

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

多くのシステム管理部門が抱えるヘルプデスク担当者のリソース不足に対応、専門技術者による利用者様からの問い合わせやトラブルへの一括受付サービスを提供します。多言語対応はもちろんのこと、豊富なサービス実績や運用改善提案を通じ、サービス品質の維持・向上が図れます。

お客様の課題



利用者からの問い合わせ対応に工数を要し、本業に集中できていない

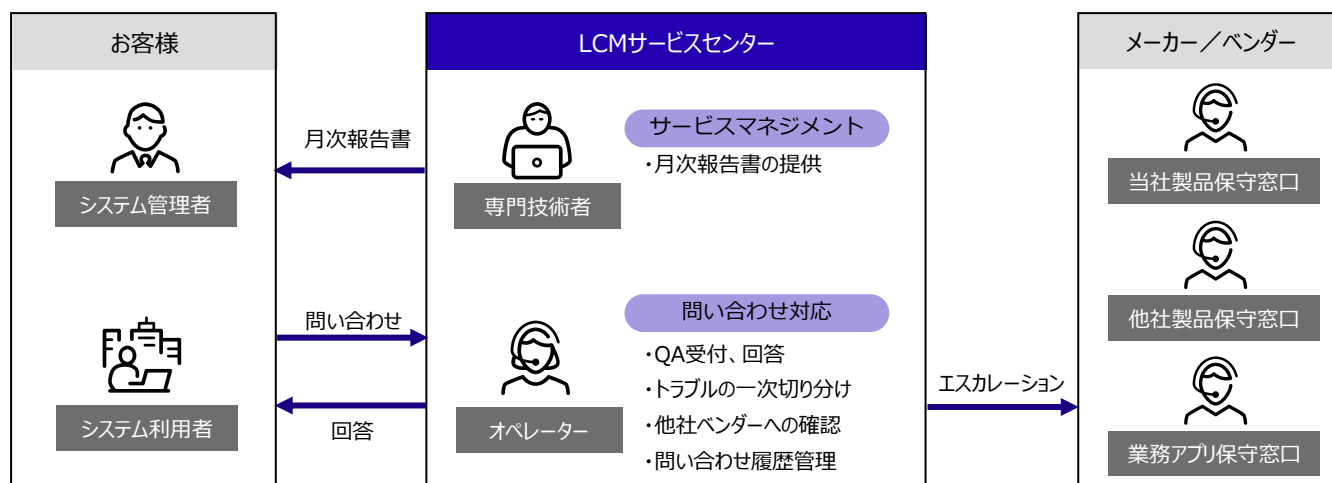
問い合わせ対応が属人化し、スキルが標準化されていないため、運用が非効率

様々なベンダー製品を運用する上で、問い合わせ先が多岐にわたり煩雑

グローバル化に伴う業務の多様化（海外進出に伴う外国語対応）に対応できていない

サービス内容

一般的なOA操作レベルから業務アプリケーションにまで対応する操作Q&A・PCトラブル発生時の一次受付
切り分け・各種サポート窓口へのエスカレーションなど、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実現します。
また、お問い合わせ内容の回答履歴管理や運用状況の月次報告など、システム管理者の運用負荷を総合的に軽減するソリューションを提供します。



メニュー体系

サービスメニュー		提供内容
初期導入	サービスを実施するうえで必要な運用設計・リソース準備	<ul style="list-style-type: none"> 運用設計、「ご利用の手引き」の作成 など リソースの整備（受付方法・環境、インシデント管理システム、既存問い合わせ履歴の整備・取り込み）
運用	問い合わせ対応※	<ul style="list-style-type: none"> お客様がご利用されているシステムに関する利用者からの操作・使用、各種対応などの問い合わせ対応（対応言語：日本語、英語、中国語）
	マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの問い合わせ履歴を記録・管理し、定期報告 円滑な対応に向け進捗状況を管理

