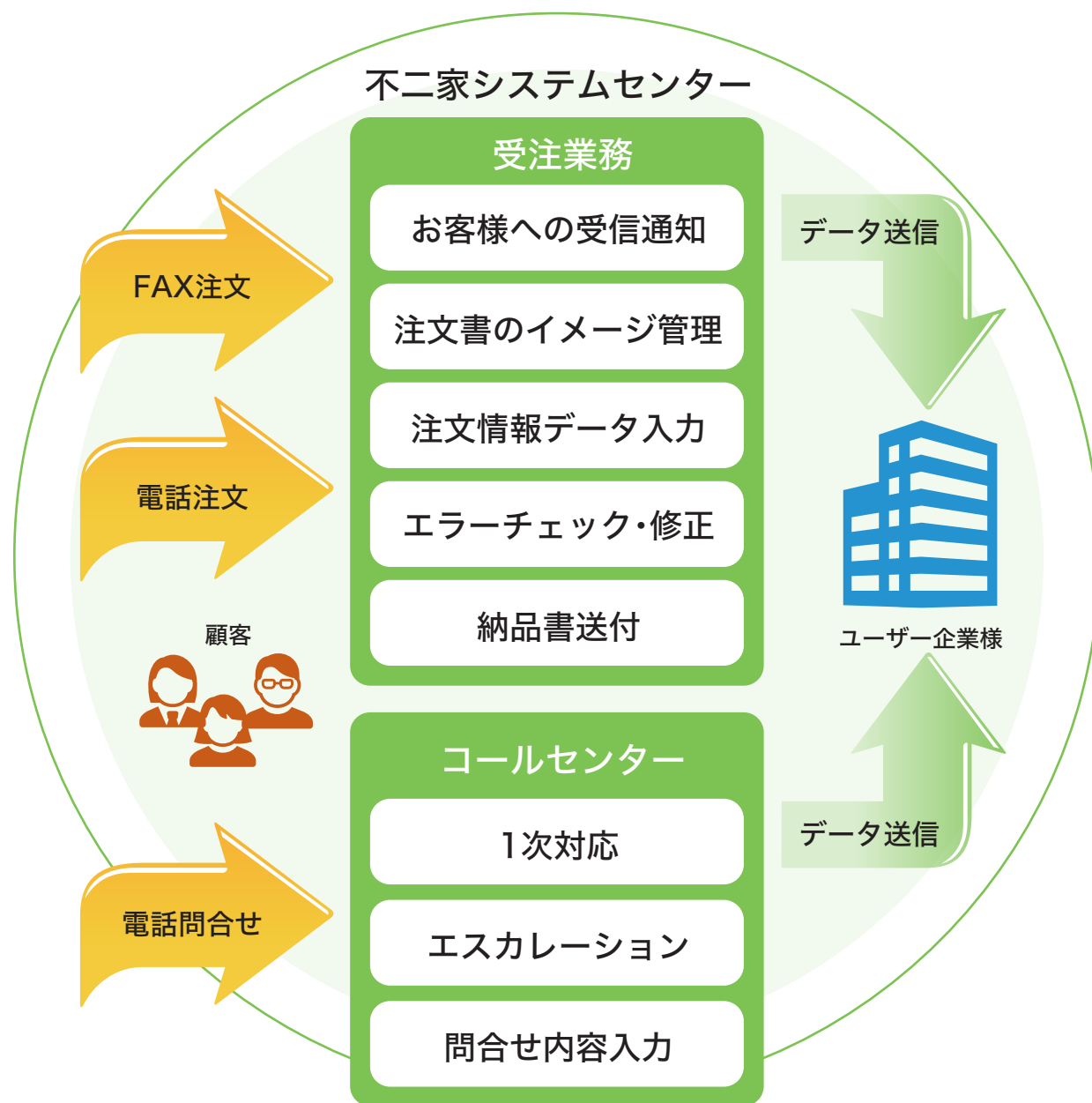




サービス活用により解決する主な課題

- ✓ コスト改善もそうだがもっと業務効率をはかりたい
- ✓ 継続的な人員の確保・教育が難しい
- ✓ 単独の拠点で運用しているので災害やパンデミックに対する脆弱性が心配
- ✓ WEBやクラウド環境がすぐに準備できないのでテレワークしたいが…

