

貴社TFT液晶Television事業展開の支援

良品交換オンサイトサポートを含む ユーザーサポート体制構築のご案内

平成15年11月1日

《サポート体制構築への弊社の思い》

- ・販売計画に則った早期体制構築
- ・必要最低限の最小規模・最小コストでの立上と、その後の拡張性に耐えられる運用計画
- ・業界標準・業界平均を意識した体制の検討 (業界ベストである必要はないが、平均程度であることが必要)

SANKUNET
Efficient Networking Solutions

株式会社 サンクネット

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

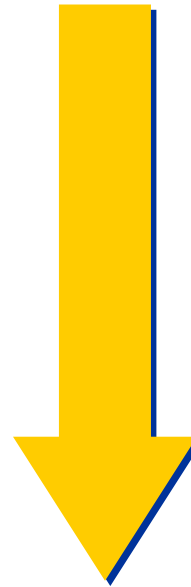
【求められる機能】

- 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

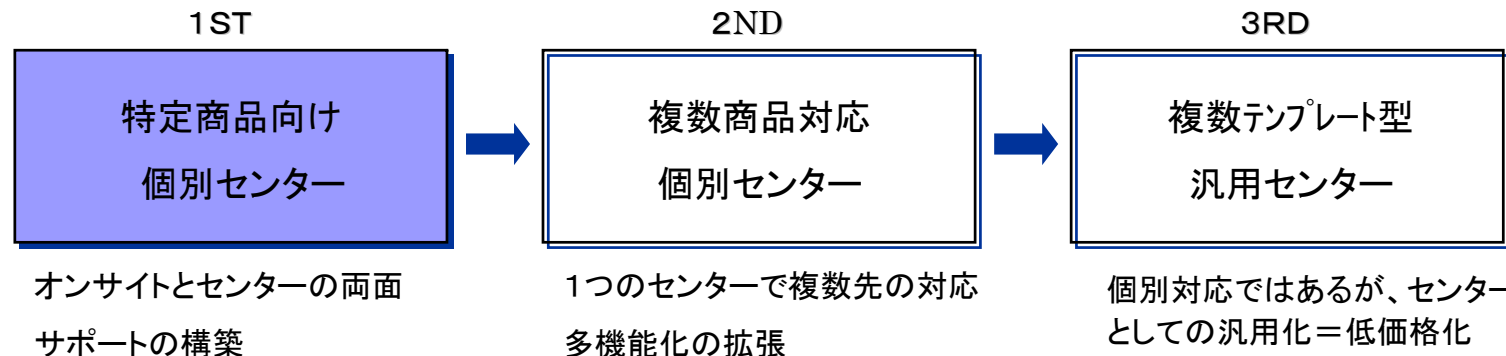
【アウトソーシング基準】

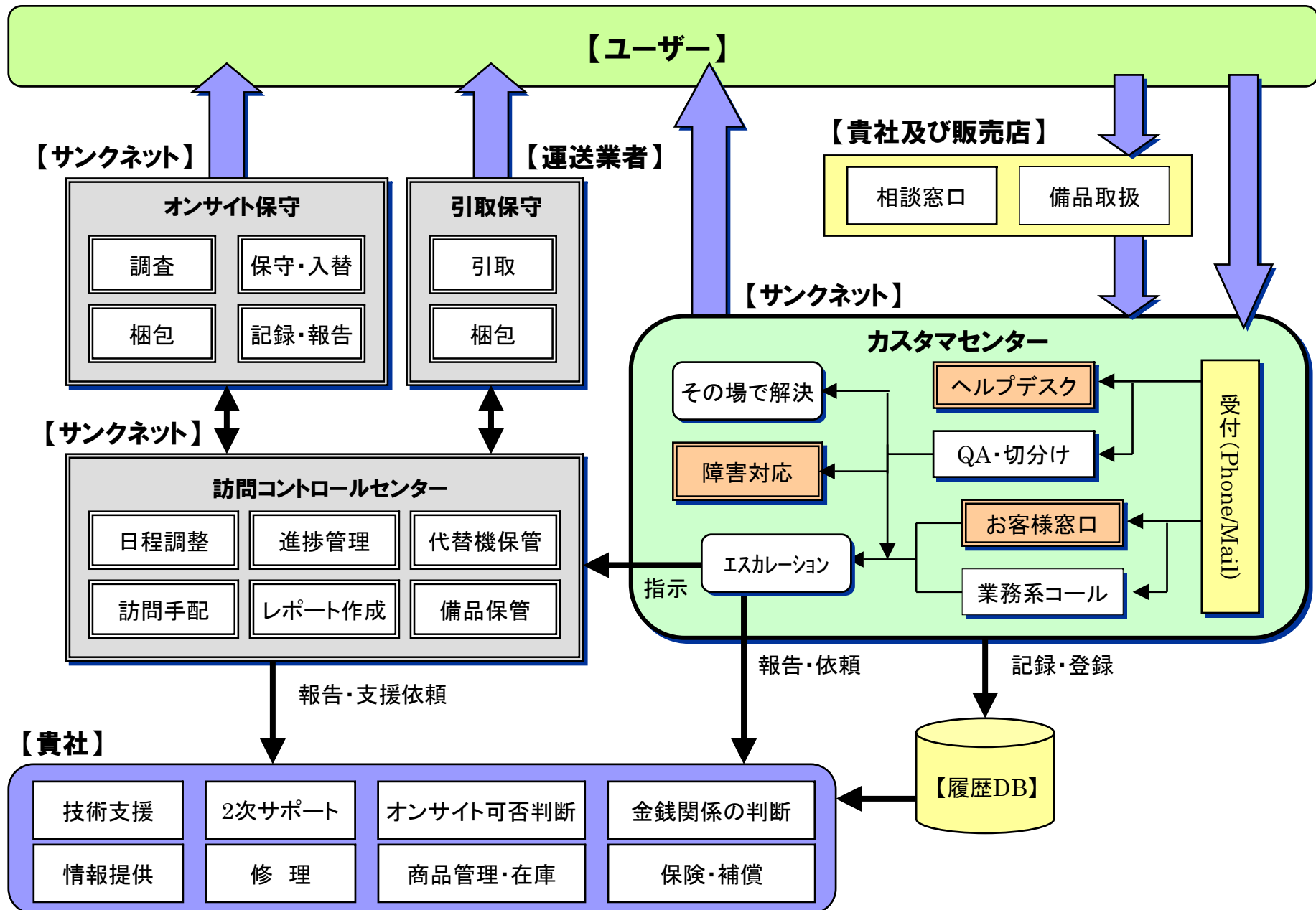
- ① 社員の育成に時間のかかるもの
- ② 社員コストに見合わないもの
- ③ 成果ベースで支払ができるもの
- ④ 社内で保持しなくてもよいもの
- ⑤ 事業上の利害関係を損なわないもの

