



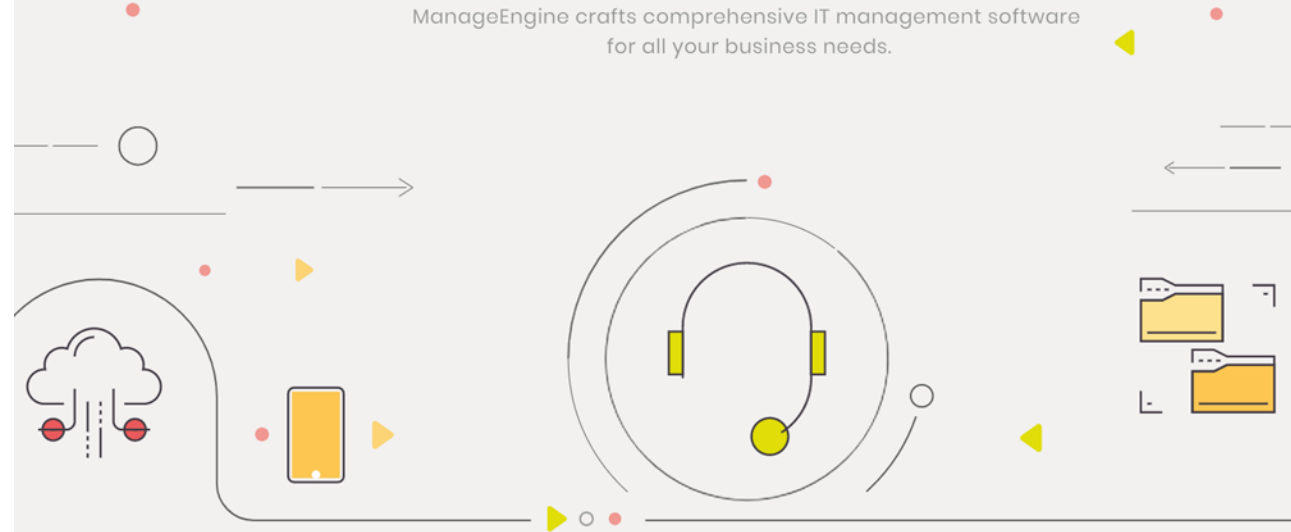
**効率的なサービス要求管理を実現し、ITサービスデスクの存在感アップ！**  
**ITサービス管理ツール「ServiceDesk Plus」の実演紹介！**

# アジェンダ

- はじめに
- サービスカタログ/サービス要求とは
- デモンストレーション
- おわりに

## Bringing IT together

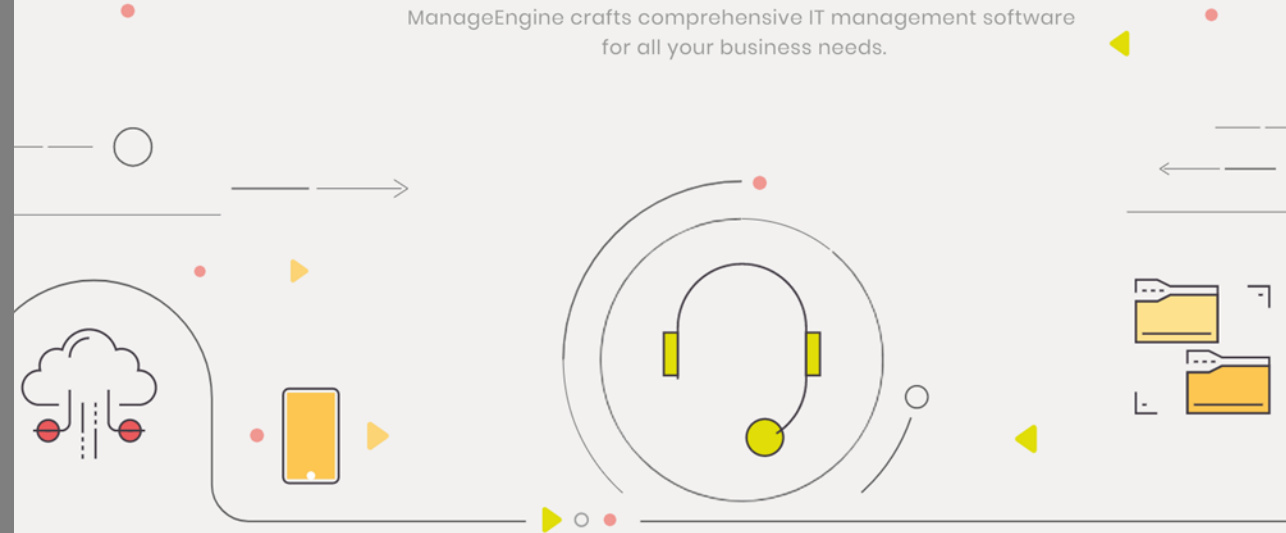
ManageEngine crafts comprehensive IT management software for all your business needs.



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

**サービスカタログ/サービス要求の利用方法をデモで見せます！**

# 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

**サービスカタログ管理**では、サービス利用者に対してサービス一覧を提供します。このサービス一覧が誰にでもわかりやすく、整理されていると、サービスデスクから適切なサービスを受けることができます。

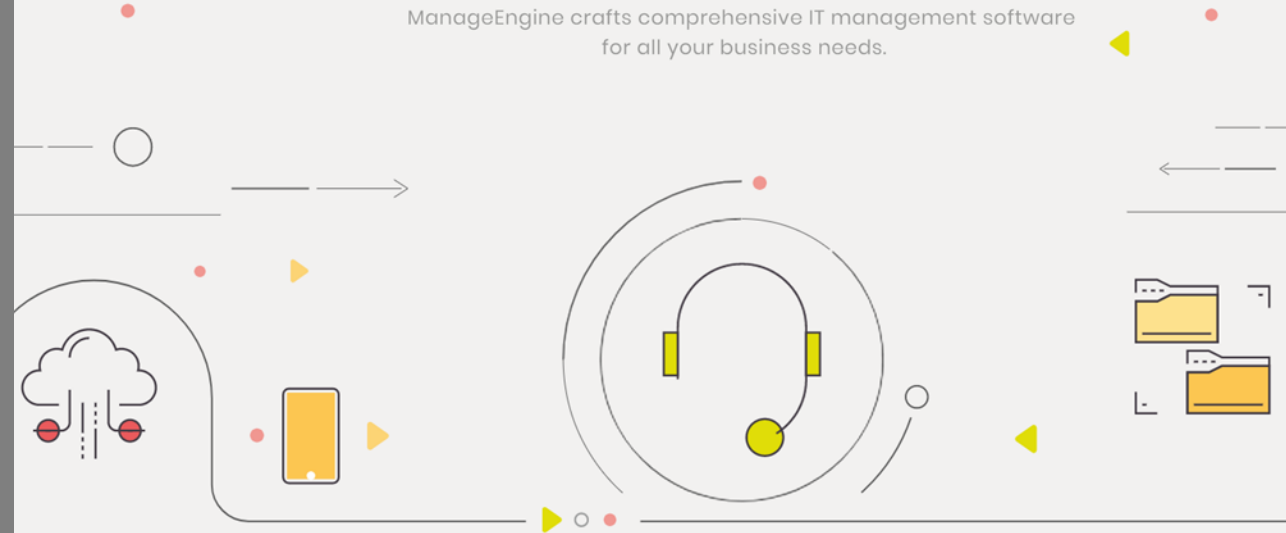
また、**サービス要求**で必要となる説明や情報が明確であり、サービス提供までにかかる時間（SLA）、承認フローが設定されていることはビジネス部門のユーザー満足度向上につながります。

