

データセンターをご利用のお客様向けに専用コール窓口を開設します

お客様からの障害発生の連絡や各種お問合わせを、一本の窓口で受付するサービスです。専用コール窓口（ヘルプデスク）を開設し、ヘルプデスクのオペレータが対応履歴データベースから即時回答いたします。データベースにないものはお客様に代わってSEやCEへ連絡し、解決のお手伝いをいたします。

課題

- すぐに対応しないと現場の業務が動かない！
- 休日も呼び出されて、休む暇がない！
- 問合せ対応に時間をとられて、本来の仕事に注力できない。



解決

障害発生の連絡や各種お問合わせ対応を、ヘルプデスクサービスが解決します。

導入メリット

コール窓口の一元化

お問合わせの窓口を1つに絞ることにより、お客様が電話しやすい環境をご提供いたします。

お問合わせから解決までをワンストップでご提供

いただいたお問合わせは、受付したオペレータが対応履歴データベースから即時回答いたします。データベースにないものはSEやCEへお客様に代わって連絡し、解決のお手伝いをいたします。

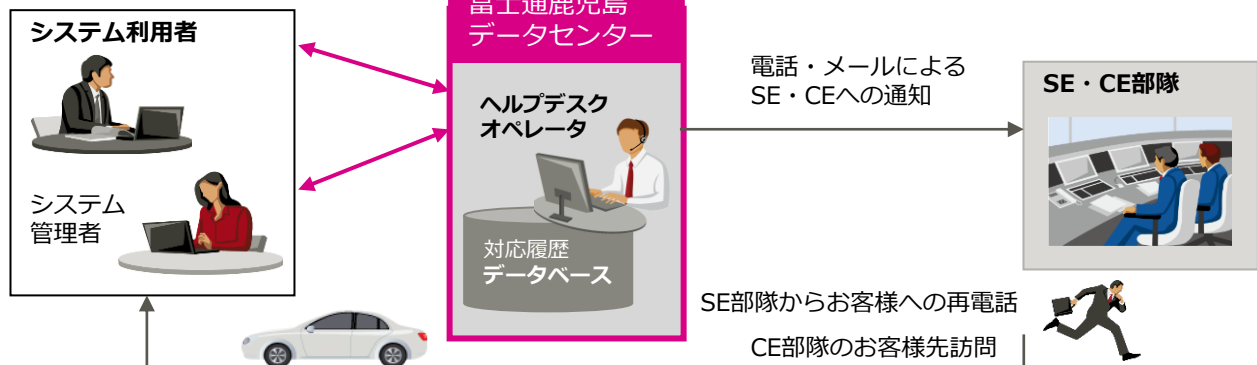
対応内容を履歴管理

対応内容を履歴管理しているため、即時回答の実施や、定期レポートの作成および問題分析が可能です。

お問合わせ対応のアウトソーシングにより業務効率化

問合わせ対応にかかる手間と時間を削減し、より本業に専念していただくことができるようになります。

ご提供イメージ



サービス内容

基本サービス

問い合わせ受付	システム管理者またはシステム利用者からの電話、またはe-Mailでの問い合わせを受付けます。 ※一般のエンドユーザ様からのお問合せ（コールセンター機能）は、別途お見積りとなります。
問い合わせ対応	受託しているサービスのお問合せ、ハードトラブルエスカレーション、QA受付（インシデント管理）が対象となります。 ※業務問合せ、Office等ミドルウェア製品の問合せは含みません。
電話回線	IDC提供の共有回線 1 回線とします。専用回線の場合は、別途お見積りとなります。
二次対応依頼	障害の一次切り分け後、担当部門、保守会社等への対応依頼を行い対応履歴を管理します。
定期報告書	毎月の対応実績を弊社所定の報告書式で提出します。

オプションサービス

アプリケーションサポート 別途ご契約に基づいてご提供します。

この他にもお客様のご要望に合わせたサービスをご提供可能です。

サービスラインナップ

サービス名	対応		サービス名	対応	
	時間帯			時間帯	
HelpDesk Basic Light	9:00~17:00	平日対応 QA件数：8件まで	-	-	平日+土日祝日対応 QA件数：制限なし
HelpDesk Basic	9:00~17:00	平日対応 QA件数：制限なし	HelpDesk Basic Plus	9:00~17:00	
HelpDesk Standard	8:00~22:00 (上記時間帯で 12時間)		HelpDesk Standard Plus	8:00~22:00 (上記時間帯で 12時間)	
HelpDesk Premium	0:00~24:00		HelpDesk Premium Plus	0:00~24:00	

※年末年始（12/29~1/3）は、サービスをご利用になれません。

ご提供価格

HelpDesk Basic Light サービス：65,000円～（税別）

※その他のサービスについての価格につきましては、お問い合わせください。

このカタログの内容は、2023年1月現在のものです。

株式会社富士通鹿児島インフォネット
〒890-0064 鹿児島市鴨池新町5-1
E-mail: kfn-idcinfo@dl.jp.fujitsu.com