



ITサービス管理ツール「ServiceDesk Plus」の実演紹介！

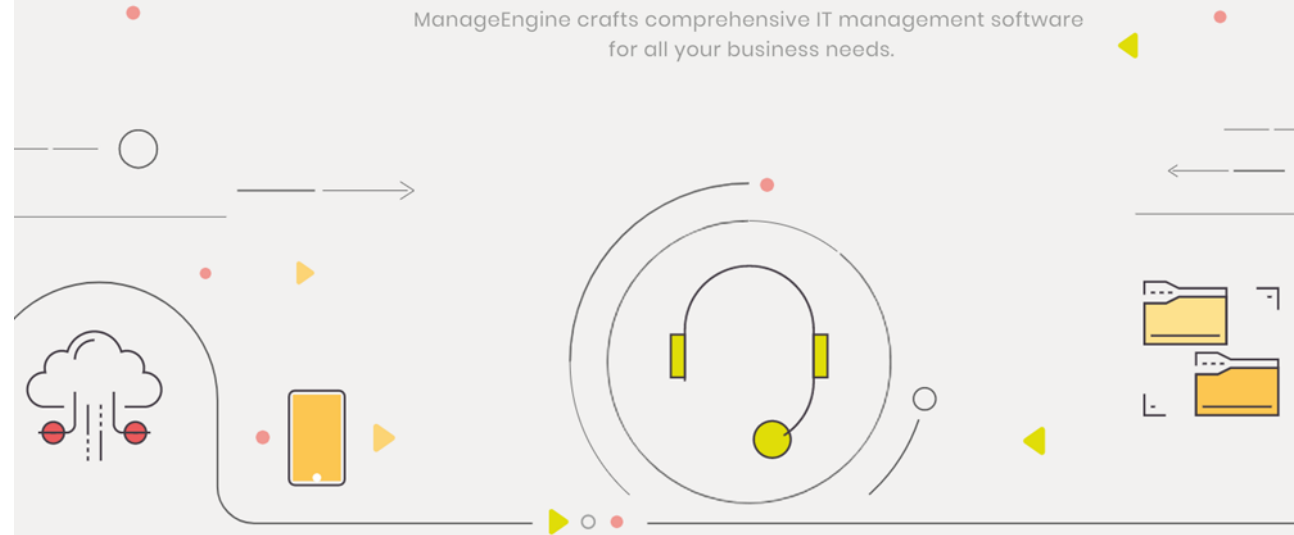
「インシデント管理／問題管理／変更管理」機能をわかりやすく見せます

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

Bringing IT together

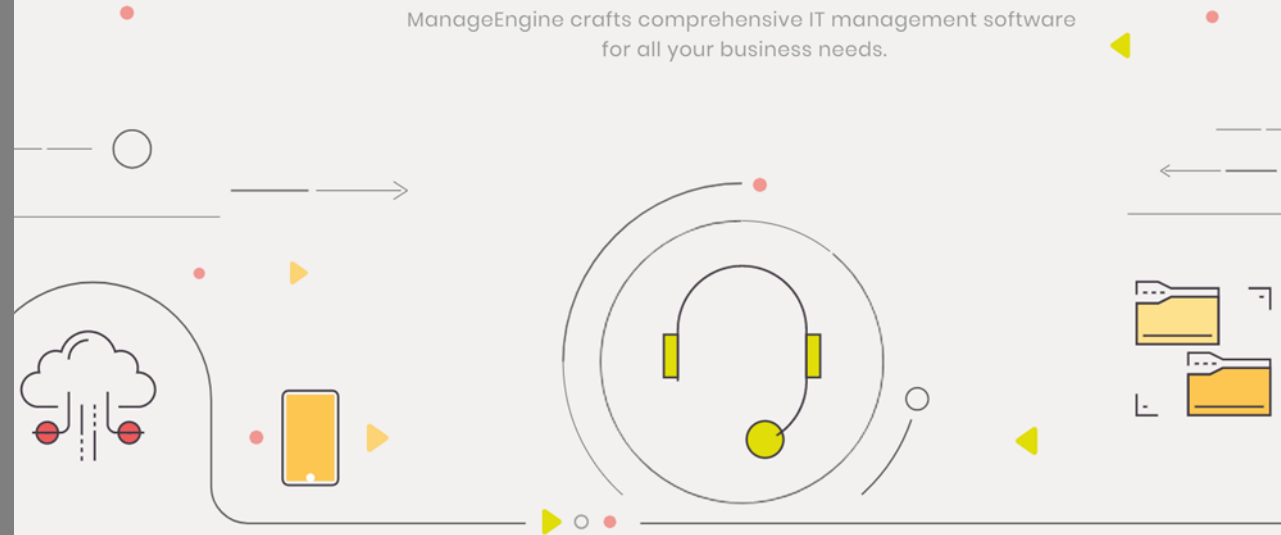
ManageEngine crafts comprehensive IT management software for all your business needs.



