

ServiceDesk Plus Webセミナー

一步先のインシデント管理／サービス要求管理

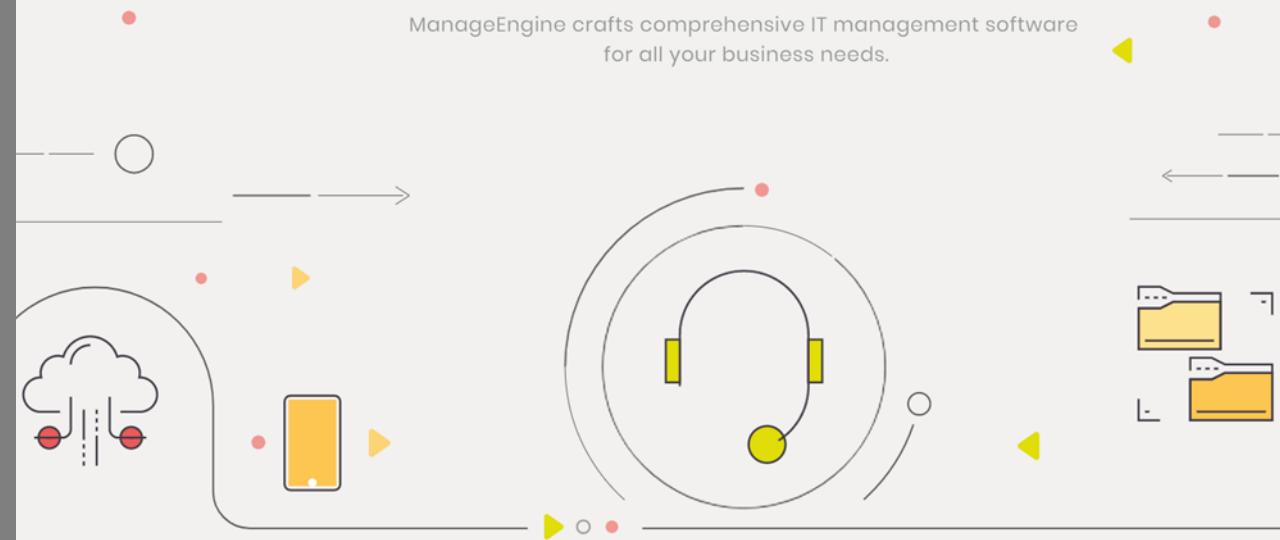
- ServiceDesk Plusについて
- インシデント管理とは
- 機能紹介
- おわりに



