

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、ナレッジ管理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



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人あたり 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

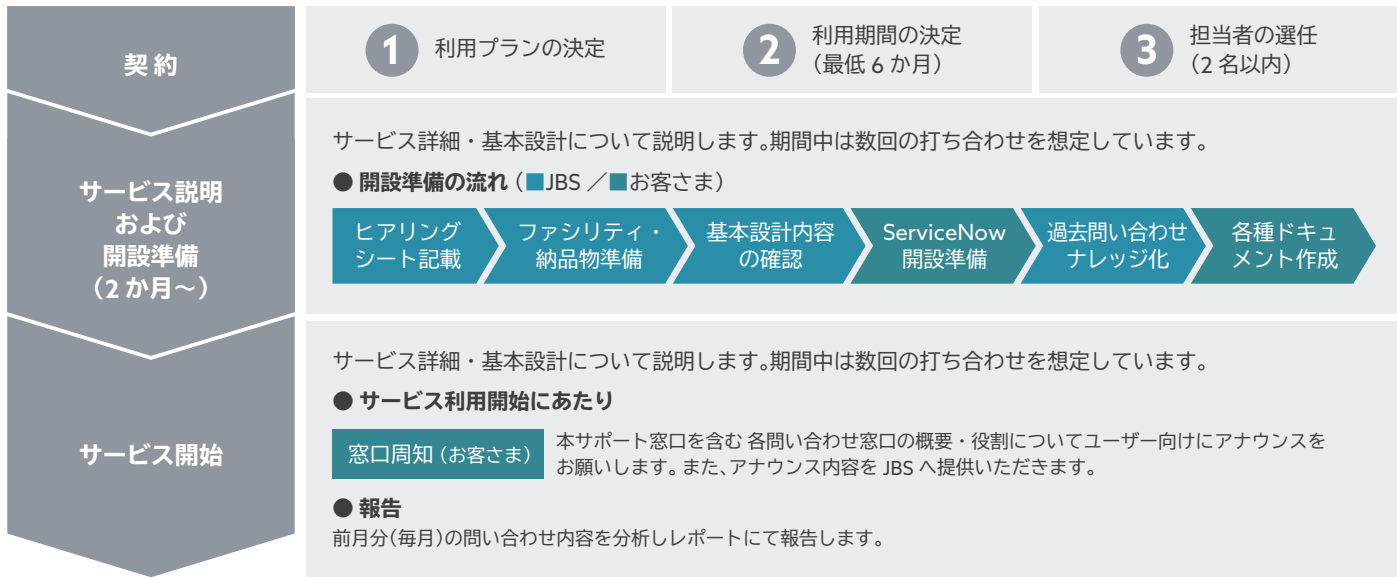


ユーザーが自己解決できる環境が整えば、問い合わせが削減し、問い合わせ対応に要したコストが削減できます。

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。



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。

前提条件

- ・ 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) 上で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。
- ・ 実績で過去直近 1 か月分のお問い合わせロ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、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。



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>