

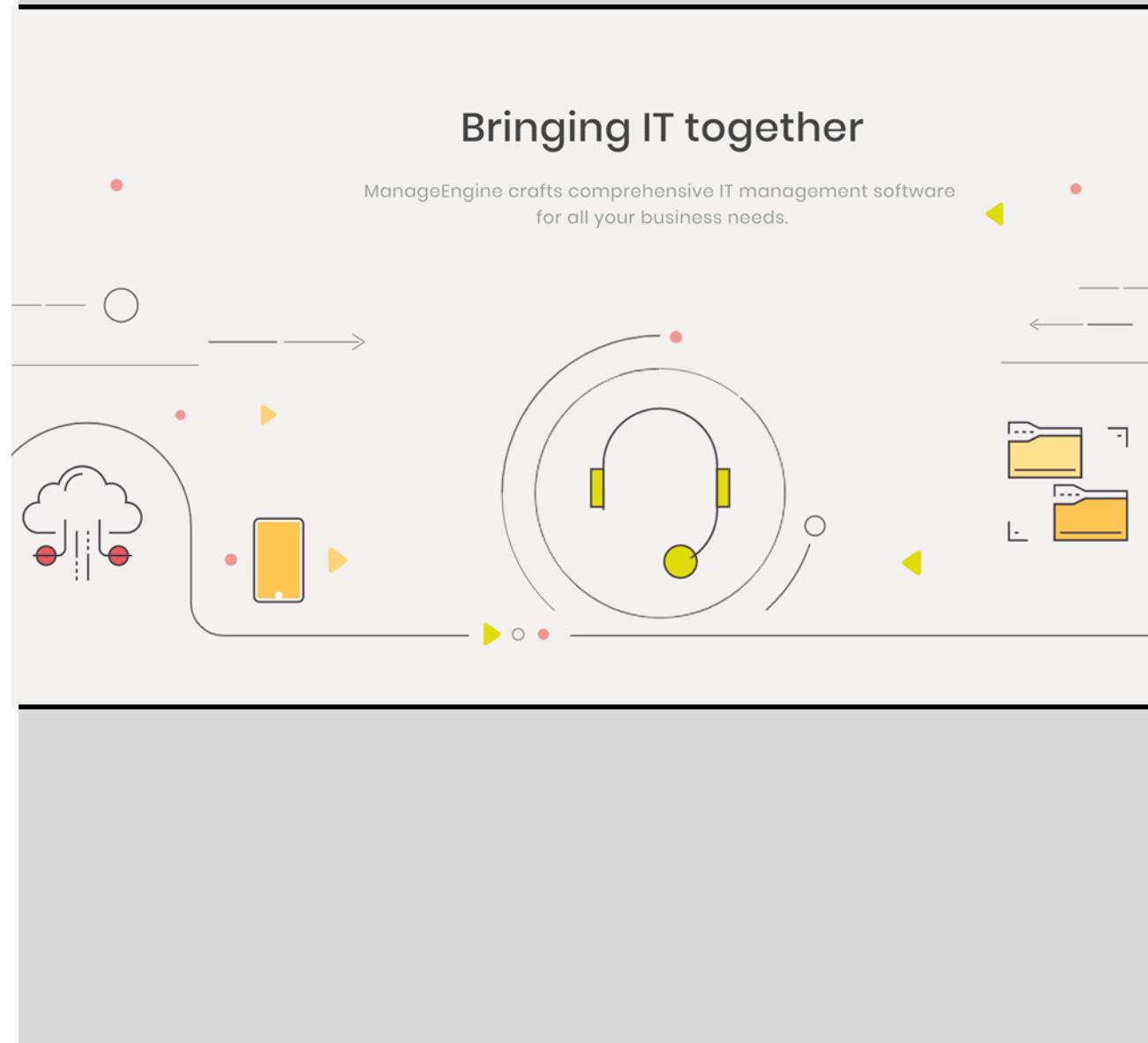


# ITサービス管理ツール「ServiceDesk Plus」の実演紹介！

「インシデント管理／問題管理／変更管理」機能をわかりやすく見せます

# アジェンダ

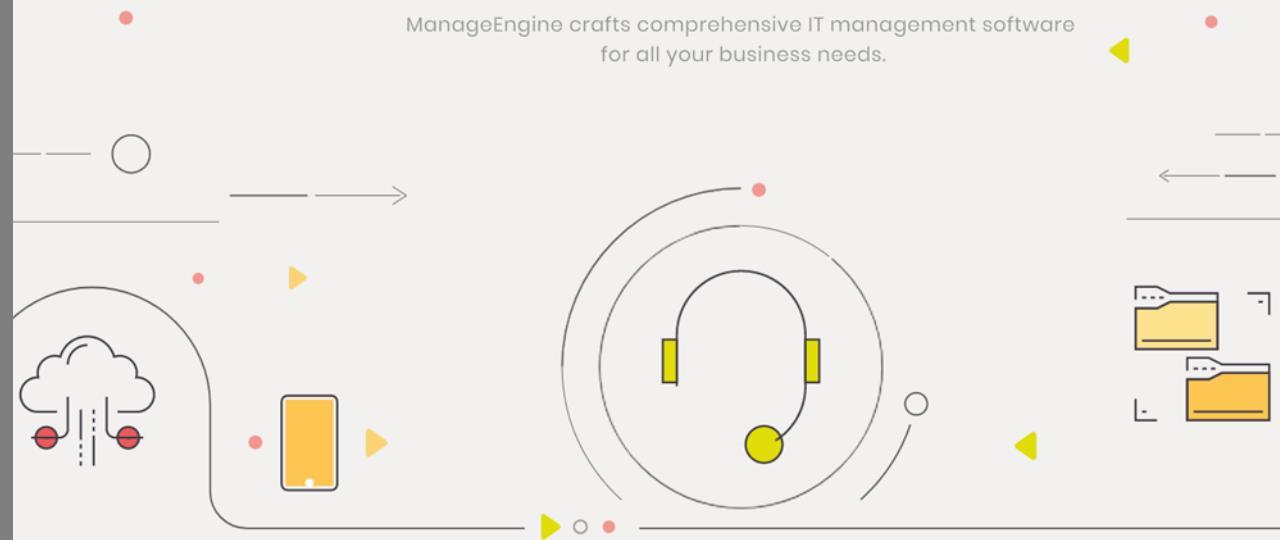
- はじめに
- インシデント管理/問題管理
- 変更管理
- おわりに



# はじめに

## Bringing IT together

ManageEngine crafts comprehensive IT management software  
for all your business needs.



# ManageEngine ServiceDesk Plus

ITIL®にも準拠！



インシデント管理／問題管理／変更管理の自動化をデモで見せます！

# 「問題管理／変更管理」にまつわる課題



## <<課題>>

- いつも応急措置までしかできず、**同じ問題が発生**し続ける
- システム変更の度に**大量の問題**が発生する
- ITIL®に準拠したいが、**手動運用に限界**を感じる

## <<解決策>>

- 「**問題管理**」を行って問題を根本から解決
- 「**変更管理**」を行ってビジネスの継続性を強化
- ITサービス管理ツールで**ITIL®準拠**を支援

「同じ悲劇の繰り返し」や「変更による大混乱」を解消！ITIL®準拠ツールのすすめ

# ServiceDesk Plusが準拠するITIL®

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library)は、ITサービスマネジメントの成功事例（ベストプラクティス）を体系化したITシステムのライフサイクルマネジメントに関するガイドラインです。最初のITIL®は、英国政府により1989年に発行されました。その後、3回の改訂を経て、現在は2011年に発行された『ITIL® 2011 Edition』が最新版です。ITIL®は、いわばITサービスマネジメントの教科書的な位置付けにあり、世界の多くの国の政府や企業において、ITIL®を取り入れた業務が行われています。

## ITIL®とは？

世界的なITサービスマネジメントの  
教科書

業務を中断しないために「**応急的な解決**」を目指すことがITIL®で言うところの「**インシデント管理**」なら、再発を防ぐための「**根本的な解決**」が「**問題管理**」です。

なお、ITインフラに関連するインシデントの約50%はシステム的な変更に起因していると言われており、ITIL®ではインシデント発生を最小限とするための「**変更管理**」も提唱されています。

