

製品サポート

他社製品も含めたワンストップサポートを実施することで
システムの安定稼働を支えます

法人のお客様向けに、保守・運用支援サービス「SupportDesk」などの有償サポート・サービスをご紹介します。

SupportDesk

オープンプラットフォーム製品(OEM製品含む)の保守サービスです。当社製品だけでなく他社製品もワンストップでサポート。製品の保守、修理から運用サポートまで、システムの規模に関わらず、お客様のニーズによって選べる充実したサービスメニューをご用意しています。

[>>詳しくみる](#)

SupportDesk ミッションクリティカルサポート

ミッションクリティカルシステムなど、より重要度の高いシステムをご利用のお客様向けの専用サポートです。

[>>詳しくみる](#)

マルチベンダーサポート

他社ベンダー製品の修理にも対応保守窓口を統一し、スムーズな復旧を支援します。

[>>詳しくみる](#)

SupportDesk

高品質なトータルサポートを提供

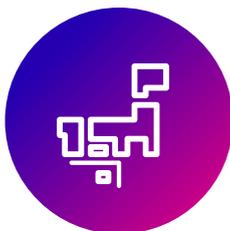
富士通のSupportDeskでは、総合受付窓口である「富士通サポートセンター」（OSC:one-stop solution center）、国内最大級のサービスエンジニア拠点を有する「ハードウェアサポート」、各製品ごとの経験豊富な技術エキスパートが揃う「ソフトウェアサポート」が密に連携することで、お客様のICT環境の安定稼働を実現します。

富士通サポートセンター



- ハードウェア/ソフトウェアの総合受付窓口
- 24時間365日
- 堅牢なセキュリティ
- 災害対応に強い高可用性

ハードウェアサポート



- 国内最大級のサービス拠点
- 到着目標最短2時間以内
- ディスク交換時にも徹底した情報漏えい対策

ソフトウェアサポート



- 経験豊富な技術エキスパート
- OracleやMicrosoft製品といった他社製ソフトウェアまで徹底サポート

SupportDeskのサービス体系

基本サービスである「SupportDesk Standard」、「SupportDeskパック Standard」に加えて、保守付帯サービスを提供する「SupportDesk Option」、それらをセットでお得に提供する「SupportDesk バリューセット」をご用意しています。



SupportDeskサービス一覧



SupportDesk Standard

富士通製品および他社製のハードウェア製品保守、ソフトウェアサポートを行います。クライアント製品向けハードウェア修理に特化した簡易サポートから、基幹システムやマルチベンダーシステム向け製品サポートまで、システム規模に関わらず幅広く対応します。



SupportDeskパック Standard

必要なサービスをお手軽にご購入いただけるようパッケージ化しました。多様なニーズを網羅した各種サービスの中から、お客様の環境に合わせお選びいただけます。高品質、安心のサポートで、お客様の抱える運用・保守の課題解決を支援します。



SupportDesk バリューセット

SupportDesk Standardのサービスとお客様からのニーズが高い、訪問修理や予防保守、セキュリティ対策などのオプションサービスをセット商品にしました。価格も各サービスをそれぞれご契約いただくよりお得になっています。



SupportDesk Option

基本サービスにプラスして、BIOS/ファームウェアのアップデート作業や保守交換したディスクのお引渡しなど、サービスエンジニアの保守作業に付随したサービスを実施します。

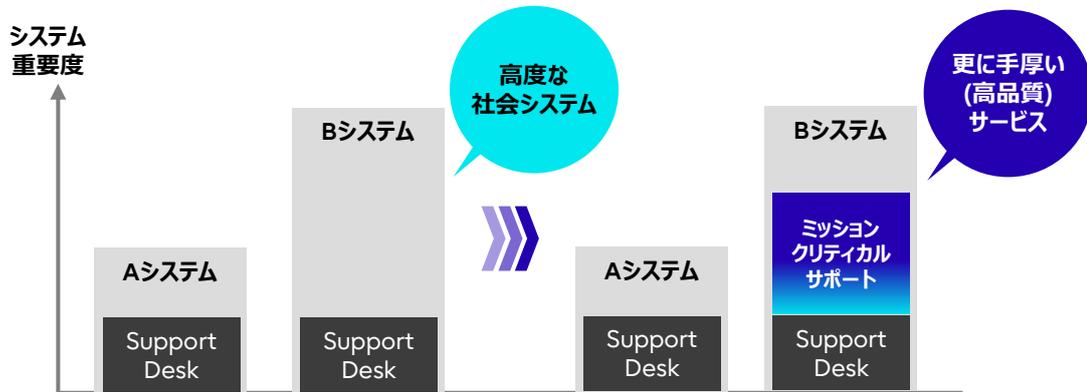
サービスメニュー

保守交換ディスク引渡
PC マスタリカバリー/PC OSリカバリー
BIOS/ファームウェアアップデート
バッテリー交換
専用部品在庫

保守交換ディスクデータ消去
PCリストア
アクシデントケア
センターCE

SupportDesk ミッションクリティカルサポート

SupportDeskで提供している保守サービスに加え、さらに高品質な保守メニューを追加提供することができるサービスです。SupportDesk契約に加えて本サービスをご契約いただくことで、お客様システムにおいて、トラブル時の復旧時間短縮、トラブルの未然防止を実現します。



