

- コールセンターと保守訪問をまるごとアウトソーシングしたい！
- とにかく最初は費用を安くおさえない！

「コスト重視型」システム・ハードウェア保守サービス

業務アウトソーシング活用による
コールセンター&オンサイトサポート体制構築

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**

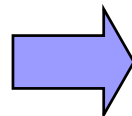
E-Mail info@sanku.net

東京・大阪・名古屋・埼玉

「コスト重視型」サポート体制の依頼例

【立ち上げ当初のコール数の見込】

- ①サポート対象が少ない＝コール数が少ない
- ②対応時間は平日のコアタイムが中心
(9:00～17:00を基本とした前後±1時間程度の範囲)



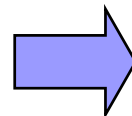
依頼に対する弊社の考え

はじめはコストを優先し⇒段階的な機能拡張性を持つこと

顧客数が少ない為、コール数も少ないものと想定しています。立ち上げ当初はコストを最優先しつつ、貴社の業務の理解度の向上と、各サポート業務の効率化と共に段階的な範囲・機能の拡張が望めるようなリアルな体制の提供を前提とします。

【サポートの内容】

- ①一次障害切り分けのコールセンター 電話(FAX)対応
- ②オンサイトによる障害切り分け
- ③段階的な業務範囲の拡張とニーズに合わせて体制更新



一次サポートコールセンター&定型業務オンサイト

センター・オンサイトにおける対応範囲は限定的であり難易度の高いものはないものと理解し、難易度の高いものや事前知識のない新たな対応については、貴社へのエスカレーション、貴社への対応相談等で対応するものと考え、運用コストの低価格の大きな材料と致します。



【環境】

- ① コールセンターにおける設備はコストを優先
- ②センターは弊社指定の場所

「基本対応が可能なセンター」+「低価格なオンサイト対応」の提案

ローコストであること ・ 必要な機能が最低限に搭載されていること
この2つを実現するために下記の通りの体制案提案をいたします。

- ①最もローコストで運営可能な体制提案と価格見積
- ②貴社の条件に即したコールセンター

① 体制の早期構築

保守対象の各拠点への導入後のサポート体制確立を支援すること
既存設備、セキュリティ環境、ノウハウを活用したローコスト・短期間での立上げと体制の適正化
業務の平準化・サービスレベルの評価と維持・情報管理の徹底を行なうこと

