



【新製品】IT サービスマネジメントツール CSStreamCloudWorks リリースについて



2021年4月1日

4/22 発売開始！！

拝啓 貴社ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。
平素は、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、当社では、IT サービスマネジメントツール【CSStream CloudWorks】を発売致します。
発売より20年以上の歴史を持つコールセンター向け統合 CRM ソリューション「CSStreamV4」での問い合わせ管理、案件管理のノウハウをもとに、今回新たに社内 IT サービスデスク向け CSStream CloudWorks を企画、開発致しました。
CSStream CloudWorks は、ITIL に基づいた管理プロセスをご用意。企業や団体の IT サービスマネジメントを強力にサポートするツールです。

CSStream CloudWorks により、お客様の課題解決の実現にお役立ていただければ幸甚です。

敬具

ヘルプデスクの 悩みを解決



1. 作業の効率化
2. 対応品質の標準化
3. ナレッジの共有

DX 推進のエンジンとしての役割が期待される情報システム部門ですが、担当者の方々がアナログ作業のまま業務効率が上がらず、本来の業務にも支障をきたしているケースも少なくないようです。CSStream CloudWorks は、企業 IT に関する IT サービスマネジメントツールです。問い合わせやインシデント管理などサービスデスク業務をシステム化/最適化し、本来あるべきタスクの推進や効率化を支援します。

問い合わせは簡単に ナレッジ化

CSStream CloudWorks では、社内からのメールを自動で案件化して管理されます。プロジェクトやカテゴリごとに担当者の割振りやステータス管理も行えるため、問い合わせの対応状況の見える化や情報共有が容易になります。

全社に案件を公開すればナレッジを活用することもできます。これにより問い合わせの滞留漏れや情報の属人化を防ぐだけでなく、過去の問い合わせを一覧で検索することもできますので、問い合わせの経緯がわからない、対応方法が担当者によって変わるなどの、ばらつきを軽減し作業の効率化や対応の標準化を実現することができます。

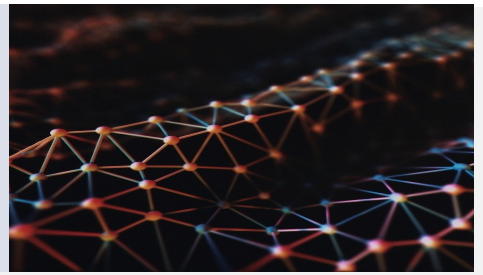
また、IT サービスマネジメントのベストプラクティスとして体系化した ITIL に基づいた 5 つの管理プロセスを「ITIL テンプレート」として標準添付しております。
ITIL テンプレートでは、各プロセスに必要な項目やワークフローをご用意しておりますので初めてシステム化するお客様にも安心してご利用いただけます。

セルフカスタマイズ機能により、様々な業務にもフィット

CSStream CloudWorks の特徴の一つである「セルフカスタマイズ機能」は、企業や団体またはその窓口ごとに異なる運用に柔軟に対応するため自由に管理項目を設定/編集することができる機能です。これにより現在の運用フローに沿った管理項目を設定することで導入後もすぐにご利用いただくことができます。

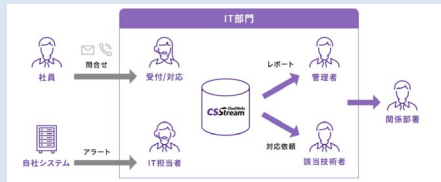
CSStream CloudWorks の3つ のメリット

1. 幅広い業種へ適用できるツール
2. スモールスタート
3. 開発 SE レス



社内サービスデスク

一般企業/学校/自治体



CSStream CloudWorks の適応業務

CSStream CloudWorks では、企業や団体の IT サービスサポートを強力に支援し以下の業務に対してご利用いただけます。

問い合わせ対象システム（一般企業）

- ・端末/Windows OS/基幹及び業務システム等

問い合わせ対象システム（学校）

- ・職員端末/Windows OS/学務システム/出張精算システム/IT 関連業務等
- ・その他：学生からのよろず相談業務にも対応（自習端末/履修システム/学生課・就職課への学校生活支援等）

問い合わせ対象システム（自治体）

- ・職員端末/Windows OS/庶務事務システム/人事給与システム等

無料トライアルのご案内

CSStream CloudWorks の使い勝手の良さを多くの方にご理解、ご評価いただくために14日間無料でご利用いただける「CWTrial」をご提供いたします。

お申込みに関しては、当社担当窓口までご連絡ください。

【問い合わせ窓口】

ソリューション推進事業本部
パッケージソリューション統括部
CSStream 営業部

TEL : 03-5817-5710

Email : csstream@fujielectric.com

主な機能

CSStream CloudWorks では、以下の基本機能をご用意しております。

- ・タスク管理/ナレッジ共有/メール取り込み/ワークフロー/カスタムフィールド/マルチブラウザ/データ出力/権限設定/AIFAQ（別途サイードとの契約が必要）

発売時期

製品リリース : 2021年4月22日（木）

無料トライアル : 2021年5月1日（土）～

価格

CSStream CloudWorks ユーザーライセンス契約

30,000円/3ユーザー～（税抜）※オプション製品有

※ご契約は年間契約になります。

※その他料金プランについてのお問い合わせについては弊社担当窓口までご連絡ください。

関連製品について

・CSStreamV4

概要：お客様対応業務を全社にわたって効率化し、「お客様の声」の有効活用をサポートする統合 CRM ソリューション（URL：<https://www.csstream.jp/>）

・ExchangeUSE

概要：あらゆる業務フローのシステム化を実現するワークフローシステム（URL：<https://www.exchangeuse.com>）

・軽技 Web

概要：ユーザが使いこなせるセルフサービス BI システム（URL：<https://www.karuwaza.com>）

【お問い合わせ先】

富士電機 IT ソリューション株式会社 ソリューション推進事業本部

〒101-0021 東京都千代田区外神田 6-15-12

TEL : 03-5817-5710 Email : csstream@fujielectric.com