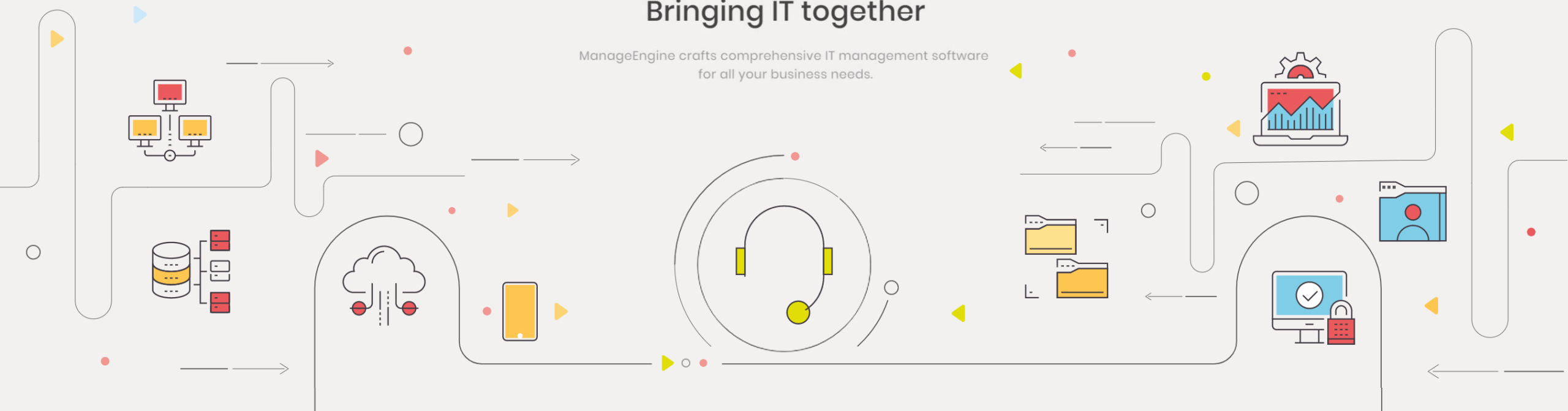


Bringing IT together

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



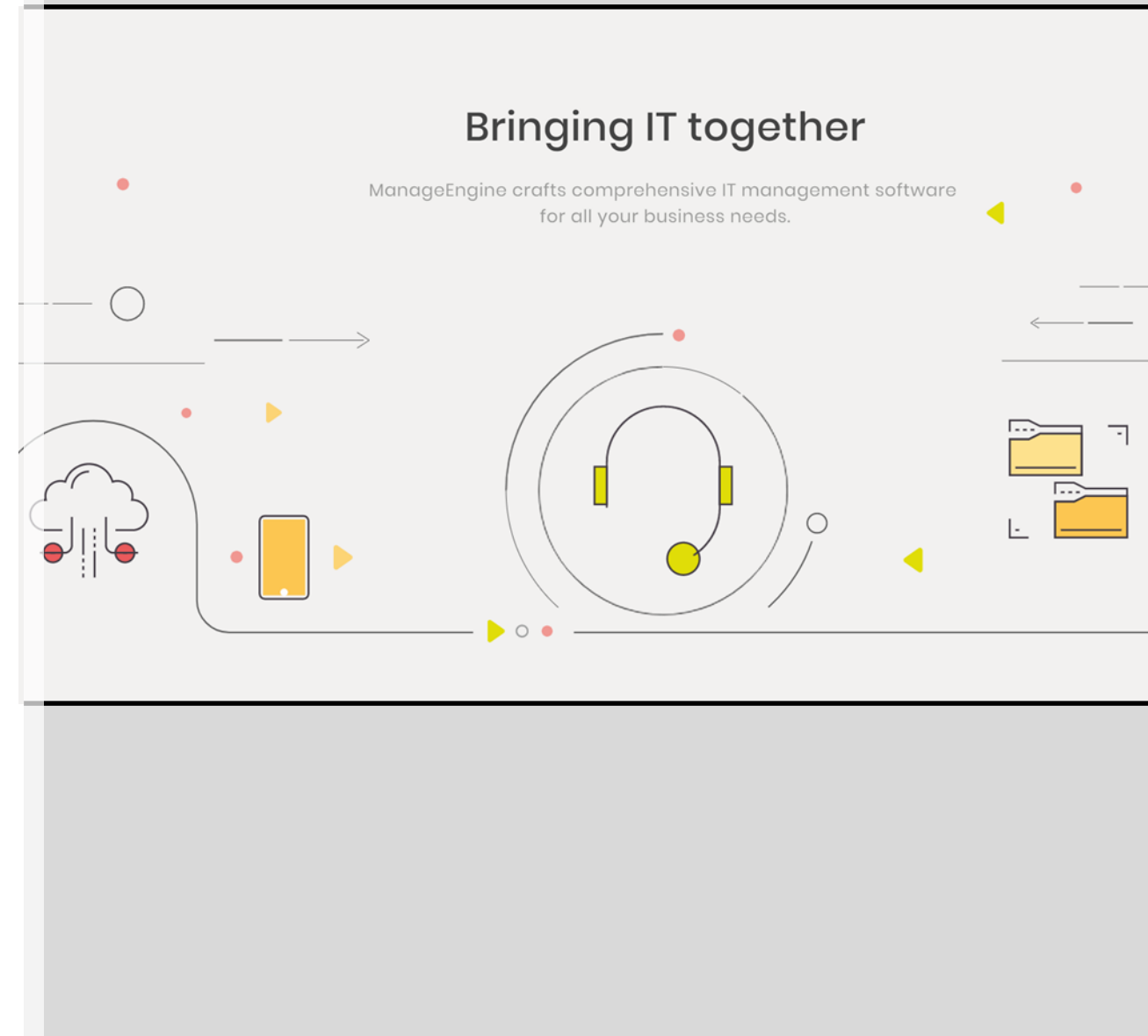
ServiceDesk Plus Webセミナー

一歩先のインシデント管理／サービス要求管理

ゾーホージャパン株式会社

目次

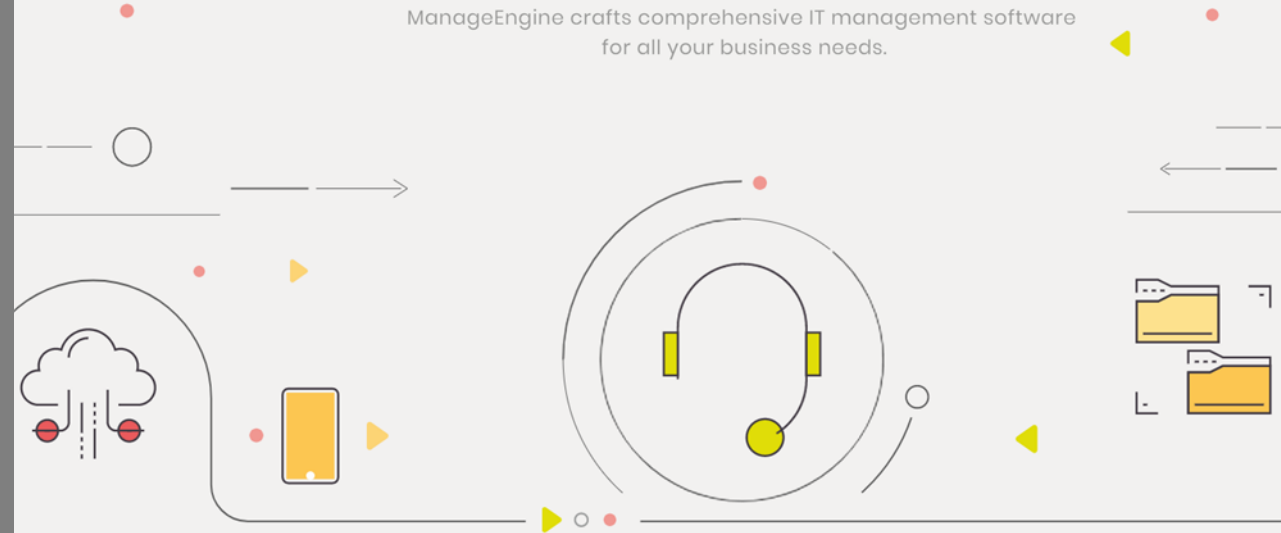
- ServiceDesk Plusについて
- インシデント管理とは
- 機能紹介
- おわりに



ServiceDesk Plusについて

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



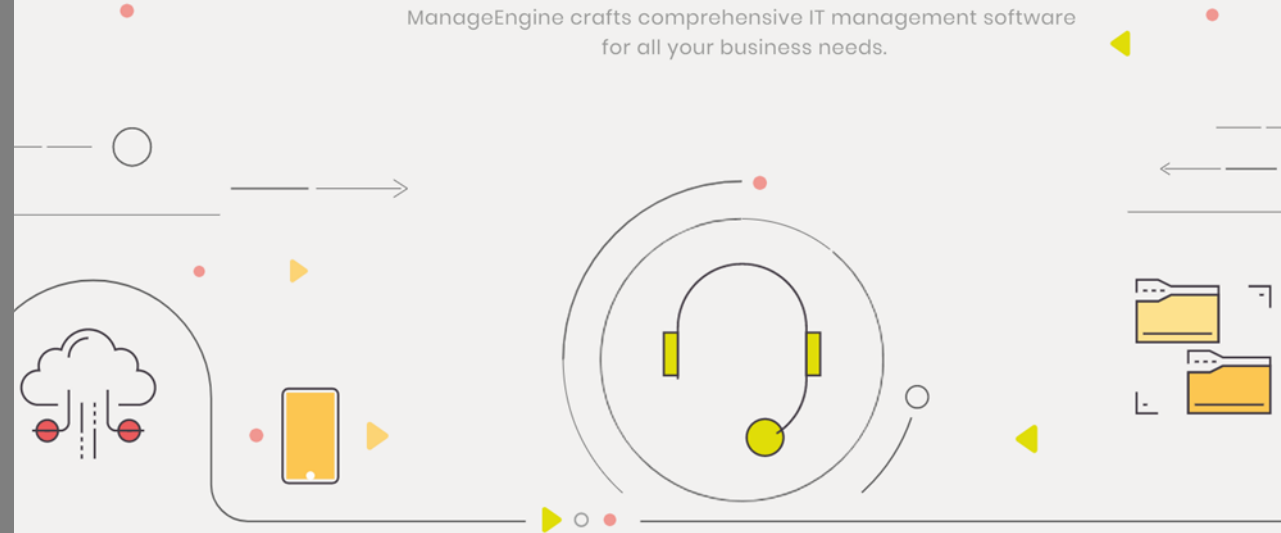
レポート

インシデント管理／サービス要求管理で使える便利な機能を解説します！

インシデント管理とは

Bringing IT together

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



インシデント管理 Webセミナー復習



ユーザー登録してすぐに始められる！インシデント管理の自動化

毎月開催
オンライン

[詳細・申込はこちら](#)

