

## 運用サービスプラス

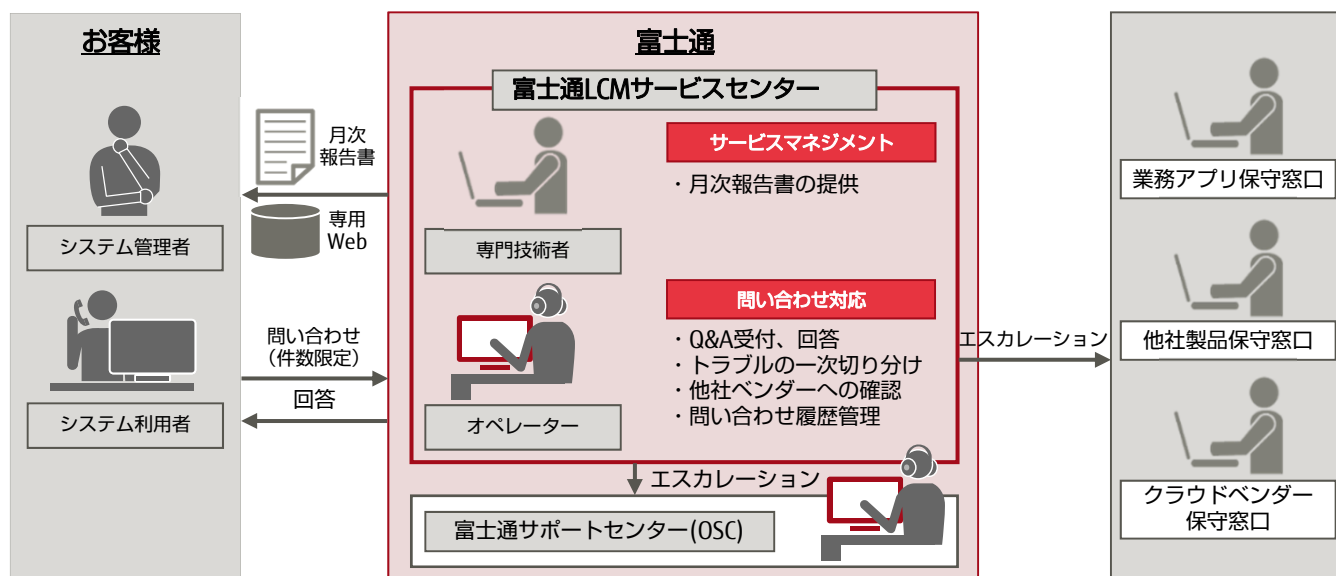
# システムマネジメント（ヘルプデスク）

利用者の様々な問い合わせに対応するワンストップサポート窓口をご提供します

「システムマネジメント（ヘルプデスク）」は、お客様のシステム構成や運用形態を把握した専門技術者によるQ&AやPCトラブル発生時の問い合わせ受付と各種サポート窓口へのエスカレーション等、システム利用者の利便性を高めるワンストップサポート窓口をご提供します。また、問い合わせ内容の回答履歴管理やエスカレーション状況報告を行い、システム管理者の運用負荷を総合的に軽減するサービスを提供します。



### ■ サービス提供イメージ



### ■ サービスの特長

- システム利用者からの問い合わせにワンストップで対応  
クラウド環境を含むお客様システムの操作Q&A、ハード/ソフト/クラウド環境のトラブル時を一括で受付し、各サポート窓口への対応依頼（エスカレーション）を実施します。これにより、お客様が複数窓口を使い分ける煩わしさを解消します。
- 対応履歴をご報告  
問い合わせ内容の回答履歴管理やエスカレーション状況報告を行うことで、システム利用者の利用状況が把握でき、お客様の継続的な品質改善を支援します。

### ■ サービス導入のメリット

「システムマネジメント（ヘルプデスク）」をご利用頂くことにより、システム管理者の社内問い合わせの対応負荷を軽減します。

- 問い合わせ対応窓口の一元化
- ヘルプデスク業務の削減による業務の効率化
- お客様専用Webで対応状況を提供
- ▶ ワンストップサポート窓口を実現し、利便性を向上
- ▶ 従来の問い合わせ対応を行っていた方々は本業に専念
- ▶ ノウハウの蓄積により継続的な品質改善が可能

