

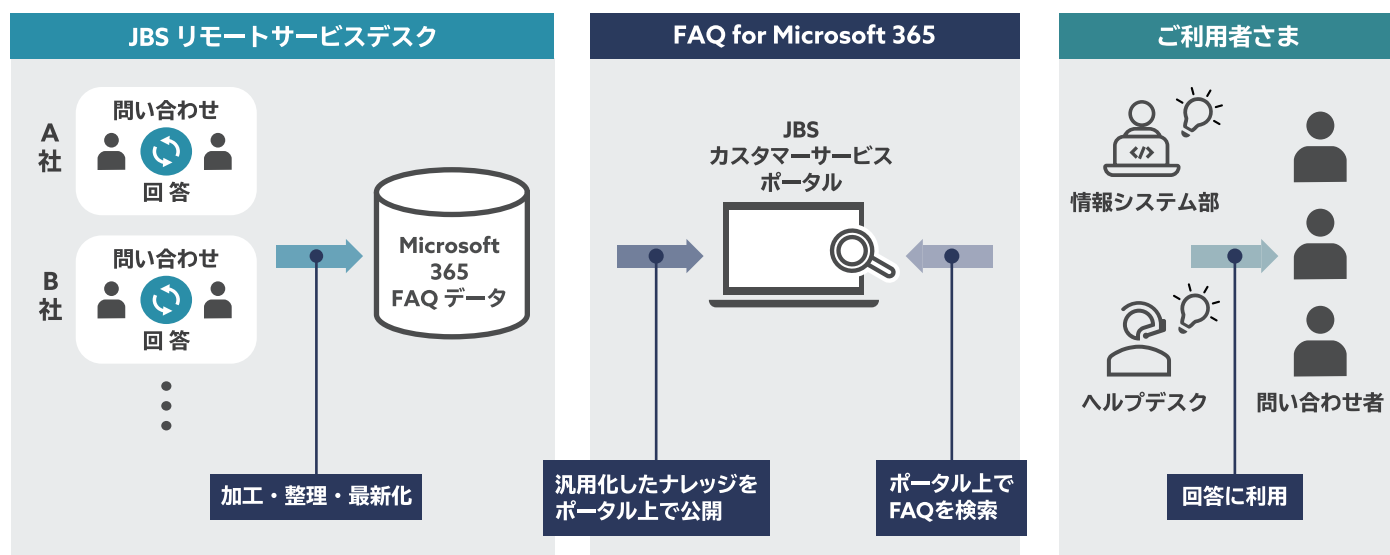
整備された FAQ で問い合わせ対応時間を削減！

FAQ for Microsoft 365

Microsoft 365 に関する実際の問い合わせ内容を加工・汎用化した FAQ を手に入れることができます。社内の問い合わせ対応に活用することで、ユーザーへの回答がスムーズになり対応時間の削減につながります。また、回答内容が統一されることにより対応品質も安定します。

サービス概要

JBS の提供する「リモートサービスデスク」で受け付けた Microsoft 365 に関するよくある問い合わせと回答内容を汎用的な FAQ として加工・蓄積し、毎月追加・更新して提供するサービスです。



対象アプリケーション（2022年11月時点）

Microsoft Teams / Microsoft Outlook（Outlook on the Web 含む） / Microsoft OneDrive / Microsoft SharePoint / Microsoft Forms / Microsoft Stream / Microsoft Planner

サービスメリット

製品のアップデートに追従して毎月提供時点の最新情報に更新して提供されるため、ユーザーサポート担当者による調査や検証不要ですぐに利用できだけでなく、担当者の知識の底上げにも繋がります。また、FAQ の内容をそのままユーザーへ提示できるため、ユーザーサポート担当者の回答作成にかかる工数を削減できます。

ユーザー視点の品質



ユーザー向けに分かりやすくまとめた内容のため、担当者にてユーザー向けにかみ砕いた表現に変換することなくそのまま利用できます。

つまづいたポイント



利用時にユーザーが実際につまづいたポイントが反映されているため、発生する問い合わせの大部分に利用できます。

常に最新の情報



毎月内容を見直し、製品のアップデートに合わせた更新や新しい問い合わせを FAQ に追加して提供されるので、常に最新の情報を利用できます。