基本設定からリクエストの対応フロー

テンプレートの作成

リクエストの作成

リクエストの確認、割当て、返信

リクエストのクローズ、ナレッジの作成

インシデント管理の自動化方法についてご紹介しました

リクエストテンプレート

ManageEngine

ESMディレクトリ 鈴木 二郎

インスタンス: ITヘルプデスク

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

+ 新規リクエスト

検索 依頼者

追加 リクエストテンプレート

技術担当者

テンプレート名

コメント

入力フォーム

ステータス 受付および対応中

インパクト -- 選択 インパクト --

モード -- 選択 モード --

レベル -- 選択 レベル --

サブカテゴリ

依頼者情報

名前

ワークステーションID

緊急度 -- 選択 緊急度 --

優先度 -- 選択 優先度 --

リクエストタイプ -- 選択 リクエストタイプ --

インパクトの情報

テンプレート

ドラッグ&ドロップフィールド

サブカテゴリ

項目

リクエストの通知先

構成アイテム (CI)

サービスカテゴリ

customField

Email id

test

udf_char3

ネットワーク名

個人情報

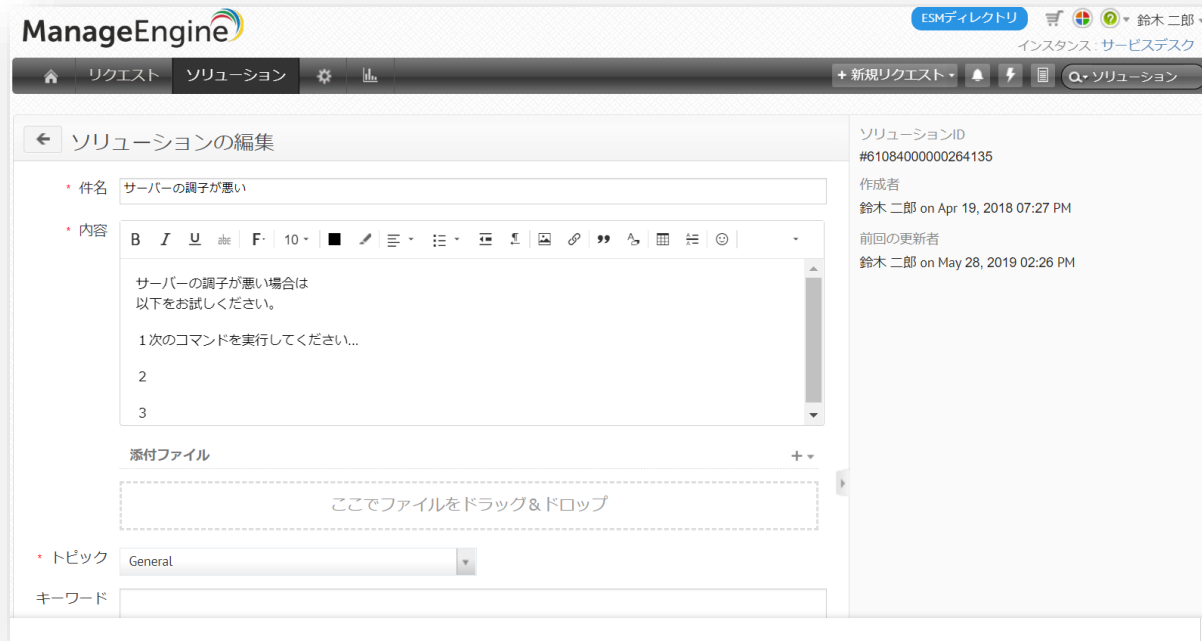
[テンプレート 新規作成画面]

