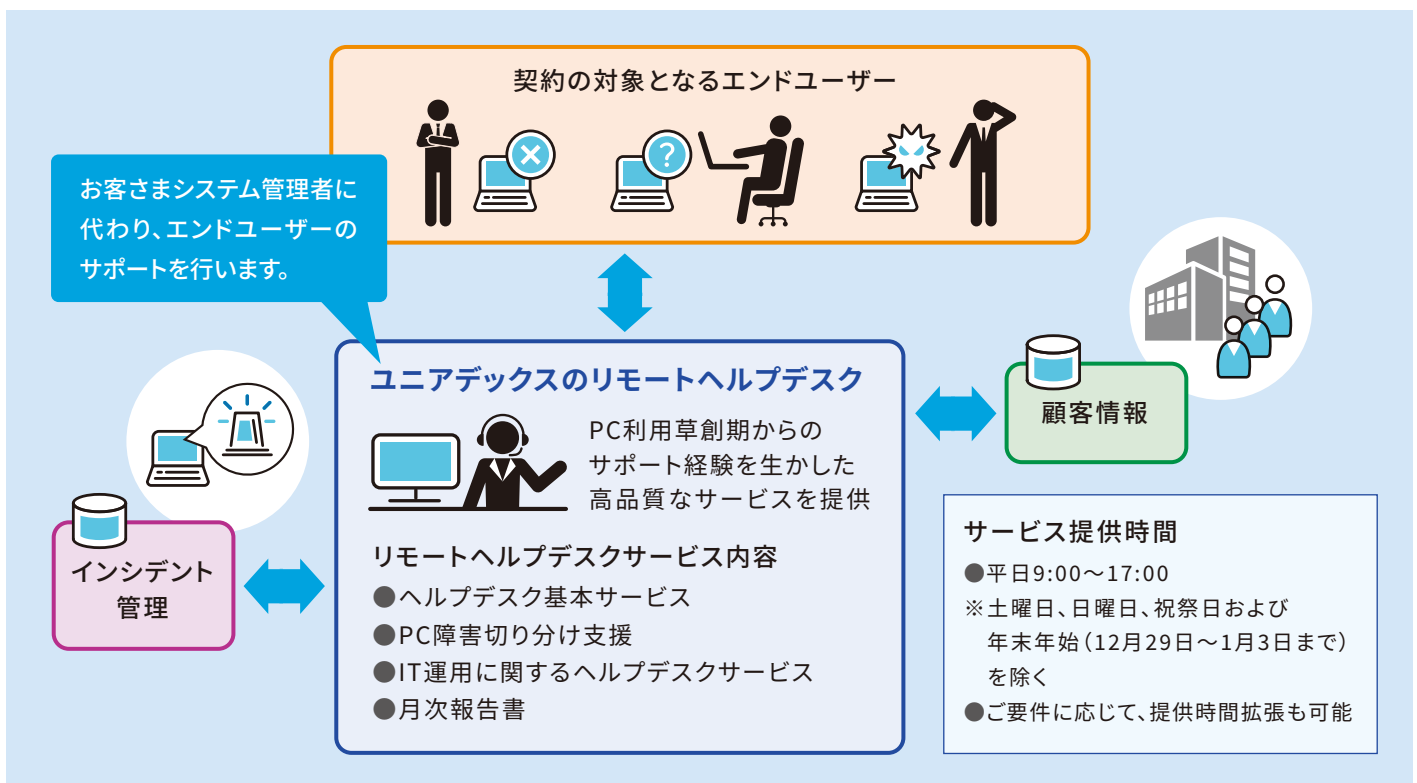


ユニアデックス ヘルプデスクサービス

複雑化する疑問や問題への即応性を強化し、問題解決を大幅に向上

エンドユーザーからの問い合わせ対応を当社リモートヘルプデスクが一元化し、ITサービスマネジメントの考え方に基づいた迅速な切り分けと適切な対応により業務の早期復旧を支援し、エンドユーザーの業務効率向上とお客さまシステム管理部門の負担軽減を実現します。



主な特徴

- ナレッジを活用した標準化対応により、属人化を排除した安定したヘルプデスク運用を提供
- 一次対応から専門部門連携までをカバーする、実務に即したサポート体制
- 問い合わせデータを活用し、対応品質の継続的な向上を実現
- 対応状況・傾向をレポートで可視化し、運用状況を「見える化」
- インシデント傾向分析を通じて、IT運用上の課題整理と改善を支援
- 問い合わせ窓口の一本化により、エンドユーザーと管理部門双方の負担を軽減

エンドユーザーの 業務効率向上を支援

- PC操作や業務アプリケーションに関する問い合わせへの迅速な対応
- 操作確認や手戻り作業の削減による業務効率向上
- 障害発生時の適切な切り分けと案内による早期復旧支援

システム管理者・IT部門の 負担を軽減

- エンドユーザー対応の集約によるIT部門の業務負荷軽減
- 障害発生時のベンダー連携・エスカレーション対応の代行
- 問い合わせ・対応状況の可視化による管理業務の効率化

サービス概要

ヘルプデスク基本サービス

エンドユーザー向けクライアントPCに関するヘルプデスクサービスです。対象とするハードウェアは原則として限定せず、ソフトウェアはMicrosoft社の Windows、Office、Microsoft 365 を対象とします。ソフトウェアの操作方法については、当該ソフトウェアの開発元が提供するマニュアルに記載された範囲内で回答いたします。また、サービス対象ソフトウェアのサポート期間は、原則として開発元が提供するサポート対象期間と同一とします。

PC障害切り分け支援

エンドユーザーのクライアントPCで発生したハードウェアおよびソフトウェアの障害について、回復操作や回避操作を支援します。代替操作による回避策のご提供も可能です。また、ハードウェア障害については、保守契約を締結しているPCに限り、ヘルプデスクが保守ベンダーを手配し、ワンストップで対応いたします。

IT運用に関するヘルプデスクサービス

お客さま固有の業務アプリケーションを対象とした一次対応ヘルプデスクサービスです。ヘルプデスク基本サービス対象外のソフトウェアやシステムの操作方法については、事前にご提供いただいたマニュアルに記載された範囲内で回答いたします。

月次報告書



お客さまからのお問い合わせに対する対応内容・回答および状況について報告書を作成いたします。



ユニアデックス株式会社
〒135-8560
東京都江東区豊洲1-1-1
電話 03-5546-4900 (大代表)



最新情報・導入のご相談は
Webサイトもご覧ください

<https://solution.uniindex.co.jp/service/product/helpdesk.html>

関西支店 TEL 06-7178-0211 中部支店 TEL 052-204-6850 九州支店 TEL 092-517-5877
東日本支店 TEL 022-261-9217 北海道営業所 TEL 011-558-1900 新潟営業所 TEL 025-247-7600
静岡営業所 TEL 054-272-4721 長野営業所 TEL 026-238-7502 北陸営業所 TEL 076-233-9850
中国営業所 TEL 082-242-5088 四国営業所 TEL 050-3134-9885

※記載の会社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。
※記載の内容は、予告なく変更することがあります。