した条件に一致した場合にどのようなアクションを実行するかを設定します。

アクション

作成されたリクエストの条件
☒ カスタムアクションを実行
☐ プロセス実行を中断

+ カスタムアクションを選択

設定例

例として以下のルールを設定する場合の手順をご説明いたします。

【業務ルールの実行タイミング】

新規リクエストが作成されたとき（業務時間内か業務時間外かは問わない）

【業務ルールを実行する条件】

リクエストの「件名」に「至急」が含まれる

【条件に合致した場合に実行するアクション】

「優先度」および「緊急度」フィールドを「High」にする

1. 〔名前〕に任意の業務ルール名を入力します。
2. 〔次のリクエストオペレーション時に実行〕で〔作成〕にチェックを付けます。
3. 〔実行時間帯〕で〔いつでも〕を選択します。

ルール定義

名前*
件名に「至急」が含まれる場合

説明

次のリクエストオペレーション時に実行
☒ 作成
☐ 編集
☐ 削除済み

実行時間帯
☒ いつでも
☐ 業務時間内
☐ 業務時間外

☐ カスケード実行をオン
☒ ルールを有効化

4. 〔条件〕で〔基準に基づき条件を適用〕を選択します。
5. 〔--カラムの選択--〕をクリックして、ドロップダウンリストから「件名」を選択します。
6. 〔--条件を選択--〕で「が～を含む」を選択します。

7. テキストボックスに「至急」を入力します。

8. 「アクション」で「カスタムアクションを実行」を選択します。
 9. 「カスタムアクションを選択」をクリックして、「フィールドを更新」を選択します。
 10. 「フィールドを設定してアップデート」の「[--フィールドの選択--]」をクリックして、ドロップダウンリストから「優先度」を選択します。
 11. 「[--値を選択--]」で「High」を選択します。
 12. 右側にある＋アイコンをクリックします。

13. 「[--フィールドの選択--]」をクリックして、ドロップダウンリストから「緊急度」を選択します。
 14. 「[--値を選択--]」で「High」を選択します。

15. 「リクエストの値を業務ルールを適用した値で上書きする」を有効化します。
 16. 画面下部の「保存」をクリックします。
 17. 保存した業務ルールが追加されます。

管理 / 自動化 / 業務ルール / インシデント業務ルール

設定項目を検索

インシデント業務ルール

サービスリクエスト業務ルール

インシデント業務ルール

サイトフィルター: デフォルト設定

?

新規業務ルールの追加

業務ルールの優先順序

アクション

1 - 4 / 4

<input type="checkbox"/>	ルールの名称	適用タイミング	カスケード実行	ステータス
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>Hardware Dispatch</div><div>Dispatch requests to Hardware group. Requests might need analy...</div></div>	作成	カスケードオフ	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>Network</div><div>all requests related to network are dispatch and assigned to netw...</div></div>	作成	カスケードオフ	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>Printer Requests</div><div>Sort and dispatch all printer requests</div></div>	作成	カスケードオフ	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>件名に「至急」が含まれる場合</div></div>	作成	カスケードオフ	<input checked="" type="checkbox"/>

3.5.2 インシデント SLA を設定する（〔SLA〕タブ>〔リクエスト〕）

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。

- 初期状態では、リクエストの SLA が 4 つ登録されています。不要な SLA は削除し、必要な SLA を新規登録してください。
- インシデントとは発生した問題のことです。リクエスト（インシデント）の SLA は、インシデントを解決するまでの期限を管理します。それ以外に、サービス要求に対する SLA も設定可能です。

1. 〔SLA〕タブをクリックします。
2. 〔リクエスト〕が選択された画面において、画面右上の〔サイトフィルター〕で、SLA を追加したいサイトを選択します。



3. 〔新規 SLA の追加〕ボタンをクリックします。



4. 〔新規インシデント SLA〕の画面が表示されます。
5. SLA の〔名前〕を入力します。必要に応じて説明も入力します。

← 新規インシデントSLA

情報

名前 *

サイト *

Base Site

説明

6. 〔新規リクエストが作成されたとき〕の〔基準に基づき条件を適用〕で SLA を適用する条件を設定します。

※無条件にどのリクエストにも SLA を適用したい場合は〔適用条件なし〕を選択します。

7. 〔上記のルールに一致するリクエストに一次返信するまでの日数/時間〕で、リクエストに一次返信するまでの期限を指定します。

8. 「上記のルールに一致するリクエストを解決するまでの日数/時間」で、リクエストを解決するまでの期限を指定します。
9. 「管理」>「ポータル&設定」の「業務時間」および「休日」で設定した業務時間を考慮しない場合には、「業務時間を考慮しない」にチェックを付けます。

SLAのルール

新規リクエストが作成されたとき: ☒ 基準に基づき条件を適用 ☐ 適用条件なし

-- カラムの選択 -- -- 演算子の選択 --

上記条件に一致するリクエストに対して以下を実施

上記のルールに一致するリクエストに一次返信するまでの日数/時間: 日 0 時間 0 分 0

上記のルールに一致するリクエストを解決するまでの日数/時間: 日 0 時間 0 分 0

☐ 業務時間を考慮しない

☐ 休日に関係なく解決する

☐ 週末に関係なく解決する

10. 手順7で設定した一次返信期限の前後にメールで通知を送信したい場合には、「一次返信期日の経過前/後にメールで通知」の「有効 レベル1 エスカレーション」にチェックを付け、エスカレーション（通知）先のユーザーやエスカレーション（通知）を行う時間、アクションを設定します。

一次返信期日の経過前/後にメールで通知:

☒ 有効 レベル1 エスカレーション

エスカレーション (...): 日 0 時間 0 分 0

エスカレーションへ: * ①

組織の役割 と/または 技術担当者を選択してください。

+ カスタムアクションを選択

11. 手順8で設定した解決期限の前後にメールで通知を送信したい場合には、「期日が過ぎた場合、通知メールを送信してエスカレーションする」の「有効 レベル1 エスカレーション」にチェックを付け、エスカレーション（通知）先のユーザーやエスカレーション（通知）を行う時間、アクションを設定します。
- また、エスカレーションを複数回行いたい場合は、必要に応じて「有効 レベル2 エスカレーション」以降も同様に設定します。

期日が過ぎた場合、通知メールを送信してエスカレーションする:

☒ 有効 レベル1 エスカレーション

エスカレーション (...): 日 0 時間 0 分 0

エスカレーションへ: * ①

組織の役割 と/または 技術担当者を選択してください。

+ カスタムアクションを選択

設定済みのアクションがありません

☐ 有効 レベル2 エスカレーション

☐ 有効 レベル3 エスカレーション

☐ 有効 レベル4 エスカレーション

12. 画面下部の「保存」をクリックして、SLA を保存します。

設定例

例として以下の SLA を設定する場合の手順をご説明いたします。

【SLA を適用する条件】

「優先度」および「緊急度」が「High」

【一次返信期限】

2 時間（業務時間を考慮する）

【解決期限】

1 日（業務時間を考慮する）

【一次返信前後の通知およびアクション】

一次返信期限の 30 分前に「技術担当者 1」に通知する

「緊急対応チーム」に割り当てる

【解決期限前後の通知およびアクション】

なし

1. 「名前」に任意の SLA 名を入力します。

2. 「SLA のルール」 > 「新規リクエストが作成されたとき」で「基準に基づき条件を適用」を選択して、[--カラムの選択--] をクリックし、ドロップダウンリストから「優先度」を選択します。
3. [--演算子の選択--] に自動的に表示されるドロップダウンリストから、「が～」を選択します。
4. テキストボックスに自動的に表示されるドロップダウンリストから、「High」を選択します。
5. 右側の＋アイコンをクリックします。

6. [--カラムの選択--] をクリックし、ドロップダウンリストから「緊急度」を選択します。
7. [--演算子の選択--] に自動的に表示されるドロップダウンリストから、「が～」を選択します。