テンプレートの特徴

- ドラッグ&ドロップでのカスタマイズ
- 組織運用にあわせた新規フィールドの追加
- フィールド値の事前指定
- フィールドの入力必須化
- フィールドの表示／非表示設定

リクエストに合わせた自由度の高いテンプレートが作成できます

ソリューション（ナレッジベース機能）



[ソリューション 新規作成画面]

ソリューションの特徴

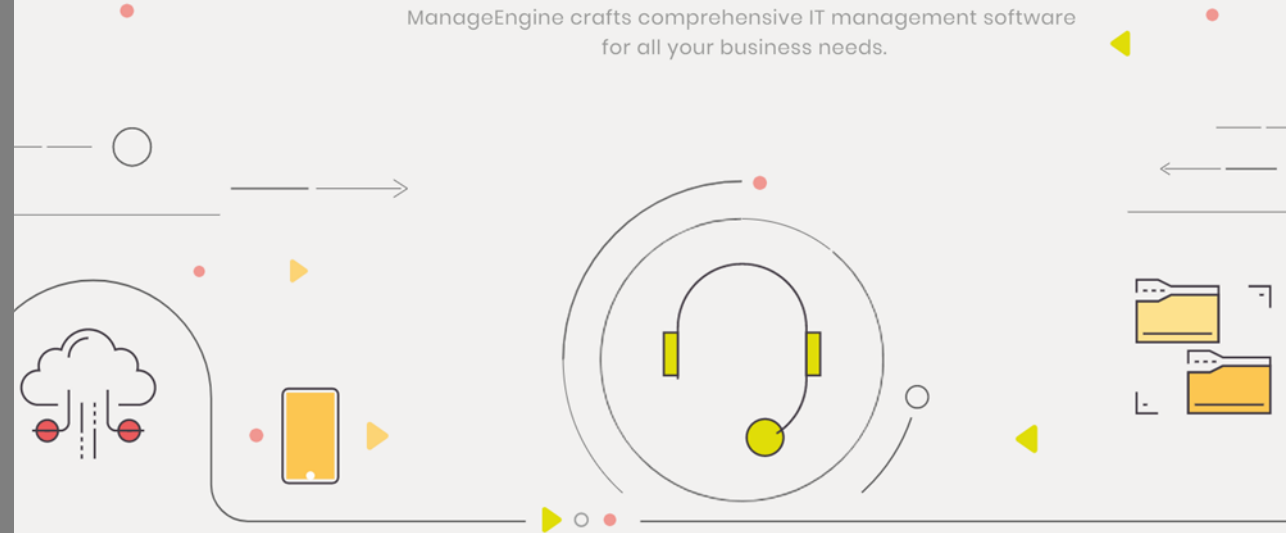
- トピック、キーワードの設定
- 添付ファイルの追加
- ソリューション公開範囲の設定
- ソリューションを使用したリクエストへの回答

ナレッジを追加・公開することで、ユーザーは問い合わせることなく自己解決が可能になります

機能紹介

Bringing IT together

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



フォームルール

※オンプレミス版での機能名は「フィールド&フォームルール」

テンプレートごとに設定できる「フォームルール」機能により、
依頼者が特定の操作をおこなったときに、指定した条件に従って、アクションを実行します。

イベント（操作）

- テンプレート ロード時
- フィールド入力・変更時
- テンプレート提出時
(リクエスト作成時)

条件

- 特定のフィールドに設定された値
「が～」、「が～でない」、
「～より大きい」、「～より小さい」とき
- 複数の条件を設定可能
(AND／OR)

アクション

- 指定したフィールドを**表示／非表示**
- 指定したフィールドの編集を
有効化／無効化
- 指定したフィールドを
必須／任意フィールド化
- **スクリプト**の実行

リクエスト作成時の入力漏れ、入力ミスを軽減し、不要なやり取りを減らすことができます

フォームルールの活用例

ユーザーに追加項目の入力を促す

- 使用する**テンプレート**：
業務システムがうまく利用できないときに
ユーザーに利用してもらう専用のインシデントテンプレート
- ユーザーは、「**サブカテゴリ**」より
複数ある業務システムのうち1つ選択する
- 業務システムのうち、「**業務システムA**」が選択
されたときのみ「**事象**」のフィールドが表示される
- 「**事象**」フィールドの入力を有効化し、必須

特定のフィールドに入力された値に応じて、他のフィールドの動作を変更することができます



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



+ 新規リクエスト



Q 依頼者

管理

スタートアップ手順

設定項目を検索



ポータル&設定

インスタンスの設定 | エリア | サイト |
業務時間 | 休日 | 外出タイプ | 部署 | 通貨 |
組織の役割



ユーザー&許可

役割 | 依頼者 | 技術担当者 | 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



メール設定

メールサーバ設定 | スパムフィルター |
メールコマンド



カスタマイズ

ヘルプデスク | 変更管理 | プロジェクト管理 |
資産管理 | CMDB | 購買 | 追加フィールド |
アナウンス



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 |
変更テンプレート | プロジェクトテンプレート |
タスクテンプレート | 返信テンプレート |
回答テンプレート | フォームルール



自動化

業務ルール | SLA | リクエストライフサイクル |
トリガー | カスタムアクション | 通知ルール |
クローズルール | 予防保全タスク | 委任 |
技術担当者の自動割り当て | ワークフロー



プローブ&ディスカバリ

プローブ | 認証ライブラリ | Windowsドメイン



ユーザー調査

設定 | 内容 | プレビュー | 調査結果



データ管理

アーカイブ | システムログ | PIIログ

編集 リクエストテンプレート

アクション

技術担当者

依頼者

タスク

フォームルール

新規ルール

アクション

1 - 3 / 3

<input type="checkbox"/>	ルール	関連付けられたテンプレート	実行情報
<input type="checkbox"/>	⚙️ ▶ 業務システムA選択_事象有効設定	業務システム_不具合報告	リクエストが次のとき実行 作成,編集 フィールド変更時 of サブカテゴリー for すべてのユーザー
<input type="checkbox"/>	⚙️ ▶ 事象非表示設定	業務システム_不具合報告	リクエストが次のとき実行 作成,編集 フォームロード時 for すべてのユーザー
<input type="checkbox"/>	⚙️ ▶ 業務システムA以外_事象非表示	業務システム_不具合報告	リクエストが次のとき実行 作成,編集 フィールド変更時 of サブカテゴリー for すべてのユーザー

