

ヘルプデスクサービス

【ヘルプデスク業務時間のご案内（例）】

1. 平日（月～金） 9：00～18：00
2. 365日（土・日・祝日含む） 9：00～18：00
3. 24時間365日
4. その他ご相談承ります。



お問い合わせは！

日興電気通信株式会社
支援・CS事業部 営業部

〒227-0033 横浜市青葉区鴨志田長440番地

TEL：045-963-6403（ダイヤルイン）
045-962-2011（代表）
FAX：045-962-3841



ヘルプデスクサービス

お客様に安心安全を提供するために、
心強いサポート窓口をご提供します。



ヘルプデスクサービス

24時間365日いつでもサポートします

情報機器に關する様々なお困り事を、その時その場で解決します。

ヘルプデスクサービス内容

「ヘルプデスクサービス」は、一般的なOA操作レベルから業務アプリケーションにまで対応する操作Q&A、パソコントラブル発生時の一次受付/切り分け、各種サポート窓口へのエスカレーションなど、エンドユーザの利便性を高めるワンストップサポート窓口を実現します。

また、問合せ内容の回答履歴管理や、運用状況の月次報告など、システム管理者様の運用負荷を総合的に軽減するソリューションを提供します。

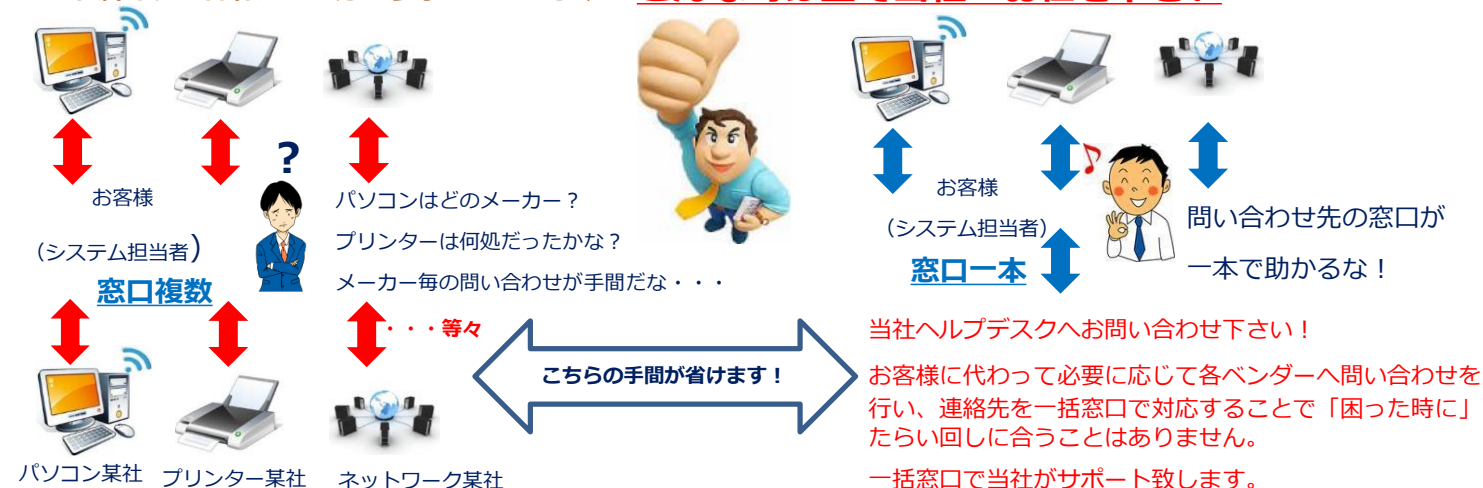
窓口を全て一本化サポート安心

- ハードウェア、アプリケーション、ネットワークはもちろんのこと、マルチベンダー対応が可能です。
- パソコン、プリンタ、ネットワーク機器等のトラブル1次受付、2次受付エスカレーションまで、幅広く対応します。
- 連絡先を"一括窓口"で対応することで、困った時に、たらいまわしに合うことはありません。お客様は本来の業務に専念していただけます。