② 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設計
必要最小限のローコスト運用の実現

③ 機能の柔軟性

一部業務に偏らず、機能拡張性をもたせること
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

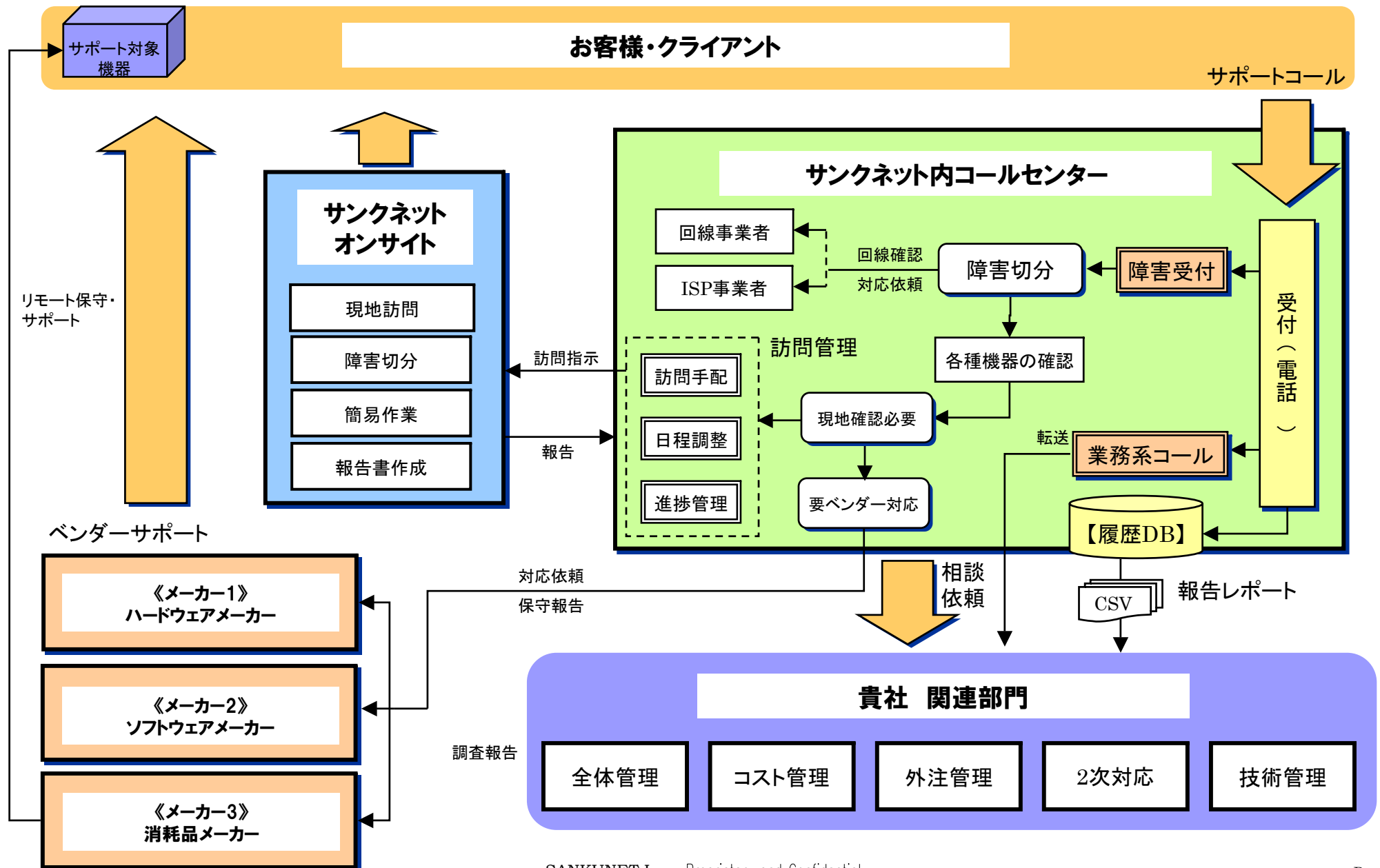
【委託先へ求める機能】

- 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

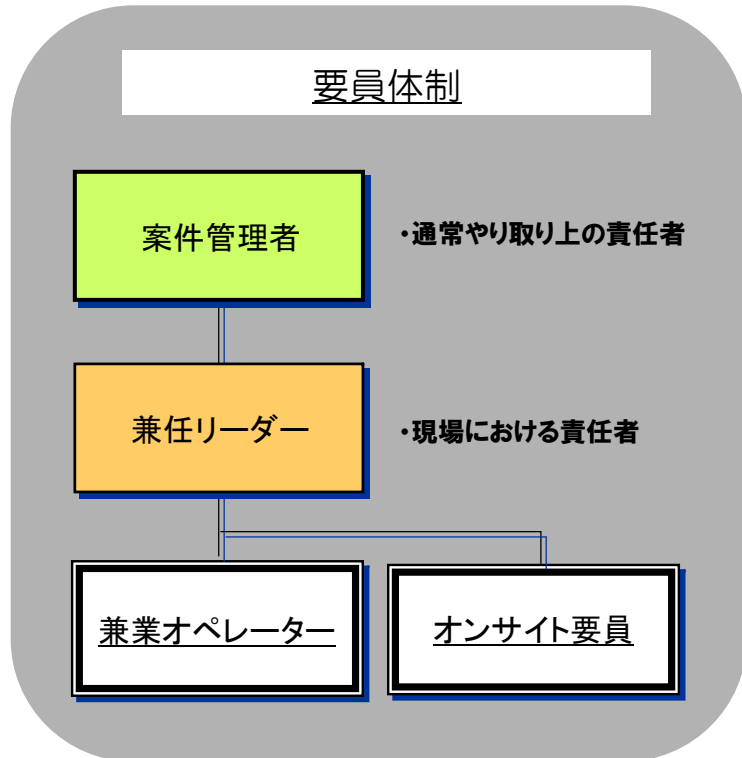
【アウトソーシング基準】

- ①社員の育成に時間のかかるもの
- ②社員コストに見合わないもの
- ③成果ベースで支払ができるもの
- ④社内で保持しなくてもよいもの
- ⑤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



ポイント：最小の体制からのスタート



・兼任リーダー

オペレーター・オンサイト担当の教育やサポート支援の他、業務のマニュアル化及び業務平準化、履歴データの分析やレポート作成へ対応します。

・オペレーター

基礎的なITサポート業務従事者が対象です。

・オンサイト要員

主に「現地技術員」が対応いたします。
 (「現地技術員」詳細は後述)

初期体制 (例)

回線環境：電話 専用1回線 + FAX 他業務兼用1回線

Mail：サポート用+業務用 各 1アドレス

要員体制：【コールセンター】 ユーザーとの対応当事者
履歴データ作業の実施者

【オンサイト】 現地技術員
社内スタッフ

請負時間：【コールセンター】

平日 9:00~17:00 [電話受付]

平日 9:00~17:30 [勤務] (電話受付終了後30分間)

【オンサイト】

平日 9:00~17:00 (作業対応時間) ※祝日は休み

会議開催：月1回程度 (分析レポート提供)

初期環境 (案)

