

貴社「商品」・「サービス」のサポート体制構築支援
サービス立上げ時の初期支援 や 分散業務集中への対策
IT商品（デジタル商品）～ 非IT商品（アナログ商品）まで

販売営業活動支援&ユーザーサポート統合型

業務支援センター構築「例」

（第一版）

平成16年1月

SANKUNET
Efficient Networking Solutions

株式会社 サंकネット

www.sanku.net

「便利」「安心」「ローコスト」

TEL 0120-039-564

E-Mail info@sanku.net

東京・大阪・名古屋・埼玉

【最終目標】

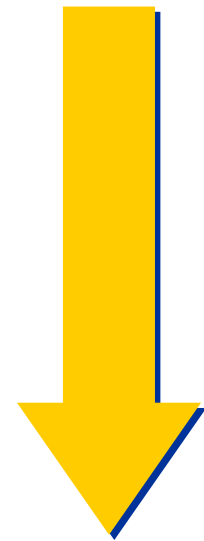
単なるサポート電話対応ではなく、貴社社内業務を理解し、「受付～事務処理までの流れ」を司り、積極的な業務検討・適正な体制拡充、要望に応じたカスタム性の高い機能拡張まで行うサービス提供者となり貴社業務に貢献し、貴社の信頼を得ること

【求められる機能】

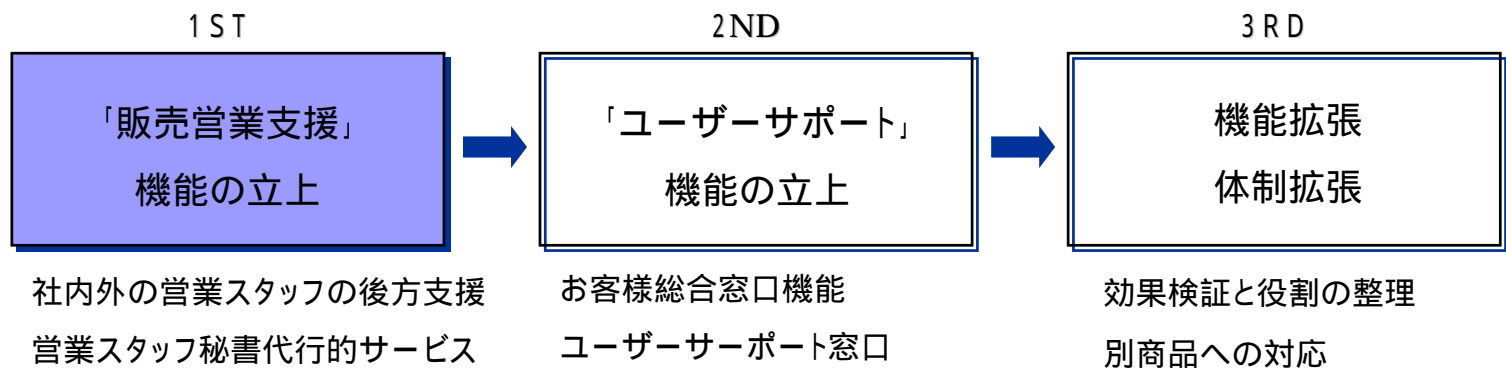
貴社商品・サービスおよび業務への理解
電話・メール・FAXなどの手段の組み合わせ
インバウンドとアウトバウンドの組み合わせ
ITと非ITの組み合わせ
前方と後方の組み合わせ

【アウトソーシング基準】

社員の育成に時間のかかるもの
社員コストに見合わないもの
成果ベースで支払ができるもの
社内で保持しなくてもよいもの
事業上の利害関係を損なわないもの
以上を満足する業務