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



サービス要求管理



CMDB



IT資産管理



レポート

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

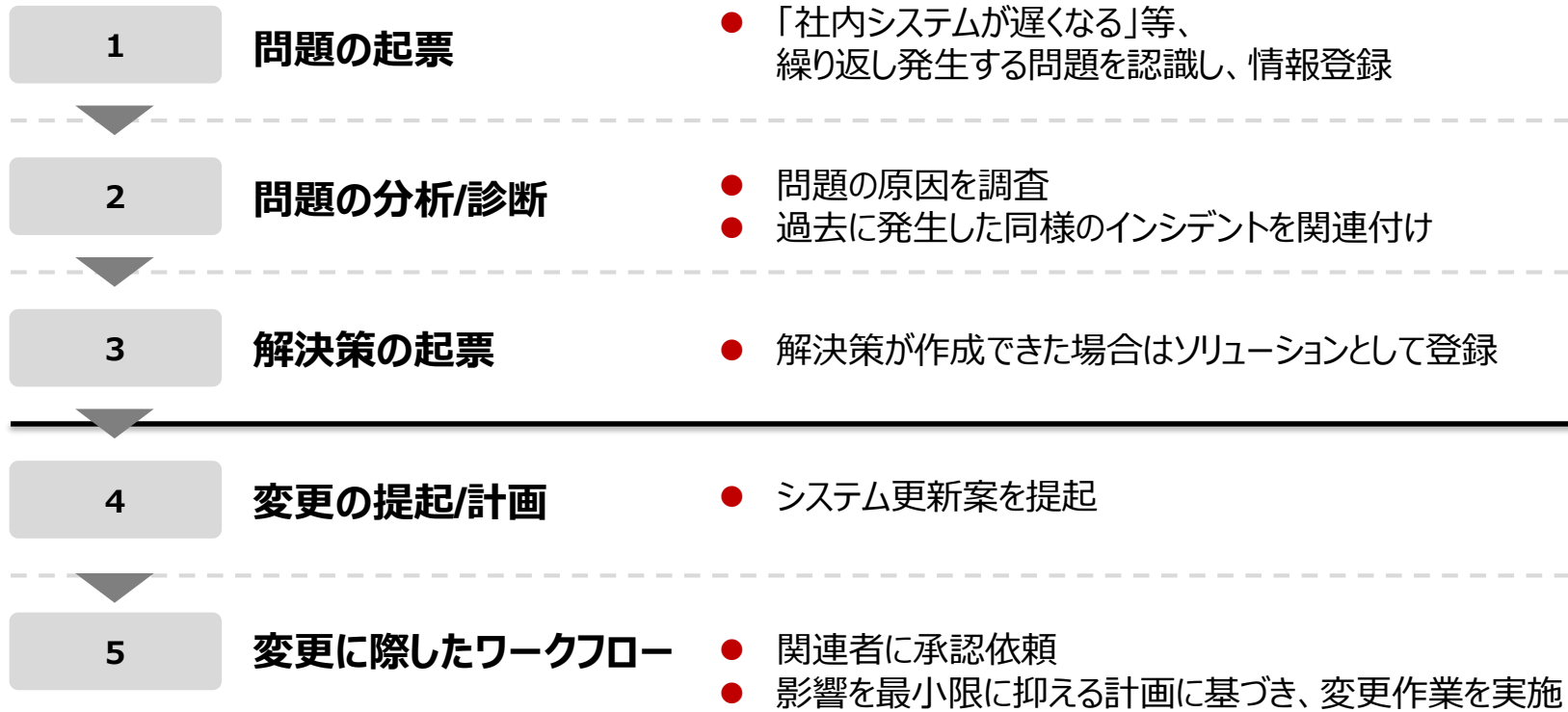
業務を中断しないために「**応急的な解決**」を目指すことがITIL®で言うところの「**インシデント管理**」なら、再発を防ぐための「**根本的な解決**」が「**問題管理**」です。

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起因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



