FUJIFILM
Value from Innovation

お客様のIT運用／管理業務を支援するITサポートサービス

IT Expert Services

オフィスにはITの課題が山積み。
困っている人がたくさんいます。

DXへの取り組み状況は企業によってさまざま。
業種・業界ごとはもちろん、部署や業務内容によって課題が異なり、
中には「どこから手を付けて良いか分からない」と困っているケースもあります。

IT Expert ServicesがITの「困った」をなくします。

IT関連の課題に悩む企業にぜひおすすめしたいのが、ITサポートサービス「 IT Expert Services 」です。
お客様のご要望に合わせて必要なサービスを組み合わせることが可能で、セキュアで安心して働けるIT環境の実現に貢献します。

問い合わせ対応・操作支援

問い合わせや障害への対応を行い、早期解決に向けた支援をします。

- 問い合わせ/障害切り分け対応
- リモート操作支援
- 駆け付けサポート

運用支援

ITの運用・管理業務を幅広く支援し、お客様の業務負荷を低減します。

- 環境再設定
- 異常検知時のトラブル防止対応
- FAQ展開やレポートに基づく運用改善支援

IT環境の把握と管理

お客様のIT環境を可視化し、継続的にIT資産を管理します。

- IT環境の情報を自動で収集
- 継続的な資産管理
- リモート監視

IT環境の可視化／改善支援

収集、把握したIT環境の情報を活用し、改善に向けた報告を行います。

- 毎月のご利用状況を報告
- 機器の保守切れや代替を通知
- IT環境改善に向けたソリューションの紹介

IT資産・IT環境・働く環境の維持管理と安定稼働を支援

一連のIT運用・管理支援により、安定したIT環境を維持します。

- IT環境や資産情報の可視化と一元管理
- 継続的な運用管理とマネジメント
- セキュリティー対策や環境変化への対応を支援

IT Expert Servicesの特長

ITの運用管理を任せられる

- サービスデスクが電話とリモートにより、従業員の皆さまからの問い合わせや障害に対応します。
- PCやOfficeなどに関するちょっとした問い合わせにも対応します。
- リモートで対応できない障害にはエンジニアが現地へ訪問し、支援します。
- メーカー修理が必要な場合、修理要請や送付修理手続き代行を行います。
- 月次/四半期ごとにご報告します。

サービスを自由に組み合わせできる

- PCクライアント、サーバー、NAS、ネットワーク機器、複合機、セキュリティー対応など、お客様が必要とするサービスを自由に選択、組み合わせることができます。

小さくはじめられる

- PC1台からはじめられ、特定部門や出先部門だけの導入も可能です。また、必要に応じて台数の増減も可能です。
- 障害切り分けや問い合わせ対応から、IT運用/管理、利用環境改善支援に至るまで、サービスレベルの拡張が可能です。

IT Expert Servicesが、安心して働けるIT環境を実現します。

IT Expert Servicesは、ITの運用管理から利用環境の改善支援まで、幅広く支援するITサポートサービスです。お客様のIT環境に合わせてサービスメニューを柔軟に組み合わせることが可能で、PC1台から契約できます。IT資産の管理、日常のIT運用・管理業務の支援、障害発生時の復旧支援など、ITに関する業務に幅広く対応し、安定したIT環境を維持するとともに、お客様のIT関連業務の負荷を低減します。

＼解決！／ お困りごと❶ IT担当者に質問しても回答が全然来ない！

気軽に質問できてすぐに解決したので助かった！

- **問題の早期解決**
- **属人化の解消**

PCの使い方など、ちょっとしたことでも質問できます。OSやアプリケーションのバージョンが変わり、使い方が分からなくなって困ったときも、質問したらすぐに回答を得られて本当に助かりました。

＼解決！／ お困りごと❷ 社内のIT環境が把握できていないため課題を見つけにくい！

月次レポートのおかげで課題の整理がしやすい！

- **IT環境の可視化**
- **IT課題の早期発見**

レポートで現在のIT機器の状態が把握できるようになりました。対象機器の保守期限切れまでの期間や、ハードディスクの使用率などが分かるので管理しやすく、課題の整理もできて、対策が組みやすくなりました。

サービス内容

IT Expert Servicesは、基本サービスとオプションサービスを組み合わせて構成することができます。

問い合わせ対応／障害切り分け支援

- **電話・メール・リモート**にて問い合わせに回答。
  [サービス提供時間: 平日(月～金) 9:00-17:30 (土日、祝祭日、年末年始を除く)]
- 対象機器に障害が発生した場合、**故障個所の特定を支援**。
- 電話・メール・リモートで特定できない場合は**エンジニアが訪問**し、故障個所の特定を支援。