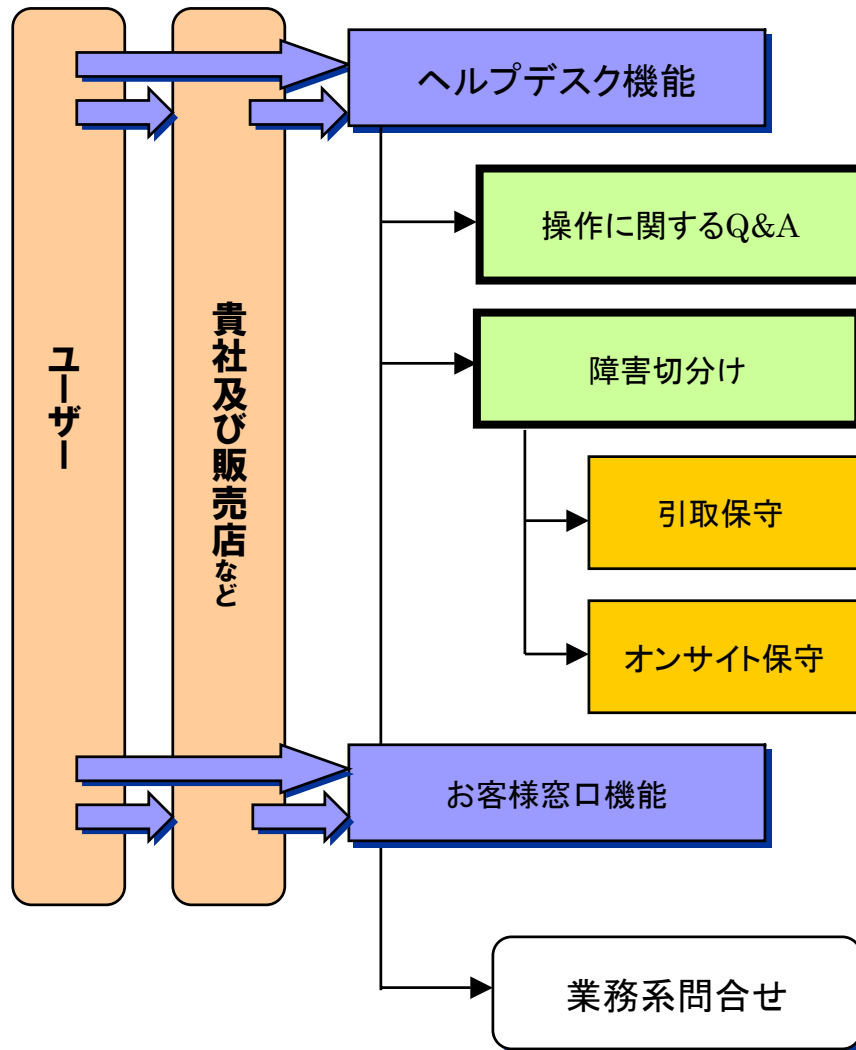
以上を満足する業務



【ステップ】







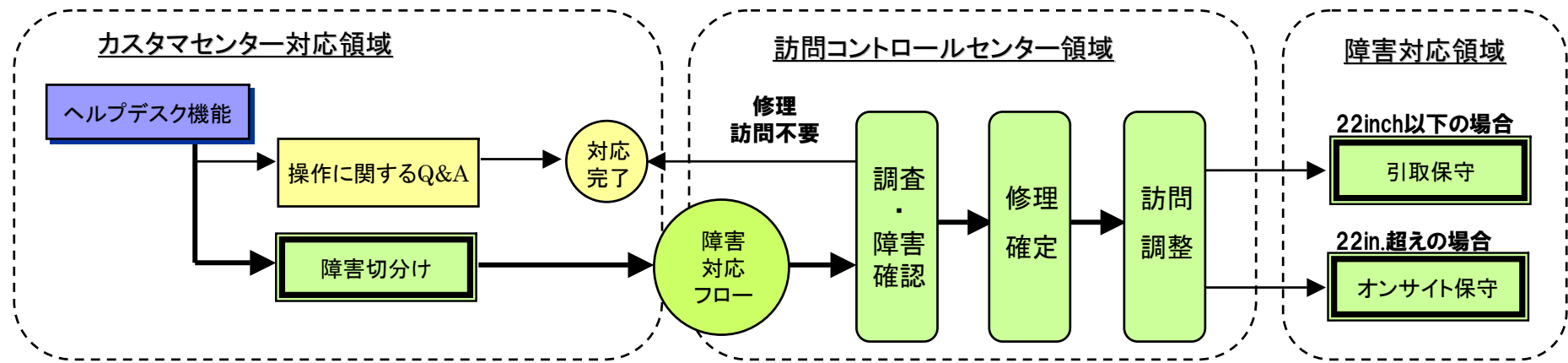
作業概要

- ・問合せの受付と対応の判断・決定
- ・ハード(結線など)及びソフト(設定など)の操作の案内及び指導
- ・障害状況の確認と一次対応
- ・障害対応フローへのエスカレーション
- 障害対応① 引取**
- ・障害状況の確認と引取
- 障害対応② オンサイト**
- ・障害状況の確認とオンサイト案内
- ・商品の説明・備品の取扱
- ・販売の説明
- ・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)