運用住所：弊社拠点センター又は協力会社拠点センター

履歴DB

：DB作成など必要に応じ検討

FAQ管理

■当案ではCTI・ACD設備の利用は不要の前提としています。(コスト優先として)

■案件管理者は他業務との兼任となります。

■PBX・インターネット回線は他業務兼用としてローコスト化を図ります。

管理者はサポート支援の他業務のマニュアル化及び業務平準化、履歴データの分析やレポート作成へ対応します。

センター立上げ当初の役割

名称 : 仮称《障害問合せセンター》

主な役割

- ・障害受付・手続き
- ・電話での障害の切り分け
- ・オンサイトによる現地での障害切り分け
- ・関係ベンダーのエスカレーション
- ・進捗管理
- ・サポート履歴情報の管理
- ・FAQ・マニュアルの作成・更新

付帯の役割

- ・業務手順のマニュアル化(業務平準化)
- ・必要に応じた検証作業・レポート業務
- ・オペレータの定期研修・教育
- ・技術資料・レポートの作成

Point!!

- 主に障害切り分けのサポートを実施
- サポートに付随する履歴情報のレポート、技術情報の整理と蓄積
- 現地切り分けオンサイトとベンダーへのエスカレーション及び進捗管理

A.テクニカルサポート

- ガイドラインに従った障害切り分け
- FAQに従ったトラブル対応・障害きり分け
- FAQに従った技術情報提供

B.故障受付・訪問管理

- 障害対応の受付
- 現地障害確認の為のオンサイト手配
- オンサイト支援・報告管理

C.ユーザー管理

- 拠点情報管理 (情報更新)
- 拠点担当者情報管理 (情報更新)

D.マニュアル・FAQ更新

- ユーザーサポート履歴の整理と分析
- FAQの更新・マニュアル更新

E.報告・会議参加

- 週次・月次対応報告
- 障害対応履歴レポート

「現地技術員」 : 訪問現地近くの提携先CE事業者、提携先企業

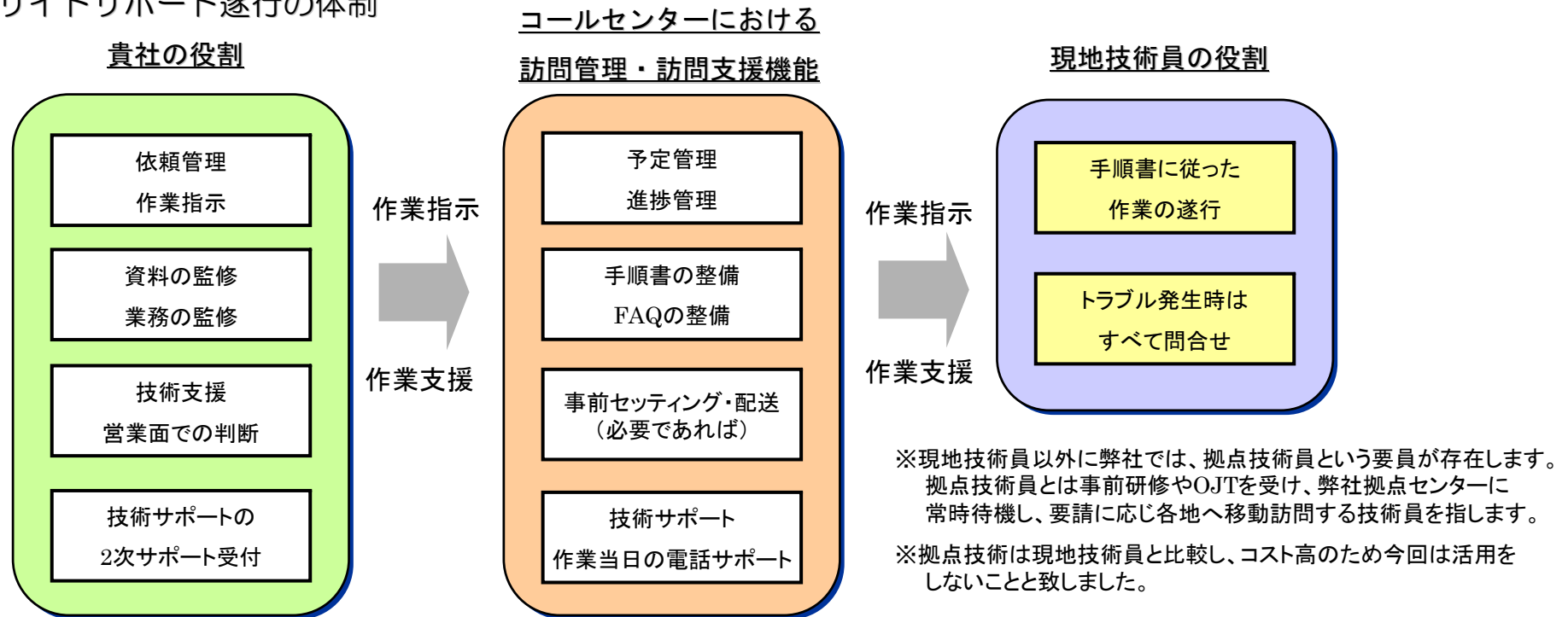
現地技術員のメリット : **必要最小限の交通宿費用による「ローコスト」が実現**