8. テキストボックスに自動的に表示されるドロップダウンリストから「High」を選択します。

SLAのルール

新規リクエストが作成されたとき: ☒ 基準に基づき条件を適用 ☐ 適用条件なし

優先度 が〜 High

AND 緊急度 が〜 High

9. 「上記のルールに一致するリクエストに一次返信するまでの日数/時間」の「時間」ドロップダウンリストから、「2」を選択します。
10. 「上記のルールに一致するリクエストを解決するまでの日数/時間」の「日」テキストボックスに「1」を入力します。

上記条件に一致するリクエストに対して以下を実施

上記のルールに一致するリクエストに一次返信するまでの日数/時間: 日 0 時間 2 分 0

上記のルールに一致するリクエストを解決するまでの日数/時間: 日 1 時間 0 分 0

11. 「一次返信期日の経過前/後にメールで通知」の「有効 レベル1 エスカレーション」にチェックを付けます。

一次返信期日の経過前/後にメールで通知:

☒ 有効 レベル1 エスカレーション

エスカレーション (...) 日 0 時間 0 分 0

エスカレーションに: * ⓘ

組織の役割 と/または 技術担当者を選択してください。

+ カスタムアクションを選択

設定済みのアクションがありません

12. 「エスカレーション (...)」をクリックして、「エスカレーション (～前)」を選択し、「分」のドロップダウンから「30」を選択します。

一次返信期日の経過前/後にメールで通知:

☒ 有効 レベル1 エスカレーション

エスカレーション (...) 日 0 時間 0 分 30

エスカレーションに: * ⓘ

組織の役割 と/または 技術担当者を選択してください。

+ カスタムアクションを選択

設定済みのアクションがありません

13. 「エスカレーション」のテキストボックス→「組織の役割」の順にクリックして、「技術担当者」を選択します。

一次返信期日の経過前/後にメールで通知:

☒ 有効 レベル1 エスカレーション

エスカレーション (...) 日 0 時間 0 分 30

エスカレーション: * ⓘ

組織の役割 と/または 技術担当者を選択してください。

技術担当者 | 🔍 技術担当者の検索

\$Ticket Owner

ソーホーテスト

技術担当者1

14. 表示されている技術担当者の一覧から「技術担当者1」をクリックします。
15. 「カスタムアクションを選択」をクリックして、「フィールド更新」を選択します。

+ カスタムアクションを選択 ▼

通知

フィールド更新

16. 「--フィールドを選択--」をクリックして「グループ」を選択します。
17. 「--値を選択--」に自動的に表示されるドロップダウンリストから、「緊急対応チーム」を選択します。

☒ 有効 レベル1 エスカレーション

エスカレーション (...) 日 0 時間 0 分 30

エスカレーション: * ⓘ

技術担当者1

+ カスタムアクションを選択 ▼

フィールドを選択してアップデート

グループ 緊急対応チーム - +

リクエストの値をSLAの値で上書き ☒

18. 「リクエストの値を SLA の値で上書き」を有効化します。

リクエストの値をSLAの値で上書き ☒

19. 画面下部の「保存」をクリックして、SLA を保存します。

3.5.3 通知ルールを設定する（〔通知ルール〕タブ）

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. 〔通知ルール〕タブをクリックします。
2. 通知にデフォルトで用いる言語を選択して〔保存して続ける〕をクリックします。

3. 〔リクエスト〕の通知一覧画面が表示されます。


依頼者への通知	メール	プッシュ	SMS
新規リクエストを受け付けたとき、依頼者に通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
返信メールを受け付けたとき、依頼者に通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
リクエストが更新されたとき、依頼者に通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
リクエストが解決されたときユーザーに通知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
リクエストがクローズされたとき、依頼者に通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
リクエストが技術担当者に割り当てられたとき、依頼者に通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
リクエストがキャンセルされたとき、依頼者に通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
キャンセルが拒否されたとき、依頼者に通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規リクエストが作成されたとき、通知先に通知	<input type="checkbox"/>		
リクエストが解決されたとき、通知先に通知	<input type="checkbox"/>		
リクエストがクローズしたとき、通知先に通知	<input type="checkbox"/>		
メールによる新規リクエストが拒否されたとき、依頼者に通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. 画面右上の〔リッチテキストフォーマット（HTML）〕をクリックすると、通知メールの送信フォーマットの設定画面が表示されるので、ご都合に応じて「プレーンテキストフォーマット」を選択します。

5. お好みの通知にチェックを付けます。

 アイコンの列はメール通知、 アイコンの列は SMS 通知、 アイコンの列はプッシュ通知を示しております。

※一部の技術担当者宛での通知では、チェックを付けた後に、通知を送信する技術担当者を選択する必要があります。

6. 通知の内容をカスタマイズしたい場合には、該当の通知名の上にマウスオーバーした際に表示されるチェックボックス右側の  アイコン（テンプレートのカスタマイズ）をクリックします。



テンプレートのカスタマイズ画面が表示されたら件名およびメッセージを編集し、〔保存〕をクリックします。



通知ルール：リクエストを受け付けたとき依頼者に通知

件名 * メモ：オートコンプリートする変数の一覧を表示するには\$を入力します

あなたのリクエストを「ID：##\$RequestId##」として作成しました

メッセージ メモ：オートコンプリートする変数の一覧を表示するには\$を入力します

B *I* U abc **F** 10       

\$RequesterName様


このメールはあなたのリクエストに関する確認メールです。あなたのリクエストを「ID:\$RequestId」として作成しました。リクエストの件名は「\$Title」です。リクエストのステータスは[\\$RequestLink](#)で確認できます。

保存 キャンセル

7. 画面下部の〔保存〕をクリックして、通知ルールを保存します。

3.6 リクエストテンプレートを作成する（「テンプレート&フォーム」画面）

リクエストを登録する際に利用する、リクエスト（インシデント）テンプレートを作成できます。
不要なフィールドを削除したり、説明や回答に定型文を設定したりして、入力の手間を省略できます。

1. 画面右上の （管理）アイコンをクリックします。
2. 「テンプレート&フォーム」の「リクエストテンプレート」をクリックします。



3. 「リクエストテンプレート」画面が表示されます。

管理

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

サービスカテゴリ

リクエストテンプレート

問題テンプレート

変更テンプレート

プロジェクトテンプレート

リリーステンプレート

管理 / テンプレート & フォーム / リクエストテンプレート

設定項目を検索

?

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 整理

1 - 5 / 5 < > 🔍 📄

	名前	作成者	依頼者に表示	リクエストライフサイクル
テンプレート	  Default Request Default template used for new request creation.	System	はい	-
	  Mail Fetching This template is used to create request when there is problem in mail fetching.	System	はい	-
	  New Joinee Request template for new employee joining the organization.	System	いいえ	-
	  Printer problem This template is used to create request when there is problem in printer.	System	はい	-
	  Unable to browse This template is used to create request when user is not able to browse internet.	System	いいえ	-

初期状態では、システムに5つのリクエストテンプレートが登録されています。
ご都合に応じて不要なテンプレートを削除し、新たなリクエストテンプレートを作成してください。

なお、★マークのついているテンプレートは削除できないため、「Default Request」を削除したい場合は、新規作成したリクエストテンプレートに★マークをつける必要があります。

3.6 リクエストテンプレートを作成する（「テンプレート&フォーム」画面）

4. 「新規リクエストテンプレート」 ボタンをクリックします。

管理 / テンプレート&フォーム / リクエストテンプレート

設定項目を検索

リクエストテンプレート

1 - 5 / 5

新規リクエストテンプレート テンプレートのコピー 整理

名前	作成者	依頼者に表示	リクエストライフサイクル
★ Default Request Default template used for new request creation.	System	はい	-

