

【お客様情報】

製造販売業

企業規模：5000名

【導入の背景】

自社製品のシステムに関する窓口として、一般のお客様や利用機関の関係者、コールセンターの二次サポート、また営業担当者への製品導入やトラブル対応についての支援を依頼している。

【ヘルプデスク概要】

体制：弊社専任オペレータ

時間：平日 9:00～20:00

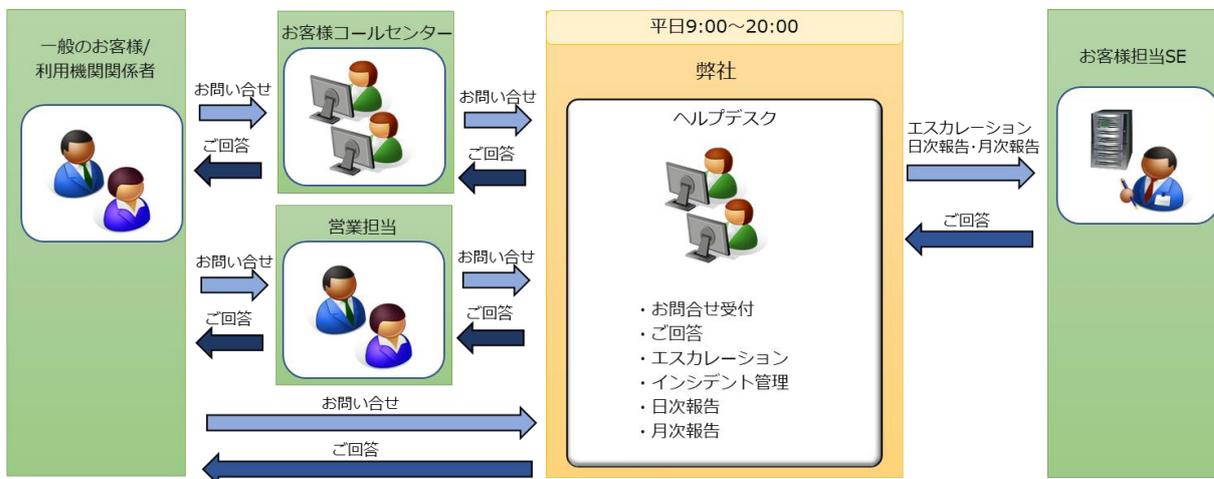
対応件数：100件/月

サポート対象：自社開発アプリの操作やトラブル、システム移行、オンサイト対応

作業内容：

- ① 受付対応（お問合せ番号を発行し、お問合せ内容を確認）
- ② 1次対応（運用手順書、FAQ、マニュアル、業務レクチャー等の情報に基づき対応）
- ③ 2次対応（コールセンターで解決できないお問い合わせのサポート）
- ④ エスカレーション対応（関連部署及びご担当者様へエスカレーション）
- ⑤ インシデント管理（オープンからクローズまでお問い合わせの管理）
- ⑥ 報告（日次報告および月次報告にてヘルプデスク作業報告）

サービス提供イメージ：



【具体的なお問い合わせ】

- ・製品のインストール、バージョンアップ方法
- ・NFC 通信や Bluetooth ペアリングについて
- ・データ移行手順
- ・一般のお客様と利用機関とのデータ連携

【導入効果】

専門知識を有するシステムサポートをアウトソーシングすることで、一般のお客様や利用機関への対応がスムーズに行われている。コールセンターは対応の切り分け、営業は本来の業務に注力することが可能となった。パソコンやスマートフォンに詳しくないお客様にも丁寧にサポートいただいている。