

貴社「商品」・「サービス」のサポート体制構築支援

ソフトメーカー・システムベンダー・S I会社向け

カスタマサポートセンター構築のご案内

(第一版)

平成19年6月8日

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】

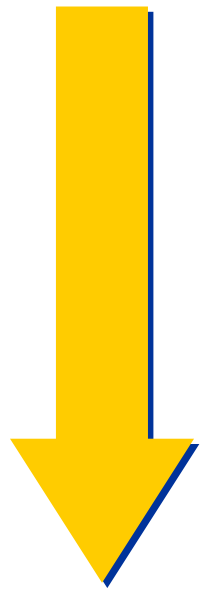
単なるテクニカル電話対応ではなく、貴社社内業務を理解し、「受付～事務処理までの流れ」を司り、積極的な業務検討・適正な体制拡充、要望に応じたカスタム性の高い機能拡張まで行うサービス提供者となり貴社業務に貢献し、貴社の信頼を得ること

【求められる機能】

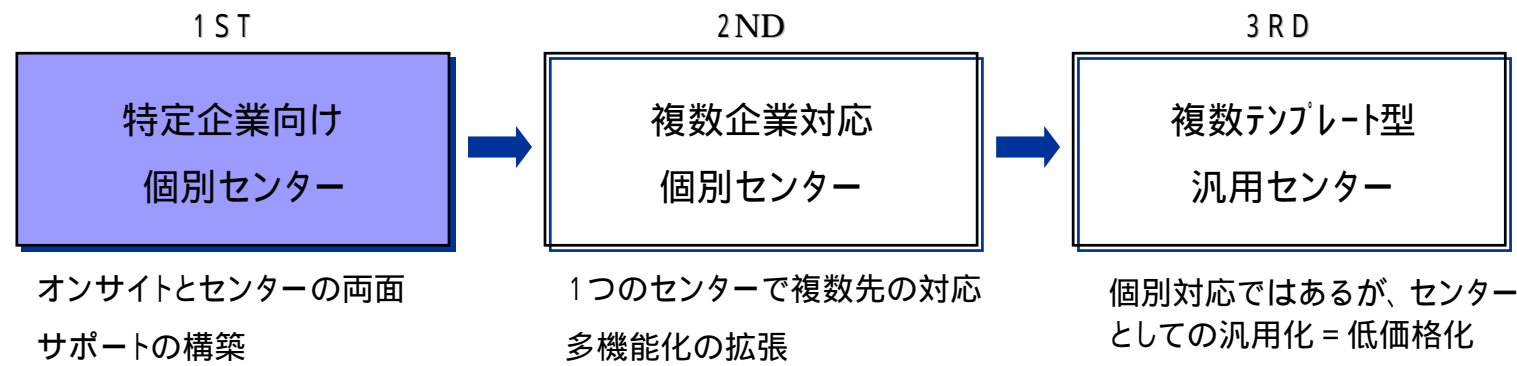
- サポート会社および業務への理解
- 電話と訪問の組み合わせ
- インバウンドとアウトバウンドの組み合わせ
- ITと非ITの組み合わせ
- 前方と後方の組み合わせ