5. 「新規リクエストテンプレート」 画面が表示されます。

← **新規リクエストテンプレート** プレビュー

技術担当者ビュー

テンプレート名 * コメント

名前のないセクション1

リクエストタイプ --選択リクエストタイプ-- インパクト --選択インパクト--

ステータス Open インパクト情報

モード --選択モード-- 緊急度 --選択緊急度--

レベル --選択レベル-- 優先度 --選択優先度--

Requester Details

依頼者 --選択依頼者-- 資産 --選択資産--

電話 : 部署 : 役職 :

名前のないセクション2

サイト Base Site 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--

テンプレート

ドラッグ&ドロップフィールド

利用可能 新規追加

使用可能フィールド

フィールドを検索

- Email id
- サービスカテゴリ
- ユーザーの代理
- 予定終了日時
- 予定開始日時
- 構成アイテム (CI)
- 通知先メールアドレス
- 新規セクション

6. 以降の説明を参照し、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や、タスクの追加を行います。

【フィールドの表示位置を変更する】

← **新規リクエストテンプレート** プレビュー

技術担当者ビュー

テンプレート名 * コメント

名前のないセクション1

リクエストタイプ --選択リクエストタイプ-- インパクト --選択インパクト--

ステータス Open インパクト情報

モード --選択モード-- 緊急度 --選択緊急度--

レベル --選択レベル-- 優先度 --選択優先度--

3.6 リクエストテンプレートを作成する（「テンプレート&フォーム」画面）

表示位置を変更したいフィールドをクリックしたままドラッグし、移動先に表示される青色の「フィールドをここにドロップする」にドロップします。

← 新規リクエストテンプレート プレビュー

技術担当者ビュー

テンプレート名 * コメント

名前のないセクション1

リクエストタイプ --選択リクエストタイプ-- インパクト --選択インパクト--

ステータス Open インパクト情報

レベル --選択レベル--

緊急度 --選択緊急度--

モード --選択モード-- 優先度 --選択優先度--

【フィールドを追加する】

← 新規リクエストテンプレート プレビュー

技術担当者ビュー

テンプレート名 * コメント

名前のないセクション1

リクエストタイプ --選択リクエストタイプ-- インパクト --選択インパクト--

ステータス Open インパクト情報

レベル --選択レベル-- 緊急度 --選択緊急度--

モード --選択モード-- 優先度 --選択優先度--

Requester Details

* 依頼者 --選択依頼者-- 資産 --選択資産--

電話 : : 部署 : : 役職 : :

テンプレート -

ドラッグ&ドロップフィールド

利用可能 新規追加

使用可能フィールド

フィールドを検索

☐ Email id

☐ サービスカテゴリー

☐ ユーザーの代理

☐ 予定終了日時

☐ 予定開始日時

☐ 構成アイテム (CI)

☐ 通知先メールアドレス

「ドラッグ&ドロップフィールド」の「使用可能フィールド」に表示されているフィールドをクリックしたままドラッグし、移動先に表示される青色の「フィールドをここにドロップする」にドロップします。

← 新規リクエストテンプレート プレビュー

技術担当者ビュー

テンプレート名 * コメント

名前のないセクション1

リクエストタイプ --選択リクエストタイプ-- インパクト --選択インパクト--

ステータス Open インパクト情報

レベル --選択レベル-- 緊急度 --選択緊急度--

モード --選択モード-- 優先度 --選択優先度--

Requester Details

* 依頼者 --選択依頼者-- 資産 --選択資産--

電話 : : 部署 : : 役職 : :

テンプレート -

ドラッグ&ドロップフィールド

利用可能 新規追加

使用可能フィールド

フィールドを検索

☐ Email id

☐ サービスカテゴリー

☐ ユーザーの代理

☐ 予定終了日時

☐ 予定開始日時

☐ 構成アイテム (CI)

☐ 通知先メールアドレス

フィールドをここにドロップする。

3.6 リクエストテンプレートを作成する（「テンプレート&フォーム」画面）

【新規フィールドを追加する】

The screenshot shows the '新規リクエストテンプレート' (New Request Template) form. The main area contains fields for 'テンプレート名' (Template Name), 'コメント' (Comment), and several dropdown menus for 'リクエストタイプ' (Request Type), 'ステータス' (Status), 'レベル' (Level), 'モード' (Mode), 'インパクト' (Impact), 'インパクト情報' (Impact Information), '緊急度' (Urgency), and '優先度' (Priority). Below these are sections for 'Requester Details' and '名前のないセクション2' (Section 2). On the right, the 'ドラッグ&ドロップフィールド' (Drag & Drop Fields) panel is open, showing a list of '新規フィールド' (New Fields). The 'シングルライン' (Single Line) field is highlighted with a red box.

「ドラッグ&ドロップフィールド」の「新規フィールド」に表示されているお好みの種類のフィールドをクリックしたままドラッグし、移動先に表示される青色の「フィールドをここにドロップする」にドロップします。

This screenshot shows the same '新規リクエストテンプレート' form, but with the 'シングルライン' (Single Line) field from the '新規フィールド' panel being dragged to the 'フィールドをここにドロップする' (Drop field here) area. The 'Drop field here' area is highlighted with a red box, and the 'シングルライン' field is now visible within it.

3.6 リクエストテンプレートを作成する（「テンプレート&フォーム」画面）

「新規フィールドの追加」画面が表示されるので、フィールドを設定して「保存」をクリックします。



新規フィールドの追加画面のスクリーンショット。フィールド名、フィールドタイプ（シングルライン）、暗号化フラグ、必要な文字数（0-250）、デフォルト値、説明の入力欄と「保存」「キャンセル」ボタンが確認できる。

【セクションの表示位置を変更する】



新規リクエストテンプレート編集画面のスクリーンショット。左側にテンプレートの構成要素（リクエストタイプ、インパクト、ステータス、レベル、モード、Requester Details、サイト、グループ、カテゴリ、サブカテゴリ）があり、右側にドラッグ＆ドロップ可能なフィールドリスト（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、メールアドレス、複数選択、電話、URL、ルックアップフィールド、チェックボックス、ラジオボタン、通貨、少数点、パーセント、自動発番、デシジョンボックス）が表示されている。

セクション名の横にある アイコンをクリックしたままドラッグし、移動先に表示される青色の「セクションをここにドロップする」にドロップします。



ドラッグ＆ドロップ操作のスクリーンショット。Requester Details セクションのアイコンがドラッグされ、右側のフィールドリストにドロップされている状態が示されている。

3.6 リクエストテンプレートを作成する（「テンプレート&フォーム」画面）


【セクションを追加する】

The screenshot shows the '新規リクエストテンプレート' (New Request Template) form. On the right side, there is a 'ドラッグ&ドロップフィールド' (Drag & Drop Fields) panel. Under the '新規フィールド' (New Fields) section, the '新規セクション' (New Section) option is highlighted with a red box. The main form area contains fields for 'テンプレート名' (Template Name), 'コメント' (Comment), and several dropdown menus for 'リクエストタイプ' (Request Type), 'インパクト' (Impact), 'ステータス' (Status), 'レベル' (Level), 'モード' (Mode), '緊急度' (Urgency), and '優先度' (Priority). There are also sections for 'Requester Details' and '名前のないセクション1' (Unnamed Section 1).

「ドラッグ&ドロップフィールド」の「新規セクション」をクリックしたままドラッグし、移動先に表示される青色の「セクションをここにドロップする」にドロップします。

This screenshot is similar to the previous one, but it shows the '新規セクション' (New Section) option being dragged and dropped into the 'Requester Details' section. A red box highlights the 'Requester Details' section and the '新規セクション' option. The text 'セクションをここにドロップする。' (Drop section here.) is visible above the '新規セクション' option.

