

社内業務の「？」を、いつでもどこでもすぐに解決 社内ヘルプデスクをデジタル変革するBPOサービス ReSM plusを販売開始

株式会社DTS（本社：東京都中央区、代表取締役社長：西田公一）は、情報システム部門や総務部門等の社内ヘルプデスク担当向けに、社内 FAQ や業務マニュアル等の活用をデジタル技術でサポートするBPO サービス「ReSM plus(リズム プラス)」を12月9日より販売開始致します。DTSのITシステム運用保守サービス「ReSM(リズム)」で培ったノウハウとデジタル技術を組み合わせた「新しい従業員サポートサービス」を提供します。

DTSは、今後もこのReSM plusの機能を継続的にアップデートし、お客様の日常業務のさらなる生産性向上とワークスタイルの変革に貢献してまいります。

1. ReSM plus の販売開始の背景と目的

働き方改革やデジタルによる生産性向上が求められる中でも、従業員をサポートする社内ヘルプデスク業務の効率化は滞る傾向があり、特にIT人材が不足する中小・中堅企業ではその傾向が顕著です。従業員側には「マニュアルやFAQが散在し、知りたい情報がすぐに見つからない」等の課題がある一方、社内ヘルプデスク部門では「FAQを見てくれない」「同じような質問が多い」等の課題があり、非効率な対応に多くの労力が割かれています。

こうした実状に対しDTSでは、長年培ってきたITシステム・マネジメントのノウハウとデジタル技術を組み合わせ、新しい従業員サポートサービスとしてご提供することで、企業の生産性向上とより良い働き方のご支援を目指します。

2. ReSM plus の特徴と機能

① 専用のWEBポータルに、社内FAQと問い合わせフォームを集約して提供

従業員サポートの一元窓口として、顧客企業様専用のWEBポータルを構築します。WEBポータルの検索フォームを利用することで、知りたい社内情報を部門横断的に検索し、結果を得ることができます。また、より複雑な問い合わせは問い合わせフォームからReSMセンターのヘルプデスクに送信することで迅速かつ確実な回答が得られます。

② 電話による問い合わせにもヘルプデスクで対応、その内容はWEBポータルのFAQに追加

WEBポータルに加え、電話での問い合わせに対応するヘルプデスクサービスを併せてご提供します。受け付けた問い合わせは随時FAQ化しWEBポータルに掲載することで、以降は従業員自身で迅速に問題を解決できるようになります。このサイクルを繰り返すことで問い合わせ自体を削減し、日常業務の生産性を向上させます。

③ 初期の業務設計や導入後の運用・利用の促進を支援する安心の提供体制

専任担当者が初期の業務設計や導入後の成果達成に向けた運用を全面サポートします。業務マニュアルや社内FAQ等の整理や、従業員向け説明会の実施などをサポートすることで、導入後の運用や利用促進を支援します。また、管理者用WEBポータルではリアルタイムで利用状況が閲覧でき、さらなる改善活動を支援します。

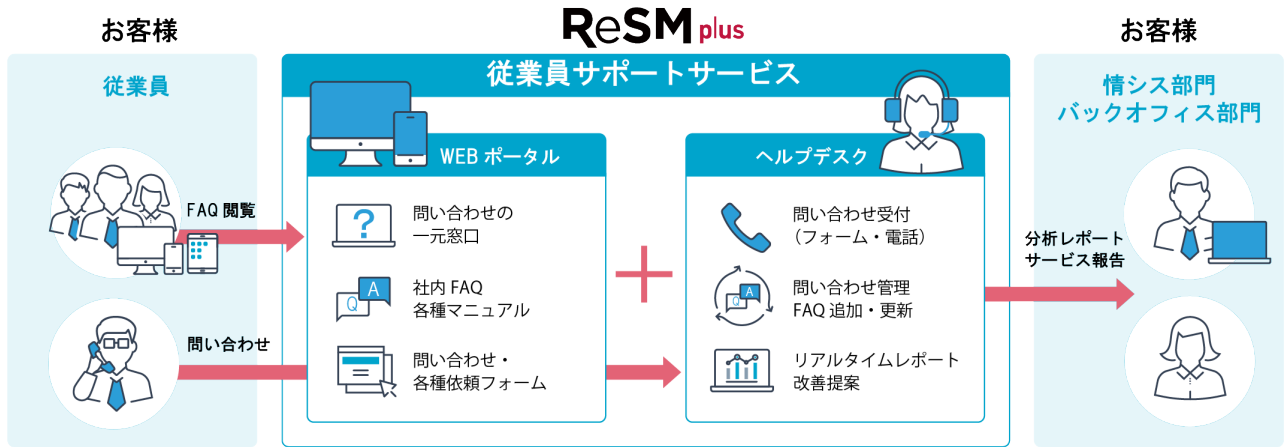
3. ReSM plus ロゴ



4. ReSM plus のWEBページ

https://www.resm.jp/service/it_supportdesk/

5. ReSM plus のサービスイメージ



ヘルプデスクで受けた問い合わせを基に FAQ を追加・更新。利用されるフレッシュな FAQ を維持します。

6. サービスの統合運用基盤として「ServiceNow」を採用

WEB ポータルと様々なリクエストの管理は、IT サービスマネジメントプラットフォームである ServiceNow を基盤に、ReSM にて独自に設計・構築したシステムで提供します。なお、既存の ReSM として提供しているシステム運用保守サービスのシステム関連情報も ServiceNow に統合し、社内の IT サービス提供をワンストップでサポートします。

ServiceNow について

ServiceNowとは、米ServiceNow社が提供するサービスマネジメントのSaaS型ソリューションです。

本プレスリリースに当たり同社より以下のエンドースメントを頂いております。

代表執行役社長 村瀬 将思

ServiceNow Japan株式会社は、株式会社 DTSが提供する「ReSM plus」の発表を心より歓迎いたします。

ServiceNowの優れたユーザー体験と強力なデジタルワークフローを有したプラットフォームとDTS様が持つBPOサービスとして長年培われた専門知識とノウハウによって、お客様従業員と社内ヘルプデスク部門の働き方改革を最大限に支援できるものと確信しております。

<ReSM (Re: System Management service) サービスについて>

統合運用センターより遠隔でシステムの運用・保守と正常稼働を監視するマネジメントサービス。システム運用設計から導入後の運用管理の代行や障害復旧まで対応し、大手企業を中心に 100 社以上の導入実績を誇ります。

(<https://www.resm.jp/>)

<株式会社DTSについて>

DTSグループはコンサルティングから設計、開発、基盤構築、運用などの情報システムの構築に加え、ソリューション提供型のビジネスの展開やビジネスプロセスアウトソーシング(BPO)などを通じて、お客様に付加価値を提供しております。DTSのシステム運用保守ソリューションでは、24 時間 365 日対応の ReSM を中心に様々なサービスをご用意しています。(<https://www.dts.co.jp/>)

本社所在地: 〒104-0032 東京都中央区八丁堀 2-23-1 エンパイヤビル

<本プレスリリースに関する問い合わせ先>

ICS 事業本部 ICS 企画部 担当: 浅野・足立 TEL: 03-6914-5215 E-mail: resm-plus@dts.co.jp

<報道機関からの問い合わせ先>

総務部 ESG 推進室 (グループ広報担当) 担当: 熊田 TEL: 03-6914-5463 E-mail: press@dts.co.jp

※商品名、会社名、団体名は、各社の商標または登録商標です。