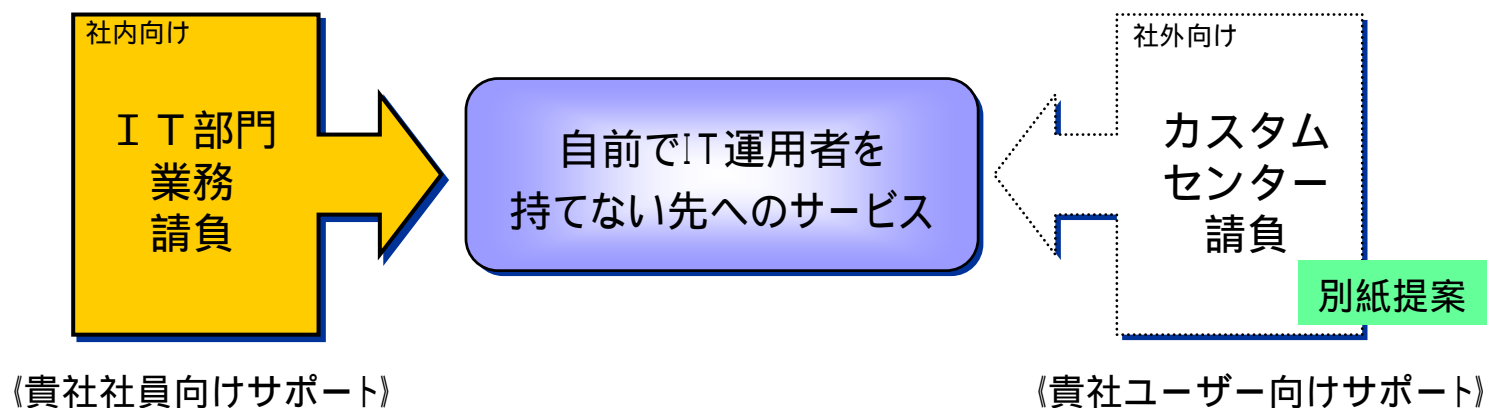


～ 自前でIT運用者を持たない先へのサービス ～
「ハード購買から保守サービスまで」のIT部門業務
請負サービスのご案内

平成15年7月



..... 本サービス案内の対象

《サポート対象先の形態》

	零 細 ・ 中 小	中 堅 ・ 大 手
ユ ー ザ ー サ ポ ー ト 有		小規模 カスタム コールセンター 請負
ユ ー ザ ー サ ポ ー ト 無	IT部門 業務 請負	

