

Microsoft 365 運用支援サポート



カコムス株式会社

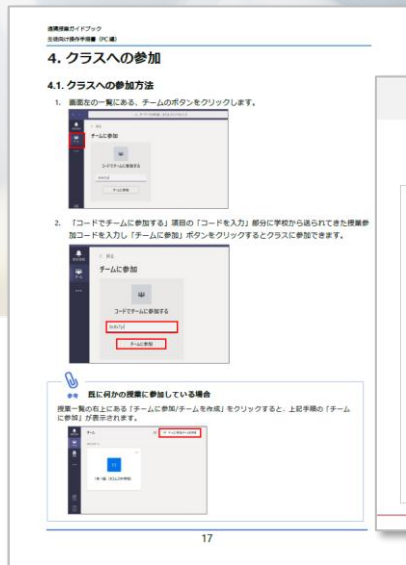
マーケティング統括本部
営業部 ソリューション営業グループ

管理者向け保守サポート・利用者向けヘルプデスクサポート

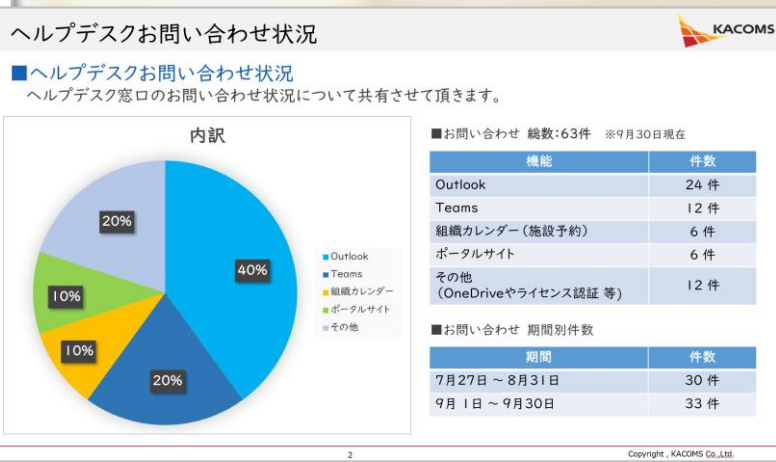
お客様の運用管理を強かにサポート

Microsoft製品を熟知したSEにて、お客様環境での「問題解決」や「日々の運用をご支援」させていただきます。運用管理者様の課題に対するQA対応のほか、「トラブルシューティング」や「管理者様作業代行（設定作業）」、「設計変更に関するご支援」や「ドキュメント作成」と言ったご支援を、時間精算型にてご提供致します。また、Microsoft 365 利用開始後の利用者様からの問合せに対して、お問合せ窓口を開設させて頂き、「円滑」、「効果的」にご利用・ご活用頂けるよう専門性の高い担当者がご支援させて頂くヘルプデスクサービスの提供も可能です。

ドキュメント等はキャプチャー付きはもちろんのこと、参考情報やポイントも丁寧に記載



問合せ対応一覧での報告だけでなく、サマリーでの報告も可能



運用管理者様向け - トラブルシューティングサポート

運用管理者様からの、製品仕様や利用方法に関するご質問、トラブルや障害に関するご申告に対し、お客様の構成情報をもとに、お客様に応じた最適な回答をご提示。トラブル時には、回避策や代替え案などもご提示させていただきます。

運用管理者様向け - 運用支援サポート

日々運用していく上で発生する課題に対するQA対応や、運用に必要となる手順書の作成や、ユーザアカウント作成作業などの、管理者様の負担となる作業を、管理者様に代わって対応させていただきます。