## 「サービス要求管理」を実践し、ビジネス部門に貢献！

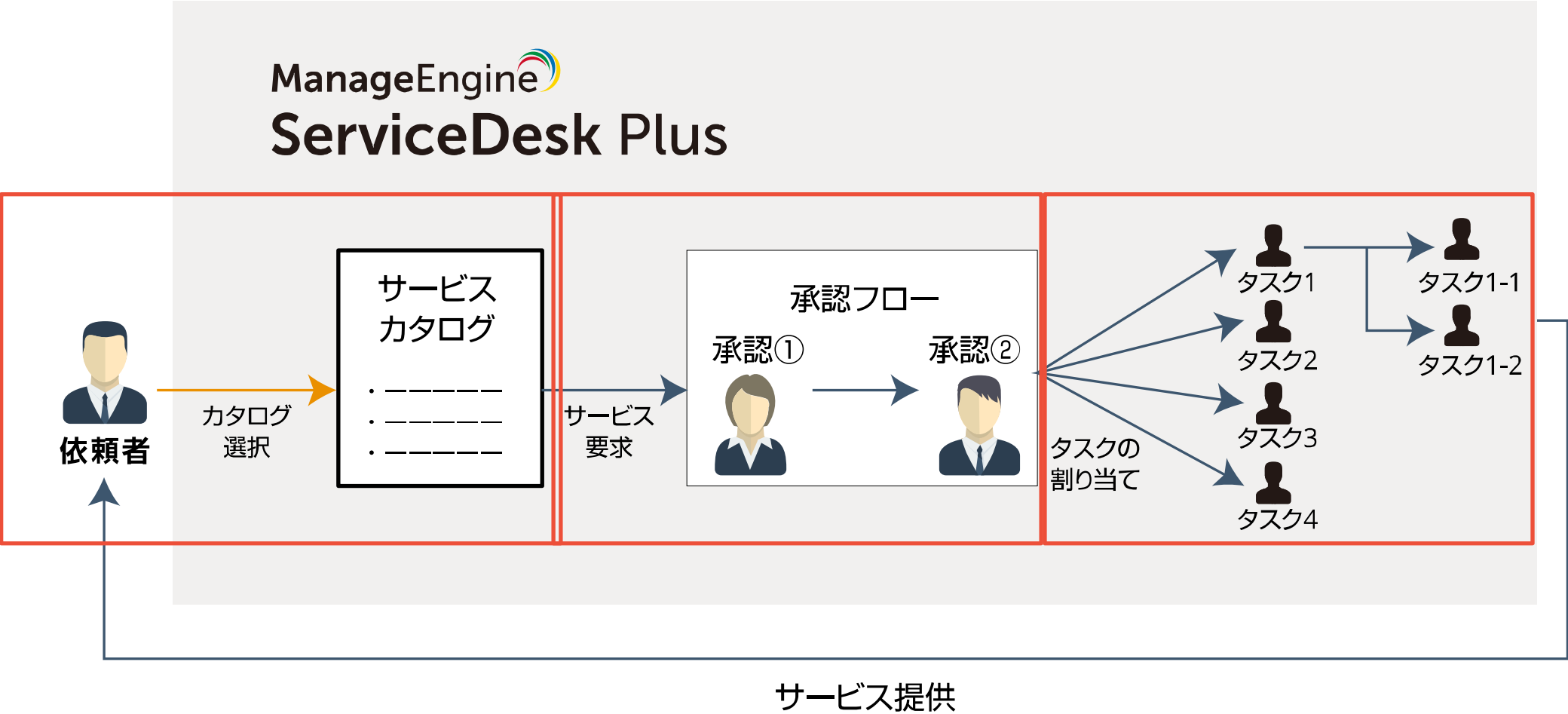
# サービスカタログ/サービス要求とは

## Bringing IT together

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



# サービスカタログ/サービス要求とは





# サービスカタログとは

カタログは自由にカスタマイズ可能

ManageEngine

山内 涼

インスタンス: ITヘルプデスク

ホーム 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

テンプレートのカテゴリ

サービスカタログ

- ID管理
- VOIP / 電話
- インターネット接続
- イントラネット
- コーポレート Webサイト
- メール
- 業務システム
- 社員入社時の手続き
- 給与関連

検索テンプレート

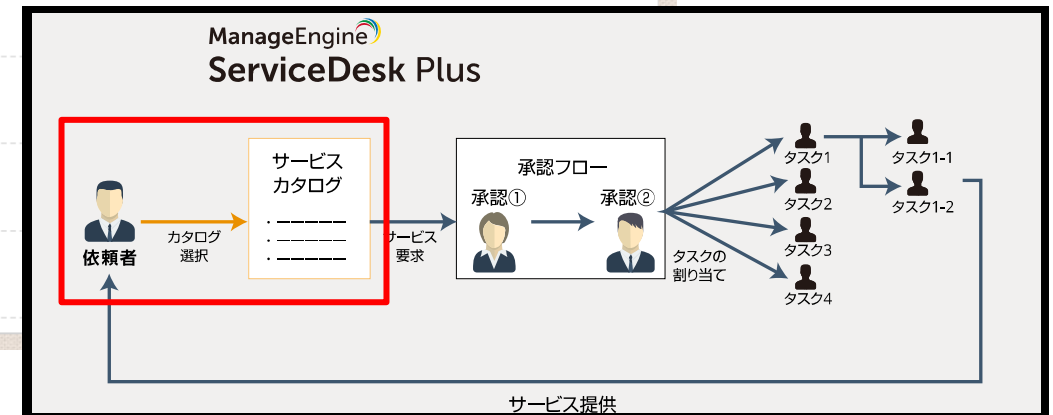
すべてのテンプレート

社員入社時の手続き

- (全)新入社員入社時の手続き
- ActiveDirectoryのアカウント作成
- PCのセットアップ
- PCの用意
- VMの用意
- メーリングリストへの追加依頼
- メールアドレスの用意
- 社員証の用意
- 社用携帯の用意