テンプレート	業務システム_不具合報告
ライフサイクル	未割当て



リクエスト

ソリューション

私の情報

+ 新規リクエスト



Q リクエスト



マイサマリ



インシデントの作成

私の最近の対応中のリクエスト

- 代理でシステムで発生した問題について報告します
- プリンター故障

» [更に表示](#)

サービス要求の作成

もっとも利用されているサービステンプレート

- パスワードリセット依頼
- PCの用意
- 外部Webサイトからのファイルダウンロード依頼
- Request to start the process associated to department change of a user
- Request account deletion from Active Directory
- ActiveDirectoryのアカウント作成
- Request deletion of an email account
- VMの用意
- Request a mobile phone for on-call support

» [更に表示](#)

ソリューションを検索

最も使用されているソリューション

- 販売システムの動作が遅い
- ServiceDesk Plus の利用環境、システム要件
- リクエストのメールアイコンの色について
- プリンターの直し方
- ServiceDesk Plusのモジュール
- プリンター故障ナレッジ

» [更に表示](#)

メールコマンド

メールコマンド（E-mailコマンド）は、受信メールを構文解析する機能です。受信したメールの本文を解読し、リクエストのフィールド（サポートグループ、優先度、カテゴリーなど）に値を自動で設定します。

メールサーバ設定 | スпамフィルター | メールコマンド

メールコマンド

メール受信ステータス: 受信中 | 受信の停止 | 最新のメール取得日時: 2019-06-14 14:45:30

メールコマンドは、受信メールをパース(構文解析)して、メール本文から(カテゴリ、ステータス、優先度、等の)使用します。メールコマンドが有効になり、受信メールの件名に'メールの件名に含む'フィールド値が含まれる場合、区切り文字'フィールド値'に基づいて、リクエストフィールドにセットされます。

メールコマンドを有効にする ☒

メールの件名に含む * @@@

コマンド区切り文字 * @@

サンプルメール内容

```
@@OPERATION=ADD_REQUEST@@
@@CATEGORY=Printers@@
@@SUBCATEGORY=Tray1@@
@@ITEM=Paper Jam@@
@@LEVEL=Tier 1@@
@@MODE=Web Form@@
@@PRIORITY=High@@
@@URGENCY=High@@
@@IMPACT=Affects Group@@
@@GROUP=Printer@@
```

設定と使用方法

- メール の 件名 に パース 識別 子 を 含める

メール 件名 の 例 : @@@SDP

- パース 対象 フィールド :
レベル、モード、優先度、緊急度、インパクト、カテゴリー、サブカテゴリー、技術担当者、グループ、etc.

例 : @@CATEGORY=プリンター@@
@@PRIORITY=高@@

ServiceDesk Plusに定型文の情報を取り込む場合、フィールド設定を自動化できます



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



+ 新規リクエスト



Q 依頼者

管理

スタートアップ手順 |

設定項目を検索



ポータル&設定

インスタンスの設定 | エリア | サイト |
業務時間 | 休日 | 外出タイプ | 部署 | 通貨 |
組織の役割



ユーザー&許可

役割 | 依頼者 | 技術担当者 | 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



メール設定

メールサーバ設定 | スпамフィルター |
メールコマンド



カスタマイズ

ヘルプデスク | 変更管理 | プロジェクト管理 |
資産管理 | CMDB | 購買 | 追加フィールド |
アナウンス



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 |
変更テンプレート | プロジェクトテンプレート |
タスクテンプレート | 返信テンプレート |
回答テンプレート | フォームルール



自動化

業務ルール | SLA | リクエストライフサイクル |
トリガー | カスタムアクション | 通知ルール |
クローズルール | 予防保全タスク | 委任 |
技術担当者の自動割り当て | ワークフロー



プローブ&ディスカバリ

プローブ | 認証ライブラリ | Windowsドメイン |



ユーザー調査

設定 | 内容 | プレビュー | 調査結果



データ管理

アーカイブ | システムログ | PIIログ |

メールコマンドの活用例

監視ツールのアラート通知先にServiceDesk Plusのメールアドレスを設定し、アラートメールの件名、本文に予めメールコマンドを設定しておくことで、監視結果をリクエストに反映できます。

アラートメールにメールコマンドを設定

宛先 ServiceDesk Plus メール

CC

@@@XXX-Serverへのアクセスが確認されました

監視ツールからの通知です。

サーバーへの許可されていないアクセスを確認しました。

以下のイベントが発生しました。
発生時刻：6/12/2019 20:05:00

ホスト：XXX-Server
時間：6/12/2019 20:05:00
イベントID：-----
発生回数：3

@@CATEGORY=社内システムサーバー@@
@@PRIORITY=高@@
@@REQUESTTEMPLATE=CSIRT-Template@@

対応をお願いいたします。

指定した値で登録

会話 XXX-Serverへのアクセスが確認されました
優先度：3.高 | 依頼者 Shohei Ishii | 日付 2019-06-14 17:06:49

リクエスト情報

ステータス	受付および対応中	リクエストタイプ	未割当て
インパクト	未割当て	インパクトの情報	-
モード	E-Mail	緊急度	未割当て
レベル	未割当て	優先度	3.高
サイト	所属サイトなし	カテゴリ	社内システムサーバー
グループ	未割当て	サブカテゴリ	未割当て
技術担当者	未割当て	項目	未割当て
資産	-	作成者	System
部署	未割当て	SLA	未割当て
テンプレート	CSIRT-Template	作成日	2019-06-14 17:06:49

初回メールでも複数のフィールドに値を指定できるので、値を更新する手間を省略できます

通知ルール

通知ルールはリクエスト作成時、返信時、SLA違反時などリクエストが更新された際に、依頼者、技術担当者向けにメール、SMS、プッシュ通知（アプリ）で通知を送信します。リクエストの他に問題、変更、資産、購買、プロジェクト、ソリューション、タスクなど通知オプションがあります。

リクエスト			
通知メールの送信フォーマット リッチテキストフォーマット (HTML) プレーンテキストフォーマット			
依頼者への通知	✉	📱	📧
新規リクエストを受け付けたとき、依頼者にメールで通知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
返信メールを受け付けたとき、依頼者にメールで通知	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
リクエストが更新されたとき、メールで通知	<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メールで通知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
リクエストがクローズされたとき、メールで通知	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
リクエストが技術担当者に割当てられたときに依頼者へ通知する。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規リクエストが作成されたとき、通知先にメールで通知	<input type="checkbox"/>		
リクエストが解決されたとき、通知先にメールで通知	<input type="checkbox"/>		
リクエストがクローズしたとき、通知先にメールで通知	<input type="checkbox"/>		
メールによる新規リクエストが拒否されたときに依頼者へ通知する	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