パッチソフトウェアのインストール

- 障害切り分けの結果、パッチソフトウェアのインストールが必要となった場合にインストールを行います。

ソフトウェア再インストール※/環境再設定

- 障害などで、ソフトウェアの再インストールが必要となった場合、インストールを行います。
- **バックアップデータを利用したリストア**による環境の再設定を行います。

※対象のソフトウェアは「サービス提供条件およびサービス仕様」でご確認ください。
https://www.fujifilm.com/fb/support/software/it_expt_svs/specification

弊社商品問い合わせ取り次ぎ

- IT Expert Services で連携している弊社商品に関する問い合わせをいただいた場合、各商品のコンタクトセンターに取り次ぎ、各商品の担当者よりお客様に連絡します。

＼解決！／ お困りごと❸ 問い合わせ対応やトラブル対応など業務が多すぎる！

IT計画立案など、本来やるべき業務ができる!

- 業務負荷の軽減
- リソースの有効活用

問い合わせ対応などの日常業務からトラブル対応まで幅広く任せられて、業務負荷が大幅に軽減されました。IT計画立案などDX推進に向けた取り組みに集中できるようになりました。

＼解決！／ お困りごと❹ セキュリティー対策は、どこまでやれば正解なのかわからない！

セキュリティー対策の状況も把握できて早期対応が可能に!

- セキュリティー対策の強化
- リスクの低減、回避

レポートで「非推奨アプリケーションのインストール状況」や「Windows更新プログラム適用状況」、「管理対象機器の保証期限」などが分かるため、セキュリティー対策やリスク回避に迅速に対応できます。

＼解決！／ お困りごと❺ 困った時に質問できる人が欲しい！

どんなトラブルでも、連絡すれば力になってくれる!

- ITトラブルの早期解決
- トラブル対応の負荷軽減

今まではトラブルの原因が特定できないから問い合わせ先も分からなかったけど、原因特定から支援してくれるので安心です。状況によっては訪問対応してもらえるし、メーカーへの修理依頼も対応してもらえて助かりました。

サービス提供条件およびサービス仕様に関しては公式HPに公開しております。最新の「IT Expert Services サービス提供条件およびサービス仕様」をご確認ください。
[公式HP] https://www-cms-fb.fujifilm.com/fb/support/software/it_expt_svs/specification

他社訪問要請代行/送付修理手続き代行

- [他社訪問要請代行]お客様に代わり障害原因となった対象機器の訪問修理または引き取り修理をメーカーに要請します。
- [送付修理手続き代行]障害原因となった対象機器の修理依頼先事業者への送付作業、対象機器または接続機器の取り付け/取り外しをお客様に代わり対応します。

月次/四半期レポートの提供

- 対象機器の状況やお客様からの問い合わせ履歴をまとめ、月次/四半期にレポートとして提供します。

月次レポート　四半期レポート

[オプション] 運用支援

設定変更作業
- メールでのご依頼に基づき、予め定められた設定の変更を代行します。

定時外サポート
- サービスデスクのサポート時間を拡大します。
- 対象機器の操作支援や障害切り分け支援を、電話/メール/リモートにて、平日21時まで対応します。（土日・祝日・年末年始は除く）

[オプション] 改善支援

- ITインフラに関わる重大なトラブルに対応します。
- インシデント（重大なトラブル）に対する恒久策を提示します。
- 個別相談へ対応/アドバイスいたします。

その他のオプションとして、お客様に代わってお客様のシステム環境を現地確認にてシステム構成を調査する「対象機器調査代行サービス」、サービスに必要なエージェントを対象機器にインストールする「エージェントインストールサービス」などもあります。

IT Expert Servicies 導入事例

CASE 01 IT担当者のスキル不足を補完

サービス対象：PC1～2台

IT担当者のスキル不足による影響が深刻。ITトラブルへの対応力を強化したい。

総務担当がIT担当を兼務することになりましたが、ITスキルがあまり高くないため
トラブル発生から復旧まで、かなり時間が掛かることもありました。
そこでまずはITトラブルへの対応力強化を目的に少数台から導入。
トラブルが発生しても素早く対応してくれるので、業務への影響がかなり少なくなりました。

