

1. 導入事例(9) ヘルプデスクサービス

概要

本社、支店、営業所、管理事務所(69拠点)等で利用されているハードウェア(700台)及びソフトウェア(24種類)の問い合わせ対応。

運用フローに基づき、電話・メール・オンサイトによるヘルプデスクサポートを実施し、案件管理にて実績管理を行う(一次切り分け・ベンダーへのエスカレーション・オンサイト対応等)

内容

- ・障害切り分け
- ・各種ベンダーへのエスカレーション
- ・オンサイト対応
- ・案件管理システムへの登録
- ・月次報告書作成 他

時間

【受付時間・対応時間】

9:00~17:00(平日)夏季時間対応

ヘルプデスクサービス流れ

