

選べる運用サービス

i-Choice

ISF NET



このようなお悩みはございませんか？

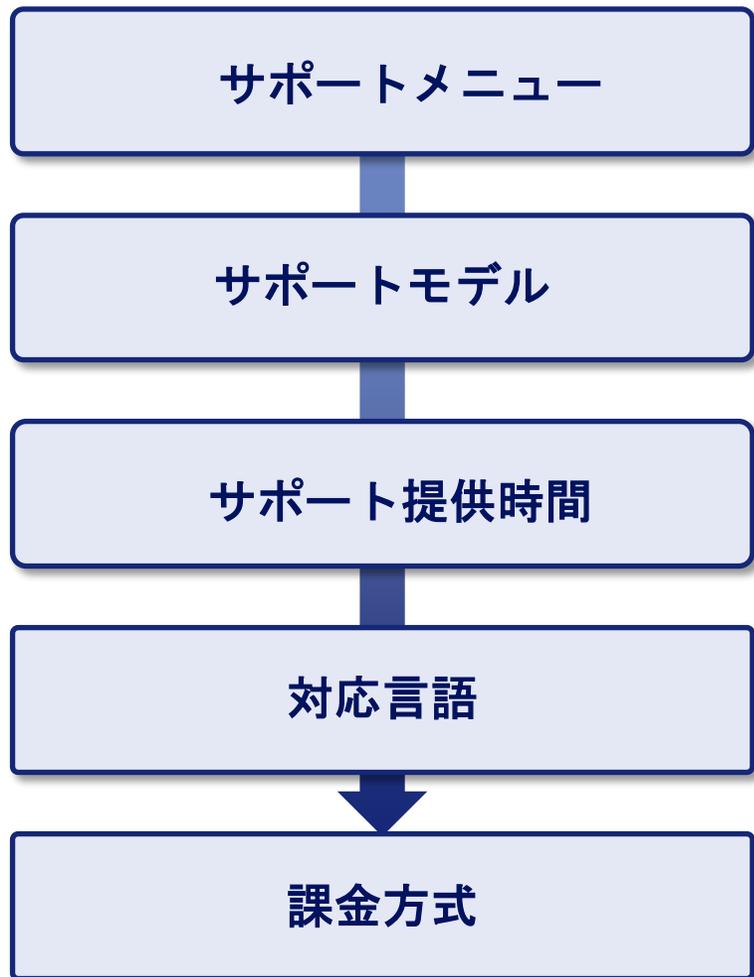


- 日々ユーザーからの問い合わせ対応に追われてしまい、コア業務に集中できていない
- ITインフラ運用をアウトソースしたいが、何からはじめれば良いか分からない
- 土日の対応があり出勤しなければならない
- 海外の顧客対応があり、英語対応ができる人員が足りない



そのお悩み、アイエスエフネットにお任せください！
ITインフラ運用のアウトソースは5項目から選ぶだけで
お客さまオリジナルのサービスメニューが完成！





i-Choiceは多彩なメニューから 欲しいサービスを選んで組み合わせ

貴社の運用に最適なサポートサービスを
自由に構成できる運用サービスです。





コール／アラート受付サービス

コール／アラートを受付・起票し
ご指定先へエスケーションいたします



デバイスサポート

PC、タブレット、スマートフォンを
対象としたサポートをご提供いたします。
コストパフォーマンスに優れたSimpleメニュー
からサポートを完全にご依頼頂けるメニューまで
ご用意しております。



システムサポート

Network、オンプレミスのサーバーはもちろん、
AWS、Azure、Microsoft365等広範囲なサポートを
ご提供します。
ナレッジベース対応から、弊社ナレッジを基に
ベンダーと協力し、障害対応にあたるサービスも
お選びいただけます。