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！

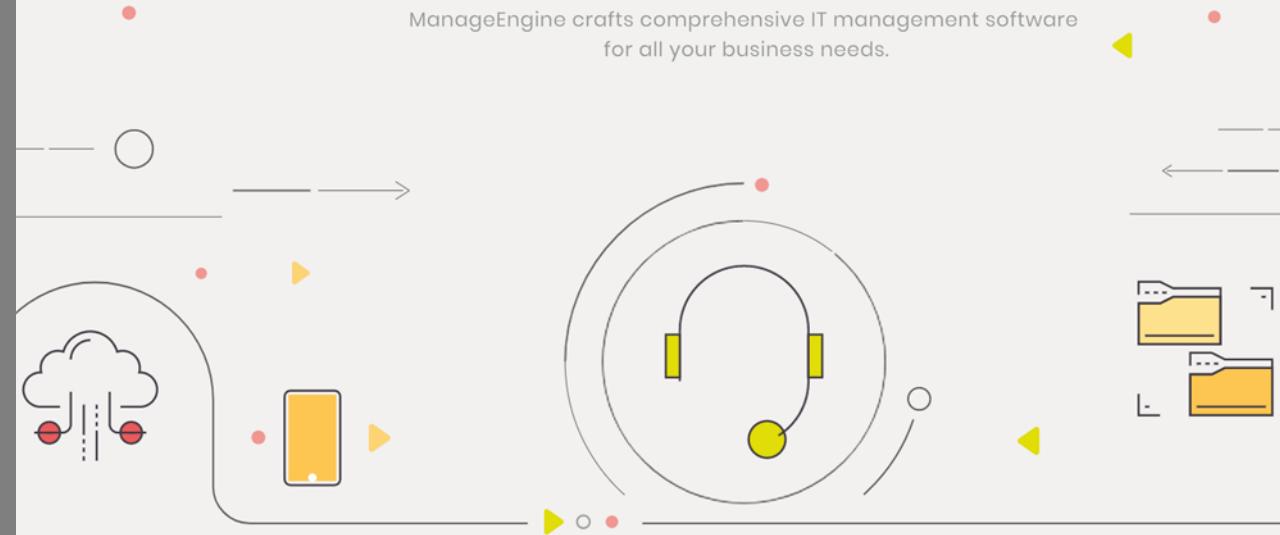


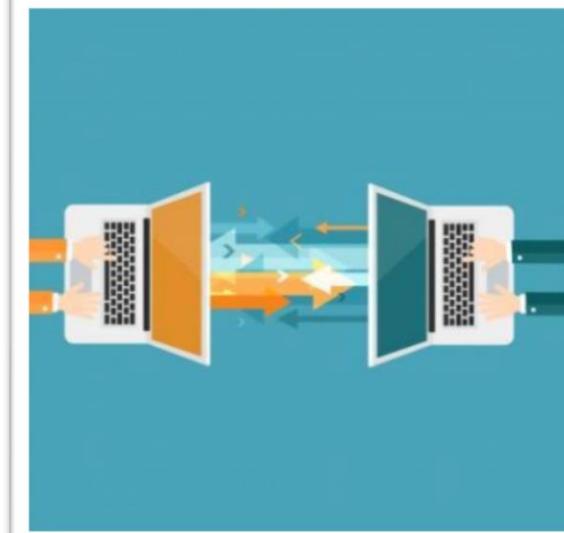
インシデント管理／サービス要求管理で使える便利な機能を解説します！

インシデント管理とは

Bringing IT together

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





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 ベル 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 リクエストタイプ: ドラッグ&ドロップ

