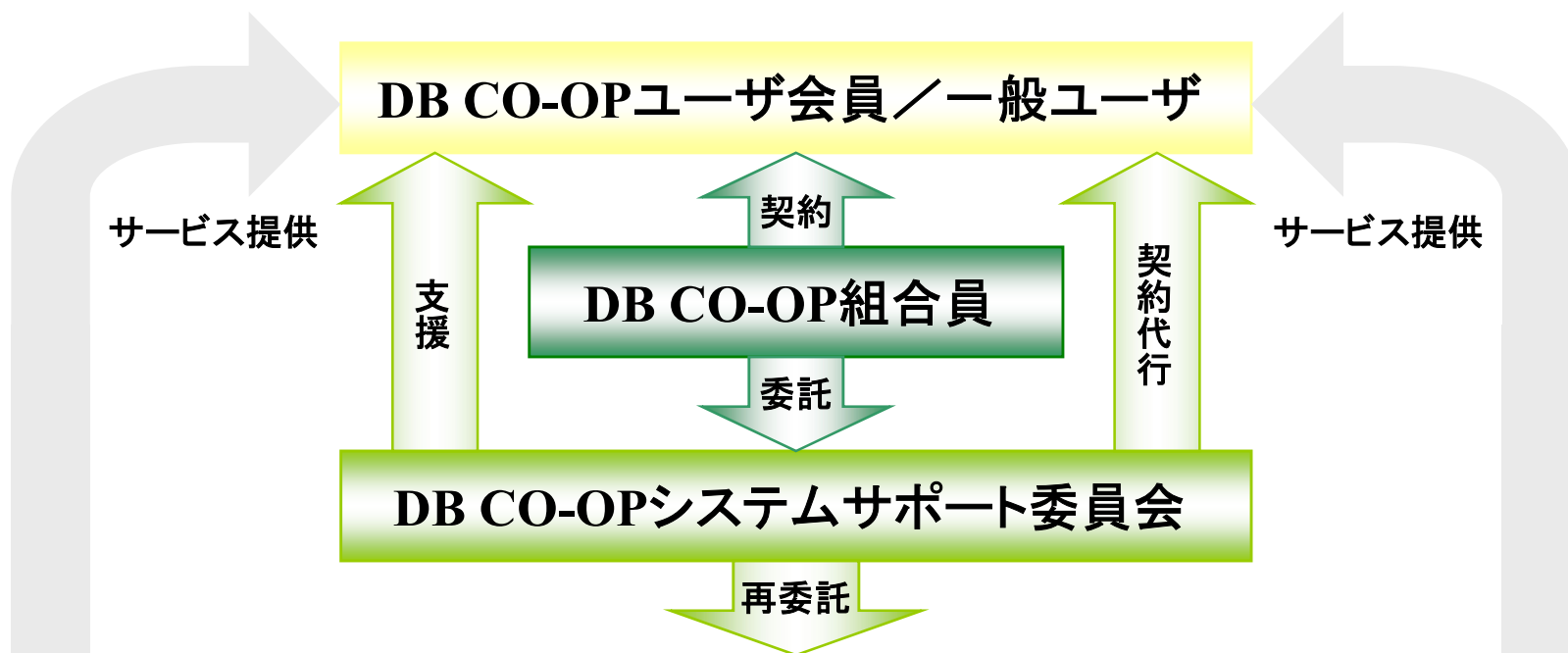

システムサポート事業のご紹介

デジタルビジネス協同組合 システムサポート委員会
委員長 森田 英之

ー システムサポート委員会体制 ー



《 DB CO-OP組合員 サービス提供会社募集！ 》

- ・オンサイト保守
- ・コールセンター
- ・キittingサービス
- ・導入、設置サービス
- ・電源、配線工事
- ・ネットワーク構築、管理代行 etc

〈メーカー系保守会社〉

(株)沖電気カスタマドテック

〈非メーカー系保守会社〉

(株)サンクネット(組合員)

ー システムサポート事業内容 ー

- ・ オンサイト保守
- ・ ネットワーク構築、管理代行
- ・ コールセンター、ヘルプデスク
- ・ 電源、LAN配線工事
- ・ 導入、設置サービス
- ・ 業務アウトソーシング
- ・ キットティングサービス
- ・ 物流センター請負
- ・ コンサルティングサービス
- ・ 保守契約の仲介、手続き代行

