

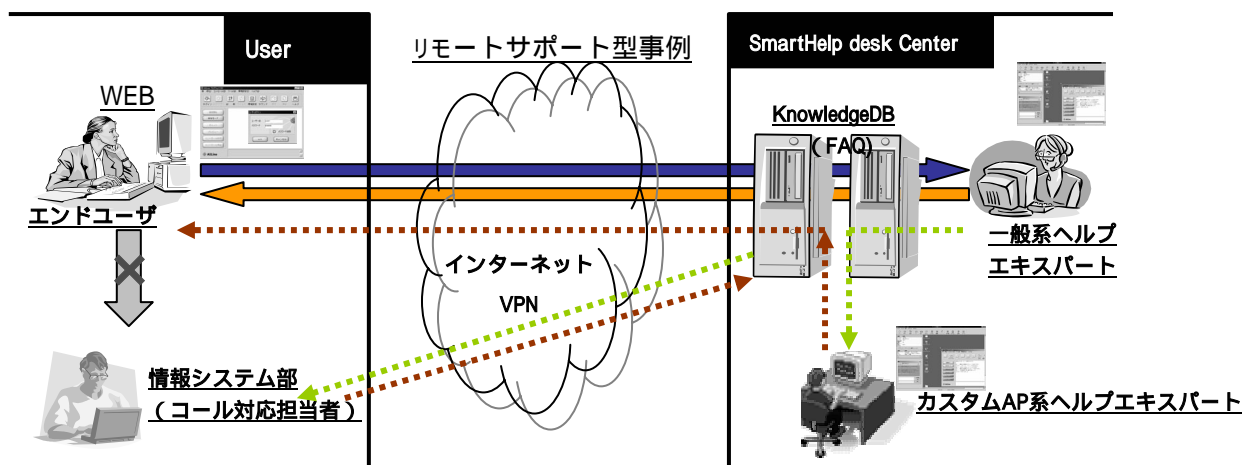
(特徴)

1. 問題解決率と解決スピードを向上

音声以外に、ユーザーPC 画面を直接確認/操作することにより、従来の電話型サービスに比較し問題解決率を 5% ~ 15% 向上。さらに問題解決までの時間を 1 件あたり 20% ~ 80% 短縮できます。これにより、ユーザーの仕事が中断されることで生じていた目に見えないコストが削減されます。また、社内の情報システム部門がヘルプデスクを兼務しているケースでは、社内ユーザーの問い合わせや非効率な会話で長時間本来業務が中断されがちでしたが、これによって生じていたコストも削減されます。ひとつの試算としては、PC の導入・運用・維持のためのコストが 1 台あたり年平均約 150 万円。このうち社内の問い合わせ対応と、PC 研修にかかるコストで約 47 万円という数字もあり(出展:TCO/SLM コンソーシアム)、これをベースにすると 20% 以上削減されることが期待できます。

2. 拒絶による問い合わせし直しの必要もなく、ユーザーの満足度を高めるワンストップ応答

通常のアウトソーシングでは、Word や Excel といった一般オフィス系ヘルプと、特別なノウハウが必要な企業のカスタムアプリケーション系ヘルプに切り分けられており、例えば一般オフィス系の障害問い合わせが、途中でカスタム AP に起因するとわかった途端に、“その件は回答できません。別途こちらまで”などと、拒絶もしくは他の問い合わせ先を案内されます。『SmartHelp』では、こうしたカスタムアプリケーション系の質問を他のオペレーターに引き継ぐ際、その直前までの質問履歴やユーザーの PC 画面をそのまま転送することができるため、ユーザーから見ると、問い合わせをし直す必要もなく、また、PC の障害の種類を気にすることなく問い合わせすることができます。こうした種類の違うヘルプデスクを混在させ、回答者の場所にこだわらずにスムーズな振り分けを行うバーチャルコールセンター機能は業界で初めてです。



3. ユーザーによる見せたくないファイルのセルフガードが可能

ヘルプデスクのサポートを受ける際に外部に見せたくないファイルをセルフガードする仕組みを装備しています。

4. その他: 自己解決用ツール

WEB 画面上より、ユーザーが直接豊富なデータベースから FAQ を検索、“よくある質問トップ 100”の照会したり、“マイページ”で以前問合せた履歴内容を再確認出来るなど、自己解決率を向上させる為のツールを装備しています。

(導入費用・サービス料金)

リモートサポート型サービス概要	サービス料金
SmartHelp 導入サービス(センター間ネットワーク、WEB 窓口設定)	400,000 円
SmartHelp ベーシックサービス(一般オフィス系のみ。カスタム AP は対象外。ナレッジベース管理含む)	1,200 円 / 人月 ~
SmartHelp アドバンス導入サービス(カスタム AP も対象。AP 開発部署への仕様確認ルートが必要)	800,000 円 ~
SmartHelp アドバンスサービス(カスタム AP も対象。ヘルプ対応はクライアント自身。)	1,500 円 / 人月 ~ カスタム AP サポート席数と 業務知識データベース等の 初期費用により個別見積り
SmartHelp アドバンス AP サービス(カスタム AP も対象。AP 開発部署への連絡ルートが必要。ナレッジベースの管理含む)	カスタム AP サポート席数と 業務知識データベース等の 初期費用により個別見積り
Smart Help コンサルティングサービス	600,000 円 / 月

以上