[通知ルール 設定画面]

通知テンプレートをカスタマイズ

通知ルール： 新たにリクエストが作成されたときメールで技術担当者に通知

件名

\$RequesterName が新しいリクエスト \$RequestId を作成しました

メッセージ

B I U abc F 10

\$RequesterName が新しいリクエスト \$RequestId を作成しました。
以下のリクエスト情報を確認してください。

件名: \$Title
カテゴリ: \$Category
説明: \$Description

リクエストリンク: \$RequestLink

保存 キャンセル

件名の変数

メッセージの変数

リクエストID
作成日
期日
件名
説明
ステータス
優先度
モード
レベル
カテゴリ
サブカテゴリ
項目
グループ
依頼者
依頼者のメール
資産名

[通知テンプレート 設定画面]

通知ルールでは定義済みの通知の中から使用したい通知オプションを選択できます

通知のルールを活用例

依頼者への通知

- 新規リクエストを受け付けたとき
- リクエストがクローズ／解決されたとき
- メール経由の新規リクエストが拒否されたとき

技術担当者への通知

- **新規リクエストが作成されたとき**
- リクエストが割り当てられたとき
- 依頼者から返信があったとき
- リクエストのステータスが「オープン」に変更されたとき

その他の通知

- 一次返信期日のSLA違反
- SLA違反
- 承認依頼メール

依頼者、技術担当者は通知メールを受け取ることでリクエストの状況を把握することができます



リクエスト

問題

変更

プロジェクト

ソリューション

資産



...

+ 新規リクエスト



9



🔍 依頼者

管理

スタートアップ手順 |

設定項目を検索



ポータル&設定

インスタンスの設定 | エリア | サイト |
業務時間 | 休日 | 外出タイプ | 部署 | 通貨 |
組織の役割



ユーザー & 許可

役割 | 依頼者 | 技術担当者 | 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



メール設定

メールサーバ設定 | スпамフィルター |
メールコマンド



カスタマイズ

ヘルプデスク | 変更管理 | プロジェクト管理 |



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 |
変更テンプレート | プロジェクトテンプレート |
タスクテンプレート | 返信テンプレート |



自動化

業務ルール | SLA | リクエストライフサイクル |
トリガー | カスタムアクション | 通知ルール |
クローズルール | 予防保全タスク | 委任 |



業務ルール

業務ルールは、メールクライアントのフィルタ機能のように、受信メールを指定の基準に従って処理し、インシデント／サービス要求として起票する機能です。受信メールが業務ルールの条件を満たすと、ServiceDesk Plus上であらかじめ定義されている値を特定のフィールドに適用します。

The screenshot shows the 'Business Rules' configuration page in ServiceDesk Plus. The top navigation bar includes tabs for 'Business Rules', 'SLA', 'Request Lifecycle', 'Triggers', 'Custom Actions', 'Notification Rules', 'Close Rules', 'Prevention Tasks', and 'Assignments'. The 'Business Rules' tab is active, and the 'Incident Business Rules' sub-tab is selected. The page title is '次を新規作成 業務ルール' (Create New Rule). The 'Rule Definition' section includes a 'Name' field, a 'Description' field, and a 'When to execute the rule' section with options for 'Create', 'Edit', and 'Delete'. The 'Execution Time' section has radio buttons for 'Always', 'Business Hours', and 'Outside Business Hours', and a checkbox for 'Cascade execution on'. The 'Conditions' section has radio buttons for 'Apply conditions based on criteria', 'Apply conditions using custom functions', and 'No conditions apply'. The 'Actions' section has radio buttons for 'Execute custom action' and 'Suspend process execution', and a button to 'Select custom action'.

業務ルールの特徴

- リクエスト受信時に指定した条件に合わせてアクションを実行
- アクションは、「フィールドの更新」、「技術担当者への通知」、「スクリプトの実行」が可能
- 複数設定した業務ルールのうち、適用するルールの優先順位設定が可能
- リクエストが複数の業務ルールの条件に合致する場合、順に業務ルールを適用する「カスケード実行」が可能

リクエスト受信時に条件に応じたフィールドの更新、通知を送信できます

業務ルールを活用例

優先度の高いリクエストを受信したとき メール通知を送る

条件

リクエスト受信時 ☒ 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 ☐ 適用する

優先度 ▼ が〜 ▼ * 3.高

アクション

リクエスト受信時 ☒ カスタムアクションを実行 ☐ プロセス実行を中断

▼ 通知: ■優先度_高_のリクエストを技術担当者へ通知 ?

通知する	\$Group Members
モード	メール
Subject	優先度: 高 のリクエストが作成されました
Message	技術担当各位 優先度: 高 のリクエストが作成されました。 対応をお願いします。 リクエストID: \$RequestId 件名: \$Title

件名に「プリンター」、「印刷」が含まれるとき、 プリンターのサポートグループに割り当てる

条件

リクエスト受信時 ☒ 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 ☐ 適用する

件名 ▼ が〜を含む ▼ プリンタ,印刷

アクション

リクエスト受信時 ☒ カスタムアクションを実行 ☐ プロセス実行を中断

▼ フィールド設定してアップデート。

グループ ▼	プリンタ ▼	+ -
ステータス ▼	保留中 ▼	+ -
カテゴリー ▼	プリンター ▼	+ -

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 ☒

「リクエストの割当て」、「優先度の確認」といったタスクを自動化し、業務効率化を図れます

管理

スタートアップ手順 |

設定項目を検索



ポータル&設定

インスタンスの設定 | エリア | サイト |
業務時間 | 休日 | 外出タイプ | 部署 | 通貨 |
組織の役割



ユーザー&許可

役割 | 依頼者 | 技術担当者 | 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



メール設定

メールサーバ設定 | スパムフィルター |
メールコマンド



カスタマイズ

ヘルプデスク | 変更管理 | プロジェクト管理 |
資産管理 | CMDB | 購買 | 追加フィールド |
アナウンス



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 |
変更テンプレート | プロジェクトテンプレート |
タスクテンプレート | 返信テンプレート |
回答テンプレート | フォームルール



自動化

業務ルール | SLA | リクエストライフサイクル |
トリガー | カスタムアクション | 通知ルール |
クローズルール | 予防保全タスク | 委任 |
技術担当者の自動割り当て | ワークフロー