「**インシデント管理**」に加え、「**問題管理**」「**変更管理**」の実施も推奨！

# 【ServiceDesk Plusのデモをご紹介】問題／変更管理

## 0 インシデント管理から問題管理へ移行するまでの経緯

### 1 問題の起票

- 「社内システムが遅くなる」等、繰り返し発生する問題を認識し、情報登録

問題  
管理

### 2 問題の分析/診断

- 問題の原因を調査
- 過去に発生した同様のインシデントを関連付け

### 3 解決策の起票

- 解決策が作成できた場合はソリューションとして登録

### 4 変更の提起/計画

- システム更新案を提起

変更  
管理

### 5 変更に際したワークフロー

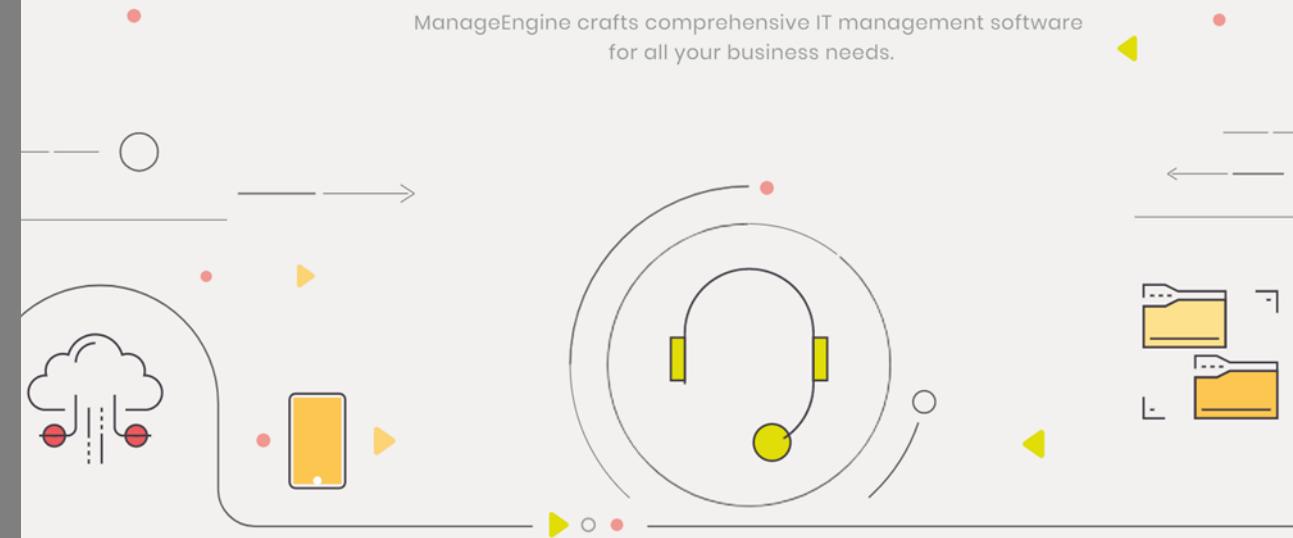
- 関連者に承認依頼
- 影響を最小限に抑える計画に基づき、変更作業を実施

問題の起票から変更管理までのフローを解説！

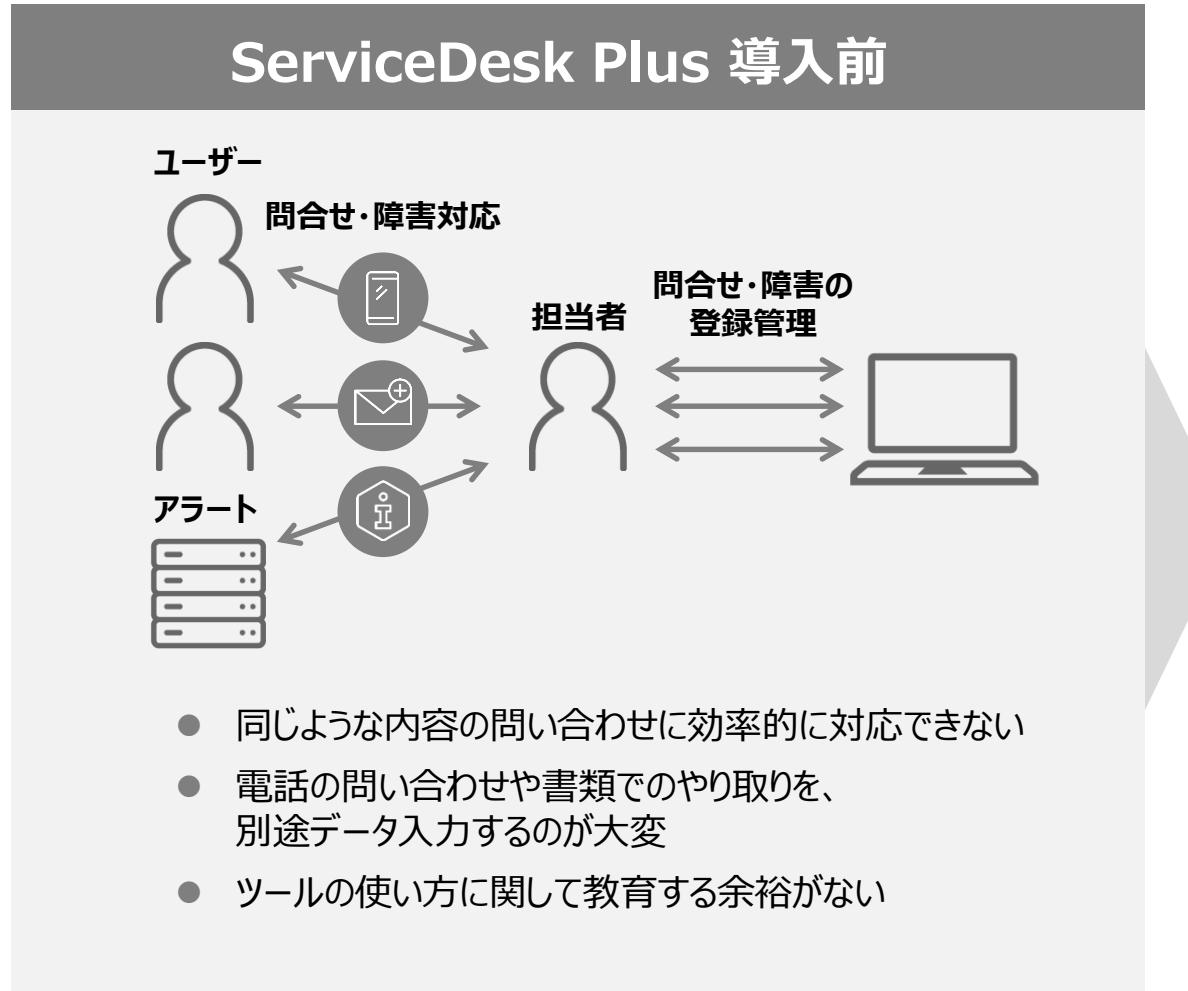
# インシデント管理／問題管理

Bringing IT together

ManageEngine crafts comprehensive IT management software  
for all your business needs.



# 0：インシデント管理



わかりやすい画面で問い合わせ対応と導入・運用に関わる工数を削減

# 0：インシデント管理

- **過去のナレッジを用いて、応急的に対処**

- 「プリンターが動かない」という問い合わせに対して、「再起動する」などのナレッジを提供

ServiceDesk Plus	Home	Clock	リクエスト	問題	変更	プロジェクト	ソリューション	資産	CMDB	購買	契約
インシデントカタログ	サービスカタログ	クイックアクション	Desktop Central	ADManager Plus	分析	ADSelfService	検索ワードを入力...	時計	通知	マップ	製品概要
すべてのリクエスト											
ID		ステータス	件名	依頼者	担当者	カテゴリー	作成日	期日	優先		
548	Open	プリンターが利用できません	山内 涼	N/A	プリンタ	2018/08/10 14:32	-				
511	Open	PCが起動しない	guest	デモオペレータ10	OS	2018/07/17 16:13	2018/07/18 15:13				
499	Open	プリンターが利用できません	guest	中澤 Y次	プリンタ	2018/06/13 16:14	2018/06/14 15:14				
495	Open	警告-Aサーバー	山内 涼	デモオペレータ	サーバー	2018/06/08 16:07	-				
494	Open	メールサーバについて	demo10	N/A	メール	2018/06/01 17:04	2018/06/04 10:04				
493	Open	プリンターが利用できません	demo310	administrator	プリンタ	2018/05/31 14:30	2018/05/31 16:30				
488	Open	インターネットがつながらない	依頼者	デモ技術者 1	インターネット	2018/05/08 16:36	-				
483	Onhold	新入社員のアカウント作成依頼	依頼者 1	N/A	-	2018/02/15 11:30	-				
408	Open	割り当てができません	佐々木 K次	川口 Y勝	-	2017/03/29 16:54	-				
407	Open	(至急) 脆弱性診断について	佐々木 K次	デモオペレータ	-	2017/03/29 09:12	-				
403	タスク対応中	ログインができない	江藤 M奈子	administrator	サービス	2017/03/02 11:38	2017/03/06 12:56				
388	Onhold	プリンターが利用できません	Guest	デモ管理者 1	プリンタ	2017/02/06 13:41	2017/02/06 15:41				
332	Open	メールが取得できません	test1	デモオペレータ 6	メール	2016/09/27 15:53	-				
330	Open	パスワードリセット	三井 A太	川口 Y勝	ユーザ管理	2016/09/26 14:10	-				
296	Closed	プリンターが利用できません	デモオペレータ 3	デモオペレータ	プリンタ	2014/10/31 14:49	-				
174	Onhold	勤怠管理システムにログインできない	依頼者 10	デモオペレータ10	ユーザ管理	2014/04/23 11:06	2014/04/24 11:06				
54	Open	PHSの充電時間が短くなっています。	佐々木 K次	デモ技術者 8	電話	2013/06/25 16:53	2013/09/03 15:53				
52	Open	Excelのマクロが使えなくなりました。	永田 D行	中田 H俊	-	2012/08/31 16:46	-				