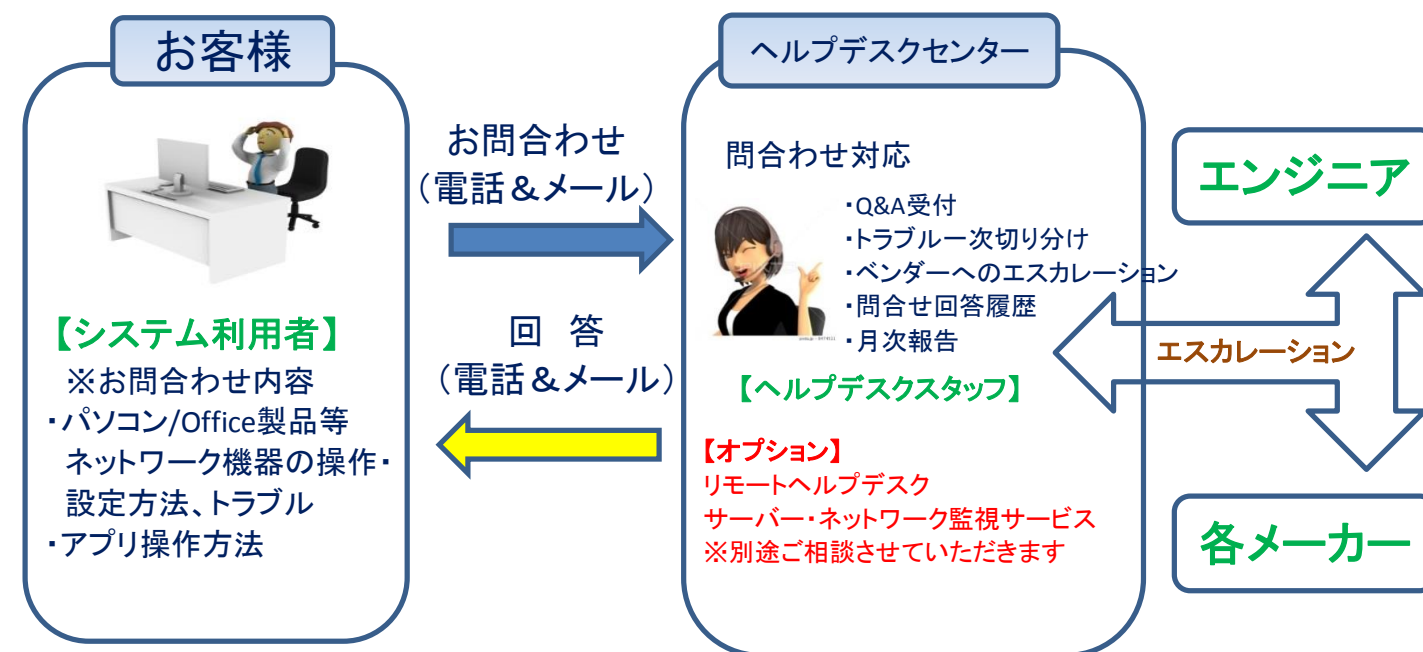
PCが故障した&操作方法が分からない・・・等々

こんな時は全て当社へお任せ下さい



ヘルプデスクサービス

サービス実施のイメージ



オプション・サービス

■監視業務

お客様のニーズに合わせたアプリケーション監視、サーバー監視、ネットワーク監視等の状態を、ヘルプデスク監視センターから常時監視します。障害発生時にはお客様への第一報の他、弊社システム管理者へ通報を行い、迅速に障害発生箇所や原因特定等を含めた初動対応を実施することが可能です。



■リモートヘルプデスク

「パソコンが突然動かなくなった」「アプリケーションの使い方がわからない」「ネットワークにつながらない」...。このような突然のパソコントラブルに見舞われた経験をお持ちの方は多いのではないのでしょうか。

会社のあらゆる作業をパソコンに依存する企業にとって、パソコンのトラブルは、単なる業務の妨げというレベルにとどまらず、大切なビジネスチャンスを逃してしまったり、企業としての信用を落としてしまう可能性すらあります。

「リモートヘルプデスク」は、こうしたパソコンのトラブルを当社のITスペシャリストがリモート操作でお客様のパソコン画面を共有し、困った“その時”“その場”で解決する便利なサービスです。