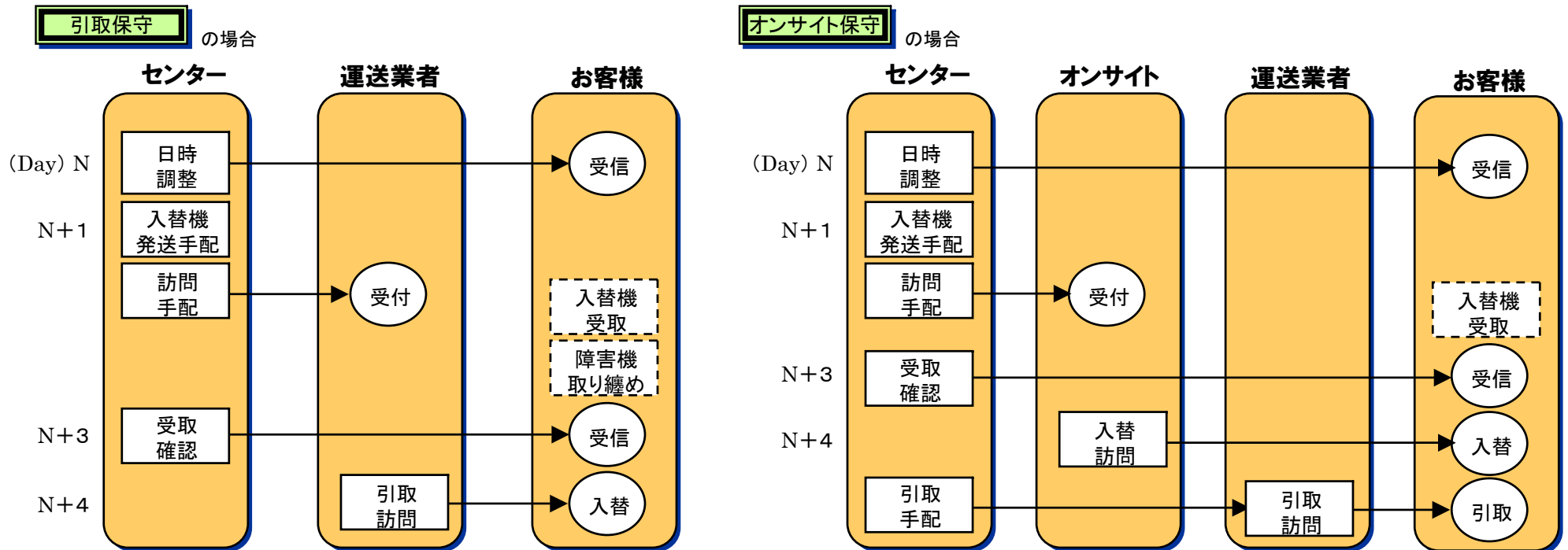
作業完了基準

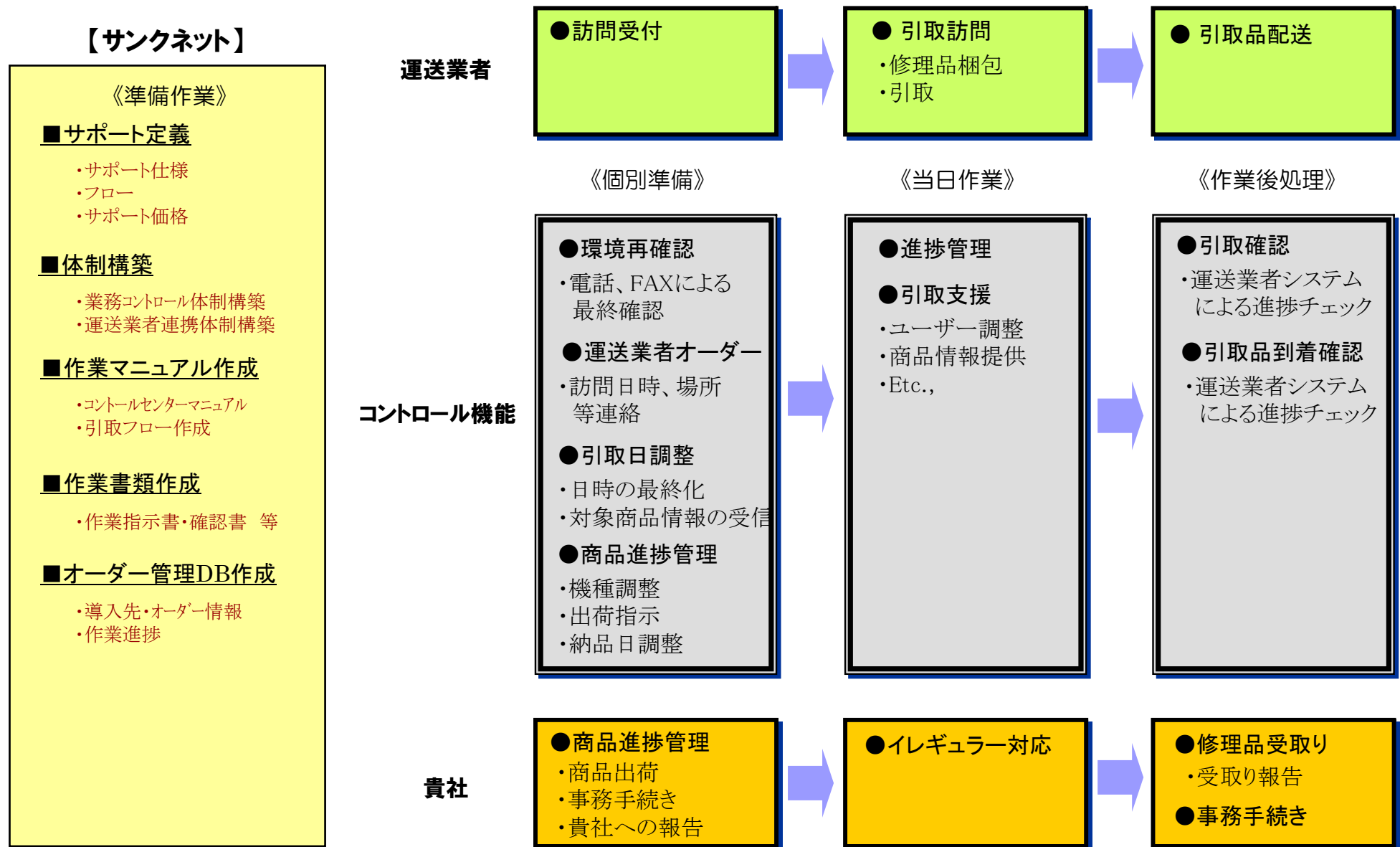
- 問合せ内容の理解
- 問合せ内容の記録
- 資料に基づいた操作案内の提示
- 参照先資料の案内
- 原因の決定
- 資料に基づく一次対応
- 障害対応フローへのエスカレーション
- 引取 調整
(配送手配～訪問手配)
(ユーザー調整～業務調整)
- オンサイト調整
(訪問手配)
(ユーザー調整～業務調整)
- 資料に基づいた商品案内
- 備品販売・送付手続
- 販売店紹介/WEBサービス案内
- お客様へのコールバック案内
- 担当部門への連絡