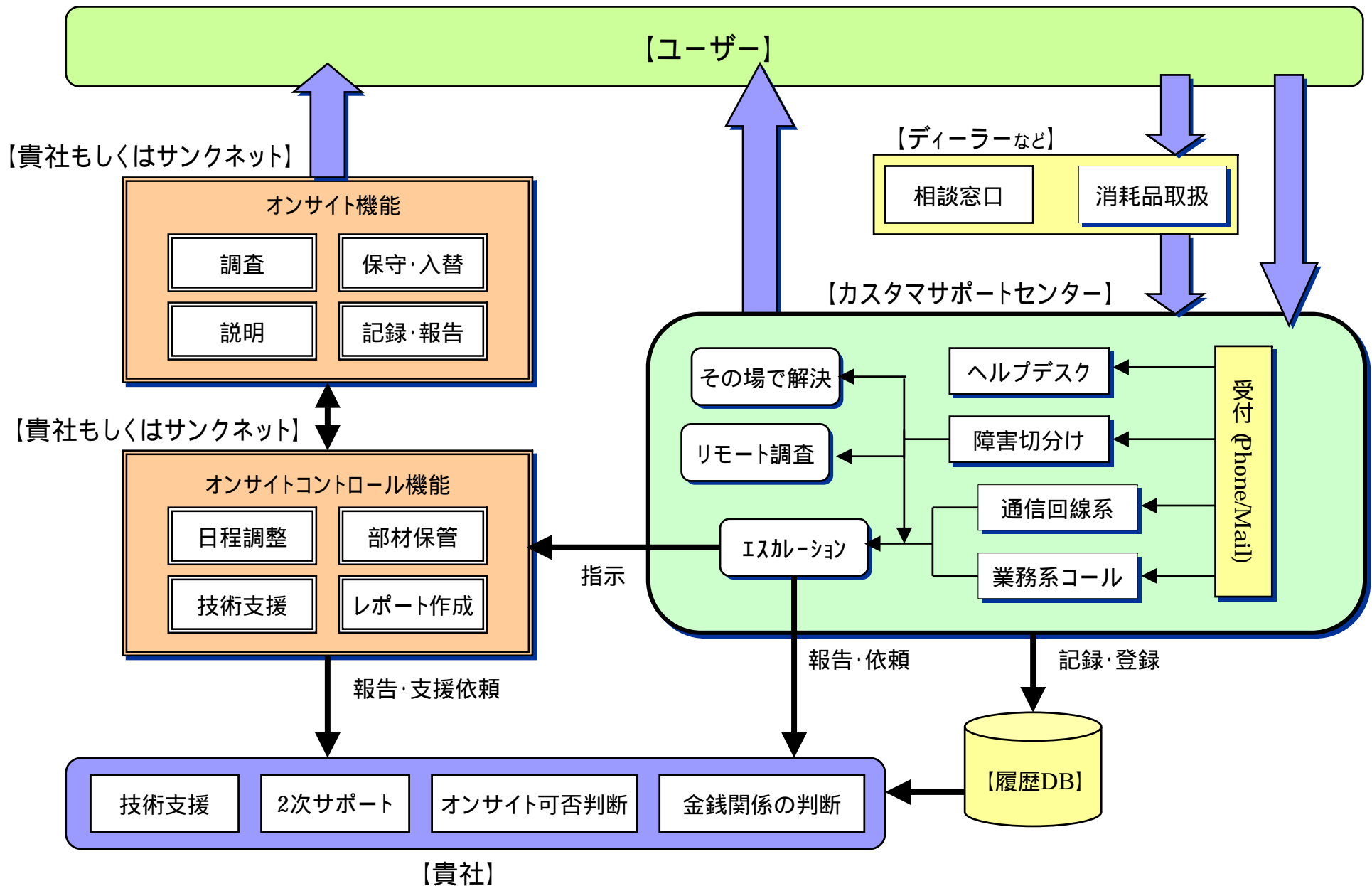
【アウトソーシング基準】

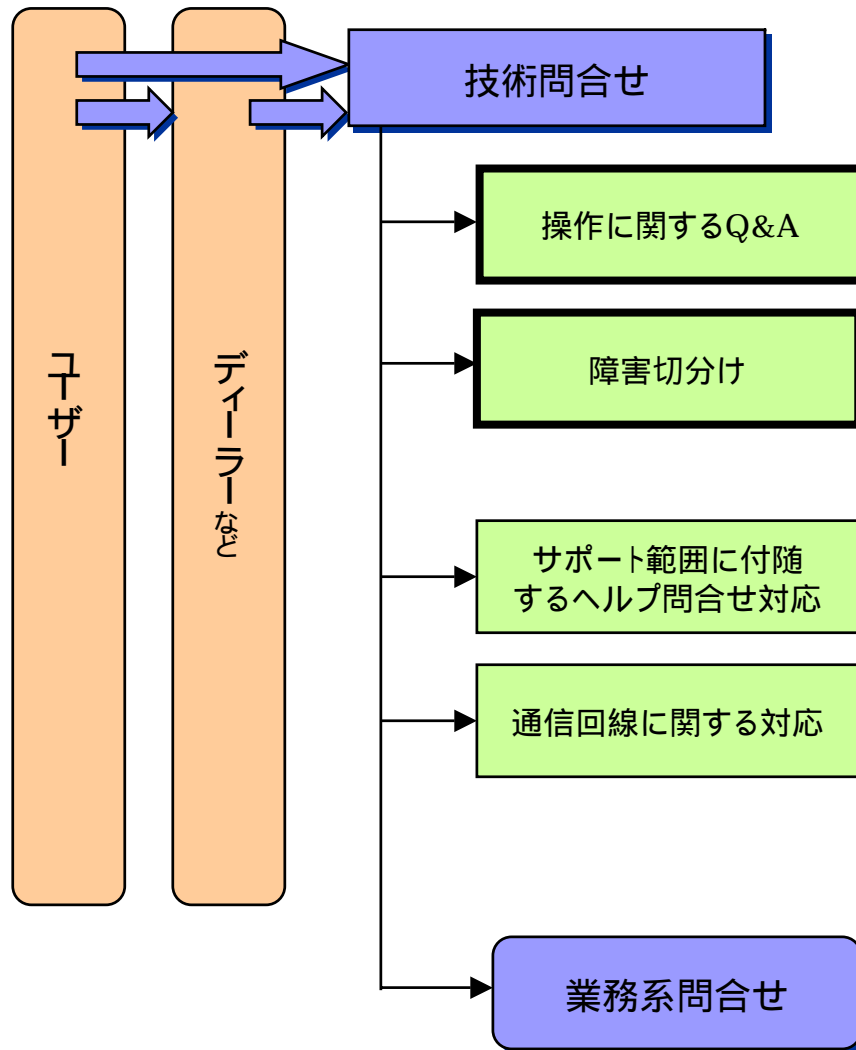
- 社員の育成に時間のかかるもの
 - 社員コストに見合わないもの
 - 成果ベースで支払ができるもの
 - 社内で保持しなくてもよいもの
 - 事業上の利害関係を損なわないもの
- 以上を満足する業務