利用者様向け - ヘルプデスクサービス

Microsoft 365 利用開始後の利用者様からの問合せに対して、お問合せ窓口を開設させて頂き、ご支援させて頂くヘルプデスクサービスの提供も可能です。

管理者向け保守サポートとは

こんなお悩みは御座いませんか？

日常発生するトラブルの原因が、どこにあるのかわからない…。

Microsoft 365サービスを十分に活用出来ていない…。

プレミアサポートは高額、だけど専門技術者に対応頂きたい…。

作業を実施する時間がない…。

システム構成を上手く伝えられない。構成を理解しているSEに対応頂きたい…。

お客様の環境を考慮したサポートが可能！

技術者による早急な対応を実現！

問題箇所の切り分けから、調査、対応を実施
サードパーティ製品の対応も可能！

少しのコストで最大限の効果をご提供します！

お客様に代わって作業を実施！

クライアント製品のサポートも可能！



KACOMSが、お客様の運用管理を強力にサポート致します！

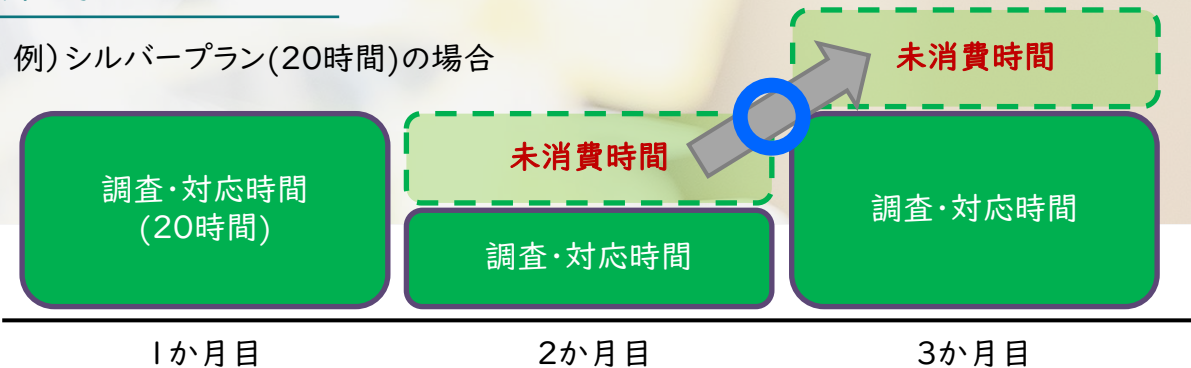
管理者向け保守サポートとは

サポートが必要な工数に応じて、以下のプランにて運用支援させていただきます。

プラン		支援時間	料金 (月額)	繰越について	最低契約期間
ブロンズプラン		10時間 (1.25人日)	¥100,000 (¥10,000/1h)	未消費時間のすべてを翌月へ繰り越しさせていただきます。	1か月単位
シルバープラン		20時間 (2.5人日)	¥175,000 (¥8,750/1h)		3か月単位
ゴールドプラン		40時間 (5人日)	¥300,000 (¥7,500/1h)		3か月単位
プラチナプラン		80時間 (10人日)	¥500,000 (¥6,250/1h)		3か月単位

繰越について

例) シルバープラン(20時間)の場合



※ 繰越可能な未消費時間は、翌月までとさせていただきます。翌々月への繰り越しは行えません。

調査・支援時間の消費について

- ・平日9:00~17:30の稼働時間については、実稼働時間が支援時間として消費されるものとします。
- ・上記以外の時間帯についての稼働時間については、実稼働時間の1.5倍の時間を消費されるものとします。
(営業時間内:4h、営業時間外:2hの場合、消費時間は7hとなります)
- ・運用支援サポートにて、現地でのお打合せなどをご希望の場合は、準備時間や移動時間を含めたすべての稼働時間を消費されるものとします。
- ・トラブルシュートや打合せなどの複数人での対応を行う場合は、全員の稼働時間の合計時間を消費されるものとします。
(要員A:対応時間2h、要員B:対応時間1.5hの場合、消費時間は3.5hとなります)
- ・切替作業などの待機時間が発生する場合は、待機時間も含めたすべての稼働時間を消費されるものとします。

利用者向けヘルプデスクサポートとは

利用者様の操作方法に関する不安や疑問に対するヘルプデスクサポートを開設致します。

利用者様

ヘルプデスク (弊社)

運用管理者様



内容	説明
お問合せ方法	専用のお問い合わせフォーム (Forms) にてお問合せとなります。 ※日本語でのお問合せ対応となります。
対応時間	平日9:00~17:30 (ご返信は原則メール対応となります。)
対応場所	原則、弊社作業場所となります。

項目	費用
サービス費用 (月額)	¥1,000,000 ※専任の担当者を1名配置させていただきます。
前提条件	<ul style="list-style-type: none"> お問合せ上限については、専任担当者1名にて対応できる範囲までとさせていただきます。 (すべてのお問合せにご回答できることを保証するサービスではございません。また、対応状況により、ご回答までにお時間を要する場合もございます。) お客様規模に応じ、専任担当者を複数名配置することも可能です。

