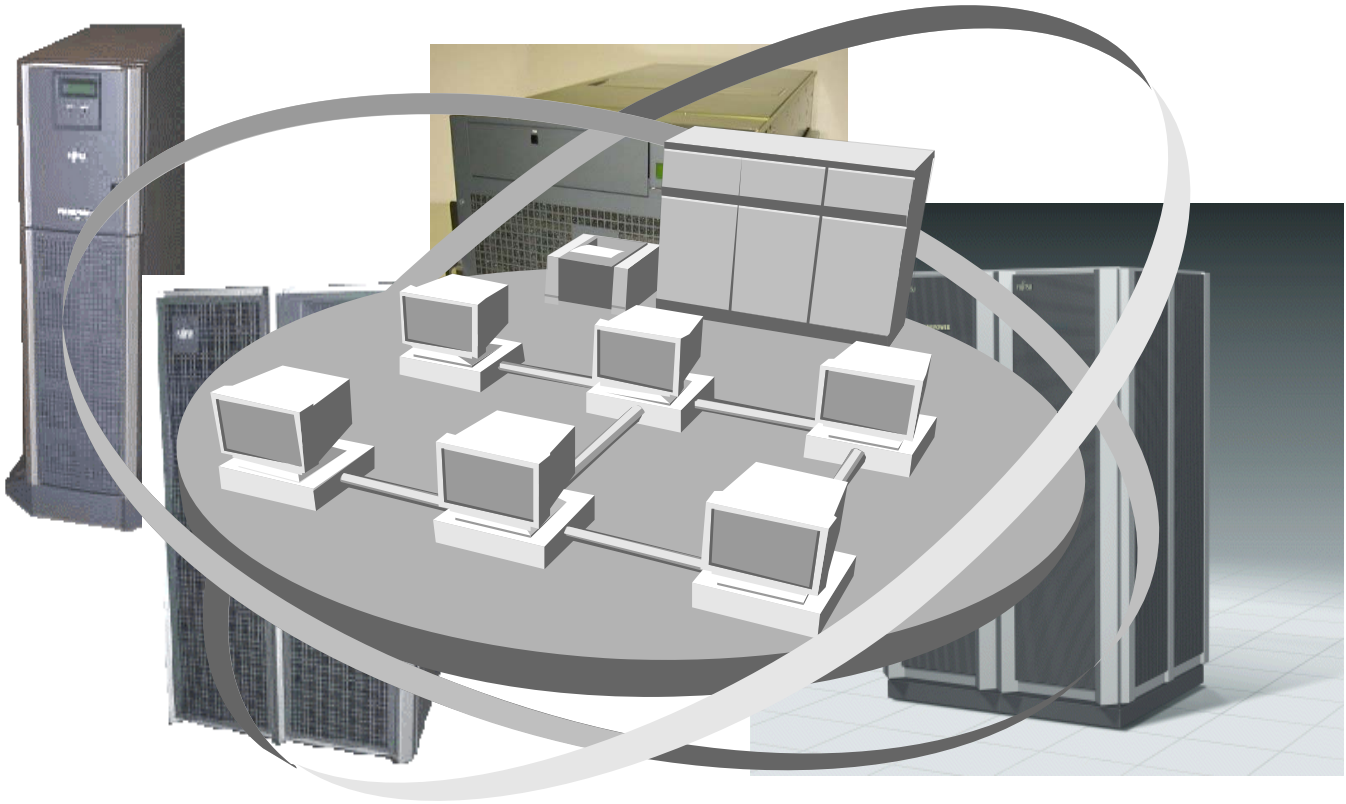


システムサポート担当の方へ！利用者からの電話を24時間確実に受け付けます。

24時間運用支援ソリューション

# 24時間電話受付サービス



24時間いつ電話がかかってくるのかわからない！そんな方の代わりに24時間電話を受け付け、その後すみやかに受付内容をお伝えします。

## 電話受付

- ・利用者からのお客様宛連絡を24時間弊社事務所電話にて受け付けます。
- ・その後、お客様へ連絡し受付内容をお伝えします。
- ・以下の事項は、事前に取り決めておきます。
  - －受付内容、お客様への連絡タイミング、お客様への連絡手段／順番、他
- ・ヘルプデスク、サポートセンターのような技術的対応は行いません。※1

## 実績管理

- ・受付実績、コール実績をデータベース管理し、対応履歴の実績サマリを月次報告します。

※1：QA対応、トラブル対応、監視対応は、別途提供の「運用サポートLite」サービスをご利用ください。

## 24時間電話受付サービス

### ①電話受付

- ・24時間お客様宛の電話を受け付けます。
- ※障害連絡を想定していますので、発信者を特定します。
- ※弊社事務所に特定電話を設置し、受付します。

### ②コール代行

- ・事前の取り決めに従い、お客様へ連絡します。

### ※事前取り決め事項

- －受付事項、電話受信時間帯、発信者連絡先等
- －連絡順番、連絡手段、連絡内容、連絡タイミング等

※詳細なサービス内容、料金は下記のお問合せ先までご連絡ください。

## サービスイメージ

### 電話受付

### コール代行



電話受付



受付履歴DB入力



コール代行



対応履歴DB入力

## 本サービスの特徴

### ■受付時間が24時間！

受付担当者が、平日昼間だけでなく、24時間365日電話受付します。

### ■受付後は、お客様へただちに電話連絡します！

障害連絡前提ですので、一般的な日単位サマリをメール送付ではなく、受付後にただちにお客様へ電話連絡します。

### ■お問い合わせは

株式会社富士通長野システムエンジニアリング  
サービスソリューション事業部LCMサービス部

TEL 026-242-3318 FAX 026-242-3337  
E-mail: fns-2biz@ml.jp.fujitsu.com

・カタログの内容は予告なしに変更することがあります。