

現在のユーザーサポート体制ほんとうに適切ですか??

# 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? Chat Bot?**
- ✓ 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
- ✓ ベ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
- ✓ ベ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  
Chat Bot

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

### 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！



リーダー：1名 メンバー：2名  
体制 3名

# 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 新しい問い合わせ対応

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PC/ノートPC タブレットPC	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 8、Windows 8.1、Windows 10/Linux®
ビジネス総合 ソフトウェア	Excel / Word / PowerPoint / Access Publisher 2016、Publisher 2013、Publisher 2010、Publisher 2007、 Publisher 2003 / OneNote / SharePoint / Skype for Business / Teams Office 365全般アプリ / Acrobat Reader(7~11) / Acrobat Reader DC Adobe Flash Player (8~22)
メール	Outlook / Outlook Express / Windowsメール / Gmail™ / Thunderbird Notes メール
Webブラウザ	Internet Explorer 11 / Firefox® / Chrome™ ウェブブラウザ
セキュリティ関連	Antivirus / 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 2008、Windows Server 2012、Windows Server 2016 AWS / Azure / Google Cloud Platform

## ヘルプデスク参考価格

件数(月)	金額
51~100件	¥450,000~
101~150件	¥598,000~
151~200件	¥741,000~
201~250件	¥879,000~
251~300件	¥1,012,000~
301~350件	¥1,120,000~

※サポート時間は平日日8時間とした  
場合の料金設定です。

※350件以上となる場合は、  
別途ご相談ください。

トライアルでの  
実施も可能

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リテラシー！



Google Workspace™ (旧 G Suite™) は Google LLC の商標です。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 ビューティフルワークイノベーション事業部 リンクイノベーション部  
〒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