

ITサポート支援サービス

IT Support Assistance Services

ITMA



● ITサポート支援サービスとは

大手IT企業で培われた高品質のサポート支援サービスです。自社開発のソフトウェア、基盤サービス等、様々なITサービスのサポート運用、体制構築を支援します。良質なサポートの提供は更なる企業価値、サービス内容の充実、顧客満足度の向上につながります。各IT企業様、サービス規模に応じたサポート支援を行います。



ITサポート支援サービス

ソフトウェアの
サポート体制を
充実させたい

システム運用
サポート体制を
改善したい

サポート品質を
向上させたい

サポート体制を
内製化したい

サポート要員を
育成強化したい

運用ツールを
見直したい

サポート運用支援

ソフトウェアサポート
運用支援

システム運用支援

サポート体制構築

ソフトウェアサポート
体制構築

システムサポート
体制構築

ITサービス、基盤システムのサポート体制における様々な課題の解決に向けたサービスを提供します

ITサポート支援サービス



パッケージ
ソフトウェア

WEB
サービス

セキュリティ
ツール

業務
ソフトウェア

基盤
システム

コンサルティング

現状の課題解決に
向けた改善策を提案

体制構築

新規構築、もしくは
既存サポートの改善

常駐教育支援

運用安定化までの
業務を常駐支援

マニュアル作成

サポートに不可欠な
対応マニュアルを作成

運用ツール

対応履歴管理ツール等の
導入支援

システム導入支援

業務システムの
運用教育支援

サポート業務請負

サポート体制、サービスの
業務請負

移行支援

外部サポート環境からの
移行支援

ソフトウェアサポート運用支援

Software Support

ITMA

ソフトウェアのQ&A対応・トラブル対応サポート体制の運用支援サービス

優れたソフトウェアサービスは、そのサポートも充実しています。ユーザー数に応じた対応ボリュームの増減、効率化、更なるユーザビリティの充実のため、基本的なQ&A対応、トラブル対応、ドキュメントの整備が重要となります。適切なサポートツール選択から運用までの最適なソフトウェアサポートを支援します。



課題解決

- ソフトウェアを快適に利用してもらいたい
- ソフトウェアの品質を更に改善したい
- 顧客満足度を向上させたい
- 充実したサポート体制で運用したい
- 人員不足でも十分なサポートを提供したい

Q&A対応

顧客からの質問に対して正確な回答を迅速に提供します。また顧客からのフィードバックを収集、分析し、よくある質問、改善点を把握しQ&A対応の品質を向上及び製品全体の品質向上も図ります。

トラブル対応

トラブル対応履歴システムを用い、発生したソフトウェアトラブルに迅速に対応し解決を図ります。また発生したトラブルを定期的に確認・分析し、その情報を開発部隊にフィードバックする事により、製品全体の品質向上も図ります。

運用支援に加えサポート運用に伴う後方支援業務を必要に応じて提供

ドキュメント作成

サポート業務実施に必要なドキュメント作成



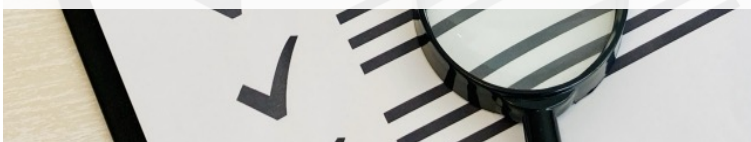
サポートケース分析

サポートケース分析及び依頼元への分析内容フィードバック



FAQ作成

代表的な問合せに関するFAQ作成及びFAQサイトの運営



運用設計

サポート業務を実施するためのソフトウェアサポート業務運用設計



システム運用支援

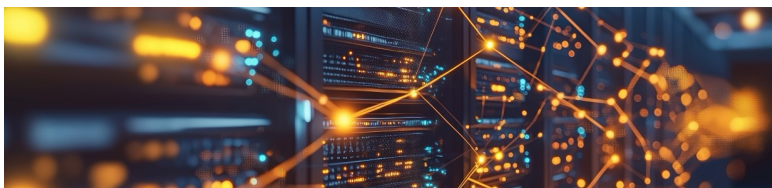
Infrastructure System Support



基盤システム（OS、ミドルウェア、ネットワーク）サポート体制の運用支援サービス

基盤システム（OS、ミドルウェア、ネットワーク）のQ&A対応・トラブル対応を通じユーザー企業のビジネス運営円滑化による製品の信頼性と満足度、運用パフォーマンスを向上させることを目的とし、迅速で安定した高品質のサポート体制構築と人的リソースの効率化を実現します。

システム監視



基盤システム（OS、ミドルウェア、ネットワーク）のパフォーマンス、状態をリアルタイムで監視し、異常を早期に検知します。異常が発生した場合、即座に必要な対応を促します。

