

ナレッジを活用し、サービスデスク・イノベーションをはじめましょう!

サービスデスク ナレッジ活用トータルサポート

社内に埋もれていた知識や情報をナレッジとして活かし、自己解決力を向上します。 それにより、個人から会社全体の意識改革を促進し、生産性や競争力を高め、ビジネスバリューアップにつなげます。

サービス概要

ServiceNow^{*1}の基盤と KCS (ナレッジセンターサービス)^{*2}フレームワークの理論を基にお問い合わせをナレッジ化するサービスです。蓄積したナレッジを活用することで、更なる企業価値を向上させます。

- ServiceNow のインシデント管理システムと、JBS がもつ豊富なナレッジ活用のノウハウを併せたサポート
- ナレッジ管理についてのシステムから運用までをトータルサポート
- JBS の知見を活かしたデータ分析と課題解決のためのプロアクティブなサポート
- ※1 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。KCS フレームワークを取り入れたアプリケーションであるため、当サービスの基盤として採用しています。
- ※2 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つです。

自己解決力向上による、解決時間の短縮、問い合わせ削減を実現

初期 定常 月次 分析・対応・報告 ナレッジ ポータル提供 ナレッジ 作成 / 修正 ●分析レポートの提供 ●アクセス数分析 ● ServiceNow ポータルの提供 ●問い合わせからのナレッジ作成/修正/削除 ●ナレッジベースの提供 ●検索ワードデータ化 ●顧客満足度調査実施 ●検索ワード分析 ●既存インシデントログからのナレッジ作成 ●ナレッジ検索数分析 ●分析結果反映 ●検索フォームの提供 対策の提案 ●運用・名称変更に伴う一括更新 ●ナレッジ作成テンプレートの提供 KCS メソッド ●ナレッジ活用方法の提供 ●検索ワード上位レポートの提供 ●ナレッジ件数推移の提供 **ServiceNow**

こんなお客さまにおすすめ



効率化や生産性向上を実現したいが、 なかなか成果がでない。 最新のツールを導入したが、 社員は使いこなせているか? IT への投資が増加しているが、 果たして適切な金額なのか?

サービスデスク ナレッジ活用トータルサポート で解決!

問い合わせ情報のナレッジ化と 活用で問題解決をスマートに



問い合わせに費やしていた時間を、自己解決することで問題解決をスマートに。大切な時間を 有効活用し、生産性を向上できます。

例)1人当たり10分/月短縮できると

- → 1000 人なら 10,000 時間 / 月
- ≒ 約 166 時間の削減効果!

情報の最適化で IT リテラシー向上



問い合わせ情報はナレッジとして可視化し有効に活用することで、必要な情報を必要な時にすぐ入手することができます。新しいツールも適切な情報があれば、十分に利活用できます。

脱「問い合わせ」文化で コスト削減



ユーザーが自己解決できる環境が整えば、問い合わせが削減し、問い合わせ対応に要したコストが削減できます。

例)1,000件/月1年で5割削減できると →1年後から毎月357万円の削減効果!

利用までの流れ

お客さまの環境や問い合わせ状況を明確にした上でサービスの利用開始となります。

契約

サービス説明 および 開設準備

(2か月~)

サービス開始

1

利用プランの決定

2

利用期間の決定 (最低 6 か月)

(3)

担当者の選任 (2名以内)

サービス詳細・基本設計について説明します。期間中は数回の打ち合わせを想定しています。

■ 開設準備の流れ (■JBS /■お客さま)

ヒアリング シート記載 ファシリティ・ 納品物準備 基本設計内容 の確認 ServiceNow 開設準備 過去問い合わせ ナレッジ化

各種ドキュ メント作成

サービス詳細・基本設計について説明します。期間中は数回の打ち合わせを想定しています。

● サービス利用開始にあたり

窓口周知(お客さま)

本サポート窓口を含む 各問い合わせ窓口の概要・役割についてユーザー向けにアナウンスをお願いします。また、アナウンス内容を JBS へ提供いただきます。

● 報告

前月分(毎月)の問い合わせ内容を分析しレポートにて報告します。

価格(税抜)

■ 初期費用

実績直近1か月分のお問い合わせ過去ログをナレッジ化する費用です。

お問い合わせ過去ログ件数(月)	費用
1~300件	¥ 600,000 -
301~500件	¥ 1,000,000 -
501~1,000件	¥ 1,800,000 -
1,001~2,000件	¥ 3,400,000 -
2,001 件	¥ 3,400,000 -

- ・Office 365 を新規導入される場合、初期費用は必要ありません。
- ・ログのすべてをナレッジ化するものではありません。

重複・利用不可を除いたログが対象となります。

■ サービスプラン

利用規模に応じてお客さまに最適なプランを選択してください。

契約件数(月)	月額費用
~ 500 件(25 件 / 日)	¥ 990,000 -
501~1,000件(50件/日)	¥ 1,800,000 -
1,001 ~ 2,000 件(100 件 / 日)	¥ 3,600,000 -
2,001 件以上	個別相談

- ・最低契約期間は6か月です。
- ・1か月前までに申し出がない場合、3か月毎の自動更新です。
- ・月中の契約の場合でも基本月額費用を申し受けます。
- ・本サービスの契約には、JBS が提供する「リモートサービスデスク」500 件以上の契約が必須です。
- ・本サービスは JBS が提供するインシデント管理システム(ServiceNow)上のみの利用となります。
- ・本サービスの対象は、Office 365、Windows 10 のみです。
- ・対応言語は日本語のみです。
- 前提条件
- ・実績で過去直近1か月分のお問い合わせ口グを提供いただきます。
- ・ナレッジ化対象は Office 365、Windows 10 のみです。
- ・過去のお問い合わせログが 2,000 件を超える場合は、別途相談となります。
- ・Microsoft Entra ID にて SSO 認証が有効化されている必要があります。
- ・サービス提供のため、JBS に必要なアカウントを貸与いただきます。
- ・Office 365、Windows 10 のお問い合わせが 2,000 件 / 月を超える場合は、別途相談となります。
- 記載されている会社名、製品名、□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。



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