その他「サービス」「サポート」「メンテナンス」「アウトソーシング」等をキーワードとして、事業内容を充実させてまいります。

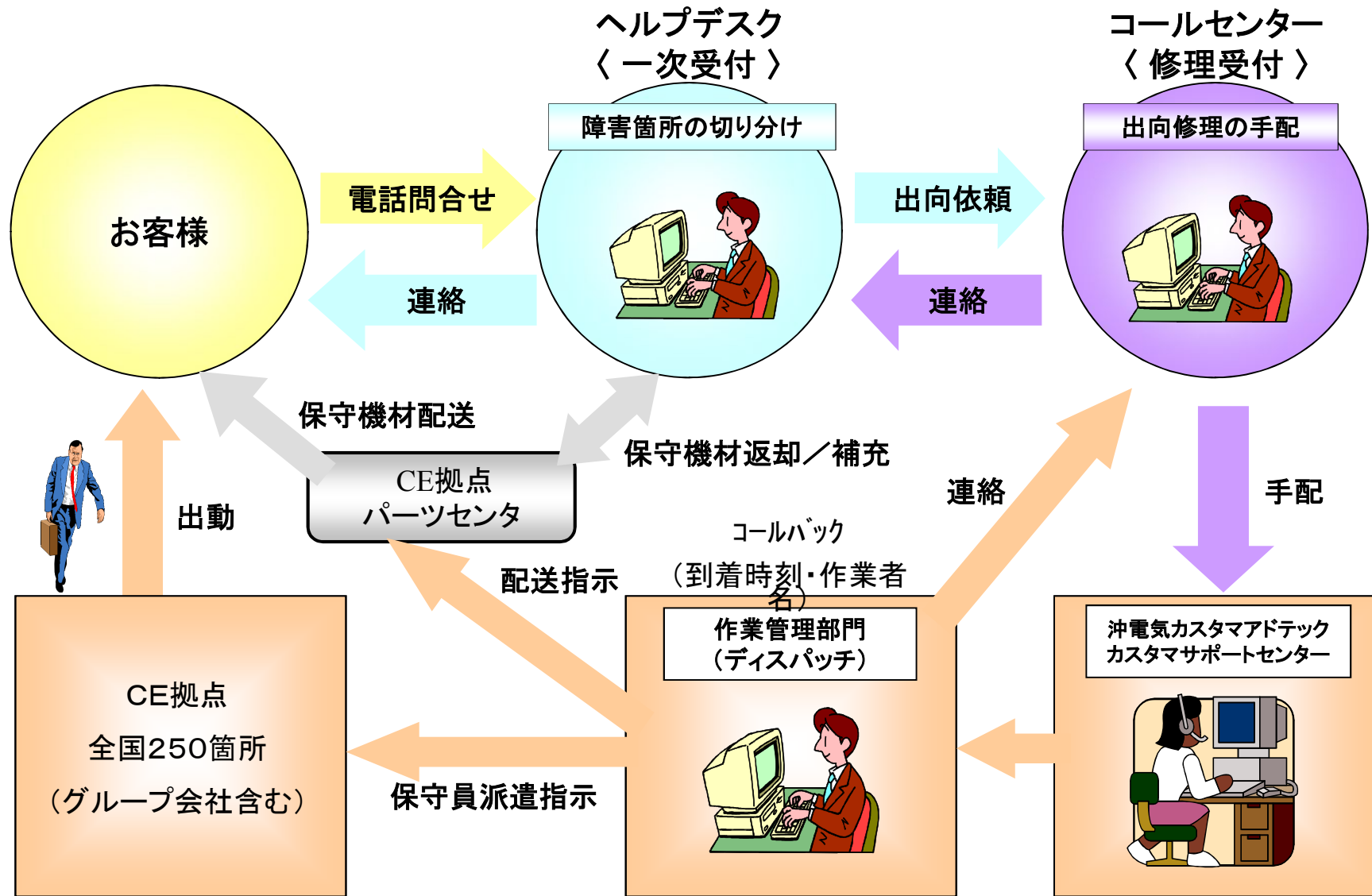
ー オンサイト保守^(※1) ー

■ 全国365日24時間対応(お客様の必要にあわせて設定できます)