問題
管理

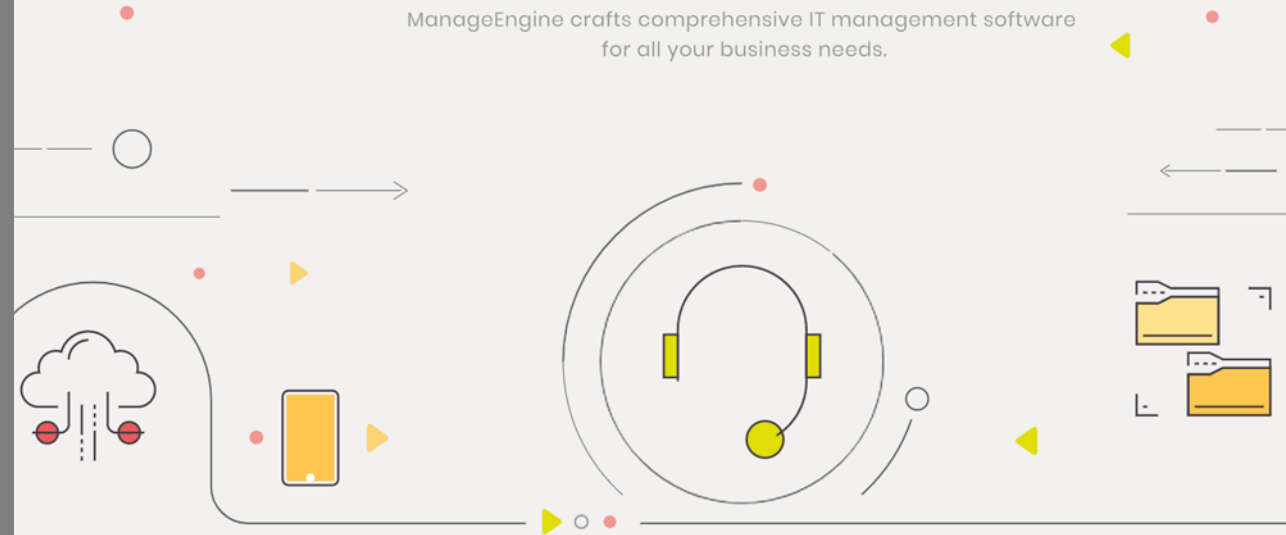
変更
管理

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

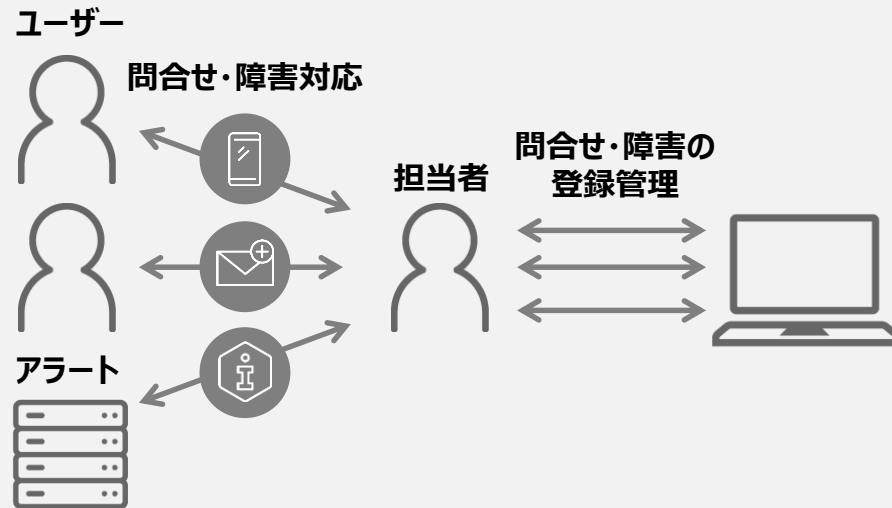
Bringing IT together

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



0 : インシデント管理

ServiceDesk Plus 導入前



- 同じような内容の問い合わせに効率的に対応できない
- 電話の問い合わせや書類でのやり取りを、別途データ入力するのが大変
- ツールの使い方に関して教育する余裕がない

ServiceDesk Plus 導入後



- よくある質問はまとめて公開し、ユーザー自身で質問を検索し、直接解決することで、問合せを削減
- 全ての受付をメール/Webフォームにすることで、データ入力の工数と入力間違えを削減
- トレーニング不要で直観的に利用でき、プログラミング無しでフォームの変更が可能

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



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



すべてのリクエスト

新規

ピックアップ

割り当て

アクション



200

1 - 32 of 32



すべてのタスク



<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	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	-	
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	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	-	
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	488			Open	インターネットが繋がらない	依頼者	デモ技術者 1	インターネット	2018/05/08 16:36	-	
<input type="checkbox"/>	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	-	
<input type="checkbox"/>	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	-	
<input type="checkbox"/>	407	2		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	-	
<input type="checkbox"/>	403	3		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	
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	332	5		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	-	
<input type="checkbox"/>	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	-	
<input type="checkbox"/>	296	2		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	-	
<input type="checkbox"/>	174			Onhold	勤怠管理システムにログインできない	依頼者 1 0	デモオペレータ10	ユーザ管理	2014/04/23 11:06	2014/04/24 11:06	
<input type="checkbox"/>	54			Open	PHSの充電時間が短くなって困っています。	佐々木 K次	デモ技術者 8	電話	2013/06/25 16:53	2013/09/03 15:53	
<input type="checkbox"/>	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

ServiceDesk Plus

ホーム

リクエスト

問題

変更

プロジェクト

ソリューション

資産

CMDDB

購買

契約

管理

山

ヘルプ

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

すべてのリクエスト

新規

ピックアップ

割り当て

アクション

検索

200

1 - 32 of 32

すべてのタスク 61

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	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	インターネットが繋がらない	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 1 0	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困っています。	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	-	2013/08/01 16:46	-	

1 : 問題の起票（問題管理）

名前	依頼者	担当者	カテゴリ	優先度	ステータス	緊急度
勤怠管理システムにログインできない	依頼者 10	デモ技術者 1	ユーザ管理	2,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
メールが取得できません	デモ技術者 3	Unassigned	メール	3,中	Open	3,高
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	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	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	-
インターネットが繋がらない	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
メールが取得できません		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) 読解性診断について	デモオペレータ10		社内システム	4,高	Open	4,緊急
ログインができない		Unassigned	サービス	4,高	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) 読解性診断について		Unassigned	社内システム	4,高	Open	4,緊急
新入社員のアカント作成依頼		Unassigned	-	-	Open	-
インターネットが繋がらない		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)