運用オペレーション代行

マニュアルをベースにシステムの
運用作業代行を実施いたします。



オンサイトサポート

指定日に訪問しお客様先でのサポートや
作業を実施するサービスです。



システム監視

お客様監視システムの監視代行、
Public Cloud監視ツールを用いた稼働監視
必要に応じた監視のモデルを適用することが
できます。

01 常駐型



お客様拠点にてISF NETチームを
構成しサービス提供いたします

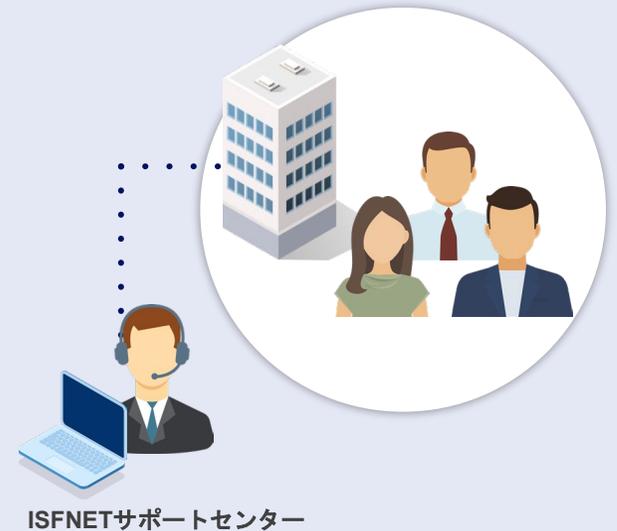
※常駐型の課金方式につきましては
人月課金方式のみのご提供となります。

02 リモート型



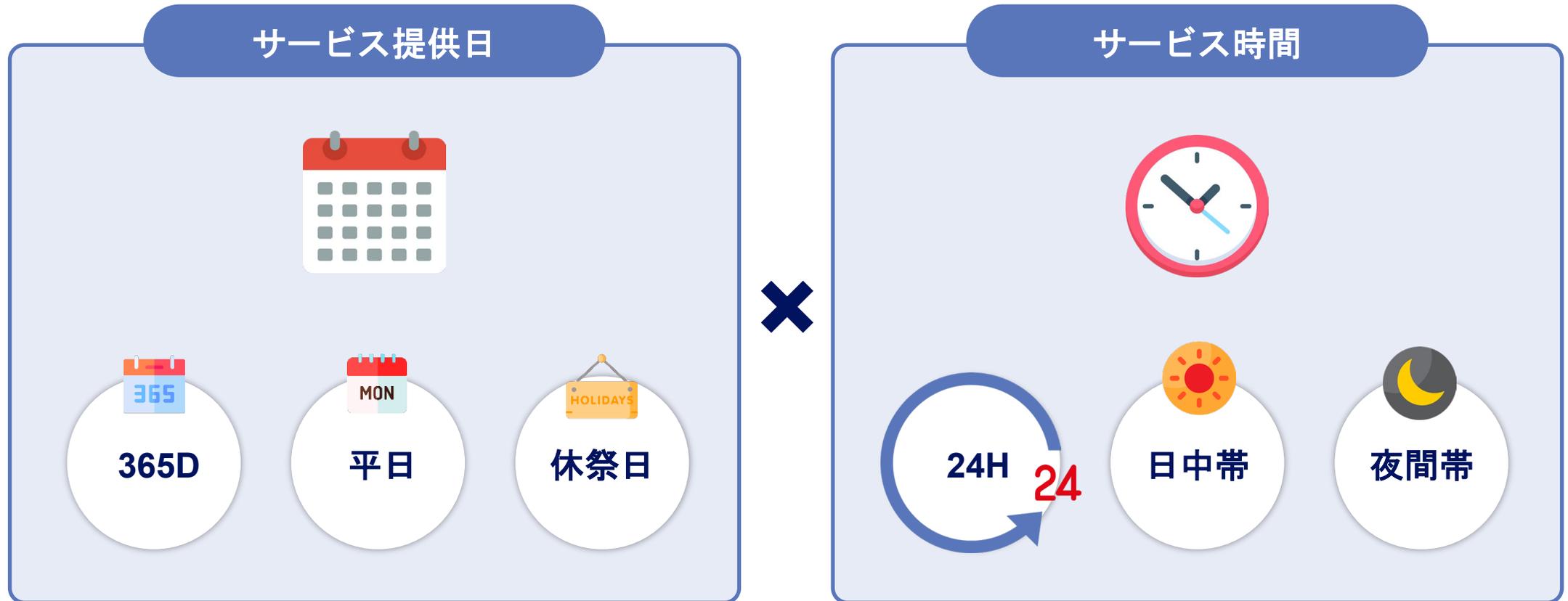
弊社サポートセンターにて
リモートサポートを提供いたします

03 ハイブリッド型



業務内容／役割を分割し、
常駐型とリモート型を組み合わせ
サポート提供いたします

サービス提供日／時間を自由に組み合わせることが可能です。



日本語、英語、日本語／英語の3パターンからお選び頂けます。



日本語



英語



日本語／英語

課金方式



月額人月固定

160時間 / 人月課金



適用推奨ケース

- 現行人数を参考に体制を組む場合
- 常駐型 ※2名以上になります
＜注＞人月あたりの対応上限チケットは別途定義いたします



チケット数課金

チケット上限数+
超過チケット数課金

適用推奨ケース

- 月に数件の発生頻度
- 1人月未満の件数



時間課金

サポート提供時間課金



適用推奨ケース

- 特定の時間のみサポートが必要
- オンサイトで特定日のみサポート

An illustration showing several stylized human figures interacting with large, light blue puzzle pieces. One person is sitting on a piece and working on a laptop, another is standing and talking on a phone, and others are in various poses of collaboration. The puzzle pieces are arranged in a grid pattern on a light blue background.

