

オムロン
マイスター
サービス

010

✓オムロンマイスターサービスを構築するビジネスインフラ機能

アポイント 代行	オーバー ホール	オンサイト サポート	キッティング	コンタクト センタ	クリーニング	ソフト配信	遠隔操作
リペア	稼働機器 監視	在庫管理	適正在庫 管理	保管	配送	修理窓口	調達

ヘルプデスクサービス

製品の使用方法や故障等のトラブル、その他さまざまなお問い合わせをプロのオペレータが迅速丁寧に関わりやすく対応します。

課題

お悩み



- ☁️ 質問や故障など問い合わせの内容によって連絡先がバラバラで分かりにくい
- ☁️ 他業務と平行してエンドユーザーからのお問い合わせに対応しており本来の業務に集中できない
- ☁️ 今いる人員数では問い合わせ件数の増加に対応できない

OFEなら！
解決



幅広い業態、機器に対し、知識豊富なオペレータが的確に対応

- 全てのお問い合わせ窓口を集約いたします。必要な場合は、ヘルプデスクから他の機能部門へ連携いたします。
- コンタクトセンタ検定、もしくは検定資格を有したオペレータが多数在籍しており、ホスピタリティあふれる対応を行います。
- 自社以外の製品も一元的に対応できるマルチベンダーサポートを提供します。



稼働機器を専門システムで管理しているため、トラブル発生時の機器特定がスムーズで、速やかに本題対応が可能

- リアルタイムに品質を可視化していることで、変化に気づき、ご満足いただける対応品質を維持します。
- 問合せ件数の予測に柔軟にマッチしたシフト体制で、対応品質のばらつきをなくします。

サービス提供イメージ お問い合わせ窓口を一本化。まずはOFEに連絡するだけ。あとはOFEのオペレータが的確に対応します。

