

スキルの偏りによる属人化を防ぐ体制を構築！

# 属人化していた ヘルプデスク業務の 品質・業務効率ともに向上

# はじめに

## ヘルプデスクのスペシャリストが対応することで、 情シスの業務負担軽減

企業では社歴の浅い社員が多い、アルバイトや派遣社員が多い環境によって、業務に精通した人が限定され、業務属人化によるリソース不足に悩む情シスが目立ちます。中でも社内ヘルプデスク業務は幅広い情報に対応できるスキルが求められるため、対応できる人は相当限られてしまいます。

こうした背景から注目されているのがテクバンのヘルプデスクです。

テクバンのヘルプデスクは、従業員からのシステム・トラブル対応に関する問い合わせをテクバンが代行するサービスです。マルチベンダーならではの知識とノウハウを生かし、情シスの業務負担軽減を実現します。

本資料では、実際に情シスの負担軽減を成功させた企業の活用例をご紹介します。

# INDEX

<b>はじめに</b>	1
ヘルプデスクのスペシャリストが対応することで、情シスの業務負担軽減	
<b>1. 導入の背景</b>	4
課題：スキルの偏り・情報共有が困難	5
課題1：スキルの偏りや属人化	6
課題2：スキルや知識の共有が難しい	
<b>2. テクバンのヘルプデスクが選ばれた理由</b>	8
ヘルプデスク業務を安定運用しチームの体制を正常化	9
メリット1：豊富な常駐実績をもつスタッフ	10
メリット2：企業の状況に合わせた柔軟な対応	11
メリット3：手順書やワークフローの作成	
<b>3. 導入の効果</b>	13
効果1：属人化しない体制の構築	14
効果2：手順書通りの精度の高い作業が実現	15
効果3：運用が安定しコア業務に集中できるように	16
効果ビフォーアフター	
<b>おわりに</b>	17
TECHVAN Support Centerでヘルプデスク業務を安定運用	
<b>企業情報</b>	