

# ManageEngine ServiceDesk Plus 8.1

サービスデスク運用・構築

## 製品概要

### IT 部門の高品質なサービス提供を支援する ITIL 準拠のサービスデスク構築・運用ツール

ManageEngine ServiceDesk Plus (マネージエンジン サービスデスクプラス、以下、ServiceDesk Plus) は、ITIL 準拠のサービスデスク構築・運用ツールです。インシデント管理、問題管理、変更管理、資産管理、CMDB、ナレッジベース、レポート作成などの機能を装備しており、ひとつのアプリケーションで、IT 運用現場における業務効率の改善とユーザへの高品質な IT サービスの提供を支援します。

今回リリースの ServiceDesk Plus 8.1 では、CMDB(Configuration Management Database:構成管理データベース)機能を新たに追加し、構成アイテム(CI)の詳細情報を記録できるようになっただけでなく、CI 間の階層的な関係を可視化できるようになりました。また、従来のサービスカタログ機能を拡張し、サービス要求を段階的に承認するフローにも対応できるようになりました。

## 特長

### ● サービスデスク機能

ユーザからの Web フォーム/メール/電話での問い合わせを基に、リクエスト\*1 が作成されると、あらかじめ設定されているワークフローに従って、リクエストの回答期日が自動設定されます。リクエストを割り当てられた技術担当者\*2 は、Web ブラウザ経由で ServiceDesk Plus にログインし、リクエストに対応します。その際、ナレッジベースに蓄積された解決策を参照しながら回答を作成できます。リクエストの問題/変更管理へのエスカレーションにも対応しています。レポート機能では、サービスデスクでのリクエスト対応に関するレポートを作成できるので、IT 運用現場の業務効率改善に役立てられます。

\*1 ユーザからの問い合わせ、問題の報告、サービス要求などをすべて「リクエスト」といいます。

\*2 問い合わせに対して実際に作業を行うサービスデスクメンバーを「技術担当者」といいます。



[ ServiceDesk Plus サービスデスク機能 ]

## 新機能

### ● CMDB(構成データベース)を追加 【新機能】

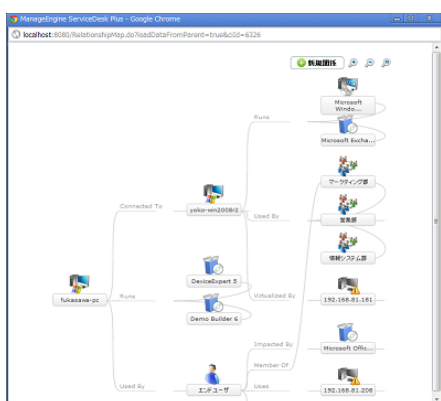
CMDB(構成管理データベース)の拡張により、構成アイテム(CI)の詳細情報だけでなく、CI 間の階層的な関係を可視化できるようになりました。CI 間の関係性をグラフィカルなマップビューで表示するので、問題発生時や変更計画時に CI 間の依存関係や他 CI への影響を正確に把握できます。

### ● サービス要求管理を拡張 【機能追加】

ユーザからのサービス要求に対し、複数段階の承認フローを構築できるようになりました。承認機能の拡張により、サービスカタログで提供している IT サービスへの要求に対し、予算面や機能面など異なる視点からの段階的な承認フローを柔軟に実現します。

## 主な機能

### CMDB(構成管理データベース) 【新機能】



- ✓ ダッシュボード
- ✓ 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
- ✓ レポート生成
- ✓ API 連携
- ✓ CMDB(構成管理データベース) 【新機能】
- ✓ 資産管理
- ✓ 購買管理/契約管理
- ✓ 問題管理/変更管理
- ✓ サービス要求管理/サービスカタログ 【機能追加】

