

ヘルプデスクサービス

社内情報システムにおけるアプリケーション設定案内からPCのトラブルシュートなどを行う問題解決支援を行います。IIJエンジニアリングのヘルプデスクは、複数のお客様をひとつのヘルプデスクで対応する「シェアードヘルプデスク」として稼働させることにより、高品質・低コスト化を実現しました。

情報システム部が抱える問題

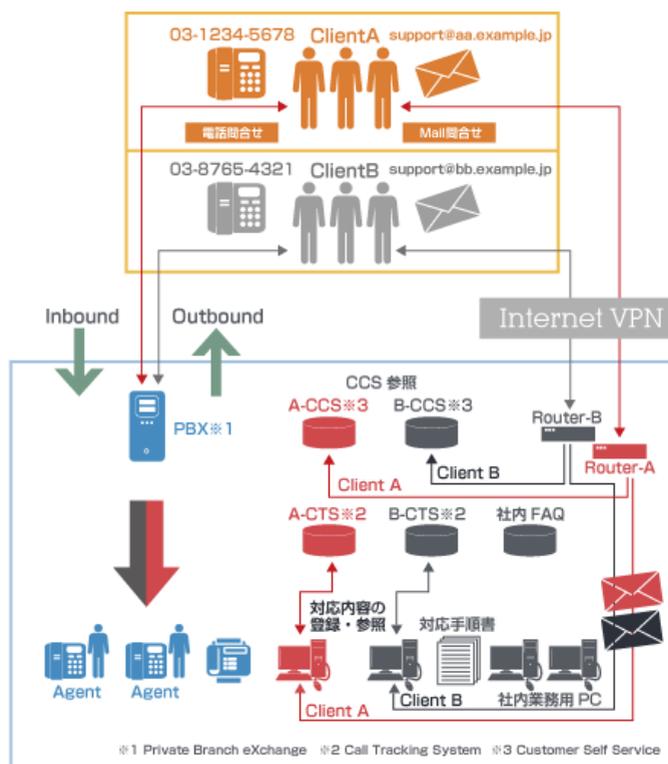
- 情報システム部が抱える問題としては、
- (1) エンドユーザからの問い合わせ量が膨大で、社内人員では対応できない
 - (2) 既存のアウトソーサーの対応に問題がある
 - (3) 技術革新に伴うITスキルの低下
 - (4) 社内問合せに追われ、開発業務ができない

などがあげられます。いずれの問題も、本質としては「人の問題」です。お客様の満足度を向上させる要因も「人」にあると考えられます。

導入効果

IIJエンジニアリングのヘルプデスクにおいては、お客様から求められるスキルを十分に兼ね備えた人員を用意。かつ、電話対応マナーについても徹底的に指導しており、エンドユーザー様の満足度が高いヘルプデスクをご提供できます。また、毎月のレポート報告（オプション）を行うことにより、問合せ内容の傾向から、今後のヘルプデスクの方向性のご提案、改善案を行うことも可能です。

ヘルプデスク構成例



Shared Helpdesk(同時1対応)の構成例

対応の流れ

- (1) エンドユーザー様から問合せの電話が入る。
- (2) CTS（Call Tracking System）にて対応履歴の確認。
- (3) 内容をヒアリングし、問題解決にあたる。
- (4) 即答できる内容については、対応を継続する。調査が必要な内容については、一旦電話を切り、確認後エンドユーザー様に連絡する。
- (5) 解決後、対応内容をCTS(Call Tracking System)に記録する。

他のサービスとの組み合わせ

ITロジスティクス等と組み合わせることにより、各拠点のPCに関するキittingと配送を管理すること等も可能になります。

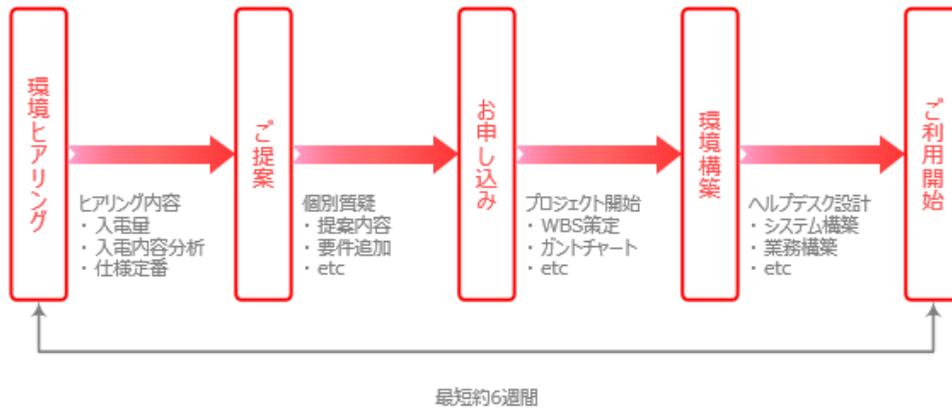
ご利用料金

ヘルプデスク機能として必要な条件、各機能の仕様について定義させていただき、料金を決定いたします。

※ 仕様についてはお客様の要望に応じて定義することができます。

時間	24h	平日日中	個別設定	時間帯別
媒体	Call	Mail	BBS・Chat	FAX
量	100件未満	500件	1000件	個別設定
形態	常駐	リモート	個別設定	季節変動
内容	機能毎に定義			

利用開始までの流れ



サービスに関するお問い合わせ

	TEL	03-5205-4020
	FAX	03-5205-4021
	E-mail	sales@ij-engineering.co.jp