インパクト: 選択 インパクト: インパクトの情報

モード: 選択 モード: 緊急度: 選択

レベル: 選択 レベル: 優先度: 選択

サブカテゴリ

依頼者情報

名前: ワークステーションID: 部署: 部署

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

● 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

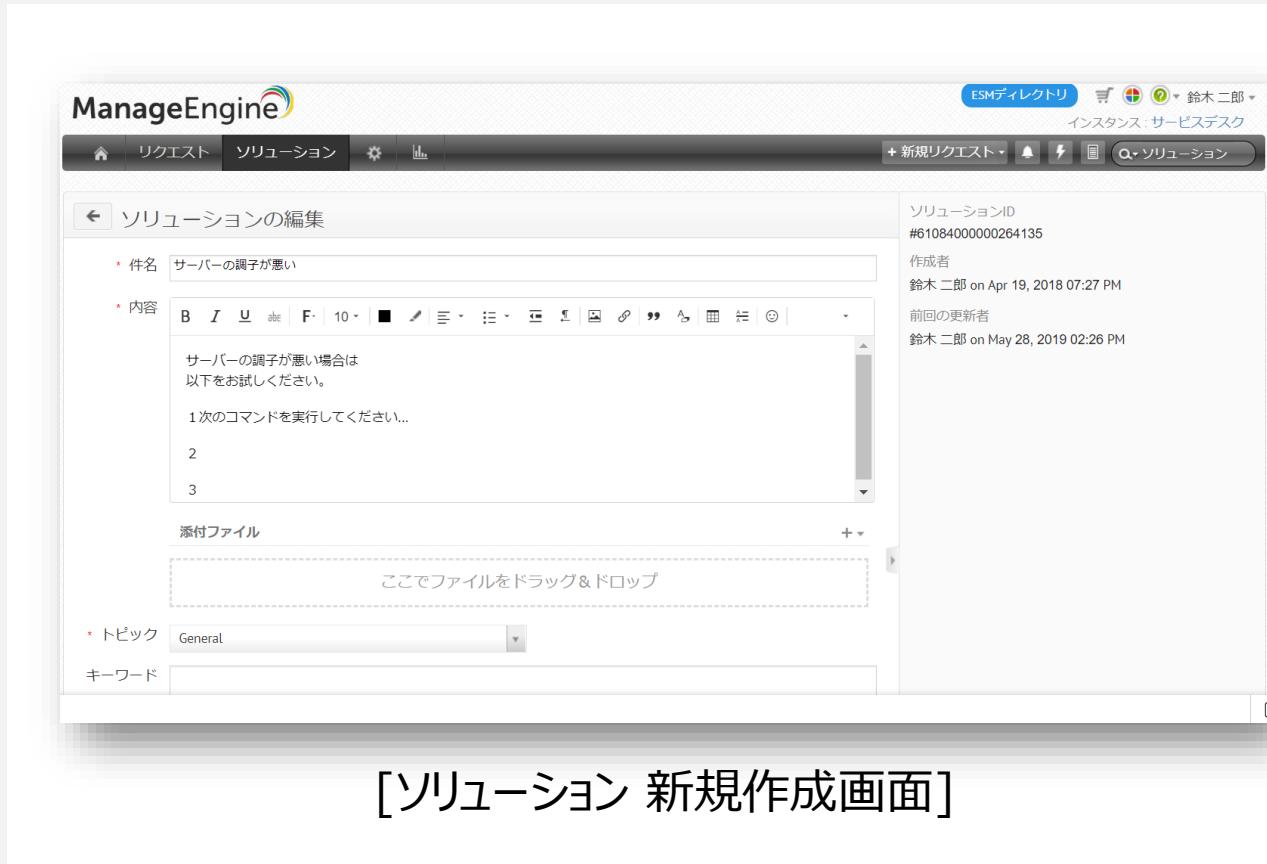
● フィールドの入力必須化

● フィールドの表示／非表示設定

[テンプレート 新規作成画面]

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）



ManageEngine

ソリューションの編集

件名 サーバーの調子が悪い

内容

サーバーの調子が悪い場合は
以下をお試しください。

1次のコマンドを実行してください...

2

3

添付ファイル

ここでファイルをドラッグ&ドロップ

トピック General

キーワード

ソリューションID
#61084000000264135

作成者
鈴木 二郎 on Apr 19, 2018 07:27 PM

前回の更新者
鈴木 二郎 on May 28, 2019 02:26 PM

[ソリューション 新規作成画面]

ソリューションの特徴

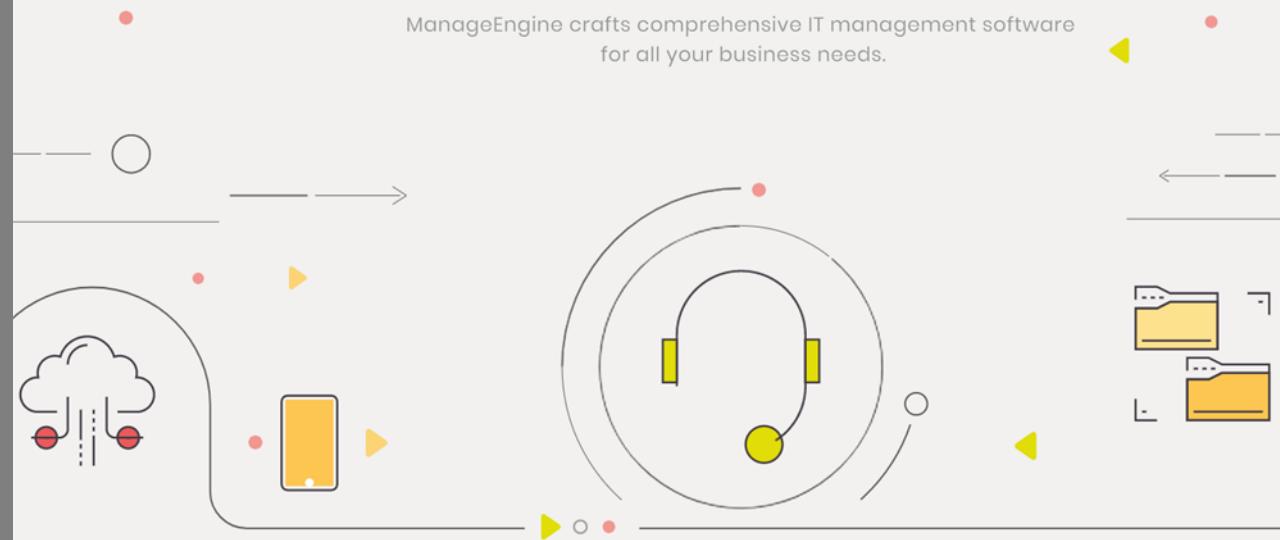
- トピック、キーワードの設定
- 添付ファイルの追加
- ソリューション公開範囲の設定
- ソリューションを使用したリクエストへの回答

