

## 安全性業務の知識と豊富な運用経験を元に、 安全性システムの統合運用を実現します。

製薬企業の安全性業務において利用されている安全性システム（安全性情報管理、MR副作用報告、文献モニタリング…等）の運用では日々様々な問題が発生します。日立医薬情報ソリューションズでは、安全性業務の知識と長年に渡る運用経験を元にワンストップな統合運用を実現いたします。



### サービスの特長

Merits of the Service

### 安全性システムの安定運用に求められる各種サポートの提供

#### Point

1.

#### 安全性システムの安定運用を実現する System Operation

- ・ 安全性システムの豊富な運用経験を持つ Operating Team による安定した運用の実現
- ・ 安全性システムの運用ノウハウを元に作成された手順・様式の利用による品質の改善
- ・ バリデー対象システムに求められる変更管理などの適切な運用の実施

#### Point

2.

#### 日本語・英語対応可能な Global Service Desk

- ・ システム運用の窓口一本化を実現する日本語と英語の両言語対応可能なサービスデスク機能
- ・ サービスデスクと運用チームを融合し、受付から解決までを統合したワンストップな運用
- ・ ご要望に応じ、24時間運用も対応可能

#### Point

3.

#### 安全性業務のExpertによる信頼性の高い業務サポート

- ・ ビジネス視点とシステム視点を繋ぐ円滑な運用のための知見を提供
- ・ グローバルベンダーとの英語によるコミュニケーションをサポート
- ・ 日本固有の安全性仕様に精通し、具体的な提案による業務支援を実施

