

# トラブル対応サービス

システムトラブルの迅速な復旧を専門技術者が強力でサポート

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が、お客様システム管理者様からのシステムに関する問い合わせ対応や、トラブルが発生した際の復旧支援への対応を実施します。

## お客様の課題



システム管理者の運用負荷が大きく、本来の業務に専念できていない

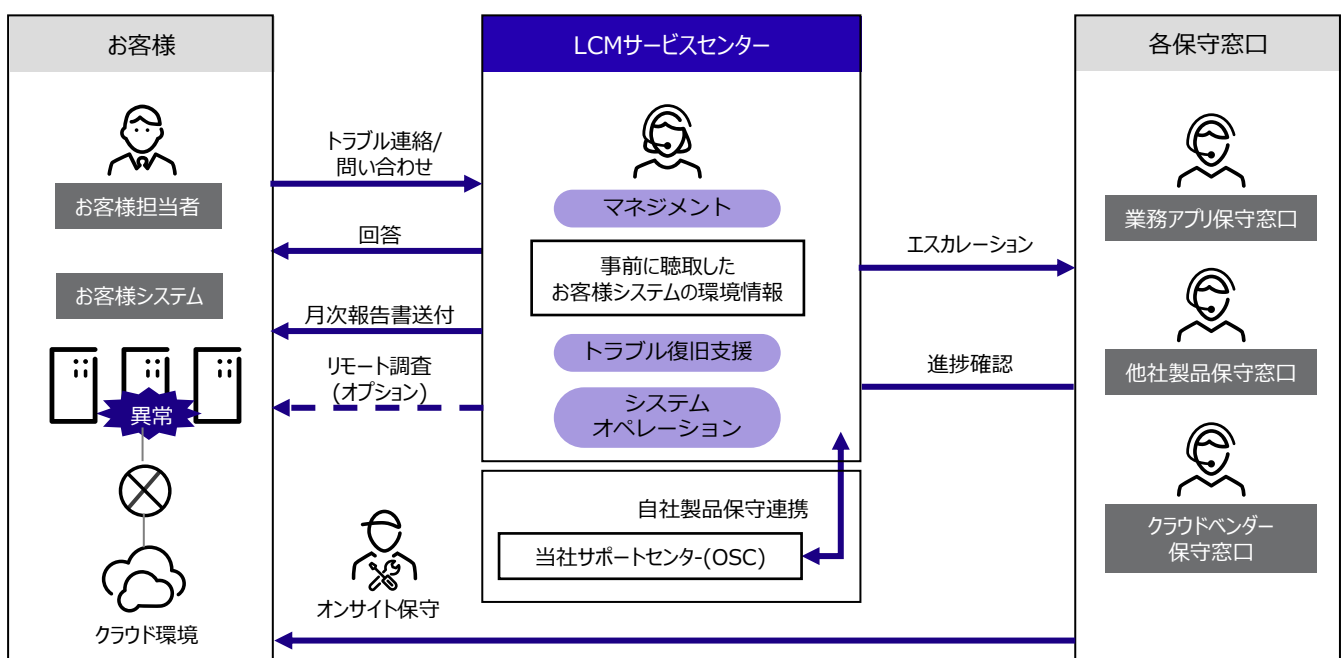
24時間365日の対応が難しく、夜間や休日のトラブル対応に不安がある

サーバーダウンなどの重大なトラブル発生時、迅速にシステム復旧をしてほしい

トラブルを未然に防ぎ、システム全体の安定稼働を実現したい

## サービス内容

- お問い合わせの一元窓口として、対象製品に関するお問い合わせを受け付けます。
- お客様のシステムで発生したトラブルに対し、一次切り分けから原因究明、復旧支援、保守ベンダーとの連携までワンストップで対応します。
- リモート接続による詳細な調査やログ採取により、早期復旧と再発防止を実現します。
- 自動化オペレーションを導入することで、トラブル発生時の迅速な初動対処や定常業務の確実な実行が可能です。



## メニュー体系

サービスメニュー		提供内容
初期導入	事前準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様からの要件を基に、サービス実施運用フロー設計、作業手順書作成</li> </ul>
運用	マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス対象製品に関する問い合わせ一括窓口設置</li> <li>重大トラブル発生時、復旧までの進捗管理、状況報告</li> <li>お客様イベント情報管理（システム環境・稼働スケジュールなど）</li> </ul>
	トラブル復旧支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス対象製品に関する問い合わせ受付</li> <li>障害事象の一次切り分け、被疑箇所の特定、保守窓口への連絡</li> <li>トラブル復旧までの進捗管理</li> </ul>
運用 (オプション)	定例会	<ul style="list-style-type: none"> <li>定例会での報告書を用いた報告</li> </ul>
	リモート調査・対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>トラブル資料のリモート調査</li> <li>リモートによるソフトウェア修正プログラムの適用</li> </ul>

## サービスの特長



### 対応負荷の軽減

お客様のシステム環境を把握した専門技術者がトラブル対応を代行し、お客様の対応負荷を軽減します。



### 手厚いサポート体制

24時間365日体制で、夜間・休日もお客様のシステム運用を支援します。



### 迅速なトラブル復旧支援

リモートによるシステムの状態確認や一部オペレーションの自動化により、トラブルの早期復旧を支援します。



### トラブルの未然防止

パッチ情報を活用した予防保守により、障害発生リスクの低減に貢献します。

## 導入事例

金融業

専用窓口

トラブル対応

24時間365日

<金融業のお客様> 社会的影響度の高いお客様に、専用窓口による24時間365日のサポートを提供し、トラブル時の業務影響を最小化

### お客様の課題・ニーズ



百万を超える顧客に安定したサービスを提供するため24時間365日の事業継続性が不可欠

大規模なクラウドとオンプレミスのハイブリッド環境のため複合的な要因で発生するトラブルの原因特定に苦労していた

システムごとに保守窓口が異なり、問題発生時の切り分けや対応に時間がかかっていた

### ご提案内容



当社で24時間365日の運用実行体制を構築（運用エンジニアは日々の教育や定期的な疑似訓練を徹底）

幅広いインフラ基盤の知識とミッションクリティカルなシステムの運用経験を持ち、お客様環境を理解した運用エンジニアによる対応

問い合わせを一括で受け付ける専用窓口を設置し、関連部門（製品事業部、導入エンジニア、製品サポート窓口など）との調整を迅速に行うことのできる環境を整備

### 導入効果

- 24時間365日の運用体制の確立により事業継続性が確保され、ビジネスリスクが大幅に低減
- 複雑で時間を要していたトラブル解決時間を大幅に短縮でき、ビジネスへの影響を極小化
- 専用窓口の設置により、工数を大きく削減することができ、DX推進や新サービス開発に注力できるようになった

## 関連サービス

- [システム監視サービス](#)：異常検知と通報で、情報システム部門の監視運用の負荷を軽減
- [ヘルプデスクサービス](#)：利用者からの様々なお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

## お問い合わせ先

富士通株式会社 〒211-8588 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1-1

お問い合わせフォーム：

<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque03910/9101194/>