

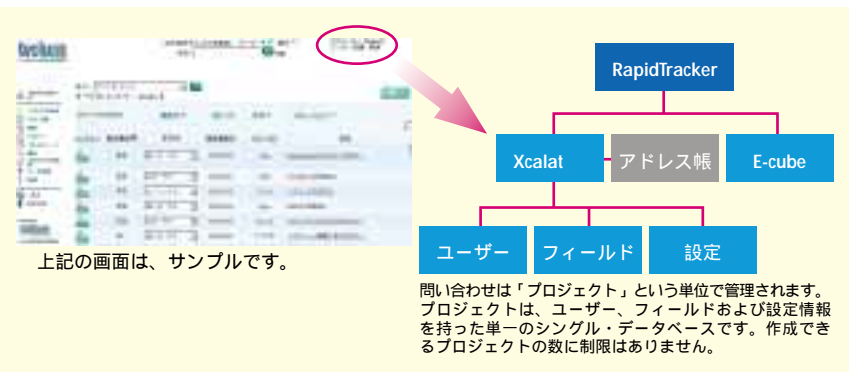
Eラーニング成功はサポートの強化にあり NTT-Xが選ぶRapidTrackerの実力

マクニカが販売する「RapidTracker」は、全世界1,000社以上の導入実績を誇るヘルプデスクシステムだ。競合製品の約1/5という低価格ながら、充実した機能を完全なWebベースで実現、インストールしたその日からシステムの運用開始が可能な製品である。代表的な導入ユーザーであるエヌ・ティ・ティ エックス(以下、NTT-X)の活用方法を紹介する。

1999年4月、NTTのマルチメディア推進本部および研究所のエキスパート201名(平均年齢29.5歳)が集結してスタートした、NTTグループのインターネットサービス会社であるNTT-Xは、検索エンジン「goo」に代表されるように、自ら各種「メディア」を立ち上げ、運用することによって市場そのものを創出し、市場のリーディングカンパニーとして蓄積した技術やノウハウを、企業への「ソリューション」に転換し提供している。

国内に「Eラーニング」という言葉が根付く以前から取り組みを進めてきた、インターネット・イントラネットを利用した国内最大の本格的EラーニングサービスE-cube」は、Eラーニング市場そのものを生み育て、今やNTT-Xのビジネスの柱にまで成長した。

プロジェクトの概念



「E-cube」の主力商品には、日本初の知識創発型ラーニング・マネジメント・システム「Xcalat」、テストに特化した「Perception」、そしてASPでEラーニングサイトを提供する「エンタープライズホスティング」などがある。これらの商品およびサービスを企業や学習者に提供するEラーニング・ビジネスにおいて、学習者を息の長いサポートにより満足させることは最優先の課題であり、それにこたえるのがヘルプデスクシステムだ。

「数年前、米国のNTT研究所に籍を置いていた頃、ネットワークの問題が発生すると、自動的にそのステータスを顧客やスタッフに知らせ、その後、発生した問題の事象をキーに、問題解決プロセスを記録し、どうすれば解決へ向かうかという方向性を示すトラブルチケットシステムがある

User Profile

株式会社エヌ・ティ・ティ エックス
設立: 1999年1月
資本金: 115億円
本社: 千代田区大手町1-6-1 大手町ビル 3F
代表者: 中嶋 孝夫

ことを知りました。帰国後、Eラーニング・ビジネスを展開することになり、顧客サポートにはトラブルチケットを発行するヘルプデスクシステムが最適であると考え、導入を決めていました。Eラーニングはネットワークの管理に共通するところが多いのも理由の一つです。RapidTrackerは、当時、国内で販売された唯一のトラブルチケットの概念を取り入れたヘルプデスクシステムだったので、迷うことなく導入を決断しました(NTT-X Eラーニング部 開発・運用部門 課長 小池 義昌氏)

現在、「E-cube」のヘルプデスクでは、ホスティングサイトを利用している学習者からの質問、サービス提供企業の管理者からの問い合わせ、および、「Xcalat」「Perception」のユーザーからの問い合わせを、すべてRapidTrackerを核としたヘルプデスクシステムで受け付けている。Eラーニングは教育分野のサービスであるがゆえに、質問や問い合わせの回答に時間がかかるものが多い。それにもかかわらず、「E-cube」では、ほとんどのプロジェクトを2~3名の少人数体制で運営しているが、顧客満足度の低下はみられない。なぜなら、RapidTrackerのトラブルチケットによって、顧客のステータス管理やスタッフの知識の共有ができるからである。

