

# ビジネスプロセスアウトソーシングサービス

## BPOサービス

業務最適化

業務運営のトータルプロデュース

非IT業務をトータルサポート

**D T S**ならではのBPOサービスで、業務プロセスにおけるお客様の様々な問題を解決します。

長年にわたる経験と実績に基づく、BPOのスペシャリスト集団が、課題の整理から解決までを一気通貫でご支援いたします。





# BPOサービス

BPOサービスを利用することで、企業が成果や利益を生み出すためのコア業務に集中することができます。

DTSでは豊富な経験と業務実績から、お客様業務のプロセス整理を行い最適な運営に向けた支援を行います。



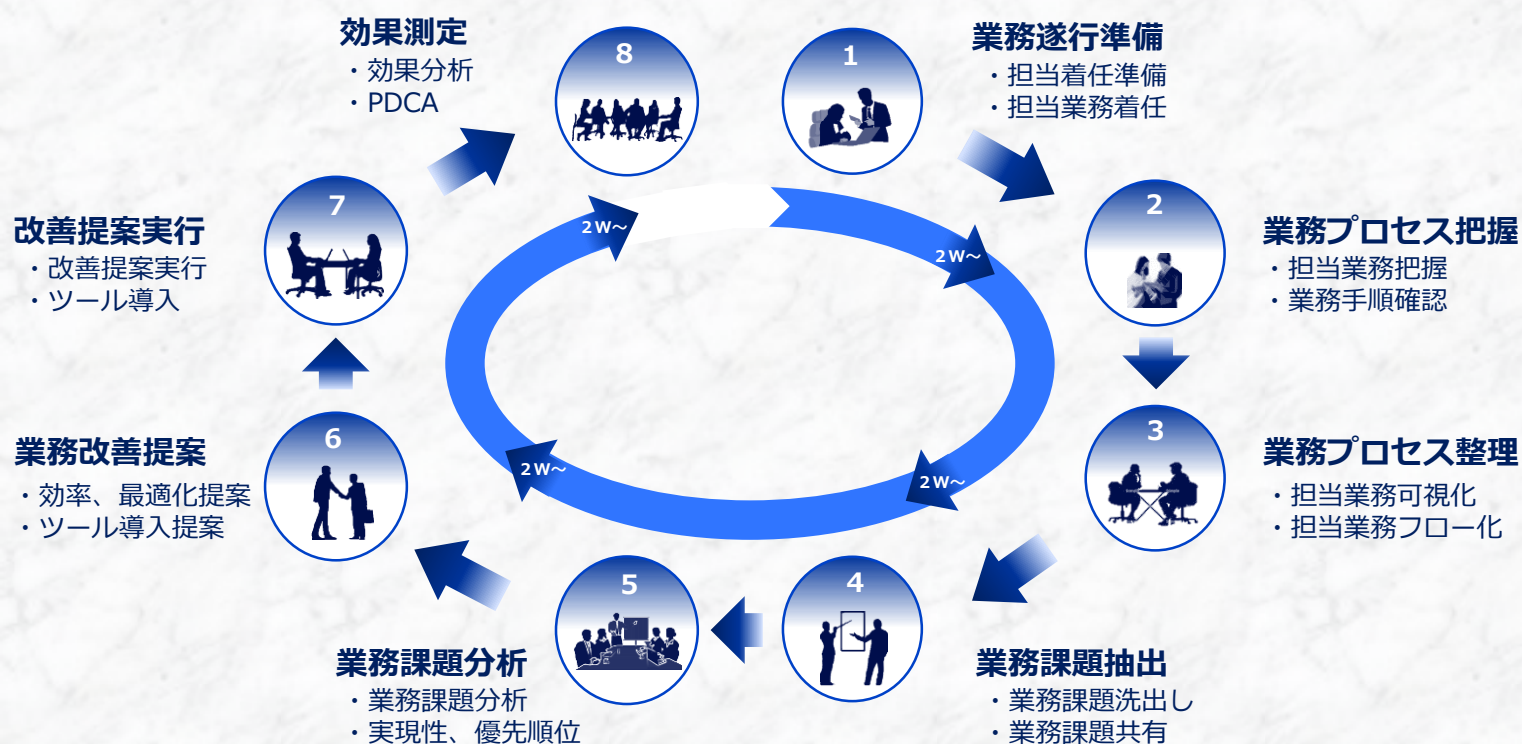
## BPOサービスのパターン

営業支援やヘルプデスクなど、様々な業務をトータルサポート

- システム運用だけではなく、ヘルプデスクやキittingをはじめ、IT領域から離れた様々な業務をお客様に代わって対応します。
- お客様先に要員を常駐させ、より密接なコミュニケーションを築き、様々なニーズに合わせて柔軟に対応します。
- BPOセンターに業務を切り出して委託することで、人件費やインフラなどの運営コストを抑えることができるほか、BCP対策も可能となります。

業務プロセスを可視化し、最適な業務運営をプロデュース

- お客様の業務に携わりながら、業務プロセス整理・課題の抽出を実施します。



- 業務課題を分析し、運営に最適な業務改善・効率化の提案を実施します。



# BPOサービス 業界別提供一覧

金融	生保・損保		クレジット		その他金融		
	カードセキュリティ	封入封緘発送	RPA開発導入	カードセキュリティ	運用支援	NW基本設計	記憶媒体発送業務
申込書受付	封入封緘	業務選定、ヒヤリング	申込書受付	業務ヘルプデスク	NW詳細設計	外部媒体複製	
データエントリー	郵便物発送代行	シナリオ設計	データエントリー	システム監視	NW運用設計	封入封緘	
不備対応	問合せ対応	シナリオ作成、編集	不備対応	問合せ対応	工事統制	郵便物発送	
問合せ対応		シナリオ検証、試験	問合せ対応	データエントリー		問合せ対応	
オーソリ		障害対応	オーソリ				
サービス・インフラ	電力・ガス・エネルギー		不動産	旅行・運輸・物流	その他サービス		
	回線開通調整		カードセキュリティ	Webサイト検証	カードセキュリティ	システム運用保守	インフラ保守管理
	申込書受付/確認	申込受付/確認	申込書受付	システムテスト	申込書受付	インフラ保守サービス	LAN運用管理
	工事日程調整	現場調整手配	データエントリー	ユーザテスト	データエントリー	サーバメンテナンス	ヘルプデスク
	工事/作業申請	回線申込	不備対応	マルチデバイステスト	不備対応	NW保守・管理	システム監視
	現場立会い	工事日程調整	問合せ対応	テストケース作成	問合せ対応	マニュアル作成	障害対応
	開通トラブル対応	工事/作業依頼書作成/送付	オーソリ	テスト結果分析	オーソリ	手順書作成	
	工程管理	開通確認				保守受入対応	
	その他サービス						
	フレッツ回線代理店	端末工事調整	営業支援	営業支援業務	データ分析・抽出業務	サポートデスク	RPA開発導入
回線取次業務	スケジュール管理	QRコード決済申込受付	問合せ対応	データ分析/抽出設計	問合せ対応	業務選定、ヒヤリング	
