

NCR ヘルプデスク・サービス

迅速かつ効果的な
問題解決をお望みですか？

YES

一つの窓口で全ての問題を解決します

ビジネスの成功には、顧客との取引で発生するあらゆる問題を、速やかに解決することが重要です。NCRのヘルプデスク・サービスはお客様にとって唯一のサポート窓口となり、迅速かつ効率的にお客様の問題解決のお手伝いをします。ITに関する高度な専門知識により、技術的・業務的な問題を解決し、システムの安定稼働を維持し、さらにはお客様がコアビジネスに集中できる環境作りをサポートします。

• 利便性の向上

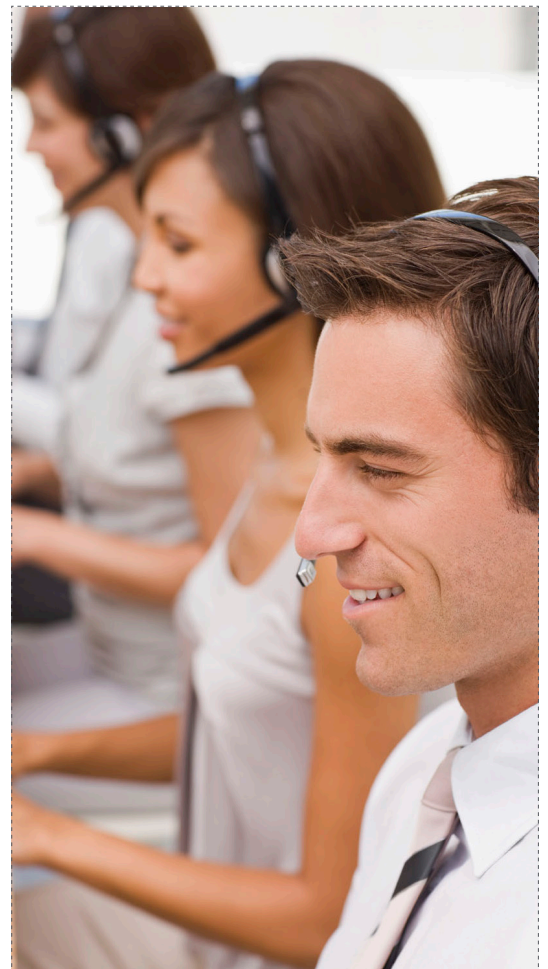
問題発生時にはお電話1本で、お客様が必要とする全ての支援を提供します。業務やソリューションに精通し、ハードウェア、ソフトウェアに関して高度な教育を受けた専門家たちが、問題を的確に解決します。また、NCR製品だけでなく、他社製品で起こった問題に対してもサポートします。NCRのヘルプデスク・サービスは、お客様の負担を軽減し、人員の有効活用を可能にするサービスです。

• お客様の利用環境とお客様のビジネスへの理解

NCRのヘルプデスク・サービスでは、お客様の利用環境や直面されている問題を理解できる、業務やソリューションの専門家を揃えています。専門知識を用いることによって、ヘルプデスクが問題を分析し、解決のための迅速かつ的確なアクションを可能にします。

• 効果的な問題解決策の提供

NCRは遠隔監視・管理ツールを利用して、問題を素早く分析し、解決策を提供します。このツールによって、NCRは遠隔操作で問題を解決したり、問題の原因を究明した上で豊富な知識を持った作業員を、必要なパーツとともに派遣することで、現場での速やかな問題解決を可能にします。遠隔監視・管理ツールは、リアルタイムでの問題解決率を向上させるだけでなく、現場訪問での問題解決率も飛躍的に高め、お客様のビジネスに必要なシステムのダウンタイムを最小限に抑えます。



お問合せ先メールアドレス： wj230017@ncr.com
当社ウェブサイト： <http://www.ncr.co.jp/>

• お客様満足度の向上

世界中でセルフサービス端末の設置が増加している中、顧客が単独で利用するシーンも増え、それに対するサポート需要も高まっています。NCRヘルプデスク・サービスでは、専門家がセルフサービス端末利用者から直接、問い合わせを受け、サポートを行うことにより、あらゆるお客様満足度を向上させ、端末の稼働効率もアップし、売上増加に貢献します。

• ニーズに合ったソリューションの提供

地域的なオペレーションが全国的、さらには国際的に広がっても、NCRのヘルプデスクはグローバルなネットワークでお客様をサポートします。NCRでは、年間250万件ものお問い合わせに、世界10ヶ所のカスタマーケアセンターで迅速、かつ的確に対応しています。各センターでは、専門教育を受けたスタッフや、多種多様な手法、独自のツールによって、一時的、または恒常的にコール数が増加した場合でも、安定した対応が可能な体制を整えています。NCRのヘルプデスクはお客様に代わって新しいテクノロジーの計画、導入、そして保守を1つの窓口で受け、対応することにより、お客様のコアビジネスへの集中とその改革を支援します。

Why NCR?

125年以上にわたる実績を持つNCRは、全世界で13,000名のコンサルタント、サポートのエキスパート、世界10ヶ所のカスタマーケアセンターのネットワークによって、あらゆる業種業態のお客様に最良のサービスを提供しています。全世界のお客様に対して、顧客インタラクションの改善、迅速かつ積極的な改革の実行、ビジネスの変革を支援することにより、お客様が業界のリーダー企業および変革推進企業として成長するお手伝いをします。

主な特徴

- 24時間365日ご利用いただける、グローバルなネットワーク
- 業界とソリューションに対する専門知識
- リモート接続による遠隔管理ツール
- 消費者向けヘルプデスク・サービスの提供
- 多言語サポートの提供
- 各種数値の測定と報告書の提出
- 分析結果とサービスレポートの提供