

情報システム 相談窓口 サービスメニューご案内



ちょっと質問したいな



こんなときどうすれば？

お問合せ対応

パソコン・タブレットなど操作方法
IT機器・アプリケーションの設定
Officeソフトウェアの操作方法

IT機器トラブル相談

パソコンやサーバーが起動しない
インターネットに繋がらない

社内IT環境相談

セキュリティ対策を検討したい
リモートワークを促進したい
クラウドサービスについて相談したい

管理・運用代行

機材やライセンスの管理
社内セキュリティの管理

作業代行

クラウドサービス・アプリケーションの設定
購入したパソコンのキッティング
メーカー等のサポートへ問合せ

リモートサポート

Chrome リモートデスクトップを利用した遠隔サポート



上記メニューは一例となりますので
まずはご相談ください。
柔軟にご対応させていただきます！

サービスメニュー (月額¥10,000～)

サービス (チケット制1枚・30分)	Starterプラン (チケット5枚)	Basicプラン (チケット12枚)	Basic Plusプラン (チケット20枚)
お問合せ対応	○	○	○
IT機器トラブル相談	○	○	○
社内IT環境相談	—	○	○
管理・運用代行	—	—	○
作業代行	—	—	○
リモートサポート	○	○	○

サービス範囲

【全サービス共通】

- ・ 受付時間は平日9~17時となります (土日祝・年末年始の問い合わせは翌営業日対応)
- ・ メール・電話・Web会議ツールでのご対応となります
- ・ 月1回のWebミーティングが含まれます
- ・ お客様環境固有の問題や、専門性が高い内容にはお答えできない場合がございます
- ・ 内容によっては製品等の窓口へご相談いただく必要がございます

【お問合せ対応】 【IT機器トラブル相談】

- ・ パソコン、サーバー、NAS、ネットワーク機器、クラウドサービス、アプリケーションが対象となります
- ・ 公開情報、マニュアル、一般的な考え方などを基にした回答となります

【社内IT環境相談】

- ・ 公開情報、マニュアル、一般的な考え方などを基にした相談となります
- ・ 製品・クラウドサービスのご紹介、他社導入業者のご紹介をさせていただく場合がございます

【管理・運用代行】 【作業代行】

- ・ 事前にご相談内容をお伺いし対応可否を検討させていただきます
- ・ チケット(1枚30分)枚数分のご対応となりますので超過が予想される場合は別途ご相談ください
(例：チケット10枚使用＝月5時間相当の作業量)

【リモートサポート】

- ・ お問合せ内容の状況に応じてお客様環境のパソコンをリモート操作し、状況確認・設定変更などを実施します
- ・ Googleクローム(Webブラウザ)のインストールが必要となります

株式会社昭文社ホールディングス

URL:<https://www.mapple.co.jp/>

Email:biz_support_it@mapple.co.jp