CCS
CEC Customer Service

企業内ヘルプデスク〈サービスデスク〉

社内システムをサポートするヘルプデスクの対応にお悩みではないですか?

ヘルプデスク要員が不足している、要員の確保が難しい、効率化が進まないなど
お悩みを抱えているシステム担当の方にご利用いただきたいサービスです。
テレワーク推進時の一次受付窓口としてもご活用が増えています。

サービスの特長

1. IT技術経験豊富なスタッフが対応

社内システムはもちろん、PCやネットワークのお問合せや障害対応等に対して、IT技術経験豊富なスタッフがアウトソーシングでのサポート対応を行います。総合的な対応窓口としてご利用下さい。社内ユーザー様には安心とご満足いただけるサービスを提供すると共に、システム担当者様には本来の業務に専念していただけます。

2. 企業内CSIRT(※1)経験者が対応

ヘルプデスクメンバーは、個人情報保護やセキュリティに関して定期的に教育を受けており、企業内CSIRTの経験者です。障害やセキュリティインシデントが発生した場合には、事前に設定した切り分け・対応フローに従い、必要なオペレーションを実施します。これにより、日常業務に大きな影響がないよう支援させていただくことが可能です。

3. ユーザ管理も代行

お問い合わせや障害対応以外でも、日々のアカウント登録・変更・削除作業やLCMサービスの運用など、幅広いサポートを実施いたします。

4. PCキッティングのサービスメニューも準備

PCを新規に社内導入される際のキッティング作業や、故障復旧時の再インストール等のサービスも、合わせてご利用いただけます。

※1 CSIRTとは　コンピュータやネットワークに保安上の問題が起きていないか監視すると共にインシデント発生時に対応する組織の名称

お客様の声にお応えして

社内 IT サポートのお悩み		
■ 緊急時に対応できる専任の担当者がいない ■ 担当者はいるが属人化しており、不在時や退職した場合の対応に不安がある	■ 担当者の育成にコストも時間もかかる ■ 特定の時期に必要作業が集中し、対応が間に合わない	企業内(社内)ヘルプデスクサービスは、このようなお客様のお悩みを解決いたします。アウトソーシングしていただく事で、お客様作業負荷を減らしコスト削減に寄与いたします。

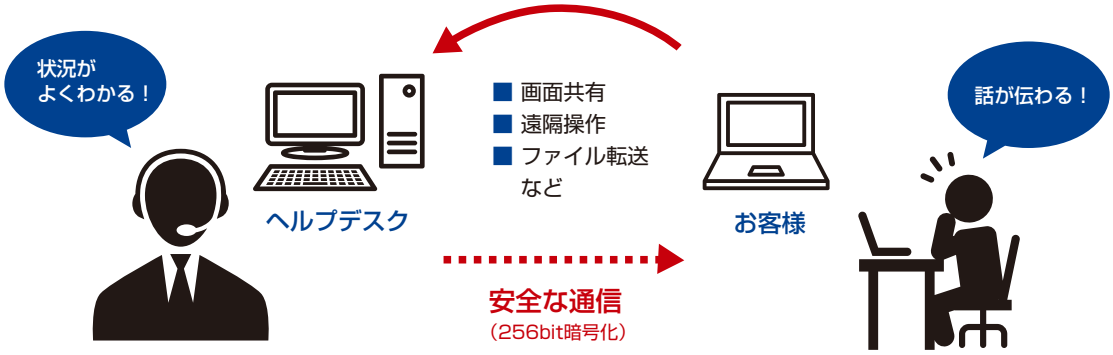
サービス内容

主なサポート	サービス内容
Microsoft製品 WindowsOS Office365	Windows10へのアップグレード支援、Office365サービス展開サポート 製品の操作・利用方法ご説明、パスワードリセット対応
セキュリティ対策	セキュリティ教育、マルウェア検出時の対応、インシデント発生時のサポート
モバイル端末	モバイル端末の管理、紛失などによるリモートワイプ、リモートロック
各種管理・登録作業	ユーザー/アカウント登録・変更・削除、ライセンス管理、LCMサポート
その他	メールソフト、デバイス制御、暗号化ソフト、クラウドストレージ、無線LAN設定等
テレワークサポート	社内サポート担当者が在宅勤務を行う際の、一次受付対応やリモートオペレーション、エスカレーションを実施

上記以外のサポートサービスのご要望も、お気軽にご相談ください。

リモートアクセスによるサポートも可能（イメージ例）

インターネット環境があればリモートアクセスが可能です。
同じ画面を見ながらQ&Aするため、電話で伝わりにくいことも分かりやすく伝わります。



すばやく対応

- ■ 操作や設定の状況がわかる
- ■ エラーやログを直接確認できる
- ■ 直接画面を見ながら指導できる

いつでも安心

- ■ 専門用語がわからなくても、状況がわかってもらえる
- ■ すぐに操作、設定を教えてもらえる

サービス・メニュー

サービス・メニュー	対応時間	対応日	サービス内容	対応件数	参考月額（税別）※1
標準サポート	9:00～17:30	月曜日～金曜日 （年末年始、祝日及び弊社休業日を除く）	問い合わせ受付 問い合わせ対応 一次障害対応 エスカレーション対応 インシデント管理 定期報告書	20件/月	¥210,000
24時間365日サポート	24H	365日	問い合わせ受付 問い合わせ対応 一次障害対応 エスカレーション対応 インシデント管理 定期報告書	20件/月	¥300,000
個別サポート	サービスの内容や時間帯は、お客様のご要望に応じて個別設定。				

※1 月額費用は参考価格です。具体的なサポート内容に合わせてお見積りさせていただきます。初期準備費用は、別途お見積りさせていただきます。

■ 費用の概算は、ホームページの［月額費用・概算見積ツール］から試算できます。
（URL:https://www.ceccs.co.jp/it_operation/help_desk）

2020.8.1 現在　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

CCS 株式会社シーイーシーカスタマサービス

本　　社　〒252-0004　神奈川県座間市東原 5-1-11（さがみ野システムラボラトリ）
TEL 046-252-4160　FAX 046-252-4162

西日本事業所　〒532-0003　大阪府大阪市淀川区宮原4-1-45（新大阪八千代ビル2階）
TEL 06-6396-3457　FAX 06-6396-3458

宮崎事業所　〒885-0071　宮崎県都城市中町1街区7号（BTV IT産業ビル8F）
TEL 0986-45-0351　FAX 0986-45-0358

〈お問い合わせ〉
フリーコール 0120-993-789
［電話受付時間］平日9:00～17:45
ccs-info@cec-ltd.co.jp
https://www.ceccs.co.jp