

導入事例 【ヘルプデスク】

概要

・各現場から障害内容に応じて複数の大手メーカー系ベンダーを利用していたが、当社3名のヘルプデスク要員を配置するアウトソーシングの導入により、複雑化・煩雑化・コスト高になっていた問題を解決。

内容

・今までは不可能であった「対応窓口の一元化」、「不必要な問合せの抑制」、「現場の実態に合わせたヘルプデスク対応」、「各ベンダーへのエスケーションと進捗確認」、「障害報告・定期報告書の作成と提出」等を実現