新規タスク

すべて表示

#613 - 利用者によるチェック

予定開始日時 : 2013/04/22 00:00

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

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

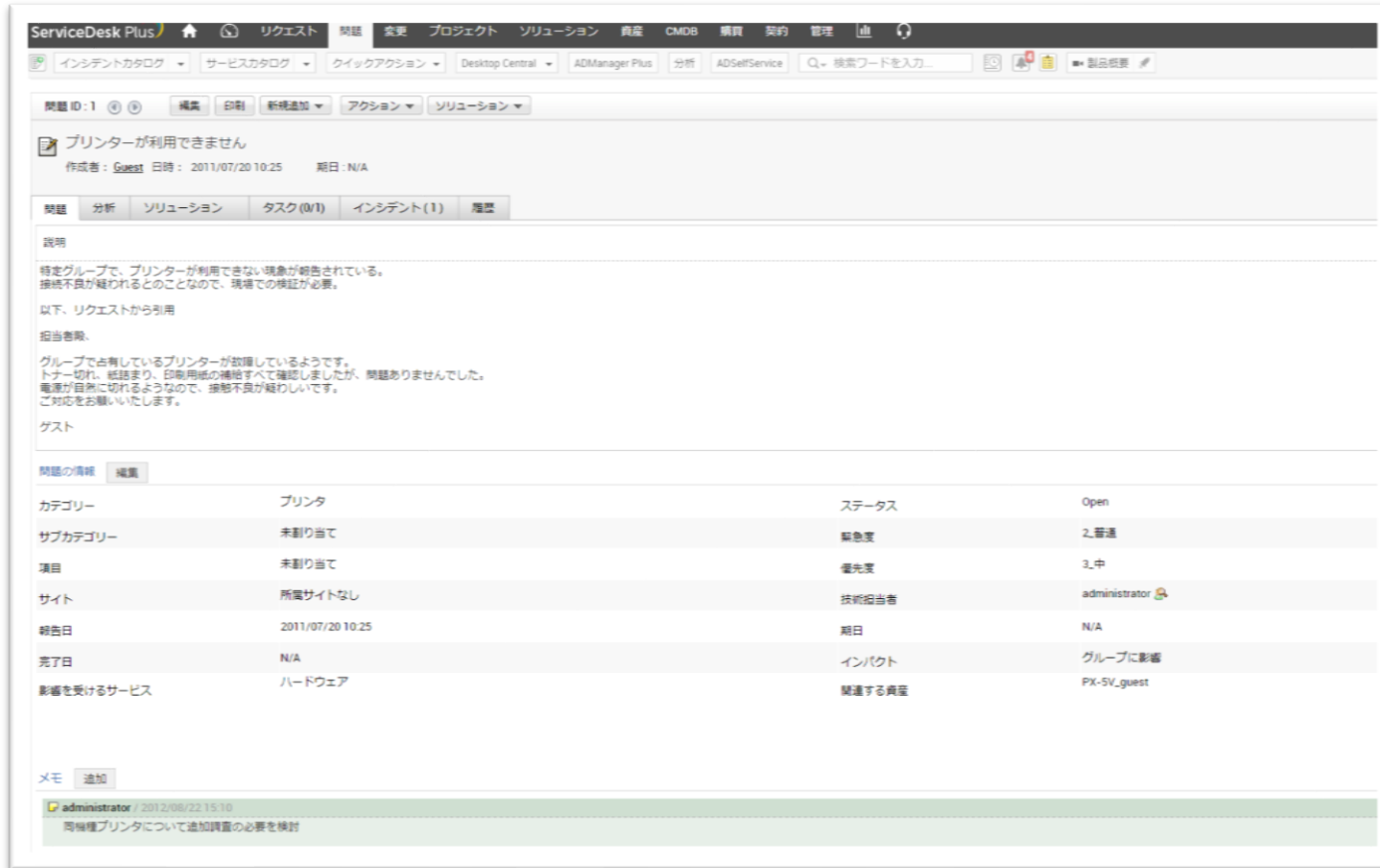
表示

25

件/ページ

<input type="checkbox"/>			件名	依頼者	担当者	カテゴリー	優先度	ステータス	緊急度		
<input 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	2_普通	Open	2_普通		
<input 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	2_普通	Open	2_普通		
<input type="checkbox"/>			メールが取得できません	デモ技術者 3	Unassigned	メール	3_中	Open	3_高		
<input 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	3_中	Open	3_高		
<input 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	3_中	Open	2_普通		
<input type="checkbox"/>			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		
<input type="checkbox"/>			プリンターが利用できません	demo user1	Unassigned	プリンタ	3_中	Open	-		
<input type="checkbox"/>			プリンターが利用できません	demo user1	Unassigned	プリンタ	3_中	Open	1_低		
<input type="checkbox"/>			インターネットが繋がらない	administrator2	Unassigned	インターネット	-	Open	-		
<input type="checkbox"/>			Excelのマクロが使えなくなりました。		Unassigned	-	-	Open	-		
<input type="checkbox"/>			GRCツールが起動できません。		Unassigned	-	1_低	Open	1_低		
<input type="checkbox"/>			メールが取得できません		Unassigned	メール	3_中	Open	3_高		
<input type="checkbox"/>			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		
<input type="checkbox"/>			プリンターが利用できません		Unassigned	プリンタ	3_中	Open	2_普通		
<input type="checkbox"/>			ネットワークエラー		Unassigned	-	-	Open	-		
<input type="checkbox"/>			パスワードリセット		Unassigned	ユーザ管理	-	Open	-		
<input type="checkbox"/>			プリンターが利用できません		Unassigned	プリンタ	3_中	Open	-		
<input 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	4_高	Open	4_緊急		
<input type="checkbox"/>			ログインができない		Unassigned	サービス	4_高	Open	2_普通		

2：問題の分析/診断（問題管理）



The screenshot displays the ServiceDesk Plus web interface. At the top, there's a navigation bar with various tabs like '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', etc. The main content area shows a problem record titled 'プリンターが利用できません' (Printer cannot be used). It includes details like '作成者: Guest', '日時: 2011/07/20 10:25', and '期日: N/A'. Below this, there's a '説明' (Description) section with text about printer issues in a specific group. A '問題の概要' (Problem Summary) table is also present, listing categories, status, and other relevant information.

