

低成本で業務効率・顧客満足度を向上

ITおまかせ.com

ヘルプデスク BPO支援



各種
問い合わせ
対応

データ入力
サービス

窓口業務
支援

社員やエンドユーザからの各種お問い合わせ対応や、機器の障害受付、
電話窓口業務などを代行いたします。

こんなお悩み、セラクが解決します！

ITおまかせ.com

- サポートの品質が担保出来ない
- エスカレーションが上手くいかない
- ITのトラブル対応で本来の業務に集中できない
- ナレッジ不足によりオペレーターが対応出来ない
- 属人的で片手間で対応して効率が悪い
- KPIが設定されていないので生産性が解らない



ヘルプデスク支援

組織のスリム化を目指すために
「代行」支援

- ✓ ユーザーサポート（電話/メール）
- ✓ IT端末/サービスメニューに関するお問い合わせ
- ✓ 各種申請受付
- ✓ セキュリティ問い合わせ
- ✓ エスカレーション対応
- ✓ FAQ作成/ナレッジ共有
- ✓ ベンダーコントロール

etc.



BPO支援

ルーティンワークの
コスト削減を実現

- ✓ データ入力サービス
- ✓ ハガキDM発送代行
- ✓ オンライン入力
- ✓ マニュアル作成
- ✓ 契約データ整理
- ✓ 電子化サービス
- ✓ WEBサイト運用
- ✓ 基幹システム運用

etc.



受付事務支援

手間のかかる業務を丸ごと
アウトソーシングで効率化

- ✓ 窓口業務
- ✓ 封入投函
- ✓ 書類不備チェック
- ✓ 電話受付
- ✓ ドキュメント作成
- ✓ 書類加工
- ✓ 原票入力、ファイリング対応

etc.

選べるサポート体制

3つの支援プランで、予算と状況に応じてサポートを提供します。

ITおまかせ.com



リモートサポート



駆け付けサポート



常駐サポート



CASE 01

フルタイムの業務はないが、週1で来てほしい…



CASE 02

システム会社は高額&依頼できるほど要件がまとまっていない…



CASE 03

24時間365日サポートしてほしい…



CASE 04

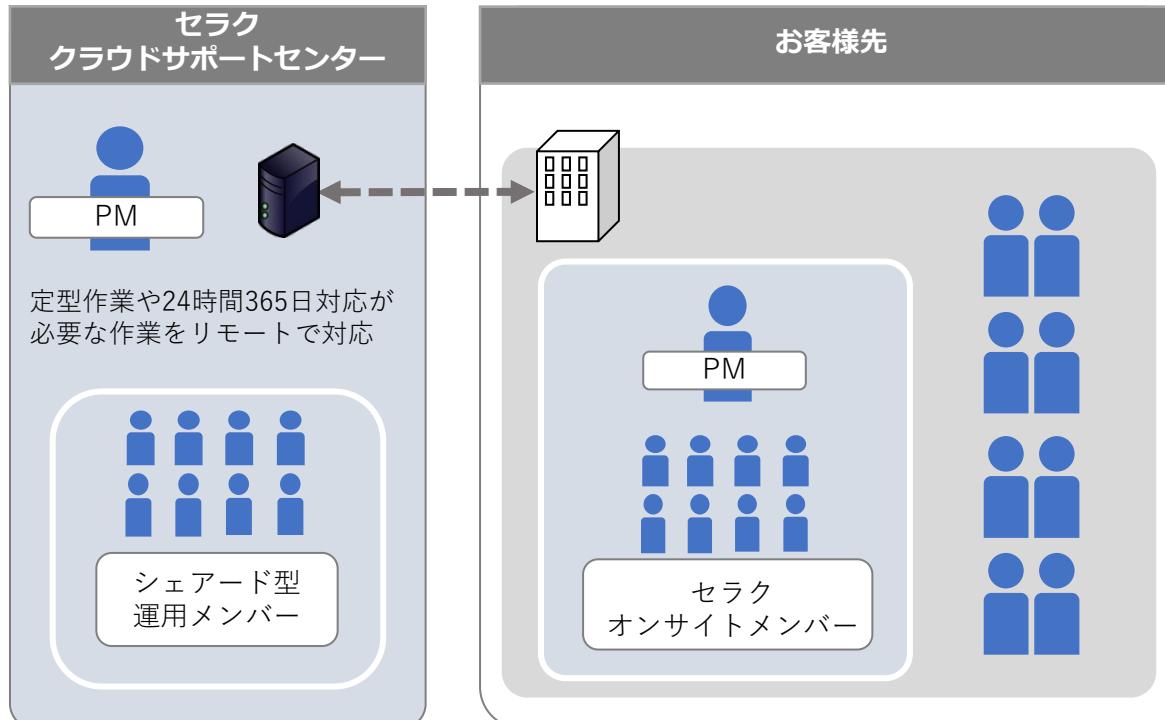
日々の運用業務から問い合わせ対応まで色々依頼したい…

サービスご利用事例

これまで600社以上の企業を支援。
豊富な経験を活かして最適なプランをご提案します。

ITおまかせ.com

■通信販売事業 情報システム運営業務最適化



常駐とクラウドサポートセンター（シェアード型運用保守サービス）を組み合わせることで、作業品質の担保とコストを抑える体制を実現しています

お取引先

通信販売事業者様

作業内容

- ・ 社内システムのインフラ運用（常駐型、リモート）
- ・ 社内ユーザーに対するヘルプデスク運用

体制内訳

- ・ 運用引継ぎフェーズ
 - ・ 1~8人
- ・ 運用フェーズ
 - ・ PM(1名)、PL(1名)
 - ・ サーバ運用チーム(3名)
 - ・ ネットワーク運用チーム(2名)
 - ・ ヘルプデスク(6名)
 - ・ ※東京3名、北海道2名、名古屋1名

