

保守・運用支援サービス

SupportDesk Expert

マルチベンダーサポート

マルチベンダー環境のシステムをワンストップでサポートします！

こんなお客様に最適です！

- 富士通以外のハードウェアも富士通で一括修理してほしい。
- ベンダーごとに保守契約をしなければいけないので手続きが面倒。ひとつにまとめたい。
- 富士通以外にもいろいろなベンダーの機器を導入しているが、トラブル時はどこにコールしたらよいかわからなくなってしまう。コール受付窓口を一本化したい。

サービス内容

富士通製品／他社製品のコール受付窓口・保守契約の一本化が可能です。コール代行からハードウェアの修理まで幅広く対応します。

対象のベンダー・機器の種類に応じて、3種類のサービスをご用意しています。

メンテナンスサービス

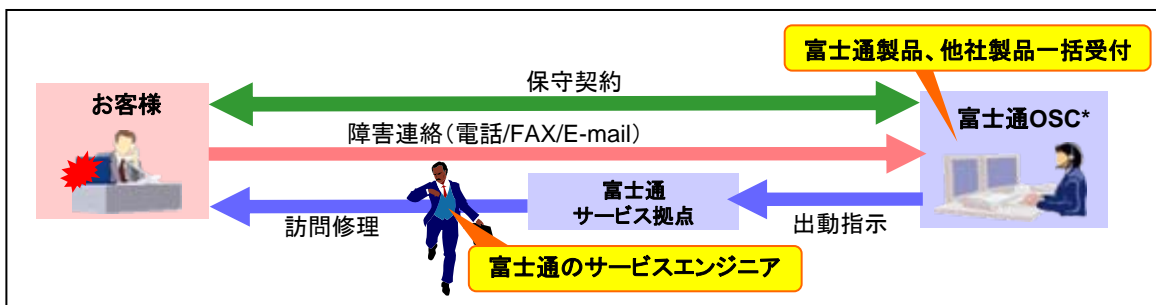
他社製品も富士通製品同様に富士通サービスエンジニアがワンストップで修理対応します。

- ・コール受付から障害修理、保守契約まで全て富士通で対応します。
- ・他社製品に関しても富士通製品同等の保守サービスが受けられます。

【サービス内容】

項目	内容
ハードウェアの障害修理	お客様システムで不具合が発生した場合、サービス利用者からのコールを電話・FAX・専用ホームページ (SupportDesk-Web・E-mail) にて富士通OSCで一括受付し、障害切り分けを行います。障害切り分けの結果、対象ハードウェアの障害と判断した場合、保守用部品の交換および調整等による障害の修理を富士通サービスエンジニア(*1)が行います。
ハードウェアの定期点検	富士通サービスエンジニアを対象ハードウェアの設置場所に派遣して、以下の対処を行います。 (1) 清掃・注油および一般調整 (2) 異常の有無の点検、保守用部品の交換および動作確認

(*1)原則、富士通のサービスエンジニアが対応しますが、お客様要望によってはベンダーによる修理も可能です。



*OSC:One-stop Solution Center

■ メンテナンス統括

富士通で他社製品のコール受付窓口／保守契約の一本化を行います。

- ・他社製品で不具合が発生した場合、富士通OSCでコール受付／障害切分けを行い、富士通OSCからの依頼に基づきベンダーで修理対応を行います。
- ・複数の他社製品を使用されているお客様は、保守契約/支払いを富士通にまとめることができます。各ベンダーとの保守契約手続きは富士通が行いますので、事務手続きを簡素化できます。

■ コール代行

お客様・ベンダー間の保守契約に基づきベンダーへのコール代行を実施します。

- ・既存システムの保守契約をお客様と各製品ベンダーとで締結済みの場合、他社製品の不具合発生時、お客様からの障害コールを富士通OSCで一括受付し、ベンダーへのコール代行を実施します。万が一の障害発生時、複数の窓口へコールする手間を削減出来ます。

■ サービス仕様

項目	ベンダー製品導入時の一般的な保守体制	SupportDesk Expert マルチベンダーサポート		
サービス内容	ベンダーとの直接契約	メンテナンスサービス	メンテナンス統括	コール代行
コール窓口	ベンダー窓口	富士通OSC (OSC:One-stop Solution Center)		
保守契約	お客様⇒ベンダー	お客様⇒富士通		お客様⇒ベンダー
窓口受付時間	ベンダーの受付時間に準ずる	平日8:30～19:00 から24時間365日まで 個別に設定可能	平日8:30～19:00 または 24時間365日	
障害機器の特定	お客様	富士通OSC		お客様
障害原因の特定	ベンダー	富士通OSC	ベンダー	
修理形態	ベンダーの修理形態に準ずる (訪問/引取/部品送付等)	訪問修理	ベンダーの修理形態に準ずる (訪問/引取/部品送付等)	
対応時間	ベンダーの対応時間に準ずる	24時間365日対応可能 (契約内容に基づく)	ベンダーの対応時間に準ずる	
サービス実施者	ベンダーCE	富士通サービスエンジニア	ベンダーCE	
定期点検	ベンダーに準拠	お客様要望に応じて任意 に設定可能	ベンダーに準拠	

【マルチベンダーサポートの対象機器の例】

他社製のパソコン、プリンター、サーバー、スキャナー、ネットワーク製品、無停電電源装置(UPS)、ディスプレイなど

■ 支払方法・サービス価格

【お支払方法】 月額払い または 年額払い

【価格】 対象製品や台数にあわせた個別見積となりますので、弊社担当営業または販売パートナーまでお問い合わせ下さい。

■ 留意事項

- 対象ベンダー／対象製品によって提供可能なサービス内容が異なります。詳細は弊社担当営業または販売パートナーまでお問い合わせください。
- メンテナンス統括、コール代行では修理方式(訪問修理/引取修理など)/サービス時間帯などは製品ベンダーのサポートメニューに準拠します。
- 対応内容はプロダクトサポートに限ります。ネットワークのトラブル対応などは除きます。

●記載されている会社名、製品名は各社の登録商標または商標です。 ■このカタログは2008年3月現在のものです。改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがあります。

■インターネット情報サービス「製品サポート」 <http://segroup.fujitsu.com/fs/>

富士通コンタクトライン **0120-933-200**

受付時間9:00～17:00(土・日・祝日・年末年始を除く)

富士通株式会社 〒106-7123 東京都港区東新橋1-5-2汐留シティセンター