

運用

ヘルプデスク  
サービス

システムQ & A対応・コールセンター代行

## 問い合わせ対応に多くの時間を費やしていませんか？



## ユーザからの問い合わせを全て引き受け！



電話を受けたスタッフが受付から問題解決まで一括サポート！  
たらい回しなど無駄にお待たせすることもなくなります。



弊社センター ヘルプデスク



機器メーカーに縛られない  
マルチベンダー対応！

## サービス条件など

### 条件

- 提供形態はリモート方式とオンサイト（常駐）方式から選択
- エスカレーションに必要な情報のご提供が必須
- ユーザサポートには、オペレータがユーザのパソコン画面を閲覧操作ができる環境が必須
- トラブル切り分けには、オペレータ端末からサーバやネットワークの状態を確認できる環境が必須

### 対応

- パソコン（OS）や Office、ブラウザなどの一般的な OA アプリケーションに操作に関する Q&A
- 動かないなど様々なトラブルに関する問い合わせ
- パスワードリセットなど対応がマニュアル化できる軽微な作業

## システムQ &amp; A対応・コールセンター代行

## ? お困りのことは?

## 問合せが多くて本来の業務ができない

- 毎日毎日、ユーザ(社員・職員)からの問い合わせでシステム担当者が忙しく、本来の業務ができない

## 問題解決できてない

- 問合せを受けた担当者が問題を把握できないため、問題解決に至らない

## 軽微な問い合わせが多い

- パスワード忘れやメールアドレスの打ち間違いなどの問い合わせが多い

## 同様の質問が多い

- 多数のユーザから同様の質問を受けることが多いので、Q&A集を作りたいが時間がない

## 障害対応で1日終わってしまう

- 代替機の用意・HUB交換・LANケーブル接続・印刷トラブル等

## ! OCEサービスは?

## お問い合わせに対応

- ユーザーからの問い合わせを全て引き受けます

## 問題解決!

- ITスキルの高いオペレータが問い合わせの内容から問題箇所の特定を行い、適切な担当者へエスカレーション実施

## 軽微な問題も対応

- パスワード忘れなどの軽微な問い合わせにも対応

## お問い合わせ件数の削減

- 質問や事例の多い問い合わせについてはQ&A集やセルフチェックシートなどの作成を行い、問い合わせ件数の削減を行う

## ユーザトラブルの修理手配

- サーバ・PC・ネットワーク・プリンタの修理手配




ユーザからの問い合わせも素早く解決!



ご担当者も本来の業務に集中!

- 記載の会社名、製品名、名称等の固有名詞は各社の商標または登録商標です。
- その他、本カタログに記載されている名称には必ずしも商標表示をしておりません。
- このカタログに記載されている製品については、改良のために予告なしに仕様、デザイン等を変更する場合がありますのでご了承ください。

お問合せ先

 大崎コンピュータエンジニアリング

〒141-0032 東京都品川区大崎1丁目11番地2号  
 (ゲートシティ大崎イーストタワー 2F)  
 TEL: 03-3492-0931 FAX: 03-3492-0932  
<http://www.oce.co.jp/>