

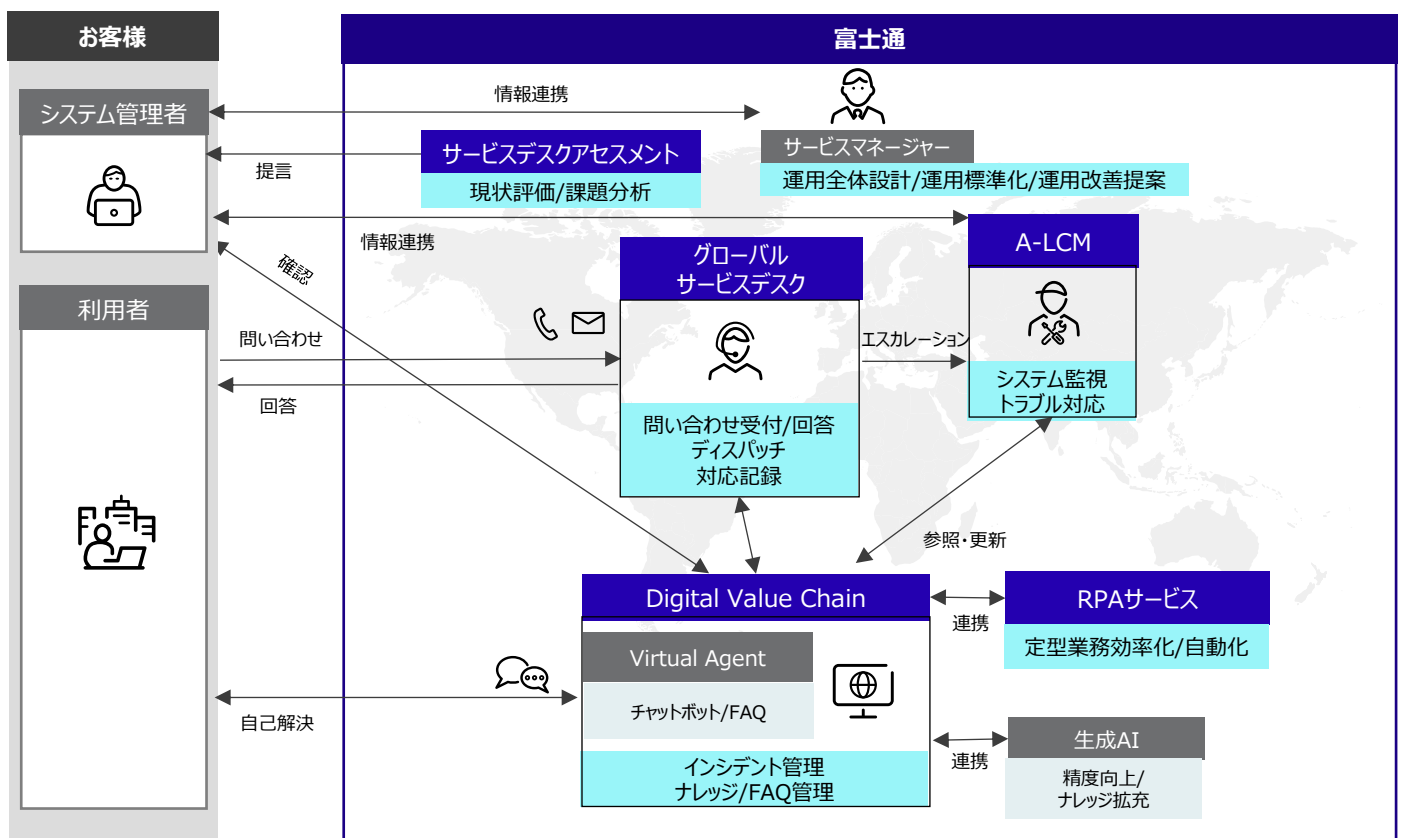
# サービスデスク

問合せ対応の他、定型業務の自動化、  
AI活用による高度化等、運用業務の変革を支援します

社内システムごとに分散しているサービスデスクの統合や、ビジネスの成長に合わせて国内外の拠点を統合したサービスデスクの構築など、お客様のビジネス状況やニーズに応じた柔軟なサービスデスクをご提案します。  
従来型のサービスデスクに加え、生成AIやRPAなどの自動化技術を活用したデジタルサービスデスク、さらに富士通のグローバルリソースを活用した多言語対応のグローバルサービスデスクなど、高品質で価値あるサービスをご提供します。

## サービス概要

富士通のサービスデスクは、電話・メール・チャットなど、多様なインターフェースから寄せられる利用者からの問合せや作業依頼を一元的に受付・回答します。Virtual Agent（デジタルフロント）による迅速な自動対応から、グローバル対応可能な専門のオペレーターによるきめ細やかなサポートまで、お客様の状況に合わせた最適なサポートをご提供いたします。また、インフラ運用（監視やトラブル対応）の一次対応も可能で、サービスマネージャーが運用全体を管理し、品質維持・向上、運用の継続的改善を実施します。