最小限(身の丈の合った)予算での対応

「ハード購買から保守サービスまで」のIT部門業務

システム構想の場

どのようなITシステムが貴社に相応しいのか(業務面・予算目)を第三者的目で相談

ハード・ソフト購入の場

システムディーラーあるいは小売店でのハード・ソフト購入における相談・代行。また、ネットワーク(回線・ISP)選択における評価。

システム構築の場

「ハード設置」「サーバー構築」「回線疎通」「ソフト導入」の作業代替。実際のスペース、ユーザーのID設定など、使い始めるまでの作業。

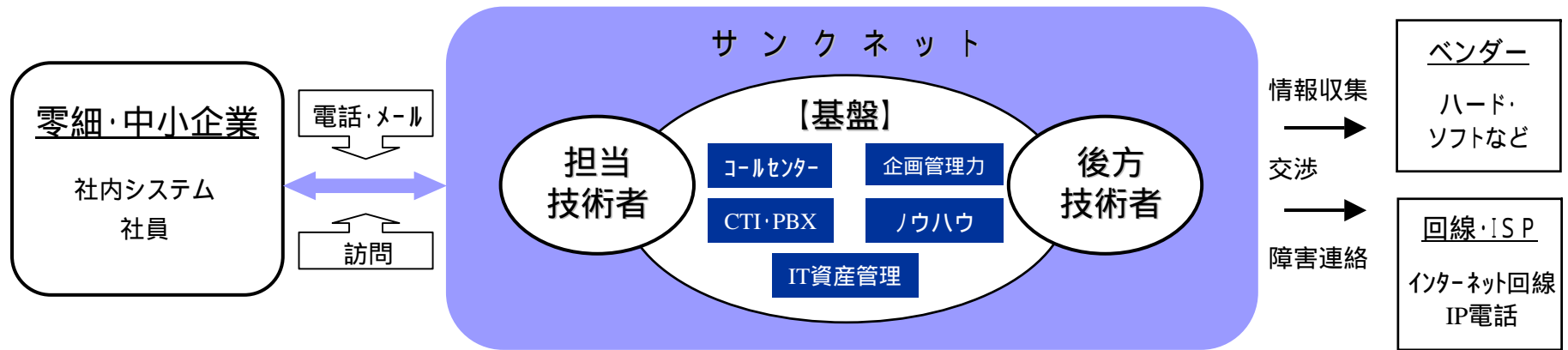
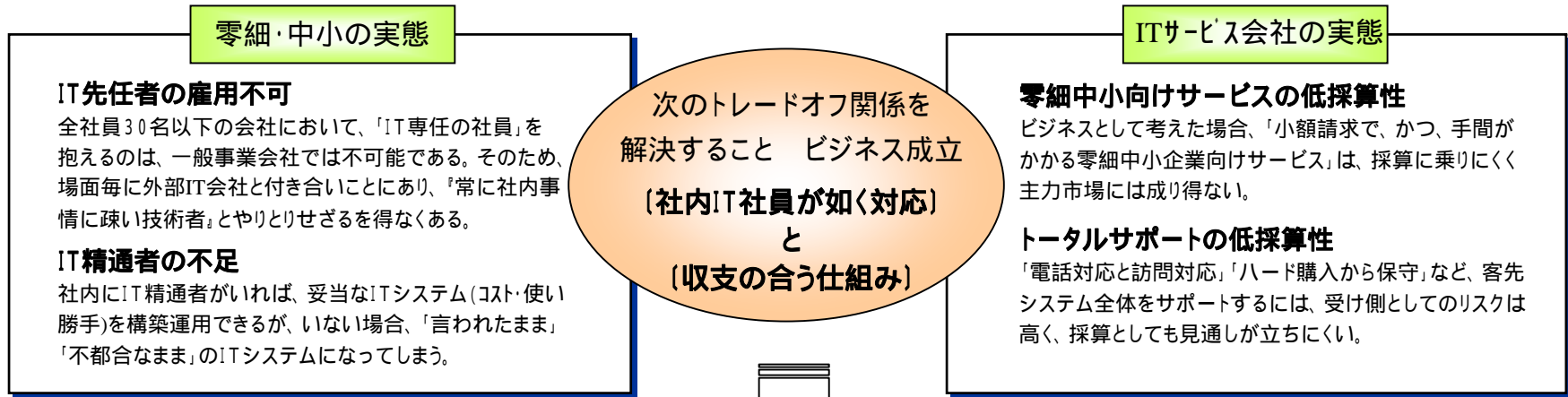
システム運用の場

障害あるなしに関わらず、システム稼動状況を把握管理するために、定期的(月1回or2回:貴社要望に応じて)に、訪問。このタイミングに併せて、各種の相談場合によっては、作業を行う。

システム障害等の場

「使い方がわからない」「動かなくなった」時の問合せ受付(電話)および、原因切り分け、原因先への連絡代行(例、ハードならばメーカーへ連絡)。これを実施するためには、[IT資産管理(機種・シリアルNO・保証書など)]も代替することとなる。また、必要に応じて、緊急訪問にも対応。

1 IT部門業務請負サービスの全体像



5社で1名技術者シェア
 担当技術者支える体制

会社にとって、1名担当者が決定し、すべての窓口
 1名担当者は最大5社までの対応
 平日10:00-18:00(将来、365D24H)の受付・ITサポートセンター
 「IT資産管理」で、サポート会社状態を共有化
 担当技術者を支える後方技術者(ハード・ソフト)