CASE 02 本社全体のIT体制強化

サービス対象：本社のIT機器全て

セキュリティー対策が不安。本社のIT機器全てを管理したい。

本社のIT体制、特にセキュリティー対策を強化したかったの
ですが、どこまで対応すれば良いのか分からず、困っていました。
そこで本社のPC、サーバー、ネットワーク機器を全て管理するために導入したところ、
管理がしやすくなり改善点も把握できるようになりました。

IT Expert Servicesは組み合わせ自由なので課題に合わせて導入ができ、さらに段階的導入から始め、徐々に範囲を広げることも可能。部分最適から全体最適まで幅広くカバーできます。ここでは各企業様がどのような理由で導入されたのか一例をご紹介します。

CASE 03

遠方拠点のITサポート強化、ガバナンス確立
サービス対象：遠隔拠点のIT機器全て

**支社でトラブル発生すると復旧に時間がかかる。
業務停滞を最小限に食い止めたい。**

支社が遠隔地にあるため、トラブルが発生しても本社からすぐに駆けつけられない。
復旧まで時間が掛かることも頻繁にあり、取引先に迷惑をかけることもありました。
そのため支社ごとにお願いすることにしたところ、リモートで素早く対応いただけるし、
駆けつけ対応もしてもらえるようになり、復旧までの時間が大幅に短縮しました。

CASE 04

会社全体のIT体制強化
サービス対象：会社全体のIT機器全て

**システムトラブルに強い
IT環境の実現に向けて
会社全体のIT体制を強化したい。**

まずは試しにと部分的に導入したところ、管理がしやすくなりIT業務の負荷も軽減されました。
そこで「これは部分最適から全体最適に進めるべきだ」と判断し、全社のIT機器すべてをお願いすることにしました。小さく始めて効果を見ながら導入できたので、無駄な投資につながらずに済みました。

利用サービス一覧

基本サービス

「IT Expert Services」のご契約は、「IT Expert Services 基本サービス」に紐づく、単体のサービスまたは複数のサービスを組み合わせてご利用いただけます。
（例1）IT Expert Services 基本サービス＋IT Expert Services PCサポート
（例2）IT Expert Services 基本サービス＋IT Expert Services PCサポート＋IT Expert Services Server サポート（オンプレミス）

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 基本サービス	各基本サービスをご利用される際、手続き上必要となります。
IT Expert Services PCサポート	Client PC を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、パッチソフトウェアのインストールを行います。また、電話/メール/リモートにより操作支援、問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の状況をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services Server サポート (オンプレミス)	オンプレミスのServer PCを対象に、電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の状況をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services Serverサポート (仮想ゲストOS)	仮想ゲストOSを対象に、電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。 また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象の仮想ゲストOSの状況をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services NASサポート (非Windows)	NAS (非Windows) を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の状況をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services NASサポート (Windows)	NAS (Windows) を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の状況をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services ネットワーク機器 サポート (ローエンド)	ローエンドのネットワーク機器を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の状況をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services ネットワーク機器 サポート (ハイエンド)	インテリジェント・スイッチ、ルーターなどハイエンドのネットワーク機器を対象に、電話/メール/リモート/訪問により、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、パッチソフトウェアのインストール、機器監視を行います。また、電話/メール/リモートにより問い合わせ対応を実施します。 月次/四半期毎に対象機器の状況をまとめ、レポートとして提供します。 サービス提供を目的とした対象商品の設定把握を含みます。
IT Expert Services 複合機サポート	弊社複合機を対象に、電話/メール/リモートによりサポート、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。 サポートの内容はオプションにて選択いただけます。
IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA PC)	Trellixのエンドポイントセキュリティー「Trellix Protect Plus 」のライセンスを契約に応じた数でPCに提供し、管理者からの問い合わせ、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。
IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA Server)	Trellixのエンドポイントセキュリティー「Trellix Protect Plus 」のライセンスを契約に応じた数でサーバーに提供し、管理者からの問い合わせ、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。
IT Expert Services エンドポイントセキュリティー (MA モバイル)	Trellixのエンドポイントセキュリティー「Trellix Mobile Security」を契約に応じた数のモバイルデバイスに提供し、管理者からの問い合わせ、障害切り分け、操作支援を電話/メールにより対応、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services モバイルデバイス管理サポート	モバイルデバイスを対象に、電話/メールによる依頼に基づき本サービスの利用に必要となる設定作業の手順、OSの設定手順、OSに標準でインストールされているアプリケーションの操作手順に関する問合せ対応、遠隔からの初期化を実施、その対応実績を月次/四半期ごとにレポートとして提供するサービスです。