プローブ&ディスカバリ

プローブ | 認証ライブラリ | Windowsドメイン |



ユーザー調査

設定 | 内容 | プレビュー | 調査結果



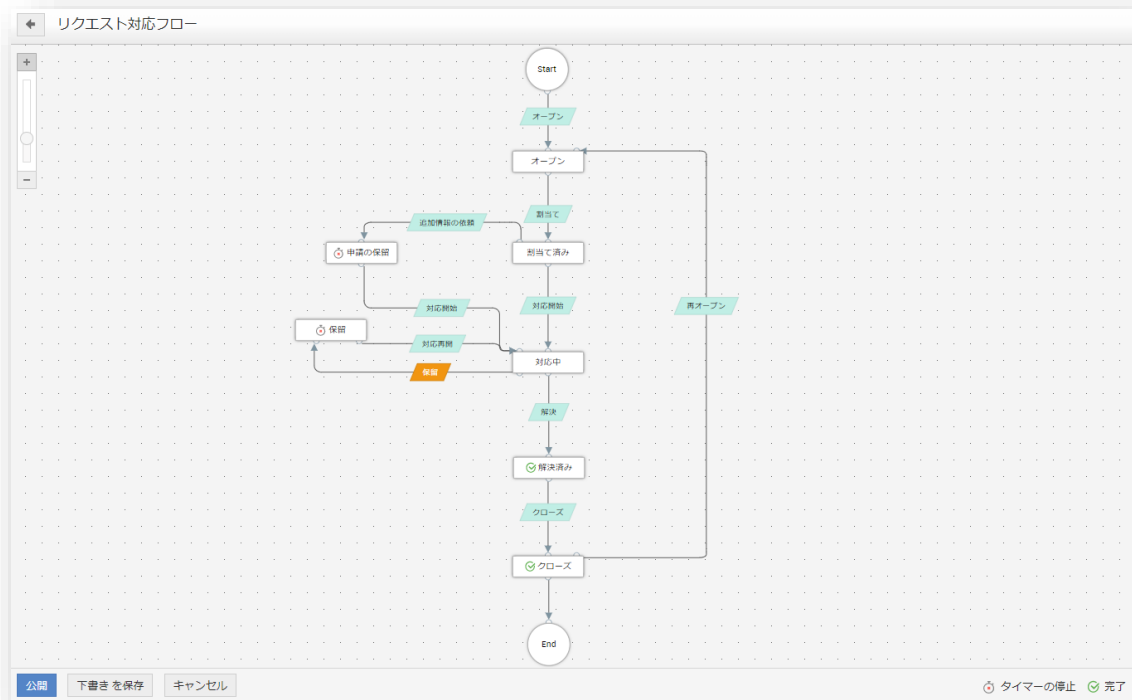
データ管理

アーカイブ | システムログ | PIIログ |

リクエストライフサイクル

NEW

リクエストライフサイクルでは、リクエストのステータスから別ステータスへ移行する際に、満たす必要のある条件とアクションを設定できます。運用やワークフローを把握していない担当者でも次に対応すべきタスクを把握でき、またリクエスト対応時の抜け漏れを防止できます。



[リクエストライフサイクル設定画面]

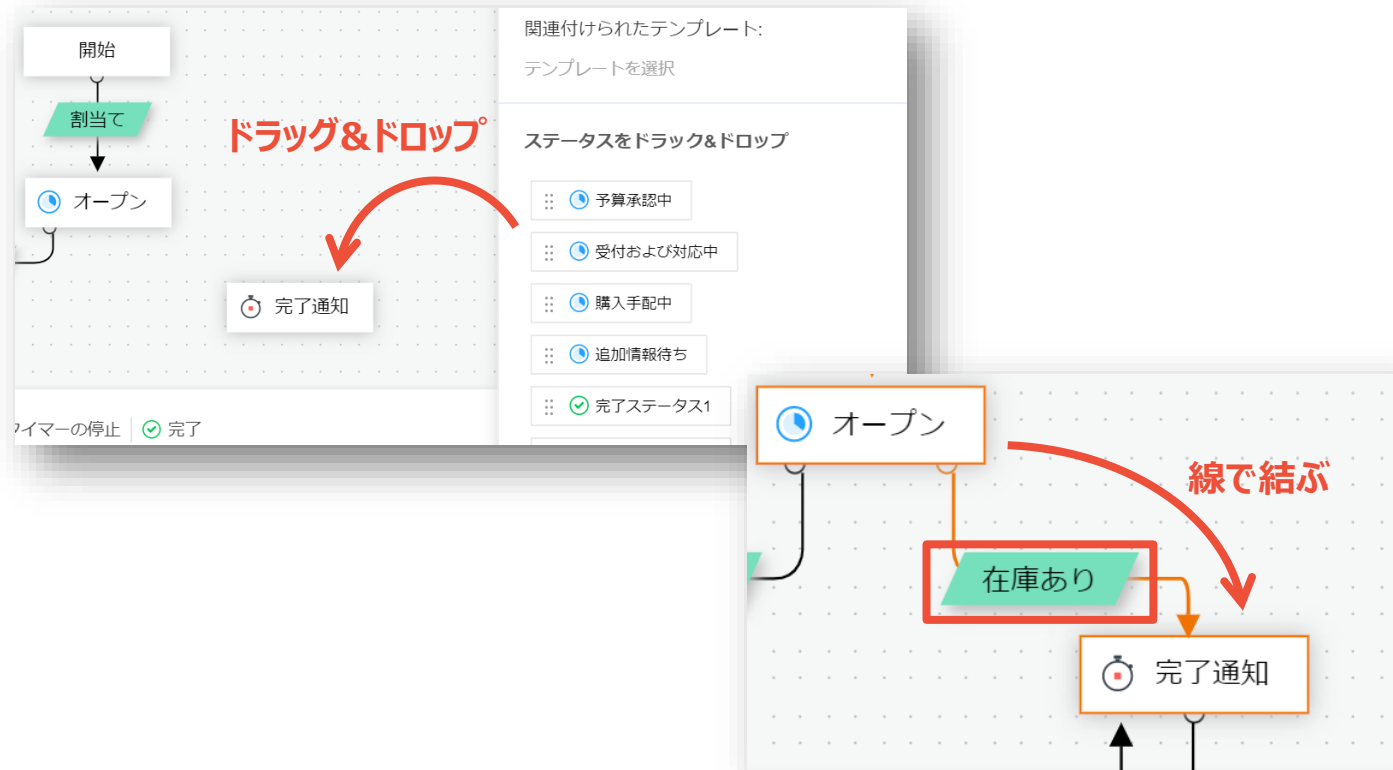
特徴

- リクエストに割り当てられた技術担当者が次に対応すべき手順を視覚的に把握
- ステータスごとに、ステータス移行が可能なグループ、リクエストのオーナーを制御
- ステータス移行時にリクエスト情報の項目（フィールド）の設定を必須化
- ステータス移行後にルールに基づくメール通知、スクリプト実行

リクエストライフサイクルは、GUI上よりドラッグ&ドロップとマウス操作で簡単に設定が可能です

リクエストライフサイクルの活用例

サービス要求（PCの貸与）へのリクエストライフサイクル適用



- ① リクエストテンプレートを割当てる
PCの用意
- ② リクエストの「ステータス」を配置
オープン、購入申請中、完了通知
- ③ 「ステータス」と「ステータス」を結ぶ
オープン → 完了通知
- ④ 「トランジション」を設定
「在庫あり」で「希望PC」フィールドを必須化
- ⑤ 下書きを保存、公開（利用開始）

テンプレートと合わせて利用し、さまざまな社内フローに適用できます



リクエスト

問題

変更

プロジェクト

ソリューション

資産



...

