

# ヘルプデスク

## 高品質なヘルプデスク専門要員が店舗をサポート

豊富な経験と実績を持ち、店舗の運用に習熟したヘルプデスク専門要員が、店舗に設置したPOSを始め、その他の機器について、24時間365日サポートします。

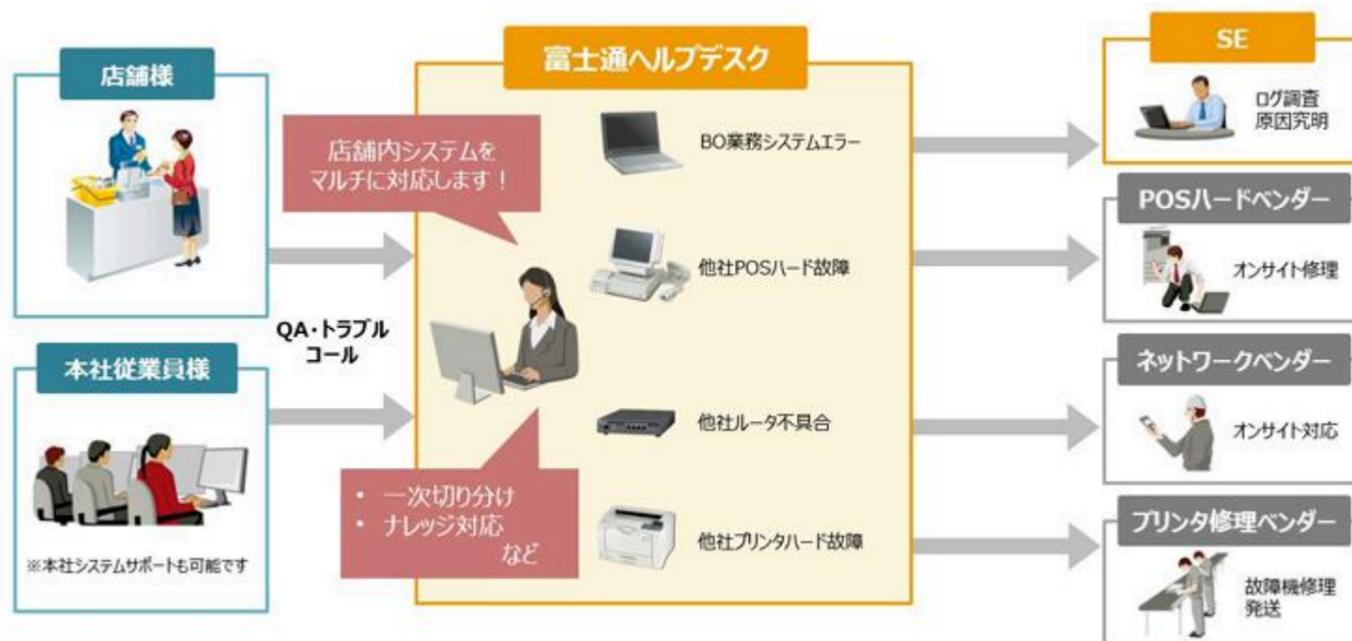
### サポート先

- ドラッグストア
- アパレル
- 菓子・ケーキ
- ドリンクベンダ



## サポート対象機種を一括で対応

自社他社システムを問わず、店舗システムの全コールを一元化し、対応いたします。



# 専用システムによるインシデントの一括管理

流通システムに特化したインシデント管理ツールを使用することで、ナレッジ蓄積・対応・ノウハウの周知を行い、均一した高品質な対応を提供しています。

## ■専用インフラ「CTIシステム」「インシデント管理システム」

**CTIシステム**

- ・コール受付時、「お客様情報」「店舗様情報」を表示。
- ・同店舗様より受付けた直近「3件」のインシデント「過去履歴」が表示され、  
→前回のコール状況を把握した上でのコール対応が可能。
- ・電話番号登録は1店舗あたり最大「5件」まで登録可能。(代表番号等)

**インシデント管理システム**

- ・CTIと連動してインシデント管理システムが起動するため、即対応が可能。
- ・全てのコールを登録/管理。
- ・「店舗」「装置」「大分類」「小分類」「フリーキーワード」による検索。
- ・「装置」「大分類」「小分類」はお客様のご希望に合わせた設定が可能。
- ・「日報/週報/月報/分析資料」の作成機能。

→ナレッジを蓄積する事で対応の均一化を図っております。

**連携**