なお、基本サービスには、以下の弊社商品に関する問合せの取次 (自社取次) が含まれます。
自社取次については、予め問合せに必要な情報をご連絡いただいていることが前提となります。また、取次後は、各商品の問合せ窓口がサポートいたします。

- 弊社複合機 (ApeosPort-V 以降／ DocuCentre-V 以降の製品)、プリンタ
- DocuWorks
- Working Folder
- beat サービス
- オフィスあんしん365【弊社商品】
- Microsoft Azure【弊社商品】
- オフィスあんしん® 連携オプション for kintone【弊社商品】
- Garoon【弊社商品】
- サイボウズ Office【弊社商品】
- メールワイズ【弊社商品】
- Adobe Creative Cloud【弊社商品】
- マルチベンダーサービス
- FUJIFILM IWpro

利用サービス一覧

オプションサービス

基本サービスに付随可能なオプションサービスです。
設定支援、追加サポート等が提供されます。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 改善支援サービス	「IT Expert Services PCサポート」「IT Expert Services Serverサポート」「IT Expert Services NASサポート (非Windows)」「IT Expert Services NASサポート (Windows)」「ネットワーク機器サポート (ローエンド)」「ネットワーク機器サポート (ハイエンド)」の対象に対して、高難度技術対応（ITインフラの重大トラブルにクローズまで対応）、お客様からの個別相談への対応（月次・四半期レポートの内容に対する問合せへの対応）、インシデント対応と恒久策提示（高難度技術対応のクローズ後に改善ポイントを提示）、IT環境改善に向けたアドバイスを提供するサービスです。 なお、重大トラブルとは原因不明な状況における以下のような事象を指します。 (例) ・ネットワーク全体のダウン ・複数のサーバーダウン ・不特定多数のPCでログイン不可
IT Expert Services 設定変更サービス (PC)	「IT Expert Services PCサポート」の対象Client PCに対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (Server)	「IT Expert Services Serverサポート（オンプレミス）」の Server PC、「IT Expert Services Serverサポート（仮想ゲストOS）」の仮想ゲストOSに対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (NAS 非Windows)	「IT Expert Services NASサポート（非Windows）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (NAS Windows)	「IT Expert Services NASサポート（Windows）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (ネットワーク機器 ローエンド)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (ネットワーク機器 ハイエンド)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、予め定められた設定の変更を代行するサービスです。
IT Expert Services 設定変更サービス (複合機レベル１)	「IT Expert Services 複合機サポート」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、複合機の各種設定、連携するWorking Folderの設定の変更を代行するサービスです。 1回の依頼につきWorking Folderの5ユーザーまでの設定の変更を行います。
IT Expert Services 設定変更サービス (複合機レベル2)	「IT Expert Services 複合機サポート」の対象機器に対し、お客様からのメールでの依頼に基づきリモートにより、複合機の各種設定、連携するWorking Folderの設定の変更を代行するサービスです。 1回の依頼につきWorking Folderの20ユーザーまでの設定の変更を行います。
IT Expert Services 時間外サポート (PC)	「IT Expert Services PCサポート」に対し、電話/メール/リモートによる操作支援、障害切り分け支援を21:00まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (Server オンプレミス)	「IT Expert Services Serverサポート（オンプレミス）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を21:00まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (Server 仮想ゲストOS)	「IT Expert Services Serverサポート（仮想ゲストOS）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を21:00まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (NAS 非Windows)	「IT Expert Services NASサポート（非Windows）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を21:00まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (NAS Windows)	「IT Expert Services NASサポート（Windows）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を21:00まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (ネットワーク機器 ローエンド)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ローエンド）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を21:00まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (ネットワーク機器 ハイエンド)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」に対し、電話/メール/リモートによる障害切り分け支援を21:00まで拡大するサービスです。
IT Expert Services 時間外サポート (モバイル)	「IT Expert Servicesモバイルデバイス管理サポート」の対応時間を21:00まで拡大するサービスです。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリー A)	「IT Expert Services PCサポート」で対象となっていない、『デスクトップ型／スタンドアローン型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリー B)	「IT Expert Services PCサポート」で対象となっていない、『サービス型／ネットワーク型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリー C)	「IT Expert Services PCサポート」において、弊社ソフトウェアを対象に、ソフトウェアサポート契約（レベル2）のサポート範囲に含まれないディスク障害またはOS障害によるソフトウェアの再インストールが必要となった場合に、弊社ソフトウェア再インストール・環境再設定を行うサービスです。 レベル２：オンサイトの保守が可能な契約
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (PC カテゴリー D)	「IT Expert Services PCサポート」で対象となっていない、『バックアップ』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリー A)	「IT Expert Services Serverサポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Serverサポート（仮想ゲストOS）」で対象となっていない、『デスクトップ型／スタンドアローン型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリー B)	「IT Expert Services Serverサポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Serverサポート（仮想ゲストOS）」で対象となっていない、『サービス型／ネットワーク型』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリー C)	「IT Expert Services Serverサポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Serverサポート（仮想ゲストOS）」において、弊社ソフトウェアを対象に、ソフトウェアサポート契約（レベル2）のサポート範囲に含まれないディスク障害またはOS障害によるソフトウェアの再インストールが必要となった場合に、弊社ソフトウェアの再インストール・環境再設定を行うサービスです。 レベル２：オンサイトの保守が可能な契約
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server カテゴリー D)	「IT Expert Services Serverサポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Serverサポート（仮想ゲストOS）」で対象となっていない、『バックアップ』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (Server 機能追加 A)	「IT Expert Services Serverサポート（オンプレミス）」「IT Expert Services Serverサポート（仮想ゲストOS）」の対象となっていないWindowsサーバー機能／役割を対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (NAS Windows カテゴリー D)	「IT Expert Services NASサポート（Windows）」で対象となっていない、『バックアップ』アプリケーションを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定、パッチソフトウェアのインストールを行うサービスです。
IT Expert Services 対象アプリケーション追加サービス (ネットワーク機器 AP追加)	「IT Expert Services ネットワーク機器サポート（ハイエンド）」の対象となっている無線LANコントローラの制御の下に動作するアクセスポイントを対象に加え、障害切り分け、ソフトウェアの再インストール・環境再設定、他社訪問要請代行/送付修理手続き代行、リモートによる機器監視を提供するサービスです。