+ 新規リクエスト



🔍 依頼者

管理

スタートアップ手順 |

設定項目を検索



ポータル&設定

インスタンスの設定 | エリア | サイト |
業務時間 | 休日 | 外出タイプ | 部署 | 通貨 |
組織の役割



ユーザー&許可

役割 | 依頼者 | 技術担当者 | 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



メール設定

メールサーバ設定 | スパムフィルター |
メールコマンド



カスタマイズ

ヘルプデスク | 変更管理 | プロジェクト管理 |



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 |
変更テンプレート | プロジェクトテンプレート |
タスクテンプレート | 返信テンプレート |



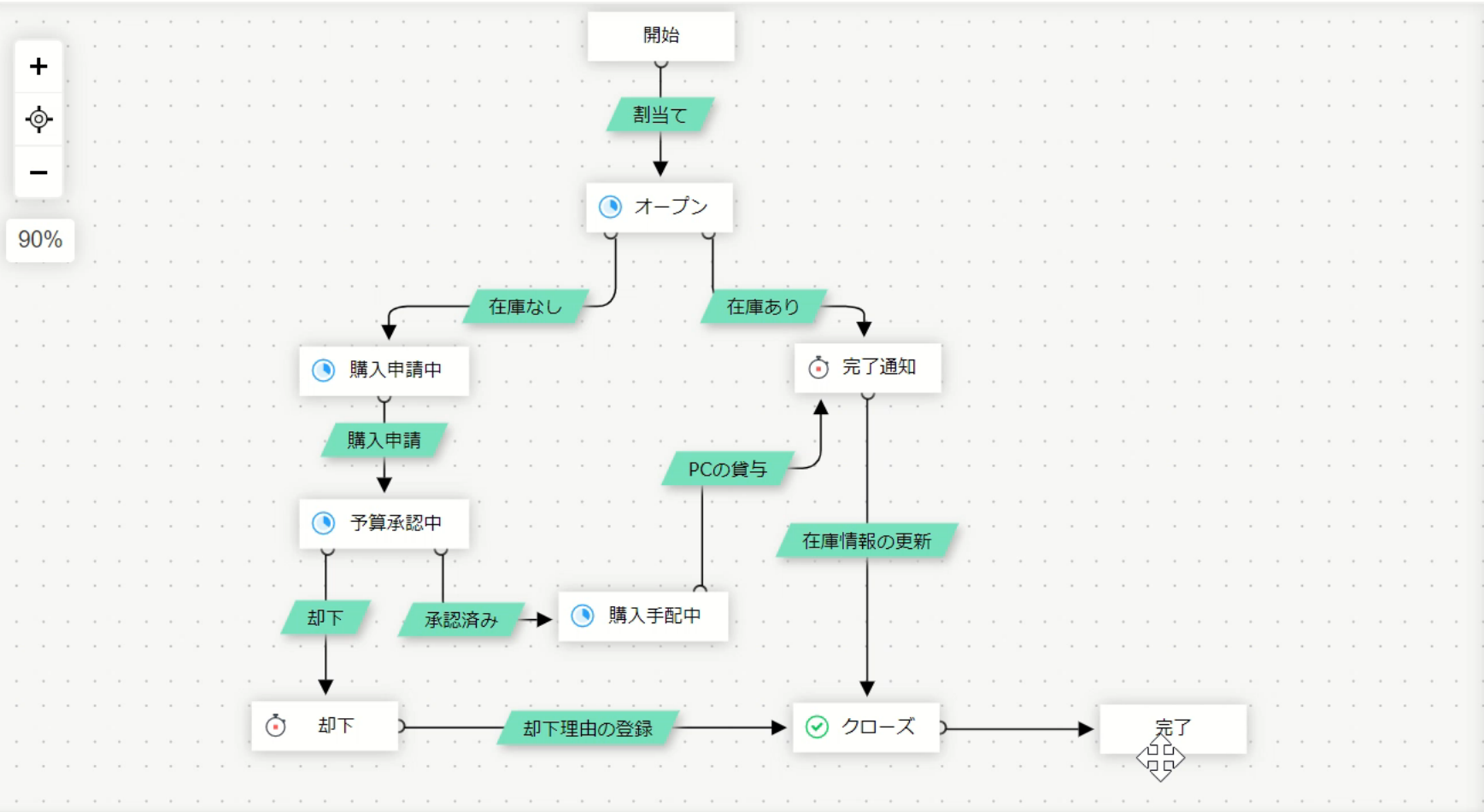
自動化

業務ルール | SLA | リクエストライフサイクル |
トリガー | カスタムアクション | 通知ルール |
クローズルール | 予防保全タスク | 委任 |



リクエストライフサイクルを編集

マップビュー ▾



情報

新入社員PC貸与

新入社員PC貸与

関連付けられたテンプレート:

× (新)社員入社手続き

ステータスをドラック&ドロップ

- ⌵ 受付および対応中
- ⌵ 追加情報待ち
- ⌵ 完了ステータス1
- ⌵ 完了ステータス2
- ⌵ 保留中
- ⌵ Resolved

キャプション : 進行中 | タイマーの停止 | 完了

公開 下書きとして保存 キャンセル



リクエスト

問題

変更

プロジェクト

ソリューション

資産



...

+ 新規リクエスト

9



🔍 リクエスト



🔒 ヘルプデスクダッシュボ...



+ 新規ダッシュボード

🔄 30 分

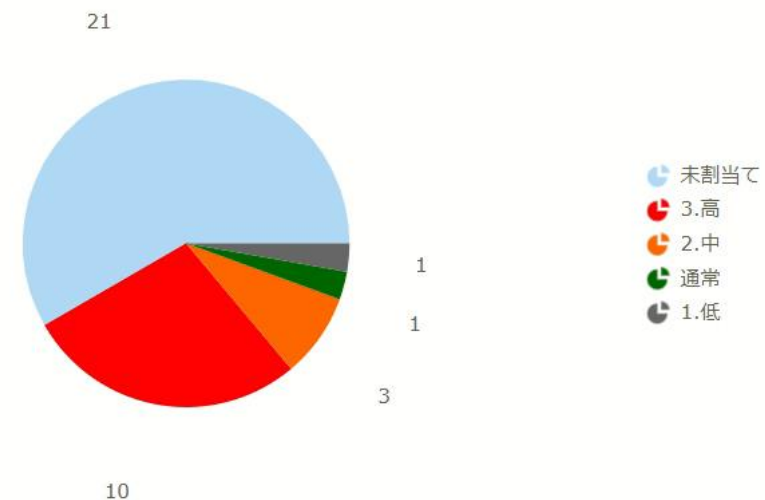


すべてのサイト

リクエスト / 技術担当者

	オープン	保留	SLA違反
鈴木 二郎	5	1	1
田中太郎	1	0	0
未割当て	30	2	1
合計	36	3	2

優先度ごとのオープンリクエスト



SLA違反間近のリクエスト

SLA違反リクエスト

技術担当者ごとのSLA違反リクエスト

2

1

16 20

まとめ

リクエスト（インシデント、サービス要求）の受付からクローズまで、サービスデスクやヘルプデスク担当者にはさまざまなタスクがあります。ServiceDesk Plusは、組織の運用ルールに柔軟に対応しつつ、効率的なリクエスト管理を支援します。



