ITサポート業務

お客様へ

PCおよび周辺機器の問い合わせ対応およびトラブルシュート、ネットワークトラブルの一次切り分けなど対応可能です。

またシステム運用では、すでに運用されているシステムの各種ベンダー連携や定期的なＩＴ業務の各種作業支援および代行また、クライアント情報システム部門の各種作業代行、インシデント管理および集計結果の月次報告などの具体的な業務の対応も可能です。

近年発生したＷｉｎｄｏｗｓ１０問題で話題になった短納期での大量端末キッティングの業務も請負、一括、常駐支援型でも対応可能です。

SERVICE / 事業内容

１５０台/月
キッティング業務

全国対応可!
フィールド業務

365日対応!
ヘルプデスク業務

お客様満足度UP!!
常駐業務支援

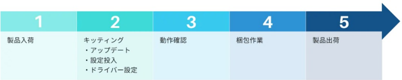
DETAIL / サービス詳細

キッティング業務

店舗やオフィスで必要な機器（PC等）を、使用可能な状態までセッティングを行い、指定場所へ発送対応いたします。
各種機器のキッティングは、弊社へお任せください。

お客様のニーズに合わせて柔軟に対応いたします！

キッティング工程について



1	2	3	4	5
製品入荷	キッティング ・アップデート ・設定投入 ・ドライバー設定	動作確認	梱包作業	製品出荷

店舗システム機器全般のキッティング

- ・POS用機器（POS用PC、バーコードハンディスキャナ、レシートプリンタ、カスタマディスプレイ、キャッシュドロワー）
- ・ストック用機器（業務用PC、バーコードハンディターミナル、ハンディターミナル用クレードル、バーコードハンディスキャナ）
- ・勤怠用カードリーダー、電話用ターミナルアダプタ
- ・複合機（モノクロ・カラー）、インクジェットプリンタ
- ・ネットワーク機器（ルーター・HUB）

リニューアルなど機器の一時保管 ⇒ 再キッティング ⇒ 出荷

機器の資産管理（機器の保管、在庫状況管理など）

機器の入庫・出庫対応（緩衝材梱包）

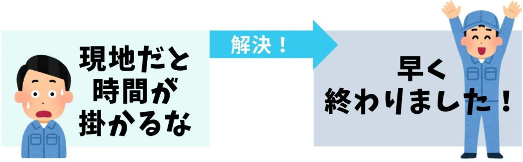
レンタル機器の返却対応（NTT機器、ルーター（ベンダ）など）

所在地：東京都日野市
月間のキッティング台数：150〜200台

お困りごと例①

現地でユーザー毎のセッティングに対応しているが、作業ボリュームが多いため品質にバラツキを感じている。

お任せください！


現地だと
時間が
掛かるな
解決！
早く
終わりました！

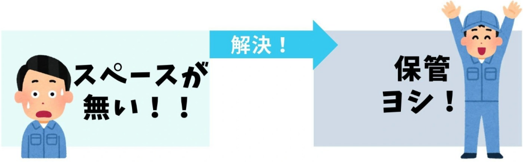
現地作業を軽減できるように、必要なキッティングを事前に行います。

（現地での作業を簡略化しましょう）

お困りごと例②

資産管理が面倒！
入荷と出荷に対応できない。
機材を一時保管するスペースが無い。

お任せください！


スペースが
無い！！
解決！
保管
ヨシ！

入荷や出荷対応、資産管理（保管）も請負います。

一時的な機材保管も対応いたします。

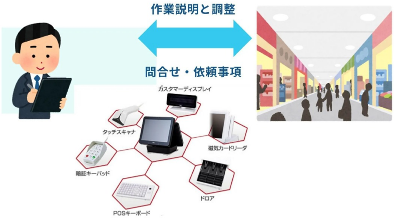
（面倒な業務を代行いたします）

DETAIL / サービス詳細

フィールド業務①（POSシステム）

お客様の出店計画に合わせて、全国各地の店舗作業（設置・撤去）を通じて、運用可能な状態まで対応いたします。
急な日程変更や工事の不備などにも柔軟に対応し、店舗運営を円滑に進めるために最大限の支援を行います。

