

## 業務支援サービスのご案内

システム構成が大規模になるに従い、加率的に運用管理の能力が複雑化し機器を担当するオペレータ様の負担も膨大になります。バンクテックでは、お客様の業務負担の改善・解消、また、運用管理コストの軽減を目的として、業務支援（ユーザ運用サポート）サービスをご提案、ご提供しております。

### 業務支援サービス 概要

このサービスでは、お客様専任のエンジニアがサービスをご提供します。

業務効率の改善アドバイス、障害対応、稼動監視、機器構成管理、生産管理など運用時に管理すべき項目は多種多様に存在します。これらお客様からのご要望、また、運用管理上不可欠となる管理項目の洗い出しを行い、サービス設計を行ないます。

#### ☑オペレーター教育:

高度な機器知識教育とお客様の運用にあつた設定等を行います。オペレータ様の育成と技術力アップをご指導いたします。

#### ☑障害管理:

ベンダーとの障害対応窓口を一本化します。

障害調査のためのログ収集や状況確認などを行ない、ベンダーへの障害対応依頼および効率的な復旧処置を行ないます。また、発生した障害履歴の管理を行ないます。

#### ☑稼動監視:

イメージスキャナーサーバーの運用状況、その他サーバーやPCなどの稼動状態やリソース利用状況を監視し稼動リストの作成を行います。問題箇所（ボトルネック）を調査し、業務効率向上のアドバイスをいたします。

#### ☑ハードウェア機器管理:

ハードウェア機器（スキャナー、サーバ、PC、プリンタ、ネットワーク機器など）の構成や設置場所、ライセンス内容、保守契約の管理を行ないます。販売、サポート停止情報も確認します。

#### ☑データ管理:

サーバ、PCなどのバックアップの有無、バックアップ装置検討やスケジュールなどデータ管理を行います。

#### ☑ソフトウェア製品管理:

製品のインストール構成やライセンス内容、ライセンス数、保守契約の管理を行ないます。

#### ☑備品・消耗品管理:

ハードウェア機器やお客様の業務上で必要となる備品・消耗品の管理を行ないます。

## 業務支援サービス サービス例

スキャナを中心とした環境下にあるシステム・機器について、日常の運用内容の整備とご担当者様の育成支援を行います。

### 運用管理

- ☑ 運用マニュアルの作成
- ☑ システム稼動監視方法
- ☑ システム構成、定義情報の調査
- ☑ 日常のチェック項目と作業方法
- ☑ 障害発生時の対処方法
- ☑ インストール及びその他作業時の手順および確認方法

### 担当者育成支援

- ☑ トレーニングの実施
- ☑ BTJ製品について
- ☑ 上述のマニュアルに則った運用方法
- ☑ 業務効率向上提案

お客様とご相談の上、以下を取り決め  
支援内容を組み立てていきます。

- ～システム及びサポートの範囲～
- ～提出資料の形式及びその内容～
- ～トレーニングの形式及びその内容～
- ～お客様からのリクエスト等～



## ご提供体系

運用管理項目に基づく、サービス稼動時間よりサービス価格を設定します。  
詳しくはお問合せ下さい。

バンクテック・ジャパン株式会社 カスタマーサービス本部  
お問合せは弊社ホームページ、お問合せフォームからお願いいたします。