- ・ ハードウェア保守(マルチベンダ対応)
複数のメーカーの機器が混在する場合でも、一括して保守をお受けすることが可能です。
- ・ ソフトウェア保守
ハードウェアだけではなく、業務上使用しているソフトウェアをバックアップデータから復旧いたします。
- ・ ネットワーク保守
主要となる機器以外に、ネットワーク上で使用している周辺機器も、一括して保守をお受けすることが可能です。

※1 お客様の使用する機器で障害が発生したときに、サービス担当者が直接現場に出向し修理やメンテナンスを行なう方式

— 参考資料:サービス体制 —



※オンサイト保守は **OKI** OKIカスタマアドテック との提携によりサービスを提供いたします。

ー コールセンター、ヘルプデスク ー

■ 全国365日24時間対応(お客様の必要にあわせて設定できます)

・ ハードウェア修理受付代行

電話、FAX、メール等にて修理の受け付けを行ない、オンサイト保守または SENDバック保守^(※2)の手配(サポート)を行います。

・ ソフトウェア保守受付代行

ソフトウェアの不具合や仕様上のご要望について受け付けを行ない、開発元へエスカレーションいたします。

・ システム(運用)保守対応

修理受付や開発元へのエスカレーションはもちろんのこと、操作上の問い合わせから障害の切り分け、運用のサポートまで行います。

※2 故障した機器をお客様が取り外して直接メーカーやサービス窓口へ発送し、修理完了後に預かった機器を返送する方式

サンクネットには、「コールセンターに必要なもの」がそろっています。

その1. 主要拠点と特性

<p>東京</p> <p>【請負規模】小規模(0.3~20名)</p> <p>【特性】・カスタム性の高いセンター ・短期での構築(立ち上げ)</p>	<p>大阪</p> <p>【請負規模】中規模(20~50名)</p> <p>【特性】・汎用性の高いセンター ・長期間センター運用に強み</p>	<p>埼玉</p> <p>【請負規模】小・中規模(0.3~50名)</p> <p>【特性】・物流センターとの連携容易 ・物流加工、IT作業、配送業務</p>	<p>名古屋</p> <p>【請負規模】小規模(0.3~10名)</p> <p>【特性】・休日、祝日のみ受付対応可 ・主として事務局業務への強み</p>
---	--	---	---

その2. ご要望・予算に応じた環境・設備の提供

<p>常設の通話システム</p> <p>PBX (Private Branch eXchange) 構内交換機</p> <p>IVR (Interactive Voice Response) 音声応答システム</p> <p>ACD (Automatic Call Distribution) 自動呼分配システム</p> <p>FAX転送サービス</p>	<p>通話回線・サービスの活用</p> <p>フリーダイヤル (着信課金用電話番号) 0120~</p> <p>PSTN回線 IP電話回線</p> <p>ナビダイヤル (統一番号用電話番号) 0570~</p> <p>ボイスワープ ログ取得サービス</p>	<p>ネット用回線・OA環境</p> <p>100M 光回線</p> <p>ネーティングサーバ FTPサーバ</p> <p>D/A回線 VPN WAN などの専用線</p> <p>PC環境 LAN環境</p>
<p>データベースの個別構築</p> <p>対応履歴 データベース</p> <p>FAQ データベース</p> <p>顧客管理 データベース</p>	<p>業務整備とドキュメント作成</p> <p>業務マニュアル 対応マニュアル</p> <p>管理シート などの帳票類</p> <p>対応用 テンプレート</p>	

その3. 必要な規模や、期間、予算に応じたオペレーターを選択

オペレーター種類

社員	業務委託 スタッフ	派遣会社 スタッフ
契約社員	協力会社 スタッフ	OG・OBの 活用、雇用

サンクネットでは、ご要望の体制や期間、予算に合わせてオペレーターを選択いたします。また、お客さまが要望されない限りは、原則としてパート・アルバイトなどの活用はせず、常に高品質なオペレーションをお約束しています。