リクエストテンプレート

- リクエストテンプレート





サービス要求の実行（依頼者）

依頼者情報は自動入力されます！

ManageEngine

山内 涼

インスタンス: ITヘルプデスク

リクエストソリューション私の情報

+ 新規リクエスト

Q ソリューション

← PCの用意

テンプレートを選択 PCの用意

希望PC Mac book

緊急度 高

依頼者情報

名前 山内 涼

連絡先番号 0120-123-XXXX

役職 係長

ワークステーションID 利用可能なワークステーションがありません

部署 営業

件名 PCの用意(社員入社時の手続き)

説明

B I U 10

何か希望がございましたら、下記に詳細を記載ください。

特にないです。

ご対応のほどよろしくお願いいたします。

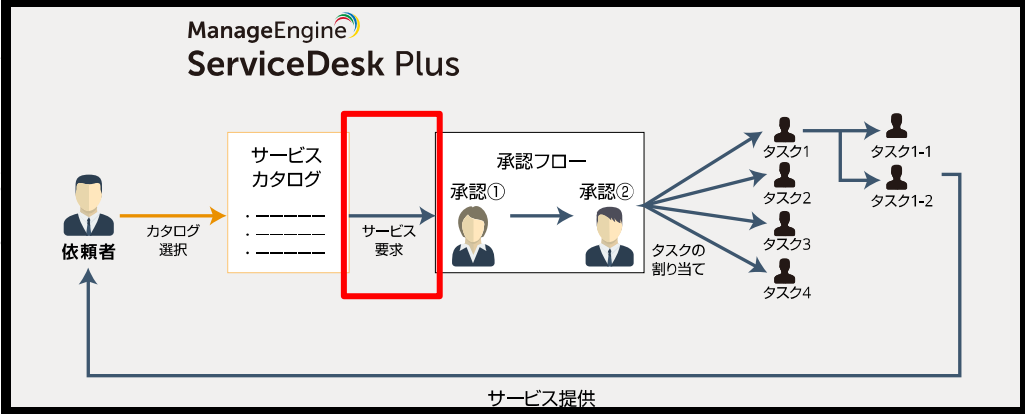
山内

サイト みなとみらい

添付ファイル

ここでファイルをドラッグ&ドロップ

リクエストの追加 リセット キャンセル



# サービスカタログとフォームのカスタマイズ

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 CMDDB 購買 契約 カスタムアプリ

⚙️ 管理

📊

+ 新規リクエスト

🔔 4

⚡

📄

🔍 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 | CMDDB | 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 | Request Life Cycles |  
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 | Delegation |  
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 |  
ネットワークスキャン | SCCM連携 | 設定

👤

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 |  
データのインポート | データのエクスポート

🌐

一般設定

セルフサービスポータル | テーマカラーの設定 |  
クラウド添付ファイル

🧩

アプリケーション&アドオン

カスタムアプリ | チャット設定 | Zohoレポート |  
プロジェクト | SMS設定 | 連携

🔗

Zia

Ziaチャットボット

https://sdondemand.manageengine.com/app/itdesk/AdminHome.do

サービス要求の対応（承認管理）承認者は個人、役割どちらにも対応

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 購買 契約 カスタムアプリ

新規リクエスト 9 依頼者

編集 サービステンプレート

承認情報

ステージ1 1 承認者 | すべてをクリア

承認者の追加 + リクエストの部署の責任者

ステージ2 1 承認者 | すべてをクリア

承認者の追加 × 組織の役割と承認者を選択してください。

組織の役割 承認者

組織の役割を検索

Organization

CEO

CFO

CIO

COO

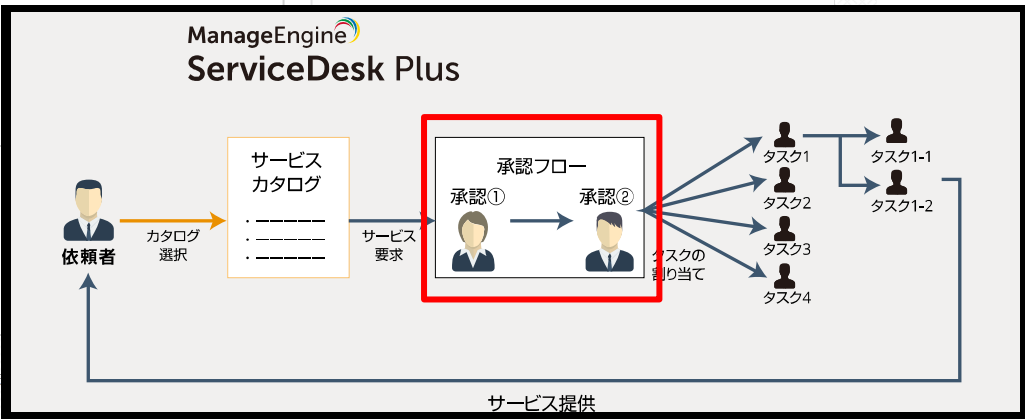
General Manager

保存 キャンセル

サービスカテゴリ 社員入社時の手続き

テンプレート (新)社員入社手続き

ライフサイクル 未割当て



# サービス要求の対応(詳細情報)

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 購買 契約 カスタムアプリ ⚙️ 📊

+ 新規リクエスト 🔔 ⚡ 📄 🔍 リクエスト

← 編集 クローズ ピックアップ 割当て 印刷

アクション ▼

サービス要求 < >

🗨️ 会話

📄 情報

📋 タスク

💡 回答

🕒 アラート

📋 承認

📋 作業ログ

📊 対応時間分析

🕒 履歴

📄 PCの用意(社員入社時の手続き)

