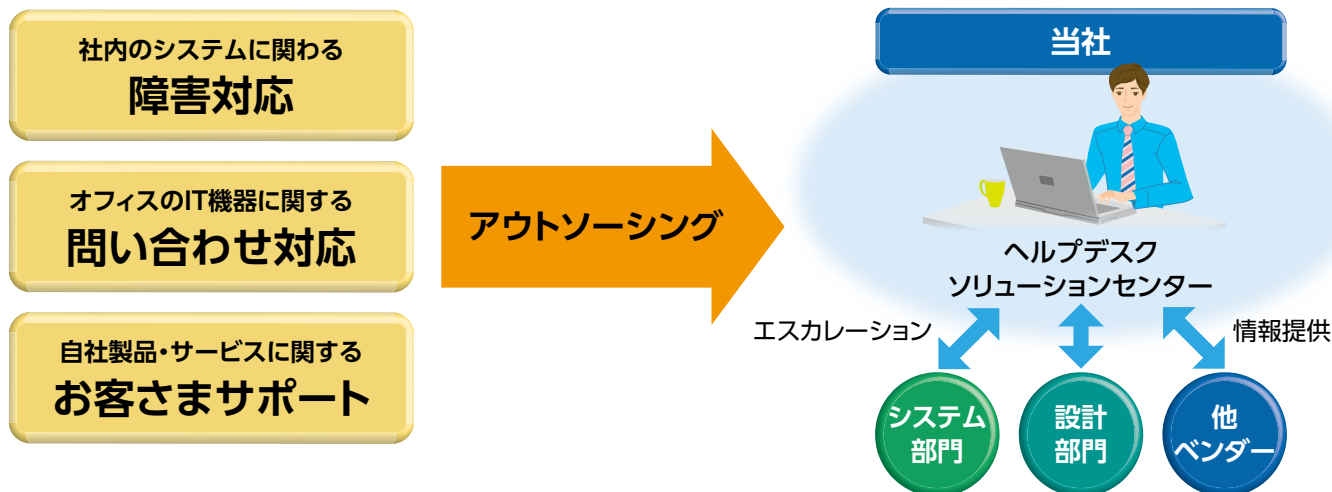


IT-9

ヘルプデスクサービス

問い合わせの電話から解放されます!

ハードウェア障害やソフトウェア障害、アプリケーションの操作方法に至るまで、情報システム部門に寄せられるエンドユーザーからの「困った」に対応します。



問い合わせ履歴も把握できます

過去の問い合わせ内容や、発生日時、問い合わせ者などを記録し、それを報告することにより「いつ」、「どこで」、「どんな障害があったか」を正確に把握し、運用改善を支援します。

クライアントPCサポート(ヘルプデスク)の例

- エンドユーザーの窓口一本化。
- お客さま環境を配慮した、的確できめ細かく迅速な対応。
- 内容により、保守手配、設計部署などにエスカレーション。
⇒ヒアリング、アンサースキル、PC操作の専門家が対応するため、エンドユーザーの問題解決時間を短縮。

