

# パソコントラブルの 迅速な復旧をサポート

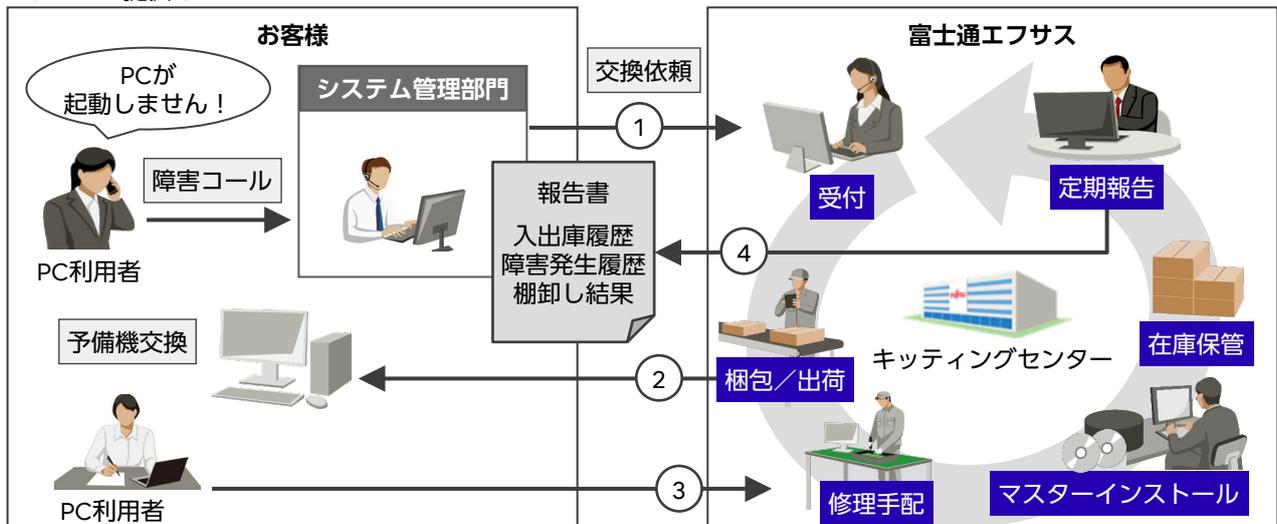
FUJITSU Managed Infrastructure Service  
PC予備機対応サービス



## サービス概要

「PC予備機対応サービス」は、当社キittingセンターにあらかじめ予備機在庫やPCマスターをお預かりし、利用中のPCにトラブルが発生した際の受付から予備機発送、障害機回収、修理手配、再キittingなどの、PC修理交換に必要な業務を一括して対応するアウトソーシングサービスです。

<サービス提供イメージ>



- ① お客様システム管理部門より、PC故障発生による交換の連絡を受け付けます。
- ② 当社キittingセンターにあるお客様の予備機在庫より手配して、お客様先へ発送します。
- ③ お客様より、故障したPCを当社キittingセンターへ発送いただきます。故障・回収したPCは、当社にて修理手配を代行し、修理完了機へのマスター再インストールを行って予備機在庫として管理します。
- ④ 当社よりお客様システム管理部門へ、予備機の入出庫/在庫状況、障害発生履歴などを報告します。

## サービスの特長と導入のメリット

### ■PCトラブルに関する手配をまとめて対応

受付から予備機手配・配送・再キitting・在庫管理・障害履歴管理まで、まとめて対応しますのでシステム管理者の負荷を軽減できます。

### ■ソフトウェアトラブルやマスター復旧にも対応

PCのスポット修理や訪問修理と違い、ハードウェアトラブルだけでなくソフトウェアトラブルによるPC交換も行います。ソフトウェアやマスター復旧も行いますので、迅速な業務復旧が可能です。

### ■マルチベンダー対応

様々なベンダー製品をまとめて対応します。PCトラブルに関する窓口を一元化できます。

## サービス内容

サービス開始における準備を行う「初期導入サービス」と定期報告までを行う「運用サービス」を提供しています。

サービス名称	サービス概要
初期導入サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>■ サービス設計 お客様の要件をヒアリングし、サービス仕様の確認と検討・運用プロセス設計・運用手順の作成などの実施</li><li>■ キットセンターの準備 センターのファシリティ準備・PC予備機／マスターの受入れ・予備機情報のDB登録・センタースタッフ教育などの実施</li><li>■ 運用移行 移行計画の作成・運用テストなどを実施し、スムーズな本番運用への移行支援</li></ul>
運用サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 端末交換(マルチベンダー対応) 障害コール受付・予備機発送・障害機回収の手配 (予備機はお客様のマスターデータをインストールした状態で出荷)</li><li>■ 修理手配 修理手配・修理完了機へのマスター再インストール・動作確認</li><li>■ 修理手配代行<sup>〔注1〕</sup> 修理手配代行(マルチベンダー対応)・修理完了機へのマスター再インストール・動作確認</li><li>■ 予備機管理 予備機の定期的な棚卸作業とマスターデータ保管</li><li>■ 定期報告 サービス運用状況の定期的な報告</li></ul>
オプション	<ul style="list-style-type: none"><li>■ 個別設定 予備機出荷時にお客様固有設定(ネットワーク設定・マスター以外の業務アプリケーション導入など)</li><li>■ 現地設置 予備機の現地設置・追加ソフトのインストール・システム利用者個別設定を実施</li></ul>

〔注1〕 修理手配代行には、別途対象機器の保守契約が必要です。

## サービスの位置づけ

運用に関するトータルなサービスの提供により、お客様システムの安定稼働を支えます。

大カテゴリ	中カテゴリ	サービス名称
運用	アセスメント・設計	運用改善支援サービス
		ITサービスマネジメントプラットフォーム活用支援サービス
	インフラ運用	システム監視サービス
		システムトラブル対応サービス
		PC予備機対応サービス
	業務運用	ヘルプデスクサービス

## 株式会社富士通エフサス

〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1番地5 JR川崎タワー  
お問い合わせ 0120-860-242

- ・記載されている会社名、商品名は各社の登録商標または商標です。
- ・本カタログ記載の仕様は、その後の改良により変更することがあります。
- ・本カタログの内容は、2023年3月現在のものです。
- ・当社は、ISO9001 (1995年5月) とISO14001 (2000年3月) の認証を取得しております。