

NEWS RELEASE

視覚的に分かりやすい変更ワークフローを搭載

クラウド版 IT サービスマネジメント

ServiceDesk Plus Cloud アップデート

ゾーホージャパン株式会社（代表取締役：迫 洋一郎、本社：横浜市）は、2018年2月15日、クラウド版ITサービスマネジメント「ManageEngine ServiceDesk Plus Cloud（マネージエンジン サービスデスク プラス クラウド、以下、ServiceDesk Plus）」の機能を拡張しました。

本リリースでは、ServiceDesk Plus の変更管理機能が強化されたことにより、直感的なインターフェースから変更ライフサイクルの複数ステージ、ステータス、通知、承認といったアクションをマウス操作で設定できるようになりました。

視覚的に分かりやすくなうことにより、IT 担当者は簡単に変更管理プロセスに伴うワークフローを管理することが可能となり、変更にかかる工数を削減して、承認手続きを効率化できます。



(図) ServiceDesk Plus Cloud の変更ワークフロービルダーのイメージ

【新機能および改良点】

■変更ワークフロービルダーが強化

IT 担当者は変更要求の提起から実践まで、明確で視覚的なワークフローを設定できるようになります。

〈強化ポイント〉

- ・複数ステージを含む変更ワークフロー設定
- ・変更ワークフロービルダーにおける、条件、スイッチ、通知、承認、フィールド更新などのアクション設定

- ・カスタム変更テンプレートの作成と変更ワークフローへの関連付け、ライフサイクル全体を通じた変更の可視化による直観的な追跡
- ・ステークホルダーごとに固有の表示、編集、承認の権限を持つ役割を定義

詳細はこちら

https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/change-management-tool.html

■部署ごとに独立したチケット管理システムを立ち上げられる ESM 機能の追加

エンタープライズサービスマネジメント機能（ESM 機能）は、ひとつの集中型問い合わせポータルにおいて複数の独立したチケット管理システムの立ち上げを実現します。部署ごとに独自のワークフローと自動化ルールの作成ができ、また、必要な問い合わせと申請フォームを作成できるため、各組織の要件に合わせたカスタマイズと自動化を実現します。

この機能の追加により、人事や総務といった非 IT 部門や施設予約、設備・備品管理においても、IT サービスマネジメントのベストプラクティスである ITIL を活用した管理プロセスを導入することができます。

詳細はこちら

https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/enterprise-service-management.html

■柔軟に、幅広いカスタマイズを実現する webhook 機能の追加

サードパーティ製アプリケーションの外部 URL や API を呼び出す機能の追加により、他社クラウドサービスとの連携を実現します。

【ライセンスと価格】

ServiceDesk Plus のライセンス体系は、利用するオペレーター数に基づくライセンス体系です。詳しくは、Web に公開している価格表をご覧ください。

| | |
|----------------------|-------------------------|
| ライセンス | 年間ライセンス（年間保守サポート付、消費税別） |
| Enterprise Edition | ¥612,000~ |
| Professional Edition | ¥319,000~ |
| Standard Edition | ¥404,000~ |

【製品情報】

- ・製品情報 https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/
- ・無料の評価版 <https://www.manageengine.com/products/service-desk/download.html>
- ・機能一覧 https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/features.html
- ・価格情報 https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/edition-and-price.html
- ・動作環境 https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/system-requirements.html

【製品および機能概要】

ServiceDesk Plus は、効果的な IT サービスマネジメントに不可欠なインシデント管理/問題管理/変更管理を一元化するコストパフォーマンスの高い ITIL 準拠の IT サービスマネジメントツールです。サービスデスク業務を自動化するワークフロー機能や、IT サービスの継続的な改善に役立つカスタマイズ性の高いレポート機能を備えています。本製品は、高品質な IT サービスの提供によるビジネスの発展を支える ITIL 準拠のサービスデスク管理ツールとして、日欧米をはじめ、全世界 10 万社を超える企業に利用されています。主な機能は、インシデント管理、問題管理、変更管理、プロジェクト管理、CMDB(オンプレミス版のみ提供)、IT 資産管理、購買管理、契約管理、ナレッジ管理、レポート作成機能などです。サーバーにインストールするパッケージソフトウェアのオンプレミス版とクラウド版の両形態を提供しています。

【ManageEngineについて】

ManageEngine は、ゾーホージャパン株式会社が提供するネットワークや IT サービス、セキュリティ、デスクトップ・ノート PC、ビジネスアプリケーションなどを管理する製品・サービス群です。必要十分な機能に限定、かつ、直感的な操作が可能な画面設計により、短期間での導入が可能であり、その後の運用フェーズにおいても手間がかからず、よりシンプルな IT 運用管理を実現します。

また、中堅・中小企業でも導入しやすいリーズナブルな価格で、これまで大手 IT ベンダーが提供する複雑で高額なツールを利用していた企業や、ツールを自社開発していた組織にも採用されてきました。現在では、日本国内の一般企業、官公庁や自治体などへ、4,000 ライセンスを超える販売実績があり、安心して使える製品・サービスです。

最大で 29 言語に対応する製品・サービスは、北米、欧州をはじめ、南米、中東、アジアなど世界で 12 万社以上の企業や組織が導入し、企業・組織の IT 運用管理のシンプル化、グローバル化に貢献しています。

【ゾーホージャパン株式会社について】

ゾーホージャパン株式会社は、ワールドワイドで事業を展開する Zoho Corporation Pvt. Ltd. (本社: インド タミル・ナドゥ州チエンナイ CEO : Sridhar Vembu) が開発/製造したネットワーク管理開発ツールや企業向け IT 運用管理ソフトウェア、企業向けクラウドサービスを日本市場に提供すると同時に関連するサポート、コンサルティングなども提供しています。

企業向け IT 運用管理ツール群「ManageEngine」は、世界 12 万社を超える顧客実績を誇り、国内でも販売本数を伸ばしています。「ManageEngine」は、ネットワーク管理の OEM 市場でスタンダードとして認知してきたネットワーク管理開発ツール「WebNMS」のノウハウや経験を生かして開発されたものです。

また、業務改善/生産性向上を支援する企業向けクラウドサービス群「Zoho」は、世界で 3,000 万人を超えるユーザーに利用されています。国内では「Zoho CRM」を中心にユーザー数を増やしており、35 種類以上の業務アプリケーションを 1 セットで利用できる「Zoho One」の提供も始まっています。

※ ITIL (IT Infrastructure Library) は AXELOS Limited の登録商標です。

【お問い合わせ先】

- 報道関係からのお問い合わせ先: ゾーホージャパン株式会社 マーケティング部 Mail: jp-memarketing@zohocorp.com TEL: 045-319-4613
- お客様からのお問い合わせ先: ゾーホージャパン株式会社 営業部 Mail: jp-mesales@zohocorp.com TEL: 045-319-4612
- ゾーホージャパン URL: <http://www.zoho.co.jp/>
- ManageEngine 事業サイト URL: <https://www.manageengine.jp/>

本資料に掲載されている製品、会社などの固有名詞は各社の商号、商標または登録商標です。®マーク、TMマークは省略しています。