カテゴリー	プリンター	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-SV_guest

- 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

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

🕒

🔔

4

📅

📺

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

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



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

インパクト

編集

(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

編集

(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

編集

(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）



- 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



- 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

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

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

カテゴリ	プリンタ	ステータス	Open
サブカテゴリ	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通知することも可能



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

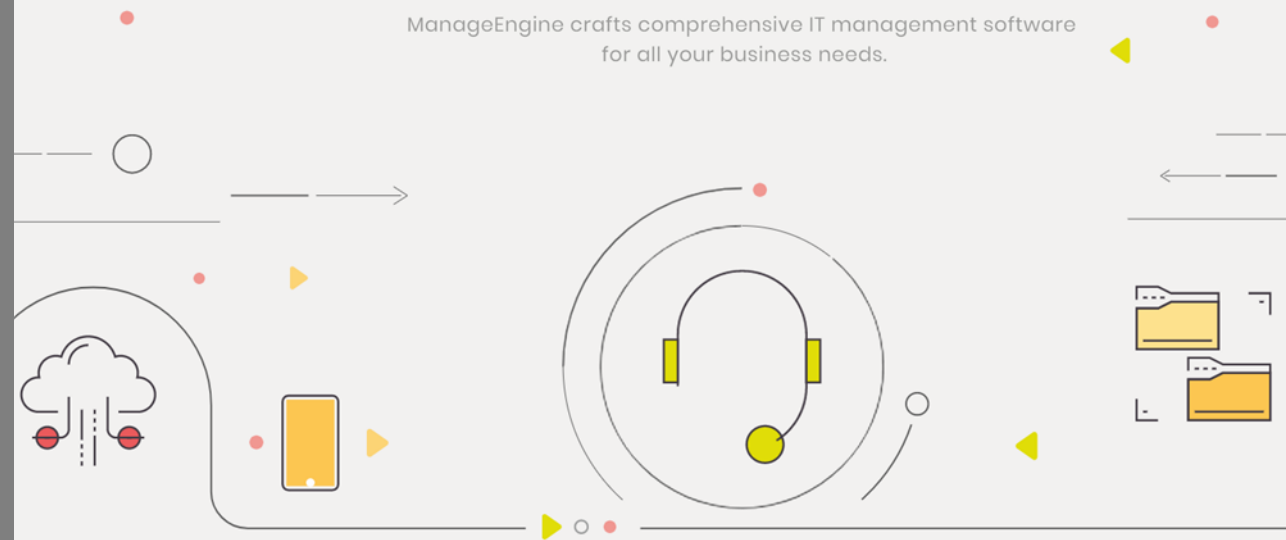
ソリューション

追加

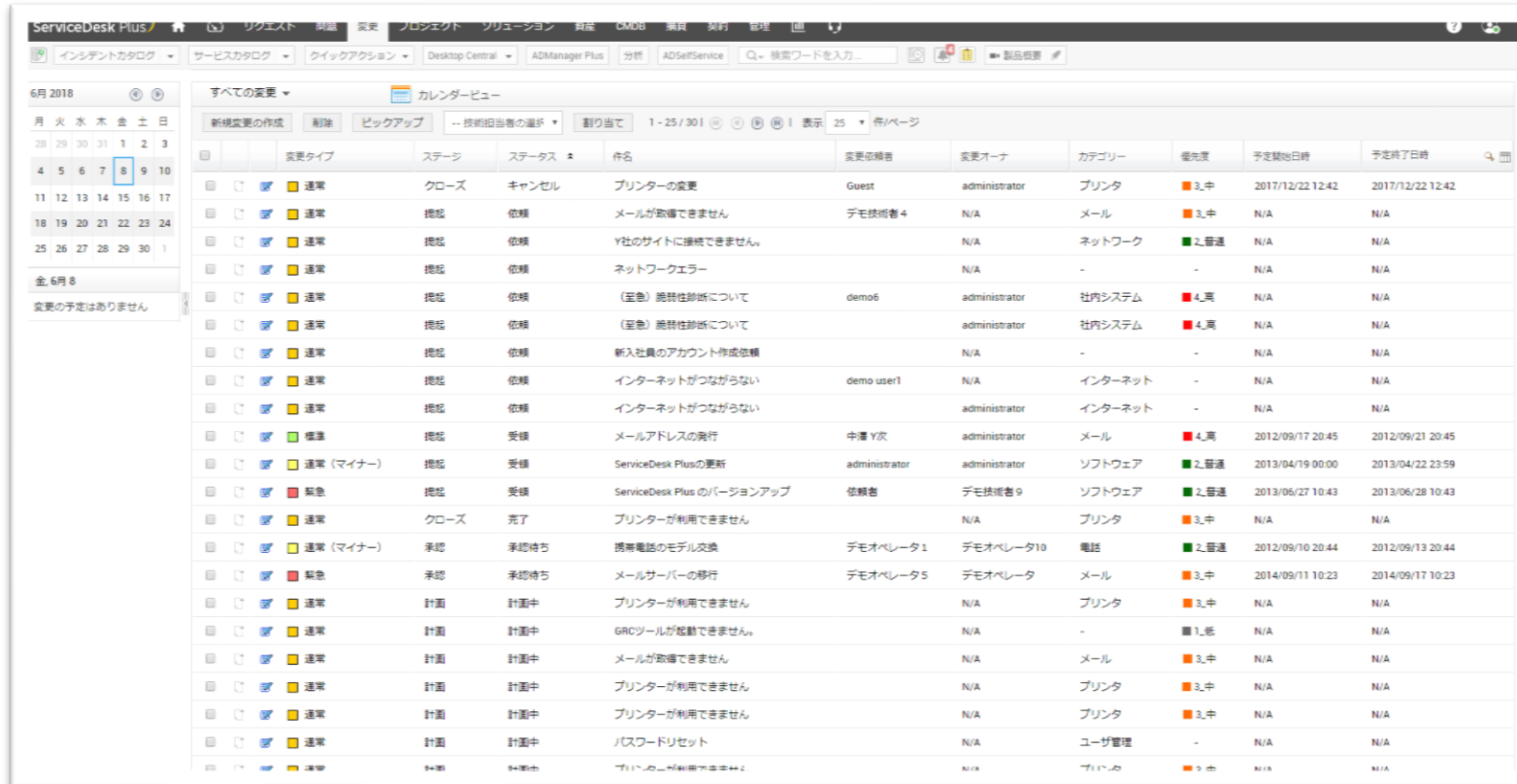
変更管理

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）



変更タイプ	ステータス	ステータス	タスク名	変更依頼者	変更オーナー	カテゴリ	優先度	予定開始日時	予定終了日時
変更	クローズ	キャンセル	プリンターの変更	Guest	administrator	プリンタ	3,中	2017/12/22 12:42	2017/12/22 12:42
変更	提報	依頼	メールが取得できません	デモ技術者4	N/A	メール	3,中	N/A	N/A
変更	提報	依頼	Y社のサイトに接続できません。		N/A	ネットワーク	2,普通	N/A	N/A
変更	提報	依頼	ネットワークエラー		N/A	-	-	N/A	N/A
変更	提報	依頼	(至急) 脆弱性診断について	demo6	administrator	社内システム	4,高	N/A	N/A
変更	提報	依頼	(至急) 脆弱性診断について		administrator	社内システム	4,高	N/A	N/A
変更	提報	依頼	新入社員のアカウント作成依頼		N/A	-	-	N/A	N/A
変更	提報	依頼	インターネットが繋がらない	demo user1	N/A	インターネット	-	N/A	N/A
変更	提報	依頼	インターネットが繋がらない		administrator	インターネット	-	N/A	N/A
変更	提報	受領	メールアドレスの発行	中澤 Y次	administrator	メール	4,高	2012/09/17 20:45	2012/09/21 20:45
変更 (マイナー)	提報	受領	ServiceDesk Plusの更新	administrator	administrator	ソフトウェア	2,普通	2013/04/19 00:00	2013/04/22 23:59
変更	提報	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	2,普通	2013/06/27 10:43	2013/06/28 10:43
変更	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	3,中	N/A	N/A
変更 (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	2,普通	2012/09/10 20:44	2012/09/13 20:44
変更	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	3,中	2014/09/11 10:23	2014/09/17 10:23
変更	計画	計画中	プリンターが利用できません		N/A	プリンタ	3,中	N/A	N/A
変更	計画	計画中	GRCツールが起動できません。		N/A	-	1,低	N/A	N/A
変更	計画	計画中	メールが取得できません		N/A	メール	3,中	N/A	N/A
変更	計画	計画中	プリンターが利用できません		N/A	プリンタ	3,中	N/A	N/A
変更	計画	計画中	プリンターが利用できません		N/A	プリンタ	3,中	N/A	N/A
変更	計画	計画中	パスワードリセット		N/A	ユーザ管理	-	N/A	N/A
変更	計画	計画中	プリンターが利用できません		N/A	プリンタ	3,中	N/A	N/A

- 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...



製品概要



