

低コストで業務効率・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

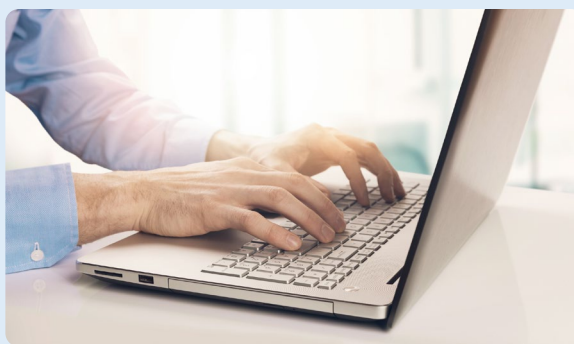


## ヘルプデスク支援

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。

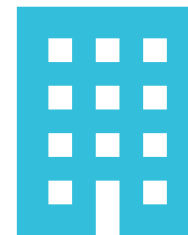
ITおまかせ.com



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

運用設計

構築

検証

導入支援

運用

保守

監視

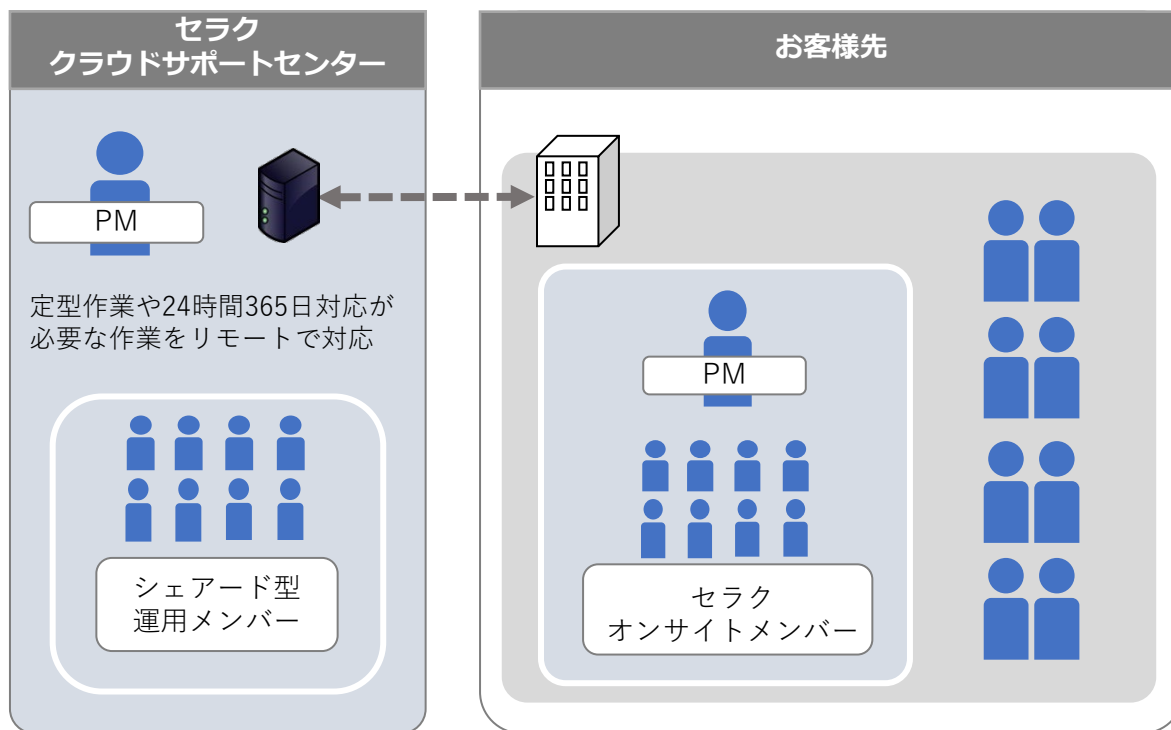
オペレー  
ション

ヘルプ  
デスク

業務改善  
計画

業務改善  
実施

業務改善後  
評価測定



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

## 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ことが可能です。

## 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。

## 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のかわかりません。

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、パンフレットにないそ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・コスモス株式会社 / 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<sup>ゆずき</sup>、金戸<sup>かねと</sup>】

 **03-3227-3531**

 **startup@seraku.co.jp**

 平日 09:00-18:00

[WEBサイトはこちら](#)