# 0：インシデント管理

- **度重なるインシデントについては「問題」として認識**

- 「再起動したら、なんとか動いたが、またすぐに止まった」という報告
- 同様の報告が何件も上がっている
- 「問題」として認識し、根本的な解決へ

すべてのリクエスト										
	ID	ステータス	件名	依頼者	担当者	カテゴリー	作成日	期日	優先	
	548		Open	プリンターが利用できません	山内 涼	administrator	プリンタ	2018/08/10 14:32	-	
	511		Open	PCが起動しない	guest	デモオペレータ10	OS	2018/07/17 16:13	2018/07/18 15:13	
	499		Open	プリンターが利用できません	guest	中澤 Y次	プリンタ	2018/06/13 16:14	2018/06/14 15:14	
	495		Open	①警告-Aサーバー	山内 涼	デモオペレータ	サーバー	2018/06/08 16:07	-	
	494		Open	メールサーバについて	demo10	N/A	メール	2018/06/01 17:04	2018/06/04 10:04	
	493		Open	プリンターが利用できません	demo310	administrator	プリンタ	2018/05/31 14:30	2018/05/31 16:30	
	488		Open	インターネットがつながらない	依頼者	デモ技術者1	インターネット	2018/05/08 16:36	-	
	483		Onhold	新入社員のアカウント作成依頼	依頼者1	N/A	-	2018/02/15 11:30	-	
	408		Open	割り当てができません	佐々木 K次	川口 Y勝	-	2017/03/29 16:54	-	
	407		Open	①(至急)脆弱性診断について	佐々木 K次	デモオペレータ	-	2017/03/29 09:12	-	
	403		タスク対応中	ログインができない	江藤 M奈子	administrator	サービス	2017/03/02 11:38	2017/03/06 12:56	
	388		Onhold	プリンターが利用できません	Guest	デモ管理者1	プリンタ	2017/02/06 13:41	2017/02/06 15:41	
	332		Open	メールが取得できません	test1	デモオペレータ6	メール	2016/09/27 15:53	-	
	330		Open	パスワードリセット	三井 A太	川口 Y勝	ユーザ管理	2016/09/26 14:10	-	
	296		Closed	プリンターが利用できません	デモオペレータ3	デモオペレータ	プリンタ	2014/10/31 14:49	-	
	174		Onhold	勤怠管理システムにログインできない	依頼者10	デモオペレータ10	ユーザ管理	2014/04/23 11:06	2014/04/24 11:06	
	54		Open	PHSの充電時間が短くなっています。	佐々木 K次	デモ技術者8	電話	2013/06/25 16:53	2013/09/03 15:53	
	52		Open	Excelのマクロが使えなくなりました。	永田 D行	中田 H俊	-	2012/09/21 16:46	0 の新規チケット	

# 1：問題の起票（問題管理）

The screenshot shows the ServiceDesk Plus application window. The title bar reads "ServiceDesk Plus". The menu bar includes "リクエスト" (Request), "問題" (Problem), "変更" (Change), "プロジェクト" (Project), "ソリューション" (Solution), "資産" (Asset), "CMDB" (CMDB), "基質" (Infrastructure), "契約" (Contract), and "管理" (Management). The main area displays a grid of incident records. The columns are: 件名 (Title), 依頼者 (Requester), 投当者 (Assignee), カテゴリー (Category), 優先度 (Priority), ステータス (Status), and 並び順 (Sort Order). The data in the grid is as follows:

件名	依頼者	担当者	カテゴリー	優先度	ステータス	並び順
動態管理システムにログインできない	依頼者1_0	デモ技術者1	ユーザ管理	■ 1_普通	Open	2_普通
サポート管理システムのパフォーマンス	依頼者	デモ技術者9	ソフトウェア	■ 2_普通	Open	2_普通
メールが正常できません	依頼者3	Unassigned	メール	■ 3_中	Open	3_高
メールが正常できません	デモオペレーター1	デモ管理者1	メール	■ 3_中	Open	3_高
プリンターで紙詰まりが発生して印刷できません	デモオペレーター	Unassigned	プリンタ	■ 3_中	Open	2_普通
プリンターが利用できません	Guest	administrator	プリンタ	■ 3_中	Open	2_普通
プリンターが利用できません	demo user1	Unassigned	プリンタ	■ 3_中	Open	-
インターネットがつながらない	administrator	Unassigned	インターネット	-	Open	-
Excelのマクロが使えなくなりました。		Unassigned	-	-	Open	-
GRCツールが起動できません。		Unassigned	-	■ 1_低	Open	1_低
メールが正常できません		Unassigned	メール	■ 3_中	Open	3_高
Y社のサイトに接続できません。		Unassigned	ネットワーク	■ 2_普通	Open	1_低
プリンターが利用できません		Unassigned	プリンタ	■ 3_中	Open	2_普通
ネットワークエラー		Unassigned	-	-	Open	-
パスワードリセット		Unassigned	ユーザ管理	-	Open	-
プリンターが利用できません		Unassigned	プリンタ	■ 3_中	Open	-
(至急) 設備性障害について		デモオペレーター10	社内システム	■ 4_緊急	Open	4_緊急
ログインができない		Unassigned	サービス	■ 4_緊急	Open	2_普通
プリンターが利用できません		Unassigned	プリンタ	■ 3_中	Open	-
(至急) 設備性障害について		Unassigned	社内システム	■ 4_緊急	Open	4_緊急
新入社員のアカウント作成依頼		Unassigned	-	-	Open	-
インターネットがつながらない		Unassigned	インターネット	-	Open	-

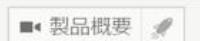
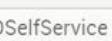
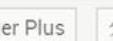
- 入力フォームから「問題」の詳細情報を簡単に登録  
※緊急度やカテゴリの設定も可能
- インシデント情報から直接問題を起票をすることも可能
- 登録した問題は一覧表示が可能

統一的なフォーマットで「問題」の情報を一元管理！

# 1：問題の起票（問題管理）

## ● 問題タブを閲覧

- ・ 権限を与えられた技術担当者に問題タブが表示
- ・ インシデント管理の時と同様に、ビューの設定や検索機能が実行可能



私のビュー

スケジューラ

Customize ▾

## 私のサマリ

SLA違反リクエスト 1

今日が期日のリクエスト 0

未解決リクエスト 2

承認済みの変更 6

未承認の変更 3

対応中の問題 1

未割り当ての問題 18

## 私のタスク (1)

#613 - 利用者によるチェック

予定開始日時 : 2013/04/22 00:00

新規タスク

すべて表示

## 私の承認

## リクエスト承認 (2)

 #35 - WiFiアクセス依頼  
By 広田 E美 #43 - メールアカウントのパスワードリセット...  
By 野村 Q彦

## アナウンス

新規追加

すべて表示

## 勤怠管理システムの利用制限 (部署ごと)

勤怠管理システムの利用時間を部署ごとに制限します。 技術部⇒9:00 - 11:00 総務部⇒全時間 マーケティング部⇒13:00 - 15:00 営業部⇒16:00 - 18:00 よろしくお願ひします...