優先度: 🔴 3.高 | 依頼者 山内 涼 | 日付 2019-02-22 16:11:02

🔄 返信 ➡️ 転送 📄 メモの追加

リクエスト情報

サービスカテゴリ	社員入社時の手続き	希望PC	dynabook
緊急度	高	ステータス	受付および対応中
優先度	3.高	カテゴリ	入社時手続き
グループ	情報システム	サブカテゴリ	PC関連
技術担当者	👤 鈴木 二郎	項目	PCの用意
サイト	🏠 みなとみらい	資産	-
作成者	山内 涼	部署	営業
SLA	緊急度高SLA	テンプレート	PCの用意
作成日	2019-02-22 16:11:02	期日	2019-02-23 04:00:00

説明

何か希望がございましたら、下記に詳細を記載ください。

リクエストID

# 42706

ステータス

🔴 受付および対応中 ▼

Life Cycle

未割当て

優先度

🔴 3.高 ▼

技術担当者

🟢 鈴木 二郎 ▼

グループ & サイト

情報システム, みなとみらい

タスク

4

アラート

0

承認ステータス

🟡 承認待ち

添付ファイル

0 📎

期日

366Hrs 59Minsによる遅延

作業ログタイマー

🕒

リンクしたリクエスト

添付

リクエストより起票された変更

新規 | 検索

リクエストのもととなった変更

検索

関連するプロジェクト

検索

購買注文の関連付け

添付

依頼者情報

👤

## サービス要求の対応（タスク）

ManageEngine

ESMディレクトリ

?

鈴木 二郎

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

CMDB

購買

契約

カスタムアプリ

設定

グラフ

+ 新規リクエスト

4

🔔

📄

🔍 リクエスト

←

編集

クローズ

ピックアップ

割当て

印刷

アクション

サービス要求 < >

🗨️ 会話

📄 情報

📋 タスク

💡 回答

🕒 アラート

📝 承認

📄 作業ログ

📊 対応時間分析

🕒 履歴

📋 (全)新入社員入社時の手続き

優先度: 3.高 | 依頼者 山内 涼 | 日付 2019-04-19 16:19:15

← 返信

→ 転送

📝 メモの追加

タスク情報

タスクの追加

タスクを整理

削除

クローズ

トリガー

1 - 8 / 8

🔍

📄

📋 タスクの依存関係の管理

タスク

進捗

☐

PCの用意

ステータス: 受付および対応中 | 優先度: 3.高

オーナー: 鈴木 二郎 | 期日: | タスクの順序: 1

50 %

☐

PCのセットアップ

ステータス: 受付および対応中 | 優先度: 2.中

オーナー: 鈴木 二郎 | 期日: | タスクの順序: 2

0 %

☐

ActiveDirectoryのアカウント作成

ステータス: 受付および対応中 | 優先度: 3.高

オーナー: 鈴木五郎 | 期日: 2019-04-22 | タスクの順序: 3

100 %

☐

メールアドレスの用意

ステータス: 受付および対応中 | 優先度: .

オーナー: 鈴木 二郎 | 期日: | タスクの順序: 4

☐

メールリストへの追加依頼

ステータス: 受付および対応中 | 優先度: .

オーナー: 鈴木 二郎 | 期日: | タスクの順序: 5

☐

VMの用意

ステータス: 受付および対応中 | 優先度: .

オーナー: . | 期日: | タスクの順序: 6

☐

社員証の用意

ステータス: 受付および対応中 | 優先度: .

オーナー: . | 期日: | タスクの順序: 7

リクエストID

# 42732

ステータス

受付および対応中

Life Cycle

未割当て

優先度

3.高

技術担当者

鈴木 二郎

タスク

8

アラート

0

承認ステータス

該当なし

添付ファイル

0

期日

期日が設定されていません

作業ログタイマー

🕒

リンクしたリクエスト

添付

ManageEngine

ServiceDesk Plus

依頼者

カタログ

サービス

承認フロー

承認①

承認②

タスクの割り当て

サービス提供

# サービス要求の対応(タスク)

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 購買 契約 カスタムアプリ ⚙️ 📊

+ 新規リクエスト 🔔 ⚡ 📄

🔍 依頼者

← 編集 サービステンプレート

アクション ▼

👤 技術担当者

👤 依頼者

📁 資産情報

📄 承認

📄 サービスのSLA

📄 タスク

📄 フォームルール

依頼者の承認

☒ このテンプレートからリクエストを作成する際にタスクの選択を依頼者に許可する

☒ このテンプレートから作成したリクエストのタスクの表示を依頼者に許可する

トリガオプション

タスクのトリガ 

手操作 ?

サービスカテゴリ 社員入社時の手続き

テンプレート (全)新入社員入社時の手続き

Life Cycle 未割当て

タスク

📄 タスクの依存関係の管理

タスクの追加

テンプレートからタスクを追加

タスクを整理

削除

1 - 8 / 8 < > 🔍 📄

☐

タスク

☐

👤

PCの用意

ステータス: ● 受付および対応中 | 優先度: ● | 予定作業時間: -

オーナー: ● | 期日: 作成者: 鈴木 二郎 | タスクの順序: 1

☐

👤

PCのセットアップ

ステータス: ● 受付および対応中 | 優先度: ● | 予定作業時間: -

オーナー: ● | 期日: 作成者: 鈴木 二郎 | タスクの順序: 2

☐

👤

ActiveDirectoryのアカウント作成

ステータス: ● 受付および対応中 | 優先度: ● | 予定作業時間: -

オーナー: ● | 期日: 作成者: 鈴木 二郎 | タスクの順序: 3

☐

👤

メールアドレスの用意

ステータス: ● 受付および対応中 | 優先度: ● | 予定作業時間: -

オーナー: 鈴木 二郎 | 期日: 作成者: 鈴木 二郎 | タスクの順序: 4

☐

👤

メーリングリストへの追加依頼

ステータス: ● 受付および対応中 | 優先度: ● | 予定作業時間: -

オーナー: 鈴木 二郎 | 期日: 作成者: 鈴木 二郎 | タスクの順序: 5



# サービス要求の対応(タスク)

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 購買 契約 カスタムアプリ ⚙️ 📊

+ 新規リクエスト 🔔 ⚡ 📄 🔍 依頼者

← 編集 サービステンプレート

アクション ▼

技術担当者

依頼者

資産情報

承認

サービスのSLA

タスク

フォームルール

依頼者の承認

トリガオプション

このテンプレートからリクエストを作成する際にタスクの選択を依頼者に許可する

このテンプレートから作成したリクエストに許可する

タスク

タスクの追加

テンプレートからタスクを

タスク

PCの用意

ステータス: ● 受付および対応中

オーナー: . | 期日: 作成者: .

PCのセットアップ

ステータス: ● 受付および対応中

オーナー: . | 期日: 作成者: .