【フィールドのプロパティを編集する】

プロパティを編集するフィールドにマウスオーバーし、 アイコンをクリックします。

The screenshot shows the 'Requester Details' section of the form. A red box highlights the 'フィールドプロパティ' (Field Properties) icon, which is a gear icon. The form contains various dropdown menus for 'リクエストタイプ' (Request Type), 'インパクト' (Impact), 'ステータス' (Status), 'レベル' (Level), 'モード' (Mode), '緊急度' (Urgency), and '優先度' (Priority). There are also sections for 'Requester Details' and '名前のないセクション1' (Unnamed Section 1).

3.6 リクエストテンプレートを作成する（[テンプレート&フォーム] 画面）

フィールドプロパティ内の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。

各項目の詳細は以下の通りです。

項目	説明
必須	チェックを付けると、入力必須のフィールドになります。
依頼者は設定可能	チェックを付けると、依頼者が設定できるフィールドになります。
依頼者は表示可能	チェックを付けると、依頼者がリクエストテンプレートを使用する際にフィールドが表示されます。


【フィールドを削除する】

削除するフィールドにマウスオーバーし、ゴミ箱アイコンをクリックします。

※削除したフィールドは、[ドラッグ&ドロップフィールド]の[使用可能フィールド]に表示されます。

※マウスオーバーしてもゴミ箱アイコンが表示されないフィールドは削除できません。

【セクションを削除する】

削除するセクションにマウスオーバーし、 アイコンをクリックして、[セクションを削除]をクリックします。

3.6 リクエストテンプレートを作成する（「テンプレート&フォーム」画面）

新規リクエストテンプレート

プレビュー

名前のないセクション 6

ユーザーの代理 --選択ユーザーの代理--

電話 : - 部署 : - 役職 : -

名前のないセクション 2

サイト Base Site

グループ --選択グループ--

技術担当者 --選択 技術担当者--

* 件名

セクションプロパティ

カラム数

☒ 2 ☐ 1

ラベルの向き

☐ 左 ☐ 上 ☒ 右

集約状態 ①

☐ 展開済み ☐ 折りたたみ ☐ データがありません

セクションを削除

「本当に選択したセクションを削除しますか？」で「はい」を選択します。

削除

本当に選択したセクションを削除しますか？

いいえ はい

※削除できないフィールドが含まれているセクションは削除できません。

【各項目を設定する】

予めテンプレートに設定しておきたい項目を入力・選択します。

例：

- プリンターに関するリクエストテンプレートでは「カテゴリ」で「Printers」を選択する。
- 依頼者へ向けた問い合わせ時の注意事項を記載しておきたい場合は「説明」フィールドに文章を入力しておく。

新規リクエストテンプレート

プレビュー

ユーザーの代理 --選択ユーザーの代理--

電話 : - 部署 : - 役職 : -

名前のないセクション 2

サイト Base Site

グループ --選択グループ--

技術担当者 --選択 技術担当者--

* 件名

カテゴリ Printers

サブカテゴリ --選択 サブカテゴリ--

項目 --選択 項目--

説明

B I U 10 12 14 16 18 20 22 24 26 28 30 32 34 36 38 40 42 44 46 48 50 52 54 56 58 60 62 64 66 68 70 72 74 76 78 80 82 84 86 88 90 92 94 96 98 100

プリンターに関してどのような問題が発生したのかを詳しくご入力ください。
お問い合わせ後、2営業日以内に返信いたします。

【リクエストテンプレートを依頼者に公開する】

リクエストテンプレートを依頼者にも使用させたい（依頼者向けの ServiceDesk Plus Cloud の画面にも表示させたい）場合には、「依頼者に表示」にチェックを付けます。

※事前に**ユーザーグループ**（同じ部署などの特定の依頼者をグループ化したもの）を作成しておけば、特定のユーザーグループに属する依頼者に対してのみリクエストテンプレートを公開することが可能です。

「依頼者に表示」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」タブ>「ユーザー&許可」をクリックして表示される「ユーザーグループ」タブで登録できます。

【依頼者向けのリクエストテンプレートを設定する】

「依頼者に表示」にチェックを付けた状態で「保存」ボタンをクリックすると、「依頼者ビュー」というタブが表示されます。

「依頼者ビュー」で各フィールドやセクションの位置変更等を行ってください。

※「依頼者ビュー」に表示される画面は、実際に依頼者が ServiceDesk Plus Cloud にログインした際に表示される依頼者向けの画面とは厳密には異なります。そのため、依頼者向けに表示される正確な画面を確認したい場合には、テスト用の依頼者アカウントで ServiceDesk Plus Cloud にログインして実際の画面をご確認ください。

【タスクを追加する】

「新規リクエストテンプレート」画面で画面下部の「保存」ボタンをクリックすると、「タスク」タブが表示されます。

「タスク」タブでリクエストテンプレートに関連するタスクを追加します。

3.6 リクエストテンプレートを作成する（「テンプレート&フォーム」画面）

このテンプレートを利用してリクエストが作成されると、ここで追加したタスクも自動的に登録され、タスクごとに担当者が割り当てられます。
タスクを追加するには「タスクの追加」ボタンをクリックします。

「タスクの追加」画面が表示されたら、「件名」を入力します。また、必要に応じてタスクの担当者となる「オーナー」など、他のフィールドを設定し、「保存」ボタンをクリックして、タスクを追加します。

チェックリスト、フォームルールについての説明は本書では省略いたします。



詳細については以下のヘルプドキュメントをご参照ください。

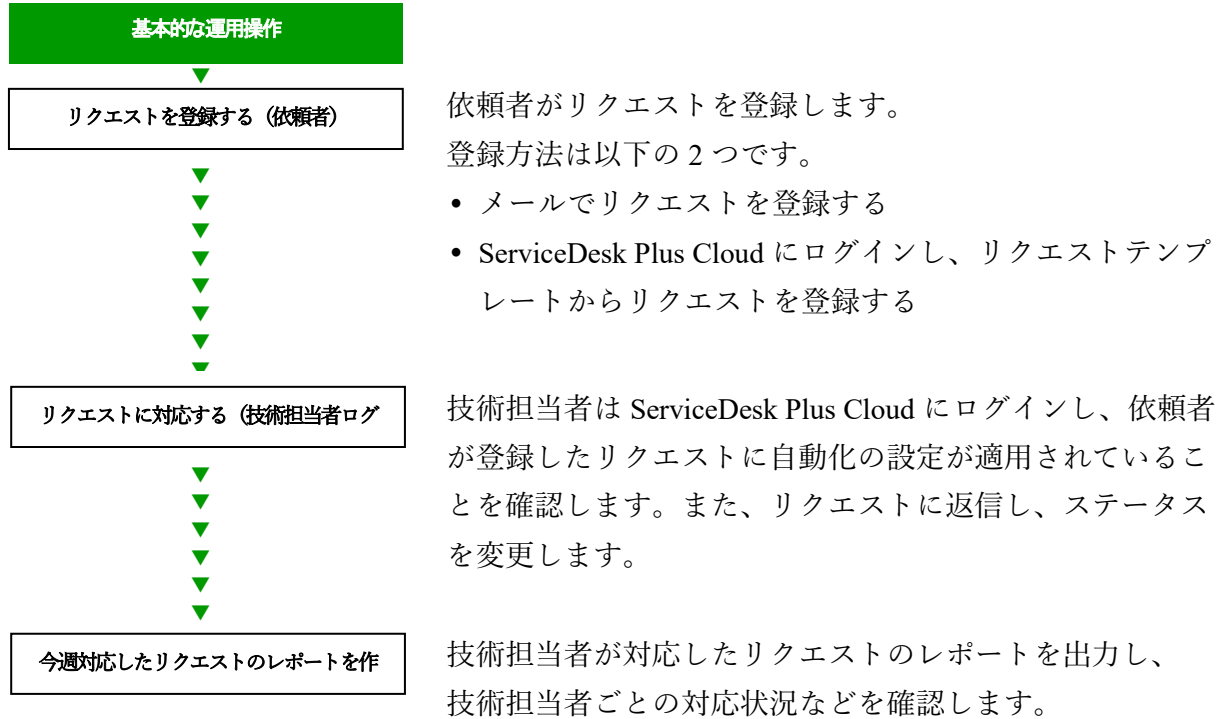
[チェックリスト](#)

