

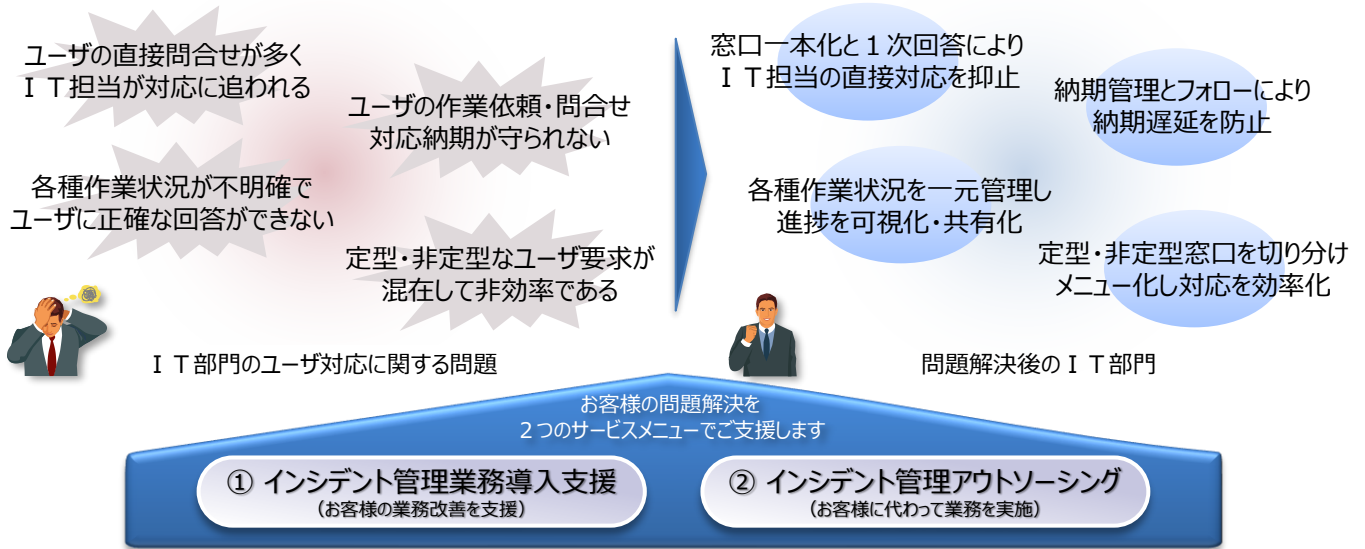
インシデント管理アウトソーシングサービス

=効率的なITサービスデスク実現に向けた=

インシデント管理アウトソーシングサービスは、ITIL®の考え方にに基づき、IT部門のユーザ対応に関する問題を解決し、IT部門の業務効率化・品質向上を図るサービスです。

