

サポートデスク オプション センターシーイー

SupportDesk Option センターCE

多拠点に分散または大量導入された機器の管理をお客様に代わり実施

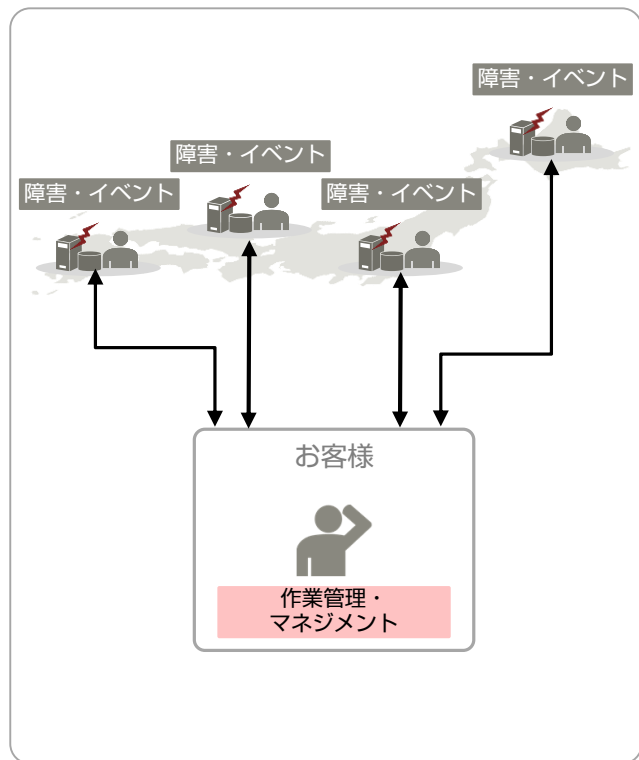
「SupportDesk Option センターCE」は、お客様ICT資産に関する各種情報の一元管理および安定稼働に向けた計画立案、重要障害の早期解決支援まで、ICTインフラに精通した上級技術者が実施します。



■ サービス内容/提供イメージ

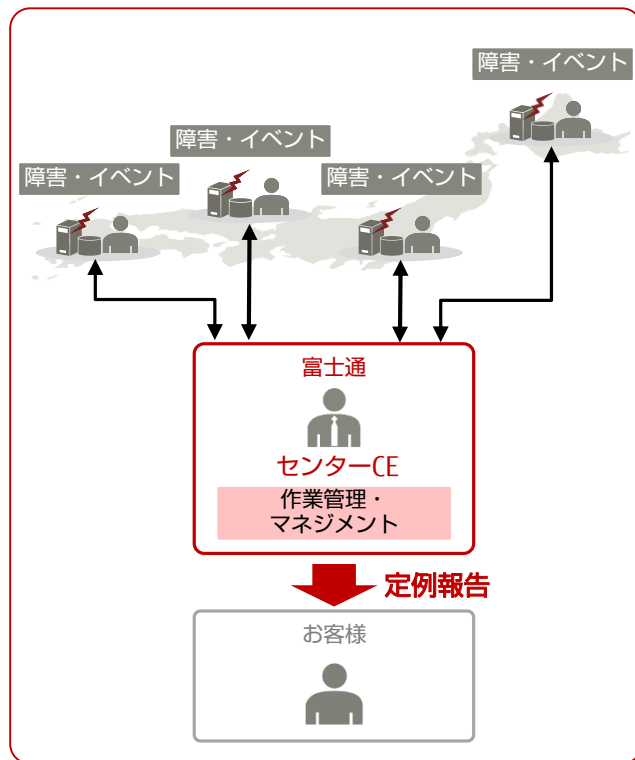
多拠点に分散、あるいは大量に導入されたICT機器に関する、煩雑な管理作業をお客様に代わって実施し、お客様機器管理部門の負荷軽減を支援するサービスです。技術教育プログラムを修了し、現場経験が豊富な当社認定の上級技術者が各サービスエンジニアの作業マネジメントを実施します。また、ICT資産運用に関する情報を一元管理し、お客様との定例会等で定期的に報告します。

【従来】



ICTインフラに関するイベント（障害・移転等）発生時、お客様が各担当サービスエンジニアと作業調整を実施。

【センターCE適用後】



上級技術者がセンターCEとして各担当サービスエンジニアの作業マネジメントを実施。作業状況を定期的にご報告します。

■ サービス内容

サービス項目	サービス詳細内容
保守体制管理	お客様からのサービス管理者情報の変更通知に基づき、関連部門情報（営業・サポート）と担当サービスエンジニア情報の変更管理に加え、お客様向け保守体制図の維持・管理を行います。
機器稼働管理	お客様からの対象製品の追加・変更通知に基づき、対象製品情報の変更管理を実施、対象製品の設置事業所情報の変更管理やお客様事業所別の稼働機器一覧について維持・管理を行います。
障害情報管理	お客様事業拠点別・機種別の障害情報管理や同一機器の重複障害情報管理といった、障害情報管理を行います。
緊急修正管理	全国の拠点別に対象製品の洗い出し・緊急修正適用スケジュールを計画・立案、進捗状況を管理します。
定期点検管理	全国の拠点別に対象製品の洗い出し・定期点検スケジュールを計画・立案、進捗状況を管理します。
重要障害時の復旧支援と管理	重要障害時、関係部門と抜本的な対策を検討し、復旧支援にあたります。
定期報告	定期報告会の計画・開催調整を行い、機器稼働・障害情報といった各作業実施状況を報告。多発障害時の拠点別・機種別の傾向分析や営業・SE部門と連携した対策支援を行います。

■ サービス時間帯

受付時間：月曜日～金曜日 8時30分～19時
（祝日及び12月30日～1月3日を除く）

■ 対象製品

富士通製ハードウェア (*1)

(*1) 保守契約済みの他社製ハードウェアも可能（対象製品に必ず富士通製品が含まれることが前提となります。）

■ サービス価格

個別見積（月額払い）(*2)

(*2) サービス価格については弊社担当営業または販売パートナーまでお問い合わせください。

■ ご留意事項

- ・サービスの実施にはSupportDeskを契約されていることが前提となります。
- ・システム運用の設計／実施に必要な情報（既存の運用マニュアルや対象機器情報等）のご提供、本サービスを利用する「サービス管理者」のご登録をお願いします。

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