開始日 : 2013/11/20 10:23 終了日 : - | 公開

## 社内WEBサーバーメンテナンスのお知らせ

2011年07月20日 情報システム部 システム管理者 社内WEBサーバーメンテナンスのお知らせ 毎月1日午前0時より8時までの間、社内WEBサーバーのメンテナンスが実施さ...

開始日 : 2011/07/20 08:52 終了日 : - | 公開

## 私のアラート

新規追加

すべて表示

## 避難訓練がもうすぐ始まります。

Mar 16, 12:00 AM

# 1：問題の起票（問題管理）

## ● 問題の作成

- 直接問題を作成することと、インシデントから問題を作成することが可能



リクエスト

問題

変更 プロジェクト

ソリューション 資産

CMDB

購買

契約

管理



インシデントカタログ	サービスカタログ	クイックアクション	Desktop Central	ADManager Plus	分析	ADSelfService	検索ワードを入力...	<span>4</span>			<span>製品概要</span>
------------	----------	-----------	-----------------	----------------	----	---------------	-------------	----------------	--	--	-------------------

すべての問題 ▾

問題を作成 削除 ピックアップ -- 技術担当者の選択 -- ▾ 割り当て 1 - 23 / 23 | 表示 25 ▾ 件/ページ

		件名	依頼者	担当者	カテゴリー	優先度	ステータス	緊急度	操作
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> 勤怠管理システムにログインできない	依頼者 1 0	デモ技術者 1	ユーザ管理	<span>■ 2_普通</span>	Open	2_普通	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> サポート管理システムのパフォーマンス	依頼者	デモ技術者 9	ソフトウェア	<span>■ 2_普通</span>	Open	2_普通	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> メールが取得できません	デモ技術者 3	Unassigned	メール	<span>■ 3_中</span>	Open	3_高	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> メールが取得できません	デモオペレータ 1	デモ管理者 1	メール	<span>■ 3_中</span>	Open	3_高	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> プリンターで紙詰まりが発生して印刷できません。	デモオペレータ	Unassigned	プリンタ	<span>■ 3_中</span>	Open	2_普通	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> プリンターが利用できません	Guest	administrator	プリンタ	<span>■ 3_中</span>	Open	2_普通	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> プリンターが利用できません	demo user1	Unassigned	プリンタ	<span>■ 3_中</span>	Open	-	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> プリンターが利用できません	demo user1	Unassigned	プリンタ	<span>■ 3_中</span>	Open	1_低	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> インターネットがつながらない	administrator2	Unassigned	インターネット	-	Open	-	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Excelのマクロが使えなくなりました。		Unassigned	-	-	Open	-	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> GRCツールが起動できません。		Unassigned	-	<span>■ 1_低</span>	Open	1_低	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> メールが取得できません		Unassigned	メール	<span>■ 3_中</span>	Open	3_高	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> Y社のサイトに接続できません。		Unassigned	ネットワーク	<span>■ 2_普通</span>	Open	1_低	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> プリンターが利用できません		Unassigned	プリンタ	<span>■ 3_中</span>	Open	2_普通	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> ネットワークエラー		Unassigned	-	-	Open	-	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> パスワードリセット		Unassigned	ユーザ管理	-	Open	-	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> プリンターが利用できません		Unassigned	プリンタ	<span>■ 3_中</span>	Open	-	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> (至急) 脆弱性診断について		デモオペレータ 10	社内システム	<span>■ 4_高</span>	Open	4_緊急	
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> ログインができない		Unassigned	サービス	<span>■ 4_高</span>	Open	2_普通	

## 2 : 問題の分析/診断（問題管理）

The screenshot shows the ServiceDesk Plus application window. At the top, there's a navigation bar with links like 'リクエスト', '問題', 'プロジェクト', 'ソリューション', '資産', 'CMDB', '発見', '契約', and '管理'. Below the navigation bar, a specific ticket is displayed for a printer that is not available. The ticket details include:

問題 ID: 1  
作成者: Guest 日時: 2011/07/20 10:25 期日: N/A

説明: 特定グループで、プリンターが利用できない現象が報告されている。接続不良が疑われるとのことなので、現場での検証が必要。以下、リクエストから引用。  
担当者: グループで占有しているプリンターが故障しているようです。トナー切れ、紙詰まり、印刷用紙の補給すべて確認しましたが、問題ありませんでした。電源が自然に切れるようなので、接続不良が疑わしいです。ご対応をお願いいたします。

問題の情報: プリンタ, 未割り当て, Open, 2\_普通, 3\_中, administrator, N/A, グループに影響, PX-SV\_guest

メモ: [追加] administrator / 2012/08/22 15:10 同機種プリンタについて追加調査の必要を検討

- 問題: 問題の詳細を記入
- 分析: インパクトや根本原因の起票
- ソリューション: 解決策の詳細を記入
- タスク: 問題解決に向けたタスクを管理
- インシデント: 同様のインシデントを関連付け
- 履歴: 担当者間で問題管理の履歴を共有

問題の分析/診断の効率を上げる機能を搭載！

## 2 : 問題の分析/診断（問題管理）

- **詳細の確認**

- 入力された詳細情報の確認
- メモや通知の追加が可能

- **タスクの割り当て**

- タスクの作成が可能
- テンプレートを利用してのタスクの追加
- タスクの依存関係の追加も可能



リクエスト

問題

変更

プロジェクト

ソリューション

資産

CMDB

購買

契約

管理



インシデントカタログ サービスカタログ クイックアクション Desktop Central ADMManager Plus 分析 ADSelfService 検索ワードを入力... 時計 アラーム 書類 製品概要

問題 ID : 1



編集 印刷 新規追加 ▾

アクション ▾ ソリューション ▾

## ■ プリンターが利用できません

作成者 : Guest 日時 : 2011/07/20 10:25 期日 : N/A

ステータス : Open  
優先度 : 3\_中  
既知のエラー : いいえ

問題 分析 ソリューション タスク (0/1) インシデント (0) 履歴

説明

メモ (1)

変更の表示 ▾

特定グループで、プリンターが利用できない現象が報告されている。  
接続不良が疑われるとのことなので、現場での検証が必要。

以下、リクエストから引用

担当者殿、

グループで占有しているプリンターが故障しているようです。  
トナー切れ、紙詰まり、印刷用紙の補給すべて確認しましたが、問題ありませんでした。  
電源が自然に切れるようなので、接触不良が疑わしいです。  
ご対応をお願いいたします。

ゲスト

問題の情報

編集

カテゴリー	プリンタ	ステータス	Open
サブカテゴリー	未割り当て	緊急度	2_普通
項目	未割り当て	優先度	3_中
サイト	所属サイトなし	技術担当者	administrator
報告日	2011/07/20 10:25	期日	N/A
完了日	N/A	インパクト	グループに影響
影響を受けるサービス	ハードウェア	関連する資産	PX-5V_guest

## 2 : 問題の分析/診断（問題管理）

### ● 関連インシデントの関連付け

- 既存リクエストの中で関連性があるものを紐づけることが可能
- 設定により、問題クローズ時に関連リクエストを一括クローズすることも可能



問題 ID : 1



新規追加 ▾

アクション ▾ ソリューション ▾

## プリンターが利用できません

作成者 : Guest 日時 : 2011/07/20 10:25 期日 : N/A

ステータス : Open

優先度 : 3\_中

既知のエラー : いいえ

問題	分析	ソリューション	タスク (0/1)	インシデント (1)	履歴
----	----	---------	-----------	------------	----

### 説明

メモ (1)

変更の表示 ▾

特定グループで、プリンターが利用できない現象が報告されている。  
接続不良が疑われるとのことなので、現場での検証が必要。

以下、リクエストから引用



担当者殿、

グループで占有しているプリンターが故障しているようです。  
トナー切れ、紙詰まり、印刷用紙の補給すべて確認しましたが、問題ありませんでした。  
電源が自然に切れるようなので、接触不良が疑わしいです。  
ご対応をお願いいたします。

ゲスト

### 問題の情報

編集

カテゴリー	プリンタ	ステータス	Open
サブカテゴリー	未割り当て	緊急度	2_普通
項目	未割り当て	優先度	3_中
サイト	所属サイトなし	技術担当者	administrator
報告日	2011/07/20 10:25	期日	N/A
完了日	N/A	インパクト	グループに影響
影響を受けるサービス	ハードウェア	関連する資産	PX-5V_guest