[フォームルール](#)

4. 基本的な運用操作

ServiceDesk Plus Cloud を利用した基本的な運用方法を説明します。

本章では、例として依頼者がリクエストを登録し、技術担当者が解決方法を回答するという一連の運用の流れを説明します。



4.1 リクエストを登録する（依頼者）

依頼者がリクエストを作成します。リクエストを作成するには、以下 2 通りの方法があります。

1. 「4.1.1 メールでリクエストを登録する」
2. 「4.1.2 ServiceDesk Plus Cloud にログインしてリクエストを登録する」

4.1.1 メールでリクエストを登録する

メールでリクエストを登録する場合、通常使用しているメールクライアント（メール送信アプリケーション）を利用してメールを作成します。

送信先には「3.1 メールサーバを設定する（[メール設定] 画面）」で設定した以下のメールアドレスを指定して、ServiceDesk Plus Cloud にメールを送信します。

【基本認証を使用する場合】

- ・「メール受信設定」のメールアドレス

【ネイティブメールサービスを使用する場合】

- ・ユーザーからのお問い合わせ受付用として ServiceDesk Plus Cloud のサポートアドレスを使用している場合、[メールサーバ設定] タブに表示されているサポートアドレス
※サポートアドレスが途切れて表示されている場合、[管理] > [メール設定] > [メールアドレス] をご確認ください。
- ・（ユーザーからのお問い合わせ受付用として使用している既存メールアドレス宛に届いたメールをリクエストとして作成するために）ServiceDesk Plus Cloud のサポートアドレスへの転送設定を行っている場合、ユーザーからのお問い合わせ受付用として使用しているメールアドレス

メールに必要な情報は以下のとおりです。

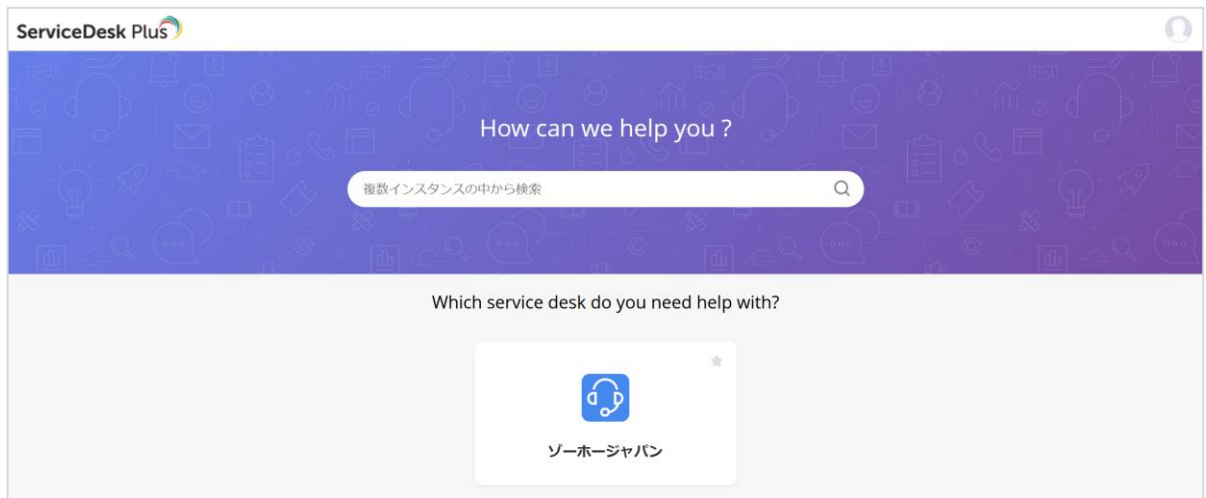
項目	説明
宛先	上記いずれかのメールアドレスを宛先に設定します。
件名	件名は、ServiceDesk Plus Cloud 上でリクエストの「件名」になります。
本文	本文は、ServiceDesk Plus Cloud 上でリクエストの「説明」になります。

4.1.2 ServiceDesk Plus Cloud にログインしてリクエストを登録する

依頼者が ServiceDesk Plus Cloud へのログインを許可されている場合、ServiceDesk Plus Cloud 上でリクエストを登録できます。また、自分が登録したリクエストやその進捗状況を確認できます。

1. 以下の URL へアクセスします。
 - ・米国データセンターを使用している場合：<https://sdpondemand.manageengine.com/>
 - ・日本データセンターを使用している場合：<https://servicedeskplus.jp/>
- ※上記以外の URL から ServiceDesk Plus Cloud へアクセスすることも可能ですが、本書では詳細説明は省略いたします。

2. 「3.3.2 ユーザー（依頼者）を登録する（[ユーザー] タブ）」で説明した方法を実施した際、[依頼者のログインを有効にする] にチェックを付けて登録した依頼者のアカウントで ServiceDesk Plus Cloud にログインします。
3. [組織ポータル] 画面が表示されます。



※「3.2 組織を設定する（[ESM ディレクトリ] 画面）」で説明した [ESM ポータル] で [組織のデフォルトランディングページ] の設定を [ESM ポータルをデフォルト URL として設定する] から変更した場合、[組織ポータル] 画面は表示されません。

なお、[組織ポータル] 画面は、[ESM ポータル] の [組織ポータルをカスタマイズ] でカスタマイズすることが可能です。

4. インスタンス名（手順3のスクリーンショットの場合は「ゾーホージャパン」）をクリックします。
5. 依頼者ポータル（依頼者向けの ServiceDesk Plus Cloud の画面）が表示されます。



6. [リクエスト] タブをクリックします。
※既にメールで登録されたリクエストがある場合、[リクエスト] タブ内に表示されます。

7. 画面左上の「新規リクエスト」をクリックします。



8. 画面右上の「テンプレートを選択」をクリックして、目的に応じたテンプレートを選択します。

 A screenshot of the 'New Request' form. The form has several sections: 'Requester Details' with fields for 'Requester' (dropdown), 'Asset' (dropdown), 'Phone', 'Department', and 'Job'; 'Site' (dropdown), 'Category' (dropdown), 'Subcategory' (dropdown), and 'Item' (dropdown); and a 'Title' field. Below these is a 'Description' field with a rich text editor. A red box highlights the 'Template Selection' dropdown menu in the top right corner, which is open and shows options: 'Default Request', 'Mail Fetching', and 'Printer problem'.

9. 必要事項を入力・選択して、画面下部の「リクエストの追加」をクリックします。
 ※「依頼者」フィールドには、ログインしている依頼者の名前が自動的に表示されます。
 また、各フィールドには、テンプレート作成時に設定した値が表示されます。

 A screenshot of the 'New Request' form. The form is filled with data: 'Requester' is '依頼者', 'Asset' is '選択資産', 'Site' is '所属サイトなし', 'Category' is '選択カテゴリ', 'Subcategory' is '選択サブカテゴリ', 'Item' is '選択項目', 'Title' is 'Unable to fetch mails', and 'Description' is 'I am unable to fetch mails from the mail server'. A red box highlights the 'Add Request' button at the bottom center of the form.

