

変革を実現する戦略的アウトソーシング

リコー マネージドサービス

RICOH
imagine. change.



リコー マネージドサービス

リコージャパンは、お客様のビジネスインフラを支えるアウトソーシングサービス『リコー マネージドサービス』を提供しています。

リコー マネージドサービスは、複合機の導入でお客様と共に成長してきたドキュメント管理の運用ノウハウが凝縮された『マネージド・ドキュメント・サービス』と、リコーグループ8万人でのITの活用実践で培われたIT運用管理をベースにした『マネージドITサービス』を展開し、ドキュメント管理とIT運用業務を軸に、お客様の企業戦略に則り定型業務やノンコア業務の効率化や品質改善を考慮したアウトソーシングサービスをご提案いたします。

『マネージド・ドキュメント・サービス』

ドキュメントに関わる運用管理業務を請負い、お客様のコスト削減と生産性向上を実現するサービスです。更にお客様業務を可視化/分析し、改善提案を行うことでお客様の経営課題を解決に導きます。

『マネージドITサービス』

複雑化するITインフラの構築・運用・保守・サポート業務をお客様の状況に応じてアウトソーシングいたします。情報システム部門の管理負担を軽減しお客様の企業価値・生産性向上に貢献します。



「マネージドサービス」の役割



ITやデジタル活用による企業の事業変革を推進するうえで、リコー マネージドサービスは重要な役割を担っています。文書管理やIT管理を「マネージドサービス」としてアウトソースすることで業務効率化、生産性向上、人件費や人材育成などコスト削減が期待できます。また社員のルーチンワークを切り離し、本来業務に集中でき業績貢献が見込めます。

「マネージドサービス」の重要性



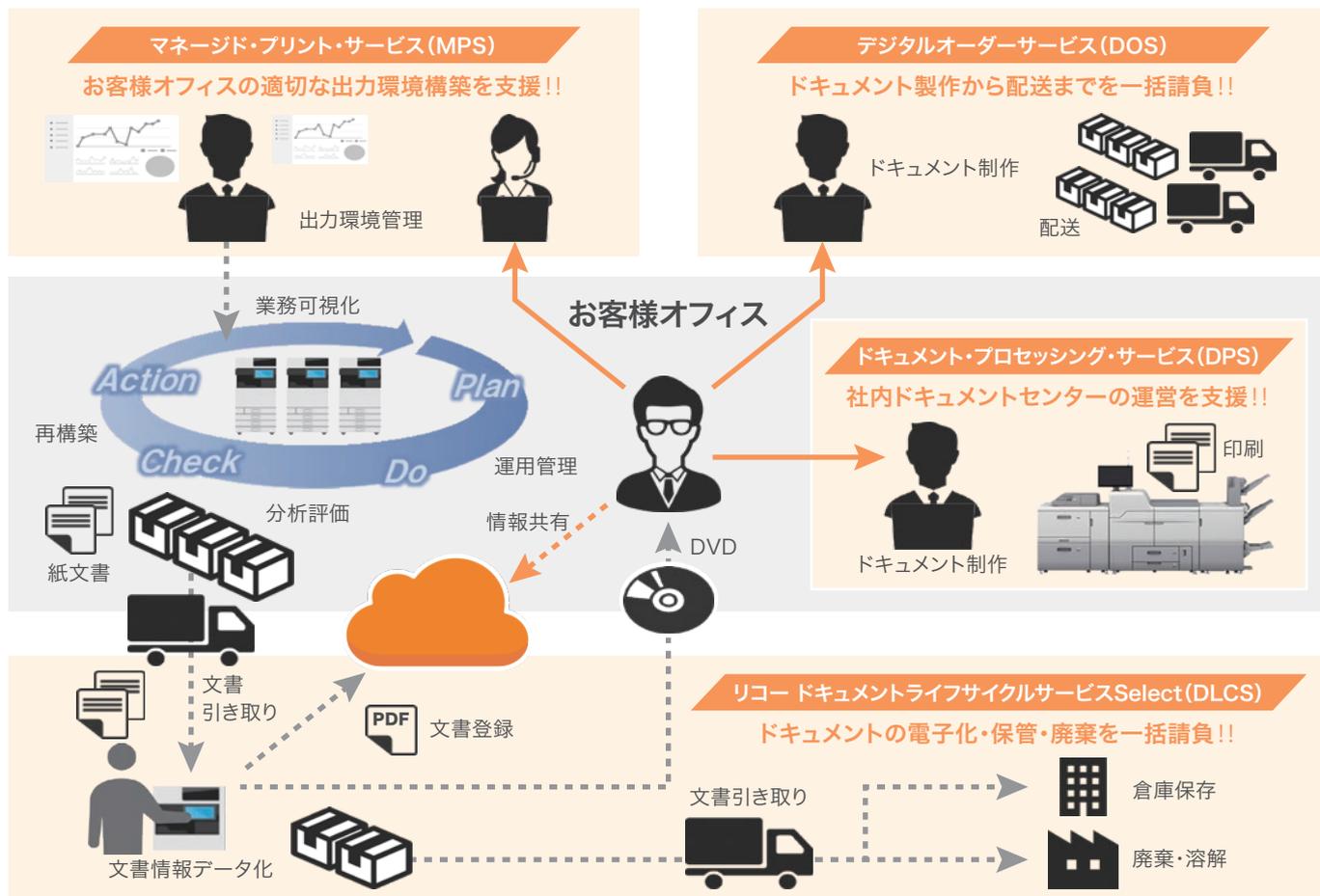
少子高齢化の影響により労働人口は減少の一途をたどり大きな社会問題になっています。各企業では人材が集まらず、人手不足が顕著になっています。限られた人材を有効活用するために、定型業務はリコー マネージドサービスでアウトソースし、収益に直結するコア業務に人材を集中することでこの危機を脱することができます。

