JBS

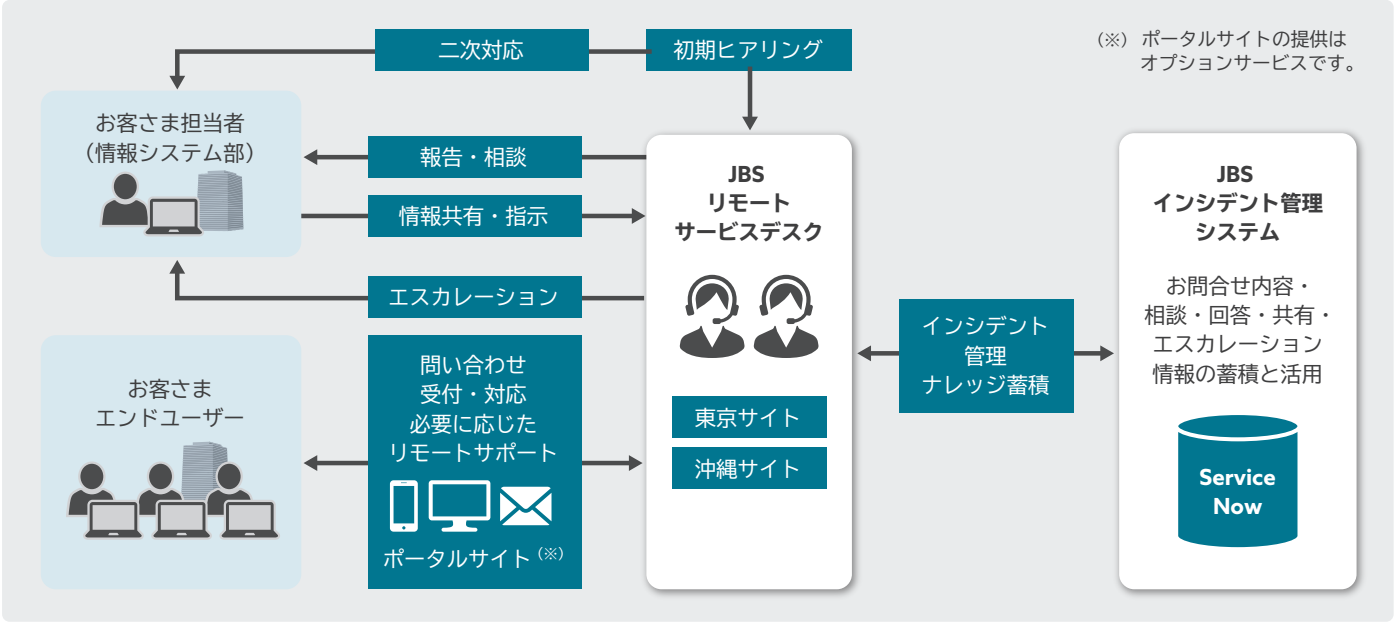
Microsoft 365・Windows OS の豊富なナレッジを活かし、お客さまのビジネスバリューアップをサポートします

リモートサービスデスク

豊富な経験とナレッジを活かし、Microsoft 365 や Windows OS の使用方法、またトラブル対応などの各種問い合わせ対応業務をお客さまに代わり実施します。選べる回線タイプとサービスプランにより、最短 2 週間での導入も可能です。

サービス概要

Microsoft 365 や Windows OS の導入にともなう使用方法やトラブルなどの各種問い合わせについて、お客さまに代わり受付・対応します。
サービスデスクは ServiceNow※を使って問い合わせを管理し、蓄積したナレッジでスピーディに対応します。



※ ServiceNow ... ITSM アプリケーションをはじめとする各種アプリケーション、プラットフォームを SaaS / PaaS で提供する IT プロバイダーであり、製品名でもあります。
歴史と信頼性のある、ナレッジマネージメントのフレームワークの 1 つ、KCS（ナレッジセンターサービス）フレームワークを取り入れたアプリケーションです。

サービスメリット

豊富なナレッジをもつ JBS のサポートチームが、どなたにもわかりやすくサポートします。2 拠点での対応が可能なので、災害時など万が一の場合でも切り替えてサポートを受けることができます。要望に応じて柔軟にサポート体制を選択でき、最短 2 週間での導入が可能です。

