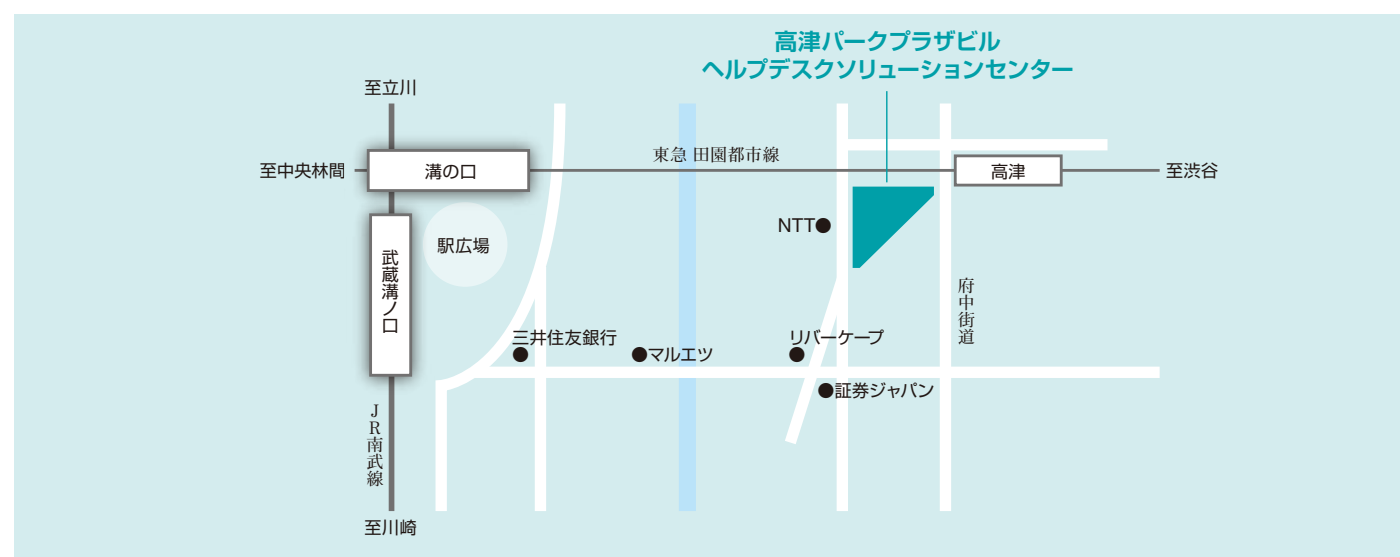


# ヘルプデスクソリューションセンター

## ヘルプデスクソリューションセンターへのアクセス



名称 / NECフィールドイング  
ヘルプデスクソリューションセンター

所在地 / 〒213-0002  
神奈川県川崎市高津区二子5-1-1 高津パークプラザビル

交通 / 東急田園都市線 高津駅[下車]徒歩1分  
溝の口駅[下車]徒歩10分  
JR南武線 武蔵溝ノ口駅[下車]徒歩10分

ヘルプデスクソリューションセンターは、  
国際認定スタンダードに準拠した運用・管理手法や  
豊富な経験を基にした先進のヘルプデスク管理・運用体制を整え、  
お客さまを力強く、確実にバックアップします。



### ヘルプデスク運営・管理手法の グローバルスタンダードであるHDI国際組織認定を取得

2004年3月認定取得

グローバルスタンダードに準拠したサポートサービスを提供できる、  
国内では数少ないヘルプデスクの一つ。



### プライバシーマーク

2002年10月認証取得



### ISO/IEC27001 (ISMS)

2005年10月認証取得(業務範囲拡大)