保守関連作業のよくある課題も豊富なメニューで解決

失敗が許されないシステムリリース時に製品障害が発生したり、長期稼働していたシステムの障害が頻発する	装置ログ点検 トラブルがなくても&システムのイベント前にログ解析で予兆を把握。不具合の発生前に対応できます。
OSアップデートの必要性は理解しているが、技術的な不安がある	OSアップデート支援 事前確認、技術相談など、OSのアップデート作業を支援し、不安を解消します。
随時更新される障害情報を都度WEBで探す作業に工数がかかる	製品障害情報提供 お客様のシステム環境に合わせてカスタマイズして情報提供するため、調査にかかる工数を削減します。
複合的なトラブルが発生し、原因となる製品特定に時間がかかり、製品サポートの問い合わせができない	複合トラブル解決支援 障害原因となる製品の特定前でも、トラブル対応実施するため復旧時間を短縮できます。
修正プログラムの適用作業に技術的な不安がある	修正プログラム適用支援 エンジニアが修正プログラムを適用準備からロールバックまで支援するため安心です。
ソフトウェアのサポートはリモートでしか受けられないため、トラブル解決までに何度もやり取りすることがある	ソフトウェアエンジニアオンサイト ソフトウェア専門技術者が現地で復旧支援し、早期解決を実現します。

カスタム可能なサービスメニュー

SupportDeskでサービス対象外となる保守関連作業について、お客様のご要望に合わせ、必要なメニューを組み合わせて提供します。

ミッションクリティカルサポート

<p style="text-align: center; background-color: #333; color: white; padding: 5px;">トラブル未然防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 装置ログ点検 <input checked="" type="checkbox"/> 製品障害情報の提供 <input checked="" type="checkbox"/> OSアップデート支援 	<p style="text-align: center; background-color: #333; color: white; padding: 5px;">トラブル復旧時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> 複合トラブル解決支援 <input checked="" type="checkbox"/> 修正プログラム運用支援 <input checked="" type="checkbox"/> ソフトウェアエンジニアオンサイト
---	---

お客様に合わせて
サービスメニューを
カスタム

お客様
システム

•本サービスは、システムを構成するハードウェア、ソフトウェア製品に対し、SupportDesk Standard（パック/月額）を全数契約いただいていることが前提となります。

>>ご紹介資料ダウンロード

マルチベンダーサポート

業務のDX化やクラウド利用が一般化した昨今においては、富士通に限らず1社の製品だけでなく、あらゆるベンダーの製品を活用して、最適なデジタルインフラ基盤を構成することが主流になってきております。

富士通では法人のお客様向けに、マルチベンダー環境におけるサポートサービスを提供し、お客様のデジタルインフラ基盤の活用を支援いたします。他社ベンダー製品の修理にも対応保守窓口を統一し、スムーズな復旧を支援します。

こんな課題はありませんか？

- ・トラブル発生時、複数ベンダーとの障害連絡に工数がかかる
- ・複数ベンダーとの契約手続き、契約管理が煩雑

- ・EOSL※を迎えており保守が継続できないが、半導体枯渇の影響でシステムリリースが延伸びている
- ・正規ベンダーの延長保守費用が高額

- ・保守ベンダーやお客様自身では全国拠点のオペレーションが困難
- ・複数ベンダー機器の設置/移設/稼働状況確認/定期点検/予備機交換等の現地作業を任せたい

※EOSL = End of Service Level 製品保守期間終了日

マルチベンダーサポートで解決！



富士通が提供するマルチベンダーサポートの特長



コール代行/契約代行

富士通の保守サービス (SupportDesk) の窓口でコールを統一/ベンダーとの契約を代行



ハードウェアリペア

他社ベンダー製品についてハードウェア修理対応を提供



オンサイトオペレーション

お客様からの作業指示に従い、予備機交換等のオペレーションを実施

※対象製品/商談規模により対応可能範囲が異なります。

富士通ではマルチベンダー環境においても、お客様のデジタルインフラ基盤の活用を支援いたします

MISマルチベンダーサービス

お客様保有のハードウェアに対し、当社が正規ベンダーに代わって修理・メンテナンス作業を実施します。

SupportDeskマルチベンダーサポート

富士通以外の他社製品も、コール受付からサポートまでワンストップで対応します。コール窓口や保守契約の一本化により、トラブル時にスピーディーな問題解決を支援します。

関連サービス



MISマルチベンダーサービス

お客様保有のハードウェアに対し、当社が、正規ベンダーに代わって修理・メンテナンス作業を実施します

[>>詳しくみる](#)



保証延長パック

保証延長パックはハードウェアの修理に特化した複数年一括払い型の有償サービスです。サービス期間は3年/4年/5年から選択可能です。

[>>詳しくみる](#)



FUJITSU Managed Infrastructure Service

「デバイス運用のデジタル化」「働き方改革を支えるクラウドサービス」「IT人材不足を補う自動化・効率化・オフショア化」多様なデジタル・テクノロジーで、エッジデバイス運用をサポートいたします。

[>>詳しくみる](#)

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/customform/csque03915/5104116/>