

# クラウド版&オンプレミス版 ITサービスマネジメントツール

## 世界10万社の導入実績!手頃な価格で正確・迅速・効率的なITSMを実現

ManageEngine ServiceDesk Plus(マネージエンジン サービスデスクプラス、以下、ServiceDesk Plus)は、インシデント管理/サービス要求管理/問題管理/変更管理/リリース管理/資産管理/CMDB/ナレッジ管理/レポート作成機能など、豊富な機能を備えた簡単かつリーズナブルなITサービスマネジメントツールです。

### 特長

#### ITサービスマネジメントに必要な機能を網羅

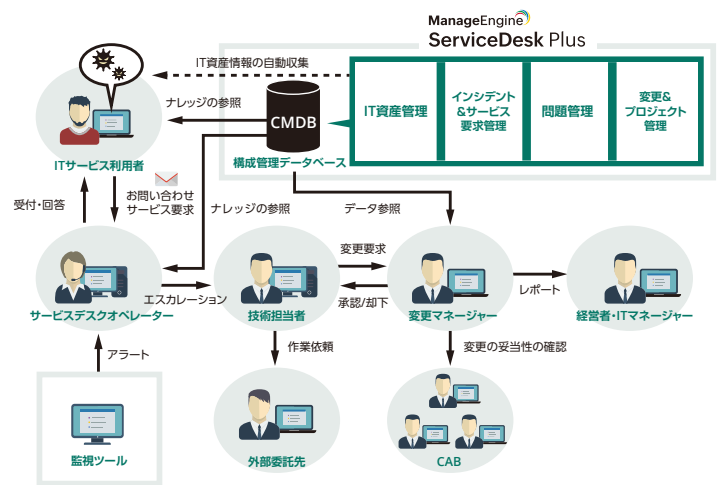
サービスデスク運用に求められる機能を中心に、承認ワークフローの設定やIT資産管理などの幅広い機能を完備しており、組織のITサービスマネジメントプロセスを標準化・自動化します。

#### 簡単、リーズナブルにはじめられる

パッケージのインストールあるいはクラウドへのサインアップですぐに利用を開始できます。さらに、料金はオペレーター数と管理IT資産台数に依存するため、エンドユーザー数はライセンス料に影響しません。

#### 多言語対応であらゆる拠点での利用を支援

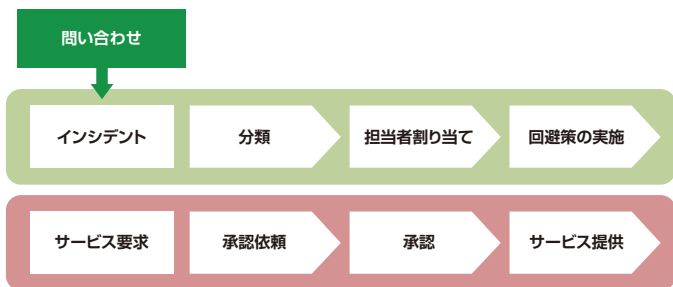
日本語、英語、中国語、スペイン語など32言語以上での表示に対応しています。また、世界標準の使いやすいUIにより、直観的な操作が可能です。



### 主な機能

#### 問い合わせ管理(インシデント/サービス要求)

エンドユーザーから電子メールやWebフォームで寄せられた問い合わせをインシデントとサービス要求に分けて管理できます。問い合わせは、あらかじめ設定されたワークフローに従って、自動的に分類・回答期日の設定・担当者を割り当てられるので、サービスデスク担当者は手作業で問い合わせの重要度を判別する必要がなく、いち早く対応に取り掛かることができます。また、問い合わせ対応の満足度を計測する顧客満足度アンケートをユーザー向けに実施することもできます。



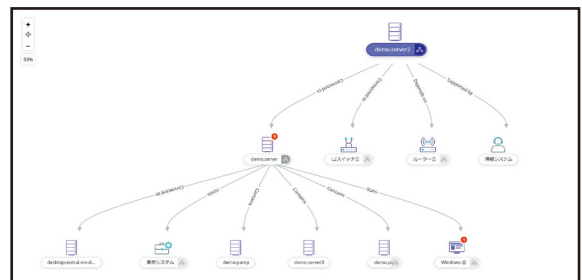
問い合わせ対応フローイメージ

#### 問題/変更/リリース管理

根本原因の特定が必要なインシデントを問題として管理し、恒久的な解決策を記録できます。また問題の原因を解消するための変更が必要な場合、変更管理の明確な承認フローのもと作業内容を計画できます。計画された変更は、リリース管理での十分なテストやレビューを経て、本番環境に展開できます。