10. 作成したリクエストは「リクエスト」タブから確認できます。



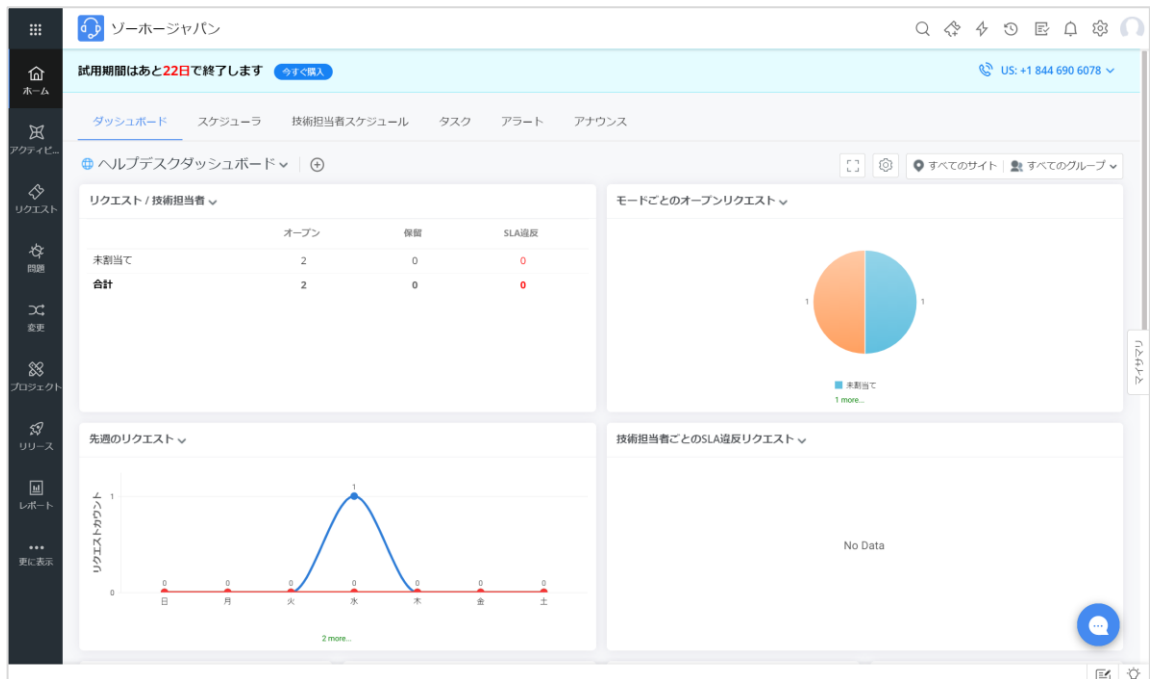
上記はリクエスト登録手順の一例です。その他の登録手順については以下のナレッジ
 ⓘ をご参照ください。

[テンプレートを使用してリクエストを手動で新規作成する方法（依頼者）](#)

4.2 リクエストに対応する（技術担当者ログイン）

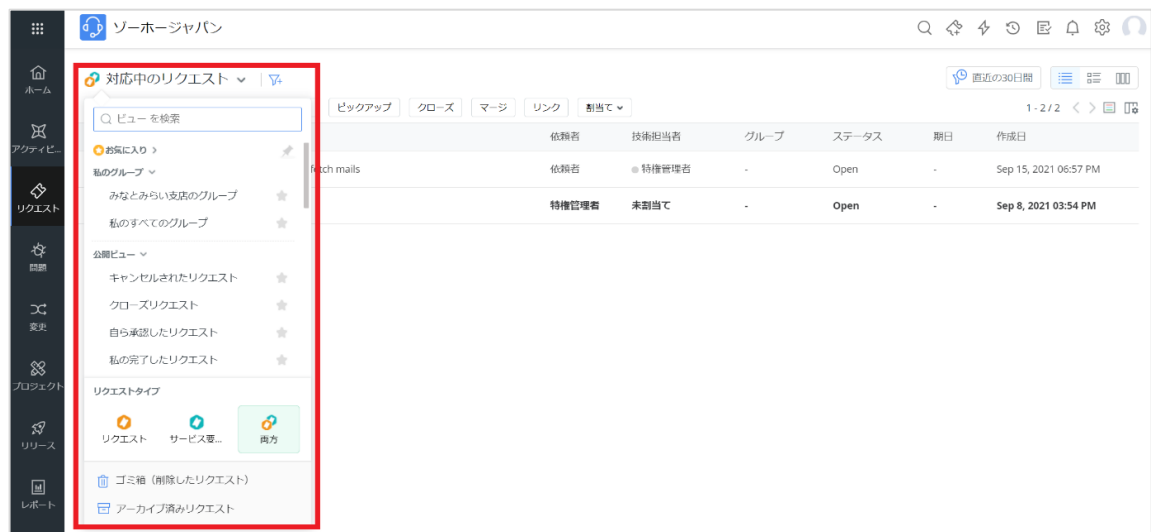
登録されたリクエストを確認し、回答を依頼者に返信します。
 返信したらステータスを設定し、リクエストへの対応を管理します。

- 以下の URL へアクセスします。
 - ・米国データセンターを使用している場合：<https://sdpondemand.manageengine.com/>
 - ・日本データセンターを使用している場合：<https://servicedeskplus.jp/>
- 技術担当者のアカウントで ServiceDesk Plus Cloud にログインします。
- 「ホーム」画面が表示されます。
 「ダッシュボード」タブをクリックすると、リクエストの対応状況などを確認できます。



- 「リクエスト」タブをクリックします。

5. 画面左上のビュー名（以下スクリーンショットでは「対応中のリクエスト」）をクリックして、「すべてのリクエスト」「私のすべてのリクエスト」など、目的に合わせたビューを選択します。



6. 対応する必要があるリクエストの件名をクリックします。
※リクエストにどの技術担当者が割り当てられているかは「技術担当者」カラム（列）をご確認ください。「未割当て」と表示されているリクエストは、まだどの技術担当者も割り当てられていない状態です。

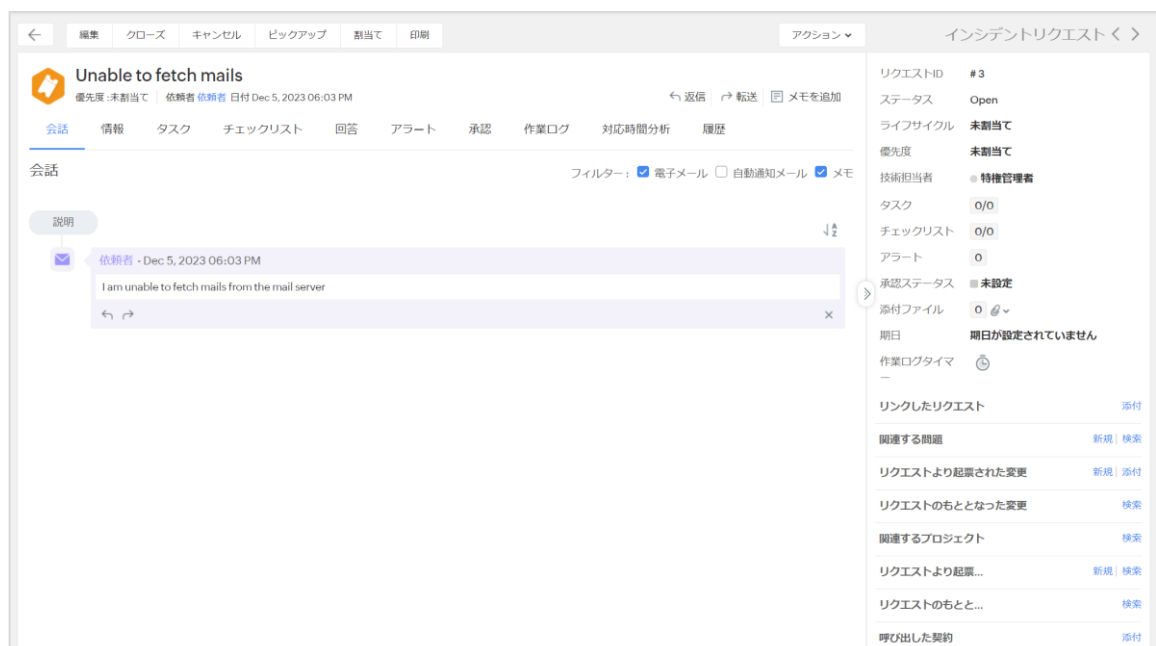
※リクエストに手で技術担当者を割り当てる方法については、以下のナレッジをご参照ください。