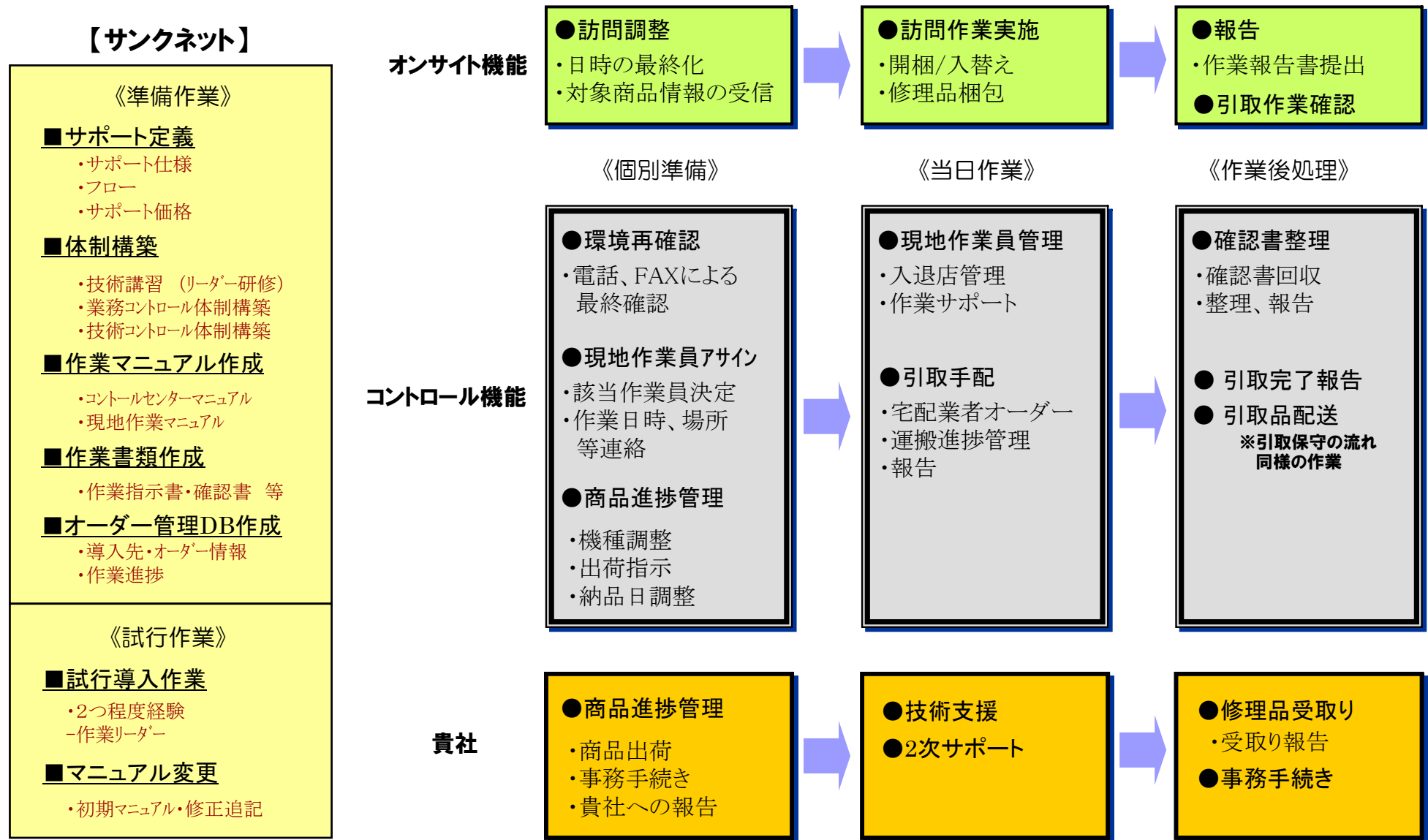
■ サポートから障害対応フローへの流れ

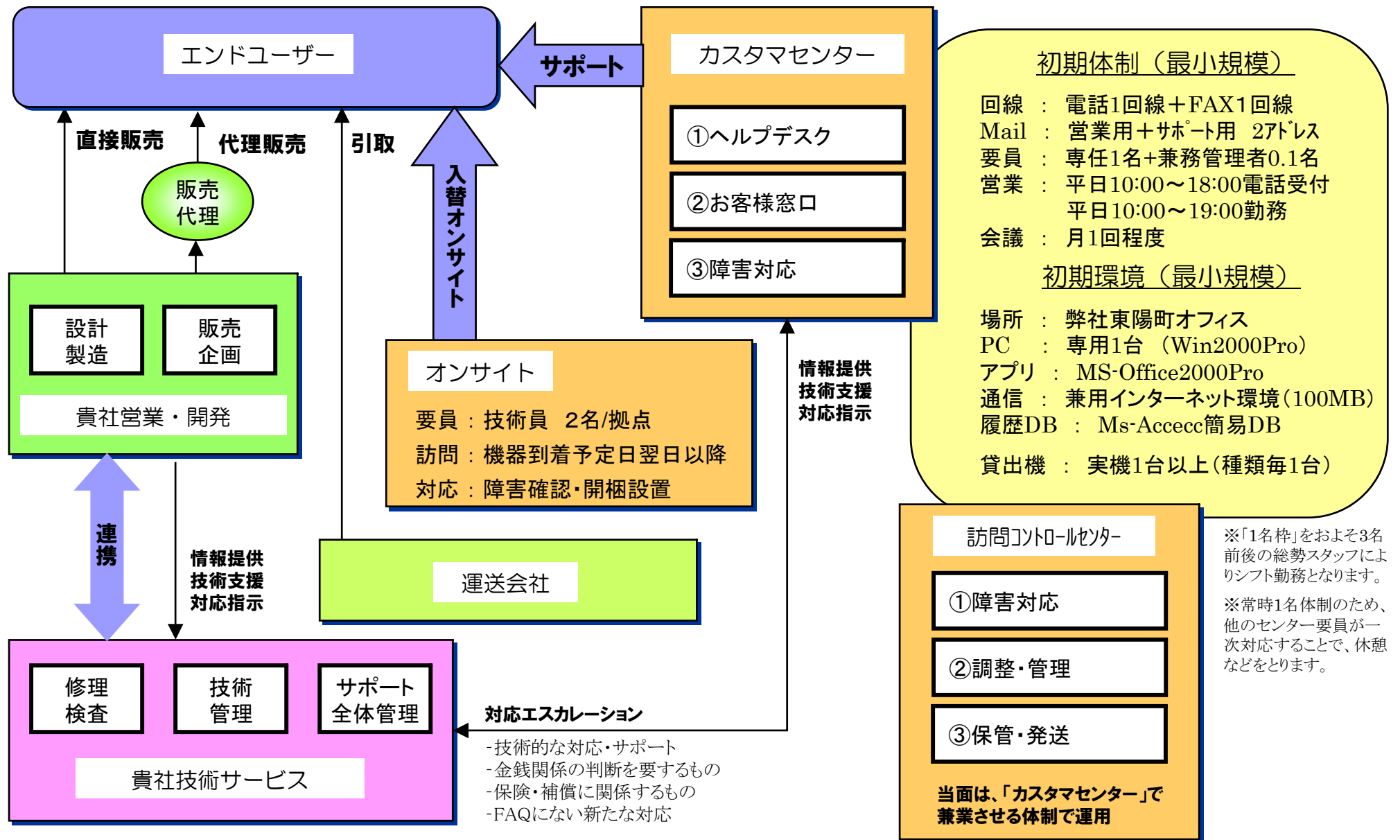


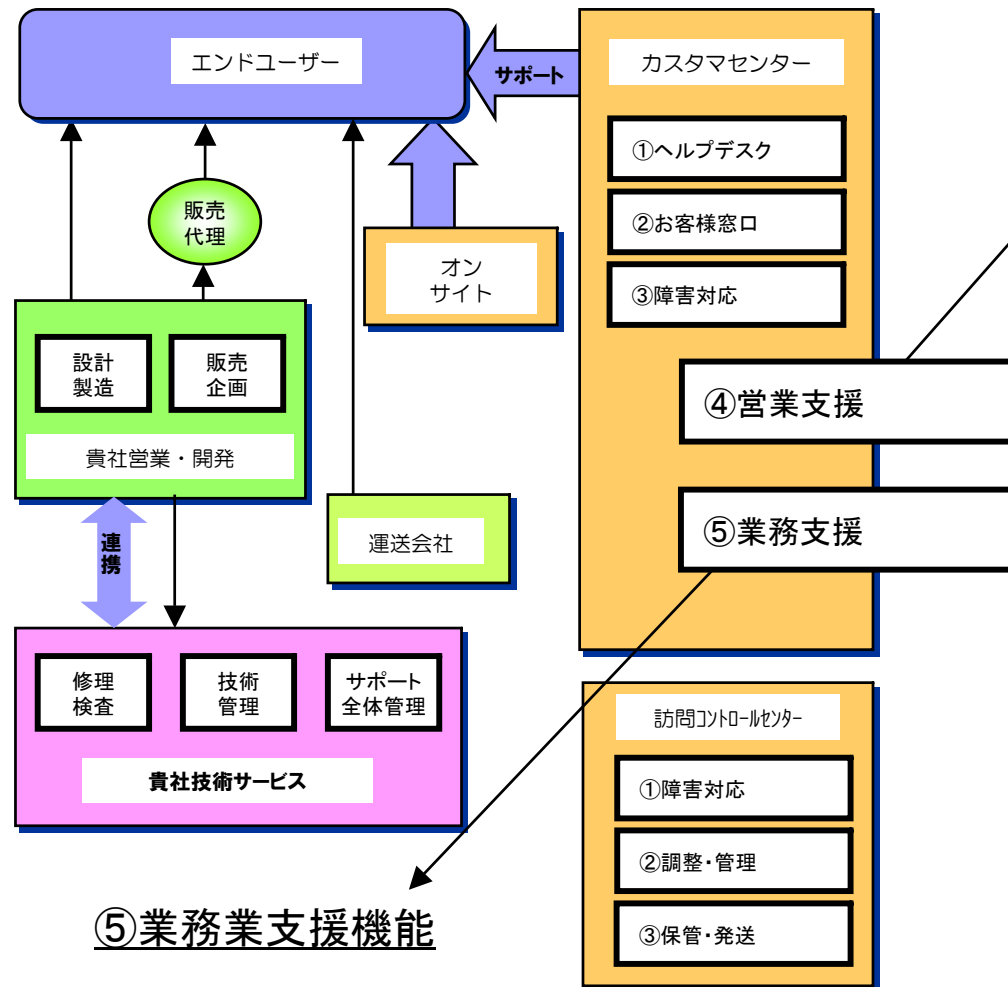
■ 訪問調整～訪問の流れ











④ 営業支援機能

- ・「法人」営業代理店向け支援
- ・「個人」営業代理店向け支援
- ・直販営業(社員)の支援
- ・販売サイト運営支援

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

E. 販売サイト運営支援

- サイト構築
- サーバー運用
- 掲載情報メンテナンス
- 販売事務局業務
- 受注センター(電話・メール)受付

⑤ 業務業支援機能

A. 後方作業全般

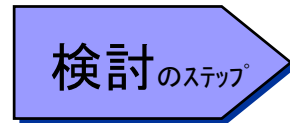
- OA事務 - DM作業 - アンケート集計