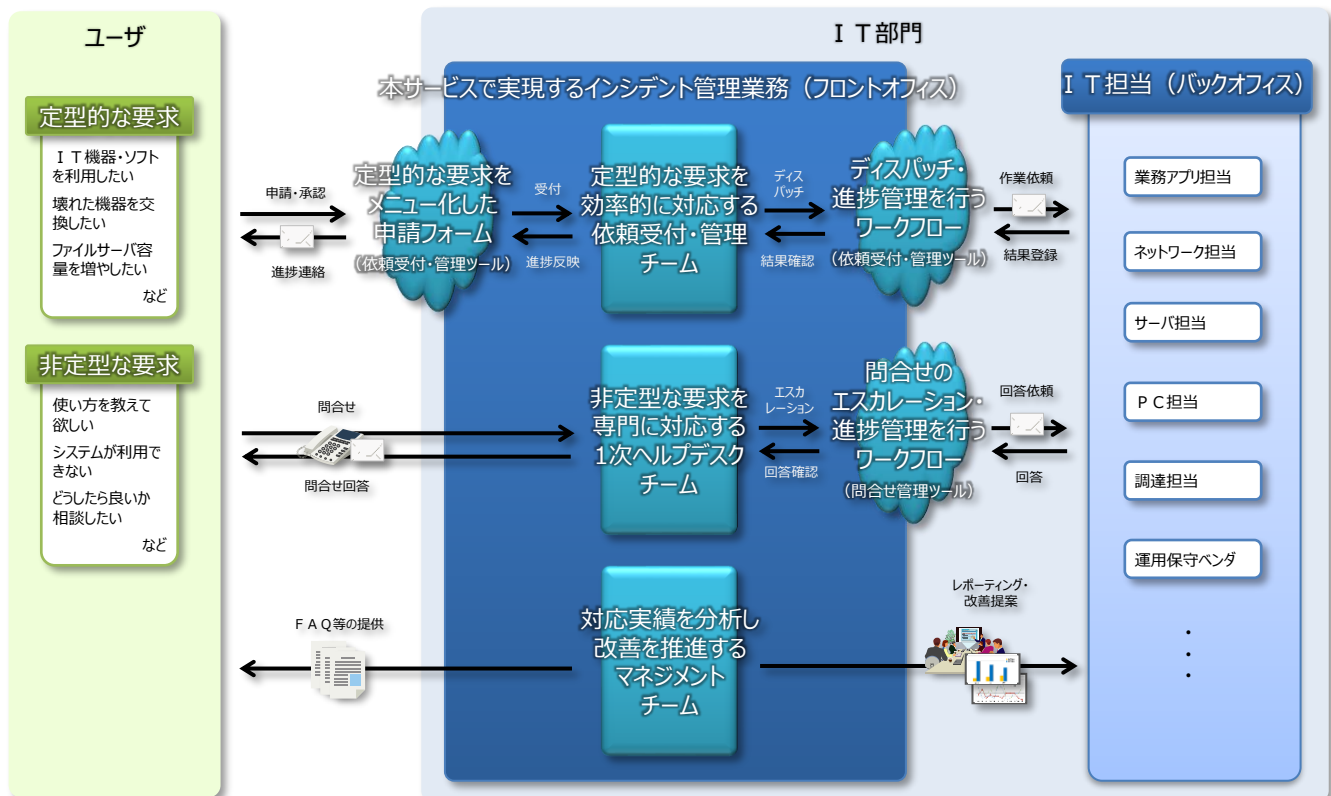
本サービスで解決できる問題と解決をご支援するサービスメニュー

- 本サービスでは、IT部門のユーザ対応に関する問題の解決を、お客様のご要望に合わせた「導入支援」と「アウトソーシング」の2つのサービスメニューによりご支援します。



効率的なインシデント管理業務の実現イメージ

- 弊社の長年に渡る業務改善と運用の実績・ノウハウに基づき、IT部門におけるフロント・バックオフィスの切り分けと定型・非定型なユーザ要求対応の切り分けを行い、効率的なインシデント管理業務を実現します。



「① インシデント管理業務導入支援」の概要

- 「インシデント管理業務導入支援」は、フロント・バックオフィスの切り分けや、定型・非定型なユーザ要求の切り分けといった改善ノウハウをご提供し、お客様 I T 部門内のインシデント管理に関わる業務改善をご支援するサービスです。

#	項目	1ヶ月	2ヶ月	3ヶ月	4ヶ月～
1	お客様の現行業務確認と業務改善	現行ヒアリングと各種業務切り分け	業務プロセス見直し		インシデント管理運用開始
2	依頼受付・管理ツールの導入※2	標準仕様説明・現行データ確認	依頼受付・管理ツールのカスタマイズとテスト		
3	問合せ管理ツールの導入※2	標準仕様説明・現行データ確認	問合せ管理ツールのカスタマイズとテスト		
4	全体運用テスト・エンドユーザ説明			全体運用テスト・稼働判定とエンドユーザ説明	

※2 弊社提供のツール標準機能をそのまま導入する事を前提としたスケジュールとなります。お客様の既存ツール活用をベースに業務改善を検討する場合や、ツールをカスタマイズして導入する場合は、別途スケジュールを調整させていただきます。

「② インシデント管理アウトソーシング」の概要

- 「インシデント管理アウトソーシング」は、業務引継から運用・継続的な改善までの一貫したアウトソーシングに関するノウハウに基づき、お客様 I T 部門のインシデント管理に関わる業務全般をお客様に代わって実施するサービスです。

A. 定型的な要求に対応する 依頼受付・管理の業務代行※3

エンドユーザからの作業依頼受付・完了連絡をお客様に代わって実施します。

I T 部門が受けた案件の作業ディスパッチ・進捗管理をお客様に代わって実施します。

B. 非定型な要求に対応する 1次ヘルプデスクの業務代行※3

エンドユーザからの問合せ受付・1次回答をお客様に代わって実施します。

I T 部門が受けた問合せのエスカレーション・進捗管理をお客様に代わって実施します。

C. 分析・改善を推進する マネジメントの業務代行

対応実績の集計・レポートをお客様に代わって実施します。

定型メニュー化・F A Q 候補抽出等の改善検討をお客様に代わって実施します。

※3 業務の実行に必要な依頼受付・管理ツールや問合せ管理ツールも B P O に含めてクラウド提供させていただきます。

オプションサービス

- 本サービス以外に弊社では、I T サービスマネジメントに関わる以下のようなオプションサービスを提供しております。本サービスと組み合わせたご提供や、オプションサービス単体でのご提供も可能です。

サービス名	サービスの概要
I T 申請管理システムサービス (IT Service Portal)	効率的なインシデント管理業務の実現に必要な依頼受付・管理ツール単体をクラウドでご提供するサービスです。定型的なユーザ要求のメニュー化と I T 部門内のディスパッチ・進捗管理が可能です。
I T 資産・構成管理 アウトソーシングサービス	ユーザ要求の対応作業で発生する I T 機器やソフトウェア、契約等の I T 資産・構成情報の変更管理を代行するアウトソーシングサービスです。 I T 資産・契約情報は、管理ツール上でいつでも参照いただけます。

株式会社 日立医薬情報ソリューションズ

〒101-0041

東京都千代田区神田須田町1-23-1

住友不動産 神田ビル2号館 19F

TEL : 03-3526-7900(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。