

グローバルサービスデスクは、グローバルITサービスの中心であり、エンドユーザの生産性とIT認識を向上させる中核を担っています

お客様のグローバル体制に合わせてオフショアを含む最適なロケーションから必要な言語でサービスを提供します。どのユーザに対しても、統一したサービスを提供。6つのグローバルサービスデスクによる1つのグローバルオペレーションが実現可能です。Q&A対応、トラブル対応、サービス申請の受付など、各国の利用者からの問い合わせをサービスデスクにて一括して受け、各種サービス横断的に解決の迅速化を図ります。受付時間帯も平日の業務時間帯や24時間365日など、柔軟に対応します。

多言語対応

30言語以上に対応

主要言語である日本語、英語、中国語に加えて、世界各国の利用者の言語によるサービスを提供します。



コスト最適化

言語要件により、ロケーションを決定

お客様の海外展開状況、利用者数やその分布度合い、言語要件などを勘案し、最適なロケーションからサービスを提供します。



富士通独自の継続的改善

シフトレフト / 一次解決率向上への取り組み / インシデント削減

富士通独自の"Lean"手法とグローバル標準COPCにより、継続的にサービス品質の改善を図ります。



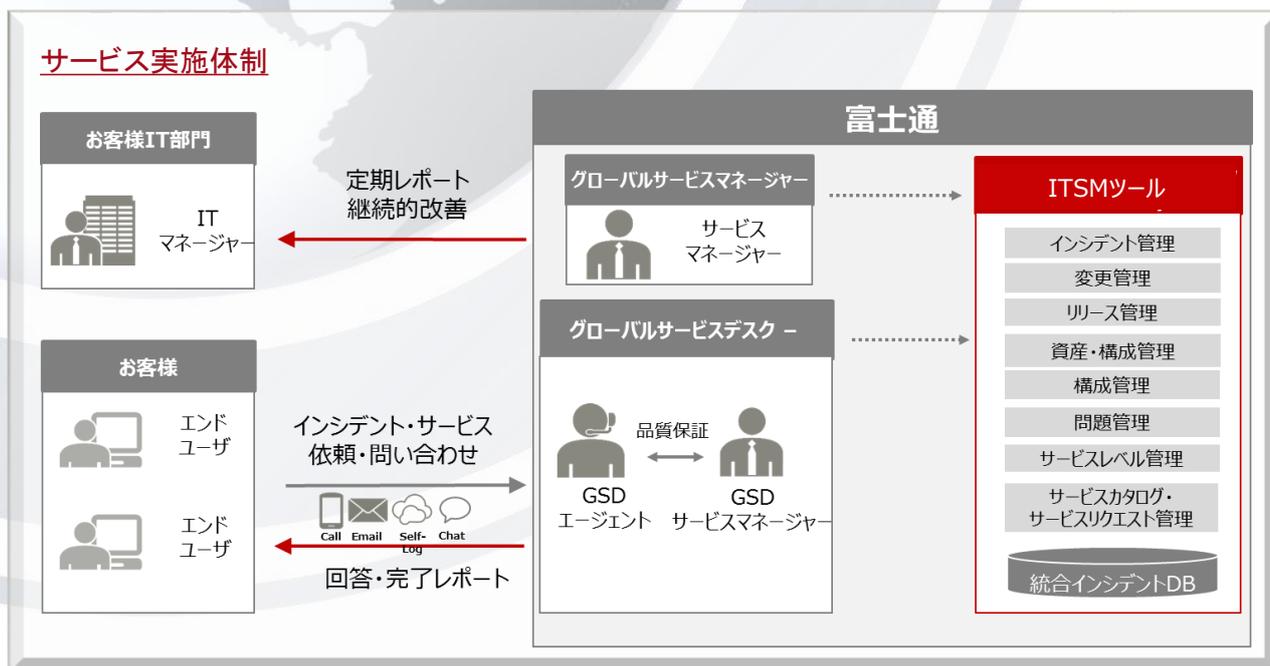
サービスデスク事業への継続的改善

次世代のサービスデスク

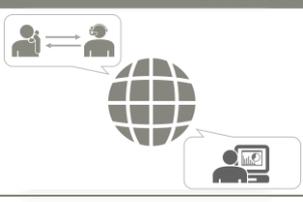
将来的に、サービスデスクはAI/バーチャルアシスタントが作業を代行し、あらゆるサービス・プロセスが自動化される未来が実現されると考えます。