受注業務では

お客様毎に構築したシステム環境を使いながら注文書のエントリーから注文不備や在庫切れの問合せ、納品書の送付など、受注作業全般に対応したサービスを提供いたします。



コールセンターでは

カスタマーセンターやヘルプデスクなどのインバウンド業務や商品案内／アンケート、不備データ確認等のアウトバウンド業務をお客様に代わり迅速に対応いたします。

業務に最適化されたCTIをご提案する事も可能です。



- ✓ 呼損率が高い
- ✓ 運用施設のセキュリティを見直したい
- ✓ 電話品質の向上を目指したい

受注業務/コールセンター BPOサービス事例

通信販売会社

受託範囲

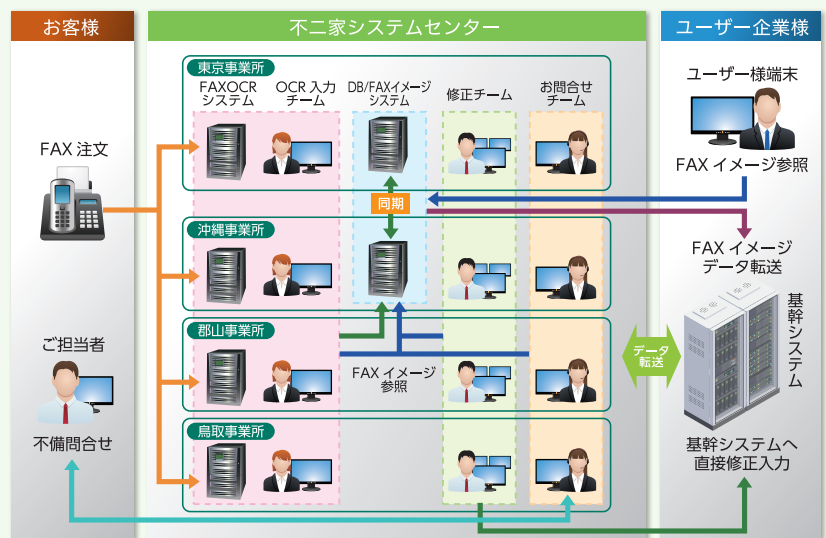
- 受注関連作業をトータルサポート

処理件数

- FAX注文: 40,000枚/日
- 電話本数: 3,000本/日

ポイント

- 4拠点の運用によりディザスタリカバリーを実現(拠点を意識しない運用)
- FAX OCRシステムを活用することで、入力処理の効率化
- FAXイメージや対応履歴を公開しユーザー企業様での後続処理を効率化



医療器具メーカー

受託範囲

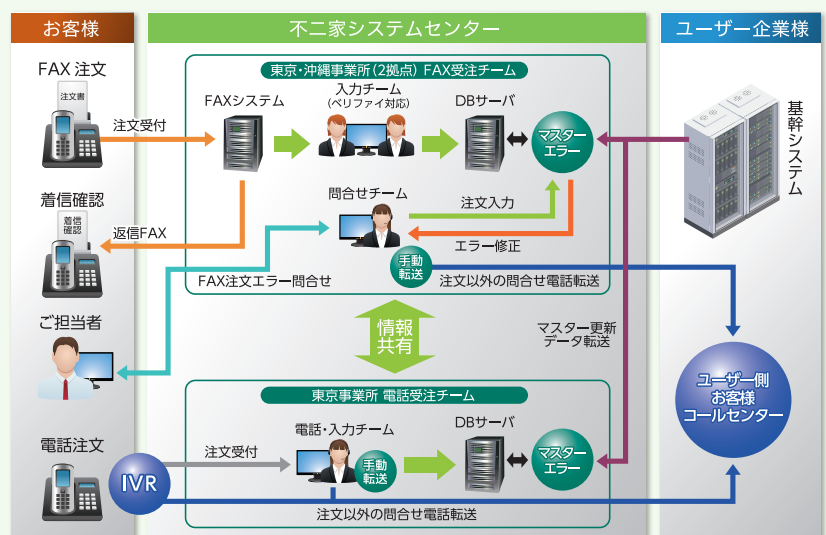
- FAX注文や電話注文の受付から入力及び、エラーの問合せ

処理件数

- FAX注文: 7,000枚/日
- 電話本数: 300本/日

ポイント

- 2拠点の運用によりディザスタリカバリーを実現
- 入力精度を高めるためにペリファイ入力の実施
- サービスレベルアグリーメント締結
- 電話注文の課金を変動費化



