

DX推進を加速させるための社内問い合わせ対応の仕組み
ここまでアウトソーシングできる！
社内ITヘルプデスク 最前線



はじめに

恒常的な人材不足を解消する情シス業務のアウトソーシング

いま、多くの業務でアウトソーシングの活用が進んでいます。それは情報システム部門、IT部門も同様です。

現在、情報システム部門の多くは人材不足に悩まされています。業務においても、社内の問い合わせ対応に多くの時間が割かれてしまい、本来の業務であるIT戦略の立案、新規システムの導入検討、既存システムのリプレースなどに影響が出ているケースも珍しくありません。

今回は、日々業務に追われる情報システム部門の業務に焦点をあて、これらの業務がどれだけアウトソーシングできるのか、またアウトソーシングを行うことによってどのようなメリットを生むことができるかを解説いたします。

INDEX

はじめに	1	第3章 社内ヘルプデスクをアウトソースすべき 4つの理由	
恒常的な人材不足を解消する情シス業務のアウトソーシング		1. 最新の情報や知識でのサポートを実現できる	13
第1章 従業員満足度が高い社内ヘルプデスクとDX推進を両立させるポイントとは		2. スピード感をもったシステム運用定着の実現	14
1. 変化を求められる情報システム部門の役割	4	3. 24時間365日のサポートを実現	15
2. 情報システム部門が抱える人的リソース不足問題	5	4. 情シス本来の業務に対応できるようになる	16
3. 正社員以外のリソースを活用し、DXを推進へ	6	情シスの負担を軽減し、社内対応を充実させる 3つのサービス	17
第2章 アウトソーシングできる社内ユーザーサポート業務について		おわりに	18
1. 従業員に対する「PCやスマホの使い方」「アプリ、システムの使い方」のサポート	8	情報システム部門のコア業務への専念と、DX 推進をサポート	
2. 情報システム部門向けのテクニカルサポート	9	企業情報	
3. 社内の利用率調査+利用率向上への取り組み	10		
4. セキュリティ事故時の対応	11		