

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、障害完結率を大幅に向上

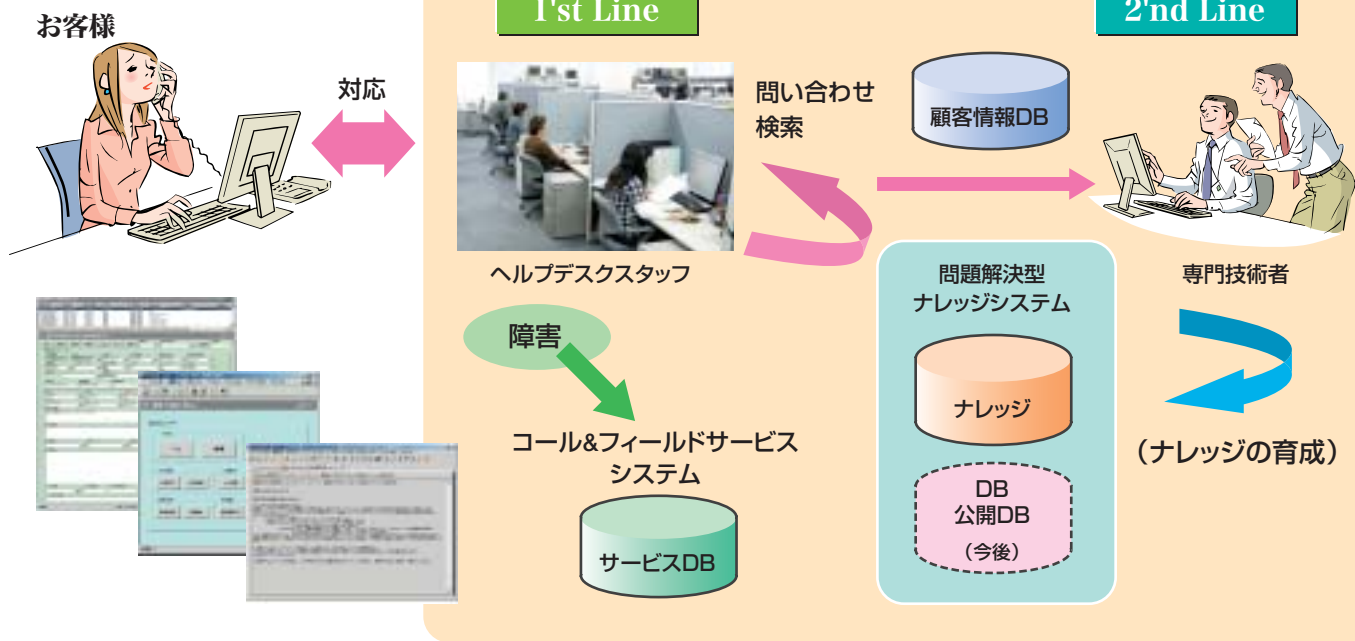


ユニアデックスが提供するヘルプデスクサービスは、ITIL[®]のサービスデスク機能の一部として初歩的なものから専門知識が要求されるものまで、ユーザーからの問い合わせを短時間で解決する窓口となります。ナレッジマネジメントシステムにより、一般的なデスクトップアプリケーションからお客様固有のアプリケーションまで、解決策を蓄積・共有し、専門技術者による万全の体制で問い合わせに対応。障害完結率を大幅に向上させることができます。また、ヘルプデスクに寄せられた問い合わせとその回答は、レポートや電子データでお客様へフィードバックされ、課題の抽出、今後の対策へと役立たせることができます。お客様は、社内エンジニアの手をわずらわせることなく、エンドユーザーからの問い合わせ処理を行うことができ、人材の有効活用、コスト削減が可能です。

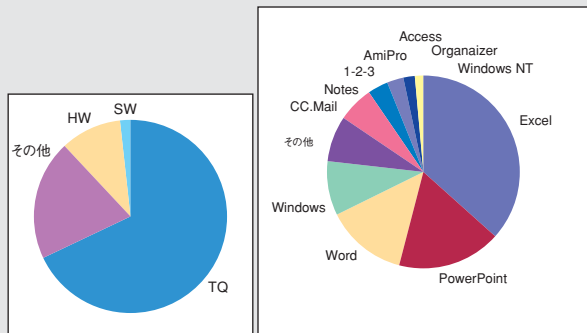
※ITIL: ITIL (IT Infrastructure Library) は、英国政府が1980年代後半から、IT活用で成功している企業のベストプラクティスを調査して作成した、情報システムの運用/管理に関するガイドラインです。

サービス概念図

UNIADExマネージドサービスセンター (MSC)



