



運用・保守のアウトソーシングで『要員補充が不要』になった

外部ヘルプデスクを利用しエンドユーザーのヘルプデスク、修理手配、PC資産管理を一元的にサポート

導入迄の背景

お客様は全国に30拠点を構える旅行／ホテルのサービス系企業です。

全国にある拠点の基幹業務におけるPC及びネットワークインフラの運用・保守を実施している情報システム室の要員の交代が発生し、要員の確保が必要となりました。

新規要員の確保が困難な状況のため、要員確保の代替として、運用・保守業務(キitting/インストール、設置、リモートによる障害切り分け、エンドユーザーのヘルプデスク、修理手配、PC資産管理)を外部へアウトソーシングすることの検討を行いました。

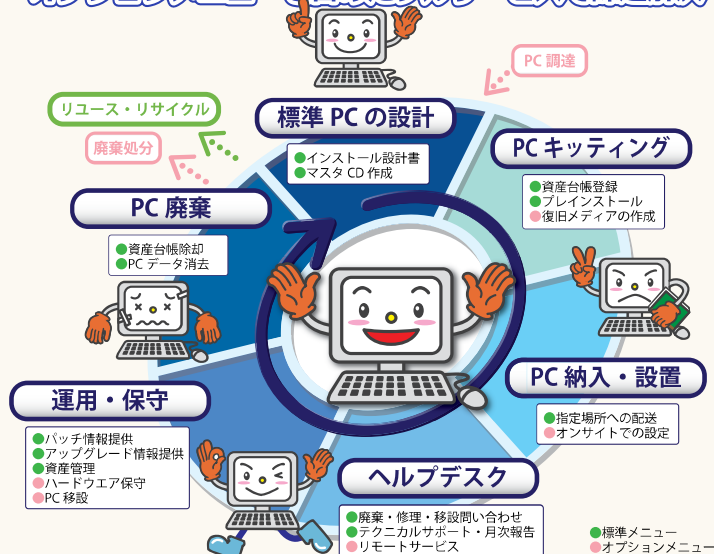
導入前の課題

- 交代要員の確保あるいは代替は可能か？
- アウトソーシングにより、コスト面や品質面に問題はないのか？

導入サービスの概要

PCキitting/インストール、設置、エンドユーザーのヘルプデスク、リモートによる障害切り分け、修理手配、PC資産管理などのシステム運用管理業務を、ウチダエスコPCライフサイクルマネジメントサポートサービスの全サービスを利用することにより、課題を解決します。

オプションメニューを含めたフルサービスで課題解決



導入後の効果

- 情報システム要員の交代要員が不要となり、コスト面でも品質面でも充分に満足できる結果であった。
- 従来の管理業務をアウトソーシングし負担を軽減することで自社内のシステム要員が社内やエンドユーザーの方向を向き、ニーズを吸い上げる体制が確立できた。