

Original Service

ICTサポートシステム 提案書



株式会社 小林文英堂

提案コンセプト

IT利活用の加速により、IT人材不足が深刻化*



IT人材

2018年

必要人数
107万人

▶

不足人数
24万人

現時点においてもIT人材の
不足が深刻となっている

2030年

必要人数
132万人

▶

不足人数
59万人

IT人材不足が約2.5倍となり
より一層深刻となる

*出典：経済産業省-IT人材の最新動向と将来推計に関する調査結果 より

一方で、ICT環境の多様化・複雑化により、IT担当者様の業務量は増加

企画・導入

システム導入による

- 業務効率化・品質向上
- コスト削減
- セキュリティ・BCP対策

➡ **注力したい業務**

システム運用

- システム構成・変更管理
- システム監視
- データ管理（バックアップ）
- ヘルプデスク（操作方法等）等

➡ **多くの稼働を占めている業務**

システム保守（故障対応）

- 社内からの故障一元受付
- 故障個所特定
- ベンダへの故障修理手配
- 故障情報管理 等

...

企業様が業務効率化やコスト削減等に、より専念いただくために
ダイヤモンドサポート（一元サポート）がIT担当者様の運用・保守業務を代行します

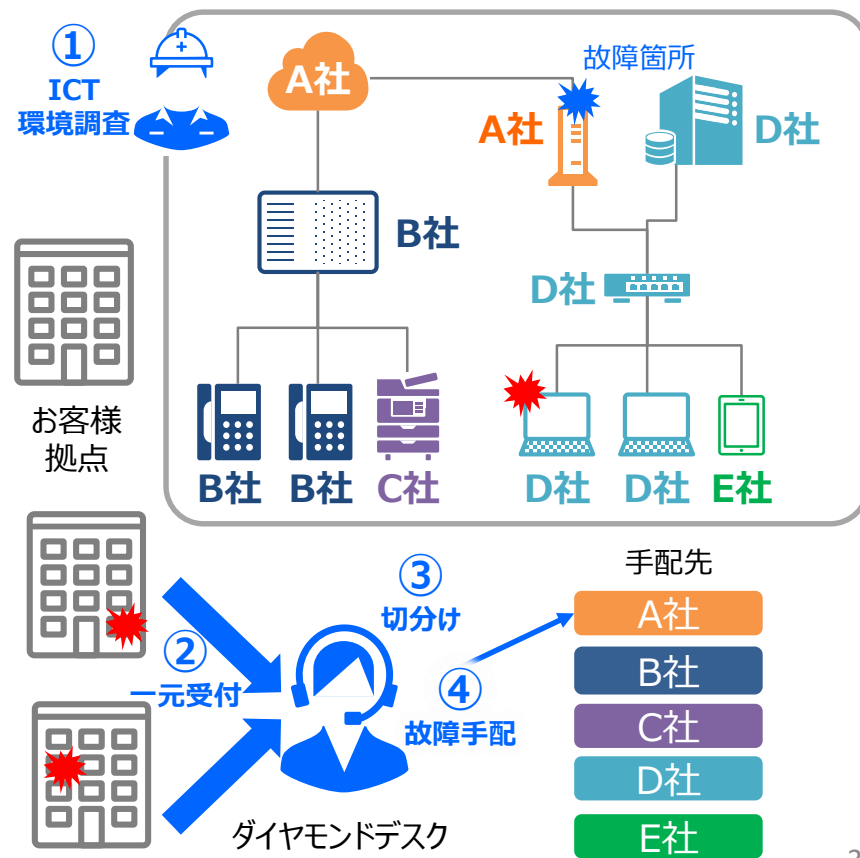
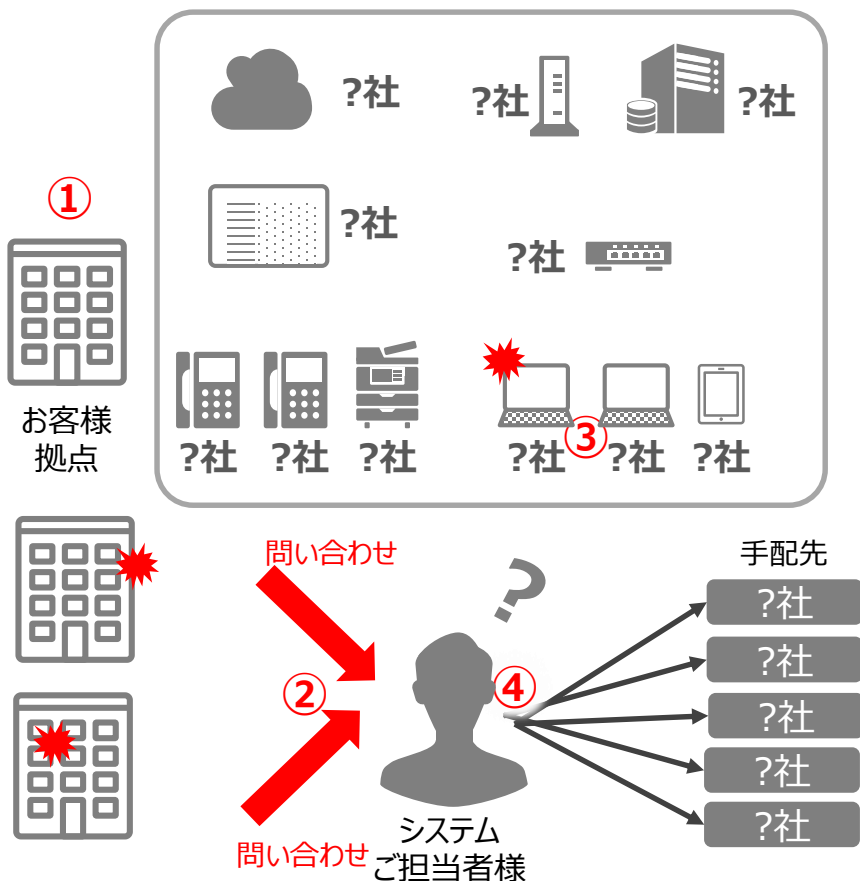
お困りごと、ダイヤモンドサポートで解決いたします。