※問い合わせ対応 対象システム（例）

Microsoft 365、VDI、クラウド製品、業務システム、業務アプリケーション（顧客固有可）、セキュリティソフト、認証機能、PC、スマートデバイス、プリンタ、ネットワーク機器 など
問い合わせ対応では、オプションとして、リモートアシスト（遠隔支援）、修理手配、翻訳対応の他、FAQ作成なども実施できます。

また、定型オペレーションとして、ID登録や端末払い出し、パスワードリセット・セッションリセット、盗難紛失受付・リモートワイプ、作業手順書・利用者マニュアルを作成することも可能です。

サービスの特長



多言語対応

日本語・英語・中国語の3言語に対応し、海外からのお問い合わせにも24時間365日、電話・メールで対応します。お客様に安心してサービスをご利用いただける環境を提供します。



業務アプリケーション対応

富士通や各種ベンダーのアプリケーションの他、お客様が固有で開発されたアプリケーションのQA対応でお客様の運用負荷を軽減します。



マルチベンダー対応

他ベンダーのサーバやPC・スマートデバイスなどのお問い合わせ、デバイス紛失時のリモート消去など有事の受付を一本化し迅速に対応します。

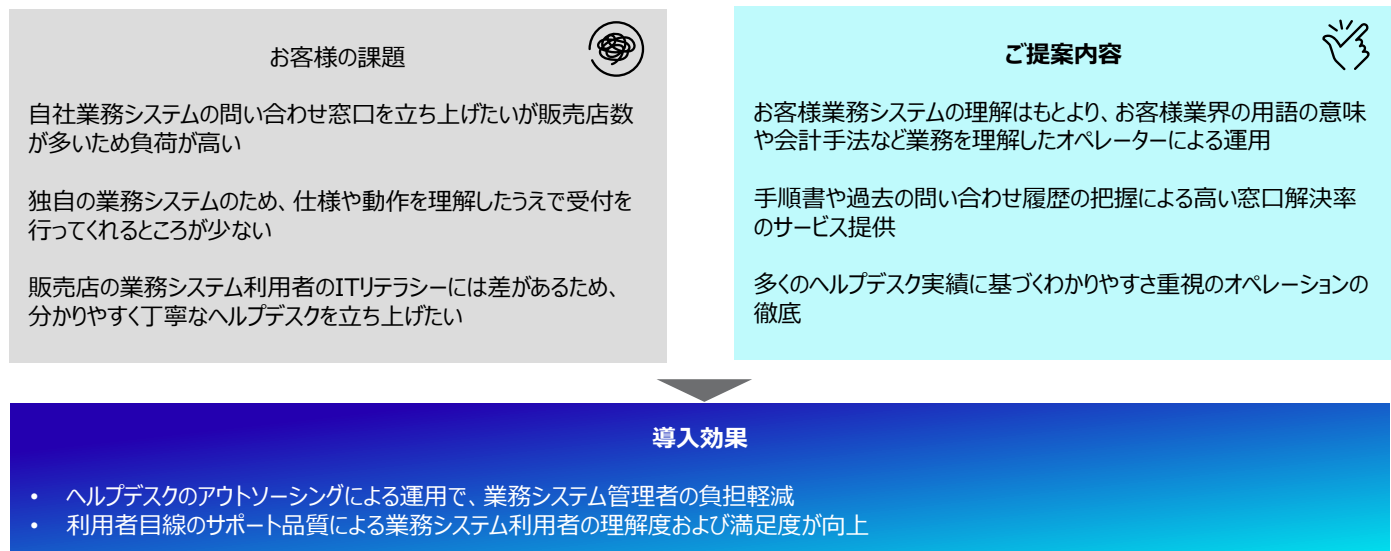
導入事例

製造業

ヘルプデスク

独自システム

<製造業のお客様> お客様独自の業務システムの販売店様向けヘルプデスク開設で、システム管理者の負荷を軽減



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
- [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/>