

契約書ピックアップ～設定サービス提供

DMフォロワーラウンダー機能仕様書

《第一版》

平成15年7月29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

目的1. DM発送・テレマ以降の契約確定への支援

課題：テレマで「契約希望」とした【見込みユーザー数】と【実際の契約書送付者数】の差異

対応策

- 契約書受取り訪問による契約者の拾い込み
- 記入方法などの説明を含め、契約確定までの最終化フォロー
- お客様のPC環境等の確認等、安心して契約に望むためのステップの提供

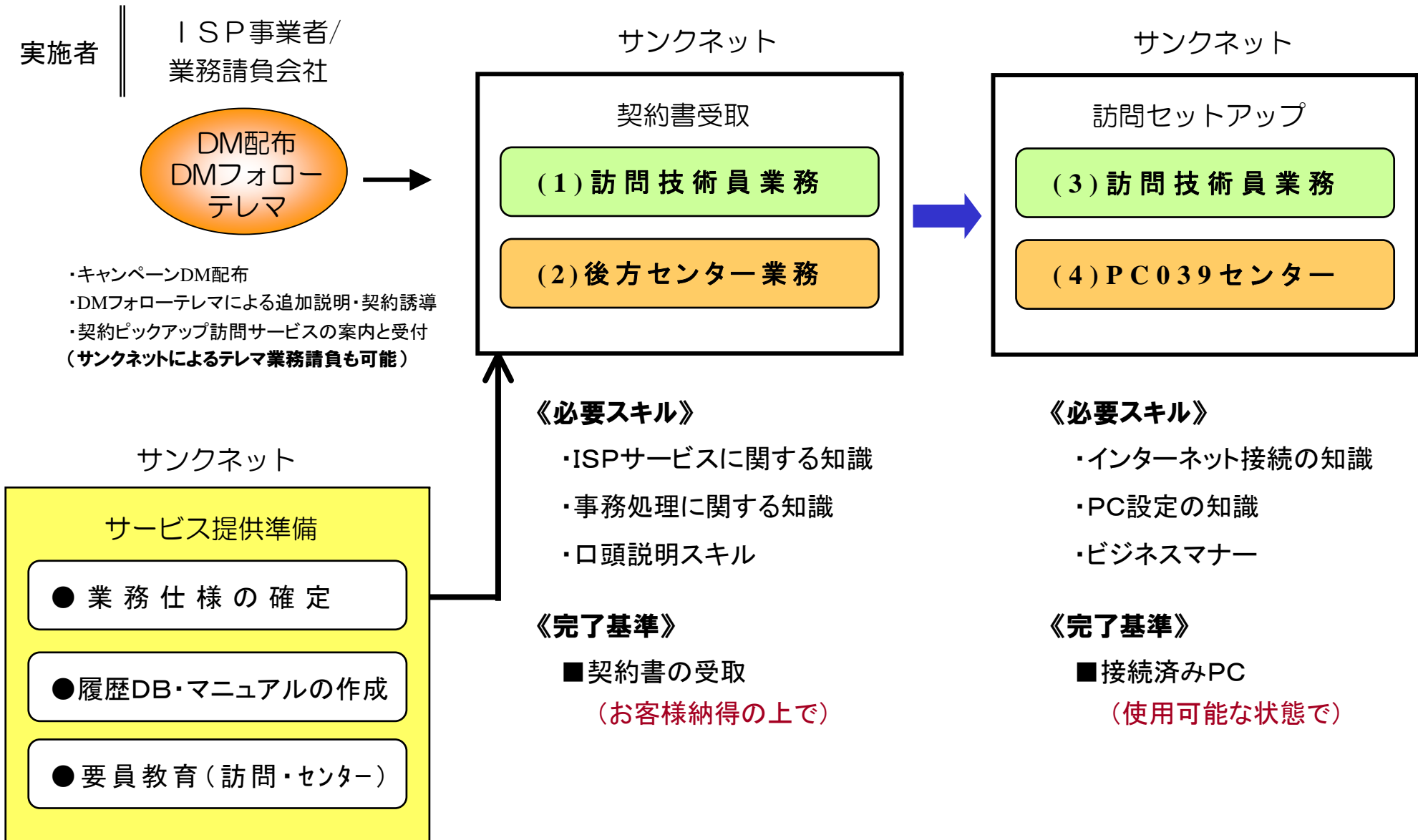
目的2. 周辺サービス案内・設定サービス案内及び、各種販売への「対面对応」の機会発生

目的3. DM内容（キャンペーン内容）の効果向上

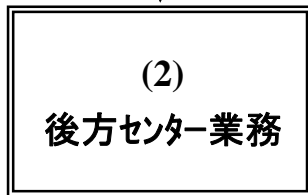
課題：キャンペーンDMにおける「特典内容」の慣習化・契約促進力の低下

対応策

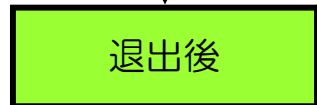
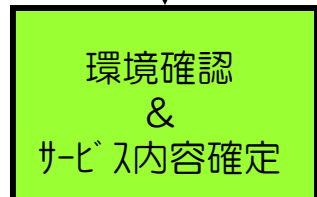
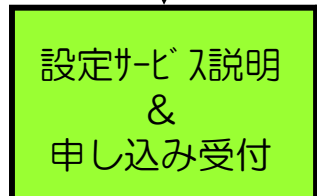
- 「技術員訪問」による契約ピックアップの有効利用⇒「設定サービス【半額】キャンペーン」など活用
- 技術員による周辺サービスの「対面案内」
- 後日の訪問設定作業の満足度向上（事前調査による作業精度のアップ）
⇒良質なキャンペーン商品提供（＝「設定サービス【半額】キャンペーン」など）