【ステップ】



体制の早期構築

貴社販売計画に則り、体制の構想から運用までの早期立上を推進し
本格化する貴社営業活動を早期に支援すること

規模の柔軟性

最小規模(最小コスト)からスタートし、必要な「時期」に、必要な「規模」の
「拡張」と、「縮小」を行なうことのできる柔軟な体制構築

トータルサポートの実現

一部業務に偏らず、広く貴社業務を支援する機能を提供すること
トータルが故の「効率化」と「コストダウン」を実現する体制の検討と構築・運用

営業レベルの高水準維持

技術力の補完
経験地の補完

販売代理網拡張の速度向上

営業効率の向上

業務分担による
営業活動への集中

営業精度の向上

貴社技術スタッフの負荷軽減

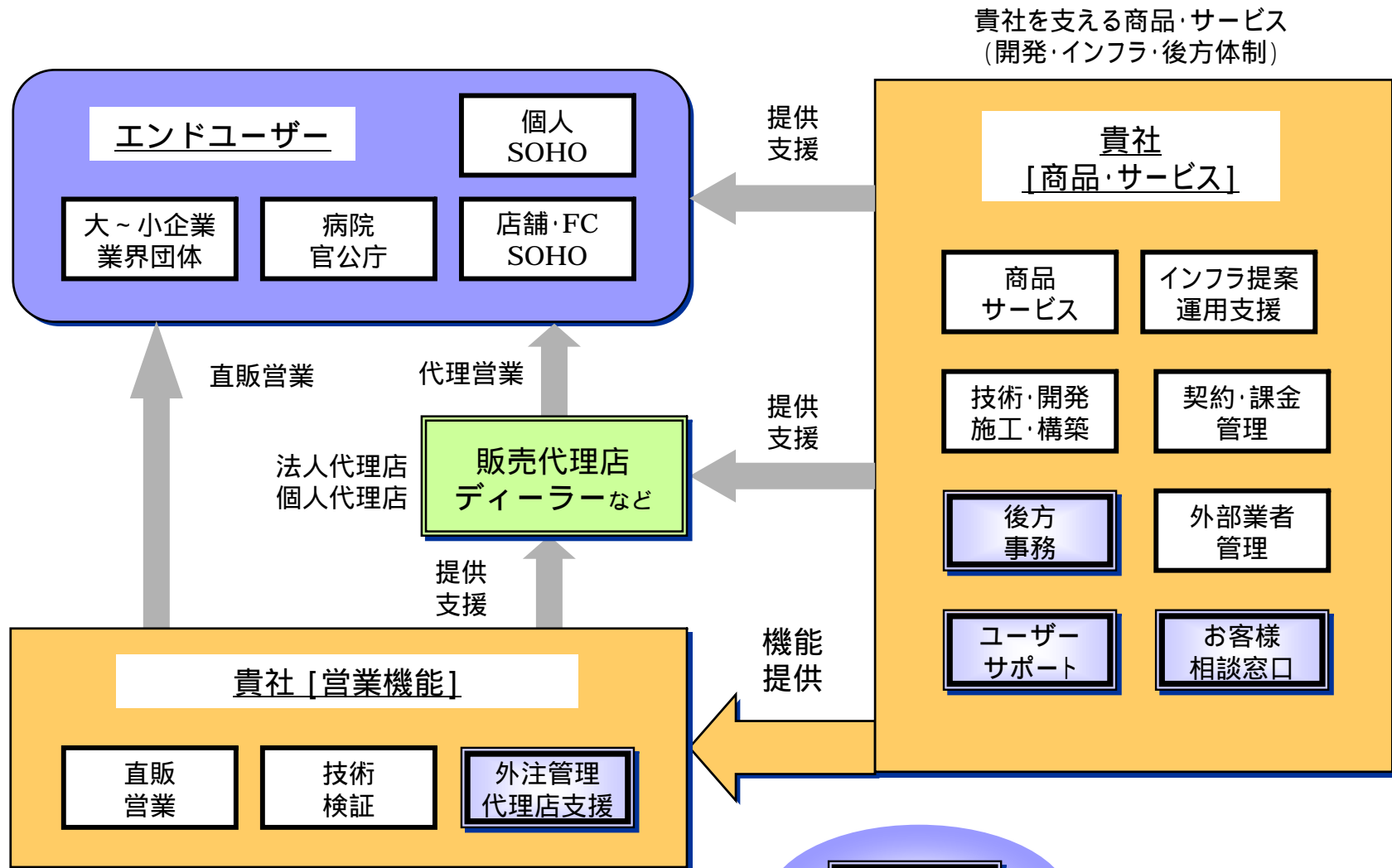
一次処理
対応切り分け

最小人数での運用

社員の本来業務への集中

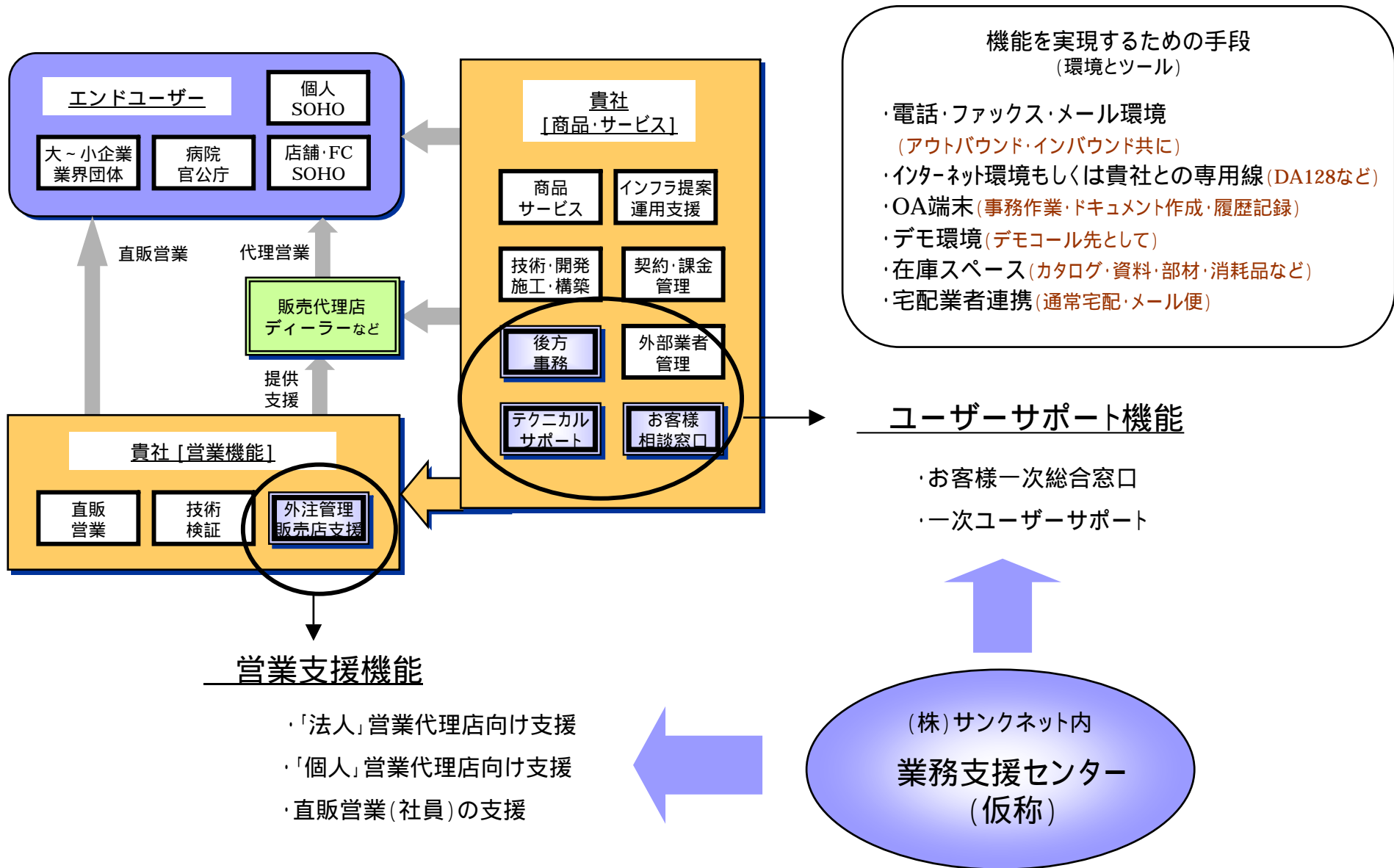
業務分担による集中
情報の整理整頓

ユーザーニーズの掌握



積極的な直販活動と外部営業活動の支援
(新規開拓・一次営業・クロージング支援)