■お客様にフィードバックされるレポート例



受付番号	日付	時刻	完了	部署	区分	ソフトウェア	質問内容	回答、対応
EF-248	2005.6.8	9:10	9:15	開発部	質問	Excel2000	Excel使用中強制終了頻発。	scan diskエラーなし、Excel入れ直しをご案内したところ御自分で情報システム部へ連絡されたとのこと。
EF-039	2005.6.2	9:10	9:15	開発部	質問		PC起動時/ハングアップしてしました。	強制終了の方法(Ctrl+Alt+Del)をご案内。
EF-A39	2005.6.26	9:15	9:20	開発部	その他	WindowsXP	ネットワークに委員つながっていない様子。情報システムに連絡したところへ連絡するよういわれた。	電話中に急な業務があるため通って電話すること、11:45連絡したところ譲っていました。
EF-430	2005.6.11	9:20	9:25	開発部	質問	Excel2000	[MicrosoftOfficeグループ]内[F(C)]アイコンをダブルクリックしてもプログラムが起動しない。	プログラム管理者にプログラムの保存場所を確認するよう依頼。
EF-700	2005.6.18	9:50	9:55	開発部	質問	Windows2000	数値バーを表示する方法。	[ツール]-[オプション]-[表示タブ]-[数値バー]にチェックを入れる。
EF-764	2005.6.19	9:50	10:10	開発部	質問	Excel2000	印刷できない。指示を出すまで[プリント]フォルダへ	テスト印刷でも同様のMSG。PC再起動で回避。
EF-041	2005.6.2	10:05	10:10	企画管	質問	Word2000	¥¥¥MSWP.....ディスクに十分な空き容量がありませんのエラー	
EF-972	2005.6.25	10:20	10:25	教育部	質問	Windows2000	印刷文字の設定をするにはどうするか。二重下線、太字、斜体など。	ツールボタンの3種を使うか、それ以外を利用するには、[書式]-[セル]-[フォント]を使用。
EF-977	2005.6.25	10:25	10:30	開発部	質問	WindowsXP	席を外して戻ったところ画面が真っ黒になってしまっていた。Word編集時。	本体の電源ランプが消えてしまっていたため、再度電源を入れて頂く。
EF-A79	2005.6.29	10:25	10:30	開発部	質問	WindowsXP	EF-972の続き。再起動後Word起動したところ、編集時だった文書が開かれたが、そのままハングアップ。	CTRL+ALT+DEL不可の為、電源OFF/ONしご使用頂く。
EF-539	2005.6.15	10:50	11:00	開発部	質問	Windows2000	印刷が出来なくなった。	プリンタの印刷ドキュメントを全てクリア。オフライン作業のチェック外したが対応せず。PC再起動で回避されなければ再度連絡頂く。
EF-012	2005.6.1	11:13	11:20	経理部	質問	Excel2000	Windows再起動時Scandiskの途中で、利用不明文字が表示され、画面が真黒になる。	情報システム部に対応依頼。
EF-313	2005.6.9	11:15	11:25	経理部	質問		ひらがな入力が出来ない。	MS-IMEのプロパティで設定を確認し、PC再起動。その後様子を見て頂く。

ユニアデックスならではのサービス品質

シームレスなサービス

サーバーネットワークの設計から機器の調達、保守・運用サービスまでの一貫したサポートサービスを提供。通信事業者との連携を含めた一括対応も可能で、高い技術力と高いサービス統合度でお客様をバックアップします。

高度な専門技術力

ユニアデックスは、メインフレーム向けサービスで培われた、システム全体を見据えるサポートサービス力に加え、最先端の技術力を持った専門家集団として、各種のソフトウェアやハードウェア、ネットワークで構成されたITシステムをトータルにサポートします。

ベンダーニュートラル

Windows[®]、UNIX、Linuxなどのマルチプラットフォーム、ネットワーク機器、サーバー、クライアント機器など、メーカーや種類を問わないベンダーニュートラルなサービスを提供します。

広範なサービス網

日本全国を網羅するサービス拠点網と米国ユニシス社と協調した海外拠点網によるグローバルサービスネットワークで万全のサービス体制を用意しています。

ユニアデックスが提供する付加価値サービス体系

インテグレーションサービス

ワイヤレスIPコミュニケーション構築サービス

セキュアネットワーク構築サービス

各種サーバー構築サービス

IPテレフォニーシステム構築サービス

ITマネジメントサービス

コールセンターサービス

ヘルプデスクサービス

各種監視サービス

運用管理支援サービス

サポートサービス

マルチベンダー導入・保守サービス

ミッションクリティカルサポートサービス

ITファシリティサービス

フィジカルセキュリティ設備構築サービス

設備工事および回線リセールサービス

コアサービス テクノロジー

- マルチベンダー対応
- 全国サービス拠点
- 情報管理
- 24時間365日対応
- セキュリティ管理
- グローバル対応
- プロジェクト管理
- 製品調達力
- サービス要員支援システム

UNIADEX

ユニアデックス株式会社

UNIADEX, Ltd.

東京都江東区豊洲1-1-1 千135-8560
TEL 03-5546-4900 (大代表)
URL <http://www.uniadex.co.jp/>

Headquarters: 1-1-1 Toyosu, Koto-ku, Tokyo 135-8560, Japan
Telephone: +81 (3)5546-4900
URL: <http://www.uniadex.co.jp/>

関西支店 TEL06-6343-5188 中部支店 TEL052-204-6850 九州支店 TEL092-473-3003
北海道営業所 TEL011-242-2350 東北営業所 TEL022-261-9217 新潟営業所 TEL025-247-7600
首都圏第一営業所 TEL045-681-8861 首都圏第二営業所 TEL048-642-5881 北陸営業所 TEL076-233-9850
静岡営業所 TEL054-272-4722 中国営業所 TEL082-242-5088

※Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
※その他記載の会社名・商品名は、各社の登録商標または商標です。
※記載の仕様は、予告なく変更することがあります。