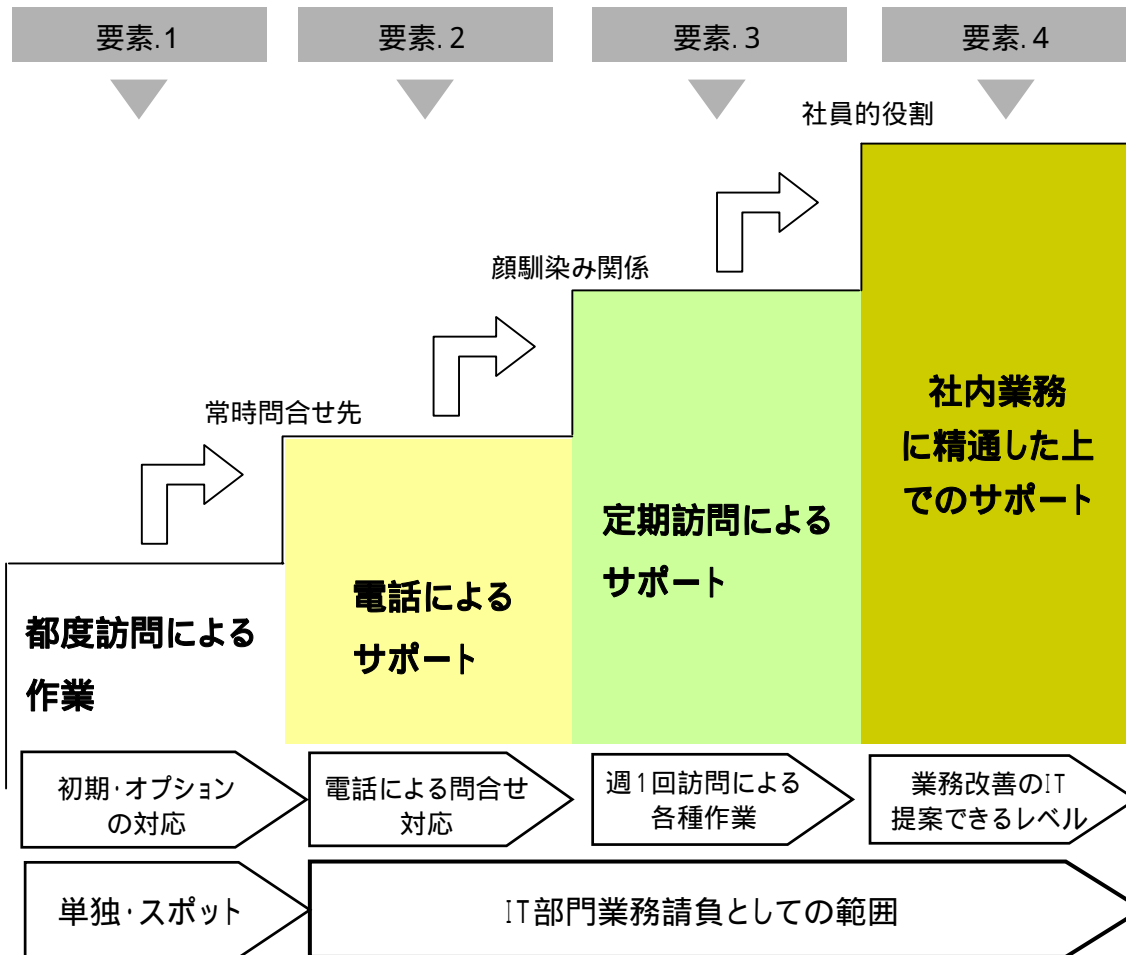
2 IT部門業務請負サービスの構成要素

「IT部門業務請負」は、サポート先で発生するIT関連すべてを対象とする。一方、社員ではないため、常時社内に滞在できない。そのため、さまざまな要素を組み合わせることで、「IT先任者を雇用した如く of サービス」を安価に提供することを実現する。

