

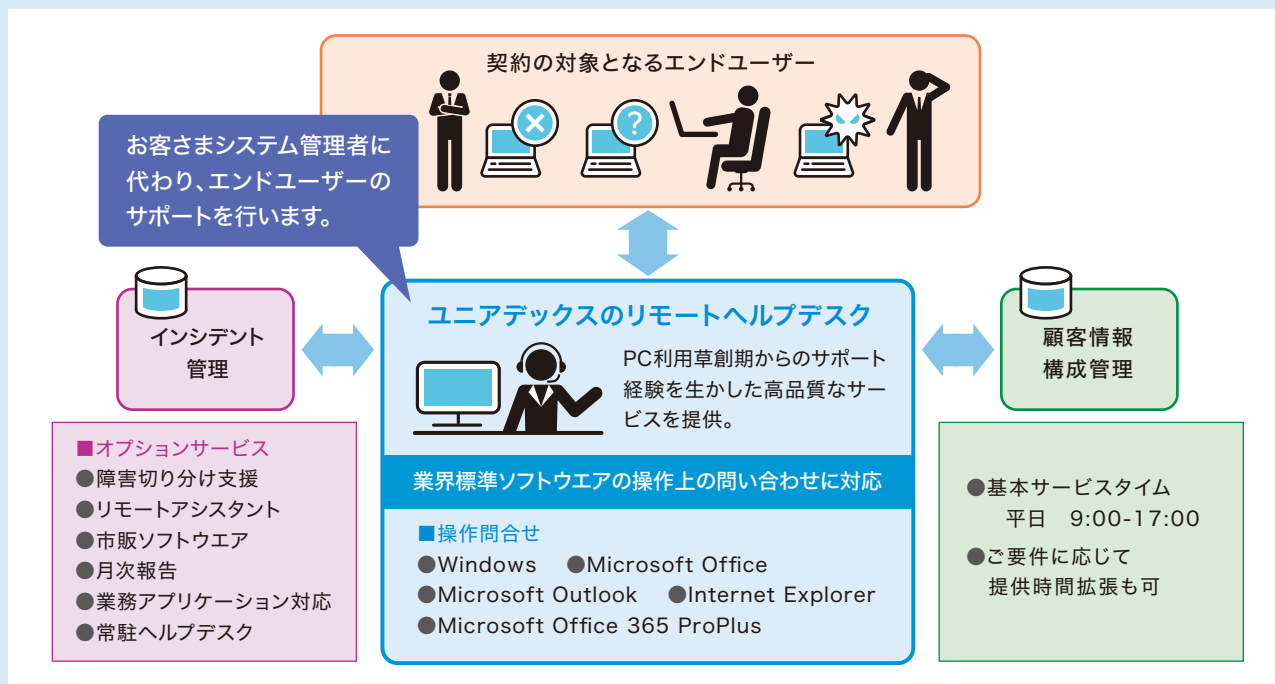
# ユニアデックス ヘルプデスクサービス

## 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

初歩的なものから専門知識が要求されるものまで、エンドユーザーからの問い合わせをユニアデックスのリモートヘルプデスクがお客さまのシステム管理者に代わり受け付け、迅速な解決を可能にします。

ITIL<sup>(※1)</sup>のサービスデスク機能を支援するアウトソーシングサービスです。

(※1)ITIL(IT Infrastructure Library)：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。



## 主な特徴

- ナレッジマネジメントシステムを活用し、幅広いアプリケーションに関する解決策を蓄積・共有
- 専門技術者による万全の体制で問い合わせに対応
- 問題解決率を大幅に向上
- 問い合わせ内容や回答を、レポートや電子データでお客さまへ毎月報告
- インシデントを分析し、課題抽出や改善提案などでプロアクティブな支援を実施 (PDCAの実践)

## お客様の課題を解決

### エンドユーザーに対して

- PCの操作などに関する悩みを解消できます。
- 操作スキルを向上させ、資料作成などの作業時間を短縮できます。
- 障害発生時の対応方法を示し、迅速な復旧を支援できます。

### システム管理者に対して

- サポート提供の負担から解放し、コア業務への専念を可能にします。
- 障害発生時には保守ベンダーの手配も代行します。
- 対応状況に関する月次報告作成の負荷を軽減します。

## サービス概要

### ヘルプデスクサービス

エンドユーザー向けのクライアントPCに関わるヘルプデスクサービスです。利用回数を無制限とする定額サービスと、利用回数分課金する従量制サービス（インシデント制）を提供します。対象ハードウェアは原則限定せず、ソフトウェアはマイクロソフト社のWindows、Office、Office 365 ProPlus、Internet Explorerを対象とします。

### 障害切り分け支援サービス

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とソフトウェアの障害について、回復操作、回避操作を支援します。代替操作による回避策提供も可能です。ハードウェア障害では、保守契約を締結しているPCに関してはヘルプデスクから保守ベンダーを手配しワンストップで対応します。代替機運用の場合は、ヘルプデスクから代替機送付手配を実施します。

### 業務アプリケーションヘルプデスクサービス

お客様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。問合せ対応および障害時の一次対応を行います。

## 月次報告



オプションで月次報告のサービスをご利用いただけます。  
問い合わせの内容や動向をわかりやすく整理・視覚化し、電子データやドキュメントを提供します。



ユニアドテックス株式会社

UNIADDEX, Ltd.

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

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



Webサイトでも  
商品・サービスの  
情報提供中

Copyright© 2019 UNIADDEX, Ltd. All rights reserved.

関西支店 TEL06-7178-0211 中部支店 TEL052-204-6850 九州支店 TEL092-473-3003  
北海道営業所 TEL011-558-1900 東北営業所 TEL022-261-9217 新潟営業所 TEL025-247-7600  
静岡営業所 TEL054-272-4722 長野営業所 TEL026-238-7502 北陸営業所 TEL076-233-9850  
中国営業所 TEL082-242-5088 四国営業所 TEL087-821-1511

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