## 2 : 問題の分析/診断（問題管理）

- 分析の記入

- インパクト、根本原因、症状の記入

問題 ID : 1    アクション  ソリューション

 プリンターが利用できません  
作成者: Guest 日時: 2011/07/20 10:25 期日: N/A

ステータス: Open  
優先度: 3\_中  
既知のエラー: いいえ

問題  ソリューション タスク (0/1) インシデント (1) 履歴

インパクト  (2011/07/20 10:51 に administrator が入力)  
特定グループにのみ影響

 ファイルの添付

根本原因  (2011/07/20 10:56 に administrator が入力)  
ヘッド内部の認識の回路がトラブルを起こしている模様。

 ファイルの添付

症状  (2011/07/20 10:56 に administrator が入力)  
プリンタの電源を入れても、印刷ができない。

 ファイルの添付

### 3 : 解決策の起票 (問題管理)

The screenshot shows the ServiceDesk Plus interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'リクエスト' (Request), '問題' (Problem), '変更' (Change), 'プロジェクト' (Project), 'ソリューション' (Solution), '資産' (Asset), 'CMDB', and '購買' (Purchase). Below the navigation bar, there's a toolbar with buttons for '編集' (Edit), '印刷' (Print), '新規追加' (New Add), 'アクション' (Action), and 'ソリューション' (Solution). The main area displays a ticket with ID 5. The subject is '勤怠管理システムにログインできない'. The author is '依頼者1\_0', the date is '2013/11/19 18:49', and the status is 'N/A'. Below the ticket details, there are tabs for '問題' (Problem), '分析' (Analysis), 'ソリューション' (Solution), 'タスク (2/3)' (Tasks), 'インシデント (2)' (Incidents), and '履歴' (History). The 'ソリューション' tab is currently selected. A large text area labeled 'ワークアラウンド' (Workaround) contains the text: '勤怠管理システムの利用時間を部署ごとに制限。技術部⇒9:00 - 11:00 総務部⇒全時間 マーケティング部⇒13:00 - 15:00 営業部⇒16:00 - 18:00'.

- ワークアラウンド/ソリューションを起票  
※起票した問題は担当者へ通知することも可能

The screenshot shows the 'Configuration Wizard' for '問題 / 変更管理 - 問題クローズルール' (Problem / Change Management - Problem Close Rule). It has sections for 'Input Required Fields' and 'Options'. Under 'Input Required Fields', there are checkboxes for 'カテゴリー' (Category), 'ソリューション' (Solution), '優先度' (Priority), and '資産' (Asset). Under 'Options', there are checkboxes for 'この問題に関連するインシデントに対応している技術担当者にメールで通知' (Notify the technical support staff handling this problem via email), 'この問題によって影響を受けるすべての依頼者にメールで通知' (Notify all requestors affected by this problem via email), '関連するすべてのインシデントに問題のソリューションとワークアラウンドを複製する' (Copy the solution and workaround for all related incidents), and '関連するすべてのインシデントをクローズする' (Close all related incidents). A large downward arrow points from the left side of the 'Input Required Fields' section towards the 'Options' section. A help card at the bottom provides instructions for creating a rule.

● 関連する担当者へ通知  
※ソリューションを複製することも可能

問題に対する解決策を起票 & 共有することで、対応効率をUP !

### 3 : 解決策の起票（問題管理）

- ワークアラウンド/ソリューションを起票
  - 問題に対するワークアラウンド/ソリューションを起票



インシデントカタログ

サービスカタログ

クイックアクション

Desktop Central

ADManager Plus

分析

ADSelfService



検索ワードを入力...



■ 製品概要



問題 ID : 1



編集



印刷

新規追加

アクション

ソリューション

## プリンターが利用できません

作成者 : Guest 日時 : 2011/07/20 10:25 期日 : N/A

ステータス : Open

優先度 : 3\_中

既知のエラー : いいえ

問題 分析 ソリューション タスク (0/1) インシデント (1) 履歴

説明

メモ (1)

変更の表示

特定グループで、プリンターが利用できない現象が報告されている。  
接続不良が疑われるとのことなので、現場での検証が必要。

以下、リクエストから引用

担当者殿、

グループで占有しているプリンターが故障しているようです。

トナー切れ、紙詰まり、印刷用紙の補給すべて確認しましたが、問題ありませんでした。  
電源が自然に切れるようなので、接触不良が疑わしいです。  
ご対応をお願いいたします。

ゲスト

問題の情報

編集

カテゴリー	プリンタ	ステータス	Open
サブカテゴリー	未割り当て	緊急度	2_普通
項目	未割り当て	優先度	3_中
サイト	所属サイトなし	技術担当者	administrator
報告日	2011/07/20 10:25	期日	N/A
完了日	N/A	インパクト	グループに影響
影響を受けるサービス	ハードウェア	関連する資産	PX-5V_guest

### 3 : 解決策の起票（問題管理）

- 問題クローズルールの活用

- 関連するインシデントにソリューションとワークアラウンドを複製することも可能
- クローズしたことを見つけることも可能



インシデントカタログ

サービスカタログ

クイックアクション

Desktop Central

ADManager Plus

分析

ADSelfService

Q 検索ワードを入力...



■ 製品概要



問題 ID : 1



編集



印刷

新規追加



アクション



ソリューション



## ■ プリンターが利用できません

作成者 : Guest 日時 : 2011/07/20 10:25 期日 : N/A

ステータス : Open

優先度 : 3\_中

既知のエラー : いいえ

問題

分析

ソリューション

タスク (0/1)

インシデント (1)

履歴

ワークアラウンド

追加

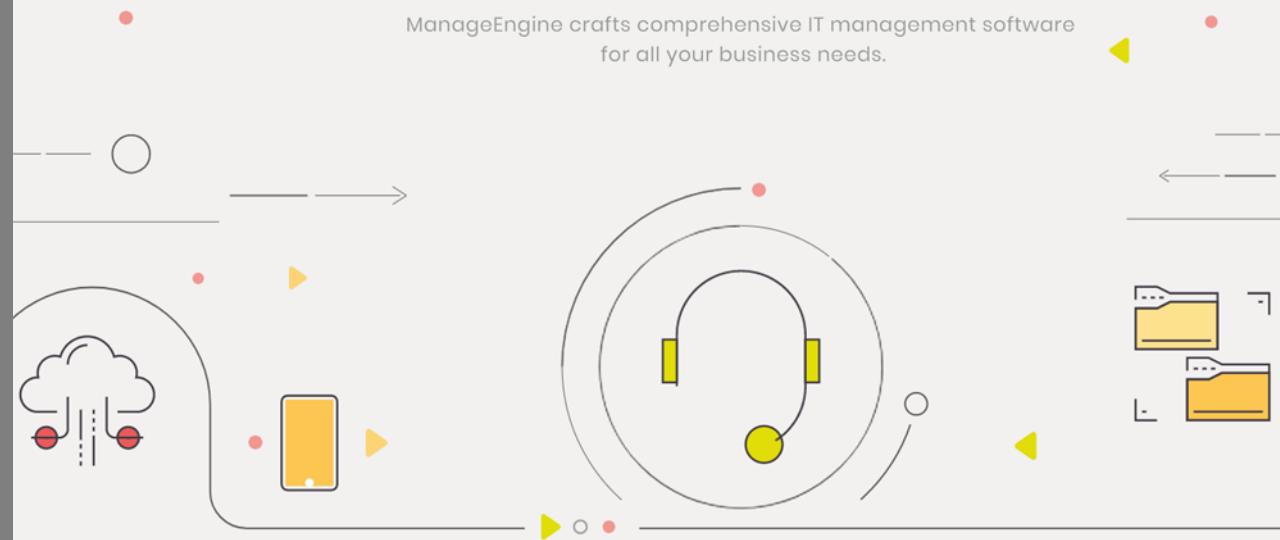
ソリューション

追加

# 变更管理

## Bringing IT together

ManageEngine crafts comprehensive IT management software  
for all your business needs.



## 4 : 変更の提起/計画 (変更管理)

The screenshot shows the ServiceDesk Plus application window. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'リクエスト', '問題', '変更', 'プロジェクト', 'リクエスト', '変更', 'CMDB', '製品', '変更', '管理'. Below the navigation is a toolbar with icons for 'インシデントカタログ', 'サービスカタログ', 'クイックアクション', 'Desktop Central', 'ADManager Plus', ' phân', 'ADSelService', and search functions. The main area features a calendar for June 2018. A table lists various change requests (变更) with columns for '変更タイプ' (Change Type), 'ステータス' (Status), '件名' (Name), '変更依頼者' (Requester), '変更オーナー' (Owner), 'カテゴリー' (Category), '優先度' (Priority), '予定期日時' (Planned Date), and '予定期日時' (Planned Date). The table includes rows for printer issues, network problems, and software updates.

