

DX化に伴う情シスの負担軽減を目指す
失敗しないための！
サポートデスクをアウトソーシング
する際のポイント



はじめに

情シスが業務過多になっている原因とは

近年、多くの企業でデジタル化が進み、システム活用していない企業は殆ど存在しないと言っているかもしれません。あらゆる企業活動のデジタル化が進む今、社内システムを管理する情シスの重要性は増しているといえます。

それにつれて情シスの負担は増大しているといえます。その業務は、基幹システムの構築や社内インフラの運用・保守から、IT戦略やシステム企画など組織の経営に関わる重要な業務と多岐にわたります。一方で、十分な人材を情シスに当てることができている企業は少ないでしょう。

このミスマッチを解消する方法の一つが、アウトソーシングです。

本資料では、アウトソーシングするべき4つの理由を解説し、失敗しないアウトソーシングのポイントをまとめました。

ヘルプデスク業務のより効果的なアウトソーシングを実現したいと思っている方は、ぜひ本資料をご参考ください。

INDEX

はじめに	1	4. 情報共有は適切に実行されるか	14
情シスが業務過多になっている原因とは		5. 24時間365日対応は可能か	15
第1章 ヘルプデスクをアウトソーシングするべき4つの理由		6. 専門知識を持ったプロが対応するか	16
情シスと社員の両方の満足度が向上する 情シスのアウトソーシング	4	第3章 テクバンが提供する3つのヘルプデスクサービス	
1. 情シスの負担が軽減される	5	1. 情シスの代わりに社員からの問い合わせに対応するヘルプデスク	18
2. 高品質なサービスで、社員の満足度、生産性が上がる	6	2. 情シスに対してテクニカルなサポートを行うテクニカルサポート（IT管理者向け）	19
3. 社内の状況に応じた、柔軟な体制を作れる	7	3. 社員向けに導入サービス、製品のテクニカルサポートを行うテクニカルサポート（ユーザー向け）	20
4. コスト削減につながる	8	おわりに	21
第2章 ヘルプデスクをアウトソースする時の失敗しないポイント		組織全体の生産性アップにつながる	
ただ、アウトソースするのではなく、「自社にあった環境」を作ることが重要	10	企業情報	
1. 自社が求めるサービスを提供してもらえるか	11		
2. 状況に応じて柔軟な対応が取れるか	12		
3. セキュリティ対応は万全か	13		