Appendix サポートメニュー詳細

i-Choice

デバイスサポート早見表

	コールアラート 受付サービス	Simple	Basic	Custom
 コールアラート受付	○	○	○	 案件毎にサービスを カスタマイズ
 アプリケーション ナレッジベース回答 マニュアルベース対応		○	○	
 デバイスOS障害 切り分け			○	
 エスカレーション対応	○ 定型エスカレーション	○	○	
 Server／Network 障害ポイント切り分け			○	

コール/アラート受付サービス



ご活用ケース



対応は自社で可能だが、
夜間／休日にスタッフを
配置できない



月数件の受付対応で
スタッフを割く余裕がない



コール／アラートを受付後、指定連絡先へ定型フォーマットにて、
エスカレーション致します。夜間・休日、言語等様々なメニューを選択いただけます。



参考価格	平日9 : 00 - 18 : 00	¥2,700/件
	24H 365D	¥3,400/件

※別途基本料金がかかります



デバイスサポート

PC、タブレット、スマートフォンを対象としたサポートを提供致します。

コストパフォーマンスに優れたSimpleメニューからデバイスサポートをまるごとご依頼頂けるメニューまでご用意しております。

デバイスにインストールされたソフトウェアに対する、マニュアル及びナレッジベースでの対応を行います。マニュアル・ナレッジにないものは、指定連絡先へエスカレーション致します。



参考価格	平日9 : 00 - 18 : 00	¥4,500/件
	24H 365D	¥5,500/件

※1件あたりの対応時間が45分以内の試算です。

別途基本料金がかかります

ナレッジベースのアプリケーション／ミドルウェアサポート（Simple）に加え、デバイスOS障害対応、サーバー／ネットワークの障害ポイント切り分けを含めた、包括的なサポートです。

アプリケーション
ナレッジベース回答
マニュアルベース対応



Server／Network
障害ポイント切り分け



デバイスOS障害
切り分け



ベンダー・担当部門
エスカレーション対応



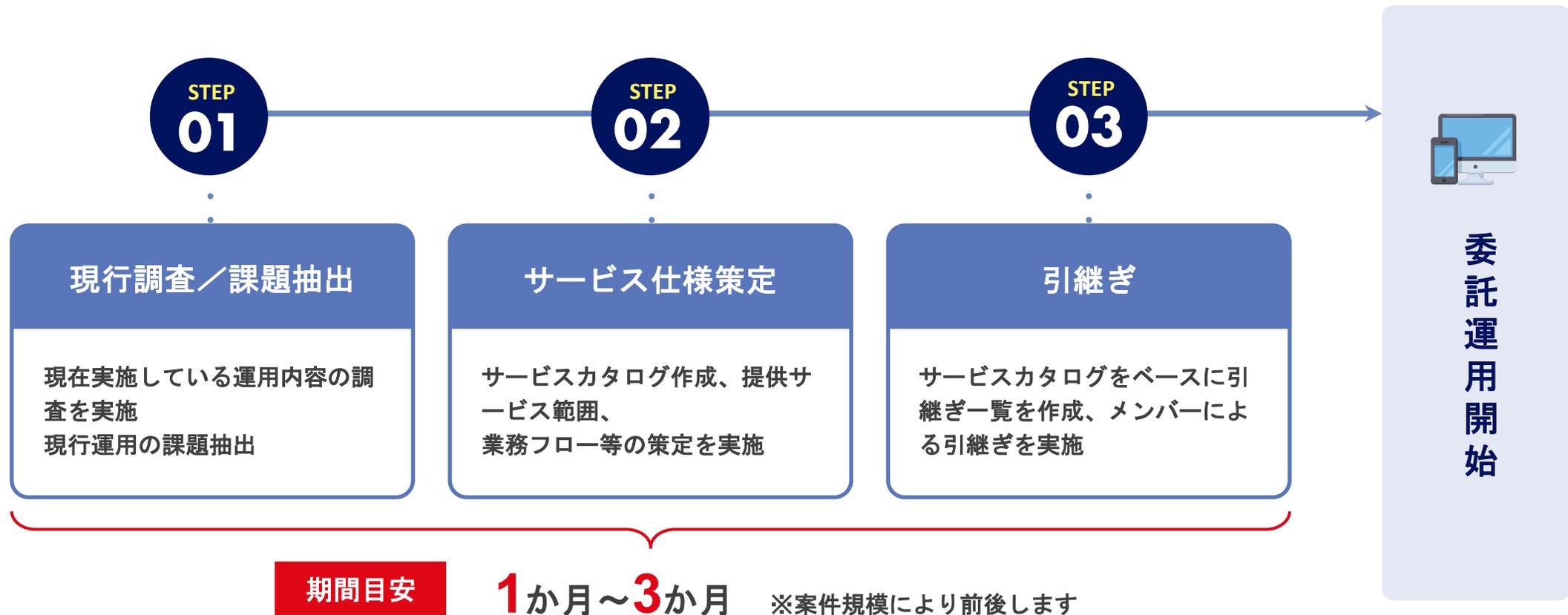
参考価格	平日9：00 - 18：00	¥6,000/件
	24H 365D	¥7,300/件