当資料上で、サンクネットが
機能提供提案する範囲



営業支援機能

A.連続性のある営業管理

- 営業進捗の収集と管理・報告
(案件管理・ステータスウォッチ)
- 営業担当者への対応アラーム

B.テクニカル情報補完

- FAQに従った情報提供
- 貴社技術スタッフへのエスカレーション
- テンプレートに従った環境提案資料作成

C.後方業務の代行 (個人営業代理店向け)

- テンプレートに従ったコストダウン提案資料作成
- 必要書類・カタログ等発送
- 書類受け取りと一次処理
- 業者アポ調整(手配代行)
- 代理店から貴社への依頼事項受付

D.営業窓口の代行 (個人営業代理店向け)

- 営業先からの電話受付・一次対応・エスカレーション
- 訪問アポイント代行
- セミナー等の事務局代行

ユーザーサポート機能

A.ユーザーサポート(一次対応)

- FAQに従ったトラブル対応
- FAQに従った技術情報提供

B.FAQ更新

- ユーザーサポート履歴の整理と分析
- FAQの更新
- 各種提案テンプレートの修正提案・更新

C.後方業務の代行

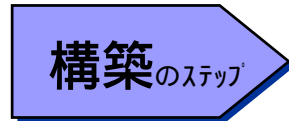
- 商品出荷
- 必要部材の発送・受取り・検品
- リモート定期監視とレポート
- WEB情報等の定期更新

D.報告・会議参加

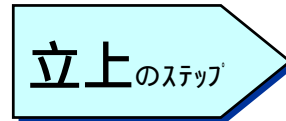
- 週次・月次対応報告
- サポート履歴からの商品分析・次期検討

構築と運用の作業計画

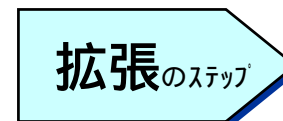
《第一次体制準備》



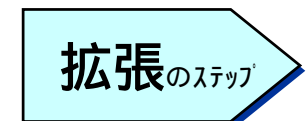
《第一次体制期間》



《第二次体制期間》

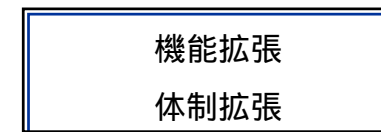
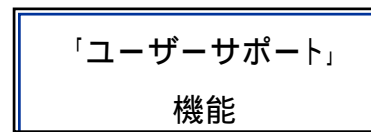
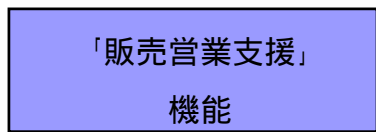