回線調整業務	工事調整管理	各種申請作業	メール送信代行対応	SQLデータ抽出	顧客支援運用業務	シナリオ設計	
開通トラブル対応	基本設計	アクセプタンス発送支援	キャンペーン対応	データ運用業務	データ運用業務	シナリオ作成、編集	
工程・進捗管理	詳細設計	各種資料更新管理	セミナー運営	データ分析コンサルティング	障害対応	シナリオ検証、試験	
	運用設計	営業支援付随業務			回線調査	障害対応	
	工事統制				ベンダ手配		
ソフトウェア	通信				電子・電気機器	ソフトウェア	
	IP電話ヘルプデスク業務	次期会計システム更改	システム運用保守	カードセキュリティ	営業サポート業務	販売特約店	社内ヘルプデスク業務
	問合せ対応	運用設計	システム監視	端末受付	顧客要件ヒヤリング	製品問合せ対応	問合せ対応
	SO作業		システム管理	キitting	見積対応	サービス問合せ対応	PC/周辺機器管理
	イントラネット保守	サポートデスク	業務運用管理	在庫管理	社内システム登録	製品販売対応	PCキitting
運用設計	業務ヘルプデスク		出荷	請求対応	カードセキュリティ		
	ITヘルプデスク		オーソリ		カード情報移行作業		
メーカー	印刷・事務機器関連	機械・プラント	電子・電気機器				
	インフラ保守管理	RPA開発導入	NW回線調整業務	ローカル5G導入サポート	光コラボ回線調整業務	システム運用保守	バックオフィス
	LAN運用管理	業務選定、ヒヤリング	NW再販業務	提案業務	営業支援対応	インフラ保守/管理	封入封緘
	ヘルプデスク	シナリオ設計	回線調整対応	顧客社内申請業務	教育研修業務	マニュアル作成	郵便物発送代行
システム監視	シナリオ作成、編集	営業支援対応	顧客社内事前検証		手順書作成	問い合わせ対応	
障害対応	シナリオ検証、試験	見積・請求対応	現地対応		保守受入	不備対応	
	障害対応		報告書対応		営業支援	データエントリー	
小売・公社・団体	コンビニ		専門店	百貨店・スーパー		公社・団体	
	回線開通調整	NW基本設計	カードセキュリティ	カードセキュリティ	入力代行	入力代行業務	バックオフィス
	申込書受付/確認	NW詳細設計	カード情報移行作業	申込書受付	データエントリー	データエントリー	封入封緘
	工事日程調整	NW運用設計		データエントリー	バーコード読み取り作業	不備対応	不備対応
	工事/作業申請	工事統制		不備対応	不備対応	問合せ対応	データエントリー
	現場立会い			問合せ対応	問合せ対応		報告書作成
工程管理			オーソリ			問合せ対応	
			カード情報移行作業				
広告・出版・商社	広告		出版	新聞		専門商社	
	商品問い合わせ	社内ヘルプデスク	カードセキュリティ	ITサービス問合せ対応	カードセキュリティ	カードセキュリティ	
	システムヘルプデスク	各種システム運用	申込書受付	機器/ソフトウェア資産管理	申込書受付	申込書受付	
	マスターデータマネジメント	問合せ対応	データエントリー	ドキュメント作成	データエントリー	データエントリー	
	マニュアル作成	マニュアル作成	不備対応		不備対応	不備対応	
	データ納品	PC管理	問合せ対応		問合せ対応	問合せ対応	
配送手配	PCキitting	オーソリ		オーソリ	オーソリ		
ウェブページ更新							