#### CMDB/IT資産管理

組織のIT資産を構成アイテムとしてデータベースに登録できます。IT資産情報は、インベントリスキャンやCSVインポート、手作業での追加作業によりServiceDesk Plus上に登録できます。CMDBでは、ハードウェアにインストールされているソフトウェアの一覧や利用者など、構成アイテム間の関係性をマップで表示できます。さらに、マップ上に表示されているIT資産からもインシデント/問題/変更の情報を確認できるため、インシデントや変更の影響範囲を素早く特定できます。



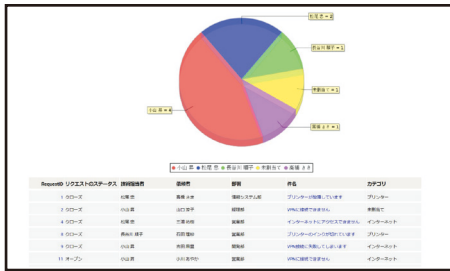
CIリレーションマップ画面

#### ナレッジベース

よくある問い合わせの回答をナレッジとして登録し、エンドユーザー向けに公開できます。エンドユーザー専用ポータルでは、ユーザーが所属するグループごとに参照可能なナレッジを制限できます。ナレッジベースを活用することで、エンドユーザー自身による自己解決率の向上を促進します。

## レポート生成

よくある問い合わせの分析や対応パフォーマンスの状況確認に活用できるレポート生成機能を備えています。分析結果は、組織の変更計画や人員計画の策定に役立ちます。



レポート画面

## セルフサービスポータル

エンドユーザーは専用ポータルサイトのWebフォームからインシデントの報告やサービス要求の申請ができます。ポータルからは問い合わせの担当者や進捗状況の確認もできます。



セルフサービスポータル ホーム画面

## Edition別機能一覧と価格

Edition名		クラウド版 / オンプレミス版		
		Enterprise	Professional	Standard
機能	インシデント管理	○	○	○
	ナレッジベース	○	○	○
	セルフサービスポータル	○	○	○
	レポート	○	○	○
	API連携	○	○	○
	資産管理	○	○	—
	購買管理	○	○	—
	契約管理	○	○	—
	CMDB	○	—	—
	問題管理	○	—	—
	変更管理	○	—	—
	リリース管理	○	—	—
	サービスカタログ(サービス要求)	○	—	△ ※オプション
	プロジェクト管理	○	—	—
最小ライセンス	5オペレーター 500ノード	10オペレーター 500ノード	10オペレーター	
年間ライセンス料金 (消費税別・保守サポート付)	735,000円~	639,000円~	485,000円~	
通常ライセンス料金 [オンプレミス版のみ] (消費税別・初年度保守サポート付)	1,815,000円~	1,578,000円~	1,199,000円~	

ServiceDesk Plus のライセンス体系は、オペレーター数と管理する IT資産数(ノード数)を基準にしています。

無料で製品を評価できます!

ServiceDesk Plus 評価版

検索

・本文中に記載されている会社、ロゴ、製品、フレームワークの固有名詞は各社の商号、商標または登録商標です。  
 ・このリーフレットの記載内容は、2023年9月リリースオンプレミス版のバージョン14.2、および2023年9月時点のクラウド版の情報です。  
 ・記載されている内容は事前の予告なしに変更する場合がございます。動作環境などの最新情報はWebサイトにてご確認ください。  
 ・製品に関するご質問、ご購入は、下記までお問い合わせください。

製品提供元

**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3-6-1 みなとみらいセンタービル13 階

☎ 045-319-4612 (ManageEngine営業担当)

✉ [jp-mesales@zohocorp.com](mailto:jp-mesales@zohocorp.com)

🌐 <https://www.manageengine.jp>

**ManageEngine**

Copyright©ZHOHO Japan Corporation. All Rights Reserved.

販売元

お問い合わせ先