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



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	変更オーナー	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	3_中	2017/12/22 12:42	2017/12/22
<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	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	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	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	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	4_高	2012/09/17 20:45	2012/09/22
<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	2_普通	2013/04/19 00:00	2013/04/22
<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	2_普通	2013/06/27 10:43	2013/06/28
<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	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	2_普通	2012/09/10 20:44	2012/09/13
<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	3_中	2014/09/11 10:23	2014/09/17
<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	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	-	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	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	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

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

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

メモ (1) 変更の表示

問題の情報			
編集			
カテゴリ	プリンタ	ステータス	Open
サブカテゴリ	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

ServiceDesk Plus

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 CentralADManager Plus分析ADSelfService

検索ワードを入力...

5月 2018

月火水木金土日

28293031123

45678910

11121314151617

18192021222324

252627282930

金, 6月 8

変更の予定はありません

変更ID: 1

表示編集追加アクションステータスアクション

プリンターのヘッド交換

依頼者: Guest

予定終了日時: N/A

進行中

提起計画承認(事前承認済み)構築(0/0)レビュークローズ履歴

変更理由: N/A

プリンターのヘッド内部の認識回路でトラブルが発生しており、ヘッドを交換する必要があるようです。メーカーへの修理依頼を検討してください。

変更情報

テンプレート	標準テンプレート
サイト	所属サイトなし
カテゴリ	プリンタ
インパクト	グループに影響
緊急度	2_普通
リスク	未割り当て
予定終了日時	N/A
完了日時	2012/09/15 20:44
関連する資産	PX-5V_guest

役割編集

変更オーナー	administrator
変更管理者	未割り当て

- 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

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

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

✓

✓

✓

✓

✓

✗

提起

計画

承認

構築(1/1)

レビュー

クローズ

履歴

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することも可能

プロジェクト > プロジェクトの情報

勤怠管理システムのリブレース

デモ技術者 9

期日

2013.11.21

経過

1713 日

マイルストーン

1 1 ✓

タスク

1 1 ✓

- 情報
- マイルストーン
- 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ブ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 (\)	200000.00	実際のコスト (\)	0.00
によってリクエスト	-	部署	-
作成者	administrator		