ActiveDirectoryのアカウントの用意

ステータス: ● 受付および対応中

オーナー: . | 期日: 作成者: 鈴木 二郎 | タスクの順序: 3

メールアドレスの用意

ステータス: ● 受付および対応中 | 優先度: . | 予定作業時間: .

オーナー: 鈴木 二郎 | 期日: 作成者: 鈴木 二郎 | タスクの順序: 4

メールリンクリストへの追加依頼

ステータス: ● 受付および対応中 | 優先度: . | 予定作業時間: .

オーナー: 鈴木 二郎 | 期日: 作成者: 鈴木 二郎 | タスクの順序: 5

サービスカテゴリ

社員入社時の手続き

テンプレート

(全)新入社員入社時の手続き

Life Cycle

未割当て

タスクの追加

✕

件名

説明

グループ/オーナーの割当て

グループ --グループの選択--

オーナー: 鈴木 二郎

優先度 --優先度の選択--

ステータス: 受付および対応中

追加コスト(¥)

タスクタイプ --タスクタイプの選択--

予定作業時間

日 時間 分 ?

保存

キャンセル

ManageEngine

© ZOH0 Japan Corporation. All rights reserved.

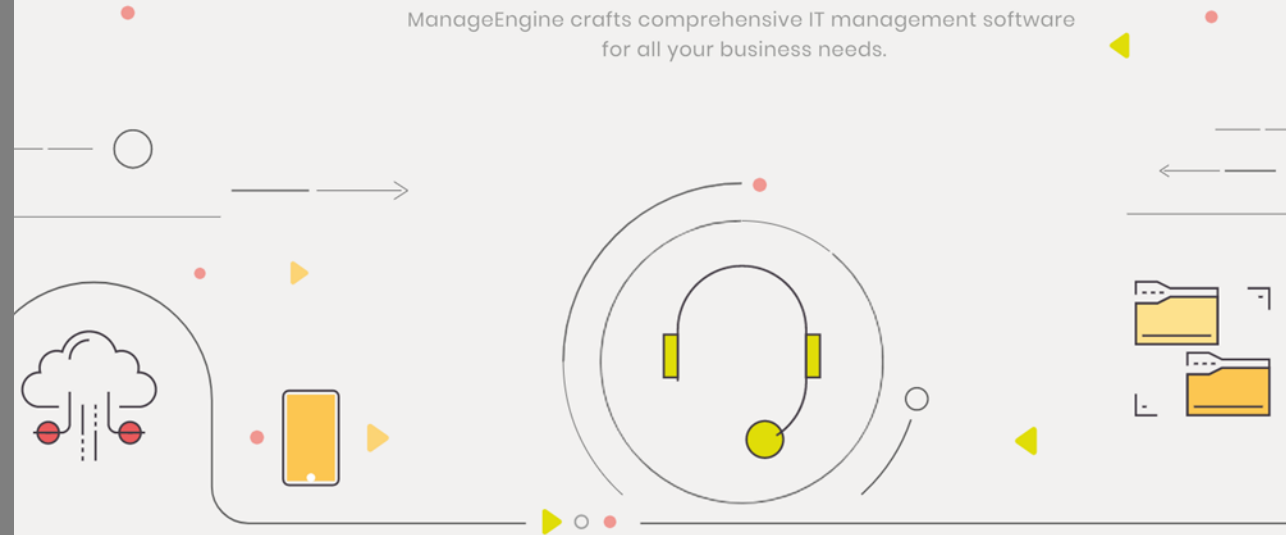
15



# デモンストレーション

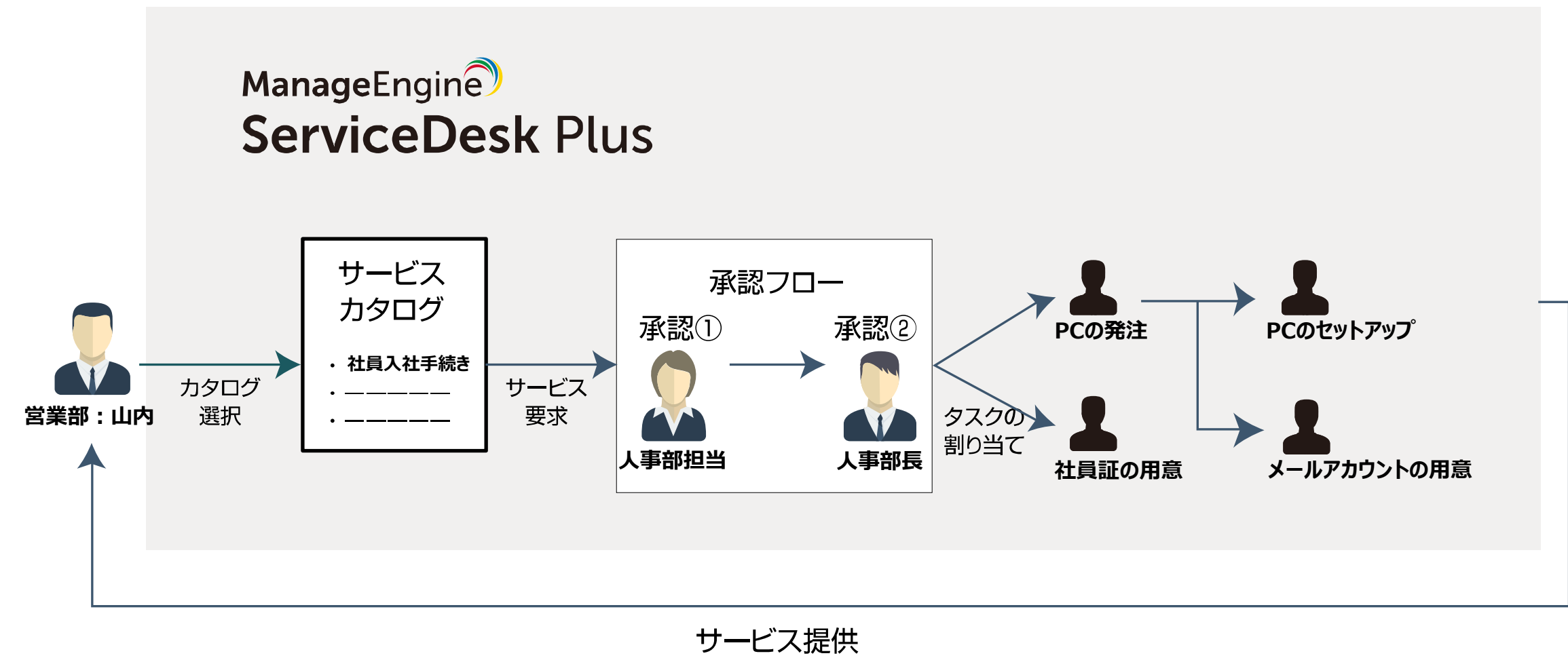
## Bringing IT together

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



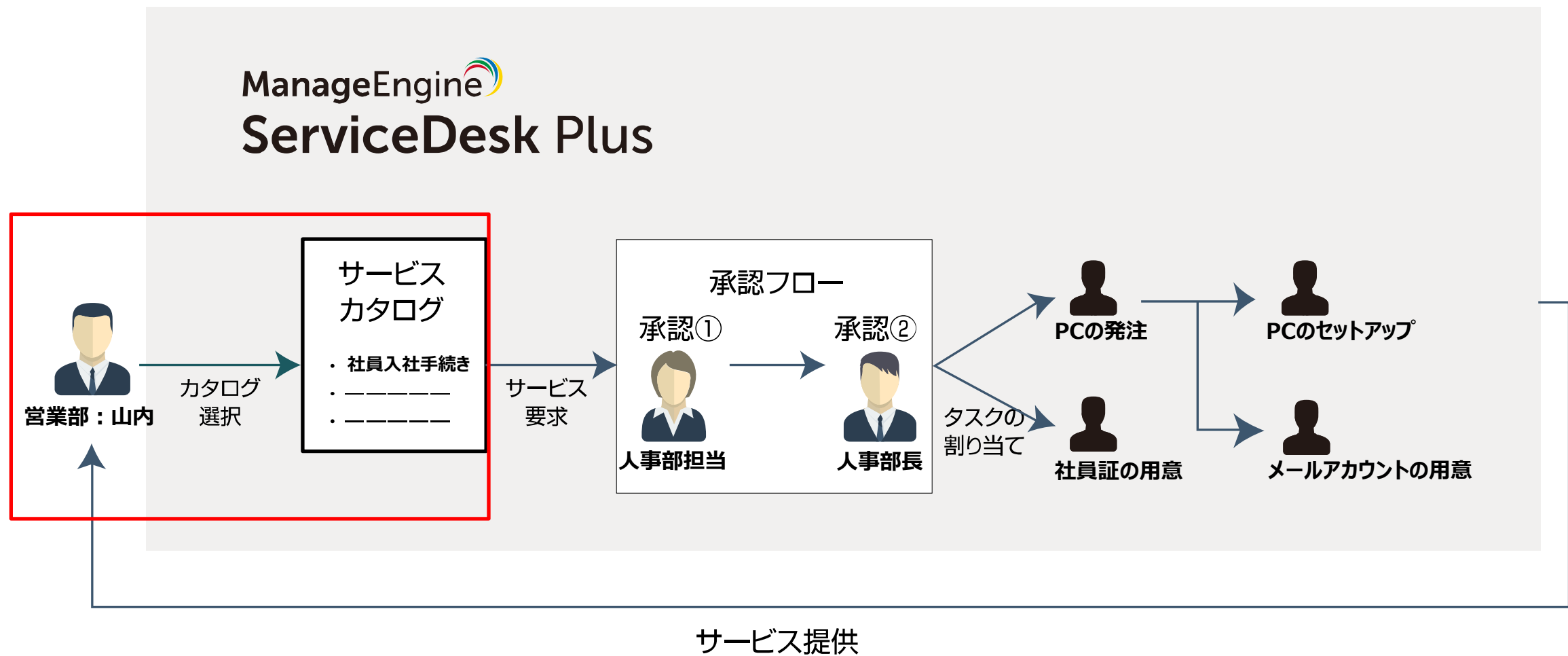
今回のフロー図

● 営業部に新入社員が入社することになった際のデモンストレーション



今回のフロー図

● 営業部に新入社員が入社することになった際のデモンストレーション



# サービス要求の起票

ManageEngine

