

HDIサポートポータル研究会 開催のご案内

サポートサービスの形態は刻々と変化しています。コール対応は全体の9割だったのがいまや6割に達するともいわれ、その一方でWebを使って問題解決を試みる割合が増加しています。そのような背景から、HDIはFAQやナレッジを含む「サポートポータル」のベストプラクティスをサポートサービスに従事する方々と共に研究する場を開設することといたしました。皆様のご参加をお待ちしています。

実施概要

- 日時 2008年7月上旬 から 9月中旬 全5回 [15:00 ~ 18:00]
- 第1回 7/ 4(金) ゴールと目標/リーダーシップの必要性の明確化
 - 第2回 7/18(金) サポートポータルの資源と担当者に必要なこと
 - 第3回 8/ 8(金) サポートポータルの運用プロセスの具体化
 - 第4回 8/29(金) サポートポータルの効果測定
 - 第5回 9/12(金) サポートポータルベストプラクティスの作成

内容

各人の目標の確認・設定
 HDIによるトピックに関連するプレゼンテーション
 有識者/スポンサーからのプレゼンテーション
 ネットワーキングタイム
 グループディスカッション
 グループ発表、全体討議

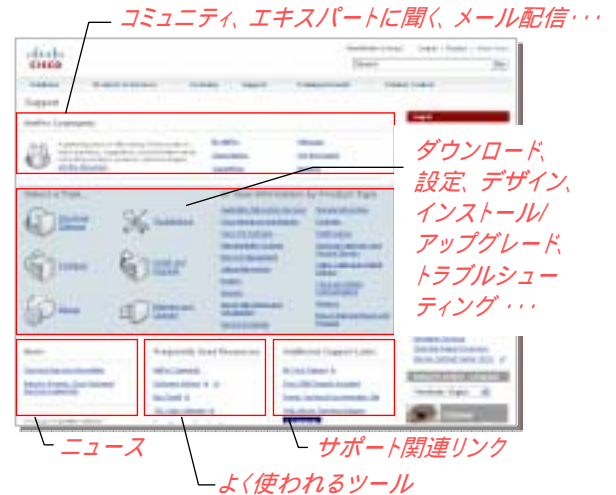
場所 新百合ヶ丘を予定
 (小田急線 新宿より快速急行にて 20分)

参加費用

サポートポータルの活用者: 126,000円
 サポートポータルベンダー: 252,000円
 HDIメンバーは上記価格より10,000円引きとなります

お申込、お問合せ先

HDI-Japan (ヘルプデスク協会, 運営 シンクサービス株式会社)
 www.HDI-Japan.com info@HDI-Japan.com
 〒215-0021 川崎市麻生区上麻生3-13-1 ベルクレエ新百合ヶ丘1205
 TEL 044-969-5031 / FAX 044-969-5032

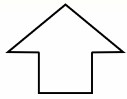


何が得られるか

研究会に参加することにより、サポートポータルの最新の動向を知ることができ、またサポートポータルのベストプラクティスが入手できます。

スポンサー募集中!

各回でのプロモーションの機会と成果物を得ることができます。詳しくは、お問合せください。



FAXにてこのまま送信してください

お申込書

| お申込 (該当欄にチェック✓をしてください) | 参加料 |
|--|-----------|
| <input type="checkbox"/> 一般 (サポートポータルのご利用者) | ¥ 126,000 |
| <input type="checkbox"/> ベンダー (サポートポータルベンダー) | ¥ 252,000 |
| <input type="checkbox"/> HDIメンバー: サイバー・サイバープラス・サイト | - 10,000 |

いずれかに をつけてください

参加料合計 (税込): _____

ご氏名

会社名

所属

会社住所

連絡先電話:

メール:

備考欄 (請求先が上記と異なる場合は下記下ご担当者名と送付先をご記入ください)

サポートポータル: 成功のための10の秘訣



1. 簡単にアクセスできるようにする
2. セルフヘルプの多様なオプションを提供する
3. 特定のサポート内容に特化したソリューションを提供する
4. 相互の対応を組み入れてサポートポータルを発展させる
5. 新しいナレッジは素早く公開する
6. フラグを立てて修正する
7. 質問と合わせて状況や環境を加味する
8. 少ないクリック回数で済むようにする
9. 誰がナレッジ活用に寄与しているかを見る
10. コール対応記録(ITサービス管理)システムとサポートポータルとを統合する

これらのポイントはコスト削減のみを目的としたものではない。サポートポータルの目標は顧客が答えを素早く発見することができ、コールセンターに電話を何度もかけることもなく、恥ずかしい思いをすることもなく、正しい解決策が得られることである。これにより顧客は電話をするより、使いやすいポータルを利用することが増える。素早く問題を解決し、顧客を仕事に素早く復帰させるばかりか、顧客のスキルや生産性を高めることも可能になるのである。

HDIメンバー誌「サポートワールド」
2008年3月号 より

お申込、お問合せ先

HDI-Japan (ヘルプデスク協会, 運営 シンクサービス株式会社)

www.HDI-Japan.com info@HDI-Japan.com

〒215-0021 川崎市麻生区上麻生3-13-1 ベルクレエ新百合ヶ丘1205
TEL 044-969-5031 / FAX 044-969-5032