

本リリースは、株式会社パソナテックとシスコシステムズ合同会社の共同リリースです。両社より重複して配信される場合がございますがご了承ください。

2009 年 10 月 5 日

報道関係者各位

株 式 会 社 パ ソ ナ テ ッ ク
シスコシステムズ合同会社

パソナテック 新サービス「次世代型サポートデスクサービス」に シスコの「Cisco WebEx Support Center」を採用

企業の課題であるコスト削減と品質の維持を実現
新たな雇用創造とエンジニアのワークスタイルの多様化に対応

株式会社パソナテック(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長 森本 宏一、以下パソナテック)は、10 月より本格的に開始する新サービス「次世代型サポートデスクサービス」の提供にあたり、シスコシステムズ合同会社(本社:東京都港区、社長 兼 最高経営責任者 エザード・オーバービーク、以下シスコ)が提供する遠隔サポートソリューション「Cisco WebEx Support Center(シスコ ウェブエックス サポートセンター)」(注1)を採用しました。パソナテックは本サービスにより、企業が直面している課題である業務効率化によるコスト削減、ならびに高い品質の維持を同時に実現するとともに、エンジニアの新たなワークスタイルと雇用の創造を実現してまいります。

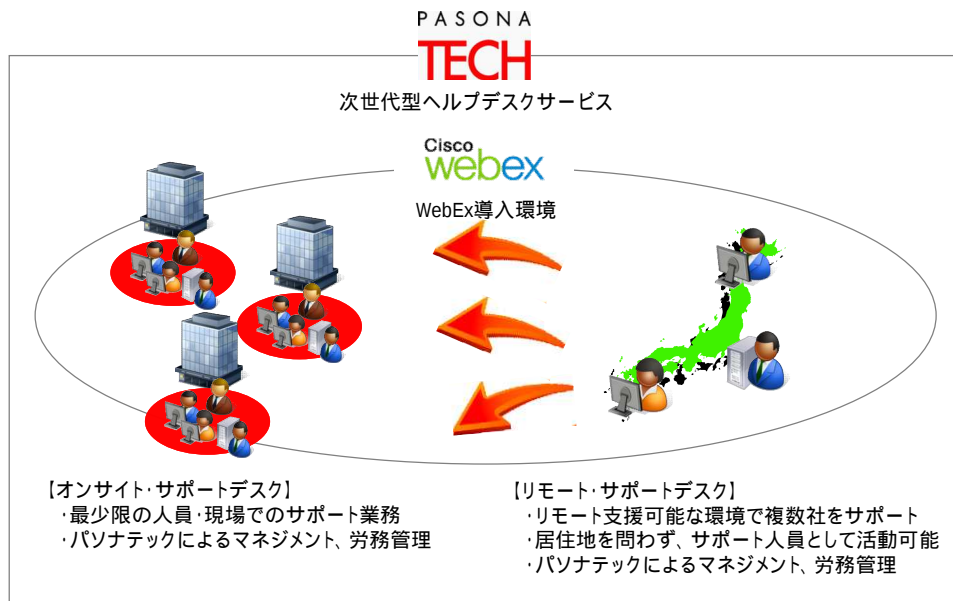
企業を取り巻く経営環境の変化が激しい昨今、企業は既存のビジネスや業務を取捨選択・効率化することでコア業務へと集中し、新たなビジネスを生み出しさらなる成長を実現しようと注力しています。そのような中、企業が従来より社内に設置し、社員ユーザーのサポートを行う常駐型ヘルプデスクサービスに関して、さらなる業務効率化や品質向上を実現する遠隔化サポートサービスへのニーズが拡大しています。

そこでパソナテックは、シスコの遠隔サポートソリューション「Cisco WebEx Support Center」を活用した新サービス「次世代型サポートデスクサービス」を開発しました。本サービスは、現場で直接対応する必要のないサポート内容を遠隔化し、常駐型ヘルプデスクと遠隔サポートを組み合わせることで、サービス品質を維持しつつコスト削減を可能にします。また、遠隔対応するサポート人員は同時に複数企業のサポートを担当し、リソースの有効活用を実現します。

遠隔対応の対象企業は、サポートが可能な通信環境が整えば、オフショア・ニアショアでのサービスが可能です。また、遠隔対応するサポート人材も環境が整えばどこからでも業務を行えます。これにより、IT 業界において恒常的な課題となっている人材不足を解消する大きなサービスプラットフォームの構築を可能とするとともに、東京に IT のコア業務が集中することで活躍の場が少ない地方のエンジニアに新たな活躍の場を提供できるようになります。さらに在宅勤務を含めたワークスタイルを模索するエンジニアにも新たなワークスタイルの提供を実現します。

シスコとパソナテックは、シスコが持つ高い技術力とパソナテックが持つ豊富な人材ネットワークと人材マネジメントノウハウを通じて、本サービスが企業の発展にいては日本の産業活性化に寄与できるよう尽力してまいります。

(注1) Cisco WebEx: Cisco WebEx Support Center はサポートコストを削減するだけに留まらず、生産性と顧客の満足度を飛躍的に高めます。相手が社内・社外を問わずどこにいても、サポート部門や IT 部門が、相手のデスクトップをリアルタイムで確認し、遠隔操作できるようになります。



【株式会社パソナテックについて】

総合人材サービスを展開するパソナグループにおいて、IT に特化した専門人材サービスを提供しています。IT がビジネスに不可欠な存在になった現在、そのIT 技術を最大限に活用する優秀な人材を最適配置すべく、「IT Humanware® Company」として尽力してまいりました。エンジニアの自己実現の機会創出とともに、スキルとニーズのミスマッチ解消、さらにはIT 業界を支える人材プラットフォームの構築に向け、一層の努力を重ねています。

<http://www.pasonatech.co.jp/>

【シスコシステムズ合同会社について】

シスコシステムズ合同会社は、米国シスコ (NASDAQ:CSCO) の日本法人です。シスコは、ビジネスの基盤となるインテリジェントなネットワーキングソリューションから、音声、映像、データ、ストレージ、セキュリティ、エンターテインメントをはじめとする新しい分野、そして、人々の仕事や生活、娯楽、学習のあり方を一変させることのできるネットワーク プラットフォームの提案を目指しています。

<http://www.cisco.com/jp>

*Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systemsロゴは、Cisco Systems, Inc.またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」または「partner」という用語の使用はCisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0905R)

【報道関係者お問い合わせ】

株式会社パソナテック 広報担当 戸所(とどころ)

TEL: 03-6415-3521 E-Mail: pr@pasonatech.co.jp

URL: <http://www.pasonatech.co.jp/>

シスコシステムズ合同会社 プレスルーム 岡本

TEL: 03-6434-6500 E-Mail: press-jp@cisco.com

URL: <http://www.cisco.com/jp/>

【本サービスの詳細・導入に関するお問い合わせ】

株式会社パソナテック アウトソーシング事業部

TEL: 03-5537-2455 E-Mail: osg@pasonatech.co.jp