

アシスト、プロダクトサポート契約全製品を俯瞰する 「サポートウォッチサービス」提供開始 ～ 顧客企業専任のサポート担当者の設置により、 問題の早期解決とシステムの安定運用を実現～

株式会社アシスト(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:大塚 辰男、略記:アシスト)は、これまで取扱製品に関して提供してきた製品ごとのサポート・サービス範囲を拡大し、問題の早期解決とシステムの安定運用を実現する「サポートウォッチサービス」の提供を本日より開始します。

「サポートウォッチサービス」は、アシスト サポートセンターが実施している顧客満足度調査にて高い要望が寄せられていた「お客様の立場でサポートを行う」を実現するために、これまでアシストが提供してきた製品ごとのプロダクト・サポートサービスの範囲を拡大し、顧客企業ごとに専任のサポート担当者を設置するものです。

顧客企業のシステム環境や構成を熟知した専任のサポート担当者が、プロダクトサポート契約の対象となっている製品すべての問い合わせ内容を横断的に確認し、どの製品が問題なのか判断が難しい製品間の関連性や業務への影響を把握することで問題の早期解決を実現します。また、必要に応じて顧客企業を訪問し、問題のヒアリング、サポートの進捗状況の報告などを実施することで、スムーズな問題解決を支援します。専任のサポート担当者の設置に加え、顧客企業ごとの要望に応じてサービス内容を調整することも可能です。価格設定は、問い合わせが集中しがちなシステムのカットオーバー直後の期間限定でサービスを利用できるように月額課金となります。また、最大3カ月間、無償でのトライアル利用も可能です。

「サポートウォッチサービス」を利用することで、顧客企業はシステムの可用性といった重要課題に迅速に対応でき、安定したシステム運用を実現することができます。アシストでは、今後も取扱製品に関する独自サービスの拡充を図り、顧客企業のビジネスに貢献していきます。

■「サポートウォッチサービス」について

顧客専用の担当者をアサインし、アシストのサポートセンター利用の際に、利用者が円滑かつ安心して利用できるようサポートのフォローを実施するサービスです。本サービスではアシスト サポートセンターで対応している全製品を俯瞰的にフォローします。要望に応じてサービス内容を調整可能です。

価格:月額20万円～(税別)。最大3カ月間、無償でのトライアル利用も可能。

詳細URL:http://www.ashisuto.co.jp/support/other_service/support_watch_service/

■株式会社アシストについて

代表取締役会長:ビル・トッテン／代表取締役社長:大塚辰男

設立:1972年3月

社員数:830名(2013年4月1日現在)

本社:東京都千代田区九段北4-2-1

URL:<http://www.ashisuto.co.jp/>

アシストは、特定のハードウェア・メーカーやソフトウェア・ベンダーに偏らない、幅広いパッケージ・ソフトウェアを取り扱う会社です。「パッケージ・インテグレーター」として複数のソフトウェアと支援サービスにアシストのノウハウを組み合わせ、企業の情報システムを情報活用、運用、データベースのそれぞれの分野で支援しています。今年、新スローガン(「お客様の最高」のために)のもと、この3分野にさらに注力し、商用だけでなくオープンソース・ソフトウェアを含め顧客企業の立場に立った製品選定と独自の組み合わせによる製品／サービスの提供を一層強化し、活動していきます。

■ニュースリリースに関するお問い合わせ

株式会社アシスト 広報部 担当:田口

TEL:03-5276-5850 FAX:03-5276-5895

E-Mail:press@ashisuto.co.jp

■「サポートウォッチサービス」に関するお問い合わせ

株式会社アシスト サービス事業部 サービス推進統括部 担当:大野

TEL:03-5276-5881 FAX:03-5276-5887

E-Mail:cas_sal@ashisuto.co.jp

詳細URL:http://www.ashisuto.co.jp/support/other_service/support_watch_service/

※ 記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

※ ニュースリリースに記載された製品／サービスの内容、価格、仕様、お問い合わせなどは、発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。