## サービスデスクのよくある課題

### 分散運用による統制不足と品質の不均一

サービスデスクが部門ごとに分散し、プロセスや品質が統一されていない。属人化による品質のばらつきも課題。

### 人手依存による非効率と自動化の遅れ

問い合わせ対応や定型業務が手作業中心で負荷が大きい。ナレッジ活用や自動化で効率化を急ぐ必要がある。

### グローバル対応力の不足

多言語・時差対応が不十分で、海外拠点やグローバル事業展開に対応できる体制が求められている。

## 富士通のサービスデスクで解決

豊富な実績(約150社)があり、一般的なPC関連・Officeソフトに関する問い合わせはもちろんのこと、SAPやMicrosoft 365等の専門性の高いアプリケーションの対応も可能です。

### サービスデスクの統合と標準化

サービスデスクアセスメントによる現状の可視化を行い、サービスの継続的改善を図る富士通グループ独自の метод論を活用し、運用プロセスを統合・最適化。共通ナレッジベースを構築し、品質標準化を実現します。

### 自動化とセルフサポートの推進

多言語対応のAIチャットボットやAIエージェントを活用し、セルフサポートを促進。さらにRPAやワークフロー連携による定型業務の自動化で、効率化と迅速な対応を実現します。

### グローバル対応と品質強化

Q&A、トラブル、サービス要求など、お客様からの問合せを24時間365日一括して受付け、切り分けからクローズまで解決の迅速化を図ります。富士通グループのグローバルリソースを活用し、最大40言語に対応。生成AIによる回答支援とCOPC※準拠の品質管理で、対応精度を継続的に改善します。

※ COPC : アメリカ合衆国のCOPC社(Customer Operations Performance Center)が定めるコールセンターやBPO業務のパフォーマンス改善モデル

## サービスデスク ソリューション

企画・検討フェーズから運用フェーズの自動化・効率化サービス提供まで、トータルな運用改革をご支援するソリューションをご用意しています。

サービス名		概要
1	サービスデスクアセスメント	サービスデスクの運用現状を多角的に評価し、課題特定、最適化のための改善策を提案
2	グローバルサービスデスク	多言語・24時間対応での一次窓口（問合せ、サービスリクエスト）を提供
3	Digital Value Chain	生成AIと連携するITSMツールをサービスとして提供し、ITサービス管理全般を支援
4	RPAサービス	繰り返し発生する定型業務を自動化し、作業時間の大幅削減を実現
5	A-LCM	お客様システムの保守対応、監視や運用オペレーションを24時間365日実施

## 提案事例（製造業様）

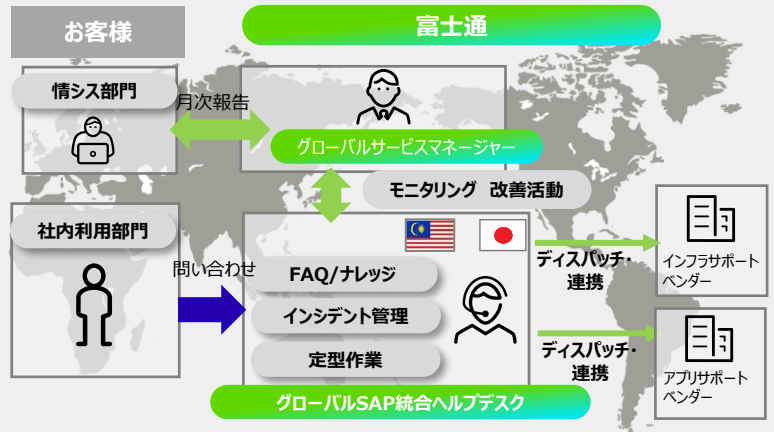
### 課題

各地域で個別に運用していたSAPのヘルプデスクを統合したい

- ・接触ポイントをグローバルで統合し、構造変革やビジネス変化への柔軟性を実現したい
- ・各システムの業務オペレーションを標準化+ワンストップ化しリソースやコストの最適化を実現したい
- ・多言語/24h365dサポートの実現とユーザ問い合わせのインシデント管理を実現したい

### 提案のポイント

- グローバルでの運用保守領域の一元化・標準化を通じたサポート業務の高度化・コストダウン
- ・弊社マレーシア拠点のグローバルシェアードサービス活用。将来的にアジアの言語も対応可能なグローバルヘルプデスクを24時間365日で提供可能
  - ・現行ベンダーが実施中のSAPコンサルが実施している作業をSEリソースへシフトしコストダウンと品質を両立



## 関連サービス

脆弱性管理等のセキュリティ強化や、構想立案フェーズからの広範囲な運用高度化を実現する関連サービスもご用意しています。

・**ITSMコンサルティング** 運用改革の構想立案フェーズからお客様課題を発掘し、運用プロセスの標準化と高度化を提言、IT運用を支援するコンサルティングサービスです。

・**プレミアムマルチベンダーサポートサービス** 複雑なマルチベンダーシステムのインフラ構成やリスクの可視化、パッチ適用等のプロアクティブな運用支援で、安定稼働を支援します。

・**ヘルプデスク** トラブル発生時の問い合わせ対応や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窓口をご提供します。

・**システム監視サービス** お客様システムを構成する機器を対象にリモート監視を行なうことで、システムの安定稼働を実現します。

・**システムトラブル対応サービス** 専門技術者と全国のサービスエンジニアが連携することにより、迅速なトラブル解決を支援します。

## お問合せ先

富士通株式会社 〒211-8588 神奈川県川崎市中原区上小田中4-1-1

お問い合わせフォーム：<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque03910/9101194/>