テンプレート



フォームルール



メールコマンド



通知ルール



業務ルール



予防保全タスク



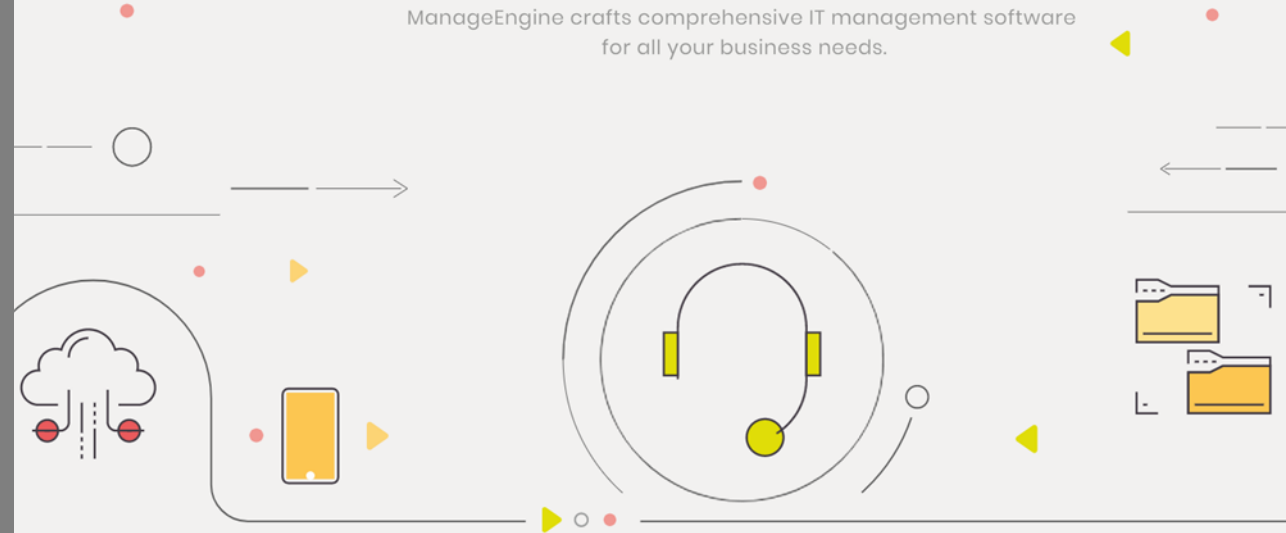
リクエストライフサイクル

ServiceDesk Plusには、ヘルプデスク担当者、情シス担当者の自動化を支援する便利な機能が備わっています

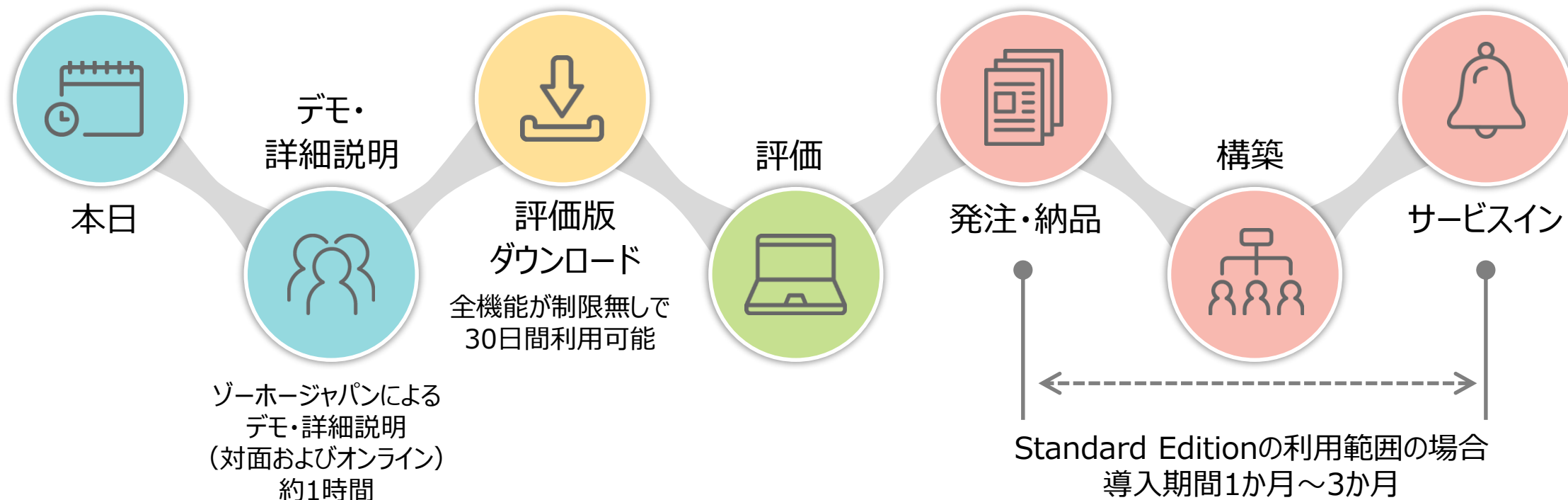
おわりに

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	—	—	○
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

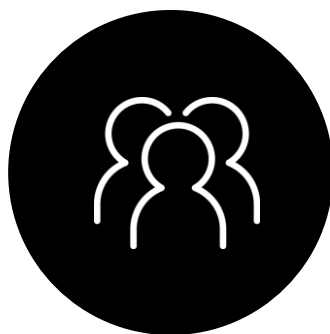
ライセンス名	Standard Edition	Professional Edition	Enterprise Edition
年間ライセンス <ul style="list-style-type: none">● 1年間利用可能な製品ライセンス（年間保守サポートサービスが含まれています）● 1年ごとに年間ライセンス契約を更新します● クラウド版は年間ライセンスのみのご提供です	48.5万円/年～ 10オペレーター	63.9万円/年～ 10オペレーター (500 ノード)	73.5万円/年～ 5オペレーター (500 ノード)
通常ライセンス <ul style="list-style-type: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

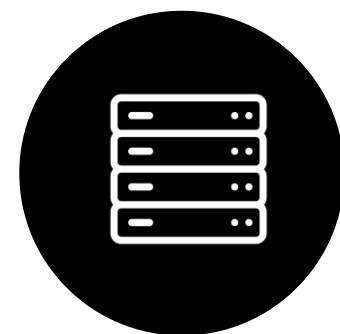
オペレーター数

- 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！