現状

- ① 現状把握ができていない（複数の事業者が環境構築）
- ② IT担当者はお客様複数拠点・部署からの問い合わせに対処できない。
- ③ 問い合わせ（故障申告）があっても、原因が探れない
- ④ 原因がわかって、どこに問い合わせればいいのかわからない（たらい回しに合ったことがある）

ダイヤモンドサポートなら

- ① 宅内調査により、お客様のICT環境を明確化（保守手引書作成・管理）
- ② 複数のお客様拠点から問い合わせを一元受付
- ③ 切分けにより、原因箇所を特定
- ④ お客様に代行して保守事業者へ故障手配を実施
※代行して故障手配できる場合



一元サポート・6つの提供機能

IT担当者様に代行して、システム構成管理、故障一元受付・切分け・手配を行います

①ICT環境調査

お客様のICT環境を調査し、
システム構成等を明確化



これまで不明だったICT環境が明確に！

②保守手引書作成

ICT環境調査に基づき、
お客様「個別」の保守手引書を作成



故障時の対応を明確化！

③保守手引書管理

ICT環境の変更等に対して、サービス
マネージャが保守手引書を変更・管理



ICT環境が変わっても一元管理！

④一元受付

お客様すべての部署・拠点からの
故障等に関する問合せを一元受付



IT担当者様の負担を軽減！

⑤故障切分け

保守手引書をもとに故障個所を特定
※基本的には問診により切分けします



ITの専門家が迅速に故障個所を特定！

⑥故障手配・取次ぎ

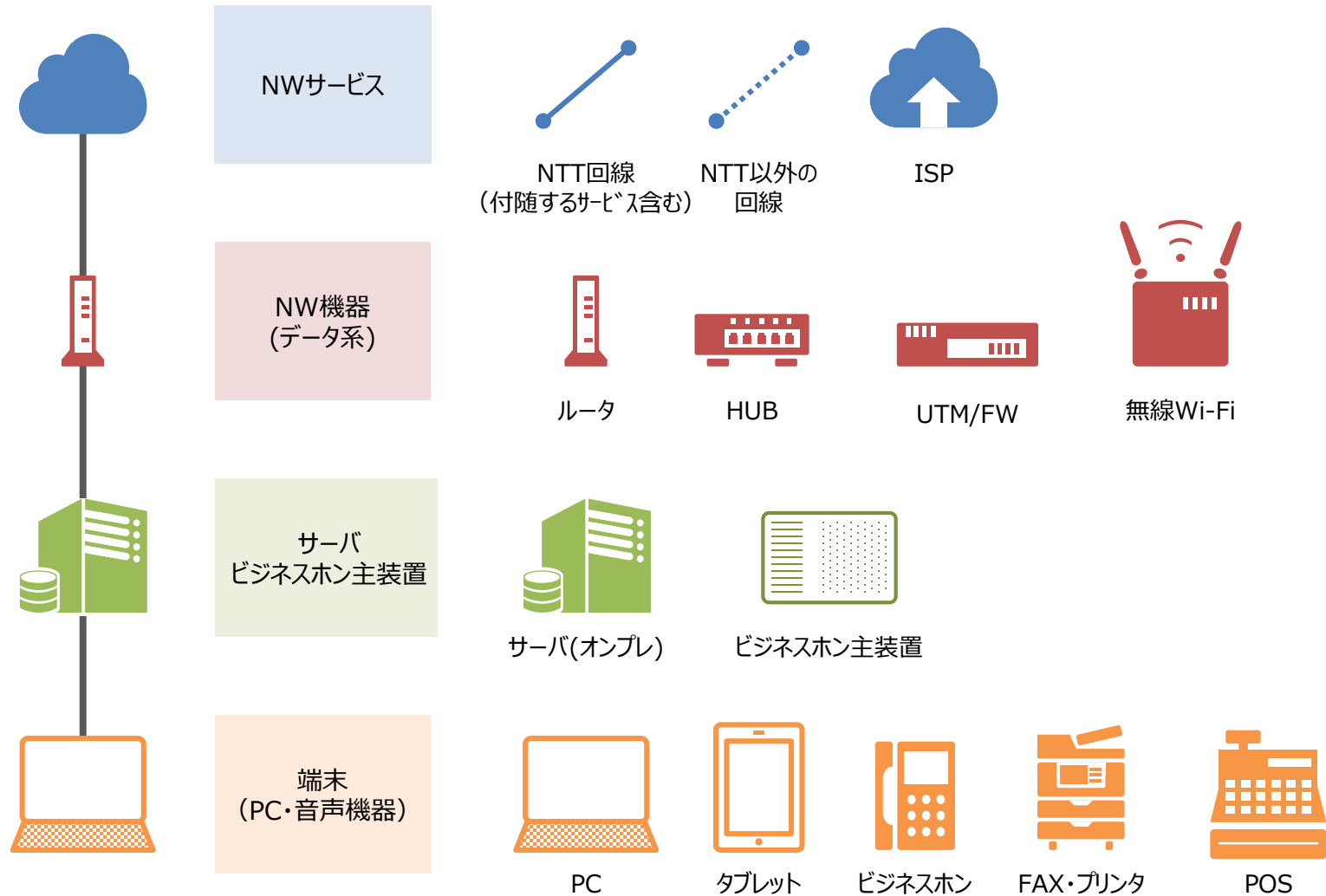
IT担当者様に代行して
保守ベンダに故障修理手配を実施



たらい回しに会うこともありません！

サポート対象機器等

他社様が導入した機器についてもサポートさせていただきます



※機器については、基本的にIPアドレスが付与されている機器がサポート対象

サポート数と概算金額

サポート範囲: 区分: NW NW機器 サーバ 端末