山内 涼

インスタンス: ITヘルプデスク

家

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

テンプレートのカテゴリ

検索テンプレート 🔍

サービスカタログ

🔒 ID管理

📞 VOIP / 電話

🌐 インターネット接続

💻 イン트라ネット

🌐 コーポレート Webサイト

✉️ メール

🔧 業務システム

**👤 社員入社時の手続き**

📱 給与関連

リクエストテンプレート

📄 リクエストテンプレート

社員入社時の手続き

すべてのテンプレート ▼

📄 (新)社員入社手続き

📄 (旧)社員入社時の手続き

📄 ActiveDirectoryのアカウント作成

📄 PCのセットアップ

📄 PCの用意

**📄 VMの用意**

📄 メーリングリストへの追加依頼

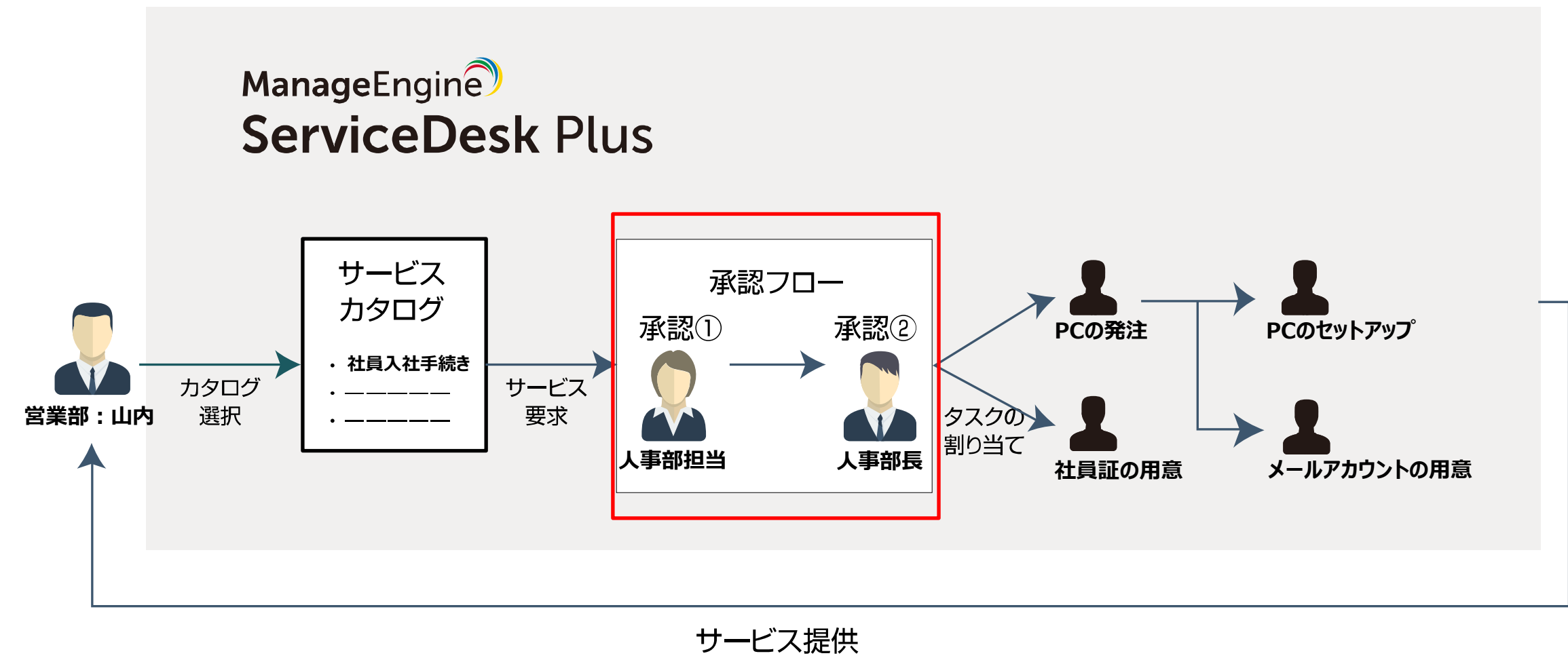
📄 メールアドレスの用意

📄 社員証の用意

📄 社用携帯の用意

今回のフロー図

● 営業部に新入社員が入社することになった際のデモンストレーション



# 承認フロー(人事部担当の画面：承認方法)

ManageEngine

人事担当者

インスタンス: ITヘルプデスク

リクエスト問題変更ソリューション資産CMDB購買契約カスタムアプリ

+ 新規リクエスト

リクエスト

編集

クローズ

ピックアップ

割当て

印刷

アクション

サービス要求

会話

情報

タスク

回答

アラート

承認

作業ログ

対応時間分析

履歴

(新)社員入社手続き

優先度: 2.中 | 依頼者 山内 涼 日付 Apr 24, 2019 02:40 PM

返信 | 転送 | メモの追加

承認

ステージ1

作成者 System 日付 Apr 24, 2019 02:40 PM

ステータス: 承認待ち

ステージ2

作成者 System 日付 Apr 24, 2019 02:40 PM

