

タスク管理 - タスク #37610

タスク # 34902 (新規): デジアイズ マスタチケット

タスク # 34903 (新規): 2022年度デジアイズ定例会マスタチケット

2022/9月度 デジアイズ低減会議

2022/09/06 05:37 - 折井

|                                                                                                                          |    |         |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|------------|
| ステータス:                                                                                                                   | 新規 | 開始日:    | 2022/09/06 |
| 優先度:                                                                                                                     | 通常 | 期日:     |            |
| 担当者:                                                                                                                     | 折井 | 進捗率:    | 0%         |
| カテゴリ:                                                                                                                    |    | 予定工数:   | 0.00時間     |
| 対象バージョン:                                                                                                                 |    | 作業時間:   | 0.00時間     |
| お客様名:                                                                                                                    |    | BU担当者:  |            |
| 作業日:                                                                                                                     |    | 依頼DBNo: |            |
| 作業担当者:                                                                                                                   |    |         |            |
| 説明                                                                                                                       |    |         |            |
| 製品別ユーザー数<br>環境ナビV3 254 V4 240 V5 135ユーザー                                                                                 |    |         |            |
| コール受電の処理割合 CC受電とDI ' Sが42-43%で拮抗、CC受電しDI ' Sにエスカレされるのが15%ほど<br>コール件数は産直自身では前月と同じくらい、集配信の集計も取るようになったのでDI'Sへの数は増加傾向        |    |         |            |
| 問い合わせの機種別では産直V3が30%、V4が17%、V5が14%、V3のメール関連が11%、V4のメール関連が8%<br>内容別では質問が45%、保守が45%（7月から不具合、リカバリ、原因調査に分類して統計取っているが割合は3/1ずつ） |    |         |            |
| NoTESのDB 運用開始<br>基本的には一次回答を当日中に出してくれるスタンスで動かしてくれている。<br>完了のボタンはDI ' S側が基本的に押す                                            |    |         |            |
| 勉強会 9月開催予定。録画と資料は後で載せる予定                                                                                                 |    |         |            |