

どのようなお悩みでも、お客様のご利用シーンに合わせて最適なソリューションをご提案いたします。

1. 基幹システム更新/PC更新を予定しており、合わせて問い合わせ窓口も見直したい！

利用者

- 過去、システム更新の際、サービス開始後から問い合わせのサポートレベルが低くなった。
- 製品毎にどこに問い合わせをすればいいかわからない。

情報システム管理者

- 問い合わせ窓口を集約したい。
- 製品毎でベンダー調整に時間を要している。
- システム構築から運用後の問い合わせまで、まとめて対応してほしい。

問い合わせ窓口の一元化

一貫したサービス提供

- ベンダー提供AP対応を含め、問い合わせ先を集約し、お客様の単一窓口として機能します。
- システム構築から、サービス開始後の問い合わせ二次対応までまとめてサポートします。(弊社その他サービスとの併用)

2. 24時間365日受付の問い合わせ窓口を開設したい！

利用者

- 海外滞在時、現地の日中に問い合わせができない。
- 夜間/休日にPCで不具合が発生した場合大変困る。

情報システム管理者

- 利用者の要望はあるが、夜間/休日は問い合わせも少なく、ランニングコストを抑えたい。
- 機器盗難/紛失など、緊急時のセキュリティ対応窓口が必要。

多言語/24時間365日受付

- 24時間365日対応のサービスデスクを利用する事で、海外滞在時、国内の夜間/休日もサポートが可能です。
- 他社と共用の統合サービスデスクをご利用いただく事で安価な窓口のご提供が可能です。

3. 経営層(VIP)からの問い合わせは優先で対応してほしい！

経営層

- PCで不具合が発生したが、問い合わせ先に電話が繋がらなかった...
- 重要な会議でTV会議が接続できなかった...

情報システム管理者

- 経営層のICTトラブルは会社としても機会損失を招く為、何としても防ぎたい。

多彩なオプション

- 一般窓口とは別の、VIP専用窓口を開設し、コールビジー時でも高確率で電話対応が可能となります。
- VIP専任のフィールドサポートを拠点に配置し、現地でトラブルシューティングを即時に対応します。

サービスデスク サービス

問い合わせ窓口の一元化で、お客様のビジネスを支えます。

お客様のビジネスを支えるICTシステム。その利用に不可欠なPC・モバイル機器及びソフトウェアは、日々複雑化・多様化しています。また、マルチベンダー化に伴い問い合わせ先が煩雑となり、利用ユーザー、及び情報システム管理者の負荷も増大しています。

日立医薬情報ソリューションズのサービスデスク サービスは、パソコン操作からアプリケーションの不具合まで、あらゆる問い合わせの受付から回答まで行う、ワンストップサポート窓口を提供します。コミュニケーションスキルに長けたICTのプロフェッショナルが、豊富な実績で問い合わせユーザーにスムーズに回答することで、情報システム管理者の負荷を軽減し、お客様のコアビジネスへの注力をサポートします。

問い合わせ対応のプロセスを見直しませんか？

- 24時間365日受付により、緊急時の問い合わせもサポート
- 問い合わせ件数に応じたサポート体制の適正化
- 情報システムの構築・保守も含め一貫したサービス提供

Solution & Service

日立医薬情報ソリューションズにお任せください。

サービスの特長

Merits of the Service

1. 問い合わせ窓口の一元化

OA機器の操作/不具合はもちろん、ベンダー提供のAPに関するトラブルも含めて問い合わせを一手に受付、回答までワンストップでサポート。



2. 一貫したサービス提供

インフラ構築からAP開発まで、一貫したサービス提供で、運用フェーズ移行後もスムーズな回答を実現。(弊社その他サービスとの併用)



