

製品・システムヘルプデスク 〈テクニカルヘルプデスク〉



お客様が開発・販売されている製品やシステムに対するヘルプデスクを弊社で対応！

サポートを専門とする弊社にお任せいただく事で、開発や販売のご担当者様は本業に専念でき、お客様及びユーザー様には、安心してご満足いただけるサポートをご提供いたします。
ご担当者様のテレワーク推進時、一次受付窓口としてのご活用も増えています。

■ サービスの特長



1. 幅広いユーザーサポート

製品機器やアプリケーションソフトウェア、業務システム等のサポートをアウトソーシング対応いたします。お問い合わせユーザーは企業のご担当者様から個人のお客様まで幅広いサポートを行なっております。

2. ITエキスパートが対応

お客様の細かいIT関連のご要望にお応えできるように、IT関連の構築・保守・運用等の経験豊富な技術者をヘルプデスクに配置しております。

3. 時間にとらわれない体制

24時間365日のサポート体制を有しています。
お客様の希望される時間帯に合わせた、高品質のサービスを提供いたします。

4. 柔軟な対応

サポート内容は、基本的なお客様の製品やシステムに対するお問い合わせや障害受付から、アラート受付・監視、アカウント登録、更には、ライセンス管理や更新手続き実施、メールお知らせなど、オペレーション作業から管理作業まで対応しております。

■ サービス内容

弊社では下記の「問い合わせ対応」、「オペレーション作業」、「管理作業」のサービスをご提供しております。
また、お客様が下記以外のヘルプデスクのサービスのご要望をお持ちであれば、お気軽にご相談ください。

サービス	項目	内容
問い合わせ対応	問い合わせ受付	電話あるいはメールでのお問い合わせを受付対応いたします。
	問い合わせ対応	製品・システムの操作方法やトラブル等の各種問合せに対応いたします。
	インシデント管理	問い合わせ内容・対応結果を記録管理いたします。
	一次障害対応	障害受付の場合は、原因・現象の一次切り分けを行い、必要に応じた解決対応を行います。
	エスカレーション対応	事前に決められたエスカレーション(お客様ご担当者様や各専任サポート窓口への連絡など)を行います。
	定期報告書	対応実績を弊社所定の形式にて提出いたします。
	修理手配	ハードウェア故障の場合は、ベンダーへの修理手配を行います。
オペレーション作業	アラート監視	お客様が導入された製品・システムのアラートを監視いたします。
	アカウント登録・抹消	製品・システムのアカウント登録・抹消を代行いたします。
管理作業	ライセンス管理	お客様の製品・システムのライセンス管理を代行いたします。
	更新手続き通知	更新終了期限が近付いた場合に、ユーザー様にお知らせ通知をいたします。
テレワークサポート	一次受付対応	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、エスカレーションの実施。



サービス実績例

企業	サービス内容	詳細
メーカー様	製品のお問い合わせ対応 障害受付対応	お客様製品に対する操作お問い合わせの受付や、障害発生時の受け付け対応。 平日9時～17時30分
IT企業様	製品ライセンス管理	製品導入時のユーザー様へのライセンス発行・登録 ライセンス期限切れ前にユーザー様へお知らせメール発行
製造業様	導入システムの監視アラート対応	ユーザー様に導入したシステムの監視を実施し、アラート発生時にお客様に通知。 24時間365日対応。
官公庁	緊急時の製品パスワード発行	システムトラブルで、緊急的にトラブルを回避するために、特定パスワードを発行する。 24時間365日対応。
その他	・夜間、休日の製品/システム障害時に、緊急ニュースリリースをお客様ホームページに掲載 ・障害受付後にオンサイト(現地訪問)による解決が必要な場合の対応 ・オペレーターによるWebゲームアプリの1時間ごとの動作確認	

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 / 時間	参考月額 (税込) ^{※1}
簡易サポート	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 エスカレーション対応 インシデント管理	20件/月 15分/件	¥110,000
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 30分/件	¥264,000
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 30分/件	¥352,000
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)

2024.2.1 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

〈お問い合わせ〉

✉ ccs-info@cec-ltd.co.jp

🌐 <https://www.ceccs.co.jp>