－ 物流センター請負 －

■ 保管・発送はもちろんIT作業、加工/DM作業まで請け負います

- ・ 保管・配送センター、検品・再生・分析・廃棄、修理・リワーク
- ・ 保管倉庫・流通加工、EC物流・通販物流、DM・マーリング作業

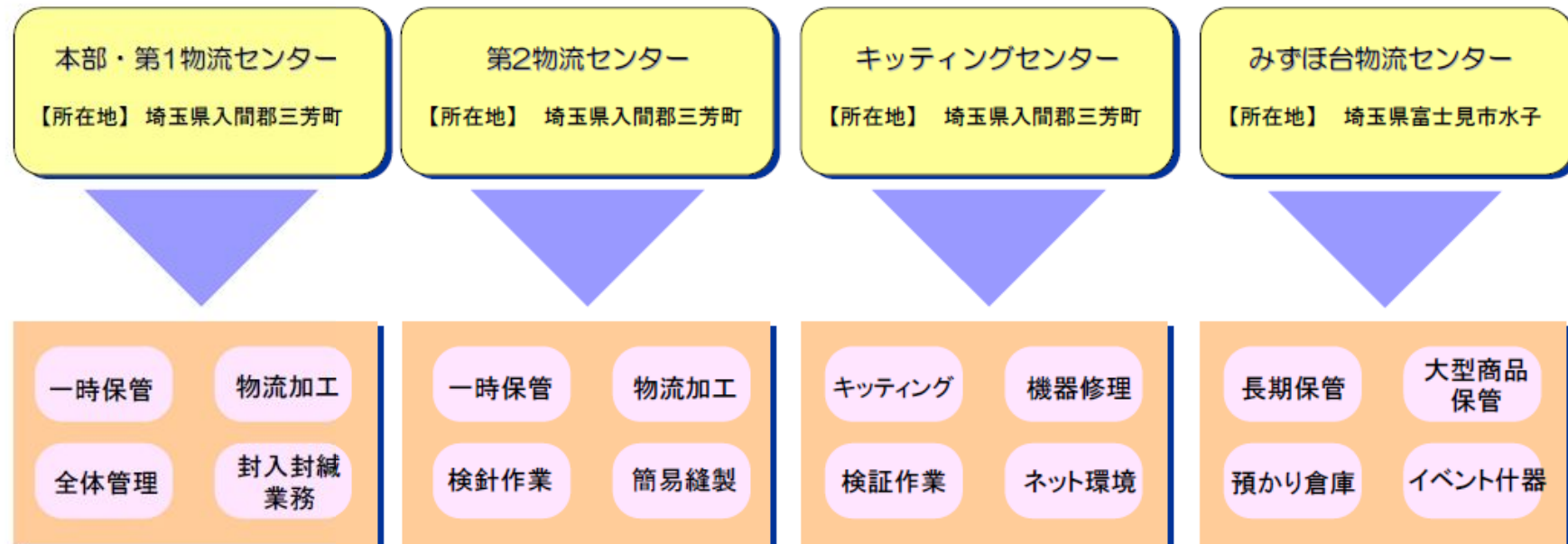
－ 保守契約の仲介、手続き代行 －

■ 自社開発のソフトや販売するシステムの保守契約を仲介します

- ・ 保守委託先の選定(アドバイス)
 - ・ 保守料金の見積依頼(顧客へのお見積価格のアドバイス)
 - ・ 保守契約書、保守依頼書等の作成代行
 - ・ 保守対応管理、分析、報告、改善提案
-

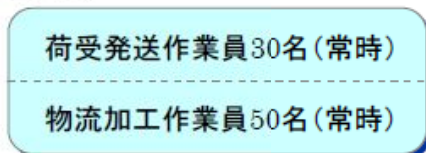
サンクネット物流センターは、埼玉県に4拠点、さまざまなお要望にお答えできるセンターをご用意しています。