3. 継続的サービス改善

KPIに基づく月次でのサービス実績報告で、継続的なサービス改善により、サービス品質を向上。



4. 多言語/24時間365日受付

多言語受付により、お客様のグローバル化のサポート体制を支援。24時間365日、セキュリティに関わる緊急時の問い合わせもサポート。



5. 多彩なオプション

多彩なオプションで効率的に運用。

- ①フィールドサポート
- ②リモート対応
- ③IVR受付サービス
- ④VIPサポート



6. 確実スピーディなサービス移行

経験豊富なサービスマネージャを中心に、実績あるテンプレートを利用し高品質かつスピーディなサービス移行を実現。



Point 1

すべてお任せ！

お客様の要件に合わせた最適なサポートプランをご提案し、設計・構築・運用管理まで一貫したサービスをご提供します。

Point 2

豊富なサポート実績！

大手製薬業でのサポート実績を活かし、経験豊富な要員・ノウハウ・テンプレートで安心の品質をご提供します。

Point 3

ご要望に柔軟に対応！

ICT全般に関わる問い合わせ対応において、都度発生する利用者様、情報システム管理者様からの個別要件も、柔軟かつ円滑にサポートを行います。



サービス提供スケジュール

Service delivery schedule

日立医薬情報ソリューションズでは、豊富な実績・テンプレートを利用し、お客様の抱える課題のヒアリングから、設計、構築、運用までスピーディに対応します。



運用体制

Operational structure

単一の窓口としてサービスデスクにて問い合わせを集約し、受付/切り分け/一次回答/二次担当者へのエスカレーションを行います。また、弊社その他サービスと合わせる事で、より一層高品質でのサポートが可能となります。



サービス内容

Contents of the Service

フェーズ	サービス項目	内容	標準サービス	オプションサービス
導入検討フェーズ	1. コンサルティングサービス			
	サービスデスクコンサルティング	<ul style="list-style-type: none"> ・現状の問い合わせプロセス/お困りごとのヒアリング ・スコープ、要件定義確認 ・サービス業務洗い出し ・対象ユーザー、関連部門、関連ベンダーの確認 ・センタ見学ご案内 ・SLA検討 ・提案書提示(コスト、スケジュール、方針、サービス内容、各種KPI) 	○	
導入設計・構築・準備フェーズ	2. サービスデスク導入設計サービス			
	サービスデスク設計	<ul style="list-style-type: none"> ・運用業務フロー設計、サービスカタログ作成 ・運用手順書作成 ・トークスクリプト作成 ・受付ツール入カマスタ情報設計 ・インフラ環境設計(NW、端末、回線) ・CTI/PBXのシナリオ設計 ・FAQ作成 ・製品毎のオペレーション手順作成 ・リモート環境設計 ・IVR(自動音声応答)設計 	○	
	VIPサポート運用設計	<ul style="list-style-type: none"> ・VIPに該当するユーザー(役職)定義、洗い出し、リスト化 ・VIPサポート固有のサービス定義、各種KPIの設定 ・VIPサポート運用フロー設計 	—	○
サービスデスク運用フェーズ	3. サービスデスク導入構築・準備サービス			
	サービスデスク導入・構築	<ul style="list-style-type: none"> ・受付端末へのメールテンプレート作成登録、エスカレーション先登録 ・エージェントへの運用教育、運用リハーサル ・受付ツール入カマスタ情報設定 ・インフラ環境構築(NW、端末、回線) ・CTI/PBXのシナリオ設定、テスト ・リモート環境構築 ・フィールドサポートに必要な作業場所・備品、緊急貸出し機準備 	○	
	VIP対応の窓口設計・構築、体制準備	<ul style="list-style-type: none"> ・受付ツール入カマスタ情報設定 ・VIPサポートに必要な作業場所・備品、緊急貸出し機準備 ・CTI/PBXのシナリオ作成・設定、テスト 	—	○
サービスデスク運用フェーズ	4. サービスデスク運用サービス			
	サービスデスク受付窓口	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの問い合わせ受付、FAQに基づく一次回答 ・問題切り分け、担当者・担当ベンダーへのエスカレーション ・エスカレーション先からの回答のユーザーへの回答 ・インシデント管理/対応履歴管理、エスカレーション先情報変更管理 ・モニタリング/KPI測定/ナレッジ蓄積 ・リモートでの原因切り分け、画面キャプチャ取得など ・夜間/休日の受付、回答(平日9:00-17:00以外) ・IVRを用いた電話着信時障害連絡 ・多言語での問い合わせ受付、回答 <p>基本サービス時間 平日 9:00~17:00</p>	○	
	サービスマネージャ	<ul style="list-style-type: none"> ・インシデントエスカレーション調整、未クローズインシデントフォロー ・新規、改訂サービスの受入れ窓口 ・対象サービスの月次レポート作成・提出、改善提案 ・情報システム管理者との個別要件の相談窓口 ・イベント時のメール案内/ポータル掲載による情報発信 ・インシデント抽出/提示、インシデント管理ポータルの公開 ・頻出問い合わせのFAQ作成/公開 	—	○
	VIPサポート	<ul style="list-style-type: none"> ・経営層向けの高品質の専用窓口による受付、回答、案件進捗管理 ・VIPリストの変更管理 	—	○
	フィールドサポート	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点毎のフィールドサポート 	—	○