ヘルプデスクに求められる 基本性能を網羅

RapidTrackerは、ヘルプデスクシステムとして必要十分な機能を備えながらも低価格という、コストパフォーマンスの高さが評価されている。だが、開発・運用部門がRapidTrackerを採用したのは、決してコスト重視だけではないと小池氏は断言する。

「もっとも重要なことは、案件のステータスを確実に管理できるかどうかでした。数多くの案件が同時並行的に進む中で、ステータス管理が万全でない、ヘルプデスク業務は完全に混乱してしまいます。RapidTrackerは、ユーザーインターフェースやビジネスフローがシンプルで、使いやすさに優れています。"サポート品質重視"で検討した結果、RapidTrackerを選択したというわけです」

さらに、「Xcalat」「Xcalat」ヘルプデスク担当の北原 真名美氏はRapidTrackerの有効性を、現場でヘルプデスクを運用している立場から話してくれた。

「RapidTrackerは、発生した問い合わせをプロジェクト毎に柔軟に管理できるため、それがサポート業務の効率化に役立ちます。この機能のおかげで、一人のスタッフが、チャンネルの異なる複数の案件を同時に処理しても、混同する心配がありません」

「E-cube」のホスティングサービスを例にとると、ヘルプデスクには、直接学習者から問い合わせを受ける自社チャンネルと、ユーザー企業のヘルプデスクサイトをまるごと請け負うチャンネルが存在する。この場合、回答するスタッフは、片方はNTT-X

のヘルプデスクとして、もう片方はホスティングしている企業のヘルプデスク担当者として回答しなくてはならない。このような場合、プロジェクト毎に管理



Xcalat ヘルプデスク担当
北原 真名美氏 (右)
Eラーニング部
開発・運用部門
課長
小池 義昌氏 (左)

できないければ、どちらの質問なのか、どのアカウントで返信すべきなのかわからなくなり、回答を誤ってしまう場合がある。少人数で効率的にヘルプデスクを運営したいのであれば、プロジェクト別の管理機能は必要不可欠な機能といえる。

使いたい機能充実 バージョンアップで有効活用

RapidTrackerは、業界に先駆けて100% Web対応を実現した。最新バージョンでは、Webサイト上でユーザー自身による自己解決を支援するFAQ作成支援、スタッフ毎のサポート時間を計測するなどの機能が大幅に拡充された。

新機能の中で、開発・運用部門が着目し、早々に取り入れたいと考えているのが「エスカレーション機能」である。これは、予め設定された条件に基づいてチケットが自動的にエスカレーションされる機能で、例えばチケットが6時間を超えて未回答の場合、ステータスを「未着手」に変更し、担当者およびプロジェクト管理者に通知メールを送信するといった機能である。

ヘルプデスクに集約された情報を、CRMの観点から、事業部全体のCS向

お問い合わせ先

マクニカ ネットワークス カンパニー 株式会社マクニカ
〒222-8562 横浜市港北区新横浜1-5-5 マクニカ第2ビル
TEL:045-476-1960 FAX:045-476-1970 URL:http://www.networks.macnica.co.jp

上の点での活用を検討しているのが「レポート機能」による営業部門と他部門との情報共有だ。

「これまでヘルプデスクの情報は、何か起きたときに有効なデータとして使われてきましたが、これからは先を読むためのリソースとして、例えば"売るための武器"として有効に活用できると考えています。個々のお客様のEラーニングサイトが、どんな状況で運用されているのか、問題はないのかといったことを、必要な部門へ定期的にレポートすることで、情報の共有や、営業上の戦略・マーケティングなどへのデータの活用が可能になります。そのため、テンプレートに合わせて定期的にレポートしてくれるRapidTrackerの新機能が役に立つと考えています(小池氏)。

全世界での豊富な導入実績を誇る信頼性、完全Webベースの柔軟性、低価格などの特徴を備えたヘルプデスクシステムとして、企業の顧客満足度向上やサービス力強化に貢献できるRapidTracker。国内での総販売代理店であるマクニカ ネットワークス カンパニーは、その販売やサポートに一段と力を注いでいる。