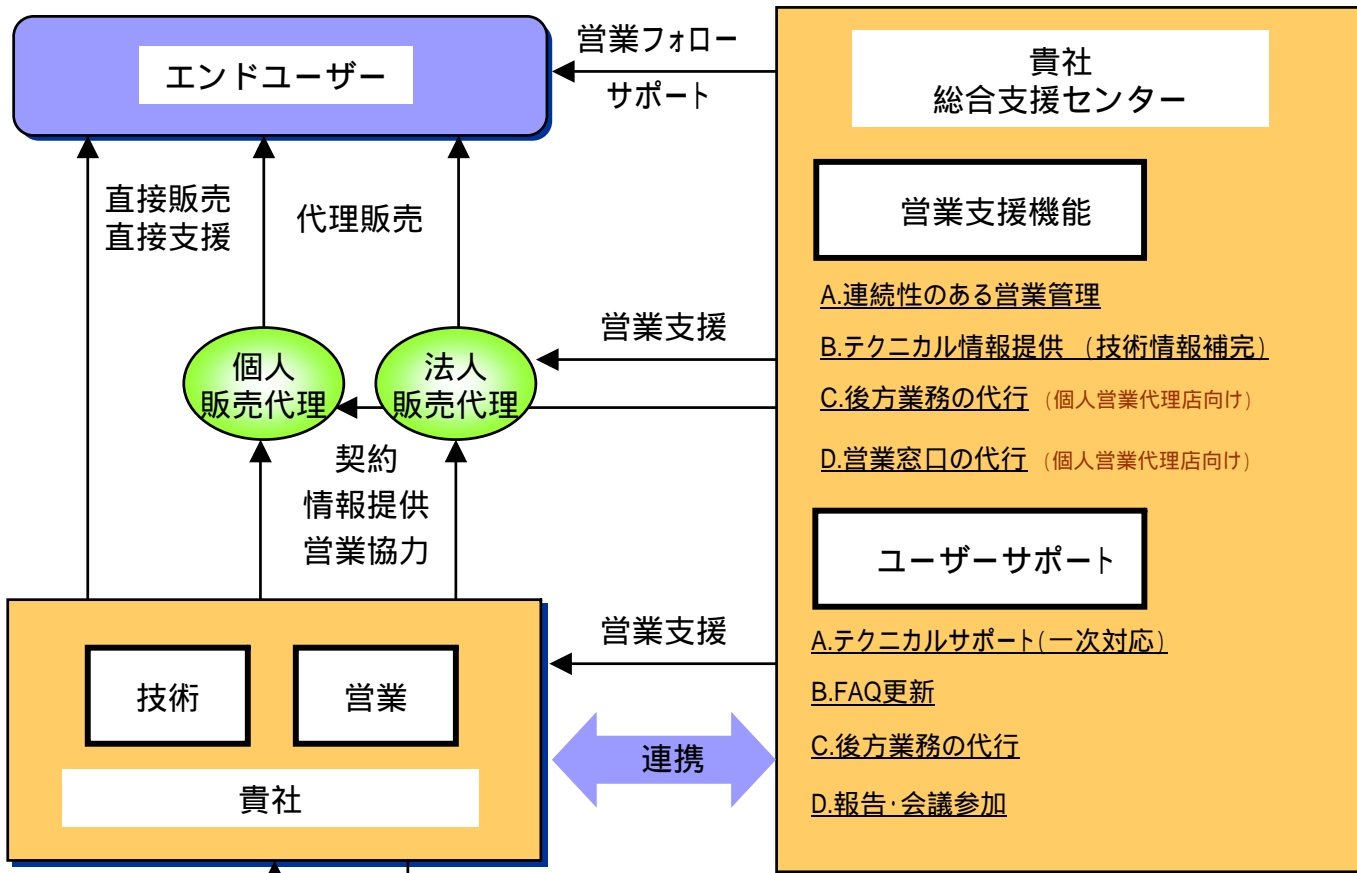
《第三次体制準備期間》



<p><u>期間</u> -(約2週間)</p> <p><u>目標成果</u> (1)運用方針の決定 (2)環境・要員計画決定 (3)センター環境整備 (4)マニュアルの整備 (5)履歴DBの作成</p>	<p><u>期間</u> -(約1か月間)</p> <p><u>目標成果</u> (1)運用評価と次回検討 (2)体制の再設計 (3)マニュアルの更新 (4)FAQの整備</p>	<p><u>期間</u> -(未定)</p> <p><u>目標成果</u> (1)新機能の追加 (2)体制の再設計 (3)マニュアルの更新 (4)FAQの整備</p>	<p><u>期間</u> -(以降継続)</p> <p><u>目標成果</u> (1)業務範囲の拡張検討 (2)取扱商品の拡張検討 (3)体制の再設計</p>
--	---	---	---

【提供機能】





初期体制(例)

- 回線 : 電話x回線 + FAX1回線
- Mail : 営業用 + サポート用 xアドレス
- 要員 : 専任x名 + 兼務管理者0.1名
- 営業 : 平日9:00 ~ 18:00 電話受付
平日9:00 ~ 19:00 勤務
- 会議 : 月1回程度

初期環境(例)

- 場所 : 弊社東陽町オフィス
- PC : 専用x台 (Win2000Pro)
- アプリ : MS-Office2000Pro
- 通信 : 兼用インターネット環境(100)
- 履歴DB : Ms-Accecc簡易DB
- 在庫スペース : 最大10坪程度まで

