

社員からのハードウェア（PCおよび周辺機器）・ソフトウェアなどに関する各種お問い合わせ業務（トラブルシューティング含む）や作業依頼、情報システム部門様の定型業務、監視業務などを代行させていただくサービスとなります。

分類	カテゴリ	内容・対応例	
各種登録・設定など基本作業	社員入社・退社時固有情報の登録・削除	社員情報の登録、管理台帳作成 システム環境設定、配布と回収、誓約書作成	
	グループウェア、ワークフローなど	各種業務アプリの環境設定、使用登録	
	レポート作成	カテゴリ別対応件数等、数値レポート	
	複合機/社内WiFiルータ/IDカード	使用設定、機器設定、ID情報登録・削除	
	各種機器使用説明及び教育	各種機器設定、セキュリティ対応など説明書&設定説明書	
	改善レポート作成	対応内容や数値レポート及び改善提案	
	ナレッジ管理（FAQ・マニュアル）	内部用対応FAQドキュメント整備	
	台帳管理	各種機器管理台帳の更新作業及び棚卸	
各種操作説明&問合せ対応	操作説明	端末基本操作、初期設定 ブラウザ、Office、メールソフト 各種業務システム（office365、G Suiteなど含む） プリンタ設定方法、メールソフト、wifi接続方法説明 その他 機器操作	
		不具合申告受付	端末関連（エラー表示・電源・遅い）
		故障切分け	印刷関連（エラー表示・印字不良・紙詰まり・その他）
			ネットワーク関連（遅い・繋がらない・その他）
	サポート	ユーザメンテ（AD・その他）	ユーザー・グループの新規・更新・削除 アカウントロック解除、パスワード初期化
ファイルサーバ&ストレージ		フォルダ権限設定 容量監視、定期バックアップ	
		ウイルス対策ソフト	管理サーバからのパッチ配布管理、未更新端末チェック
MDM管理		利用制限・解除、端末紛失時のリモートワイプ	
キッティング サポート		社内標準PC作成	社内標準ソフト導入済のマスタPCを作成
	リカバリメディア作成	初期化（マスタPCの状態に戻す）用のUSBメモリ作成	
	キッティング	社内標準PC（コピー済）に、各端末ごとの初期設定を実施	
監視サポート	アラート受付・一次対応	アラート受信後の一次対応または担当者へのエスカレーション、定期レポートを作成	