物流センター所在地

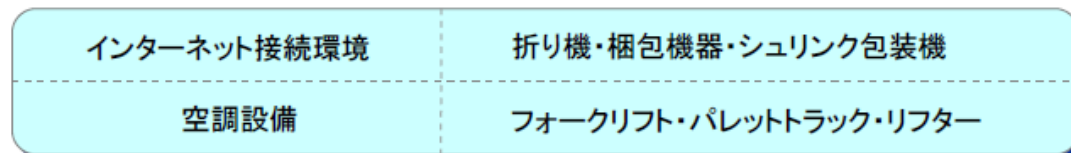


設備・人員体制

スタッフ



環境・主要設備



－ 導入、設置サービス －

■ 全都道府県対応（同日時の一斉作業や短期間の店舗展開も可能）

・ 設置作業

パソコンおよびプリンタ等の周辺機器を含めたシステム一式を、全国どこでも（国外および離島を除く）一律料金にてお受けいたします。

・ 説明作業（オペレーション指導）

システムの運用やソフトウェアの操作方法、トラブル時の簡単な対処方法まで導入先において説明を行います。

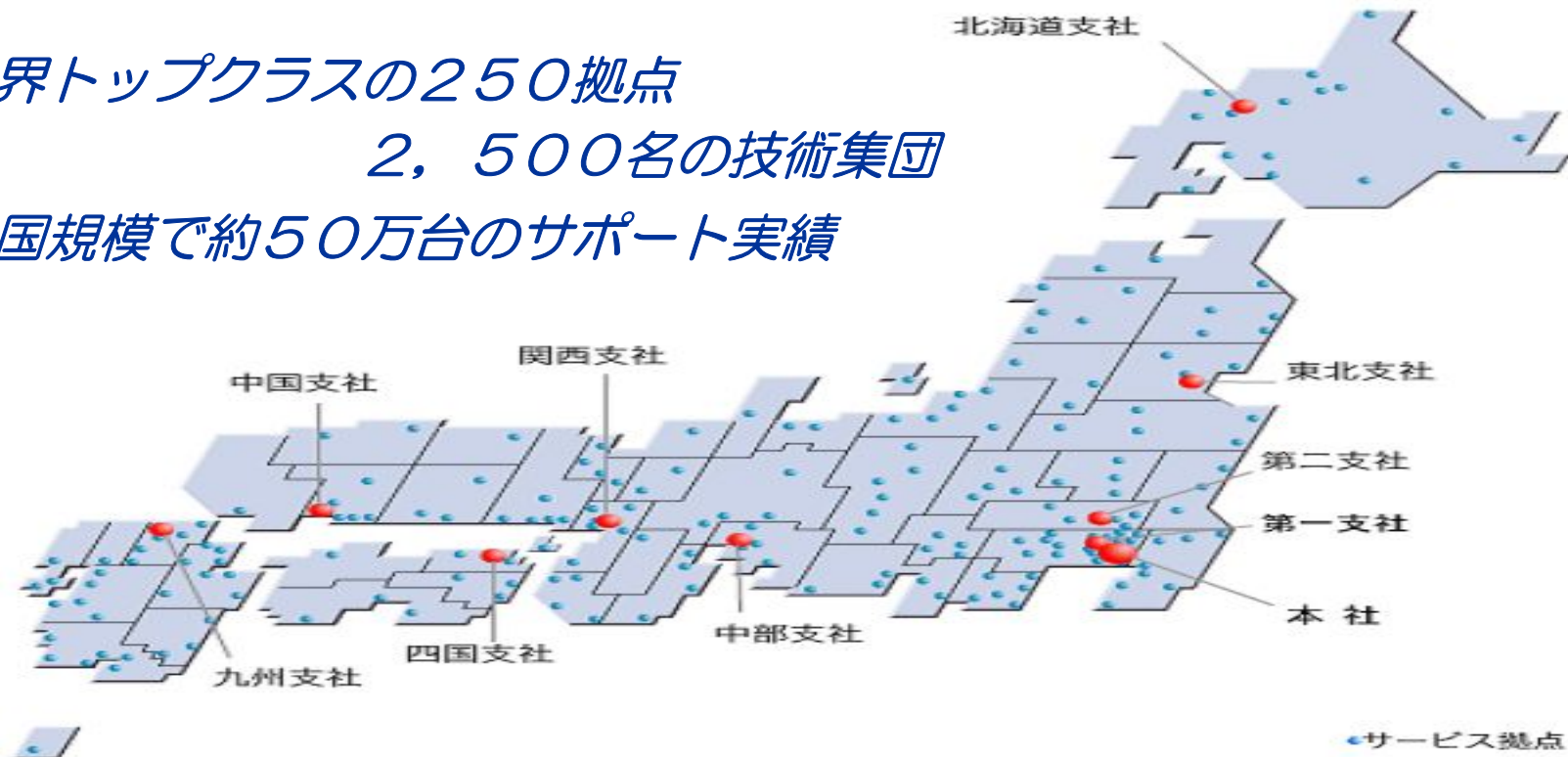
・ 立ち会い作業（システム稼動監視）

運用開始時において、システムが正常に稼動するかどうか監視して万が一のトラブル発生時に備えて待機いたします。

※ その他導入前の現地調査、LAN配線工事、運用開始前の集合教育など、作業のことならどんなことでもご相談ください。

— 参考資料:OCA体制 —

- ・業界トップクラスの250拠点
2,500名の技術集団
- ・全国規模で約50万台のサポート実績



■ サービスネットワークを支える強力なバックボーン

オンサイトサポート

全国2時間以内到着

カスタマサポート

24時間365日受付

リペアセンタ

予備機・予備ユニットの整備

ロジステックセンタ

主要拠点から部材配送1.5時間以内の配送実績

東海研修センタ

年間750コース6000名の教育

IT資格取得者

4,186名 / (09年6月30日現在)

ー キットティングサービス^(※3) ー

■ 新規導入時はもちろんのこと、導入後のキットティング代行も可能

・ 新規導入時

キットティングの指示書をもとに、OSのインストールから各種設定まで行ない、設置後すぐに使用できる状態にいたします。

・ 導入完了後

パソコンの故障などによって、再インストールが必要になった場合にお預かりしたマスタから復旧して、各種設定後に返却いたします。

・ センドバック保守受付代行

キットティング作業のほかに、メーカーへの修理手配やお預かりした代替機をお客様へ発送いたします。

※3 主にPCのOSやアプリケーションのインストール、メモリやハードディスクの増設、そのほか各種設定まで行なうサービス

ー コンサルティングサービス ー

■ システムユーザーのサポート(コストダウン、保守窓口の一元化等)

- ・ コストダウンのお手伝い

