

2023年1月16日
SCSKサービスウェア株式会社

コンタクトセンター型の IT 運用サポート「Remote PrimeDesk」を提供開始 ～リモート環境で社内ユーザーの IT 運用を力強くサポート～

SCSKサービスウェア株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役社長:渡辺 篤史、以下SCSKサービスウェア)は、コンタクトセンター型の IT 運用サポート「Remote PrimeDesk」を、2023年1月17日から提供開始します。

PrimeDesk[®]とは、SCSKサービスウェアによるヘルプデスク(問い合わせ対応)のほか、セキュリティ対策、IT 機器やソフトウェアの管理、運用・保守など、各種 IT 運用サポートをトータルで提供するサービスです。常駐型の IT 運用サポートと、この度の「Remote PrimeDesk」をハイブリッドで運用することで、要員配置の最適化を実現して、安定したアウトソーシングサービスを提供します。



1. 背景

一般的な IT 運用サポートでは、サーバーやネットワーク機器などの情報システムが企業内に設置されていたため、機器類がある場所で業務を行う必要がありましたが、近年、さまざまな情報システムが急速にクラウド化されたため、場所にとらわれずに業務を行う環境が整備されてきました。

SCSK サービスウェアでは、こうした業務環境を活用し、難易度の高い問題を現地でタイムリーに解決したいという常駐サポートのニーズと、ナレッジやリソースを集約して IT 運用を効率化したいというニーズの双方に 대응するため、運用ノウハウを共有ナレッジとして蓄積しながら、常駐とコンタクトセンターのハイブリッドで IT 運用サポートを行う体制を整備しました。

2. 「Remote PrimeDesk」の概要とメリット

「Remote PrimeDesk」は、企業から離れた場所にあるSCSKサービスウェアのコンタクトセンターで、問い合わせ対応のみならず、IT 機器の運用、セキュリティ状況の監視など、さまざまな IT 運用サポートを提供するサービスです。

SCSKサービスウェアの IT 運用サポートサービスである PrimeDesk[®]を、コンタクトセンター環境下で提供することで、以下のメリットをもたらします。

<「Remote PrimeDesk」を活用するメリット>

- コストの最適化
コンタクトセンターの既存リソースを活用できることから、インフラ費用や人材の採用費を抑え、またコンタクトセンターシステムで得られるデータの可視化・分析によって業務プロセスを見直し、生産性の高い業務運営を実現します。
- ハイブリッド運用による業務の高度化
コンタクトセンターではテクニカルサポート実績が豊富な人材を一次対応として集約し、蓄積した業務ナレッジを活用してスピーディな対応を実施。広範囲で専門性が求められる二次対応や付随する業務は、常駐形態で提供するハイブリッド運用により、高度な IT 運用サポートを実現します。
- 事業継続性
コンタクトセンターでは 24 時間・365 日対応が可能。常駐形態では対応できなかった BCP を考慮した運用設計、トラブル発生時の緊急対応など、起こりうる危機の対策を講じ、サポートします。
- 安定した品質
ITIL[※]とCOPC[※]に裏付けされた専門知識と、長年にわたるアウトソーシング業務、コンタクトセンター運営で実績のある管理手法によって、KPI マネジメントをおこない、安定した業務品質を提供します。

※ ITIL (Information Technology Infrastructure Library): IT サービスマネジメントのベストプラクティスをまとめた書籍。ITIL ファウンデーション認定資格がある。

※ COPC (Customer Operations Performance Center): コンタクトセンターのパフォーマンス向上を目的に策定された運営手法の国際標準規格。

「Remote PrimeDesk」のサービス詳細は、こちらのウェブページをご覧ください。

URL : <https://www.scskservice.co.jp/service/primedesk/remote-primedesk.html>

3. 今後の展開

SCSKサービスウェアは、「Remote PrimeDesk」を今後 3 年間で 20 社へ導入する計画をしています。

PrimeDesk[®]サービスは、長年の IT 運用サポート・コンタクトセンター運用で蓄積した「ノウハウ」と「人財」、そして SCSK グループの「IT 力」により、高品質なサービス提供を目指し、最適な業務運営および情報システム部門のミッションであるデジタル変革の実現をこれからも支援します。また、企業やお客様のニーズに耳を傾けて、サービスやリソースの拡充と品質のさらなる向上を図ってまいります。

SCSKサービスウェア株式会社について

SCSKサービスウェア株式会社は、コンタクトセンター、ヘルプデスク、バックオフィス業務について、業務分析・設計から運用、改善まで、お客様に寄り添った BPO サービスを提供してまいりました。「業務ナレッジ」、「IT」と「人財」を連携し、お客様の事業や現場の課題に即した最適解となるサービスを提供するビジネスサービスプラットフォームを目指します。

URL: <https://www.scskserviceware.co.jp/>

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

第五事業本部 PrimeDesk 営業部 栗原・古賀

TEL:03-5339-3078

Email: primedesk.sp@scskserviceware.co.jp

【報道関係お問い合わせ先】

SCSKサービスウェア株式会社

経営企画部 菱沼

TEL:03-6890-2517

Email: press@scskserviceware.co.jp

※ 掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。