【ステップ】







作業概要

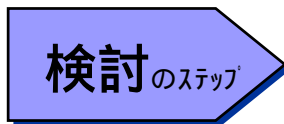
- 問合せの受付と対応の判断・決定
- ハードウェア及びソフトウェアの基本操作・設定の案内及び指導
- 障害状況の確認と一次対応
- 担当部門へのエスカレーション
- 障害状況の確認と問合せ先案内
一次サポートへの対応も可能
- 障害状況の確認と問合せ先案内
一次サポートへの対応も可能
- 担当部門へのエスカレーション
一次対応への対応も可能
(一次回答・資料類/部材発送・消耗品受付等)

作業完了基準

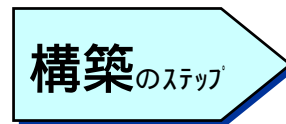
- 問合せ内容の理解
問合せ内容の記録
- 資料に基づいた操作案内の提示
参照先資料の案内
- 原因の決定
資料に基づく一次対応
エスカレーション準備
- 問合せ先メーカー等情報を案内
(連絡先・営業時間等)
- 問合せ先ISP等情報を案内
(連絡先・営業時間等)
- お客様へのコールバック案内
担当部門への連絡

構築と運用の作業計画

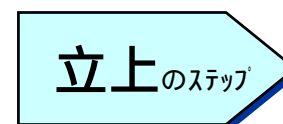
〈第一次体制準備〉



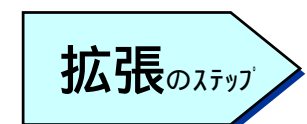
〈第一次体制期間〉



〈第一次体制期間〉



〈第二次体制準備期間〉



<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</p>	<p><u>期間</u> - 約2週間</p> <p><u>目標成果</u> (1)センター環境整備 (2)マニュアルの整備 (3)履歴DBの作成</p>	<p><u>期間</u> - 約2週間</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)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>
---	---	---	---

		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)	
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	<div style="border: 2px solid orange; border-radius: 20px; padding: 10px; background-color: #ffcc00;"> <p>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</p> </div> <p>環境準備・テスト 運用テスト・更新</p> <div style="border: 2px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; background-color: #ffcc00; text-align: center; margin-top: 10px;"> <p>コールセンター運用</p> </div>
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	
見直/拡張	検討・調整	報告・検討・提案・調整	

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ティ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

会社名 株式会社サンクネット SANKUNET.Inc., www.sanku.net

本社所在地 大阪 : 大阪市淀川区西中島6-9-20-2F
 サービス拠点 東京 : 東京都江東区東陽1-25-4-2F
 名古屋 : 愛知県名古屋市中区栄2-7-13-10F-13
 埼玉 : 関東物流センター [第一センター ・ 第二センター]
 センター : 新大阪コールセンター 大阪西コールセンター 東京シェアードサービスセンター

関係会社	株式会社サンクコーポレーション	(資本金1500万円)	…人材派遣業
	株式会社サンクリレーションズ	(資本金 500万円)	…新規事業開発、IT情報・製品の提供・販売
	東和サンクサービス株式会社	(資本金1000万円)	…POS関連製品の保守・サポート
	有限会社デジタルネット	(資本金1000万円)	…事業およびITコンサルティング
	サンクネット共済会	(全労済との団体契約)	…提携先向け福利厚生団体

事業概要 ITカスタマーサポート ITを活用した業務アウトソーシング 「 」及び「 」に付帯する一切の業務

サンクネットグループでは、企業内や企業の顧客に発生する『泥臭い仕事』を肩代わりする『便利・安心・ローコスト』なサポート&サービスを提案・提供をいたします。
 ひとつのサービスでも、複数サービスの組合せでも、また、スポット・短期間から、長期間でも、期待される幅広いサポート&サービスを必要な形と量で提案・提供します。

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 「全国訪問」ITサポート&サービス | 「全国どこでも出張ITサポートいたします。」 |
| 「365日24時間」コールセンターサービス | 「カスタムメイド型コールセンターが最適な体制・運営を提供します。」 |
| 「最大2000坪」物流センターサービス | 「便利・安心・低価格なワンストップロジスティクスサービス」 |



当社では、財団法人日本情報処理協会(JIPDEC)よりプライバシーマークの付与を認定されました。
 プライバシーマークは、個人情報保護に積極的に取り組み、社内管理運営体制が一定の基準を満たす事業者が付与を認定されるものです。
 当社では、個人情報の管理を徹底し、お客様へ高品質で安全なサービスを提供していきたいと考えています。



株式会社サクネット