[メリット] 電話サポートで、常時間合せできる利便性
 定期訪問により、ITのみならず、業務知識も蓄積
 社員の役割で、外部ベンダー等と交渉代替



サポート先のコスト負担重視



都度訪問による作業

都度の要望に応じた作業で、その多くは、訪問してのものとなる。
 (初期)社内システム構築(サーバー立上、ソフトインストールなど)
 (OP)追加のPC増設、追加ソフトインストール、バックアップ、出張教育、ハード・ソフト購入代行など

電話によるサポート

平日10:00-18:00の時間帯において、社員の方からの電話やメール問合せへの対応。
 例) 障害時の問合せ
 例) 操作等の各種問合せ
 例) OPオーダーの依頼 など

定期訪問によるサポート

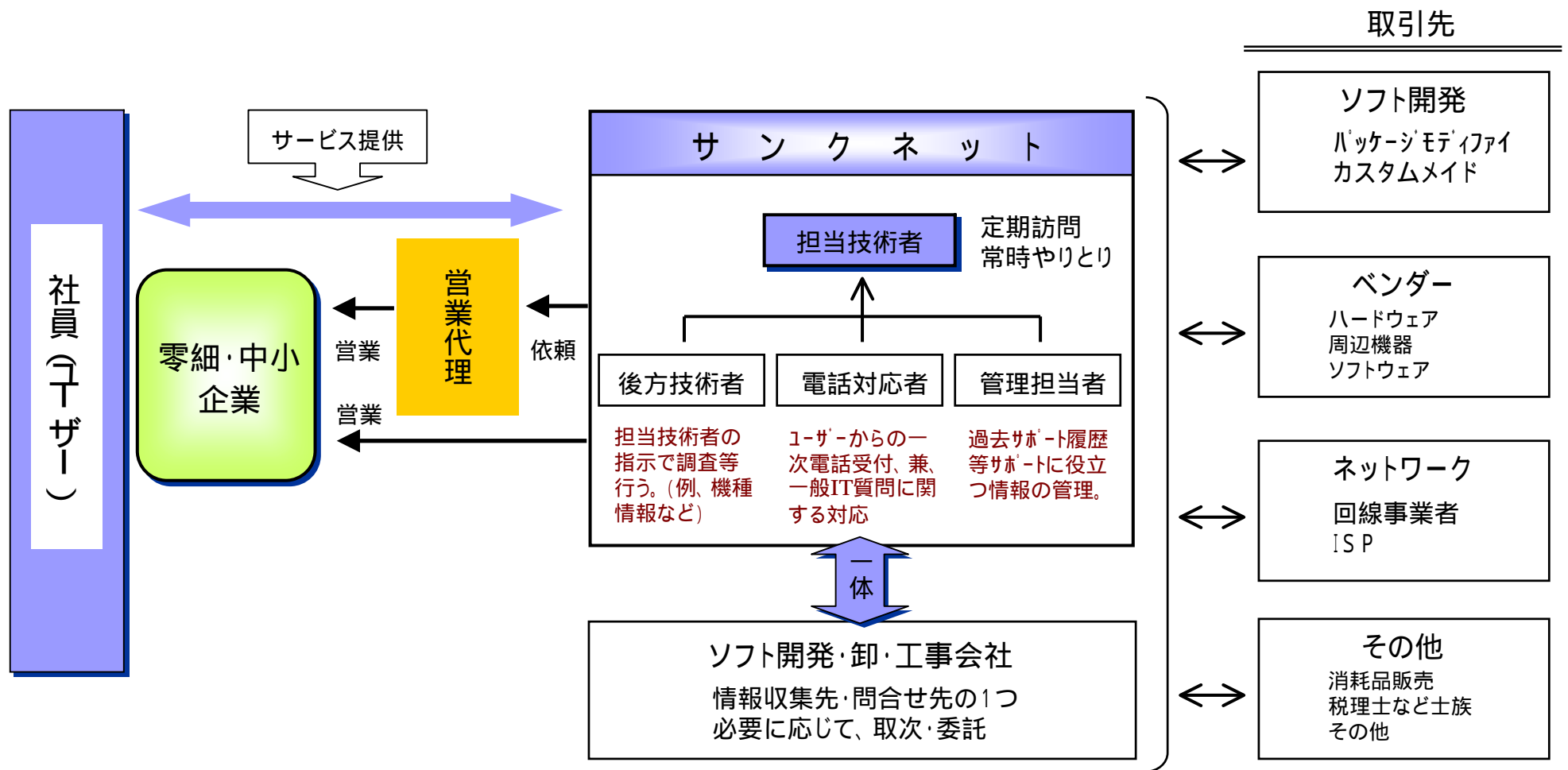
定期的に訪問し、IT状況(システム上、業務上)を把握し、その場で対応できるものは対応する。(定点観測)の意味からも継続することが重要となる。(この過程で、社内業務知識習得や信頼を得る)
 また、予め連絡を受けることで、「PC増設」などの作業にも対応する。