システムサポート体制構築



サポート業務コンサル

実践的で効率的な
常駐教育によるサポートスキル習得

内製化に向けた高品質な
サポート体制、運用体制の構築

ユーザー	サポート窓口	サポート対応
	自社サポート 窓口スタッフ	自社サポートサービス 担当スタッフ
ITMAサポート体制構築支援スタッフ		

サポート運用ツールコンサル

情報収集

比較検討

時間効率

サポート方針の提案

- ✓ ユーザー数、規模に適したツール選択
- ✓ 各ツール毎のユーザビリティ、特徴の把握
- ✓ 希望するサポート内容への最適解

スキル習得

安定運用

品質向上

習得に向けた支援

- ✓ 教育セミナー紹介
- ✓ 操作手順書の解説
- ✓ 習得に向けた提案

サポート要員育成

既存サポート体制

運用支援（Q&A対応・トラブル対応）の採用

体制構築（サポート要員育成）の採用

基本知識

対応方針

情報共有

スキル

常駐支援

実践的で効率的な常駐教育によるサポートスキル習得

ITサポート支援サービス

検索



● まずは、Q&A支援から

既存・新規サポート体制のQ&A対応の支援からご検討ください。スモールスタートから、最適なサポート体制構築を目指した各サービスをご選択いただけます。



No.	サービス名	基本サービス仕様（概要）
1. ソフトウェアサポート運用支援		
1-1	ソフトウェアサポート運用支援（Q&A対応）	依頼元顧客に対する、依頼元指定ソフトウェアのQ&A対応
1-2	ソフトウェアサポート運用支援（トラブル対応）	依頼元顧客に対する、依頼元指定ソフトウェアのトラブル対応
1-3	ソフトウェアサポート運用支援（Q&A・トラブル対応）	依頼元顧客に対する、依頼元指定ソフトウェアのQ&A対応・トラブル対応
1-4	ソフトウェアサポート運用支援（後方支援全般）	依頼元が実施するサポート業務に関する後方支援作業の内、定常業務（1-5、1-6、1-7）を一括して実施
1-5	ソフトウェアサポート運用支援（ドキュメント作成）	依頼元がサポート業務を実施するに当たり、サポート業務実施に必要なドキュメント作成
1-6	ソフトウェアサポート運用支援（サポートケース分析）	依頼元実施のサポート業務において蓄積されたサポートケース分析及び依頼元への分析内容フィードバック
1-7	ソフトウェアサポート運用支援（FAQ作成）	依頼元が対象としているソフトウェアサポート対象製品の代表的な問合せに関するFAQ作成及びFAQサイトの運営
1-8	ソフトウェアサポート運用支援（運用設計）	依頼元がソフトウェアサポート業務を実施するためのソフトウェアサポート業務運用設計
2. システム運用支援		
2-1	システム運用支援（基盤システム）	依頼元顧客所有の基盤システム（OS、ミドルウェア、ネットワーク）のQ&A対応・トラブル対応
2-2	システム運用支援（監視）	依頼元顧客所有のシステム監視
2-3	システム運用支援（HW窓口対応）	依頼元顧客所有のハードウェア製品全般の保守管理業務代行
2-4	システム運用支援（後方支援全般）	依頼元が実施するサポート業務に関する後方支援作業の内、定常業務（2-5、2-6、2-7）を一括して実施
2-5	システム運用支援（ドキュメント作成）	依頼元がサポート業務を実施するに当たり、サポート業務実施に必要なドキュメント作成
2-6	システム運用支援（サポートケース分析）	依頼元実施のサポート業務において蓄積されたサポートケース分析及び依頼元への分析内容フィードバック
2-7	システム運用支援（FAQ作成）	依頼元が対象としている対象製品の代表的な問合せに関するFAQ作成及びFAQサイトの運営
2-8	システム運用支援（運用設計）	依頼元がサポート業務を実施するための業務運用設計
3. ソフトウェアサポート体制構築		
3-1	ソフトウェアサポート体制構築 サポート要員育成	依頼元自身でのソフトウェアサポート業務実施に向け、依頼元メンバーに向けた教育を実施
3-2	ソフトウェアサポート体制構築 業務コンサル	サポート部隊立上げから運用開始までをコンサルティング 工程としては、運用支援（1-3、1-8）、サポート要員育成
4. システムサポート体制構築		
4-1	システムサポート体制構築 サポート要員育成	依頼元自身でのシステム運用サポート業務実施に向け、依頼元メンバーに向けた教育を実施
4-2	システムサポート体制構築 業務コンサル	サポート部隊立上げから運用開始までをコンサルティング 工程としては、運用支援（2-1、2-8）、サポート要員育成
5. サポート運用ツールコンサル		
		サポート業務時に使用する対応履歴管理システム他、必要なツール類を運用と照らし合わせコンサルティングを実施

お問い合わせ・資料請求

株式会社ITMA（ITサポート支援サービス）

<https://www.itma-support.com>

ITサポート支援サービス

検索