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

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&ディスカバリー

[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

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	関連付けられたテンプレート 実行情報	テンプレート	業務システム_不具合報告
<input type="checkbox"/> ルール				
<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 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
<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	ライフサイクル	未割当て
<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 for すべてのユーザー		



リクエスト

ソリューション

私の情報

+ 新規リクエスト



リクエスト



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。



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

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&ディスカバリー

[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

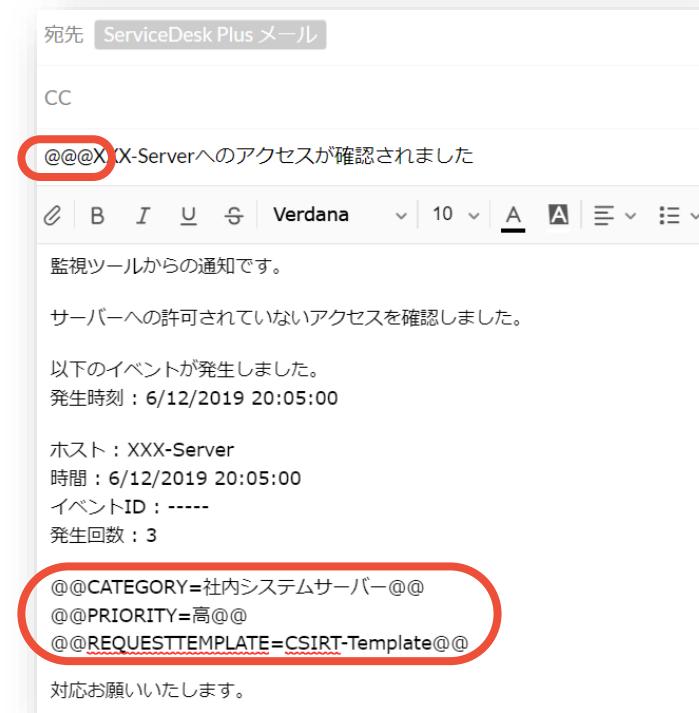
[アーカイブ](#) | [システムログ](#) | [PIIログ](#) |



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



指定した値で登録



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

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"/>		

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

\$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
カテゴリー : \$Category
説明 : \$Description

リクエストリンク : \$RequestLink

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

保存 キャンセル

[通知ルール 設定画面]

[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

通知のルールの活用例

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](#)[依頼者](#)

9

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](#) |



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。



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

ManageEngine

© ZOHO Japan Corporation. All rights reserved.

21

業務ルールの活用例

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&ディスカバリー

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 |

予防保全タスク

予防保全タスクは、月ごとに発生する作業（定期メンテナンスやプリンターのトナー交換）をリクエストとして自動的に起票する機能です。日次、週次、月次、〇〇日の周期でスケジュール設定が可能。

予防保全タスク

① タスクテンプレート ② スケジュール設定

テンプレートを選択 : システムB_定期メンテナンス

ステータス : 受付および対応中

カテゴリ : 業務システム

技術担当者 : Administrator

サブカテゴリ : システムB

依頼者情報

*名前 : [入力欄]

連絡先番号 : [入力欄]

役職 : [入力欄]

ワークステーションID : [入力欄] +

部署 : [入力欄]

サイト : 所属サイトなし

*件名 : システムB_定期メンテナンス

説明

B I U F 10 ■ [ツールバー]

担当者各位
システムBの定期メンテナンスを19:00より開始してください。

[①タスクテンプレート設定画面]