- ・極力現地住所での技術員手配
- ・現地不在の場合、隣接市区町村、近県と段階的に遠隔地対応

現時技術員のデメリット : 「はじめての作業員」でも対応可能な「低い技術レベルの作業」に限定されて対応可能

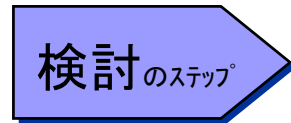
- ・現物を初見で対応できる作業範囲とする作業内容への制限が必要
- ・作業手順書(作業マニュアル)の整備や作業当日の後方支援体制提供による作業の平準化

オンサイトサポート遂行の体制

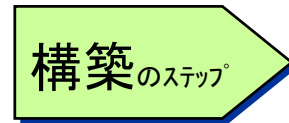


貴社と共に最適な運用・体制を検討・ドキュメント化・評価の上、具体的な構築をします。

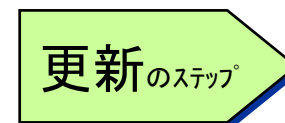
《第一次体制準備》



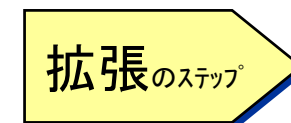
《第一次体制期間》



《第二次体制期間》

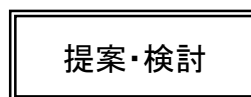


《第三次体制準備期間》

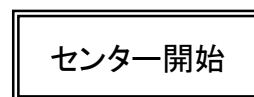


<p>◇期間 -(約2~4週間)</p> <p>◇目標成果</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)運用方針の決定 (2)環境計画決定 (3)要員計画 (4)ツール・ドキュメント計画 (5)システムの設計 	<p>◇期間 -(約2~6週間)</p> <p>◇目標成果</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)要員確保・教育 (2)体制・環境の構築 (3)マニュアル作成 (4)FAQの整備 (5)管理DB類の作成 	<p>◇期間 -(約1か月間)</p> <p>◇目標成果</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)業務評価 (2)体制の再設計 (3)マニュアルの更新 (4)FAQの追加整備 (5)分析レポート機能強化 	<p>◇期間 -(以降継続)</p> <p>◇目標成果</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)業務範囲の拡張検討 (2)業務体制の拡張検討 (3)体制・環境の再設計 (4)システムの更新
---	---	--	--

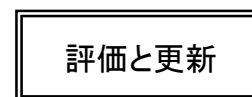
《成果目標》



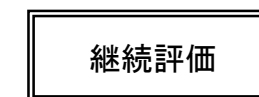
方針・予算決定



再小規模スタート



規模・機能の変更



体制・機能の拡張

		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; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>ユーザー対応</p> <p>履歴管理・報告</p> <p>マニュアル更新</p> <p>各種検証業務・レポート作成</p> <p>後方業務支援 (郵送処理・在庫管理・検品)</p> <p>新人教育</p> </div> <p>環境準備・テスト 運用テスト・更新</p>
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	<div style="border: 2px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto; background-color: #f4a460;"> <p>コールセンター運用</p> </div>
見直し/拡張	検討・調整	報告・検討・提案・調整	

		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	導入マニュアル作成 -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	
導入準備	導入先リスト作成 -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)	導入ツールの整備 -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 導入先へのコンタクト（電話・FAX） -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） PCスペック確認/不足部材・インフラ手配調整 技術員アサイン ツール配布・資料配布	<div style="border: 2px solid orange; border-radius: 20px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> 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 </div> 部材受取り・在庫報告
導入当日	テクニカル2次デスク	テクニカルサポート・進捗確認 技術支援 / 開始終了進捗管理	<div style="border: 2px solid orange; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> 訪問作業 ・ ツール渡 </div>
導入後	保守コールセンター	進捗報告・作業報告・レポート 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

■ **オンサイト・コールセンター・物流サービス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**

■ **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

倉庫・単純作業・IT作業・配送管理の提供

■ **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・物流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リ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 : ①新大阪コールセンター ②大阪西コールセンター ③東京シェアードサービスセンター

関係会社 (株)サンクコーポレーション (資本金1500万円)・・・人材派遣業
 (株)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) (資本金1000万円)・・・POS関連製品の保守・サポート
 (有)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 ① ITカスタマーサポート ② ITを活用した業務アウトソーシング ③「①」及び「②」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3500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」



株式会社サンクネット

www.sanku.net