[リクエスト/サービス要求に手で技術担当者を割り当てる方法](#)

7. リクエストの詳細画面が表示されます。
メール経由で登録されたリクエストの場合、「メール本文」の内容が「会話」タブに表示されます。

依頼者ポータル経由（依頼者が ServiceDesk Plus Cloud にログイン）で登録されたリクエストの場合、「説明」が「会話」タブに表示されます。

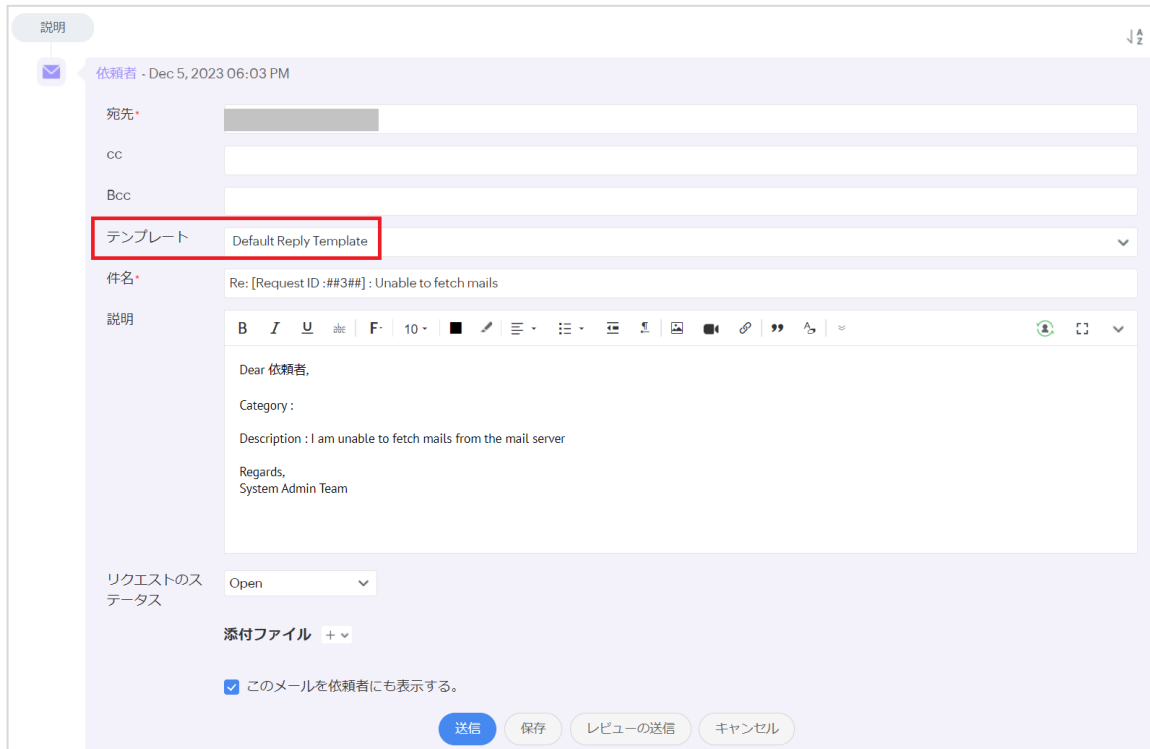
また、各フィールドに入力した内容が「情報」タブに表示されます。



8. 依頼者からの問い合わせ（リクエスト）に回答するには、[会話] タブを開き、画面右上の[返信]をクリックします。



9. メール作成画面が表示されるので、[説明] に依頼者への返信内容を入力します。



※CC や Bcc に任意のメールアドレスを追加することも可能です。

※リクエストの返信時にテンプレートを利用する機能があるため、[説明] には [テンプレート] で選択されている返信テンプレートの内容が予め入力された状態となっています。

返信テンプレートの詳細については以下のヘルプドキュメントをご参照ください。

[返信テンプレートの設定](#)

10. [リクエストのステータス] のステータス名をクリックして、リクエストを返信した後のステータスを選択します。

※例：依頼者からの返信待ちとなる場合はステータスを「On Hold」にする。

説明

依頼者 - Dec 5, 2023 06:03 PM

宛先*

cc

Bcc

テンプレート Default Reply Template

件名* Re: [Request ID : ##3##] : Unable to fetch mails

説明

B I U 10

Dear 依頼者,

Category :

Description : I am unable to fetch mails from the mail server

Regards,
System Admin Team

リクエストのステータス

Open

--ステータスの選択--

Canceled

Closed

On Hold

Open

Resolved

にも表示する。

送信 保存 レビューの送信 キャンセル

※選択したステータスによってはコメントの入力画面等がポップアップされます。
必要に応じて入力を行い、[保存] をクリックしてください。

ステータス - On Hold

ステータススケジューラー

コメント

☐ ステータス変更のスケジュール 終了日 -- 選択 終了日 -- On

メモ: リクエストステータスを指定日時に変更するようにスケジュールできます

保存 キャンセル

11. 画面下部の「送信」をクリックして、返信を送信します。

※返信内容を依頼者ポータルにも表示させる場合には「このメールを依頼者にも表示する」にチェックを付けます。

説明

依頼者 - Dec 5, 2023 06:03 PM

宛先*

cc

Bcc

テンプレート

Default Reply Template

件名*

Re: [Request ID :##3##] : Unable to fetch mails

説明

B I U F 10

Dear 依頼者,

Category :

Description : I am unable to fetch mails from the mail server

Regards,
System Admin Team

リクエストのステータス

On Hold

添付ファイル +

☒ このメールを依頼者にも表示する。

送信 保存 レビューの送信 キャンセル

12. 返信内容が「会話」タブに追加されます。

← 編集 クローズ キャンセル ピックアップ 割当て 印刷 アクション

Unable to fetch mails

優先度:未割当て | 依頼者 依頼者 | 日付 Dec 5, 2023 06:03 PM

← 返信 → 転送 目 メモを追加

会話 情報 タスク チェックリスト 回答 アラート 承認 作業ログ 対応時間分析 履歴

会話

フィルター: ☒ 電子メール ☐ 自動通知メール ☒ メモ

今日

特権管理者 - Dec 5, 2023 08:41 PM

Re: [Request ID :##3##] : Unable to fetch mails

宛先:

Dear 依頼者,

Category :