- 新規で「変更」内容を提起  
※リクエストや問題からそのまま起票する事も可能
- 変更情報は一覧画面から確認/編集が可能
- カレンダーから変更計画の把握が可能

わかりやすい一覧画面により変更計画の把握が簡単！

## 4：変更の提起/計画（変更管理）

### ● 変更タブの閲覧

- ・ インシデント管理、問題管理同様、わかりやすい一覧画面
- ・ 変更の様子をカレンダーにて確認をすることが可能

[インシデントカタログ](#) [サービスカタログ](#) [クイックアクション](#) [Desktop Central](#) [ADManager Plus](#) [分析](#) [ADSelfService](#)
検索ワードを入力... [カレンダー](#) [通知](#) [票](#) [製品概要](#) [ヘルプ](#)

8月 2018



月 火 水 木 金 土 日

30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2

水, 8月 1

変更の予定はありません

すべての変更

カレンダービュー

[新規変更の作成](#) [削除](#) [ピックアップ](#) [-- 技術担当者の選択](#) [割り当て](#) [1 - 25 / 30](#) | [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) | 表示 [25](#) 件/ページ

		変更タイプ	ステージ	ステータス	件名	変更依頼者	変更オーナ	カテゴリー	優先度	予定開始日時	予定終了日時
<input type="checkbox"/>			通常	クローズ	キャンセル プリンターの変更	Guest	administrator	プリンタ	<span style="background-color: orange;">■</span> 3_中	2017/12/22 12:42	2017/12/22 12:42
<input type="checkbox"/>			通常	提起	依頼 メールが取得できません	デモ技術者 4	N/A	メール	<span style="background-color: orange;">■</span> 3_中	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	提起	依頼 Y社のサイトに接続できません。		N/A	ネットワーク	<span style="background-color: green;">■</span> 2_普通	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	提起	依頼 ネットワークエラー		N/A	-	-	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	提起	依頼 (至急) 脆弱性診断について	demo6	administrator2	社内システム	<span style="background-color: red;">■</span> 4_高	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	提起	依頼 (至急) 脆弱性診断について		administrator	社内システム	<span style="background-color: red;">■</span> 4_高	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	提起	依頼 新入社員のアカウント作成依頼		N/A	-	-	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	提起	依頼 インターネットがつながらない	demo user1	N/A	インターネット	-	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	提起	依頼 インターネットがつながらない		administrator2	インターネット	-	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			標準	提起	受領 メールアドレスの発行	中澤 Y次	administrator2	メール	<span style="background-color: red;">■</span> 4_高	2012/09/17 20:45	2012/09/17 20:45
<input type="checkbox"/>			通常 (マイナー)	提起	受領 ServiceDesk Plusの更新	administrator	administrator	ソフトウェア	<span style="background-color: green;">■</span> 2_普通	2013/04/19 00:00	2013/04/20 00:00
<input type="checkbox"/>			緊急	提起	受領 ServiceDesk Plus のバージョンアップ	依頼者	デモ技術者 9	ソフトウェア	<span style="background-color: green;">■</span> 2_普通	2013/06/27 10:43	2013/06/27 10:43
<input type="checkbox"/>			通常	クローズ	完了 プリンターが利用できません		N/A	プリンタ	<span style="background-color: orange;">■</span> 3_中	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常 (マイナー)	承認	承認待ち 携帯電話のモデル交換	デモオペレータ 1	デモオペレータ 10	電話	<span style="background-color: green;">■</span> 2_普通	2012/09/10 20:44	2012/09/10 20:44
<input type="checkbox"/>			緊急	承認	承認待ち メールサーバーの移行	デモオペレータ 5	デモオペレータ	メール	<span style="background-color: orange;">■</span> 3_中	2014/09/11 10:23	2014/09/11 10:23
<input type="checkbox"/>			通常	計画	計画中 プリンターが利用できません		N/A	プリンタ	<span style="background-color: orange;">■</span> 3_中	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	計画	計画中 GRCツールが起動できません。		N/A	-	<span style="background-color: black;">■</span> 1_低	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	計画	計画中 メールが取得できません		N/A	メール	<span style="background-color: orange;">■</span> 3_中	N/A	N/A
<input type="checkbox"/>			通常	計画	計画中 プリンターが利用できません		N/A	プリンタ	<span style="background-color: orange;">■</span> 3_中	N/A	N/A

## 4 : 変更の提起/計画 (変更管理)

### ● 変更の作成

- 問題から作成をすることも可能
- 新規変更を作成する場合にはテンプレートによる作成が可能

問題 ID : 1

プリンターが利用できません

作成者 : Guest 日時 : 2011/07/20 10:25 期日 : N/A

ステータス : Open  
優先度 : 3\_中  
既知のエラー : いいえ

問題 | 分析 | ソリューション | タスク (0/1) | インシデント (1) | 履歴

説明

メモ (1) 変更の表示 ▾

特定グループで、プリンターが利用できない現象が報告されている。  
接続不良が疑われるとのことなので、現場での検証が必要。

以下、リクエストから引用

担当者殿、

グループで占有しているプリンターが故障しているようです。  
トナー切れ、紙詰まり、印刷用紙の補給すべて確認しましたが、問題ありませんでした。  
電源が自然に切れるようなので、接触不良が疑わしいです。  
ご対応をお願いいたします。

ゲスト

## 問題の情報

編集

カテゴリー	プリンタ	ステータス	Open
サブカテゴリー	未割り当て	緊急度	2_普通
項目	未割り当て	優先度	3_中
サイト	所属サイトなし	技術担当者	administrator
報告日	2011/07/20 10:25	期日	N/A
完了日	N/A	インパクト	グループに影響
影響を受けるサービス	ハードウェア	関連する資産	PX-5V_guest

## 5：変更の承認ワークフロー（変更管理）①

The screenshot shows the ServiceDesk Plus application interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'リクエスト', '問題', '変更', 'プロジェクト', 'ソリューション', '資産', 'CMDB', '購買', '契約', '管理'. Below the navigation is a toolbar with icons for 'インシデントカタログ', 'サービスカタログ', 'クイックアクション', 'Desktop Central', 'ADManager Plus', '分析', 'ADSelfService', and search functions. A date picker shows '5月 2018' with the 8th selected. The main area displays a change request titled 'プリンターのヘッド交換' (Printer Head Replacement) from 'Guest'. The status is '進行中' (In Progress). A workflow step '承認 (事前承認済み)' (Approval (Pre-approval completed)) is highlighted in green. The '変更理由' (Reason for Change) section notes a head jam error. The '変更情報' (Change Information) table contains various details such as 'テンプレート' (Template), 'サイト' (Site), 'カテゴリー' (Category), 'インパクト' (Impact), '緊急性' (Urgency), 'リスク' (Risk), '予定期間' (Planned Period), '完了日時' (Completion Date), '関連する資産' (Related Assets), '役割' (Role), '変更オーナー' (Owner), 'ワークフロー' (Workflow), '変更タイプ' (Change Type), 'サブカテゴリー' (Sub Category), '項目' (Item), '優先度' (Priority), '予定期間' (Planned Period), '作成日時' (Creation Date), '影響を受けるサービス' (Affected Services), and 'グループ' (Group).

