

貴社が製造・販売する製品のアフターサービス IBMにまかせて効率化してみませんか？

IBM Technology Support Services

IBM 製品はもちろん、さまざまなITベンダーの製品のアフターサービスを長年支えてきた高品質な保守サービスのインフラを、貴社製品のアフターサービスにご活用いただけます。必要なサービスを必要なだけご利用いただけますので、アフターサービスにかかるコストの削減とサービス品質の向上を実現することができます。またスタートアップ企業は早期に事業を開始することができます。

ユースケース 1

ある電子機器メーカーのケース



創業30年以上の電子機器メーカー様

この電子機器メーカー様では、これまで主に医療機器を輸入・開発・製造・販売してきました。しかし自社製品に比較して付随する管理用システム（他社製サーバー）の保守サポート期間が短いため、自社製品のライフサイクル(10年超)を見据えた、全国規模の長期保守サービスの実現が急務でした。

IBM の Support as a Service ソリューションで解決

製品のアフターサービスをIBMに委託することで、これまで自社だけでは実現できなかった24時間/365日対応のコールセンター、技術員によるオンサイト・サポートを早期に実現し、コアビジネスである自社製品のライフサイクルに合わせた設計・開発・販売にいっそう尽力することができるようになりました。製品の機能はもちろん、アフターサービスを強化することにより、顧客満足度の一層の向上をめざしています。

ユースケース 2

ある総合ITベンダーのケース



創業30年以上の総合ITベンダー様

コンシューマー向け製品からスタート、中堅中小企業まで広く採用され成長を続ける総合ITベンダー。年々優秀なIT人材の確保が厳しくなる中で、今後はさらなる成長を目指し、大企業はもちろん、グローバルでの事業を拡大し、従来以上にコスト削減を図りながら、高品質なサービスを実現し、お客様の満足度向上の実現が急務でした。

IBM の Support as a Service ソリューションで解決

製品のアフターサービスをIBMに委託し、大企業やグローバルでも実績のある高品質なアフターサービスを提供する体制を強化しました。これにより今後ますます複雑化・多様化を極める技術サポートにも、グローバルレベルで迅速に対応できるようになり、顧客満足度の一層の向上をめざしています。

ユースケース 3 モバイルソリューションのベンチャー企業のケース



創業間もないモバイル・ソリューション・プロバイダー様

iPhoneなどのモバイル端末に装着するだけで、バーコード/RFIDのハンディターミナルに早変わりするソリューションを提供し急成長を続けているあるベンチャー企業。ビジネスシーンでのニーズの増大に対応するために、一つの窓口でモバイル端末とセットで高品質の保守サービスを提供する体制を早期に整備することが急務でした。

IBM の Support as a Service ソリューションで解決

製品と付随するモバイル端末のアフターサービスをまとめてIBMに委託することで、24時間/365日対応のテクニカル・サポート体制を早期に実現、障害受付から障害管理までの対応できる体制を整えることができました。今後は国内だけでなく海外で急増する需要増大にも迅速に対応できるようになります。これにより、製品販売に一層注力できるとともに、高いサービスレベルで競争優位性の確保はもちろん、顧客満足度の一層の向上をめざしています。

IBM Technology Support Service

Support as a Service

保守サービスインフラ提供サービス

長年の保守サポートで実績のある高品質なサービス・インフラ。

御社の製品のアフターサービスに必要なものを必要なだけご活用いただければ、アフターサービスにかかるコストの削減とサービス品質の向上を実現することができます。

リモート・テクニカル・サポート			ロジスティクス	フィールド・サービス	
 コールセンター ・障害受付 (電話、メール、fax、Web など) ・契約状況確認	 テクニカル・サポート・センター ・問題判別 ・対応策の提示 ・技術員サポート ・レベル 1,2,3 サポート	 リソース・マネージメント・センター ・技術員派遣 ・部品オーダー ・サービスレベルのモニター	 パーツ・ロジスティクス ・在庫・計画管理 ・物流および運送 ・配送管理 ・パーツ修理および補充管理 ・委託部品管理 ・部品輸出入	 オンサイト・サポート ・オンサイト修理 ・予防保守 ・機器交換 ・機器設置 ・拡張サービス (導入、移設、追加、変更)	 デポ・サービス ・集中修理センター ・再現テスト
エンドユーザー様 障害受付を IBMコールセンターで	ヘルプデスク 対応	障害対応 状況確認	お客様製品の保守部品を IBM 部品センターで 保管、配送	お客様製品の保守を IBM 技術員が オンサイト対応	お客様製品の 保守をデポ・ センターで実施

【お客様の課題】	【お客様のメリット】
・自社で提供する保守サポートに関連した、障害 / 契約管理システムの維持費が高額 ・事業拡張に伴う体制変更で固定費が拡大 ・全国一律のサービスの提供が困難、現地までの移動や現地での確認作業で障害が長時間化	・IBMの保守インフラを活用し早期にアフターサービス網構築が可能 ・IBM の高品質のサービスをそのままエンドユーザー様にお届けが可能 ・保守運用コストの固定化が可能

ご提供するサービス	・ Support as a Service
IBMをお勧めする理由	・ IBM 製品の保守体制をそのまま活用いただけますので、安心・安全のアフターサービスの提供が可能です。 ・ グローバル規模のサポート体制についてもご活用いただけます。
対象製品/システムの一例 (詳しくはお問い合わせください)	・ ご相談に応じます。
ご 参 考 価 格	・ サービス料金については個別見積もりとさせていただきます。

お問い合わせ	IBM アクセスセンター ☎ 0120-550-210	「Support as a Serviceの件」とご依頼ください。 受付時間 9:00~17:00 (土、日、祝日 および12月30日から1月3日を除く)
Web サイト	https://ibm.biz/tss_mvs	



©Copyright IBM Japan, Ltd. 2018
〒103-8510 東京都中央区日本橋箱崎町19-21

IBM、IBM ロゴ、ibm.com は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれ IBM または各社の商標である場合があります。現時点での IBM の商標リストについては、[Copyright and trademark information](#) をご覧ください。