

事例B社:IP系サービスのトラブル受付・エスカレーション

B社様の「IP系サービス」の運用部門(約20部門)からトラブル申告を受付け、2次対応部門にエスカレーションしています。

システム規模

- システム名:IP系サービス(約20種類)
- システム規模:
 - ・申告元:約20部門
 - ・エスカレーション先:約20部門
- 回線:一般回線

提供サービス内容

- トラブル受付・エスカレーションサービス
 - ・24時間365日
 - ・チェックシートによるトラブル内容の確認
 - ・一覧表によるエスカレーション先選定
 - ・処理終結までの進行管理
 - ・月次報告

提供イメージ