各企業ではSDGsへのアプローチが進み、環境、社会、経済への配慮を目指すサステナビリティ経営に関心が高まっています。また社員の働く意欲や生産性が向上するウェルビーイングが注目されています。これらの取組みは通常業務に加えた新たな業務負担や残業時間の増加が懸念されます。サステナビリティ経営は企業が担う使命の一つです。リコー マネージドサービスによるアウトソーシングで社員の負担を減らし、戦略的業務の時間確保とともに企業価値を高めていく経営が重要です。

マネージド・ドキュメント・サービス

企業を取り巻く社会環境の急激な変化を背景に働き方改革による生産性向上が求められる中、アウトソーシングやデジタル化への期待は高まっています。リコージャパンでは人にしかできないことは何か、そしてAIやRPA (Robotic Process Automation) 活用した業務システム効率化など様々なサービスの組み合わせや再配置を行い、これからの時代に求められる企業価値を高めるアウトソーシングサービスをご提供いたします。

マネージド・ドキュメント・サービス概要



「マネージド・ドキュメント・サービス」は出力機器・出力環境のマネージドからドキュメントに係るアウトソーシングで総務系部門の業務課題解決をご支援。スパイラルアップによる改善と改革をお客様とともに追及してまいります。

● 可視化

専門チームがお客様固有のドキュメント環境の現状を徹底して詳しく評価し、現状分析を提示します。

● 運用・管理

ドキュメント環境へのご支援をワンストップでご提供。様々な要因で発生する新たな課題やニーズを把握し、適切な環境をご提供いたします。

● 適切な環境構築

適切な機器の配置・運用法やサービスをご提案。日常業務への影響を最低限に抑えながら、生産性の高いドキュメント環境を構築します。

● 継続的改善

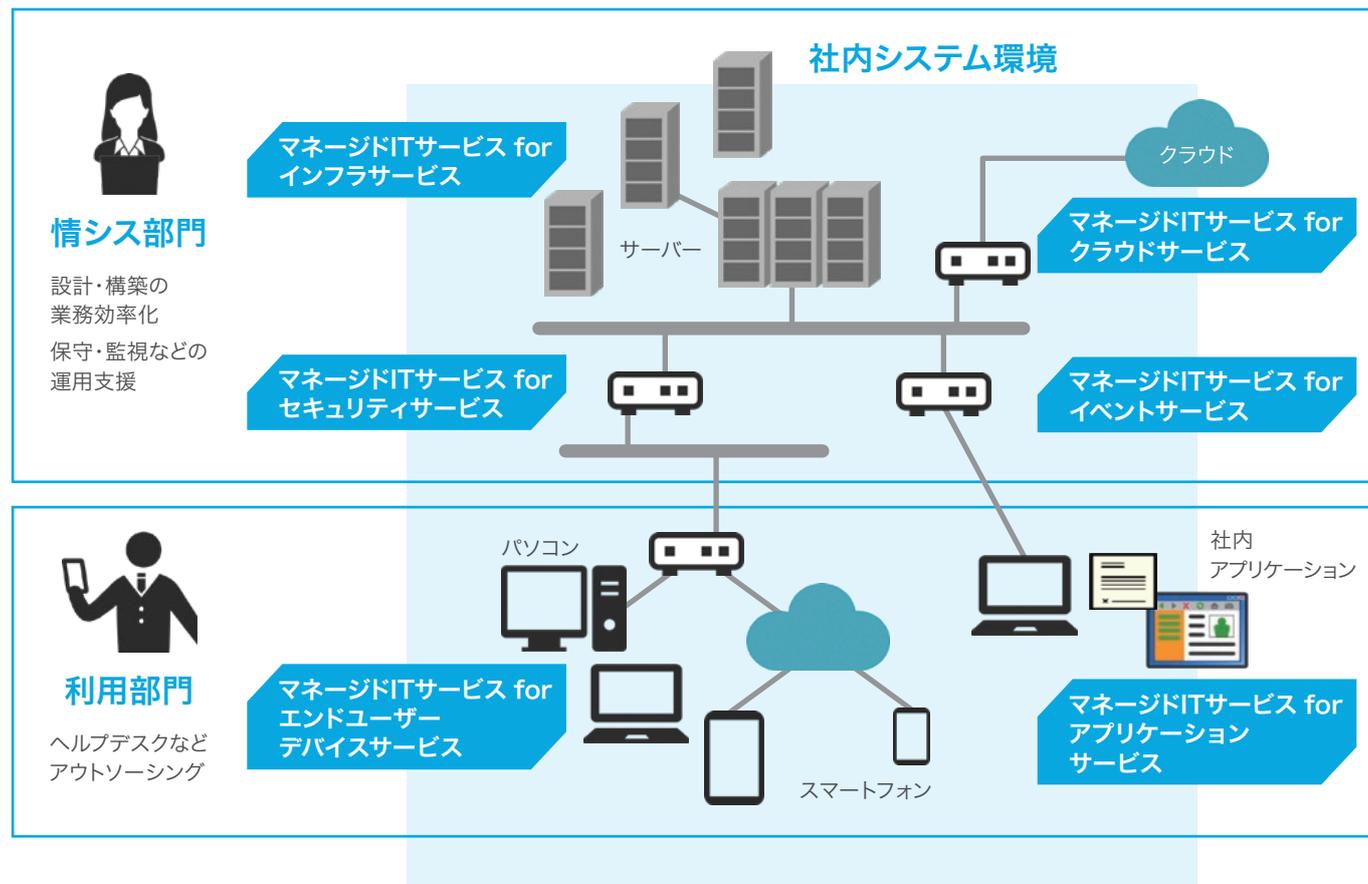
新たな課題やニーズを把握し、すべての情報をお客様と共有。ドキュメント環境の改善を軸として 企業価値向上を継続的にご支援いたします。

マネージドITサービス

企業がDXの重要性を認識する中で、情報システム(情シス)部門の主となる役割は経営・IT戦略に基づいたシステム企画や対策をITシステムに反映させることです。しかし近年、複雑化するITインフラの構築・運用・保守業務に追われ、本来の業務に注力できない問題を抱えることは少なくありません。

