

パーソルワークスデザインの
ヘルプデスクサービス

HELP DESK

===== SERVICE =====



パーソルワークスデザイン

PERSOL

ヘルプデスクでこんなお悩みありませんか？



ヘルプデスク対応が
属人化しており
品質の担保が難しい

従業員の退職が決まっているが
後任にあてる
教育時間やリソースがさけない

類似の問い合わせに
多くの時間がかかっている

HELP DESK SERVICE

パーソルワークスデザインの
ヘルプデスクサービスが**解決**します！



パーソルワークスデザインのヘルプデスクサービスは**ここが違う！**

- 1 特定の人に依存しない
仕組みを構築**
品質の担保が可能になります
- 2 専門的な問い合わせに
短期間で対応が可能**
豊富なナレッジ運用実績があります
- 3 セルフサポートの充実で
カスタマーサクセスを実現**
ビジネスの安定と飛躍に貢献できます



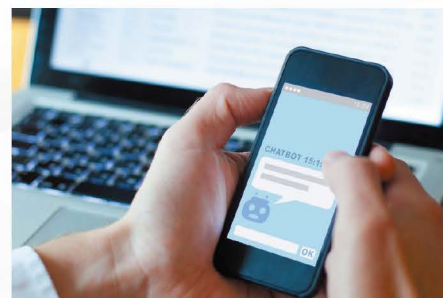
国際スタンダードの品質

ヘルプデスクの国際スタンダードであるフレームワークに基づき運用体系を構築するため、専門的な問い合わせにも品質を担保しつつ素早く対応ができます。



KCSの実施

KCS※(Knowledge Centered Service)を行い業務を平準化することで、急な退職が発生した際にも、短期間の研修でスムーズな移行が可能です。



セルフサポートの推進

セルフサポート(チャットボットの導入、FAQの公開など)の推進をすることでユーザの利便性が上がり満足度を向上させます。

※KCSとは／サポートに特化したナレッジマネジメント手法のこと。KCSを取り入れることにより、業務効率・対応品質・従業員満足度・従業員離職率を大幅に改善できます。

導入後に期待できる効果



デジタルシフトロードマップ

ナレッジをDB化し全員で参照できる状態を目指す

ヒト・組織の知を**使える** 電脳化へ導くことが可能

TIER 01

標準化 安定稼働



既存業務の移管 安定運用の実現

HDI-Japan*(日本ヘルプデスク協会)が定める**国際標準に準拠**した業務移管を実施します。安定した問合せサポートの実施、運用をお約束します。
※HDI-Japan/ITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体

TIER 02

サービスの 最適化



業務習熟による 解決率の向上 ＜在宅勤務への切り替え＞

繁閑差に対応すべく、**数多くの実績**から得たノウハウを活かし、サービスの最適化を継続的に実施します。

TIER 03

さらなる 品質向上



KCS運用による ナレッジの蓄積

KCS運用を定着させ、更なる品質向上を図ります。ユーザーの利便性・製品のフィードバック向上を実現します。

TIER 04

eサポート の実現



蓄積したナレッジ × eサポートの導入

チャットボット、FAQサイトの充実化、セルフサポートを推進することで問い合わせ削減、サポートコストの削減を図ります。

KCS運用ができる当社の強みから独自の付加価値を提供

高品質かつ安定的な運用を図りつつ、
蓄積したナレッジを活用し、利便性向上へ効果を発揮致します。

弊社はヘルプデスク運営における**2**つの認定とアワードを取得しています

👑 HDIサポートセンター国際認定(SCC)取得

パーソルワークスデザインは、2018年9月、サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であるHDIが認定する「**HDIサポートセンター国際認定**」(以下、**SCC**)を**アウトソーシング企業として唯一取得**し、**2020年9月に再認定**を取得いたしました。

SCCは、**サポート業界で唯一のサポートセンターに特化した国際スタンダードに基づく認定プログラム**であり、本認定を取得することによって**国際級のサポートセンター**であることが証明されます。



👑 KCSアワード取得

KCSの導入に成功して、高い顧客満足度と、従業員のモチベーションアップを実現させ、他社の模範・目標となるコンタクトセンターであることの証明として、米国で2014年に創設されたのが「**KCSアワード**」です。日本では、昨年2018年度に初めてHDIによる審査が行われ、2018年10月に、当社を含む合計2社が、**国内初となる「KCSアワード」の認定**を受けました。





PERSOL

パーソルワークスデザイン

ヘルプデスクのお悩みはパーソルワークスデザインに
お気軽にお問い合わせください

お問い合わせ

パーソルワークスデザイン株式会社

〒171-0014 東京都豊島区池袋2-65-18 池袋WESTビル
サービスデザイン本部 営業部 〈TEL〉03-5960-7335

パーソルワークスデザイン ヘルプデスク

検索