	システム構成図イメージ（例）	おおよその 合計 サポート数	小林文英堂 提供価格 （円/月）
A 小規模 サーバ無	フレッツ 光ネクスト ギガファミリー (ISP) 1 ONU 1 ルータ 1 UTM 1 HUB 1 PC×5 5	10	10,000円 1サポート @1,000円
B 小規模 サーバ有	フレッツ 光ネクスト ギガファミリー (ISP) 1 ONU 1 ルータ 1 UTM 1 サーバ (WEB, AP, DB) 1 HUB×2 2 PC×13 13	20	20,000円 1サポート @1,000円
C 中規模 サーバ有	Internet用 フレッツ 光ネクスト ギガファミリー (ISP) 1 ONU 1 ルータ 1 UTM 1 サーバ×3 (WEB, AP, DB) 3 HUB×2 2 PC×18 18 ひかり電話用 フレッツ 光ネクスト ギガファミリー (ひかり電話:5CH5番号) 1 ONU 1 ビジネスホン 主装置 1 ビジネスホン 端末×15 15 複合機×1 1	30	30,000円 1サポート @1,000円

ICT環境調査後、サポート数、範囲を確定し、費用は1サポートあたり@1,000円で計算します。

サポート対象範囲

サポート範囲:



区分:

NW

NW機器

サーバ

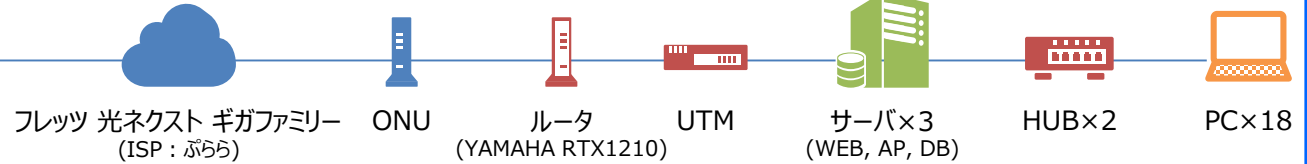
端末

サポート可否

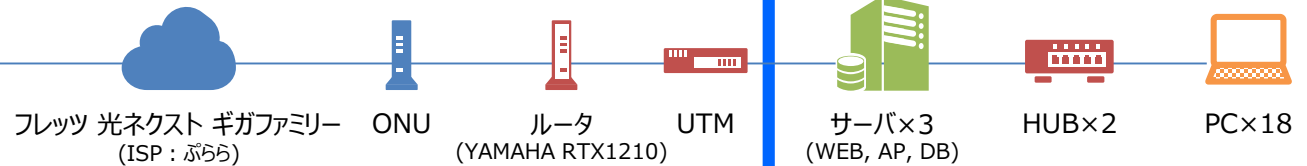
システム構成図 (例)

サポート
可能

全環境が
サポート対象

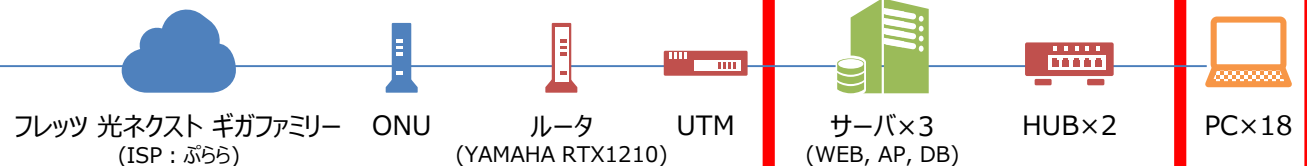


NW上部より
サポート対象
範囲を指定



故障時の切り分け
が難しくなるため
基本的には
サポートが困難
なケースです

NW上部より
サポート対象
範囲を指定
しているが
対象範囲が
連続していない



ご要望があれば
検討させて
いただきます

サポート対象
範囲として
NW上部が
含まれていない