※この作業については、本サービス仕様確定後に負荷見積り



訪問
手続



(1) 訪問技術員業務

- ①ISPサービス説明 ..サービス紹介・DM内容の説明
- ②書類書き方説明
- ③利用環境が整っているかの現地調査・確認 (PCスペックなど)
- ④契約書受取り・御礼

- ①設定キャンペーン案内などのご案内
- ②付随サービスなどのご案内 (パンフ渡しなど)
- ③ISP・他社を含む付随サービスなどのご案内 (パンフ渡しなど)
- ③申し込み受付

- ①PC機種・メーカー・型番確認
- ②通信環境確認 (NIC搭載状況・ケーブル保有など)
- ③配置・配線状況確認
- ④PC利用状況確認 (メモリ・利用アプリ・ブラウザバージョンなど)

・センターへの退出連絡

・センターへの報告処理 (申込み書類提出・環境調査表提出など)

提供リソース

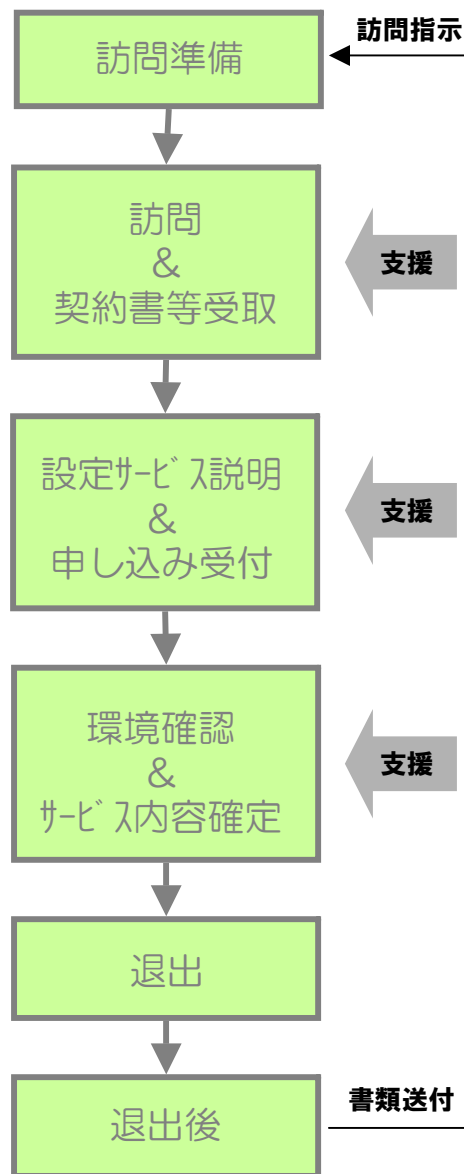
通常の設定サービス
(PC039サポート)

各種オプション
(PC039サポート)

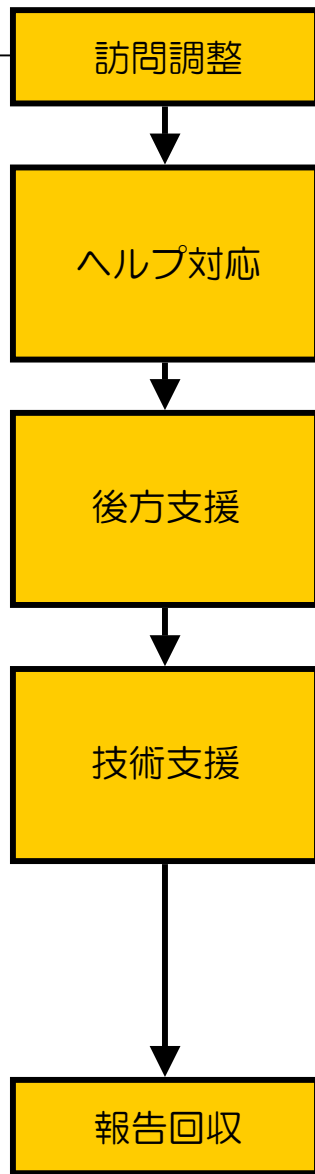
物販対応
(ケーブル・NIC・ウイルスソフトなど)

その他
(相談・QA)

(1) 訪問技術員業務



(2) 後方センター業務



- ・アポイント調整 (訪問日時の最終化)
- ・訪問技術員アサイン
- ・進捗報告
- ・お客様対応のヘルプデスク
- ・複雑な問合せへのフォロー (お客様への電話対応も含む)
- ・ISP事業者との連携・調整
- ・サービス詳細説明
- ・複雑なメニューへの見積
- ・イレギュラー依頼への対応
- ・メーカー情報の参照と情報提供
- ・特殊物販への回答 (商品確認・価格確認)
- ・外注作業への回答 (特殊工事など)
- ・契約書回収・環境調査表回収
- ・進捗集計報告
- ・契約書整理と貴社提出



訪問指示

支援

支援

支援

書類送付

(4) PC039センター