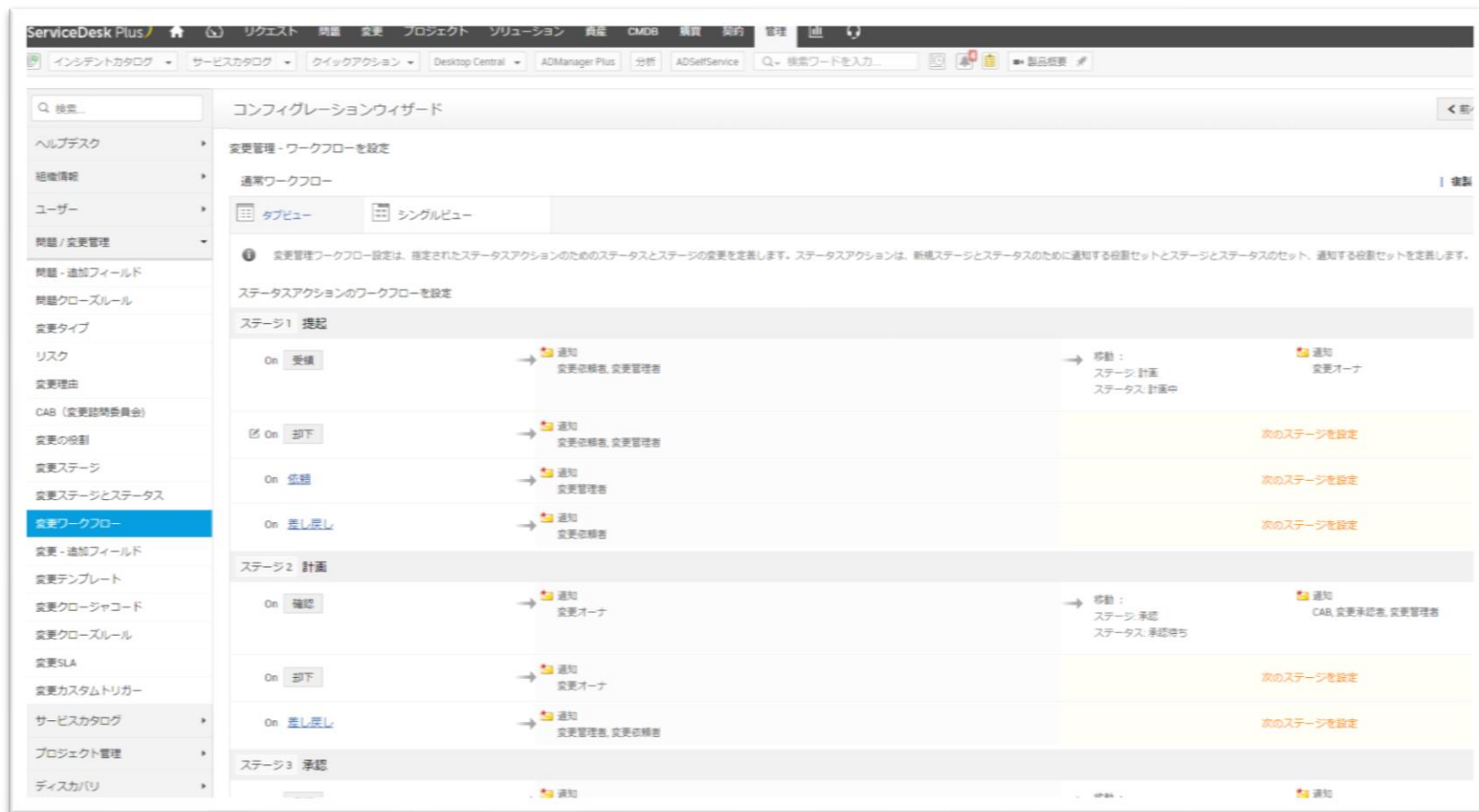
関連付けられた変更

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

- 検索...
- 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

コンフィグレーションウィザード

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

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。

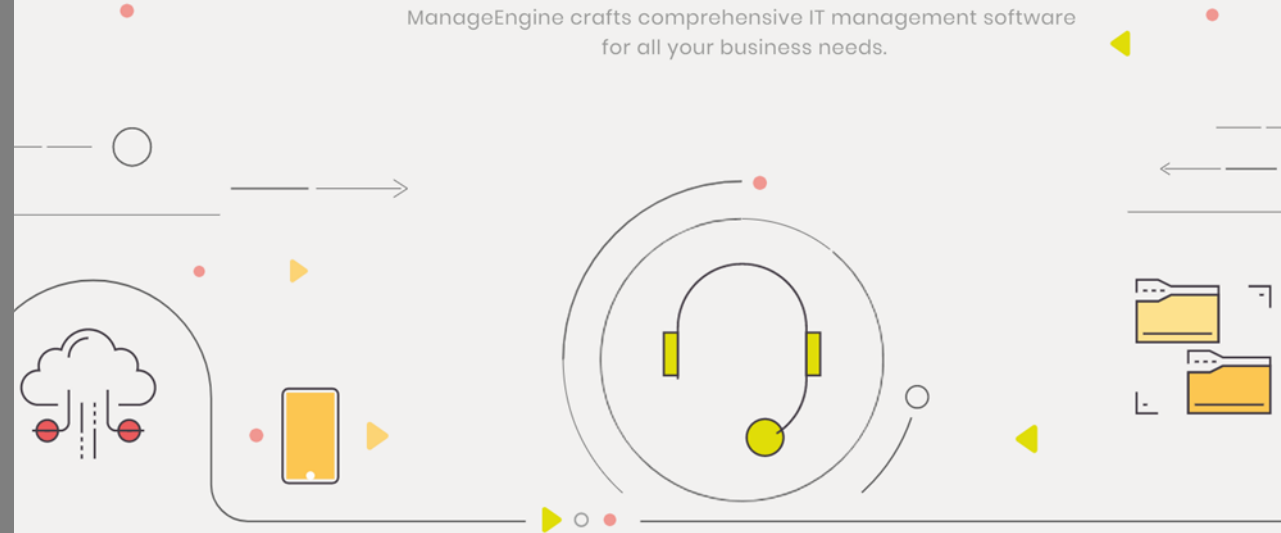
提起 | 計画 | 承認 | 構築 | レビュー | クローズ

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

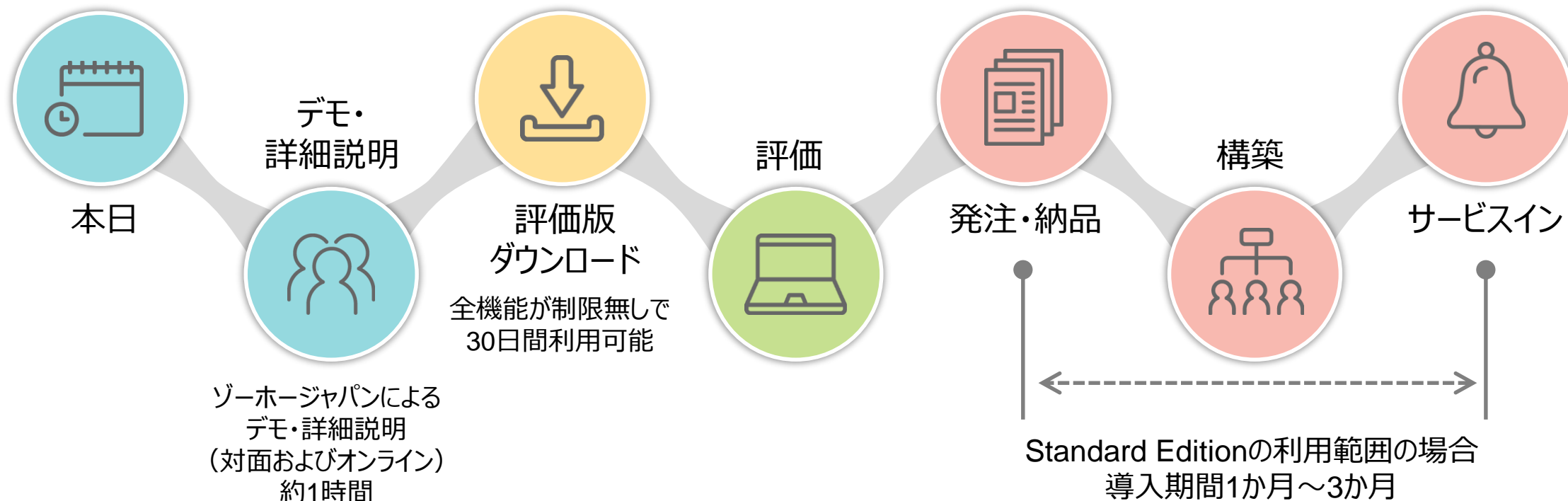
おわりに

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

まずは評価版でお試ください

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

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

ライセンス名	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、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

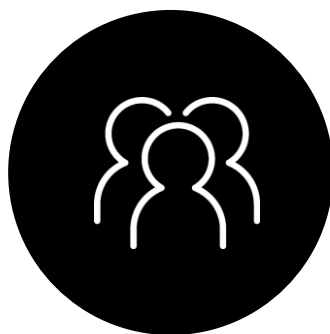