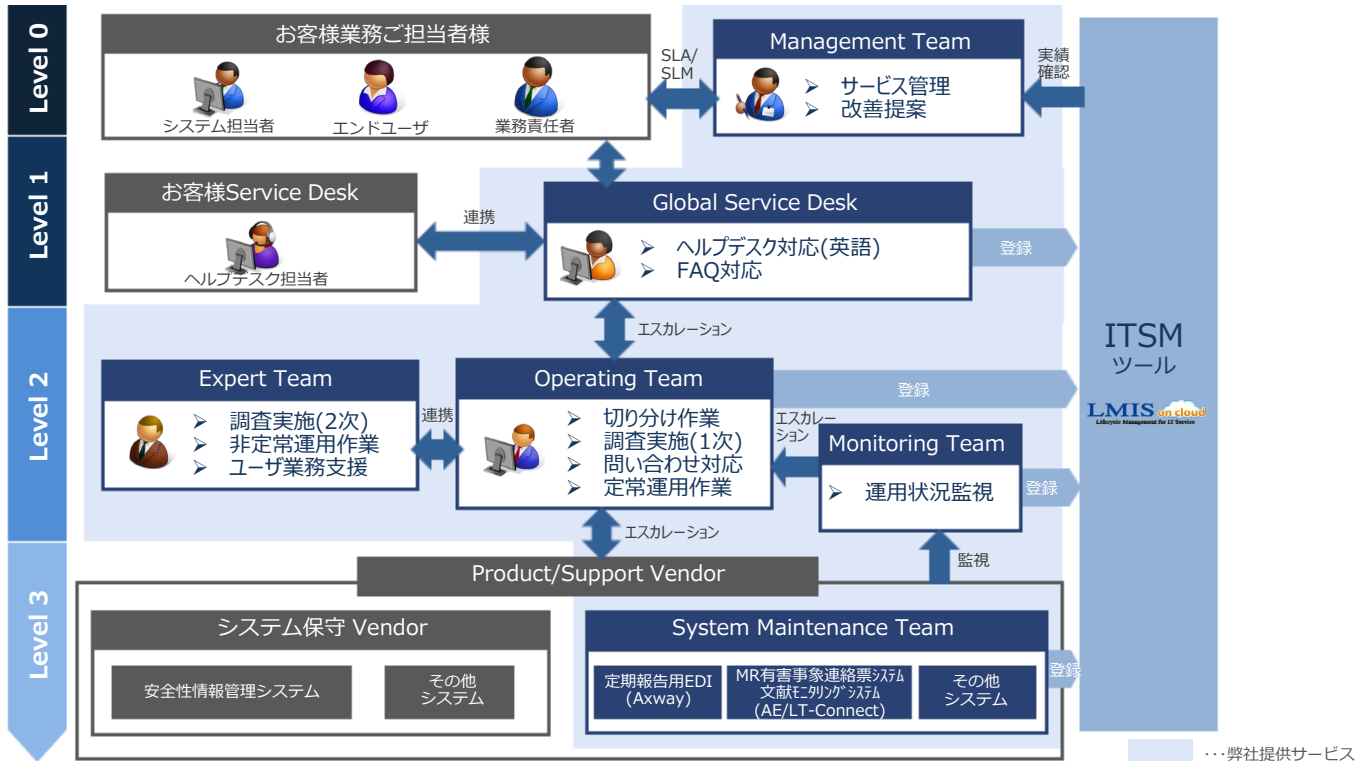
#### Point

4.

#### ITIL準拠の Service Management

- ・ ITIL準拠の弊社標準ITSM Tool(LMIS)を活用したシステム運用の実施
- ・ 公的認定ISO9001,ISO20000,ISO27001(2018年夏予定)の認証を受けたプロセス
- ・ 作業実態を把握・分析し、PDCAサイクルによって継続的なサービス改善を実行

- 安全性統合運用サービスでは「Service Desk Team」「Expert Team」「Operating Team」「Management Team」「Monitoring Team」などの機能別にサービスをご提供いたします。
- お客様のニーズやリソース状況などに応じて、部分的なサービスから順次開始することも可能です。



## サービス内容

Contents of the Service

- 各サービスメニューで実施するサービス内容は、お客様の業務に合わせた最適なサービスを提供します。

サービスメニュー		機能	サービス内容
Level 1	ヘルプデスク	Service Desk Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>・エンドユーザからの問合せヘルプデスク（英語対応可）</li> <li>・FAQに基づき問い合わせに対する回答の実施</li> </ul>
Level 2	切り分け	Operating Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>・L1からのエスカレーション内容精査（問合わせ/依頼/障害等の判断）</li> <li>・切り分け結果に伴う二次エスカレーションの実施</li> </ul>
	問合せ対応		<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せ内容の受付/記録/回答の実施</li> </ul>
	定常作業		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ユーザ登録作業</li> <li>・定型的なマスタ登録作業</li> <li>・依頼に基づくReport出力、EDI送受信結果確認</li> </ul>
	調査	Expert Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問い合わせ内容に関する調査の実施</li> <li>・障害原因調査、開発ベンダーへの対応指示</li> </ul>
	非定常作業		<ul style="list-style-type: none"> <li>・臨時的なデータ抽出依頼対応、データメンテナンス作業</li> <li>・変更管理対応のサポート</li> </ul>
	ユーザ支援		<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客業務の支援</li> <li>・ベンダー間調整、今後のシステム改訂計画の検討支援</li> </ul>
	状況監視	Monitoring Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各システムの運用/運行状態の監視</li> </ul>
Level 3	システム保守	System Maintenance Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各アプリケーションの詳細調査/変更対応/データパッチ作業の実施</li> <li>・エンハンスの検討/対応</li> </ul>
サービスマネジメント		Management Team	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスレベル管理（サービス評価/改善）</li> <li>・サービス実績報告（月次報告、定例ミーティング）</li> </ul>

株式会社 日立医薬情報ソリューションズ

〒530-0005  
 大阪市北区中之島二丁目3番18号中之島フェスティバルタワー  
 TEL：06-4708-6630(代表)



お問い合わせ先

● 記載の内容は、予告なく変更される場合がありますのでご了承ください。  
 ● 記載の製品名は、それぞれの会社の登録商標もしくは商品名です。  
 ● 本製品を輸出される場合には、外国為替及び外国貿易法並びに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。