急な要望にも柔軟に対応いたします！


作業説明と調整
問合せ・依頼事項
カスタマーディスプレイ
タッチスキャナ
磁気カードリーダ
暗証キーバッド
ドロア
POSキーボード

【コントローラー業務：店舗との作業調整・段取り】

➤ 作業員の入店調整や機器の搬入調整など
➤ 作業説明や問い合わせ対応

【事前調整・設置】

➤ 店舗用機材の検品
➤ PC設置、POS設置、複合機設置、その他通信機器設置
➤ 通線及び通信の正常性確認、各種動作確認

【撤去・発送対応】

➤ 機材の取り外し、検品、清掃、梱包
➤ 指定場所までの出荷（物流手配）対応

年間の設置/撤去　作業実績：約300件（全国）

DETAIL / サービス詳細

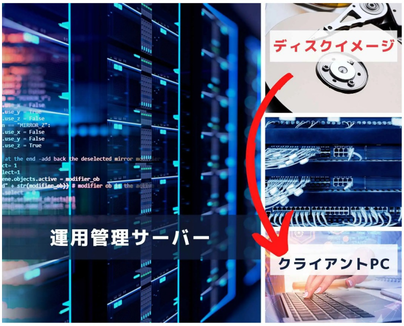
フィールド業務②（教育向けシステム保守）

LECTURE
THINK
FACTS
TRAINING UNIVERSITY
TEACH
CULTURE SCHOOL
LESSON
UNIVERSITY
PROGRAM
SCHOOL
READING
CULTURE
TEACHING
INFORMATION
PROGRAM
PROGRAM
UNIVERSITY
PROGRAM
SCHOOL
EXPERIMENT
UNIVERSITY
KNOWLEDGE
INTELLIGENT
BOOKS
COLLEGE
EDUCATION
UNIVERSITY
STUDY
LEVEL
SCIENCE

教育現場に設置されているIT機器のユーザー設定・保守メンテナンス（アップデート、追加アプリの設定など）を柔軟に対応します。
緊急時はリモートで対応も可能です。（お客様環境による）

定型業務以外でも、要望に応じて柔軟に対応いたします！

ディスクイメージ（マスターイメージ）を運用管理サーバーへ登録し、マルチキャスト配信により各クライアントPCへ展開します。また、トラブルにより１台のクライアントPCが壊れてしまった場合は、ユニキャスト配信による復旧も可能です。


ディスクイメージ
運用管理サーバー
クライアントPC

【現地保守メンテナンス】

➤ 各教室向けクライアントPC用のイメージ作成
➤ クライアントPCへイメージ展開
➤ イメージ展開後の動作確認
➤ 運用管理サーバーのメンテナンス（アップデート）
➤ 運用管理サーバーのメンテナンス（計画停電対応）
➤ 周辺機器更新対応（プリンタやスキャナなど）
➤ 不具合機器対応（交換・動作確認など）

【リモートメンテナンス】

➤ 不具合対応（再インストール、設定変更など）
➤ 個別対応（試験運用モニター、夜間配信など）

対応実績（1案件）

・クライアントPC　　約800台（Windows PC）
・運用管理サーバー　約 70台（Windows Server）

DETAIL / サービス詳細

ヘルプデスク業務

利用している製品の操作や、導入したシステムに関する技術的な問い合わせなどを対応します。
Office製品や様々なアプリケーションの操作、障害発生時の対応、技術的な問い合わせやトラブルを解決する手助けを担います。

トラブル・障害など困っていることに対して
最大限のサポートを行います！

365日
サポート！
トラブル対応
お任せください！
@

使用するS/W及びH/Wのサポート、一次受付を行います。

受付対応　　：365日、9時～22時
実務対応場所：愛知県名古屋市

- ➤ POSシステム
- ➤ 基幹システム
- ➤ 備品発注システム、経費精算システムなど
- ➤ ネットワーク（通信用回線）
- ➤ 一般的なPC操作（汎用アプリ、OSなど）

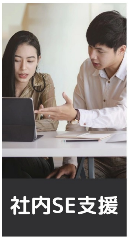
月間対応件数、ファーストコール・自己解決率（1案件）

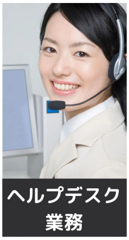
・月間対応件数　　　：　約1200件
・ファーストコール解決率：　85%
・自己解決率　　　　：　95%

DETAIL / サービス詳細

常駐業務支援

お客様先に常駐し、業務のサポートやシステム支援・問い合わせ対応などを行います。
業務代行、問い合わせ対応、技術的な支援及びシステム提案など、お客様支援を柔軟に対応いたします。
社内SEのアウトソーシングにもお応えいたします。





スムーズかつ柔軟に
お客様のサポートを行います！

常駐することによりお客様の業務支援、システム支援を円滑に行います。

- ➤ POSシステムの運用サポート
- ➤ 基幹システムや連携システムの運用サポート
- ➤ 社内システムの運用サポートや社内問い合わせ対応など
- ➤ 営業支援（資料作成・打合せ補助など）
- ➤ 一般的な事務業務（書類作成・電話対応など）

常駐業務支援先実績

・富士通及び富士通グループ企業、富士電機及び富士電機グループ企業、富士ソフト他、
・株式会社バロックジャパンリミテッド
・アパレルメーカー、工作機械メーカー、搬送機メーカー
他多数企業

Copyright Star-System CORP. All Rights Reserved.