

参加無料！事前登録制

FUJITSU

shaping tomorrow with you

# AI技術を活用したナレッジマネジメント

Webセミナー

DX時代のヘルプデスク/運用保守 ～AI活用で攻めの運用へ～

## ヘルプデスク編

デジタルトランスフォーメーションが進む中、ITサービス管理には、価値を提供するだけでなく、お客様と一緒に価値を作っていく継続的な取り組みが求められています。

しかし、実際の運用現場では日々の作業に追われ、お客様の声をうまく活用できていないのが実情ではないでしょうか。この継続的な改善サイクルを作っていくためには、お客様接点であるフロント業務だけでなく、バックエンドの運用保守を含めたバリューチェーン全体を改善していく必要があります。

このバリューチェーンをAIで革新する実践的な方法を解説いたします。

本セミナー「ヘルプデスク編」では、フロント業務に、富士通のAIであるZinraiのAI技術を取り入れた、Systemwalker Cloud Business Service Managementを活用した、最新の運用方法をご紹介します。

ビギナー、ベテランの混在によるヘルプデスク業務の効率化や、インシデント、問い合わせの見える化によるナレッジの活用推進のポイントを解説いたします。

### ■ ご紹介内容

- ・ビギナーがお客様対応デビューするまでの期間を短縮する方法
- ・対応状況のリアルタイム共有による、システムをより使いやすくする提案力UP方法

### ■ こんな方にお勧めです

お客様に届けるサービス満足度や  
品質向上させたい方

対応状況をリアルタイムに把握できず  
対策が打てずにお困りの方

### ■ 開催概要

- 日時 : 2020年4月10日 (金) 14:00～15:00 (60分)
- 場所 : 自席 (Webセミナー)
- 受講料 : 無料 (事前登録制)

### <お申込方法>

下記のURLよりお申込みをお願い致します。

<https://seminar.jp.fujitsu.com/public/seminar/view/13097>



### お問い合わせ

富士通株式会社 デジタルビジネス推進本部 ソフトウェアビジネス統括部 ミドルウェア推進部  
(ミドルウェアセミナー事務局)

E-mail : [contact-mwsemi@cs.jp.fujitsu.com](mailto:contact-mwsemi@cs.jp.fujitsu.com)