

エンドユーザーからの問い合わせ・障害・要求に対する一元的な受付対応窓口

# サービスデスク

お客様からの問い合わせ・障害・要求を一元的に受付対応を行うユーザーサポートです。  
ITIL・HDIのIT運用理論をベースとした適切なサービスを、お客様のご要望に沿って提供します。

## 4つのサービスメニュー

お客様の環境・ニーズに合わせた適切なサービス設計を元に、エンドユーザー様からの問い合わせ・障害・要求の一元的な受付窓口と一次・二次対応を実施します。また、情報システム部門の運用業務支援サービスとして、アカウント運用管理・ナレッジ管理・IT資産管理運用サービスなどを実施いたします。

### ユーザーサポート

- 問い合わせ受付
- 障害一次対応、二次対応
- インシデント記録・追跡
- エスカレーション

### オペレーションサポート

- 各種リクエスト受付
- ハードウェアやソフトウェアの在庫管理、手配代行
- Active Directory オブジェクト、メールアカウント、その他ITシステム上のアカウント運用管理

### ナレッジ管理

- FAQ、各種手順書等マニュアル類の整備、掲載および維持管理
- SNS等のツールを活用した知識の共有・活用維持

### IT資産管理

- IT資産台帳CMDBの維持・管理
- IT資産定期棚卸し

## サービス提供形態

プロジェクト型のヘルプデスクでは、Office 365をはじめ、様々なIT環境の変更の際に、適切な期間・体制でスムーズな移行をご支援します。  
また通期型のサービスデスクは、エンドユーザー様の問い合わせ・リクエストの受付・対応でユーザ満足度&生産性向上を実現するとともに、情報システム部門のIT運用に関する業務支援を行います。

IT環境の有効活用支援で満足度&生産性Up!



### プロジェクト型

システム更改・バージョンアップなど、クライアント環境の変更に伴うユーザーサポートを、プロジェクト期間・規模・サポート内容に合わせた適切な体制で実施します。

- Microsoft Office 365 導入
- Microsoft Exchange 導入
- Microsoft SharePoint 導入
- Windows OS, Office バージョンアップ
- VDI 導入 など

#### リモート型

JBS オフィス内サポートセンターにてサービス提供します。

#### 常駐型

お客様サイト内にメンバーを配置し、情報システム部門の一員としてサービス提供します。

### 通期型

ユーザー様が日常的に利用するIT環境に関するサービスデスク業務全般を実施します。日々発生する問い合わせ・障害・要求の受付窓口として、ニーズに合わせて定義するサービスカタログ・SLOに基づき、適切な対応を行います。

#### 複合型

JBS オフィス内サポートセンターにて統合受付・一次対応し、お客様サイト常駐エンジニアが二次対応を実施します。

## JBSサービスデスクの特徴

### システム設計・構築部隊との連携



- Office 365をはじめマイクロソフト製品、ソリューションのサポート経験が豊富
- 最新テクノロジーの情報が豊富
- 迅速な障害対応が可能

### インシデント記録の有効活用



- ナレッジベースの基礎とし、継続的な一次解決率向上
- FAQ やマニュアルの拡充で、エンドユーザの IT リテラシー向上を支援
- システムや運用の課題を抽出し、改善策の検討・提案を実施

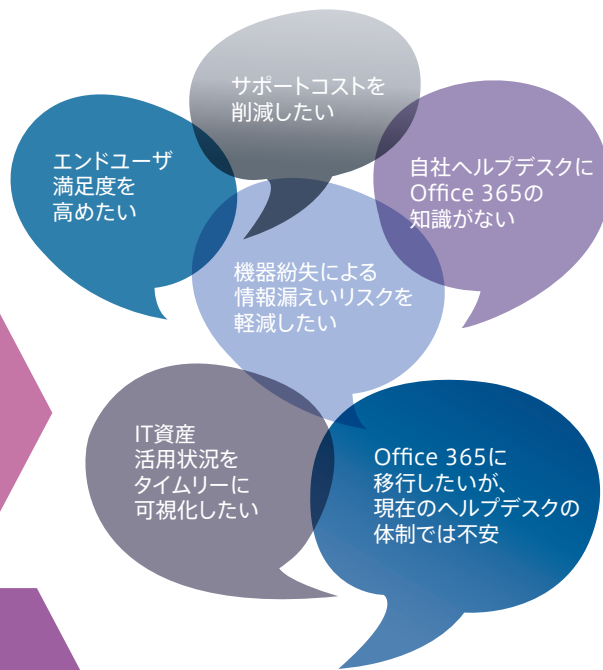
活用ツール：Microsoft Dynamics CRM、Microsoft SharePoint

### 効率的かつ正確な資産管理で IT 資産の有効活用



- IT 資産の流れを理解し、適切な運用プロセスとルールを整備
- オンライン資産情報収集ツールを活用したタイムリーで正確な機器利用状況可視化の実現
- 棚卸作業効率の大幅改善
- クラウド型のスーパー台帳を活用した効率的で正確な IT 資産管理の実現

活用ツール：IBM Endpoint Manager、Convi.BASE



● JBSサービスデスクが解決します! ●



## アセスメント・インプリメンテーションサービス

既存のサービスデスク運用に関する業務内容・管理方法・体制・ユーザー満足度などの調査・分析を行い、ITIL や JBS 独自の指標を元に診断レポート・改善提案を作成します。

診断レポート・改善提案後、要件定義を実施し、サービス設計、サービスデスク周りの運用全般に関する導入サービスをご提供します。

※ITIL とは

コンピュータシステムの運用・管理業務に関する体系的なガイドライン。ITIL では、コンピュータシステムとその運用管理を、業務の遂行を手助けする「IT 管理サービス」ととらえ、サービスを要求に応じて適切に提供すること、高い投資対効果で継続的に改善していくことを目指している。

現状分析・診断 / 改善提案

01

サービス設計

02

運用テスト

03

実装



### マイクロソフトパートナー オブ ザ イヤー 2014

Collaboration and Content コンピテンシー アワード 受賞 (2年連続)  
Management and Virtualization コンピテンシー アワード 受賞

JBS は、SharePoint を中心としたコラボレーションソリューションおよび、System Center を用いたシステム運用ソリューションを、数多くのお客様に提供いたしました。その実績が評価され、Collaboration and Content コンピテンシーと Management and Virtualization コンピテンシーの 2部門でアワードを受賞いたしました。

© 2014 Japan Business Systems, Inc. All rights reserved.

- Ambient Office / アンビエントオフィスは日本ビジネスシステムズ株式会社の商標登録です。
- その他記載されている、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

〒105-6316 東京都港区虎ノ門 1-23-1 虎ノ門ヒルズ森タワー 16F  
Tel: 03-6772-4000 (代表) Fax: 03-6772-4001  
http://www.jbs.co.jp