### その他の取得認定証

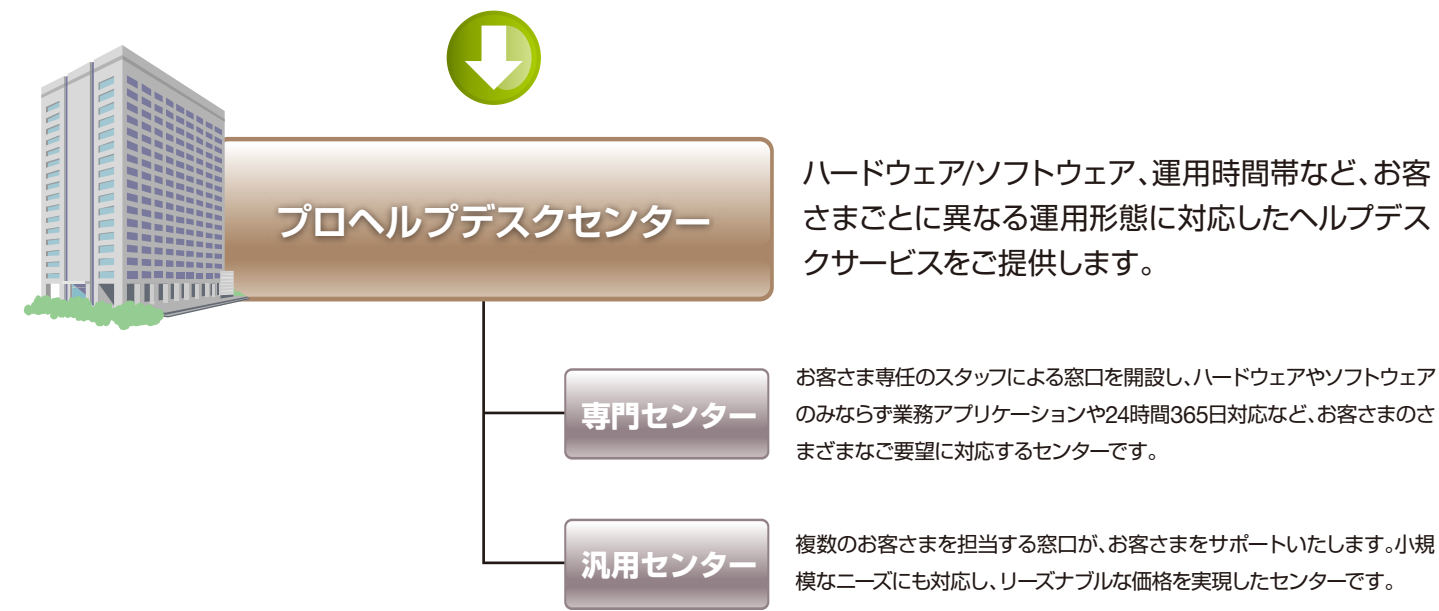
環境ISO14001認証(2001年4月取得)

お問い合わせは、下記へ  
NECフィールドイング  
ヘルプデスクソリューション本部  
TEL: 044(829)2030  
<http://www.fielding.co.jp/>

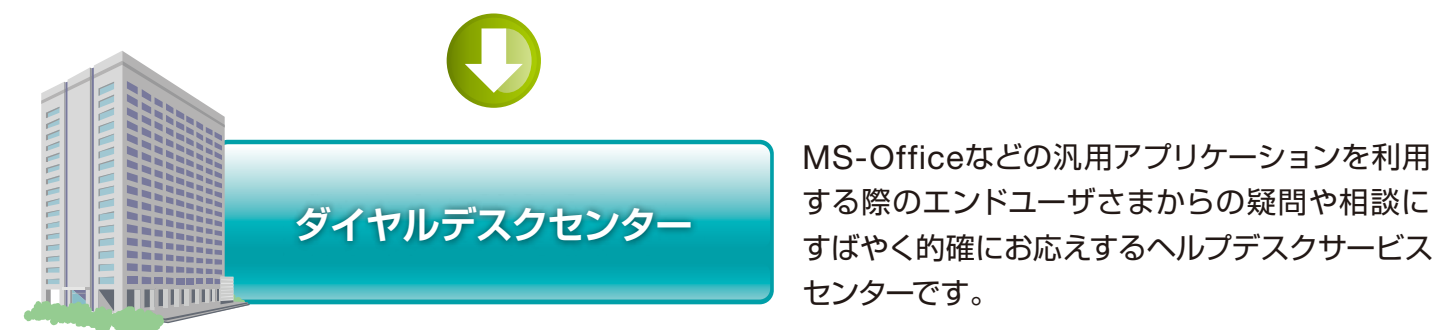
問題解決の第一歩!

