

UCHIDA

ウチダの +ICT

ウチダ 学校ヘルプデスクサービス

「先生の困った！」
にお答えします！



教育を考える

ウチダだからできること。

[学校のICT化]を円滑に推進めるために、
最適なサービス&サポートをご提供いたします。

学校内のICT環境整備が進む中、 「ちょっと困ったなあ」という場面はありませんか？

- 困った時、分からないとき誰に聞けばいいの？
- 管理者・担当者の負担が大きい…
- 学校内のセキュリティって大丈夫？
- 他校ではどのように利用・活用しているのか知りたい



学校内のICT化
こんなお悩み
にお答えします。

ウチタ 学校ヘルプデスクサービス

学校内ICT機器全般を対象とした「教職員向け支援サービス」です。

「学校ヘルプデスクサービス」を 導入していない場合

教育委員会では…

導入システムの稼働状況を把握するため「紙」の利用簿を使って手動で集計。もしくは、「使っているか」「使っていないか」は把握できていない。

学校現場では…

特定の先生に質問が集中してしまい、担当者・管理者の負担が大きい。問題が起こるたびに、原因を調べ、担当窓口に連絡しなければならない。「OSは？」「パソコンの機種は？」「他のソフトが原因だと思います…」などに翻弄される。



導入している場合

教育委員会

- 問い合わせ履歴報告から、障害発生状況、利用状況の可視化がはかられ、迅速な問題点の究明により、早期の安定稼働が実現される。
- 次期整備計画に利用できる。
- 無駄な投資が抑えられる。

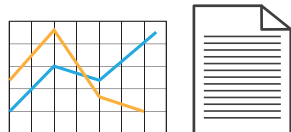


学校現場

- 学校のシステムが分かっている人が対応するので、いろいろと聞かれることがなく、問題解決に至る。
【対応例】「はい、〇〇小学校さんですね。パソコン教室の1番機の故障ですね。部品とエンジニアの手配を早急に行います。パソコンの機種、型番は承知しておりますので手配し次第お伺いさせていただきます。ご連絡ありがとうございます。」
- 障害を自分で切り分ける必要がない。ひとつの窓口で相談すれば手配もしてくれるので楽になった。

case-1 S市様 導入事例より

報告書の活用



■ 学校現場に導入されるIT機器が高度化されるに伴い、多くの自治体が学校現場に「IT監査」の実施を求め始めています。校内の利活用状況の品質レビューにあたり、導入機器およびソフトウェアのログから報告書の作成を実施し、様々な「Accountability(説明責任)要求」に対応しています。

case-2 I市様 導入事例より

リモート支援サービスによる 管理業務の軽減



■ ミッションクリティカルなシステムを求められるシンクライアント環境下でも、リモート支援サービスの採用により学校担当者の業務の軽減をはかりながら、安定稼働と障害発生時の早期対応を実現しています。

「いい教育づくり」「いい授業づくり」を支援します。

ここが
違います!

ウチダだからできる、学校ヘルプデスク

1 学校専用 に組織化された ヘルプデスク

長年学校業務に携わる中で培った豊富なノウハウを携えた「ウチダ」だからこそ提供できるサービスです。

教育情報化コーディネータ(ITCE)資格を保有した学校専任のスタッフが学校内の利活用に即した対応を提供いたします。「困った」ときに「困らない」ために「ウチダ学校ヘルプデスクサービス」をご利用ください。

2 マルチベンダ 対応 包括的な ワンストップサービス

ソフトウェア・ハードウェア・ネットワークなど導入されたシステムを、先生が原因の切り分けを行うことなく、迅速な問題解決が実現可能です。ご利用される先生方の利便性の向上と担当者の管理負荷の軽減および効率化がはかれることにより、導入システムの早期安定稼働につながったと、ご利用者にご好評いただいております。

3 セキュリティも万全! ISMS取得組織 が提供するヘルプデスクサービス

ウチダ学校ヘルプデスクサービスは情報セキュリティに関して国際標準化されている情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)を取得し、万全の安全性と信頼性を確保しております。

また長年の教育現場をサポートした導入実績(約3,000校以上)と、10数年の長きに渡り培ってきた豊富な経験と確かな実績により、安心してご利用いただけるサービス(※1)です。

4 報告書による 導入システムの“見える化”を実現

定期的にサービス利用報告書をご提供します。報告書から対象となるシステムの稼働状況や課題等が把握でき、継続的な業務改善や導入システムの利用状況の可視化が実現できます。

