

「ITダイレクト」のご案内

- お客様専任のエンジニアが「お客様のITサポーター」として、
ITに関するお悩みやご相談に何でもお応えします。



ITダイレクトって どんなサービス？

- <特徴1> 専任エンジニアによるダイレクト（直通）サポートです。
- <特徴2> サポート対象はお客様のITにかかわるすべてです。
- <特徴3> 毎月のご訪問による定期メンテナンスが付いています。

ITダイレクトのメリットについて

お客様専任のエンジニアが対応しますので、お客様の環境や背景を理解したうえでのITサポートが可能です。特徴2に掲載されます通り、受付範囲は「ITにかかわるすべて」となりますので、従来のサービスによくみられる「これは対象外です」といった差戻しはございません。また、範囲内であれば、何件でもお問い合わせが可能です。お問い合わせ方法としましても、電話・メール・遠隔・訪問など、状況に合わせたサービスを実施します。

こんな状況はございませんか？

- パソコンに詳しいというだけで、担当外の社員にシステムの面倒を見させてしまっている。
- 専門のエンジニアを雇用する費用がない。
- 困った時にすぐに相談にのってくれるIT専門家がない。
- 「何が問題なのか」がわからない。
- 社員のパソコン操作指導やトラブル対応が多くて困っている。

契約対象だけしか...

一般的なサポートでは...

① PC操作の問い合わせ

② PC障害の問い合わせ

③ ネットワーク障害

対象

対象外

① スマートフォンの質問

② 無線暗号化の質問

③ スキャンフォルダを移動したい

④ 新しいPCをどう選べばいい？

ITダイレクトはすべてが対象です！

- スマートフォンのデータを移動したい → 調査のうえ、ご案内！
- 新しいPCを購入するが、どれが適切かわからない → 用途に応じて適切なPCをご提案！
- インターネットサービスの営業が来たが、入れ替えるべき？ → メリット、デメリットを調査、ご案内！
- iPadを購入したが、設定がWifiにつなげる方法がわからない → ご訪問時に設定！
- サーバーが古くなり、入れ替える必要がある → プロジェクトの立ち上げを実施、別途導入ご依頼も可能！

何でもご相談ください！

ITダイレクトでは...

① PC操作の問い合わせ

② PC障害の問い合わせ

③ ネットワーク障害

対象

対象

① スマートフォンの質問

② 無線暗号化の質問

③ スキャンフォルダを移動したい

④ 新しいPCをどう選べばいい？

ITダイレクトの仕組み

- 弊社のエンジニアがお客様を直接サポートします。

専任エンジニア

コールセンターの
オペレーターではない！

IT関連なら、
何でも聞ける！



B社



C社



A社

対応例

※ 専任者が対応中の場合、本社受付への転送されます。

サービス	内容
ITサポート	障害サポート . . . 内容のヒアリング、対処方法のご案内、障害原因の切り分け など 課題解決 . . . 現状の分析、解決案のご提示、計画対応を実施します。 定期検査 . . . サーバーのBackup管理、不具合検知を定期的を実施します。
ITコンシェルジュ	運用相談 . . . 目的のヒアリング、御社状況をふまえた改善案のご案内を致します。 プロジェクト対応 . . . 導入プロジェクトの進行にあたり、調査、調整を代行致します。 運用提案 . . . 総対応時間よりエンジニア視点で活動を行う時間を頂き、改善案、不具合処置を致します。
報告	対応履歴報告 . . . 対応事項をログとして報告致します。