

ヘルプデスク・
監視・検証



障害対応・
キitting

こんなことにお悩みではありませんか？

現在のヘルプデスクや
保守・監視の品質に不満がある
品質は上げたいが、コストは下げたい



オンプレからクラウド（AWS等）に
移行して、専門知識がない
頼れるベンダーに保守依頼したい



海外のオフショアにヘルプデスク対応を
依頼しているが、日本語が通じず、
意志疎通がとれない



24時間365日対応出来る
サポート窓口が欲しい



24H
365日
対応可

リモートサポートサービスで解決!

企業様のITサポートチームに代わり、**システムナのリモートサポートチーム**が
一手にお応え！WSUSやSymantec管理等事務処理も対応可能！

◆リモートサポートサービス・・・ユーザー様から離れた場所で、遠隔にてサポートを実施

導入メリット

運用コストの削減

ヘルプデスク要員コスト、及び
業務スペースのコスト削減を実現

専門性の高いエンジニアによる対応

ネットワーク障害、セキュリティに対する重大インシデントの
発生脅威等、専門性の高いチームが対応

社員様のコア業務への集中

システムご担当者様の負荷軽減により、
本来のコア業務へ集中することが可能

ナレッジ利用による即時対応

他社で蓄積しているナレッジを利用することで
迅速な対応が可能

システムナが 選ばれる理由

- ✓ 他社からの移行、新規立上げ、業務改善等**豊富な実績**
- ✓ 問合せ/障害内容を分析、**PDCAサイクル**をもって業務改善を実施
- ✓ 都内に拠点があり、**お客様先での打合せや駆け付け対応が可能**
- ✓ 顧客サービスマインドを持った社員が**おもてなしの心**を持って対応
- ✓ 問い合わせ対応だけでなく**ユーザー様のITリテラシー向上**をサポート

サポート対象機器 (ハードウェア)※1

標準PC	・デスクトップPC ・ノートPC ・タブレットPC	モバイル機器	・iPhone® ・iPad® ・通信カード	プリンター	・ネットワークプリンター ・ローカルプリンター
------	---------------------------------	--------	------------------------------	-------	----------------------------

Windows 10への
PC更新、更新後の
トレーニングまで実績あり！



サポート対象製品 (ソフトウェア※2・その他)

OS	Windows 8、Windows 8.1、Windows 10/Linux®
ビジネス総合ソフトウェア	Excel/Word/PowerPoint/Access/Publisher 2016、 Publisher 2013、Publisher 2010、Publisher 2007、Publisher 2003 OneNote/SharePoint/Skype for Business/Teams/Office 365全般アプリ Acrobat Reader(7~11)/Acrobat Reader DC/Adobe Flash Player (8~22)
メール	Outlook/Outlook Express/Windowsメール/Gmail™/Thunderbird/Notes メール
Webブラウザ	Internet Explorer 11/Firefox®/Chrome™ ウェブブラウザ
セキュリティ関連	Antivirus/ウイルスバスター/McAfee®/Symantec/フィルタリング登録/リモートロック解除/AWS監視
サーバー・クラウド	Windows Server 2008、Windows Server 2012、Windows Server 2016 AWS/Azure/Google Cloud Platform

Office 365、
Google
Workspace
(旧 G Suite™) の
サポートも可能！
※条件付

※1 検証用機器をご提供頂き、サポート ※2 各種設定及び、各種機能の操作方法がサービス対象

お客様のご要望に応じて、+αで柔軟にサービス内容をカスタマイズ可能

- 英語対応
- 中国語対応
- 韓国語対応
- リモートサポート
- 24時間・夜間対応
- 土日祝日対応
- 駆付け対応
- トレーニング
- 新システム検証
- マニュアル作成

弊社特設のセキュリティエリア内でのサポートとなり、
情報セキュリティ・コンプライアンスを遵守し、お客様に安心頂ける体制を確立



ヘルプデスク参考価格

月額固定※3	
件数(月)	金額
51~100件	¥450,000~
101~150件	¥598,000~
151~200件	¥741,000~
201~250件	¥879,000~
251~300件	¥1,012,000~
301~350件	¥1,120,000~

350件以上となる場合は、別途ご相談ください。
※3 サポート時間は、平日日中8時間とした場合の料金設定

導入事例

国内総合保険代理店

ユーザー数：約1300名 ヘルプデスク人数：4名

お客様のご要望

- ・システム部に来る問い合わせをヘルプデスクに。
- ・社員のWindows 10に関するリテラシーを高めたい。
- ・土日祝日にPCを紛失した際の即時対応がしたい。

ヘルプデスク導入により、コア業務への時間確保。

各拠点へ訪問しWindows 10トレーニングを実施。

紛失時、即時PCを遠隔でロックし、セキュリティ強化。

- トレーニング
- マニュアル作成
- 24時間・夜間対応
- リモートサポート
- 土日祝日対応

Google Workspace (旧 G Suite™) は Google LLC の商標です。ほか、記載されている会社名、商品名等は、各社の商標または登録商標です。

SYSTEMA Corporation Sales Operations Headquarters