- マニュアル更新 - FAQ更新
- WEBサイト運営 - その他

B. 倉庫業務 (弊社パートナー企業に在庫・発送)

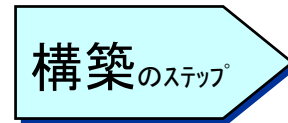
C. 通信販売業務 (CM業務・受注センター・ピッキング・発送)

構築と運用の作業計画

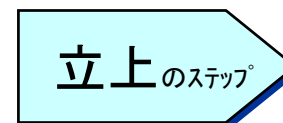
《第一次体制準備》



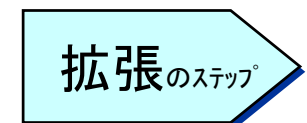
《第一次体制期間》



《第一次体制期間》



《第二次体制準備期間》



◇期間

-(約2週間)

◇目標成果

- (1)運用方針の決定
- (2)環境・要員計画決定
- (3)運送業者選定

◇期間

-(約1か月間)

◇目標成果

- (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

◇期間

-(約3ヶ月間)

◇目標成果

- (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

◇期間

-(以降継続)

◇目標成果

- (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

	365D12Hセンターの例	サポート会社 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)	営業月日：365日 営業時間：12時間 (9:00-21:00)
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)	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
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	環境準備・テスト 運用テスト・更新 コールセンター運用
見直し/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