「マネージドITサービス」は、情シス部門が日々行う業務を6つのサービスにカテゴリライズし、『業務改善に役立つ』『運用業務を支援する』サービスを提供し、情報シス部門の管理負荷軽減と主業務シフトの実現をご支援し、お客様の企業価値と生産性の向上に貢献します。

マネージドITサービス概要



情シス部門の業務を「マネージドITサービス」で代行することで、情シスの負担を減らし、お客様の企業価値を高める業務に従事することができます。

● IT運用業務の効率化

IT導入から運用管理まで、お客様の状況に応じたサービスを選択し利用できます。IT人材不足が深刻化する中、「マネージドITサービス」でアウトソースすることで対応人員を確保するよりコストを抑えて、効果的効率的な業務の遂行が可能です。

● 個別のご要望に応じ、適切なサービスを提供

お客様のご要望に応じたサポートを、マネージドサービスに精通した専門のエンジニアがお客様の課題や困りごとをヒアリングし、適切なサービスを柔軟にご提案、ご提供いたします。

● サポート窓口の一元化

ITに関するトラブル発生時の受付や利用者からのサポート窓口をワンダイヤル化。ワンストップでサポートします。故障、修理のエスカレーション先が機器により異なる、わからないといった困りごとを解消します。

リコー マネージドサービス事例

リコージャパンでは、お客様の不足する労働力を補うだけでなく、経営に直結する課題を解決する様々な業務をアウトソーシングしています。リコーが得意とするドキュメント管理やITサービスにおけるお客様のノウハウが少ない業務を円滑にすすめることで、お客様が生み出す新しい価値に貢献していきます。

お客様の出力環境とPC運用環境を リコーが継続的にワンストップでご支援！

情シスと総務系業務のアウトソース化で安定した運用を実現！

マネージド・ドキュメント・サービス

マネージドITサービス

お客様プロフィール

- 業種：製造
- 従業員規模：約1,000名 ※連結 約3,000名

問題・課題・ご要望

- オフィスレイアウト変更を機に出力機器設置状況を見直して有効活用できるようにしたい
- PCが全国拠点に点在しており導入設置やバージョンアップなどの対応に情シスの手がまわらない

導入後の効果

- 出力機器利用状況に合わせて設置台数を見直すことでコスト削減とスペースの有効活用につながった
- 複合機まで含めたヘルプデスクのワンストップダイヤル化により情シスの手間を大幅に軽減できた

