

ユーザー企業向けヘルプデスクの業務改善事例

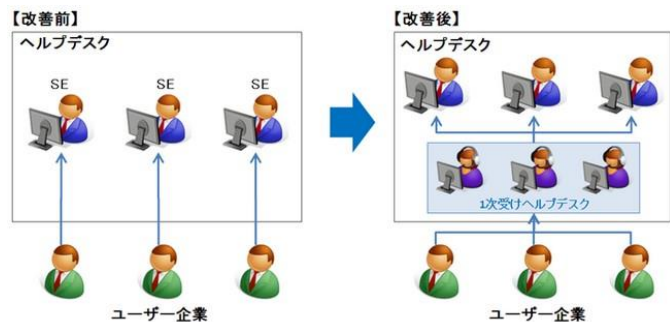
背景

企業向けソフトウェアの開発・販売を行っているお客様は、自社製品のサポートヘルプデスクに問題を抱えていました。ヘルプデスクでは、ユーザー企業毎に担当 SE が配置されておりましたが、ユーザー企業の増加により担当者の業務負荷が増大し、問い合わせ対応に遅延や漏れが生じておりました。そこで、ヘルプデスクのサービス向上を目指し、弊社にて 1 次受けヘルプデスクの開設を支援させて頂きました。

作業規模	ユーザー企業約 100 社を対象とした 1 次受けヘルプデスクの開設
作業期間	サービス開始までに 3 ヶ月(以降も継続中)
作業人数	5 人

作業内容

1 次受けヘルプデスクの開設にあたり、状況把握・整理、小規模展開、全サービス開始の 3 フェーズに分けてプロジェクトをスタートさせました。



【状況把握・整理】約 1 ヶ月間

問い合わせ内容の分類

現状のヘルプデスクの業務を把握するため弊社スタッフがお客様先に常駐。ヘルプデスクで使用されているメーリングリストに参加し、問い合わせ内容、回答内容をインシデント管理表に集約。各インシデントのカテゴリ分け、パターン化を行い、対応フローを作成。

【インシデント管理表】

お客様環境一覧の作成

導入ソフトウェアバージョン、システム構成、OS 種別など、従来は担当 SE しか把握していなかったユーザー企業のシステム情報を一覧化し、ヘルプデスク内で情報共有を実施。これにより、担当 SE が不在の際にも他のスタッフがシステム情報を参照し、問い合わせ対応を行うことが可能となりました。

ナレッジの共有

お客様の製品は多数のモジュールから成る複雑なソフトウェアであるため、問い合わせ対応には多くの独自の知識が必要となります。そこで、社内ネットワーク上にナレッジベースを構築し、業務の中で得られた技術情報を集約。担当 SE、弊社スタッフ間で共有を行い、サポート品質均一化の足掛かりを築きました。

【小規模展開】約 1.5 ヶ月間

状況把握・整理フェーズで作成した対応フロー、ナレッジをもとに、特定のユーザー企業に絞って 1 次受けヘルプデスクの稼働を開始。業務の中で生じた不明点や疑問点を課題管理表に集約し、情報共有を実施。解決された課題は対応フローやナレッジベースに反映させ、より円滑にサポート対応を行えるようブラッシュアップを繰り返しました。

【課題管理表】

【全サービス開始】

約 3 ヶ月の準備期間を経て、全ユーザー企業向けに 1 次受けヘルプデスクの稼働を開始。

作業効果

属人化の解消

各インシデントやユーザー企業のシステム環境、技術的なナレッジの情報共有により属人化が解消され、担当者不在時の対応の遅延が解消。担当者の技術レベルに依存していたサポート品質の均一化も実現することができました。

顧客満足度の向上

1 次回答を必ず 1 時間以内に行うというルールを定めたことで、以前発生していた対応の遅延や漏れによるクレームの発生を断つことができ、顧客満足度の向上に貢献することができました。

今後の課題として、1 次受けヘルプデスクでクローズ可能なインシデントの割合増加、問合せ件数に対する要員数の最適化について

引き続き改善を行っていく予定です。

弊社利用による効果

他の多くのヘルプデスク業務の経験から、迅速に体制を構築し、業務改善策をご提案。ヘルプデスクで必要となるドキュメントのフォーマットやインシデントの管理方法など、弊社内で標準化されたノウハウを活かし、お客様の課題の早期解決を実現。

また、動画を使用した対応手順を用意するなど、専門性の高いソフトウェアのサポートでありながら、どのスタッフでも円滑に対応することのできる体制を構築しました。