対応エスカレーション

- 技術的な対応・サポート
- 契約・課金に関係するもの
- 代理店契約に関わるもの
- FAQにない新たな対応
- 対応量が多く貴社支援が必要なもの

情報提供
技術支援
対応指示

オンサイトとコールセンターが連携可能であること

サポート業務の設計・仕様構築への参加

請負業務への理解と知識

コールセンター業務及び全国オンサイト業務の実績があること

全国オンサイトの組織と機能の有効活用

全国オンサイトを管理するコントロール機能の提供

顧客別専用センター(カスタムセンター)構築・運用のノウハウの提供

テクニカル・ノンテクニカルに限らず機能拡張が可能であること

コールセンター作業範囲の拡張

オンサイト作業及び、コントロールセンター機能の拡張

環境の拡張(席数・通信インフラ・PBX/ACD等・WEB同期ASP等ツール)

事務処理・ドキュメント管理の徹底

履歴・報告書類の作成の徹底と集計及びレポートニングの徹底とスピード

運用面・技術面におけるドキュメント化及び更新管理

ローコストオペレーション

対象数に対して拡張可能なりニアな構造での運用と維持

ローコスト実現可能な体制策定と管理

	サービス受託元	サンクネット 業務コントローラー	センターオペレーター
案件準備	仕様の整理 予算確定及び提示 参考資料の整備と提示	仕様の整理 業界調査・業務分析・コスト試算 基本スキームの設計と提案 (サービスレベル・運用プラン・コスト)	導入先：***** 対応：365Dセンター
立上期間	参考資料の整備と提示 社内調整 成果物確認と修正指示 環境準備・テスト	マニュアル作成 運営マニュアル (環境維持・営業等ルール) 運用マニュアル (業務フロー・体制の整理) オペレーションマニュアル (実際の業務マニュアル) (スクリプト・FAQの整備) 参考資料 (業界資料・参照資料の整理) 環境検討 CRM検討・WEB同期システム検討 機器整備 (PBX・ACD等) 環境整備 (PC・OS・アプリ) 通信整備 (インターネット回線・DA・セキュリティ) トレーニング スキル設定・採用計画と実施 オペレーター教育プランの作成と実施	ユーザー対応 履歴管理・報告 マニュアル更新 各種検証業務・レポート作成 後方業務支援 (郵送処理・在庫管理・検品) 新人教育 環境準備・テスト 運用テスト・更新
運用	2次対応サポート	履歴分析・センター更新検討 レポート作成・報告	コールセンター運用
見直/拡張	検討・調整	報告・検討・提案・調整	

	サービス受託元	サंकネット コントロールセンター	オンサイト技術員
案件準備	業務フロー確定 操作説明スライド資料の作成(PPT) 基本導入手順書の作成	<u>導入マニュアル作成</u> -運用マニュアル (業務フロー・マナー等) -技術マニュアル (手順書のバージョンアップ) (追加資料・FAQ集の作成・更新) -チェックシート・報告書類の作成・更新	導入先 : 約500件 対象エリア : 全国
導入準備	<u>導入先リスト作成</u> -導入先名称 -住所・連絡先 -環境一覧 運用サポート 客先調整(費用面等)	<u>導入ツールの整備</u> -携帯用予備ソフトの準備/予備部材の整備 -配布物(CD-R・FD等)の作成 <u>導入先へのコンタクト(電話・FAX)</u> -環境ヒアリング (設置場所・通信インフラ・配線) (対象PC及び周辺機器) (利用メールソフト・ブラウザ) (必要書類・部材の到着確認) -訪問日時調整 (アポイント) <u>PCスペック確認/不足部材・インフラ手配調整</u> <u>技術員アサイン</u> ツール配布・資料配布	訪問前コール 訪問 導入作業 (通信テスト・印字テスト) 簡易操作説明(15分) 報告書作成 ユーザーから確認押印預 退出前確認連絡 退出 部材受取り・在庫報告
導入当日	テクニカル2次デスク	<u>テクニカルサポート・進捗確認</u> 技術支援 / 開始終了進捗管理	訪問作業・ツール渡
導入後	保守コールセンター	<u>進捗報告・作業報告・レポート</u> コンタクト履歴管理・報告 作業履歴管理・報告 } 各日・週・月レポート	報告書作成FAX・郵送 部材返却