提供サービス

出力機器の再配置・運用/管理付帯業務効率化

- 出力環境調査および出力機器の適切な再配置
- 月次の出力機器利用状況の報告

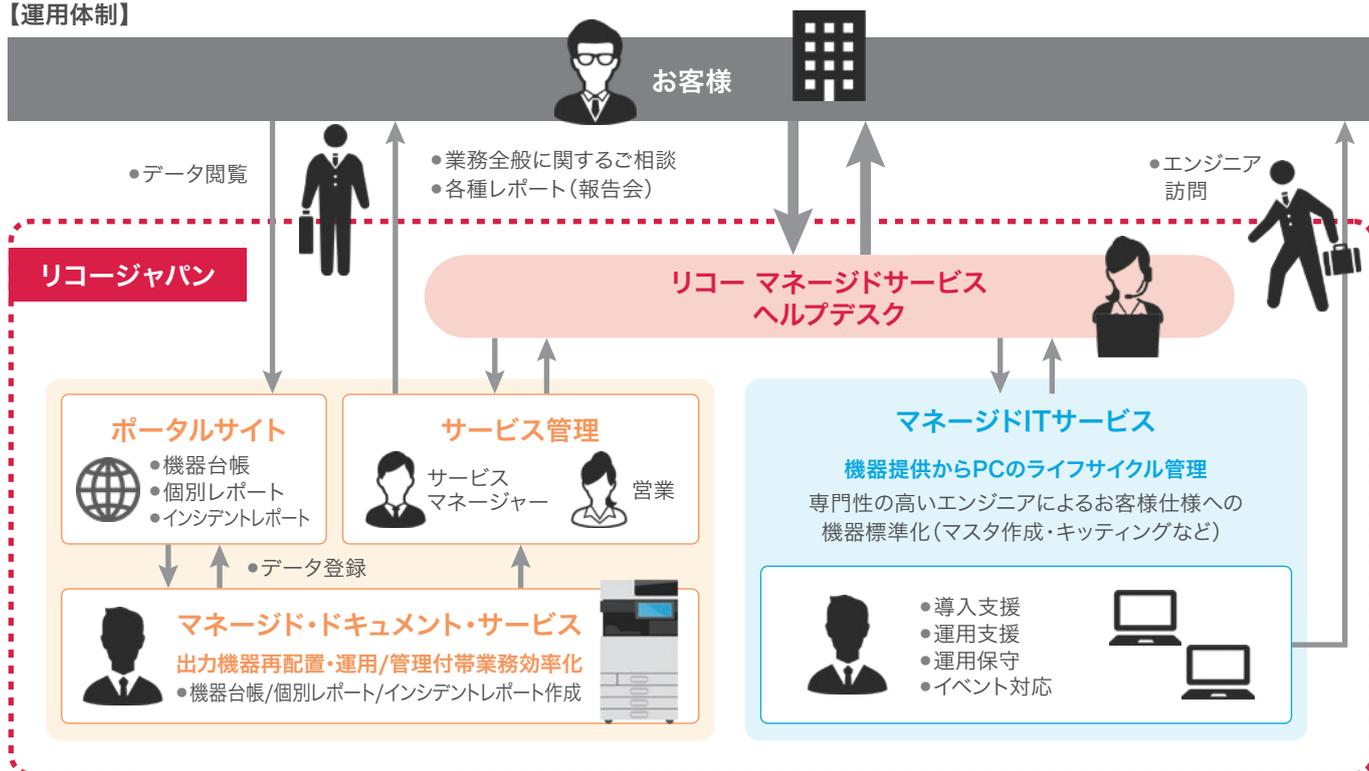
機器提供からPCのライフサイクル管理(PCLCM)

- 導入支援(機器提供・導入展開)
- 運用支援(運用管理・検証/課題分析&報告)
- 運用保守(オンサイト保守・故障機対応)
- イベント対応(バージョンアップ対応および管理など)
- ヘルプデスク(障害切り分け・手配)

コールセンターの統合

- 一元受付・代行手配
- ヘルプデスク
- エンジニア手配

【運用体制】



リコー マネージドサービス事例

オフィスレイアウト変更に伴うペーパーレス化促進。
様々な文書を用途・特性に合わせて一挙電子化！

マネージド・ドキュメント・サービス

お客様プロフィール

- 業種：製造業
- 従業員規模：約2,700名

問題・課題・ご要望

- 「図面ケース、筒、完成図書、バラ置き」など図面の収納状態別に管理しているため検索しづらい
- 契約書の期限管理、他部門の類似契約書の閲覧など様々な用途で契約書を共有したい

導入後の効果

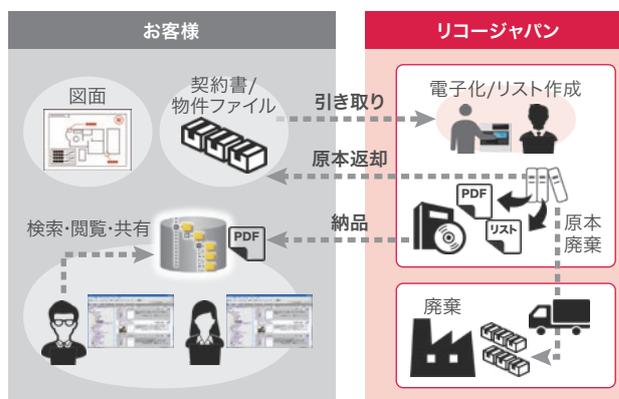
- 全社共有サーバーでの一元管理と検索リストを用いた一括検索でスピーディーな検索が実現できた
- 保管が不要な書類は電子化後に廃棄することでオフィスレイアウト変更時に有効スペースを創出できた