サービス実施体制



サービスの活用シーン

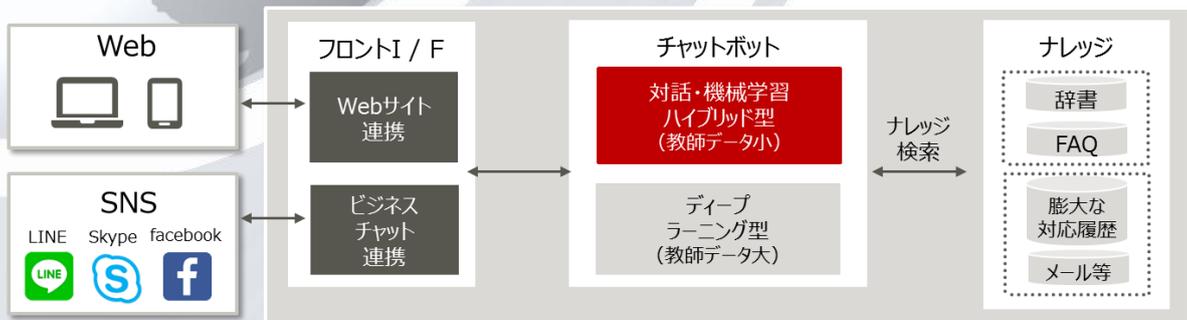
<p>グローバルにサポート窓口を統一したい</p>  <p>➢ グローバル標準アプリ(O365、セキュリティ等)の展開時にワンストップ(単一窓口)サービス提供により、利用者の利便性向上を図ります</p>	<p>多様な言語に対応してほしい</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 30言語以上に対応 ■ 全世界で8,000人を超えるサービスデスクスタッフ  <ul style="list-style-type: none"> ■ 多様なアジア言語 (中国語、タイ語、韓国語等)、欧州言語 (ドイツ語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語等) に対応 	<p>グローバルのインシデント状況を見える化したい</p>  <p>➢ 業界ベースのツールでグローバルのインシデント状況を見える化します</p> <p>➢ 単一プロセスによるSLA/KPIの標準化を実現します</p>
--	---	--

サービス内容

共通対応	あらゆる問い合わせの単一窓口として、受付からエスカレーションとクローズまで、責任を持って管理を行います。
トラブル対応	<p>緊急度の設定を行い、トラブルの一次切り分けを実施します。他社製のハードウェアでも、お客様のシステム部門が開発した業務アプリでも、事前に合意したエスカレーション先と連携して、解決するまで対応します。</p> <p>[ハードトラブルの場合] お客様保守契約に基づき、ベンダー(弊社製品提供時には弊社ローカルエンジニア)に対して現地対応を依頼します。</p> <p>[ソフトトラブルの場合] リモート操作による復旧支援を実施します。必要に応じて各担当部門へエスカレーションを実施し、解決まで対応します。</p>
Q&A対応	一般的なOSやMS Office操作から業務アプリケーションのQ&Aについて、ナレッジを活用して回答します。問い合わせ履歴から、共有すべきと判断されたインシデントは、ナレッジとして登録し、以降の問い合わせの際に活用します。ナレッジは、蓄積されていく過程で徐々にカバレッジも広範囲になり、利用者様の満足度向上を実現できます。
サービスリクエスト(依頼対応)	Q&Aでもトラブルでもない、お客様からのリクエスト(パスワード忘れやアカウント追加等)に対して、事前に合意した手順で回答します。また、PCの新規インストール、移設、追加、構成変更、廃棄といった定型的な依頼に加えて、例外的な依頼に対しても、エスカレーション体制・ルールに従って対応します。
定期報告	インシデントの対応状況や重要障害などサービスデスクでの活動をまとめ、定期的にお客様に報告します。

[次世代のサービスデスク] チャットボット(CHORDSHIP)

キーワードの揺らぎを吸収し、高精度な回答を実現することでヘルプデスク業務の更なる高度化・効率化によるエンドユーザー様の満足度を向上します。



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・年末年始を除く)

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