社内業務に精通した上でのサポート

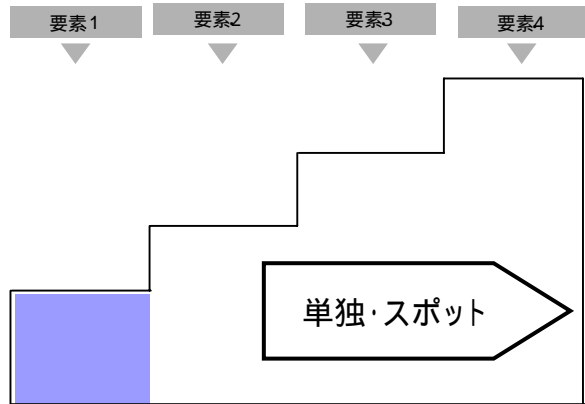
(社員の知識)と(信頼関係)を持つことで、(社員の役割)を果たすことができる。
 例) 社内の業務改善会議出席
 例) IT運用改善案の提出
 例) 「社員名刺」を持つことで外部と交渉
 例) その他ITが絡む業務の代行、支援

3 IT部門業務請負サービスの体制

サンクネットは、サポート先の立場・利害に立って、〔取引先〕とやり取りする。



4 IT部門業務請負サービスの価格表

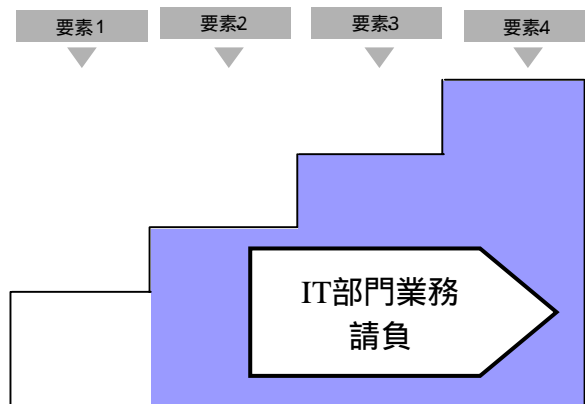


都度見積り

価格例

- 例1) NTサーバー1台 + PC5台設定作業
xx万円～
- 例2) 社員5名向けOA講習(2日間)
xx万円～
- 例3) 既存システムにPC1台追加
xx万円～

「IT部門業務請負」契約がある場合、定期訪問時間内の作業ならば、費用は発生しない。



初期費用

- 訪問調査(IT資産情報収集、IT現状把握)
- サポート先DB構築(弊社内)
xx万円 / 初回

月額

- IT資産管理
- 電話によるサポート(平日10:00-18:00)
- 週1回訪問(1回4H程度)
- 都度訪問(必要に応じ)
- 緊急訪問(連絡後4H以内が基準)
- 月1回レポート(定型)
xx万円 / 月

定期訪問時間内において、その使い方については、
 極端な不都合がない限り、要望を優先する。