提供サービス

文書管理に沿った電子化から文書廃棄の一元管理

- 文書の電子化と合わせて検索リスト提供
- 電子データと検索リストの一元管理
- 不要文書の溶解処理

【サービスイメージ】



セキュリティ対策の導入で業務の安定稼働と社会的信用を維持継続。
運用管理をアウトソースし情シス部門の負荷低減！

マネージドITサービス

お客様プロフィール

- 業種：建設業
- 従業員規模：約500名

問題・課題・ご要望

- 情シス部門のメンバーが少なく、セキュリティ対策に手が回らない
- 取引先からセキュリティ対策が取引継続の条件となり、セキュリティレベル向上する必要があった

導入後の効果

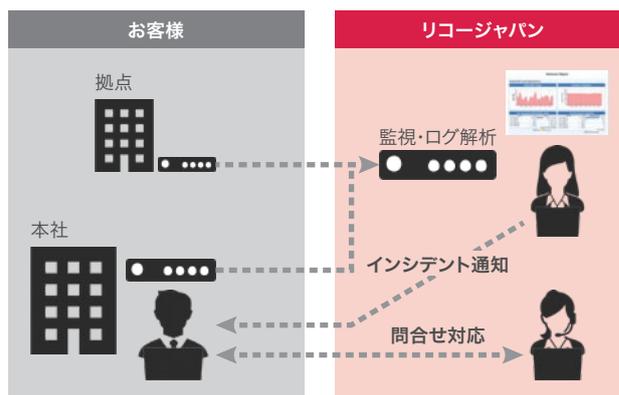
- セキュリティ機器の設計・導入・保守・運用・監視代行までワンストップでのサービスを提供
- 24時間365日リアルタイム監視により、セキュリティインシデントの早期発見が可能
- 月次分析レポート提供によるセキュリティ状況の可視化を実現

提供サービス

文書管理に沿った電子化から文書廃棄の一元管理

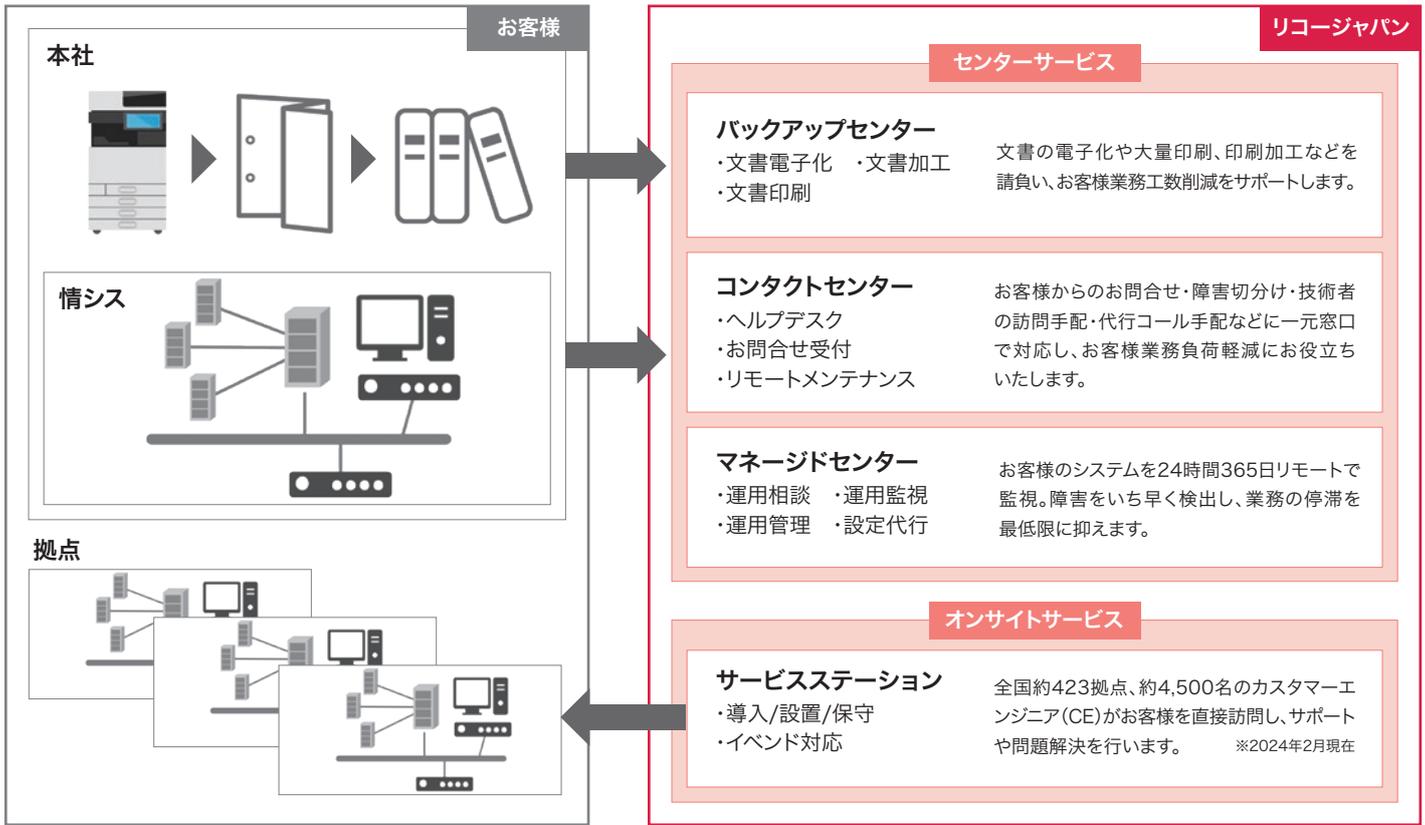
- UTM(Unified Threat Management)導入設置 3台
- センターサービスによるセキュリティ運用可視化
- 問合せ・保守一元受付
- 年2回の脆弱性診断による攻撃侵入の未然防止

