

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。

株式会社 日立医薬情報ソリューションズ

〒530-0005
大阪府北区中之島二丁目3番18号中之島フェスティバルタワー
TEL : 06-4708-6630(代表)



お問い合わせ先

● 記載の内容は、予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。
● 記載の製品名は、それぞれの会社の登録商標もしくは商品名です。
● 本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。

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 	—	○
導入設計・構築・準備フェーズ	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 	○	
導入設計・構築・準備フェーズ	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 	—	○