よくある質問 ①

ITおまかせ.com

Q1 初めての委託

初めてサービスを利用しますが、問い合わせを行うことはできますか？

A

メール、電話、TV会議にて弊社専任エンジニアが対応致します。
お気軽にお問い合わせください。

Q2 作業場所の問題

作業場所はどうなりますか？

A

貴社内、弊社内ともに対応可能です。

Q3 まるごと作業の相談

様々な業務をまとめて委託することは可能ですか？

A

弊社には豊富な人材が在籍おり、すべての業務を同時進行で対応する事が可能です。

Q4 既存ベンダーに不満

外注したベンダーの品質が悪く困っているのでなんとかしたい。

A

貴社の想定する品質の担保を前提に、弊社で最大限のサポートをお約束致します。

Q5 小規模案件のご相談

小規模な作業を依頼したいのですが、可能ですか？

A

小規模の作業でも積極的に受け付けております。ぜひお問い合わせください。

よくある質問 ②

Q6 作業相談

コールセンターを委託したいのですが、対応可能な業務・規模を教えてください。

A

全て対応致します。
まずはお問い合わせください。

Q7 契約形態

テスト作業は派遣のみでの対応になりますか？

A

弊社は、請負・準委任・派遣とお客様のニーズに合わせてサービスを提供致します。

Q8 期間のご相談

短期で終わる業務を委託することは可能ですか？

A

もちろん問題ございません。
お客様の納期を第一優先として作業を支援致します。

Q9 BPO業務について

BPOを検討していますが、何から始めればいいかわかりません。

A

貴社の課題をヒアリングし、課題解決に向けて丁寧にご案内致します。

Q10 その他のサービス

WEB、パンフレット以外の他のサービスはありますか？

A

データ入力、撮影・印刷の他にも、各種アウトソーシングサービスがあります。お問い合わせください。



株式会社 セラク

(東証一部上場：6199)

代表取締役 : 宮崎 龍己
設立 : 1987年12月
本社所在地 : 東京都新宿区西新宿7-5-25西新宿プライムスクエア 6F
資本金 : 2億9,797万4,500円 (2020年2月末現在)
従業員数 : 連結 2,479名 (2020年2月末現在)

認定資格

- ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）
ISO27001 : RB-IS15004
- QMS（品質マネジメントシステム） ISO9001:RB-Q15021
- マイクロソフト認定ゴールドパートナー
- シスコ社認定プレミアパートナー
- ヴィエムウェア株式会社認定VMware Solution Provider(Professional)
- シトリックス・システムズ・ジャパン株式会社認定 Citrix Solution Advisor(Silver)
- 株式会社セールスフォース・ドットコム インプリメンテーション/OEMパートナー/販売協力店
- 米国PMI認定R.E.P. (Registered Education Provider)

主な実績クライアント

株式会社ソフトバンク/株式会社ニチイ学館 / コニカミノルタジャパン株式会社 / 株式会社マイナビ / KDDI株式会社 / 株式会社サイバーエージェント / 株式会社光文書院 / 株式会社セールスフォース・ドットコム / LINE株式会社 / 株式会社タニタヘルスリンク / 凸版印刷株式会社 / 株式会社テレビ東京 / パーク24株式会社 / 株式会社TSUTAYA / 東日本電信電話株式会社 / ビッグローブ株式会社 / 株式会社ヤクルト本社 / 日立化成株式会社 / ヤフー株式会社 / 株式会社伊藤園 / オムロン株式会社 / 株式会社電通 / 行政・官公庁・地方自治体 / 株式会社日立製作所
キヤノンITソリューションズ株式会社 / 株式会社野村総合研究所 / シスコシステムズ合同会社 / 三菱総研DCS株式会社 / 日鉄日立システムエンジニアリング株式会社 / トランス・コスマス株式会社 / TIS株式会社 / 日本ヒューレット・パッカード株式会社 / 株式会社日立システムズ / ヤマトシステム開発株式会社 / 株式会社博報堂プロダクツ / 富士ソフト株式会社 / 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 / 富士通コミュニケーションケーションサービス株式会社 / 株式会社豊田通商システムズ / 株式会社電通国際情報サービスなど

お問い合わせ先

ご相談・お見積りは無料で承っております。
まずはお気軽にご相談ください。

ITおまかせ.com

オンライン会議
大歓迎！

ITおまかせ.com

【SI本部事業創出部 担当：柚木、金戸】

03-3227-3531

✉ startup@seraku.co.jp

⌚ 平日 09:00-18:00

[WEBサイトはこちら](#)

