

リモートサポートサービス

サービス概要

リモートサポートサービスとはIB 問い合わせ対応時に使用する画面共有サービスです。
※本サービスはIBサポートデスクのオプションサービスとなります。
※本サービスは無償でご利用いただけます。

利用効果

- (1) IBユーザー側
IBユーザーはオペレータと画面を共有して説明を受けるので、電話のみの場合と比べてわかりやすく、また問い合わせにかかる時間を短縮することができます。
- (2) 金庫側
 - ① 画面共有することにより問題解決率が上がり、顧客満足度の向上が図れます。
 - ② 問題解決率向上により、金庫（得意先）の現地対応にかかる負担が軽減されます。

サービスの特徴

- (1) 接続手順
顧客は本サービスを利用する際、利用規定に同意したうえでオペレータと接続します。接続にあたりプログラムのインストールは不要（ダウンロードのみ）のため、顧客のパソコンに影響はありません。
- (2) 画面共有について
オペレータは顧客のパソコン画面上にポインタ（矢印）を表示し、操作手順等を説明します。
※オペレータは顧客側の画面の確認およびポインタの表示はできますが、顧客のパソコンの操作は一切できません。

サービス概略図

