ヘルプデスクサービス

データセンターをご利用のお客様向けに専用コール窓口を開設します

お客様からの障害発生の連絡や各種お問合わせを、一本の窓口で受付するサービスです。
専用コール窓口（ヘルプデスク）を開設し、ヘルプデスクのオペレータが対応履歴データベースから即時回答いたします。データベースにないものはお客様に代わってSEやCEへ連絡し、解決のお手伝いをいたします。

課題

・すぐに対応しないと現場の業務が動かない！
・休日も呼び出されて、休む暇がない！
・問合せ対応に時間をとられて、本来の仕事に注力できない。

解決

障害発生の連絡や各種お問合せ対応を、ヘルプデスクサービスが解決します。

導入メリット

コール窓口の一元化

お問合せの窓口を１つに絞ることにより、お客様が電話しやすい環境をご提供いたします。

お問合せから解決までをワンストップでご提供

いただいたお問合せは、受付したオペレータが対応履歴データベースから即時回答いたします。データベースにないものはSEやCEへお客様に代わって連絡し、解決のお手伝いをいたします。

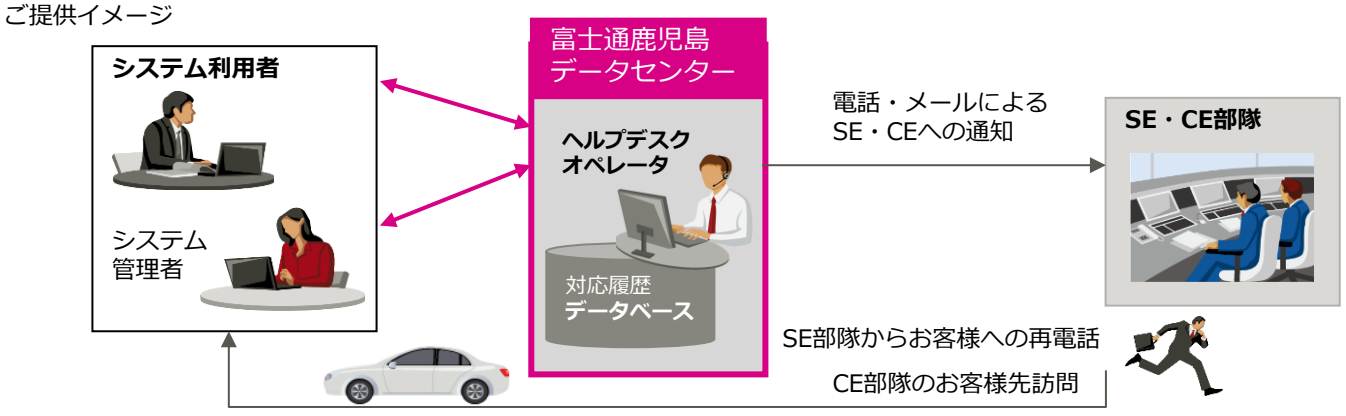
対応内容を履歴管理

対応内容を履歴管理しているため、即時回答の実施や、定期レポートの作成および問題分析が可能です。

お問合せ対応のアウトソーシングにより業務効率化

問合せ対応にかかる手間と時間を削減し、より本業に専念していただくことができるようになります。

ご提供イメージ



© 2026 Fujitsu Kagoshima Infornet Limited

サービス内容

基本サービス

問合わせ受付	システム管理者またはシステム利用者からの電話、またはe-Mailでの問い合わせを受付けます。 ※一般のエンドユーザ様からのお問合せ（コールセンター機能）は、別途お見積もりとなります。
問合わせ対応	受託しているサービスのお問合せ、ハードトラブルエスカレーション、QA受付（インシデント管理）が対象となります。 ※業務問合せ、Office等ミドルウェア製品の問合せは含みません。
電話回線	IDC提供の共有回線１回線とします。専用回線の場合は、別途お見積りとなります。
二次対応依頼	障害の一次切り分け後、担当部門、保守会社等への対応依頼を行い対応履歴を管理します。
定期報告書	毎月の対応実績を弊社所定の報告書式で提出します。

オプションサービス

アプリケーションサポート	別途ご契約に基づいてご提供します。

この他にもお客様のご要望に合わせたサービスをご提供可能です。

サービスラインナップ

サービス名	対応		サービス名	対応	
	時間帯			時間帯	
HelpDesk Basic Light	9:00～17:00	平日対応 ＱＡ件数：８件まで	-	-	平日＋土日祝日対応 ＱＡ件数：制限なし
HelpDesk Basic	9:00～17:00	平日対応 ＱＡ件数：制限なし	**HelpDesk Basic Plus**	9:00～17:00	
HelpDesk Standard	8:00～22:00 (上記時間帯で12時間)		**HelpDesk Standard Plus**	8:00～22:00 (上記時間帯で12時間)	
HelpDesk Premium	0:00～24:00		**HelpDesk Premium Plus**	0:00～24:00	

※年末年始（12/29～1/3）は、サービスをご利用になれません。

ご提供価格

HelpDesk Basic Light　**サービス：６５，０００円～**　（税別）

※その他のサービスについての価格につきましては、お問い合わせください。

このカタログの内容は、2026年2月現在のものです。

株式会社富士通鹿児島インフォネット
〒890-0064　鹿児島市鴨池新町５－１
E-mail:kfn-idcinfo@cs.jp.fujitsu.com

© 2026 Fujitsu Kagoshima Infornet Limited