複数の保守を個別に契約していると、余計なコストが掛かっている場合があります。一つにまとめることによりコストダウンが図れます。

- ・ カスタマイズ(オーダーメイド)保守のお手伝い

パソコン本体等の特定機器しか契約に入っておらず、保守対象外の機器が故障した際に困ってしまう等のことを解消いたします。

- ・ アウトソーシングのお手伝い

自前のサポート部門で対応してきたが手に負えなくなったり、人的コストダウンを図りたい等の場合に移行完了までお手伝いいたします。

※ まずは何んなことでもご相談ください！メリットがあるとご納得いただけた場合のみ、ご予算に応じた価格にてお受けします。

ー ネットワーク構築、管理代行 ー

パソコン障害からサーバ構築・管理まで、貴社のあらゆるIT業務をサポートいたします。

■ サポート基本プラン(電話やメールによるサポートを行ないます)

- ・ パソコンエラー調査、インターネット接続障害、社内サーバ接続障害
- ・ パソコンOS(Windows)障害対応、ウイルスソフト管理、その他相談

■ ITサポーターが月1回訪問いたします

- ・ コンサルティング(各種障害や問題に対して解決方法を提案)
- ・ 資産管理(訪問サポート台帳を作成し、お客様の社内環境を把握)
- ・ 簡易作業(30分程度の簡単なメンテナンスや各種設定作業など)

※電話・メールサポート対応および訪問時の簡易作業に関する1件あたりの対応時間は、30分程度とさせていただきます。

－ 電源、LAN配線工事 －

■ システムの導入に付帯した各種工事を請け負います

- ・ 電気、配管、配線、LAN、VPN工事
- ・ ADSL・Bフレッツ開通、光配管工事、光電話、IP電話等

－ 業務アウトソーシング －

■ さまざまな企業が抱える業務を請け負います

- ・ ポスティング、訪問リサーチ、オペレーター派遣、データ入力
 - ・ イベント、キャンペーン、アンケート事務局、EC/通販サービス
 - ・ 少量・大量印刷、廃棄・産廃手続き代行、業務マニュアル作成
 - ・ 人材派遣(電話オペレーター、OAオペレーター、店頭・販促スタッフ)
-

－ デジタルビジネス協同組合 システムサポート委員会 －

<http://www.dbcoop.org/>

－ お問い合わせは －

E-mail : info@dbcoop.org/

〒104-0045 東京都中央区築地2-10-6 BPSスクエア9F TEL:03-6823-4070 FAX:03-6823-4076
