

安心と満足をお客様のもとへ

# ヘルプデスク サービス

自治体様向けヘルプデスクサービス

## ヘルプデスクサービスの特徴

各種行政事務システムのエンドユーザ様との接点としてヘルプデスクを構築し、さまざまな問合せに対応することにより、事務作業の効率化に貢献します。

自庁内全般、特定業務、特定システムなどそれぞれの要件や規模に応じて、柔軟なサポート体制を整備します。また複数の業務に同時に対応することも可能です。

対応記録の累積データから、ご希望される切り口で評価・分析を行い、定期的に決められた様式で報告書を作成します。



## 提供するサービス内容

### 環境設計・構築

規模に見合う環境設計を行い、CTIとの業務システム連携や設備等環境構築を行います。

### 問合せ対応

各種問合せ内容を切り分けし、必要に応じて指定先へエスカレーションさせます。

### データ分析・評価・報告

累積データからご要望に応じて様々な角度から評価・分析を行い報告します。

### 対応記録管理

専用の登録画面を用意し効率的に記録管理します。また柔軟な検索機能等により累積データの2次活用も容易に行えます。

# 安心と満足をお客様のもとへ

## 主な機能例

### 月次報告書

2011年05月 月次報告書

### 登録

### 日別時間帯別 対応件数統計

### 問合せ検索

### ■ お問い合わせ先 ■

〒163-1337

東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー37階

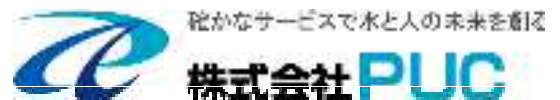
株式会社PUC 公共ソリューション本部 営業部

TEL 03-3343-4698

平日（土日・休祭日・年末年始を除く）8:45-17:15

メールアドレス eigyo@puc.co.jp

ホームページ <http://www.puc.co.jp>



ISMS  
Registration  
JUSE-IR-010



11820050(08)

安心と満足をお客様のもとへ

# BPOサービス

ビジネス・プロセス・アウトソーシングサービス

当社業務ノウハウとITノウハウを融合させ、お客様の業務を効率的に代行します。

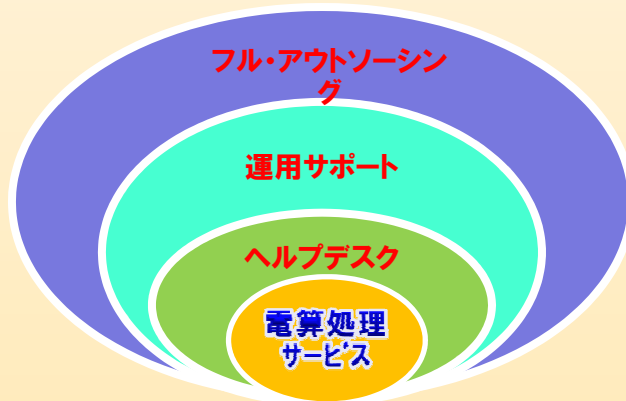
お客様のコア業務回帰を支援します。

お客様のニーズに合わせ、最適なBPOサービスをご提案します。

## 電算処理サービス

給与支給  
人事管理  
申請受付  
決済代行  
発信配布  
受注販売  
他

## BPOサービスイメージ



## オプションBPOサービス

・ヘルプデスクオプション  
電話対応 対応記録  
CTI連携 統計分析  
Q&A/FAQ  
エスカレーション  
・運用サポートオプション  
エントリ プリント  
成果品加工 搬送

## 例えば「給与支給業務」の場合

### ヘルプデスクサービス

□エンドユーザからの各種ご質問・お問い合わせを、お客様に代わり一括受付し、的確に回答・問題解決します。また、お問い合わせ内容を集計・分析しご報告します。

### 運用サポートサービス

□例えば各種帳票の出力、封入・封緘、仕分け、配送業務や各種データ入力をサポートします。

### フル・アウトソーシング

□給与・賞与、年末調整、社会保険などの電算処理業務から、年末調整申告書の回収・チェック、支給明細書のプリント・加工・搬送などの付帯業務をトータル的にサポートします。また、ヘルプデスク対応記録分析や、弊社の豊富な運用経験から、業務の継続的改善策もご提案します。

## ■ お問い合わせ先 ■

〒163-1337

東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー37階  
株式会社PUC 公共ソリューション本部 営業部

TEL 03-3343-4698

平日（土日・休祭日・年末年始を除く）8:45-17:15

メールアドレス eigyo@puc.co.jp

ホームページ <http://www.puc.co.jp>



確かなサービスで水と人の未来を創る

株式会社PUC



QMS Registration  
JUSE-RA-638



ISMS  
Registration  
JUSE-IR-010



11820050(08)