

【お客様情報】

システム開発会社様 ICT ソリューション事業

企業規模：200名

【導入の背景】

自社で開発したシステムの保守運用を実施しているが、開発担当 SE がお問い合わせ対応で時間がとられてしまい本来の開発作業ができないため、受付窓口を代行できる企業を探していた。また、システム停止等の重度障害に対応できるよう 24 時間 365 日の窓口を希望。

【ヘルプデスク概要】

体制：弊社共用オペレータ

時間：24 時間 365 日

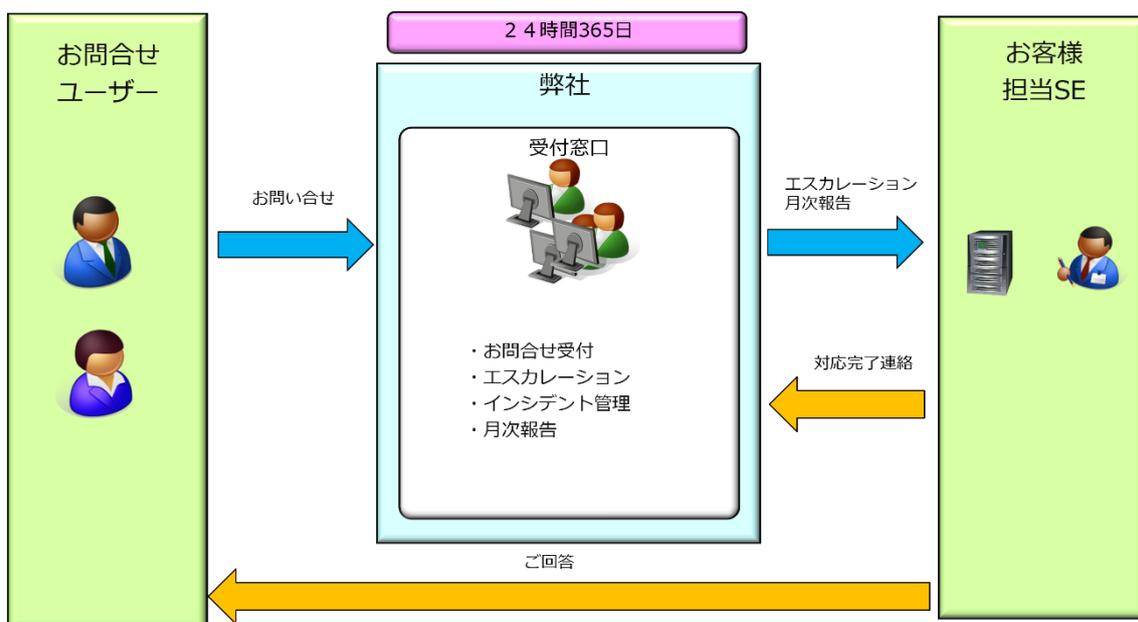
対応件数：15 件/月

サポート対象：自社開発アプリ

作業内容：

- ① 受付対応（お問合せ内容を確認）
- ② エスカレーション対応（決められたルールに基づき、ご担当者様へチャットツールにてエスカレーション）
- ③ インシデント管理（担当者様の対応実施を確認してクローズ）
- ④ 報告（月次報告にて受付作業報告）

サービス提供イメージ：



【お問い合わせ内容】

- ・アプリの決済機能について
- ・アプリのアップデートについて
- ・新機能について担当 SE と話がしたい

【導入効果】

受付窓口を設けたことで、担当 SE が電話番から解放され、本来の開発業務に専念できるようになった。また、共用オペレータを利用することにより、24 時間 365 日の窓口体制を低コストで実現することができた。システム利用者にも 24 時間 365 日電話でのお問い合わせが可能になったということで、サポートの安心感を得られ顧客満足度の向上につながった。