ステータス: 送信予定

ワンタイム設定

サービス要求が作成されたとき、自動的に承認通知メールを送信する: 有効

指定されたすべての承認者が サービス要求を承認する: 無効化

サービス要求が承認されるまで技術担当者を割り当てない: 無効化

依頼者に承認タブを表示する: 有効

リンクしたリクエスト

リクエストより起票された変更

リクエストのもととなった変更

購買注文の関連付け

依頼者情報

リクエストID # 42735

ステータス 受付および対応中

Life Cycle 未割当て

優先度 2.中

技術担当者 鈴木 二郎

グループ & サイト 情報システム, みなとみらい

タスク 4

アラート 0

承認ステータス 承認待ち

添付ファイル 0

期日 期日が設定されていません

作業ログタイマー

新規

検索

検索

添付

← 編集 クローズ ピックアップ 割当て 印刷

アクション

サービス要求 <>

会話

情報

タスク

回答

アラート

承認

作業ログ

対応時間分析

履歴

(新)社員入社手続き

優先度: 2.中 | 依頼者 山内 涼 日付 Apr 24, 2019 08:06 PM

返信 転送 メモの追加

会話

説明

山内 涼 - Apr 24, 2019 08:06 PM

※何かご希望がございましたらこちらに記入をお願いいたします。

例: インストールソフトウェア

リクエストID # 42737

ステータス 受付および対応中

Life Cycle 未割当て

優先度 2.中

技術担当者 鈴木 二郎

グループ & サイト MM, みなとみらい

タスク 4

アラート 0

承認ステータス 承認待ち

添付ファイル 0

期日 期日が設定されていません

作業ログタイマー

リンクしたリクエスト 添付

リクエストより起票された変更 新規 検索

リクエストのもととなった変更 検索

購買注文の関連付け 添付

依頼者情報



承認フロー(依頼者の画面)