- ITIL®に準拠したワークフロー

統一的なワークフローを利用し、変更をスムーズに実施！

## 5：変更の承認ワークフロー（変更管理）①

### ● ITIL®に準拠した変更ワークフロー

- ・ 提起：変更理由などの記載
- ・ 計画：変更による分析をおこないインパクトやダウンタイムなどの情報を追加
- ・ 承認：変更に対して承認を実行
- ・ 構築：変更におけるタスク/プロジェクトの管理を実施
- ・ レビュー：実施された変更のレビューを記録
- ・ クローズ：変更をクローズしてワークフロー終了

[インシデントカタログ](#)[サービスカタログ](#)[クイックアクション](#)[Desktop Central](#)[ADManager Plus](#)[分析](#)[ADSelfService](#)[検索ワードを入力...](#)[製品概要](#)

8月 2018



変更ID : 10

[表示](#)[編集](#)[追加](#)[アクション](#)[ステータスアクション](#)

## プリンターの変更

依頼者 : Guest

予定終了日時 : 2017/12/22 12:42

 完了  キャンセル

ステータス : キャンセル

キャンセル

[提起](#)[計画](#)[承認](#)[構築\(1/1\)](#)[レビュー](#)[クローズ](#)[履歴](#)

水, 8月 1

変更の予定はありません

クロージャコード

[資産をスキャン](#)説明はありません。 [追加](#)

## 承認サマリ

- |      |   |  |
|------|---|--|
| 提起   | : | 受領 by administrator on 2017/05/19 15:52    |
| 計画   | : | 確認済み by administrator on 2017/05/19 15:53  |
| 承認   | : | 承認済み by administrator on 2017/05/19 15:55  |
| 構築   | : | 完了 by administrator on 2017/05/19 15:56    |
| レビュー | : | 完了 by administrator on 2017/05/19 15:56    |
| クローズ | : | キャンセル by administrator on 2017/12/22 12:42 |

ステータスコメント [ビュー](#)

## 5：変更の承認ワークフロー（変更管理）①

- **プロジェクト管理の利用**

- ServiceDesk Plusはプロジェクト管理も可能
- 変更管理の構築部分についてプロジェクト管理を利用して管理をすることも可能

プロジェクト &gt; プロジェクトの情報



## 勤怠管理システムのリプレース

デモ技術者 9

期日  
2013.11.21経過  
1713 日マイルストン  
1 1 ✓タスク  
1 1 ✓

情報

マイルストン

タスク

タイムシート

メンバー

ガントビュー

コメント

リクエスト(1)

履歴

## 勤怠管理システムのリプレース管理プロジェクト

プロジェクトコード	1-1	ステータス	進行中
サイト	横浜	オーナー	デモ技術者 9
プロジェクトタイプ	インフラ	優先度	2_普通
予定開始	2013.11.21	実際の開始日時	2013.11.20
予定終了	2013.11.29 (1705 日 遅延)	実際の終了	-
プロジェクト日程	2013.11.21	作成日時	2013/04/19 15:25
見積り時間	100	実際の時間日時	-
見積りコスト(¥)	2000000.00	実際のコスト(¥)	0.00
によってリクエスト	-	部署	-
作成者	administrator		

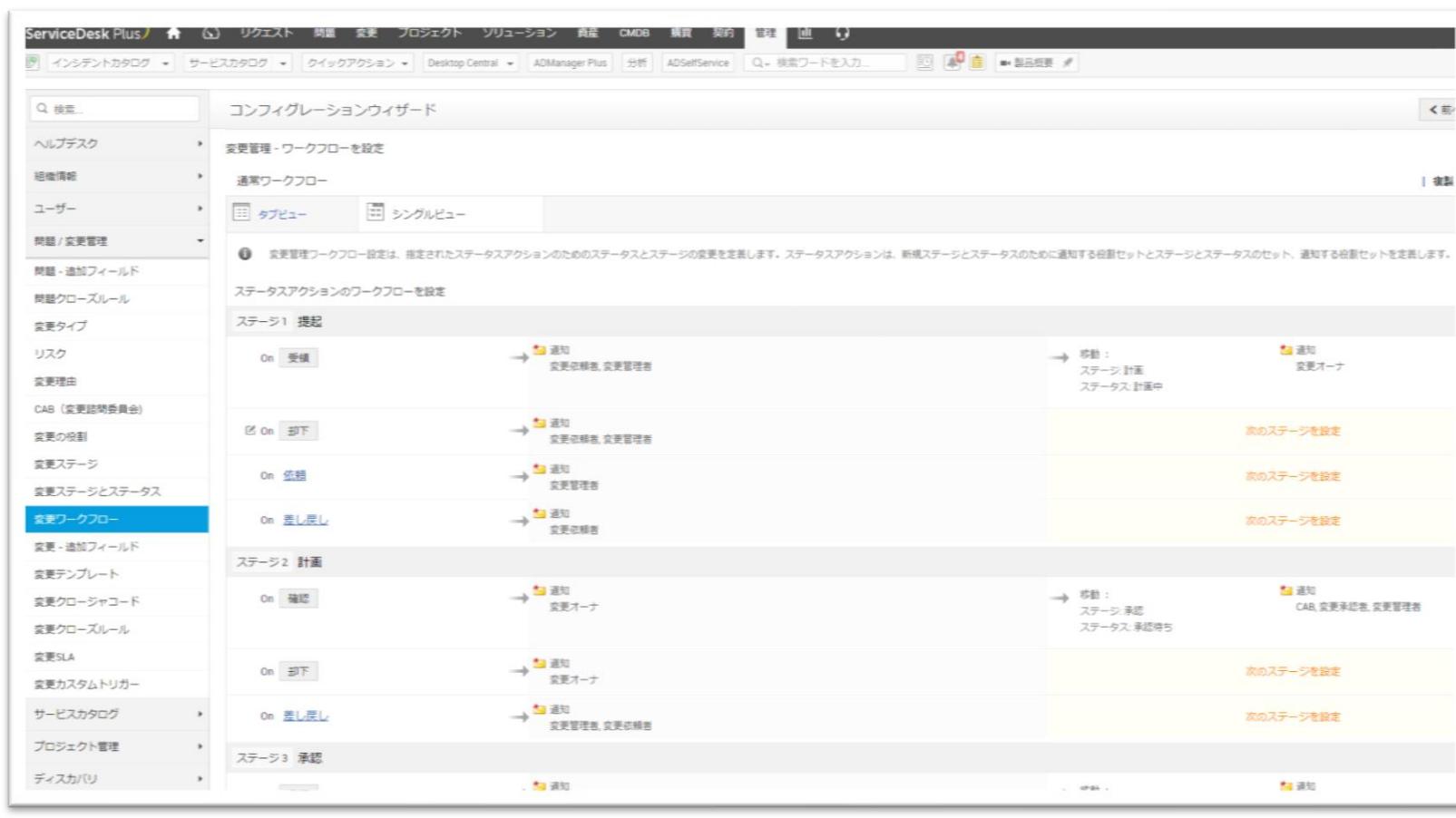
## 関連付けられた変更

件名	勤怠管理システムサーバの移行	変更ID	8
ステージ	レビュー	ステータス	進行中
変更オーナー	administrator	優先度	2_普通

## プロジェクトの添付ファイル

ファイルの添付

## 6：変更の承認ワークフロー（変更管理）②



- ワークフローは変更が可能
- 各ステージから移行する際の通知設定も可能

「緊急時/通常時」など、様々なパターンに合わせてワークフローを設定可能！

## 6：変更の承認ワークフロー（変更管理）②

- ワークフローの変更とテンプレートの作成
  - 設定により、問題クローズ時に関連リクエストを一括クローズすることも可能

## コンフィグレーションウィザード

[前へ](#) [次へ](#)

ヘルプデスク

組織情報

ユーザー

問題 / 変更管理

問題 - 追加フィールド

問題クローズルール

変更タイプ

リスク

変更理由

CAB (変更諮問委員会)

変更の役割

変更ステージ

変更ステージとステータス

変更ワークフロー

変更 - 追加フィールド

変更テンプレート

変更クロージャコード

変更クローズルール

変更SLA

変更カスタムトリガー

変更管理 - ワークフローを設定

標準ワークフロー

[複製](#) | [一覧の表示](#)[タブビュー](#) [シングルビュー](#)

**i** 変更管理ワークフロー設定は、指定されたステータスアクションのためのステータスとステージの変更を定義します。ステータスアクションは、新規ステージとステータスのために通知する役割セットとステージとステータスのセット、通知する役割セットを定義します。

[提起](#) [計画](#) [承認](#) [構築](#) [レビュー](#) [クローズ](#)On [受領](#) 通知  
変更依頼者, 変更管理者 移動：  
ステージ: クローズ  
ステータス: 進行中 通知  
変更承認者, 変更管理者On [却下](#) 通知  
変更依頼者, 変更管理者