飲料メーカー

受託範囲

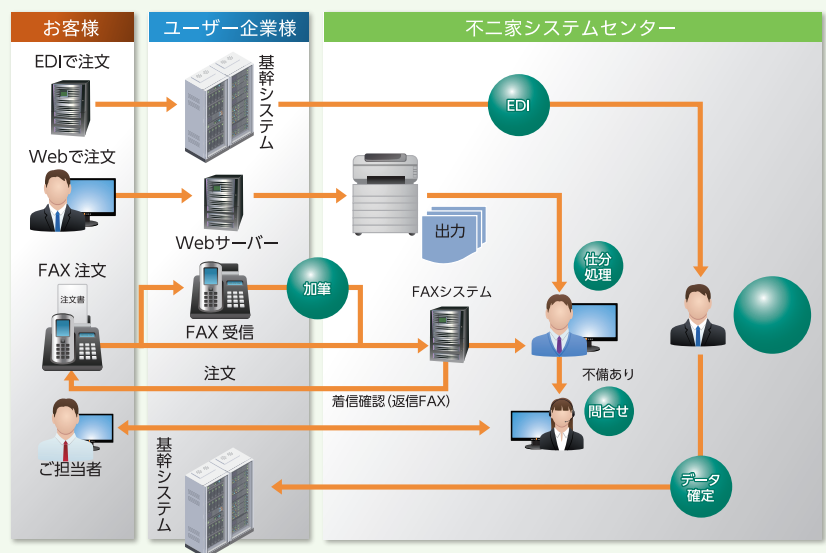
- FAX注文の受付から入力及び、Web・EDI注文の確定エラーの問合せ

処理件数

- FAX注文: 1,500枚/日
- EDI受注: 300件/日
- Web受注: 60件/日

ポイント

- FAXサーバーシステム導入によるペーパーレス化
- 変動費化によりトータルコストを削減
- ユーザー企業様の受注システム環境を最大限活用して業務を効率化



医療機器メーカー

受託範囲

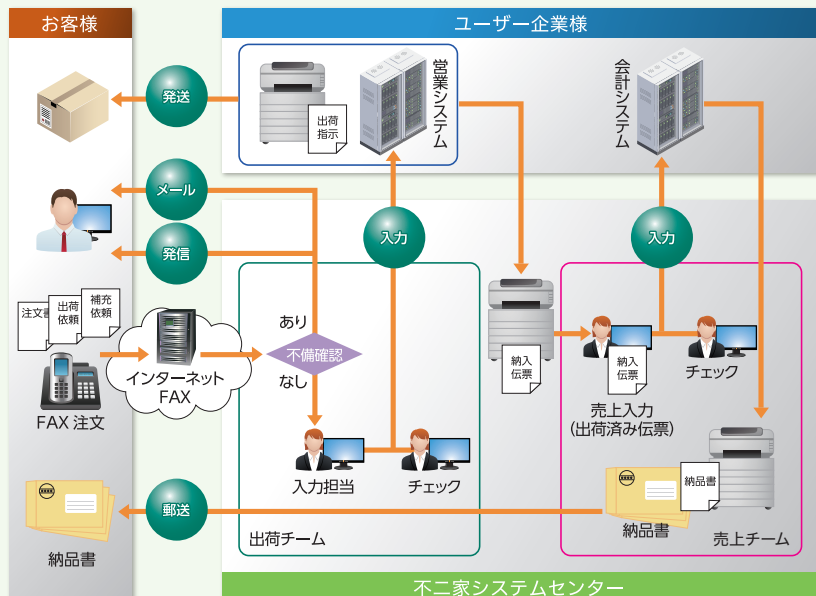
- 注文書や預託倉庫補充や売上登録など各種依頼書FAXの入力、不備確認

処理件数

- FAX注文: 800枚/日
- 電話本数: 50本/日

ポイント

- 売切、貸出、預託など様々なオーダータイプに対応
- インターネットFAXを使用することで固定費(FAX回線)負担の軽減



調査会社

受託範囲

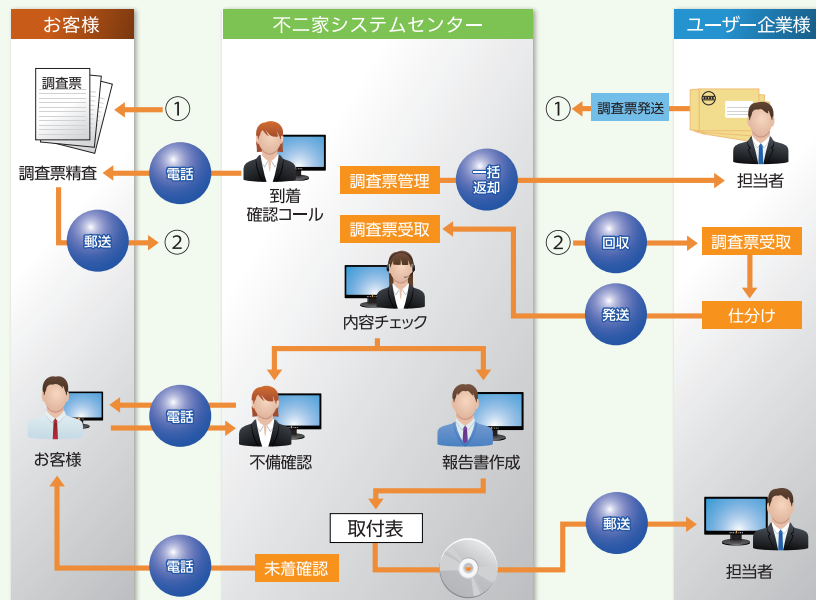
- 調査作業に纏わるコールセンター業務
 - ・到着、返送依頼コール
 - ・内容チェック、修正業務
 - ・問合せ対応

処理件数

- 修正業務: 10,000枚/回
- 電話本数: 6,500本/月

ポイント

- 継続的に発生しない変則的な業務の為、人員確保やシステム運用等の管理工数減少に成功
- 毎月発生する繁閑の波をシフトコントロールすることで、コストの最適化を実現



菓子メーカー

受託範囲

- グッズ通販サイトおよび電話からのオーダー対応、サイトのコンテンツ管理から運用管理まで

処理件数

- 受注件数: 1,300件/月
- 電話本数: 320本/月

ポイント

- 商品企画などのコア業務に集中することが可能
- 電話専任オペレーターにより品質向上
- 業務量に合わせた対応によりコストの最適化を実現