ライセンス名	Standard Edition	Professional Edition	Enterprise Edition
年間ライセンス <ul style="list-style-type: none">● 1年間利用可能な製品ライセンス（年間保守サポートサービスが含まれています）● 1年ごとに年間ライセンス契約を更新します● クラウド版は年間ライセンスのみのご提供です	48.5万円/年～ 10オペレーター	63.9万円/年～ 10オペレーター (500 ノード)	73.5万円/年～ 5オペレーター (500 ノード)
通常ライセンス <ul style="list-style-type: none">● 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● 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● 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	119.9万円～ 10オペレーター	157.8万円～ 10オペレーター (500 ノード)	181.5万円～ 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

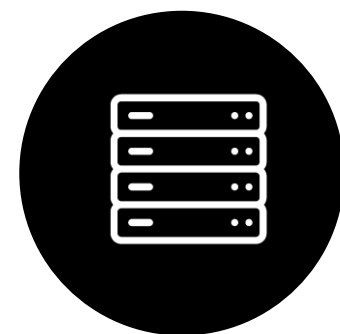
オペレーター数

- 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

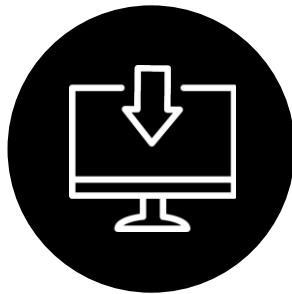


お見積り時に、ご相談ください

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>

SDP 評価版

検索

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！