利用サービス一覧

オプションサービス（ワンタイム）

下記オプションメニューはお客様が必要とした場合の役務代行サービスです。

サービス商品の名称	提供概要
IT Expert Services 対象機器調査代行 サービス	お客様に代ってお客様システム環境の現地確認を行い、システム構成を調査するサービスです。同時に、「IT Expert Services 訪問基本サービス」の契約も必要です。
IT Expert Services エージェントインストール (PC)	サービス提供に必要なエージェントを対象のClient PCにインストールするサービスです。同時に、「IT Expert Services 訪問基本サービス」の契約も必要です。
IT Expert Services エージェントインストール (Server)	サービス提供に必要なエージェントを対象の Server PC、仮想ゲストOSにインストールするサービスです。同時に、「IT Expert Services 訪問基本サービス」の契約も必要です。
IT Expert Services 訪問基本サービス	役務代行サービス提供時の弊社エンジニアの訪問基本料金です。

記載のサービス内容は2024年3月現在のものです。最新情報は以下のページをご参照ください。

IT Expert Services サービス提供条件およびサービス仕様
https://www.fujifilm.com/fb/support/software/it_expt_svs/specification

FUJIFILM
富士フイルム ビジネス イノベーション株式会社
〒107-0052 東京都港区赤坂9-7-3
fujifilm.com/fb

お問い合わせは
0120-27-4100
受付時間: 土、日、祝日および当社指定休業日を除く9時～12時、13時～17時。フリーダイヤルは、海外からはご利用いただけません。また、一部のIP電話からはつながらない場合があります。※お話の内容を正確に把握するため、また後に対応状況を確認するため、通話を録音させていただくことがあります。

この商品に対するお問い合わせは、下記の営業担当へ…

●記載内容及び商品の仕様、外観等は改良のため予告なく変更する場合があります。また、商品の色調は、フィルム、印刷インキの性質上、実際の色とは異なって見える場合がありますので、あらかじめご了承ください。 ●FUJIFILM、および FUJIFILM ロゴは、富士フイルム株式会社の登録商標または商標です。
● DocuWorks、Working Folder、FUJIFILM IWpro は、富士フイルムビジネスイノベーション株式会社の登録商標または商標です。● Microsoft Windows、Microsoft Azure は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。 ● Adobe、Adobe ロゴ、Adobe Creative Cloud は、米国ならびに他の国における Adobe の登録商標または商標です。 ●その他の社名または商品名等は、それぞれ各社の商標、または登録商標です。

この印刷物は環境に配慮した用紙を使用しています。この印刷物の内容は2024 年3 月現在のものです。 DGE-1492 2403