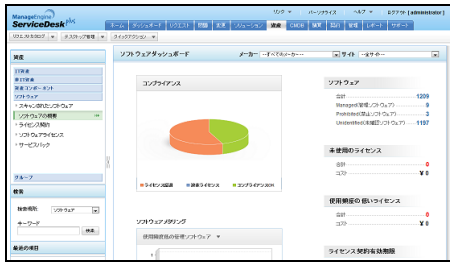
### インシデント管理

- メール、Web フォーム、API からリクエストの作成
- ワークフロー/SLA に従い一次/最終の回答期日を自動設定
- リクエストごとに技術担当者の割り当て、メール履歴の表示

### ナレッジベース/セルフサービスポータル

- Web フォームからのインシデントの起票
- ナレッジ公開により自己解決を促進、サポート負荷を軽減
- ユーザごとに専用ページ(セルフサービスポータル)の設定

### 資産管理



- ネットワーク上の IT 資産情報の検出とインベントリ作成
- インシデント、問題、変更情報への資産の関連付け
- インストールされたソフトウェアとライセンスの管理

### レポート生成

- ウィザード形式で週次/月次レポートなどの作成
- スケジュールレポート機能による定期レポートの作成

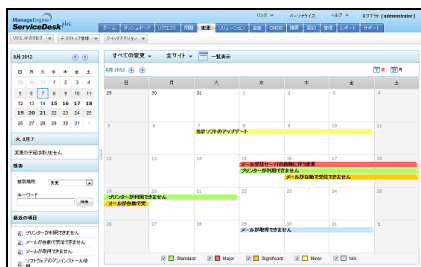
### API 連携

- REST API / Servlet API 機能により、ServiceDesk Plus の Web クライアントを使用せずに、外部アプリケーションからの様々なオペレーションの実行

### 購買管理/契約管理

- 発注から物品の受け取りまでの購買プロセスの管理
- IT 機器のサポート契約情報の管理

### 問題管理/変更管理



- 問題の影響範囲や根本原因を特定し、解決策を登録
- 組織内にある資産の変更ワークフローの明確化
- リクエスト、問題、変更情報の関連付け

### サービス要求管理/サービスカタログ



- 利用可能なサービスのカタログ作成、ユーザへの公開
- サービス要求ごとに承認ワークフローや回答期日を設定
- わかりやすいサービス要求作成フォームの提供

## Edition と価格

ServiceDesk Plus のライセンス体系は、オペレータ数と管理する IT 資産数を基準にしています。

選べる 3 つのエディション		Standard Edition	Professional Edition	Enterprise Edition
機能	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	✓	✓	✓
	ダッシュボード	✓	✓	✓
	レポート生成	✓	✓	✓
	API 機能	✓	✓	✓
	資産管理		✓	✓
	問題管理/変更管理		オプション	✓
	CMDB (構成管理データベース)		オプション	✓
サービス要求管理/サービスカタログ		オプション	✓	
年間ライセンス料金 (消費税別、年間保守サポート付き)		¥85,000 ~	¥213,000 ~	¥612,000 ~

## 動作環境

プラットフォーム	OS	CPU	メモリ	ディスク容量	ブラウザ
Windows	2003 Server / Server2008 32 bit / 64bit	Intel Core Duo 1.7 GHz 以上	1GB 以上	20GB 以上	Internet Explorer 7.0 - 9.0 / Firefox 4.x - 10.x

無料で製品を評価できます! ServiceDesk Plus ダウンロード

検索

●このリーフレットの記載内容は、2013 年 1 月現在のものです。記載されている内容は事前の予告なしに変更する場合があります。

●ITIL®は、英国及び欧州連合各国における英国政府 OGC(Office of Government Commerce)の登録商標です。

●本文中に記載されている会社、ロゴ、製品の固有名詞は各社の商号、商標または登録商標です。

(C) ZOHO Japan Corporation. All rights reserved.

### 製品提供元

ゾーホージャパン株式会社

神奈川県横浜市神奈川区金港町 6-3 横浜金港町ビル 6 階

Tel:045-444-3881 (ManageEngine 営業担当)

http://www.manageengine.jp/

E-mail: jp-mesales@zohocorp.com



お問い合わせ先

### 販売元

株式会社EPコンサルティングサービス

ITソリューション事業部

高橋 道穂

03-4577-1718 (直通)

michiho.takahashi@epcs.co.jp