予防保全タスク一覧

① タスクテンプレート ② スケジュール設定

マンスリースケジュール

日次スケジュール

週次スケジュール

月次スケジュール

定期スケジュール

マンスリースケジュール

毎月

1月 2月 3月 4月
5月 6月 7月 8月
9月 10月 11月 12月

日付

1 日

時間

時間 : 19 時 : 00 分

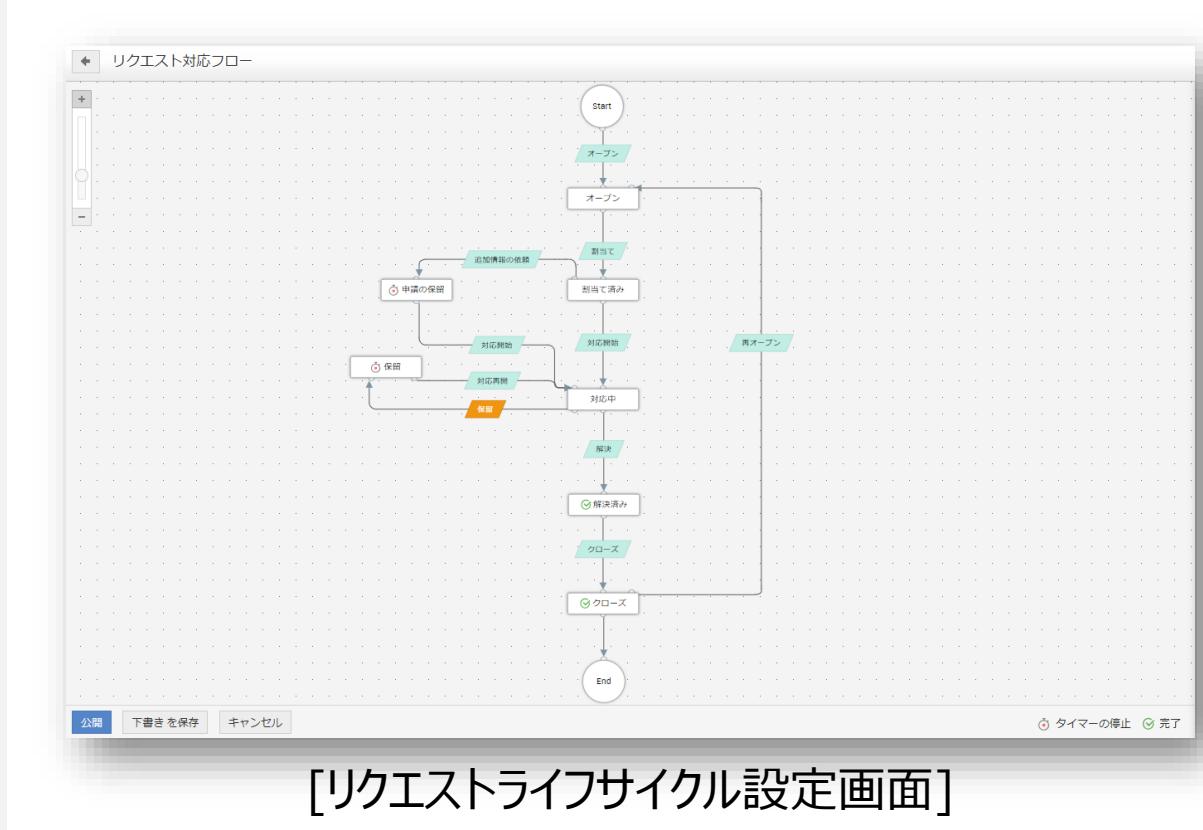
[②スケジュール設定画面]