Description : I am unable to fetch mails from the mail server

Regards,
System Admin Team

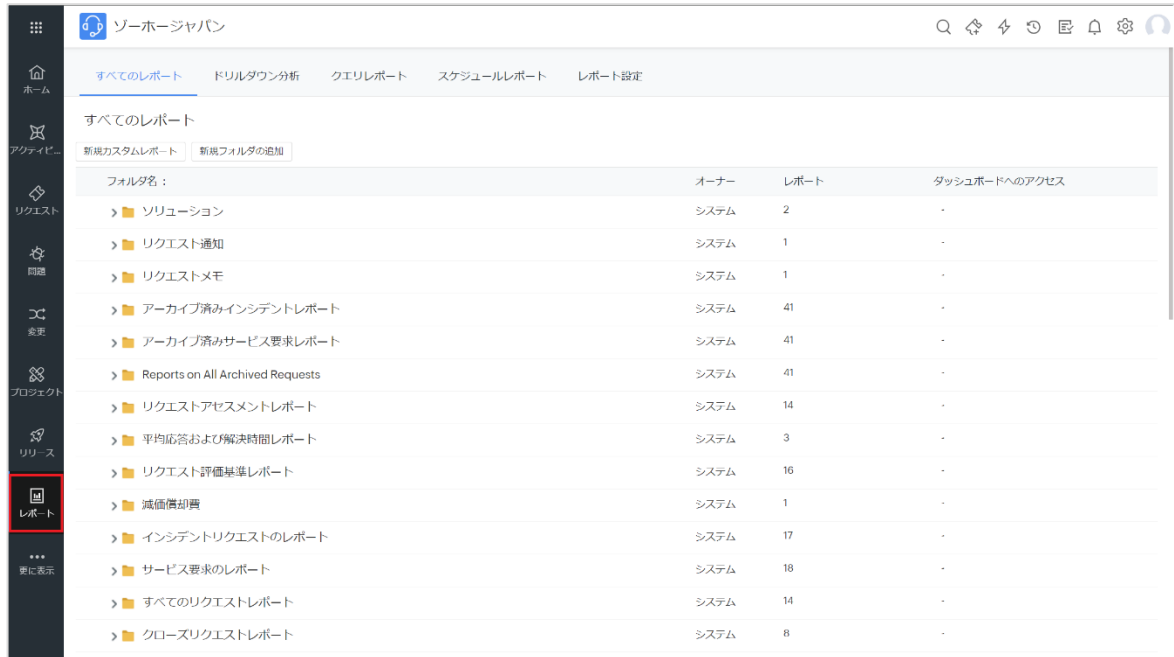
説明

依頼者 - Dec 5, 2023 06:03 PM

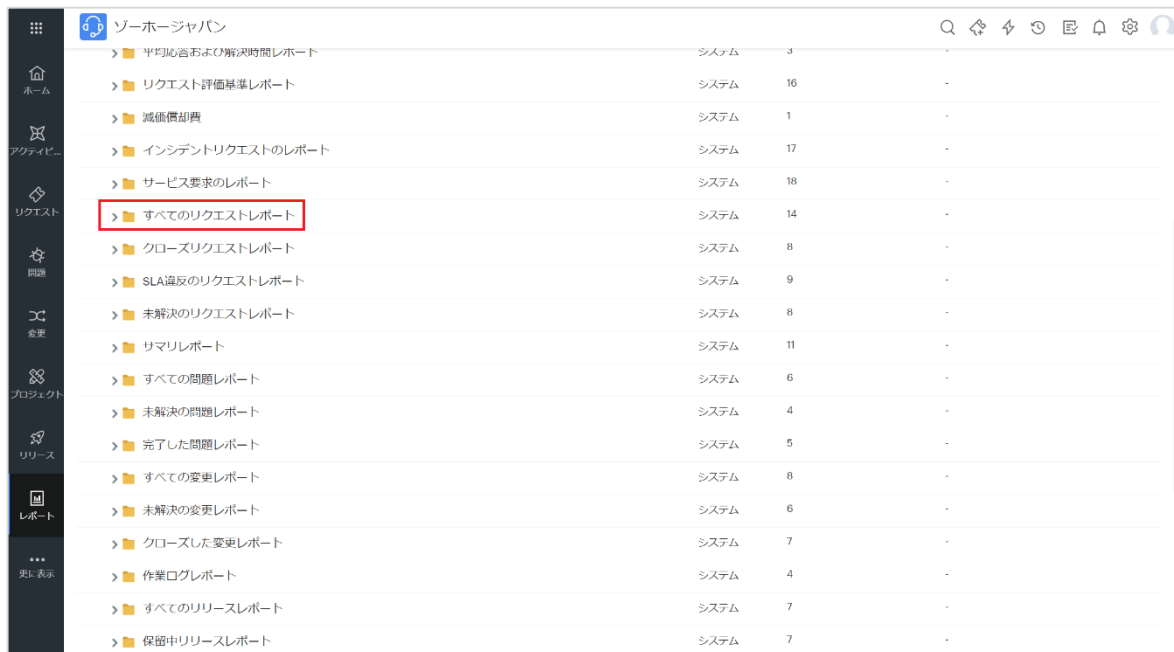
4.3 今週対応したリクエストのレポートを作成する

技術担当者が今週対応したリクエストをレポートとして出力します。

1. [レポート] タブをクリックします。



2. [すべてのレポート] 画面が表示されます。
3. 画面を下にスクロールして [すべてのリクエストレポート] をクリックします。

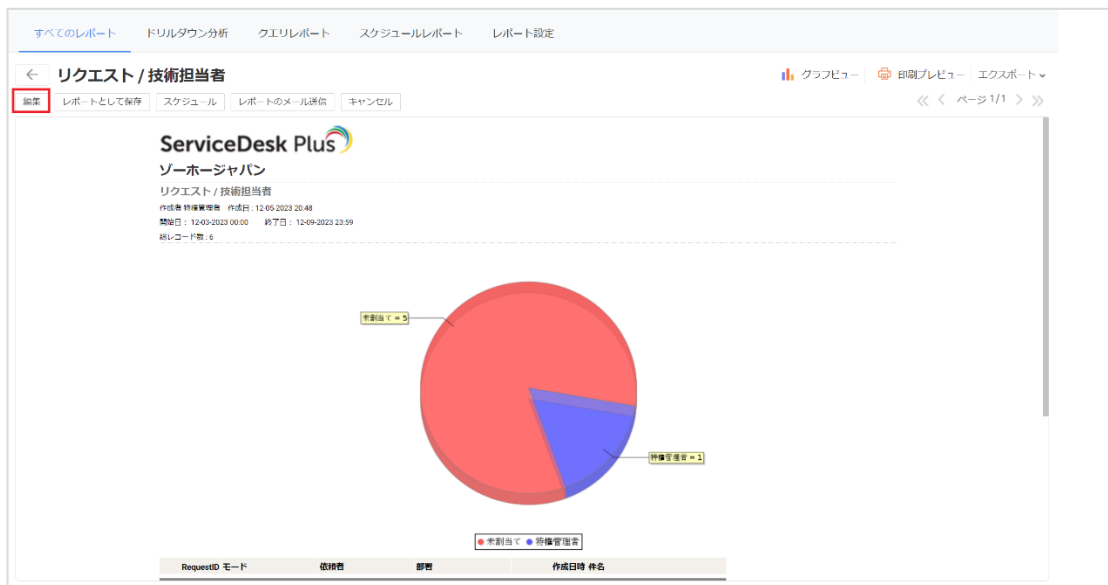


4. リクエストに関するレポートの一覧が表示されます。

5. [リクエスト/技術担当者] をクリックします。

すべてのリクエストレポート		システム	14	-
レポート名	作成者	レポートタイプ	アクセス性	ダッシュボードへのアクセス
Q リクエスト/カテゴリ	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエスト/グループ	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエスト/作成日	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエスト/部署	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエスト/期日	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエスト/レベル	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエスト/優先度	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエスト/ステータス	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエスト/技術担当者	システム	表形式レポート	パブリックレポート	<input type="checkbox"/>
Q リクエストのステータス/カテゴリ	システム	マトリクスレポート	パブリックレポート	-
Q リクエストステータス/レベル	システム	マトリクスレポート	パブリックレポート	-
Q リクエストのステータス/優先度	システム	マトリクスレポート	パブリックレポート	-
Q リクエストのステータス/技術担当者	システム	マトリクスレポート	パブリックレポート	-
Q リクエスト承認者	システム	クエリレポート	パブリックレポート	-

6. [リクエスト/技術担当者] 画面左上の [編集] ボタンをクリックします。



7. レポートを編集する画面が表示されるので、[2 フィルターオプション] をクリックします。

8. [日付フィルター] で [作成日時] を選択し、[次の期間] で [今週] を選択します。

9. 画面下部の [レポート作成] をクリックします。
10. 作成されたレポートが表示されます。
11. 画面右上の [エクスポート] をクリックしてファイル形式を選択すると、レポートがエクスポートされます。



画面上部の [レポートのメール送信] をクリックすると、[レポートのメール送信] 画面が表示されるので、任意の宛先にレポートを送信することができます。

5. ご購入検討に際して

5.1 訪問／製品デモを依頼する

ServiceDesk Plus Cloud 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?sdpod_guide

5.2 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ので、
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?sdpod_guide

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