

エンドユーザー様の満足度向上を目指す特別チーム
運用・保守サポートサービス



**課題解決サイクルを
チーム力で推進し
提案・解決**

サポートサービス業務に
特化したスタッフが、チームで
エンドユーザー様の課題を
迅速に解決します！

エンドユーザー様

お客様

ジスクソフトのサポートチーム



チーム体制が弊社の強み

弊社はICTの分野でシステム運用や保守サービス、
その関連業務を30年以上にわたり支援してまいりました。
また、業務の中で発生する様々な課題にもチーム体制で
取り組み、改善を繰り返す事でお客様やエンドユーザー様に
満足度の高いサービスを提供しております。

私達はサポートサービス業務のスペシャリスト集団として、
お客様にとって必要不可欠なパートナーを目指します。



キックオフ、プロジェクト横断型や、
1 on1等、多様なミーティング・連
携によりチーム力を強化しています。

主なサービス内容

コンタクトセンター支援

お客様の製品を納入したユーザー様からの故障コールや技術的な問合せ窓口サービスを提供。

- ・障害受付/インシデント起票/問診/ 一次対応(ログ解析レベルまで)
- ・保守部品手配
- ・被疑箇所特定不能時のバックラインサポート部門へエスカレーション
- ・業務システム等のヘルプデスク

事務業務サービス支援

各種事務作業を支援。

- ・保守要員手配支援 (割当、スケジューリング、手配計画作成)
- ・営業事務 (プレゼン資料作成・見積作成・商談支援)
- ・購買支援 (受発注・価格交渉等)
- ・CAD図面作成 (建物・室内・配線図等)

インフラ構築支援

お客様の業務システム基盤の構築を支援。

- ・サービス要件ヒアリング
- ・導入計画・設計・構築・検証
- ・仮運用からサービスインまでの計画立案・実施

テクニカルサポート支援

単一製品から多種製品をマルチサポートで提供し、豊富な知識で迅速な問合せ対応を実施。

- ・インシデント監視/ディスパッチ
- ・インシデント対応 (問診、障害調査、障害復旧方法の回答、インシデントクローズ) ※状況に応じ、現地出動による障害復旧支援、重大障害の場合は製品開発部門との連携による対応
- ・新機種評価/検証
- ・フィールドCE教育、新任ご担当者への技術教育

[サポートプロダクト]

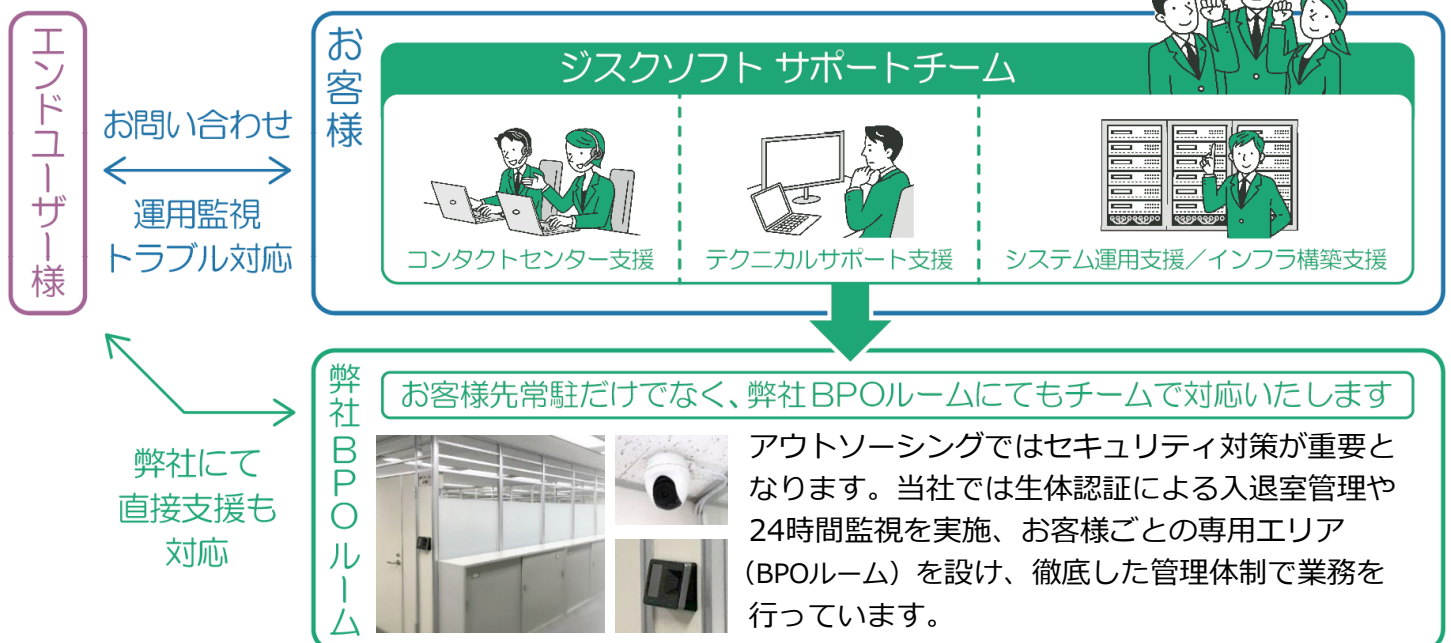
- ▶ ソフトウェア
統合運用管理 (Systemwalker)、ネットワーク仮想化 (Vmware NSX) ストレージシステム (ETERNUS)、統合管理ソフト、その他
- ▶ ハードウェア
スパコン、UNIXサーバ、IAサーバ、PC、ストレージ、ネットワーク、プリンタ

システム運用支援

お客様システムの安定運用と迅速な障害復旧を支援。

- ・システム監視 (監視ソフトによるコンソール監視、または定点監視等)
- ・トラブル対応 (恒久対応完了までの一時復旧対応)
- ・サービスリクエストの受付・対応 (QA対応、アカウント設定、プロキシ設定、マスタ修正、その他)
- ・問題管理 (システム障害、予防対応、その他運用課題の解決策検討・提案)
- ・変更管理 (システム変更計画、提案、検証、適用準備、リリース判定、その他)
- ・構成/リリース管理 (インフラ変更の実施、アプリケーションリリース)
- ・ITILに準拠した継続的なサービス改善
- ・その他 (システム稼働分析・レポート、開発部門支援等)

お客様の例 (お客様業務をチームで支援)



サービスについてのお問合せ

ジスクソフト株式会社
アドバンストサービス事業部

contact@jisc.co.jp