繰り返し行う定期的なタスクを自動起票、自動通知することでリマインドすることができます

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。



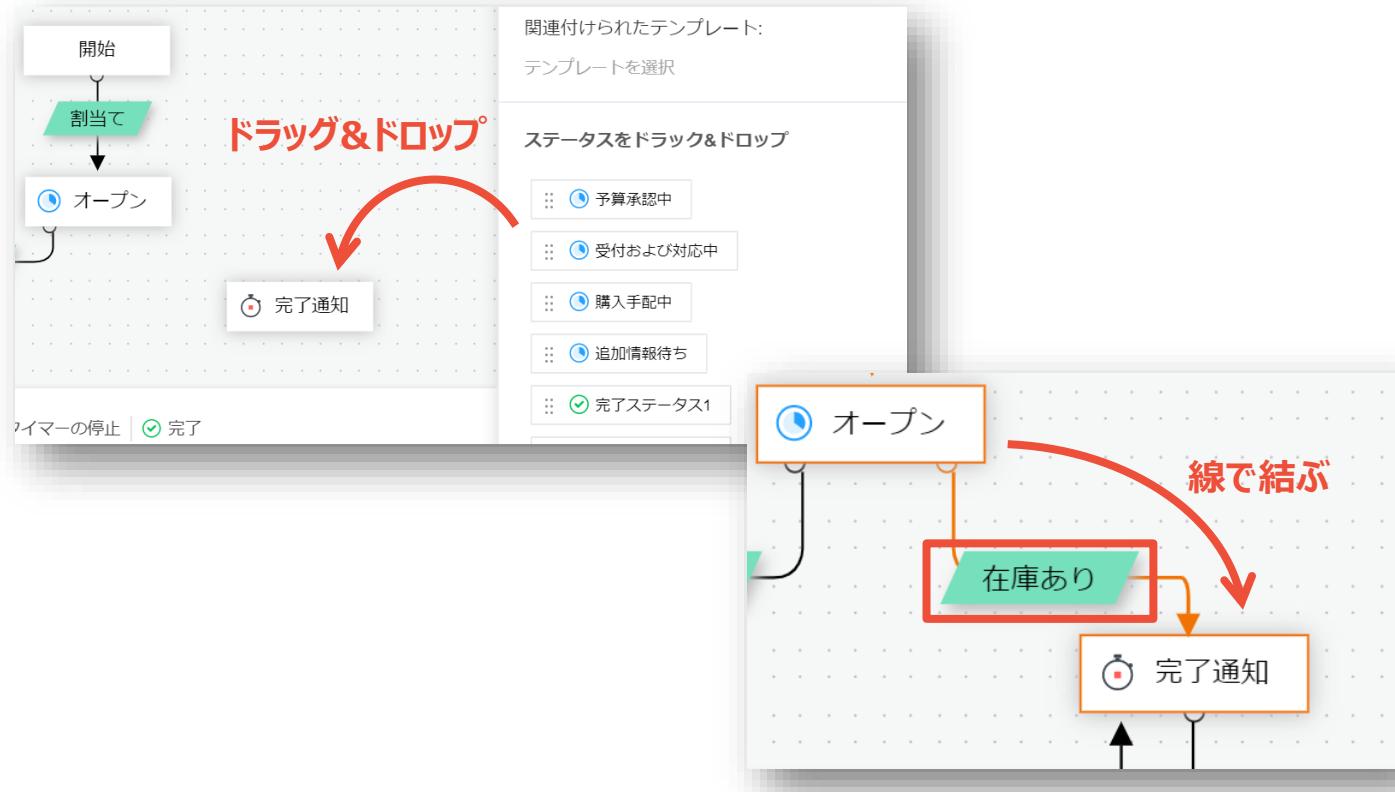
特徴

- 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](#)