ManageEngine

山内 涼

インスタンス: ITヘルプデスク

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

サービス要求

会話

情報

回答

承認

履歴

(新)社員入社手続き

依頼者 山内 涼 日付 Apr 24, 2019 02:40 PM

承認

ステージ1

作成者 System 日付 Apr 24, 2019 02:40 PM

ステータス: 承認済み

ステージ2

作成者 System 日付 Apr 24, 2019 02:40 PM

ステータス: 承認待ち

コメント	メール	ステータス
承認待ち 開始日 人事部長 送信日: Apr 24, 2019 07:49 PM		Pending Approval

リクエストID # 42735

ステータス 受付および対応中

グループ & サイト 情報システム, みなとみらい

承認ステータス 承認待ち

添付ファイル 0

期日 期日が設定されていません

依頼者情報

名前 山内 涼

メール

電話 045-319-XXXX

携帯番号 080-1234-XXXX

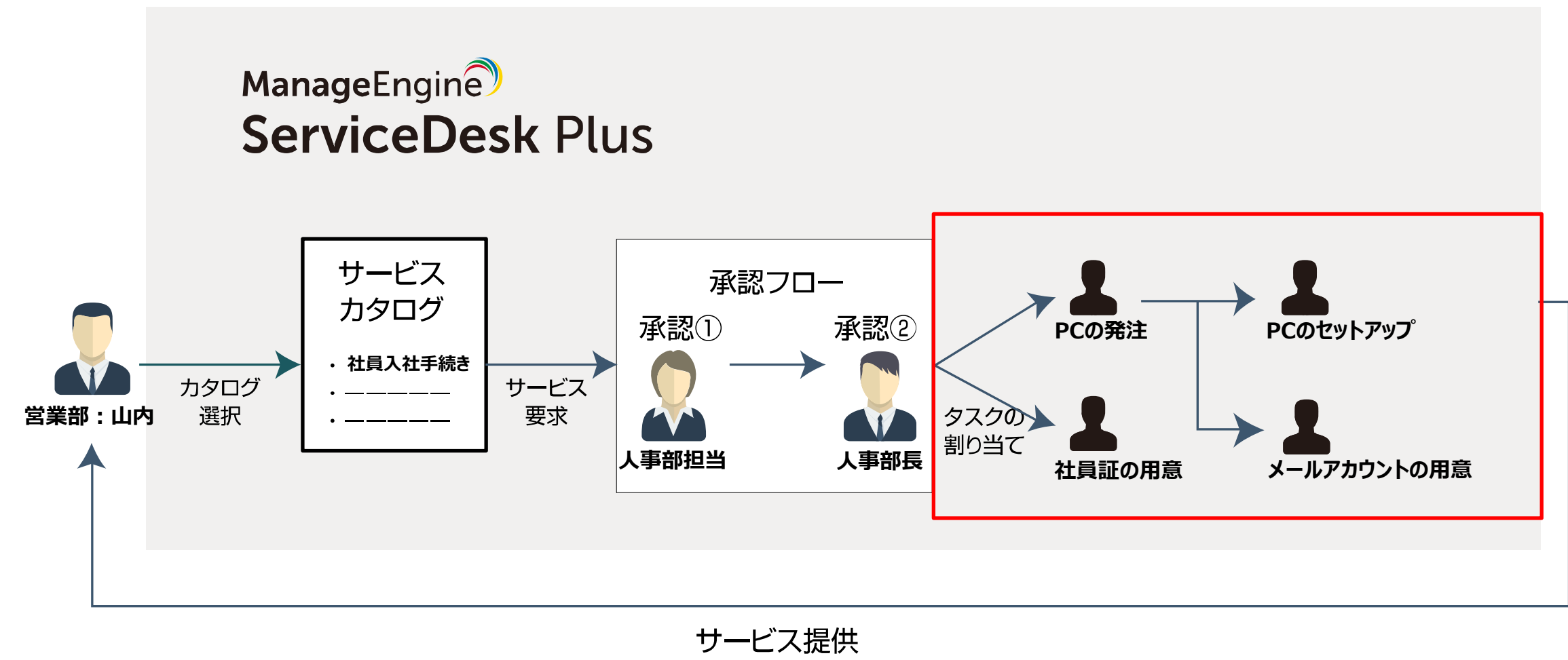
役職 部長

部署 営業

Copyright © ZOHO Corporation. 無断複写・転載を禁じます

今回のフロー図

● 営業部に新入社員が入社することになった際のデモンストレーション



# タスク管理

ManageEngine

人事担当者  
インスタンス: ITヘルプデスク

リクエスト問題変更ソリューション資産CMDB購買契約カスタムアプリ+新規リクエスト

サービス要求 <>

会話  
情報  
タスク  
回答  
アラート  
承認  
作業ログ  
対応時間分析  
履歴

(新)社員入社手続き  
優先度: 2.中 | 依頼者 山内 涼 日付 Apr 24, 2019 08:20 PM

タスク情報  
タスクの追加 | タスクを整理 | 削除 | クローズ | トリガー

タスク

進捗

PCの発注  
ステータス: 受付および対応中 | 優先度: 3.高  
オーナー: 情シス担当者A | 期日: Apr 25, 2019 | タスクの順序: 1

社員証の用意  
ステータス: 受付および対応中 | 優先度: 3.高  
オーナー: 人事担当者 | 期日: Apr 25, 2019 | タスクの順序: 2

PCのセットアップ  
ステータス: 受付および対応中 | 優先度: 1.低  
オーナー: 情シス担当者A | 期日: | タスクの順序: 3

メールアカウントの用意  
ステータス: 受付および対応中 | 優先度: 2.中  
オーナー: 情シス担当者B | 期日: | タスクの順序: 4

# 承認フロー(要求のクローズ)

ManageEngine

人事担当者

インスタンス: ITヘルプデスク

ホーム リクエスト 問題 変更 ソリューション 資産 CMDB 購買 契約 カスタムアプリ

+ 新規リクエスト

1

🔍 リクエスト

← 編集 ピックアップ 割当て 印刷 FCRマーク

アクション

サービス要求 <>

会話

情報

タスク

回答

アラート

承認

作業ログ

対応時間分析

履歴

(新)社員入社手続き

優先度: 2.中 | 依頼者 山内 涼 日付 Apr 24, 2019 08:20 PM

返信 転送 メモの追加

タスク情報

タスクの依存関係の管理

タスクの追加 | タスクを整理 | 削除 | クローズ | トリガー

四角形の領域切り取り(R) 1 - 4 / 4

タスク	進捗
<div>PCの発注</div> <div>ステータス: クローズ   優先度: 3.高</div> <div>オーナー: 情シス担当者A   期日: Apr 25, 2019   タスクの順序: 1</div>	100 %
<div>社員証の用意</div> <div>ステータス: クローズ   優先度: 3.高</div> <div>オーナー: 人事担当者   期日: Apr 25, 2019   タスクの順序: 2</div>	100 %
<div>PCのセットアップ</div> <div>ステータス: クローズ   優先度: 1.低</div> <div>オーナー: 情シス担当者A   期日: Apr 25, 2019   タスクの順序: 3</div>	100 %
<div>メールアカウントの用意</div> <div>ステータス: クローズ   優先度: 2.中</div> <div>オーナー: 情シス担当者B   期日: Apr 25, 2019   タスクの順序: 4</div>	100 %

リクエストID # 42738

ステータス クローズ

Life Cycle 未割当て

優先度 2.中

技術担当者 鈴木 二郎

グループ & サイト MM, みなとみらい

タスク 4

アラート 0

承認ステータス 承認済み

添付ファイル 0

期日 期日が設定されていません

作業ログタイマー

リンクしたリクエスト 添付

リクエストより起票された変更 新規 | 検索

リクエストのもととなった変更 検索

購買注文の関連付け 添付

依頼者情報

# オンプレ版／クラウド版について Edition／価格

# オンプレ版／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](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> <b>10オペレーター</b>	<b>63.9万円／年～</b> <b>10オペレーター</b> (500 ノード)	<b>73.5万円／年～</b> <b>5オペレーター</b> (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> <b>10オペレーター</b>	<b>157.8万円～</b> <b>10オペレーター</b> (500 ノード)	<b>181.5万円～</b> <b>5オペレーター</b> (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

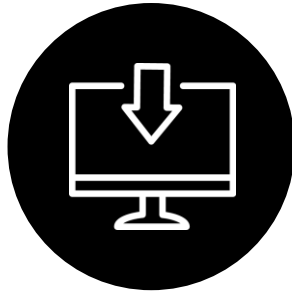


お見積り時に、ご相談ください

# 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)

## 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

045-319-4612 (ManageEngine 営業担当)

<https://www.manageengine.jp/>

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

ぜひ、ServiceDesk Plusをご検討ください！