

報道関係者各位  
ニュースリリース



2020年3月19日  
ゾーホージャパン株式会社

## ManageEngine「ServiceDesk Plus」オンプレミス版が エンタープライズサービスマネジメント（ESM）に対応！

ServiceDesk Plus「ビルド 11010」をリリース

ゾーホージャパン株式会社（代表取締役：Manikandan Thangaraj - マニカndan・タンガラジ、本社：横浜市、以下、ゾーホージャパン）は、簡単＆低コストで IT サービス管理を実施できるツール「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）」の最新版「ビルド 11010」を、2020年3月19日に提供開始しました。

[IT サービスデスクツール「ServiceDesk Plus」Web サイト](#)

### マルチインスタンスの一元管理が可能に

- 複数部署にわたるサービス提供を一元管理
- 社内ユーザーに一貫性のあるサービス体験を提供
- 60秒足らずでサービスデスク インスタンスの作成が可能

ServiceDesk Plus オンプレミス版の[エンタープライズサービスマネジメント（ESM）機能](#)では、サービスデスク インスタンスを部署ごとに作成することができます。また、社内ユーザーは、エンタープライズサービスポータルから各インスタンスにアクセスできるようになります。

社内のサービスデスクはサービス提供や管理の方法が標準化されていないことが多く、社内ユーザーのさまざまな期待に応えながら、複数のサービスデスクを統合することは簡単ではありません。部署にかかわらず安定したサービスを提供するために、自動化によってデータ、ユーザー、プロセスを統合することが必要です。そのための効果的な選択肢が、ITILのような実績のある IT サービス管理（ITSM）のベストプラクティスを企業全体に取り入れることです。そして、ITSM ソリューションを導入することが、ESM の設計、実装、移行を成功に導く出発点です。

ManageEngine のプロダクト マネジメント ディレクターである Rajesh Ganesan は、次のように述べています。「それぞれの部署がテクノロジーを活用してサービスを提供していても、プロセスやツールに一貫性がなければ、全体的なユーザーエクスペリエンスや生産性は低下します。この課題の解決策として実証されているのが、IT のサービス提供モデルを複製し企業全体に導入するという方法です。ServiceDesk Plus の新機能を活用すれば、ITSM のベストプラクティスをすべての部署にシームレスかつ簡単に展開することができます。」

## サービスデスクごとに一貫したユーザー体験を提供

ServiceDesk Plus の ESM 機能によって、以下が実現できます。

- サービスデスク インスタンスを作成し、サービスデスクのデータ、自動化ルール、ユーザーを部署ごとに管理し、個別の管理や機能を維持することが可能
- ESM ディレクトリから企業全体のユーザーとサービスデスクの一元管理が可能

The screenshot displays the ServiceDesk Plus ESM console interface. The left sidebar contains navigation options such as 'ESMディレクトリ', '組織情報', 'エリア', 'サイト', '部署', '組織の役割', '連携', 'サービスデスク インスタンス', 'ESMポータルのカスタマイズ', 'ユーザー管理', 'ユーザー', 'ユーザー - 追加フィールド', 'Active Directory', 'LDAP', 'SAMLシングルサインオン', '一般設定', 'アプリケーション設定', 'バックアップスケジュール設定', 'セキュリティ設定', 'SSL証明書インポート', 'プロキシ設定', 'プライバシー設定', and '組織'. The main content area is titled 'サービスデスク インスタンス' and includes a descriptive paragraph: 'ServiceDesk Plusのインスタンスを個別に作成することで、様々な部署がサービスを管理できます。ユーザーは、それぞれのServiceDeskインスタンスから必要なサービスを利用します。IT、HR、設備など、最大100のServiceDeskインスタンスを作成できます。' Below this, three instance cards are shown:

Icon	名称	説明
	ITヘルプデスク	技術関連のヘルプデスクです
	HRヘルプデスク	人事関連のヘルプデスクです
	ファシリティデスク	設備関連のヘルプデスクです

Each instance card displays the following details:

- ITヘルプデスク:** タイプ: IT, オーナー: admin, ステータス: Production, 関連するライセンス: Enterprise Edition 100 技術担当費 [詳細]
- HRヘルプデスク:** タイプ: 人事, オーナー: admin, ステータス: Pre-Production, 関連するライセンス: ライセンスが割り当てられていません
- ファシリティデスク:** タイプ: 設備, オーナー: admin, ステータス: Production, 関連するライセンス: Professional Edition 2 技術担当費 [詳細]

The bottom right card features a message: '別のServiceDesk Plusインスタンスを作成しますか?' with a '新規インスタンス' button.

- 社内ユーザーは企業全体の ESM ポータルから各サービスデスク インスタンスにアクセス可能



## ServiceDesk Plus の価格

ESM を利用する場合は、追加インスタンスオプションライセンスが必要です（※追加可能なインスタンスは Standard Edition のみ）。また、本リリースより ServiceDesk Plus の Standard Edition に追加できるサービスカタログオプションも提供開始しました。価格については、以下の価格ページで確認できます。

- ・ [「ServiceDesk Plus」の価格情報ページ](#)

※追加インスタンスオプションライセンスの価格は、価格表の Standard Edition のライセンス価格と同じです。

## ServiceDesk Plus の評価版ダウンロード

ServiceDesk Plus では、30 日間無料で全機能を利用でき、技術サポートも受けられる「評価版」を提供しています。評価版は、以下のリンクよりダウンロードできます。

- ・ [「ServiceDesk Plus」の評価版ダウンロード](#)

## ServiceDesk Plus について

ServiceDesk Plus は、コストパフォーマンスの高い IT サービス管理ツールです。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、IT サービス管理の成功事例を体系化した 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ある「ITIL」に準拠したツールとして、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、IT 資産管理、契約管理、ナレッジ管理、レポート作成などです。サーバーにインストールする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

**ServiceDesk Plus**

[https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk\\_Plus/](https://www.manageengine.jp/products/ServiceDesk_Plus/)

## ManageEngine について

ManageEngine は、ネットワークやサーバー、セキュリティ、クライアント端末、ビジネスアプリケーション、Windows Active Directoryなどを管理するパッケージソフトウェア・クラウドサービス群です。

必要十分な機能、かつ、直感的な操作が可能な画面設計により、よりシンプルな IT 運用管理を実現します。リーズナブルな価格も特長です。

現在では、日本国内の一般企業、官公庁や自治体などへ、5,000 ライセンスを超える販売実績があり、安心してご利用いただける製品・サービスです。最大で 37 言語に対応する製品・サービスは、世界で 18 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。

ManageEngine

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

## 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・ナドゥ州チェンナイ 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 18 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され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 4,500 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」や 40 種類以上の業務アプリケーションを利用できる「Zoho One」を中心にユーザー数を増やしています。



<http://www.zoho.co.jp/>

## お問い合わせ先

本ニュースリリースに関するお問い合わせ：

ゾーホージャパン株式会社 ManageEngine 事業部 マーケティング部

TEL：045-319-4613 E-mail: [jp-memmarketing@zohocorp.com](mailto:jp-memmarketing@zohocorp.com)

※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。