

テクニカルサポート

ICT企業・SIerのテクニカルサポート業務を標準化、 お客様満足度と企業競争力の向上へ

社内外向けのテクニカルサポートでの問合せ対応は、スキルレベルの差が大きくなりがちです。IBSのアウトソーシングなら、独自のプロジェクト運用メソッドで業務を標準化。エンドユーザーの満足度向上を実現します。

課題 スキルレベルに差があり、サービス品質が低下しがち

サポートセンター、ヘルプデスクでは、スタッフの教育・育成カリキュラムが確立されておらず、また、業務管理が行き届かず業務が属人化しがちで、個人・ベンダーによって問い合わせ対応のスキルレベルに大きな差が生じています。こうした状況では、サポート品質・業務効率が低下して、エンドユーザーの満足度を高めるのが難しいことはもちろん、お客様の声を商品企画・開発部門にフィードバックできず、企業全体の競争力低下にもつながりかねません。

解決策 テクニカルサポート業務のあるべき形を明確化して業務品質を向上

IBSのアウトソーシングでは、プロジェクト運営の独自メソッドである「iBiQ」をフルに活用。「ミッション」「組織・人材・育成」「運用」「管理・改善」「報告」「チームマネジメント」の大きく6つの分野、120にもおよぶ要求事項から、ヘルプデスク業務でやるべきことを明確化していきます。そして、問い合わせ対応業務の標準化を推し進めるとともに、業務改善活動を徹底して、サービス品質の向上、業務効率向上を実現。お客様満足度を向上するとともに、お客様の声を商品企画・開発部門へ適切にフィードバックして、企業の競争力向上をサポートしていきます。

IBSなら 独自運営メソッドとIBS社員で編成したチームによる高品質サービス

サービス活用の3つのメリット

メリット1

ITサービスマネジメントの国際規格「ISO/IEC20000」などをベースに、数多くの組織運営で培ってきたノウハウを盛り込み、体系化したIBS独自のプロジェクト運営メソッド「iBiQ」。これをフル活用することで、レベルの高い業務運営を確実に提供できます。

メリット2

定期報告会の開催で、顧客状況はもちろん、業務改善活動の情報を共有化して組織全体の業務・課題が見える化。サービス向上やお客様の声を社内へフィードバックできる業務フローを実現します。

メリット3

IBS社員でサポートチームを構成するため、チーム内でのコミュニケーションもスムーズ。目的・目標・情報を確実に共有し、チーム全体で高品質のサービスを提供できます。