**ヘルプ デスク向け SOP テンプレート **

ヘルプ デスク向け標準運用手順

組織/団体名

番地

市区町村、都道府県、郵便番号

webaddress.com

バージョン 0.0.0

00/00/0000

担当部署

| バージョン履歴 |
| --- |
| バージョン | 承認者 | 改訂日 | 変更の説明 | 作成者 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**概要**

*ヘルプ デスク部門の目的を、顧客が誰で、顧客のニーズが何であるかの観点から説明します。*

|  |
| --- |
|  |

**ヘルプ デスクの手順**

**ユーザーに関する責任**

*問題が確実に報告され、対処されるようにするための、ユーザーに関する責任を説明します。*

|  |
| --- |
| **サポート ポータル** 電話番号/住所/リンク |
|  |
| **問題のログ方法** |
|  |
| **チケットの記入** |
|  |
| **セットアップとサポート リクエストのリード タイム** |
|  |
| **問い合わせのエスカレーション先** |
|  |

**ヘルプ デスク システム**

*チケット送信に対応する際に、ユーザーが期待できる内容を説明します。受領した旨を知らせる電子メールがユーザーに送信されるかどうか、そこに含まれる情報、およびサポート担当者による回答期限が記載されるかどうかを示します。説明された期間内に回答を受け取らなかった場合に、ユーザーが行うべきことを説明します。チケットがクローズされるまでの手順と、ユーザーにアンケートが送信されるかどうかを説明します。サービスに不満がある場合にユーザーが取るべき推奨手順と、クレームの報告先を含めます。*

|  |
| --- |
|  |

**ヘルプ デスク スタッフの責任**

*スタッフに求められることの概要を記述します。たとえば、誠実な態度をとり、顧客が理解できる言葉で問題を説明し、顧客の困りごとに同情しつつ行動する、といったことです。特定の問題を優先させる上で、コミットメントやサービス レベル契約がある場合は、ここで説明します。*

|  |
| --- |
|  |

**ヘルプ デスクの営業時間**

*法定休日のスケジュールなど、詳細をできるだけ説明します。*

|  |
| --- |
|  |

**ヘルプ デスクのワークフロー**

*顧客がチケットを送信した際のワークフローを説明します。チケットの受領を顧客に知らせる方法、チケットをカスタマー サービス エージェントに送る方法、および関連する手順について記します。フローチャートでプロセスを描くと便利です。*

|  |
| --- |
|  |

**ヘルプ デスク フローチャート**

*フローチャートを使用すると、特定の条件に基づいてヘルプデスク チケットを記入する上で、どのような措置を取るべきかを示すのに役立ちます。*

ステップ

開始/終了

インプット/アウトプット

ドキュメント

決定

**はい**

**いいえ**

コネクタ

**キー**

**はい**

**いいえ**

**はい**

**いいえ**

空白のアイコンを

コピー/貼り付け

下にある

**優先度マトリクス**

*優先度マトリクスがあると、顧客から提供された情報に基づいてチケットに優先順位を付ける方法を、スタッフが理解するのに役立ちます。標準運用手順で優先度マトリクスとエスカレーション手順を定義する必要があります。以下のマトリクスは一般的な優先順位付けを示していますが、ご自分の組織に合わせてカスタマイズできます。*

|  |  |
| --- | --- |
| **重要** | 重要チケットは、顧客の作業を妨げたり、その他の深刻な結果を引き起こす可能性があるものです。多くの場合、これらのチケットが最初に対処され、上級チーム メンバーに渡されます。 |
| **高** | 優先度の高いチケットは、複数のスタッフ メンバー、顧客、部門に影響を与える可能性があるものです。 |
| **中** | 優先度が中程度のチケットは、限られた数の部門や顧客に影響を与える可能性があるものです。顧客が回避策を適用することで、作業を続けられる場合もあります。  |
| **標準** | 優先度が標準のチケットは、1 人または 2 人の顧客にのみ影響し、不便な思いをさせる可能性がありますが、作業を妨げることはないものです。  |

**エスカレーション**

*チケットをエスカレートする手順を説明します。*

|  |
| --- |
|  |

**例**

*送信から解決まで、一般的なチケットの詳細を説明します。*

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **– 免責条項 –**Smartsheet がこの Web サイトに掲載している記事、テンプレート、または情報などは、あくまで参考としてご利用ください。Smartsheet は、情報の最新性および正確性の確保に努めますが、本 Web サイトまたは本 Web サイトに含まれる情報、記事、テンプレート、あるいは関連グラフィックに関する完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示のいかなる表明または保証も行いません。かかる情報に依拠して生じたいかなる結果についても Smartsheet は一切責任を負いませんので、各自の責任と判断のもとにご利用ください。 |