9

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](#) |



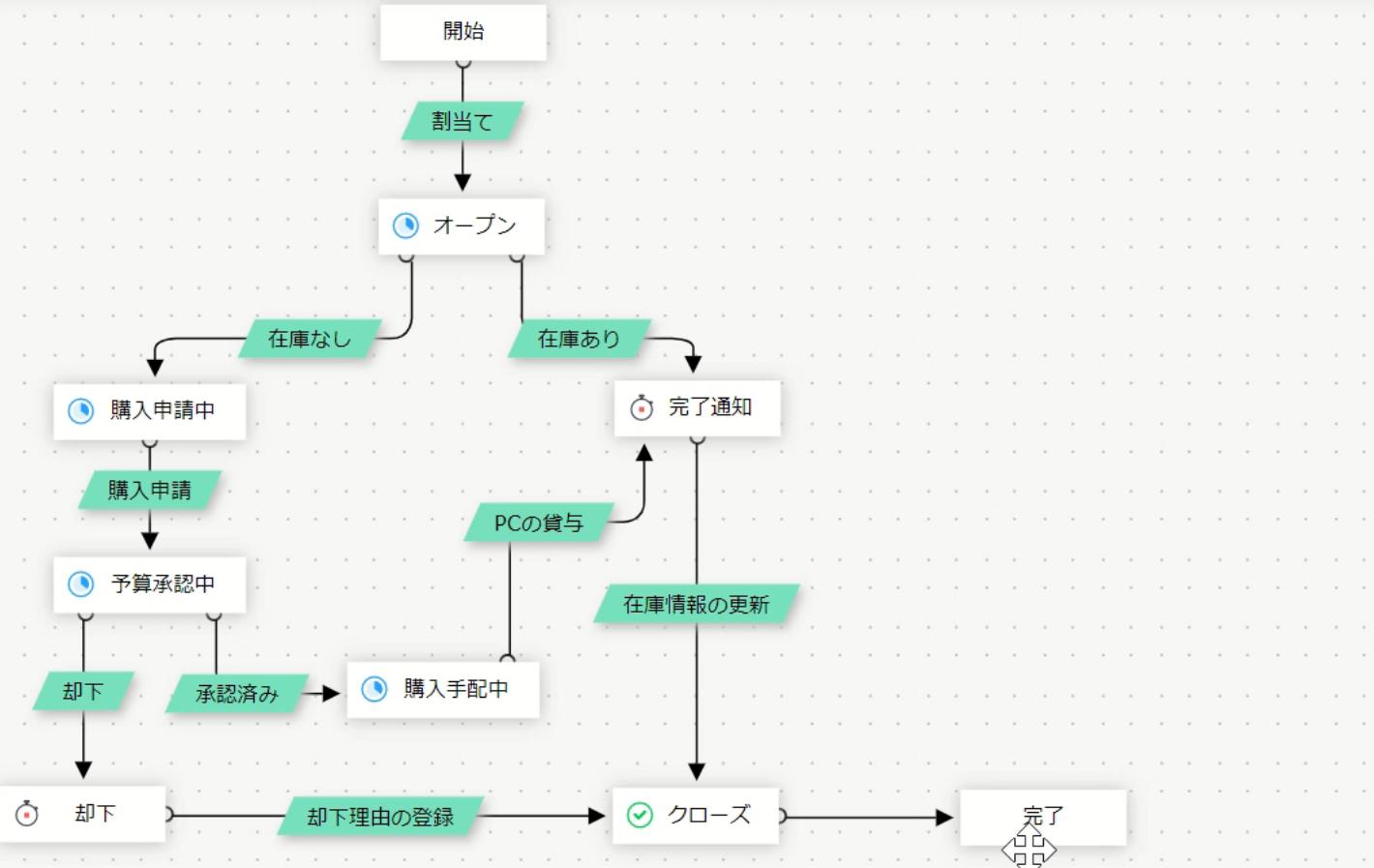
自動化

[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グ&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