「ウチダ学校ヘルプデスクサービス」は導入システムの「見える化」のお手伝いをいたします。

※1:ウチダ学校ヘルプデスクサービスは平均応答率85%(2008年9月~2009年8月平均応答率)以上を実現し、安定したサービスの提供を行っております。

ワンストップサービス 問い合わせに対して、「ワンストップサービス」で 受付・切り分け・回答・手配(部品・技術者)を行い、「困った」に対応いたします。

教育委員会

電話
FAX
E-mail

学校現場

ワンストップ
サービス



連携

標準サービス

- 操作に関する問い合わせ
- ICT機器全般にかかわる相談
- 障害および不具合に関する問い合わせ
- 問い合わせ履歴報告

- インストラクタ
- ICT支援員
- システムエンジニア
- カスタムエンジニア

問題に対して、必要であれば適切な技術者を派遣してサポートいたします。



サービス受付時間

- 月~金曜日(土日祝日・夏期休暇・年末年始を除く)
 - 午前9時~午後5時まで
- ※時間延長についてはご相談ください。

サービス受付方法

- 電話(フリーダイヤル・携帯電話可)
- FAX(フリーダイヤル)
- 電子メール

取得認証一覧

(2009年9月現在)

- ISO / IEC 27001 (ISMS)
 - プライバシーマーク
 - ISO 14001:2004
 - ISO 9001:2000 他
- 情報セキュリティマネジメントをはじめ種々の認証を取得しています。

「ウチダ学校ヘルプデスクサービス」は
ICT環境を「安全・安心」に利用するお手伝いをします。

ウチダ 学校ヘルプデスクサービス オプション

「学校現場の課題の解決」をお手伝いします。

Option 1 リモート支援サービス

障害発生時や問い合わせに対して、技術者がリモート接続を行い、状況を確認することにより早期の原因究明と対策が実践されます。



- 操作指導
- 稼働状況の確認
- アカウント管理 等

※別途リモート用回線が必要になります。

Option 2 ICTアセスメントサービス

利用状況を定量的に把握することにより、「使える」「使いやすい」システムへ常に改善を行います。



問い合わせ履歴の分析から、現状の課題や質問の多いアプリケーション・周辺機器などを洗い出します。分析結果から必要な講習会の開催や改善方法の提案などを実施することにより、導入機器の安定稼働および利用促進につながります。

Option 3 サーバ監視サービス

担当者の運用管理業務が大幅に削減することが可能になるとともに、障害を未然に防いだり、早期に発見することにより、授業・業務への影響を最小限に押しとどめることが可能です。



- ・サーバ状態監視
- ・バックアップの正常動作の監視
- ・サーバーディスク(RAID)監視
- ・ウィルスログ監視 他

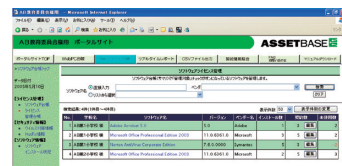
※監視サービスには別途監視用ソフトウェアおよび回線が必要な場合があります。

Option 4 IT資産管理サービス

常に変化している資産状況を継続的に管理するのは大変なことです。「ウチダ学校ヘルプデスクサービス」が定期的にレポートの作成を行い、脆弱点を報告します。



ヘルプデスク



ソフトウェアライセンス管理

- ・パソコン台帳の作成
- ・ウィルス対策ソフトパターンファイル適用状況の確認
- ・Winnyなどの禁止ソフト有無の確認
- ・パッチ適用などのアップデート情報の管理

※IT資産管理サービスには別途「資産管理」ソフトウェアおよび回線が必要です。

Option ウチダでは、上記以外にも様々な保守・サポートサービスをご提供しております。

- システム保守サービス
- 講習会の企画＆実施サービス
- 常駐エンジニア支援サービス
- コンサルティングサービス
- ICT支援員サービス
- マニュアル作成サービス
- FAQサービス

※詳しくは弊社担当営業までお問い合わせください。

ご用命は信頼ある……



いい「学校・教育・授業」づくりを支援いたします。

<http://school.uchida.co.jp/>

内田洋行

■商品についてのお問い合わせは お客様相談センター | フリーダイヤル ☎ 0120(077)266

東京 〒135-0016 東京都江東区東陽 2-3-25 ☎ 03(5634)6402

大阪 〒540-8520 大阪市中央区和泉町 2-2-2 ☎ 06(6920)2641

札幌 〒060-0031 札幌市中央区北1条東4丁目1-1 ☎ 011(214)8630

福岡 〒810-0041 福岡市中央区大名 2-9-27 ☎ 092(735)6240

名古屋 〒460-0003 名古屋市中区錦 2-2-2 名古屋丸紅ビル13F ☎ 052(222)7234

*当カタログ掲載内容(仕様、価格等)は諸般の事情により予告なく変更される場合があります。予めご了承ください。

DS・3090-4・2108Pd000MO