【サービスイメージ】



リコー マネージドサービス センターサービス体制

文書の電子化、保管、印刷、加工など各専門分野のパートナーと連携したセンターサービスで実現。
ICT資産の運用管理についても『リモートアクセス』『オンサイトサポート』でお客様の情シス業務を代行します。



全国均一のサービス体制

全国拠点のサービス体制でお客様のIT環境をサポートします。

マルチベンダー対応

リコー製品をはじめ各社PC、ネットワーク機器の運用や保守をワンストップで対応します。

IT環境の支援を行う各種センターと技術者による効果的なサポート体制を構築。
お客様情シス担当者の管理負担を軽減し、お客様が本来携わるべきコア業務への集中に貢献します。



コンタクトセンター



ITコンタクトセンター

ITサービスの問合せ受付、ヘルプデスク、障害時の復旧支援をいたします。



マネージドセンター



マネージドサービスデスク

ICTの運用管理に関わるお客様の問合せ受付と運用業務を実施します。



モニタリング&コントロールセンター

お客様システムの稼働状況を24時間監視し、円滑な業務遂行を支援します。



PCLCMセンター

エンドユーザーデバイスの初期設定、在庫・入出庫管理、データ消去を実施します。

※PDFは、Adobe PDFです。※本資料に掲載のその他の会社名および製品名、ロゴマークは各社の商号、商標または登録商標です。※記載の内容は予告なく変更させていただく場合があります。※詳しい内容・制約条件などについては、販売担当者にご確認ください。

RICOH
imagine. change.

株式会社リコー
東京都大田区中馬込1-3-6 〒143-8555
1-3-6 43-8555

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

■リコーにご提供いただいたお客様の個人情報の取り扱い方針については、当社ホームページでご確認いただけます。
■この商品へのお問い合わせはITKeeper(アイティキーパー)インフォデスクまで

ITKeeperインフォデスク

☎0120-32-0811

●受付時間:9時~12時、13時~17時(土、日、祝祭日、年末年始、夏期休暇は除く) ※通話料は無料です。

●お問い合わせ・ご用命は…