ヘルプデスクダッシュボード | + 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

優先度	カウント
未割当て	21
3.高	10
2.中	3
通常	1
1.低	21

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

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



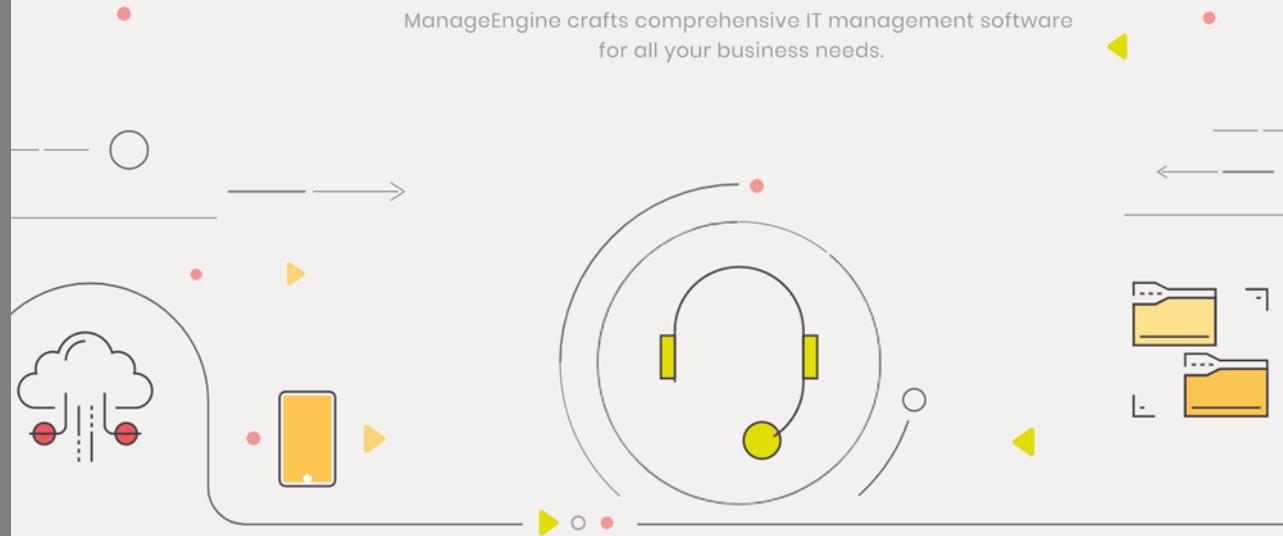
リクエストライフサイクル

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

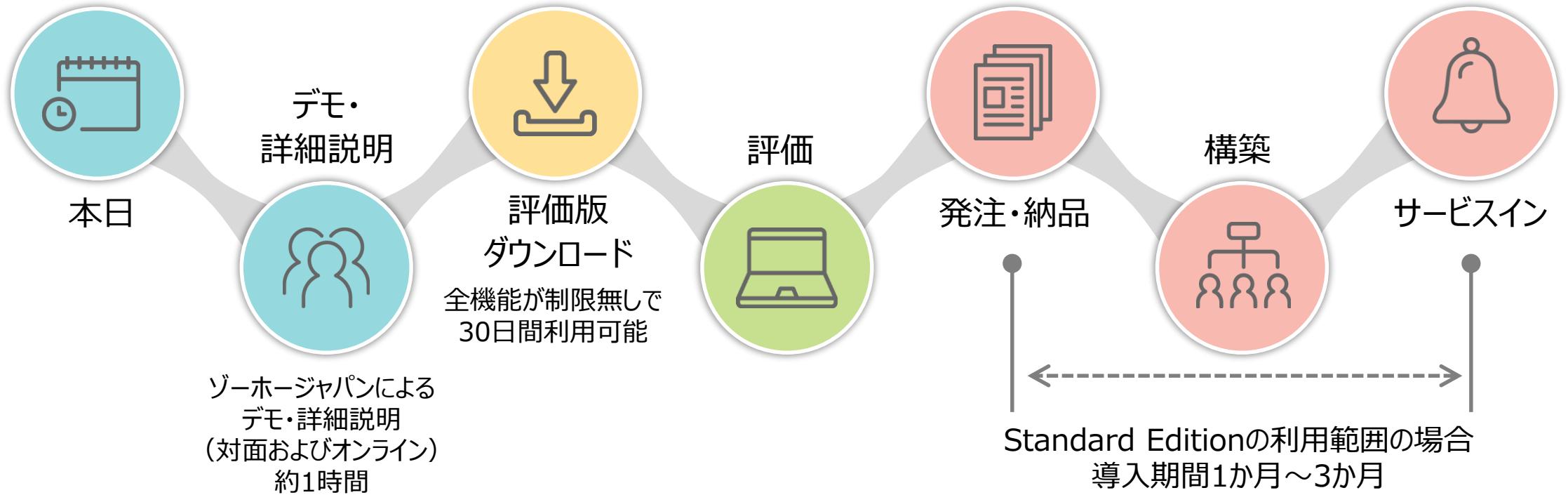
おわりに

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	—	—	○
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

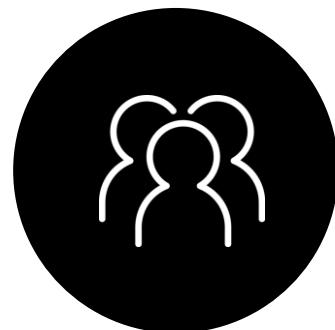
ライセンス名	Standard Edition	Professional Edition	Enterprise Edition
年間ライセンス <ul style="list-style-type: none">1年間利用可能な製品ライセンス（年間保守サポートサービスが含まれています）1年ごとに年間ライセンス契約を更新しますクラウド版は年間ライセンスのみのご提供です	48.5万円/年～ 10オペレーター	63.9万円/年～ 10オペレーター (500 ノード)	73.5万円/年～ 5オペレーター (500 ノード)
通常ライセンス <ul style="list-style-type: none">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

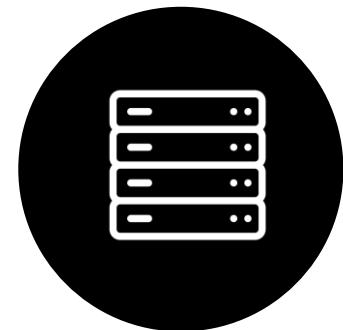
オペレーター数

- 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

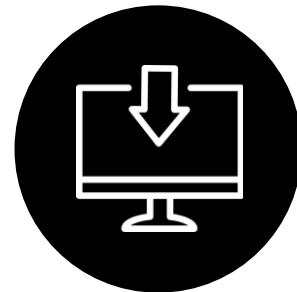


お見積り時に、ご相談ください

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



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！