

## 【お客様情報】

システムインテグレーター

企業規模：2,300名

## 【導入の背景】

セキュリティ製品（ソフト）の販売を開始しようとしている。

開始するにあたって24時間365日対応可能なヘルプデスク窓口及びライセンス発行業務ができる所を探している。

## 【ヘルプデスク概要】

体制：弊社共用オペレーター

時間：24時間365日

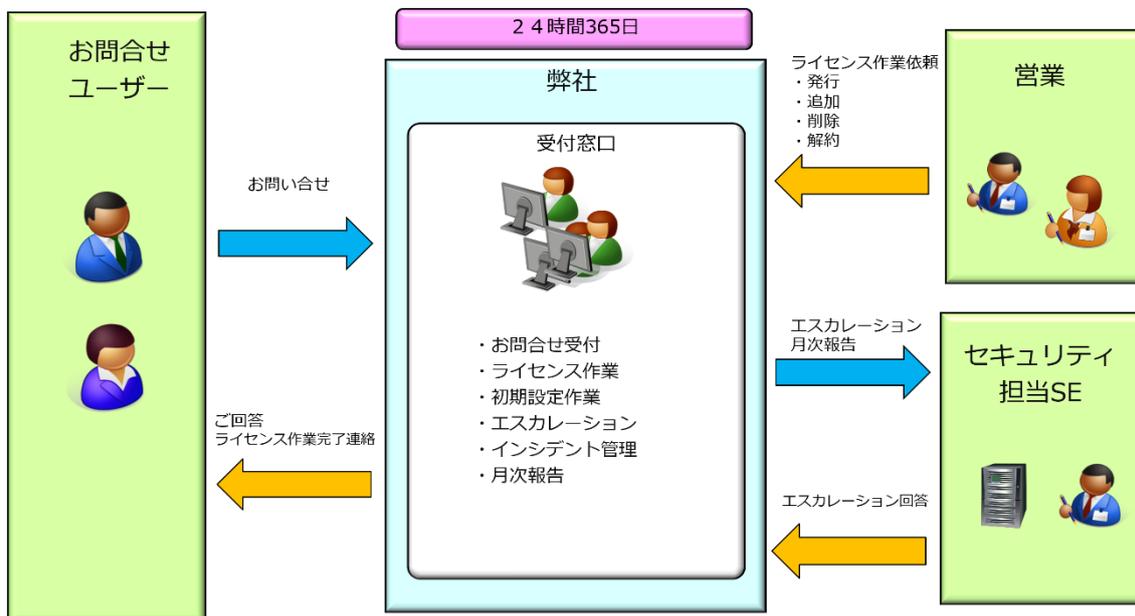
対応件数：50件/月

サポート対象：セキュリティ製品（ソフト）

作業内容：

- ① 受付対応（お問合せ番号を発行し、お問合せ内容を確認）
- ② ライセンス作業（新規ライセンス発行、期間更新、ライセンス数の追加・削除、ライセンス終了）
- ③ 初期設定作業（監視サーバーの初期設定及び監視対象端末の初期登録）
- ④ エスカレーション対応（関連部署及びご担当者様へエスカレーション）
- ⑤ インシデント管理（オープンからクローズまでお問い合わせの管理）
- ⑥ 報告（月次報告にてヘルプデスク作業報告）

サービス提供イメージ：



【具体的なお問い合わせ】

- ・各ポリシーの適用順序について
- ・バージョンアップに伴うメモリ使用率増加について
- ・監視PCの入れ替えについて
- ・ライセンスの更新について
- ・体験版から製品版への切り替えについて

【導入効果】

既存の24時間365日のヘルプデスク体制を利用することにより、低コストにてヘルプデスク窓口が開設できた。セキュリティSEより、ライセンス作業や初期設定作業を切り離したことで、決められた納期にてお客様にライセンスの提供することができるようになった。セキュリティSEはアラートの分析や解析及び新規顧客のセキュリティ環境構築等、より高度な作業に専念することができるようになった。