# 専門スタッフによるサポートで、 システム運用のトータルコスト低減と 効率化をお手伝いします。

## 独自システム固有のトラブルにも対応して欲しい 特殊なアプリケーションや運用形態にも対応して欲しい



## PCの操作設定方法がわからない エンドユーザからの問い合わせが多く、本来の業務に専念できない

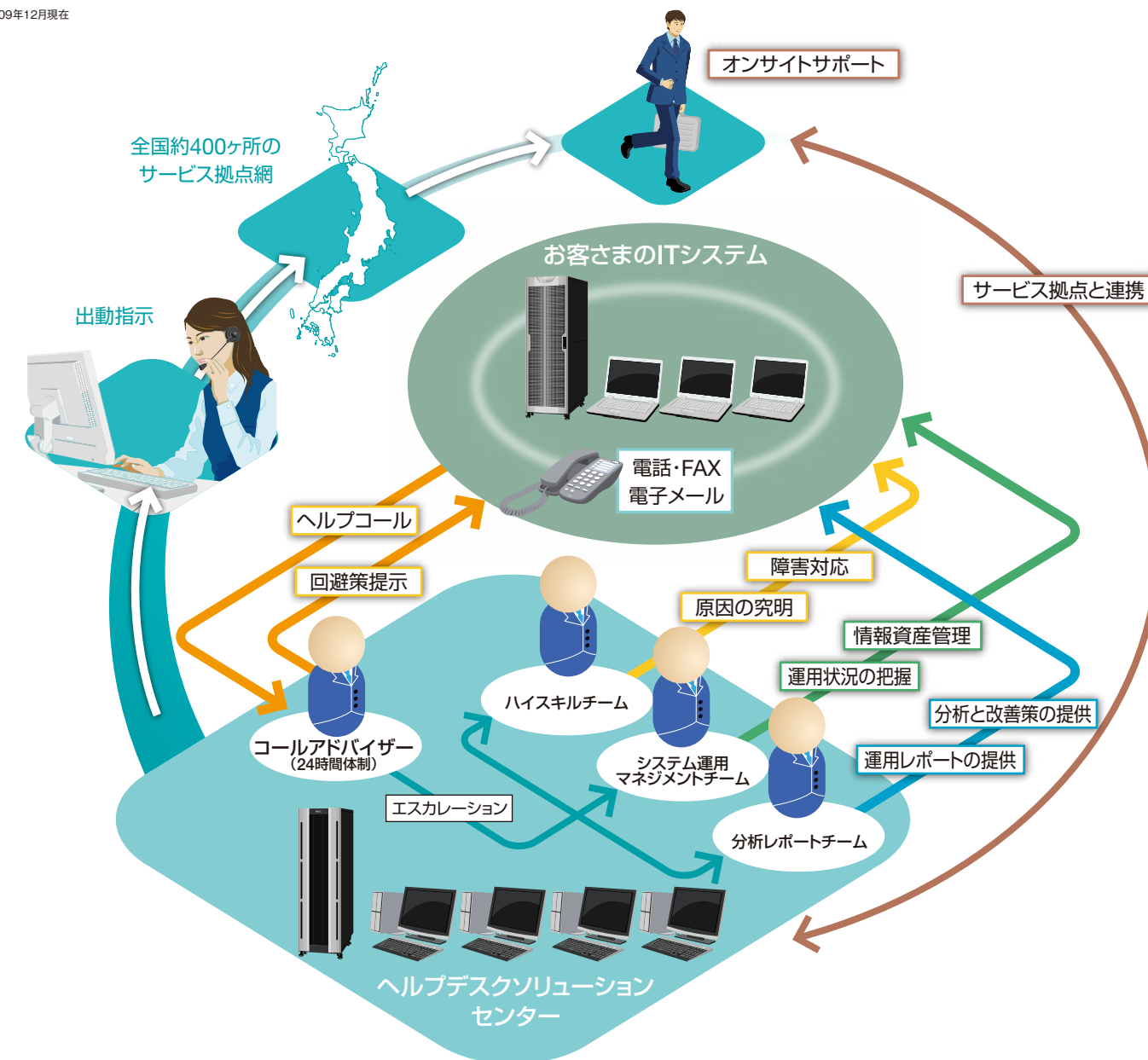


## ヘルプデスクの実績と信頼が、お客さまシステムを最適な状態で稼働させます

### ヘルプデスクソリューションセンター

NECフィールドイング ヘルプデスクソリューションセンターでは契約顧客数300社以上、店舗数で45,000店舗以上、端末総数では80,000台を超え、1ヶ月あたり実に60,000件以上の問い合わせに対応しています。<sup>\*</sup>  
長年のメンテナンス&サポートサービスで培われた技術力とノウハウを活かしたインシデント管理システム(ヘルプデスクソリューションシステム)と、経験豊かな専門スタッフが迅速に問題解決にあたっています。また、全国約400ヶ所のサービス拠点網と連携し、お客さまシステムの迅速な障害復旧を支援します。

\*2009年12月現在



### ヘルプデスクソリューションシステム

洗練されたインシデント管理システムによって、すべての問い合わせ、障害情報を一元管理。このデータベースにより必要な情報の管理・分析を行うことで、報告はもとより、システムに関する改善もご提案します。

## ヘルプデスクソリューションセンター

## サポートの特長

**ヘルプコール**

お客さまITシステムのお問い合わせは、ハードウェア、ソフトウェアを問わず、ワンストップでお受けします。

**回避策提示**

豊富な経験を有するコールアドバイザーが、迅速に回避策を提示し、ITシステムの障害復旧を支援します。

**オンサイトサポート**

全国約400ヶ所のサービス拠点から専門の技術者(カスタマエンジニア)が駆けつけ、お客さまシステムの復旧にあたります。

**サービス拠点と連携**

全国をカバーするサービス拠点と連携し、迅速な対応を提供します。

**原因の究明**

的確なヒアリングでトラブル状況を迅速に把握し、豊富なデータベースからトラブル原因を究明します。

**障害対応**

ハードウェア・ソフトウェアの障害を速やかに切り分け、カスタマエンジニアの出動要請やSE連携など、システムの障害復旧に必要なさまざまな支援を行います。



プロヘルプデスクセンター(専門センター/汎用センター)

**運用状況の把握**

お客さまITシステムの運用状況を、インシデントを管理するヘルプデスクソリューションシステムにより管理されます。

**情報資産管理**

ハードウェアのリース契約、保守契約情報やソフトウェアのライセンス契約情報などを、システム管理者に代わって管理することもできます。



ダイヤルデスクセンター

**運用レポートの提供**

お客さまの運用状況を管理するヘルプデスクソリューションシステムにより、迅速に運用レポートを提供することが可能です。

**分析と改善策の提示**

ご要望により、運用状況を統計的に分析し、豊富な経験に基づく改善策を提供します。