Microsoft 365・Windows OS の専門サポートチームが対応

ナレッジが豊富な JBS サポートチームがユーザーと同じ目線に立った、わかりやすい案内でサポートします。

国内 2 拠点で安心のサポート（東京・沖縄）

自然災害などでどちらかの拠点が運用困難な場合でも、拠点を切り替えての運用が可能なため、ビジネスをスムーズに継続することができます。

選べる柔軟なサポート体制

既存窓口の 2 次サポートや、導入時にスムーズな導入をサポートするプロジェクト型、また安定稼働後に継続的に受付する長期型まで、柔軟な体制でサポートします。

スピード導入が可能

お問い合わせ受付体制を素早く構築し、最短 2 週間での導入が可能です。

サービスフロー

お客さまの環境やエスカレーションパスを明確にした上で、サービスの利用開始となります。

■お客さま ■JBS

契約

❶ 契約プランの決定 > ❷ 利用期間の決定（最低 3 か月） > ❸ 担当者の選任（2 名以内）

サービス説明および開設準備（2 週間～）

❶ ヒアリングシート記入	❷ ファシリティ・納品物準備	❸ 基本設計内容の確認
3 営業日	5 営業日	2 営業日

<納品物> ・サービスカタログ ・サービス仕様書 ・エスカレーション先一覧 ・トークスクリプト ・フロー図

サービス開始

- **お客さま窓口の周知** お客さまからユーザー向けにサービスのアナウンスをお願いします。 お客さま
- **報告レポート** 前月分（毎月）の問合せ内容を分析しレポートにて報告します。

サービスプラン・価格（税抜）

回線タイプは 2 種類あります。問い合わせ件数に応じて、複数のお客さまで窓口を共有する「シェアードタイプ」、お客さまごとに窓口を設ける「専用線タイプ」から選択できます。

内容	価格		
	Microsoft 365（単品）プラン	Windows OS（単品）プラン	Microsoft 365 ＋ Windows OS パック
初期費用	￥ 300,000 -	￥ 300,000 -	￥ 450,000 -
月額費用	￥ 410,000 ~	￥ 400,000 ~	￥ 490,000 ~

■ オプションサービス

● 標準オプション

英語／中国語サポート
英語や中国語によるサポート（メール、電話）を利用できます。

24 時間 365 日サポート
時差のあるグローバル拠点のユーザー様も 24 時間 365 日の体制でサポートできます。

ServiceNow カスタマーポータル
ポータルサイトから問い合わせでき、自身の問い合わせ履歴／ステータスも確認できます。

OA サポート
PC 関連、ならびに各種業務関連システムに関するサポートも利用できます。

SPOC サービス
情報システム部門の他、コーポレート部門（経理や総務など）に関する問い合わせへの一元窓口として利用できます。

● バリューアップオプション

サービスデスク ナレッジ活用トータルサポート
問い合わせ内容をナレッジ化して活用します。ナレッジ活用のためのシステム提供からデータ分析、運用までをトータルサポートして企業価値向上につなげるサービスです。

Microsoft 365 運用代行サービス
アカウント作成などのユーザー管理業務をシステム管理者に代わり実施します。サービスデスクと併用して利用することで窓口を一元化できます。

前提条件

・3 か月以上の契約とします。
・3 か月連続で現契約件数の 10 % をオーバーした場合、次の費用テーブルへ自動更新とします。
・災害等発生時も拠点間の連携によりサービス提供を維持しますが、サービスレベルの保証はできません。ご了承ください。
・問い合わせの実績数が想定件数を下回った場合でも、基本月額費用を申し受け、対応件数について翌月への繰り越しはしません。
・超過対応を実施する場合には、10 件単位で追加請求とさせていただきます。

● 記載されている会社名、製品名、ロゴ等は、各社の登録商標または商標です。
● 製品の仕様は予告なく変更することがあります。あらかじめご了承ください。

Microsoft Japan Partner of the Year 2023 AWARD

お問い合わせ先
日本ビジネスシステムズ株式会社
〒105-5520
東京都港区虎ノ門2-6-1 虎ノ門ヒルズ ステーションタワー20F
https://www.jbs.co.jp

Copyright (C) Japan Business Systems, Inc. 202009_JBSb_186-04