

現在のユーザーサポート体制 本当に適切ですか？？

# ユーザーサポート 最適化サービス



ロケーションFreeも実現



まずは貴社のヘルプデスク体制の現状をcheck!

## すでに問合せを内製化している方

✓ 社内の情報システム部のリテラシーが低い

✓ 問い合わせ対応が負担になっている…  
コア業務に時間を使いたい

✓ 問い合わせ対応を自動化したいが  
どうすればいいのかわからない

FAQ? Chatbot?

✓ コロナで予算削減… 会社から現状の見直しをするよう言われたが、何から手をつけていいのかわからない…

## アウトソーシングしている方

✓ 適切な価格で依頼できているのかわからない

✓ ハンダー側の作業内容がブラックボックス化…  
何をしているか把握できない

✓ ハンダーの質が悪く見直しがしたい  
信頼して任せられない…



一つでもチェックがみついたらまずはシステナにご相談ください!

オフサイトから現地対応、スポット対応まで最適なユーザーサポートをご提案

## システナの強み

1

### 安定したサポート力

約40年以上の実績がある  
ヘルプデスクサポート!  
業務を属人化せずお客様の  
課題解決をサポート!

2

### コスト削減を実現!

問い合わせ件数での  
換算OK!

貴社にとって無駄のない  
最適なプランをご提案!

3

### 社内リテラシーの 底上げまでサポート

問い合わせ内容が多いものを  
月次レポートで分析!  
オプションでのトレーニングも  
実施可能!

ヘルプデスク  
24時間/365日

マニュアル作成  
ユーザー教育

AI  
Chatbot

セットアップ  
キッティング

ID・パスワード  
管理

ワークフロー申請

ビジネスチャット  
ツール活用

グローバル対応  
日中英韓

データ移行

セキュリティ

どこまでサポート  
してくれるの??




気になるキーワードがありましたら、ぜひ裏面をご確認ください!

# 事例① オフサイトヘルプデスク — 他社ベンダーから乗り換え —

### お客様の課題


**他社ベンダー  
利用時の不満**

- 適正人数で運用されているか不明
- 業務環境や作業内容がブラックボックス化している...
- メンバーが頻繁に変更になる



リーダー：1名 メンバー：6名  
体制 7名

### システナのサポート



リーダー：1名 メンバー：2名  
体制 3名

**まるっと解決！**

- 体制や業務内容を**可視化**
- 業務内容や対応人数を精査！**不要な業務を削減しコストカットを実現！**

# 事例② システム導入サポート — Slackによる問い合わせ対応 —

**お客様の課題** 新システム導入に伴い、ユーザーサポートのリソースや新ツールの利用マニュアルが不足...

**システナのサポート** 導入前～導入後まで、**トータル支援！** スムーズな導入・展開で、社内定着を実現

**1. 導入前**

**ユーザー向け  
マニュアルの作成**

**Point** 過去のサポート実績を活かした**ユーザー目線**のマニュアルで理解度◎

**2. 導入中**

**システム有識者を交えた  
質の高いトレーニング**

**Point** システナ認定トレーナーと有識者による**高品質なトレーニング！当日の動画も納品！**

**3. 導入後**

**Slackを活用した  
新しい問合せ対応**

**Point** コミュニケーションツールの活用で**迅速なサポートを実現！**

## サポート範囲

対象機器 (ハードウェア) ※検証用機器をご提供頂き、サポート					
標準PC	デスクトップ / ノート / タブレット	モバイル機器	iPhone / iPad / 通信カード	プリンター	ネットワークプリンター / ローカルプリンター
対象製品 (ソフトウェア・その他) ※各種設定及び、各種機能の操作方法がサービス対象					
OS	Windows 10、Windows 11 / Linux®				
ビジネス総合ソフトウェア	Excel / Word / PowerPoint / Access / Publisher / OneNote / SharePoint / Teams Microsoft 365全般アプリ / Acrobat® Reader® / Acrobat® Pro / Flash® Player				
メール	Outlook / Windows Mail アプリ / Gmail / Thunderbird				
Webブラウザ	Microsoft Edge / Firefox / Chrome ウェブブラウザ				
セキュリティ関連	ウイルスバスター / McAfee / Symantec / フィルタリング登録 / リモートロック解除 / AWS監視				
サーバー・クラウド	Windows Server / アマゾン ウェブ サービス (AWS) / Azure / Google Cloud Platform				

## サービス価格

お客様のご希望や、サポート内容に合わせて価格のご提示・お見積もりをいたします！  
詳細はぜひご相談ください！

**オフサイト対応の場合**

お問合せ件数の従量課金設定

**常駐対応の場合**

ヘルプデスク人員あたりの単価設定

**常駐対応の場合**

月額一括設定

**トライアルの実施も可能です！**

**ユーザーサポートに**

**+@**

**最新 自動化・AI**

RPAやマクロ・VBAなどの最適な自動化設計やChatbot導入～運用まで！

**人気 トレーニング**

新システムの移行前後で教育を実施すれば社内の混乱も最小限！

**HOT セキュリティ**

最新事例の解説から標的型メール訓練まで！身に付くセキュリティテラシー！

Chrome ウェブブラウザ、Google Cloud Platform、およびGmailは Google LLC の商標です。iPhone、iPadは、Apple Inc.の商標です。Linux®は、米国およびその他の国における Linus Torvalds の登録商標です。Firefox、Thunderbirdは、米国およびその他の国における Mozilla Foundation の商標です。ウイルスバスターは、トレンドマイクロ株式会社の登録商標です。ほか、記載されている会社名、商品名等は、各社の商標または登録商標です。

SYSTEMA Corporation Sales Operations Headquarters

**株式会社システナ**

ITマネジメント事業本部 〒105-0022 東京都港区海岸1-2-20 汐留ビルディング14階  
サービス問い合わせ先 TEL : 03-6367-3858 E-Mail : bwi\_sales-ml@systema.co.jp

サービス詳細はこちら

