

## 【お客様情報】

大手総合商社

企業規模：3700名

## 【導入の背景】

お問い合わせをしてくるユーザーがITに詳しくないため、簡単なお問い合わせでも説明に時間がかかり、情報システム担当者が本来行いたい作業ができない。ヘルプデスクをアウトソーシングすることで、情報システム担当者の負荷を軽減したい。

## 【ヘルプデスク概要】

体制：弊社共用オペレータ

時間：平日 9:00～18:00

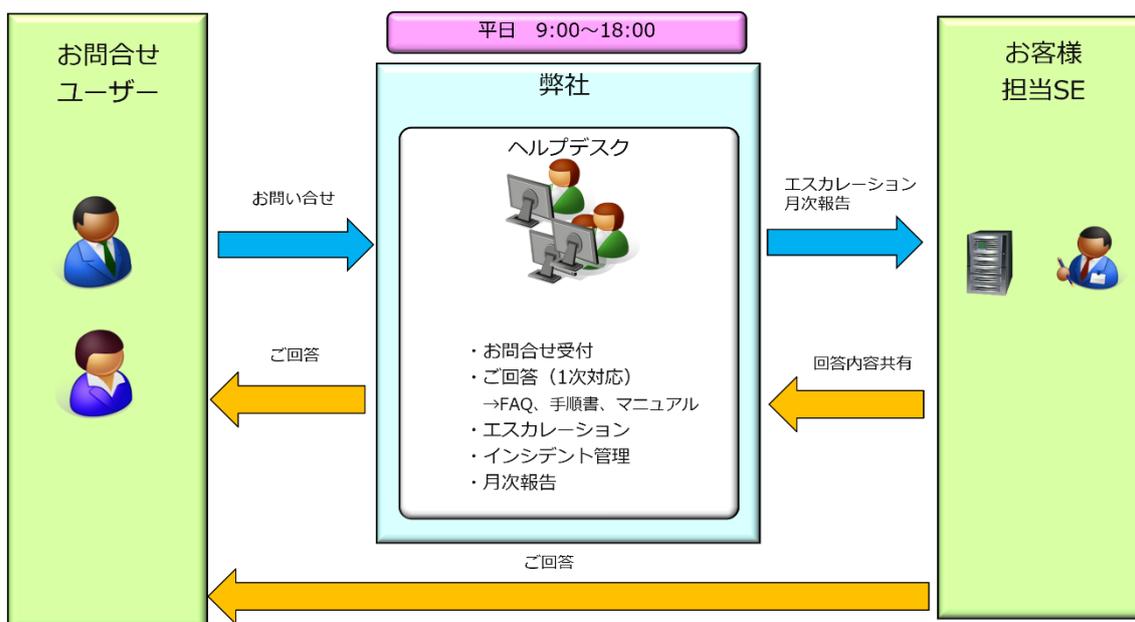
対応件数：40件/月

サポート対象：PC操作やトラブル、ネットワーク関連、社内利用アプリ等

作業内容：

- ① 受付対応（お問合せ番号を発行し、お問合せ内容を確認）
- ② 1次対応（運用手順書、FAQ、マニュアル、業務レクチャー等の情報に基づき対応）
- ③ エスカレーション対応（関連部署及びご担当者様へエスカレーション）
- ④ インシデント管理（オープンからクローズまでお問い合わせの管理）
- ⑤ 報告（月次報告にてヘルプデスク作業報告）

サービス提供イメージ：



#### 【具体的なお問い合わせ】

- ・パソコンがフリーズしてしまった
- ・メールに添付されている Excel が開かない
- ・パスワードを忘れてしまいメールが見られない
- ・インターネットにつながらない
- ・PDF にパスワードを設定したい

#### 【導入効果】

対応時間がかかる案件をアウトソースしたことにより、情報システム担当者の作業負荷が軽減され、顧客への企画・提案業務など情報システム担当者が行うべき本来の業務に注力することが可能となった。共用オペレータを利用することにより、コストが軽減できた。