

ヘルプデスク／BPOサービス

TECHVAN テクニカルサポート - 従業員向け

従業員向けのテクニカルサポートサービス

**丁寧な導入教育と速やかな
トラブル対応で従業員の
満足度向上**

はじめに

負担の大きい一般従業員の問い合わせ対応から情シスを解放する Techvan Support Center

現在、IT導入が進んでいる多くの企業では、情シスのリソース不足という課題が顕在化しています。生産性向上を狙って導入した新たなシステムやサービスでも、導入教育がうまくいかず活用されないというケースや、導入後の従業員向けテクニカルサポートに関して情シスで質・量ともに対応しきれないという話を耳にします。

Techvan Support Centerは、従業員からの問い合わせ対応をテクバンが代行するサービスです。

従業員のトラブルを速やかに解決し、情シス担当者の負担軽減を実現させた企業の活用例をご紹介します。

INDEX

はじめに	1
負担の大きい一般従業員の問い合わせ対応から情シスを解放する Techvan Support Center	
1. 導入の背景	
ユーザーサポートの社内リソースの負担	4
課題1：導入教育が不十分	5
課題2：導入後に十分なサポートを実施できない	6
2. Techvan Support Center導入サービスが選ばれた理由	
豊富な実績を持つ、従業員向けテクニカルサポート	8
メリット1：組織の状況に合わせた柔軟な対応	9
メリット2：問い合わせ内容の傾向分析の実施	10
メリット3：定期的な報告会の開催	11
3. 導入の効果	
効果1：導入時の混乱を回避	13
効果2：高いユーザー満足度	14
効果3：システム担当者とアウトソーサーの業務分担が明確に	15
効果ビフォーアフター	16
おわりに	17
混乱を回避し、システムの導入効果を最大化	
企業情報	