## ■ サービス内容

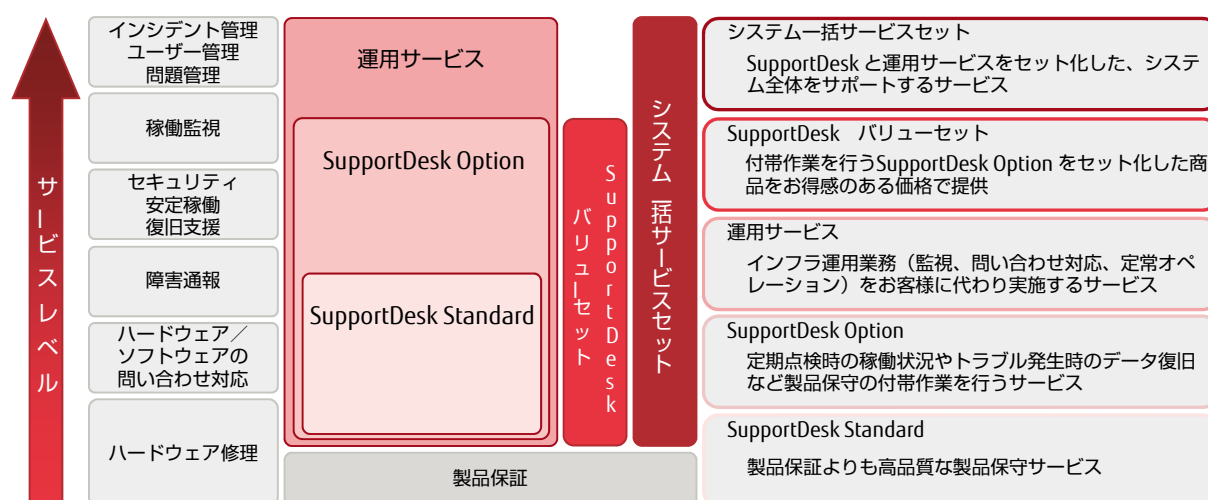
サービス名称	サービス内容
初期導入サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ サービスを実施する上で必要な運用設計やリソースの整備 受付電話回線の準備、履歴管理システムの設計、既存問い合わせ履歴の取込み、ご利用の手引きの作成など</li> </ul>
運用サービス	<p><b>基本</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 問い合わせ対応                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・標準モデル 一般QAソフトからOffice365等のクラウド環境システムに至るまで、操作QA対応、複数のベンダー窓口と連携した問い合わせ対応、進捗管理を行います。</li> <li>・一括窓口モデル 問い合わせを一括して受け付け、複数の連絡先から適切な窓口を選定し、各窓口への対応依頼や問い合わせの進捗管理を行います。</li> <li>・簡易モデル お客様ご指定の単一窓口へ問い合わせの対応依頼を行います。</li> </ul> </li> <li>■ マネジメント お客様からのお問い合わせ履歴を記録・管理し、とりまとめてご提供します。円滑な対応に向け進捗状況を管理し、マネジメントいたします。</li> </ul>
	<p><b>オプション</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務アプリケーション対応・・・お客様業務アプリケーションの操作・使用に関する問い合わせに対応します。</li> <li>・個別報告書作成・・・質問・相談の受付、回答状況などを分析し、報告書を作成します。</li> <li>・定例会・・・お客様と定例会を実施し、報告書を用いてご報告します。</li> </ul>

## ■ ご参考価格

実施条件 … ●サービス時間帯 平日 9:00~17:00 ●受付方法 電話

	サービス内容	対応件数	初期費用(税別)	月額費用(税別)
標準モデル	一般QAソフトの操作Q&A対応、トラブルの一括受付と窓口選定、各サポート窓口へのエスカレーション、窓口進捗管理、問い合わせ履歴管理、月次報告書提供	30件/月	350千円~	226千円/月~
一括窓口モデル	問い合わせ一括受付と窓口選定、各サポート窓口へのエスカレーション、窓口進捗管理、問い合わせ履歴管理、月次報告書提供	30件/月	300千円~	130千円/月~
簡易モデル	お問い合わせの一括受付、単一サポート窓口へのエスカレーション、問い合わせ履歴管理、月次報告書提供	10件/月	140千円~	49千円/月~

## ■ SupportDesk のサービスラインナップ



●記載の会社名、製品名、名称等の固有名称は各社の商標または登録商標です。●その他、本カタログに記載されている名称には必ずしも商標表示をしておりません。●このカタログに記載されている製品については、改良のために予告なしに仕様、デザイン等を変更する場合がありますのでご了承ください。

### お問い合わせ先

富士通コンタクトライン（総合窓口）  
0120-933-200

受付時間：9:00~17:30（土・日・祝日・当社指定の休業日を除く）

富士通株式会社

〒106-7123 東京都港区東新橋1-5-2汐留シティセンター

FF2242-3-2017年6月