

コールセンターサービス

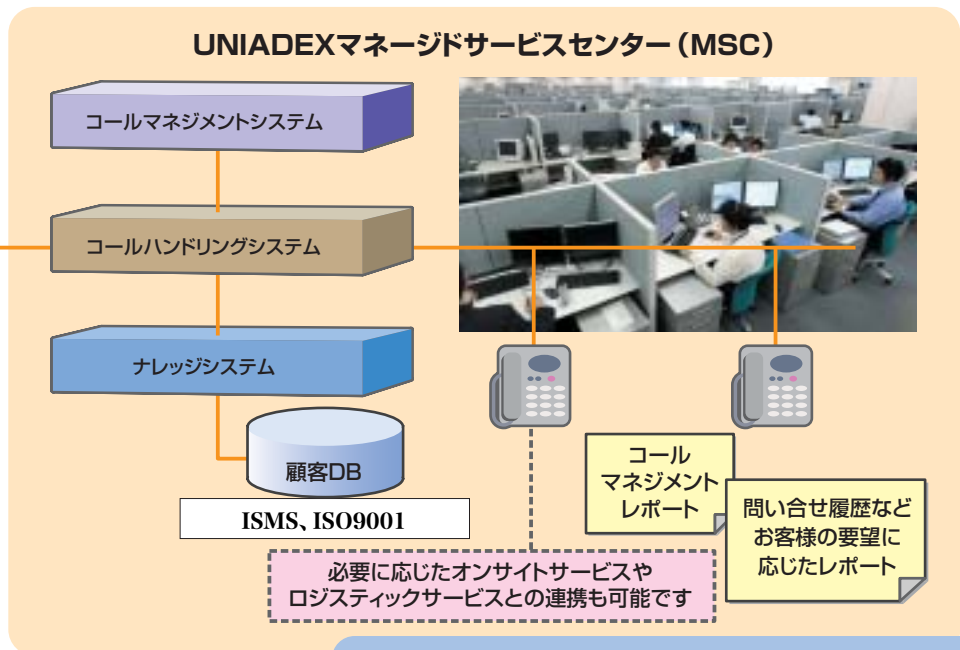
顧客満足度を高めるコールセンター機能を提供



多くのビジネスでは、お客様との対話を重視し、その場でお客様の要望に的確に応えていくことが重要な成功要因となっています。

ユニアデックスのコールセンターサービスでは、コールマネジメントシステムやナレッジマネジメントなどのITノウハウを高度に取り込んで、オペレーターが顧客満足度を高めていくための仕組みを、ビジネスニーズに合わせてご利用いただけます。問い合わせ内容や、時間データ、対応状況などはお客様にフィードバックされ戦略構築に役立てていただけるほか、必要に応じて24時間365日の受付体制も可能、オンサイトサービスやロジスティクスサービスとの連動により、業務プロセス全体の強化も支援することができます。

サービス概念図

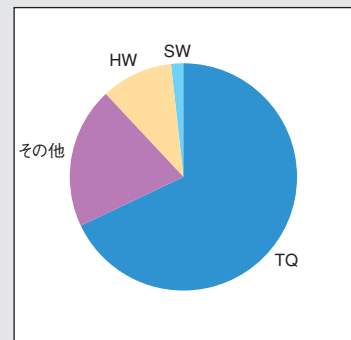


サービスセンター	平日9時～17時	夜間・休日	
	受付代行 (定められたヒアリングシートに基づく対応)		
	一次対応 (FAQ、手順に基づく対応・連絡・障害切分け)		二次対応 (オンサイトサービス)

■ コールマネジメントレポート例

グループ名	XXX窓口	
スキル名	XXX-HELP	
サービス提供曜日	月～土	
サービス提供時間	8時～20時	
報告単位	月 (Monthly)	
SLA項目	目標	実績
サービスレベル	90%	91.5%
ACD呼	-	856
平均応答時間	0:15	0:09
放棄呼件数	-	-
放棄呼率	3.0%	2.6%
平均通話時間	-	2:38
~	-	-
~	-	-
<その他顧客とのSLA>		
~	-	-
-	-	-

- ← 30秒以内応答率 (顧客からの電話に回答した時間の割合)
- ← 顧客からの受電件数
- ← 電話に出るまでの平均時間
- ← 顧客から電話を切られた時間
- ← 顧客から電話を切られた割合
- ← 顧客との平均通話時間



ユニアデックスならではのサービス品質

シームレスなサービス

サーバーネットワークの設計から機器の調達、保守・運用サービスまでの一貫したサポートサービスを提供。通信事業者との連携を含めた一括対応も可能で、高い技術力と高いサービス統合度でお客様をバックアップします。

高度な専門技術力

ユニアデックスは、メインフレーム向けサービスで培われた、システム全体を見据えるサポートサービス力に加え、最先端の技術力を持った専門家集団として、各種のソフトウェアやハードウェア、ネットワークで構成されたITシステムをトータルにサポートします。

ベンダーニュートラル

Windows[®]、UNIX、Linuxなどのマルチプラットフォーム、ネットワーク機器、サーバー、クライアント機器など、メーカーや種類を問わないベンダーニュートラルなサービスを提供します。

広範なサービス網

日本全国を網羅するサービス拠点網と米国ユニシス社と協調した海外拠点網によるグローバルサービスネットワークで万全のサービス体制を用意しています。

ユニアデックスが提供する付加価値サービス体系

インテグレーションサービス

ワイヤレスIPコミュニケーション構築サービス

セキュアネットワーク構築サービス

各種サーバー構築サービス

IPテレフォニーシステム構築サービス

ITマネジメントサービス

コールセンターサービス

ヘルプデスクサービス

各種監視サービス

運用管理支援サービス

サポートサービス

マルチベンダー導入・保守サービス

ミッションクリティカルサポートサービス

ITファシリティサービス

フィジカルセキュリティ設備構築サービス

設備工事および回線リセールサービス

コアサービス テクノロジー

- マルチベンダー対応
- 全国サービス拠点
- 情報管理
- 24時間365日対応
- セキュリティー管理
- グローバル対応
- プロジェクト管理
- 製品調達力
- サービス要員支援システム

UNIADEX

ユニアデックス株式会社

UNIADEX, Ltd.

東京都江東区豊洲1-1-1 135-8560
TEL 03-5546-4900 (大代表)
URL <http://www.uniadex.co.jp/>

Headquarters: 1-1-1 Toyosu, Koto-ku, Tokyo 135-8560, Japan
Telephone: +81 (3)5546-4900
URL: <http://www.uniadex.co.jp/>

関西支店 TEL06-6343-5188 中部支店 TEL052-204-6850 九州支店 TEL092-473-3003
北海道営業所 TEL011-242-2350 東北営業所 TEL022-261-9217 新潟営業所 TEL025-247-7600
首都圏第一営業所 TEL045-681-8861 首都圏第二営業所 TEL048-642-5881 北陸営業所 TEL076-233-9850
静岡営業所 TEL054-272-4722 中国営業所 TEL082-242-5088

※Windowsは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標または商標です。
※その他記載の会社名・商品名は、各社の登録商標または商標です。
※記載の仕様は、予告なく変更することがあります。