# 導入事例

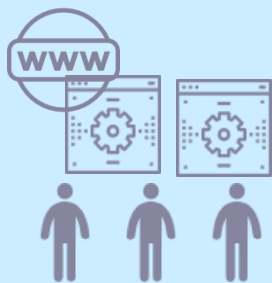
## オンサイトBPO 常駐型業務

### ITサポートデスク・営業支援

常駐である強みを活かし、お客様に寄り添った改善提案を行います。

### 不動産サービス会社様 プロジェクト体制 29名

お客様先に常駐し、顧客システムにおけるデータ運用業務や顧客データにおける問合せ対応、WEBコンテンツの維持管理等、営業支援業務を行っています。



現状分析



お客様と一緒に現状分析し業務要件を定義。パッケージ利用も含めた最適な導入提案を実施。

要件整理



業務設計・構築



必要なドキュメントを弊社にて作成。業務を通してお客様の課題を発掘し改善をご提案。

業務支援開始



## オフサイトBPO 持帰り型業務

### 入力代行・コールセンタ

要件を整理し作業を標準化させることで、安定したアウトプットを実現します。

### 新聞・保険会社様等 センター体制 35名

BPOセンター（埼玉）にて、カードセキュリティ準拠環境下のもと、カード情報の入力代行やイン・アウトバウンド対応を行っています。

※ご提案～運用開始まで、最短2か月間での立ち上げが可能です。



業務プロセス  
ヒアリング



BPO要件詳細については、お客様のご要望に沿った個別カスタマイズが可能です。

BPO要件整理



見積提示・内容合意



運用設計・テスト期間

業務開始



## ? お問い合わせ

株式会社DTS

ITプラットフォームサービス事業本部  
ITプラットフォームサービス営業部  
(第二ITプラットフォームサービス事業部)

<https://www.dts.co.jp/>

〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-23-1 エンパビル8階  
☎ : (03)6914-5215  
☎ : (03)6914-5670  
✉ : bpo\_sales@dts.co.jp