次のステージを設定

On [依頼](#) 通知  
変更管理者

次のステージを設定

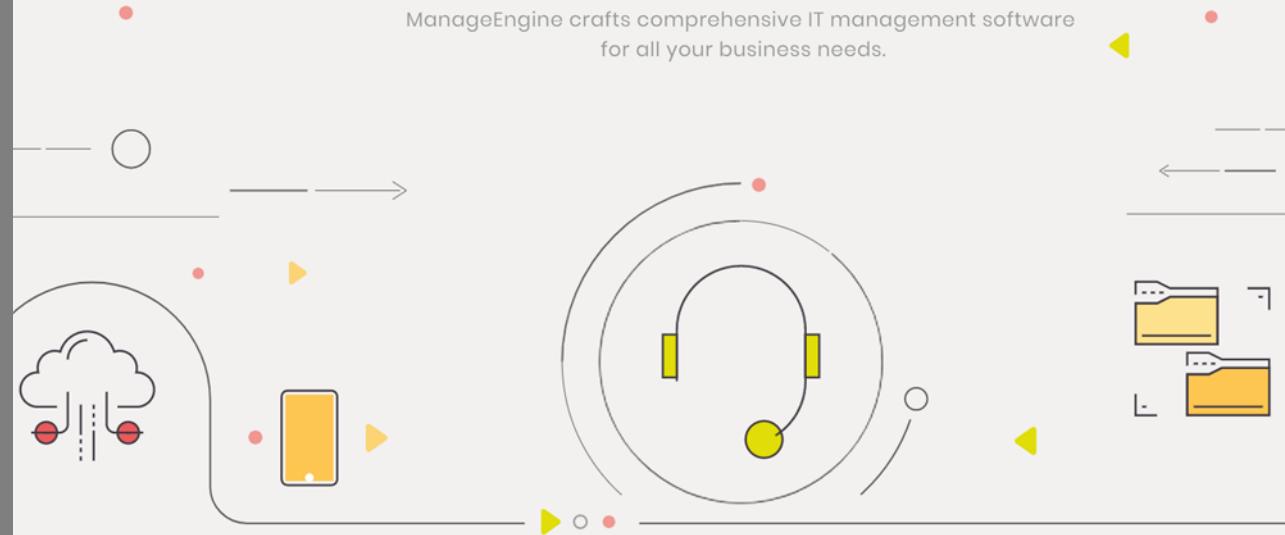
On [差し戻し](#) 通知  
変更依頼者

次のステージを設定

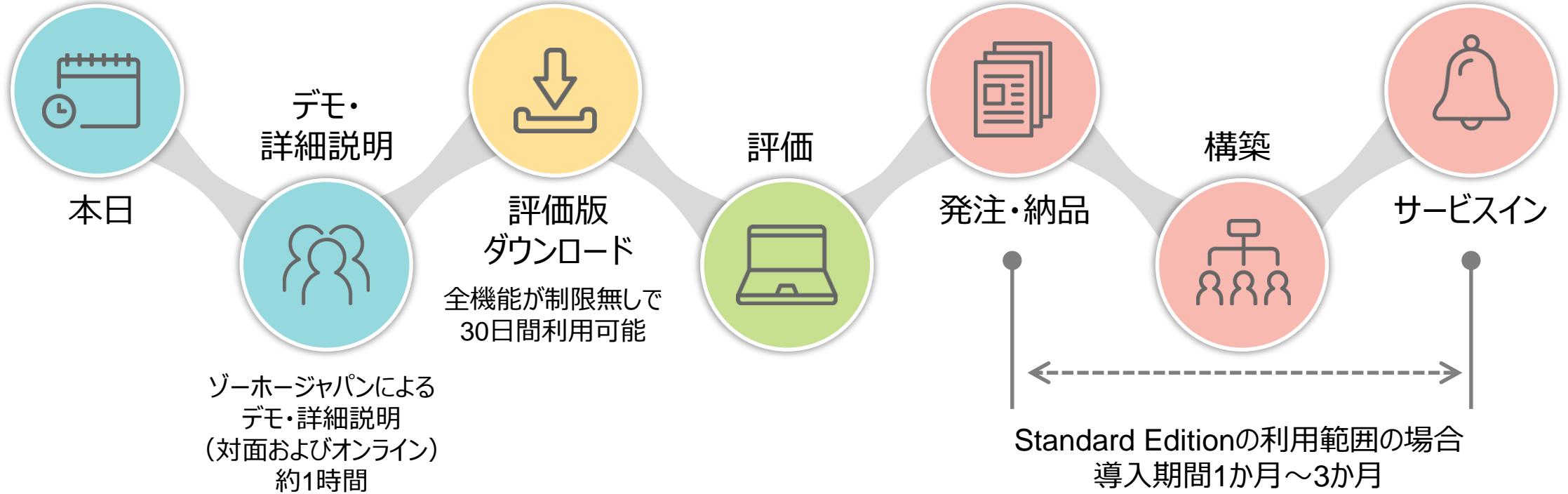
おわりに

## Bringing IT together

ManageEngine crafts comprehensive IT management software  
for all your business needs.



# 導入ステップ



評価版ダウンロードページ：[https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk\\_Plus/download.html](https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/download.html)

## まずは評価版でお試しください

# オンプレミス版/クラウド版について

## オンプレミス版

- ・自社サーバー
- ・データセンター
- ・他社クラウドサービス(AWSなど)



- 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

## プライベート・クラウド版

ゾーホージャパン  
提携業者所有の  
データセンターなど



- セキュアな環境でのデータ管理
- アップデート作業が不要

## クラウド版

**Powered by Zoho**

(Zoho Corporation運営の  
アメリカ合衆国・EUのデータセンター)



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

ご要望に応じて、お好きな利用形態をお選びいただけます

## Editionについて

ライセンス名	インシデント管理	インシデント管理 + 資産管理	ITIL®準拠機能全般
	Standard Edition	Professional Edition	Enterprise Edition
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	○	○	○
資産管理	—	○	○
購買管理	—	○	○
契約管理	—	○	○
CMDB（オンプレミス版のみ）	—	—	○
問題管理	—	—	○
変更管理	—	—	○
サービスカタログ（サービス要求）	—	—	○
プロジェクト管理	—	—	○

ご要望に応じて、お好きなEditionをお選びいただけます

# ライセンスについて

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)

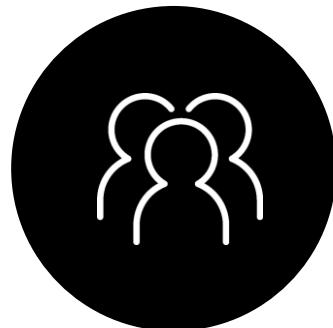
ライセンス名	Standard Edition	Professional Edition	Enterprise Edition
<b>年間ライセンス</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1年間利用可能な製品ライセンス（年間保守サポートサービスが含まれています）</li><li>1年ごとに年間ライセンス契約を更新します</li><li>クラウド版は年間ライセンスのみのご提供です</li></ul>	<b>48.5万円/年～</b> 10オペレーター	<b>63.9万円/年～</b> 10オペレーター (500 ノード)	<b>73.5万円/年～</b> 5オペレーター (500 ノード)
<b>通常ライセンス</b> <ul style="list-style-type: none"><li>無期限の製品ライセンスに初年度のみの年間保守サポートサービスが含まれています</li><li>2年目以降は1年ごとに年間保守サポートサービス契約を更新します</li><li>4年以上利用する場合は、価格が抑えられ、お得になります</li></ul>	<b>119.9万円～</b> 10オペレーター	<b>157.8万円～</b> 10オペレーター (500 ノード)	<b>181.5万円～</b> 5オペレーター (500 ノード)

4年以上ご利用される場合は、「通常ライセンス」がお得！

# ライセンスの課金対象

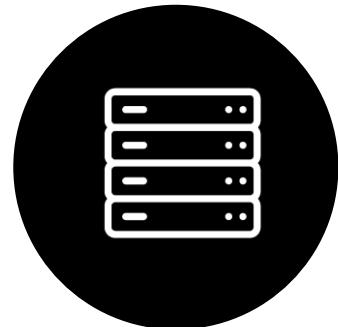
## オペレーター数

- お問い合わせの対応を行うために、ServiceDesk Plusにログインするユーザー数
- 設定/管理を行うために、ServiceDesk Plusにログインするユーザー数



## ノード数

- IT資産をServiceDesk Plusに登録して管理する場合、管理対象のIPアドレスを有するIT資産数

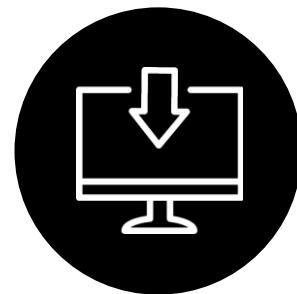


お見積り時に、ご相談ください

# 評価版ダウンロード&お問合せ先

## 評価版ダウンロード

評価版は、こちらから！



[https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk\\_Plus/download.html](https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/download.html)

SDP 評価版	検索
---------	----

A search interface with two buttons. The left button is labeled "SDP 評価版" and the right button is labeled "検索". A cursor arrow is pointing at the "検索" button.

## 製品提供元

ゾーホージャパン株式会社



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

<https://www.manageengine.jp/jp-mesales@zohocorp.com>

# ぜひ、ServiceDesk Plusをご検討ください！