※1件あたりの対応時間が60分以内の試算です。

別途基本料金がかかります

現行サービスデスクの機能を丸ごとISF NETにて対応いたします。

サービスの詳細な仕様は、豊富な経験をもつサービスマネージャーが、お客様お打ち合わせの上、将来のステップを見据えた、運用を設計します。



仕様策定時の代表的な項目を記載します。
項目は案件毎に要・不要を検討し作成致します。

仕様策定

● スコープ策定	サービスの提供対象を定義します。
● インシデント管理	障害系の対応についての仕様を定義します。
● 問い合わせ／窓口案内管理	スコープ外の問い合わせに対しての対応を定義します。
● 二次エスカレーション	サービスデスクで対応できない場合の対応について定義します。
● サービスリクエスト	Kittingやアカウント作成など作業系の対応について定義します。
● 問題／課題管理	インシデントに関する恒久対策の検討、業務上課題の対応について定義します。
● KGI／KPI	サービス品質に関するゴール設定、達成に対する計測の為の指標を定義します。
● 構成管理	IT資産管理の対象、管理方法について定義します。
● 文書管理	更新・保管対象の文書に対して、更新ルール、作成／管理方法の定義を行います。
● 報告（レポート）	週次、月次、障害時報告のテンプレート、報告フローについて定義を行います。
● イベント／特別対応	想定内／外含め、急激なチケット増加が発生した場合の対応について定義します。

調査、仕様策定の工程から作成される、サービスカタログをベースに、
既存要員から業務の流れ、手順について引継ぎを行います。

業務
引き継ぎ

- | | |
|----------------------|--|
| ● 引継ぎスケジュール策定 | サービスカタログの業務項目をベースにスケジュール策定を行います。 |
| ● サービスデスク引継ぎ実施 | サービスデスク業務の引継ぎを実施します。 |
| ● サービスリクエスト
引継ぎ実施 | 作業系業務の引継ぎを行います。 |
| ● メンバー引継ぎ開始 | リーダーが業務把握できた時点で、メンバーも合流し引継ぎを開始します。 |
| ● 移行判定 | 引継ぎ進捗、課題対応進捗の状況を踏まえ、両社にて運用実施の可否について検討を判定を行います。 |

システムサポート



Network、オンプレミスのサーバーはもちろん、パブリッククラウド、Microsoft365を対象としたサポートをご提供します。

ナレッジベース対応から、弊社運用チームのナレッジを基にベンダーと協力し障害対応にあたるサービスもお選びいただけます。

Network、サーバー、クラウドを対象として、
ご指定のシステムに対するナレッジベース対応を行います。

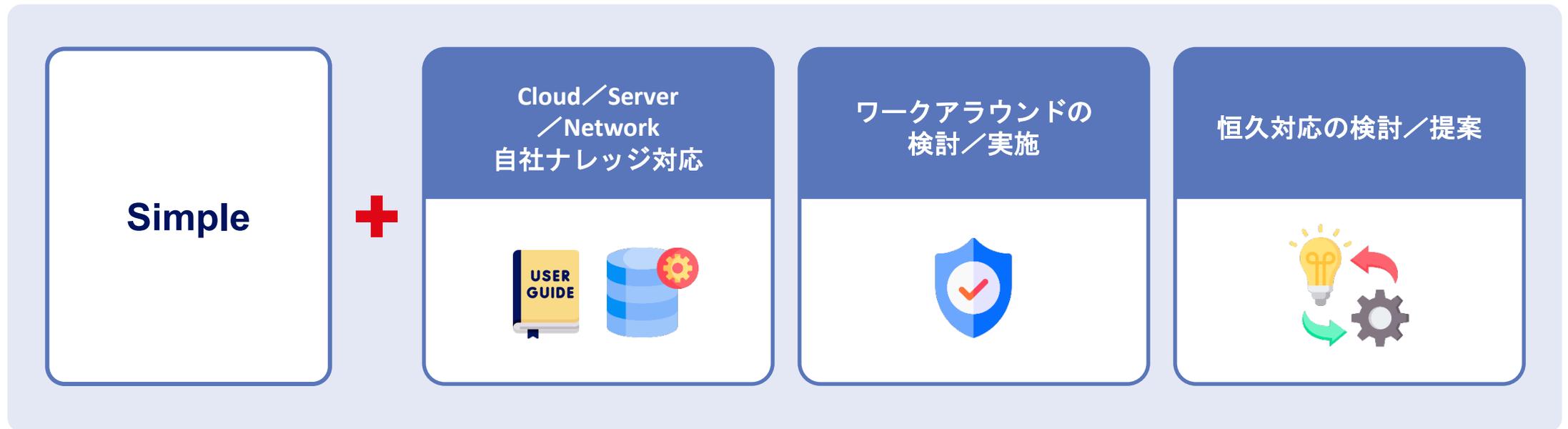


参考価格	平日9 : 00 - 18 : 00	¥6,200/件
	24H 365D	¥7,800/件

※1件あたりの対応時間が60分以内の試算です。

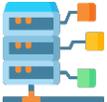
別途基本料金がかかります

お客様ナレッジベースのシステムサポートSimpleに加え、ISF NET運用ナレッジでの障害切り分けワークアラウンドの検討／実施等システムに対する包括的な運用サービスです。



参考価格	平日9 : 00 - 18 : 00	¥22,500/件
------	--------------------	-----------

※夜間／休日帯につきましては、コールアラート受付又はSimpleメニューの適用となります。

	Simple	Basic	Custom
 コールアラート受付	○	○	 案件毎にサービスを カスタマイズ
 既存ナレッジベース回答 マニュアルベース対応	○	○	
 エスカレーション対応	○ 定型エスカレーション	○	
 Cloud/Server/Network 自社ナレッジ対応		○	
 ワークアラウンドの検討/ 実施		○	
 恒久対応の検討/提案		○	

運用オペレーション代行



マニュアル化された現行の運用オペレーションを
お客様に代わり作業実施いたします。

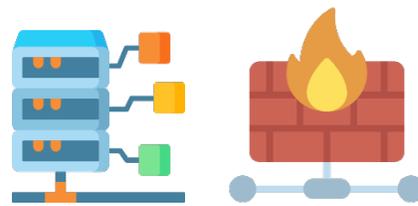
デバイスサポート、システムサポートと組み合わせ
てのご利用も可能です。

マニュアル化した運用オペレーションを代行いたします。
マニュアル作成及び、運用オペレーションの自動化についてもご相談ください

Microsoft Azure、Amazon Web Services、MicroSoft365をはじめとしたクラウドサービスに対するオペレーション代行



Network機器、Firewall、UTM、オンプレミスサーバー



マニュアル作成、運用自動化支援



オンサイトサポート



お客様先に訪問し、デバイスおよびシステムのサポートを実施いたします。

又、定型作業（デバイスキッティング、運用オペレーション）についても対応が可能です。

定期オンサイトサポート



指定日のみ訪問し、サポートを実施するサービスです。
週2日からお選び頂けます。
サポート範囲、内容については、
環境にあわせご提供致します。

ディスパッチオンサイト対応



定期的な訪問に加え、
別途スポットにて訪問対応を
実施するサービスです。

参考価格

オンサイト費用

¥35,000~/日

※週2日からのご依頼となります。

ISF NET

アイエスエフネットは、

さまざまな課題にこたえるための、ITソリューションを提供しています。

貴社の経営課題を抽出し、解決策となるITソリューションの
導入、運用、保守に至るまで一気通貫で全力サポート。



ITに関するお困りごとは、弊社担当にご相談いただくか、
下記のURLやQRコードよりお問い合わせください！



弊社サービスサイトはこちら



<https://www.isfnet-services.com/>

ISF NET

当資料に掲載されている内容、お問い合わせ先、サービス・製品の価格、仕様、その他の情報は、発表時点の情報です。
その後変更となった際、ダウンロードのタイミングによっては旧情報が含まれる場合があります。あらかじめご了承ください。