

DAIMLER TRUCK

Asia

FORCEサポートデスク運用変更の件

営業推進部

2023年4月21日

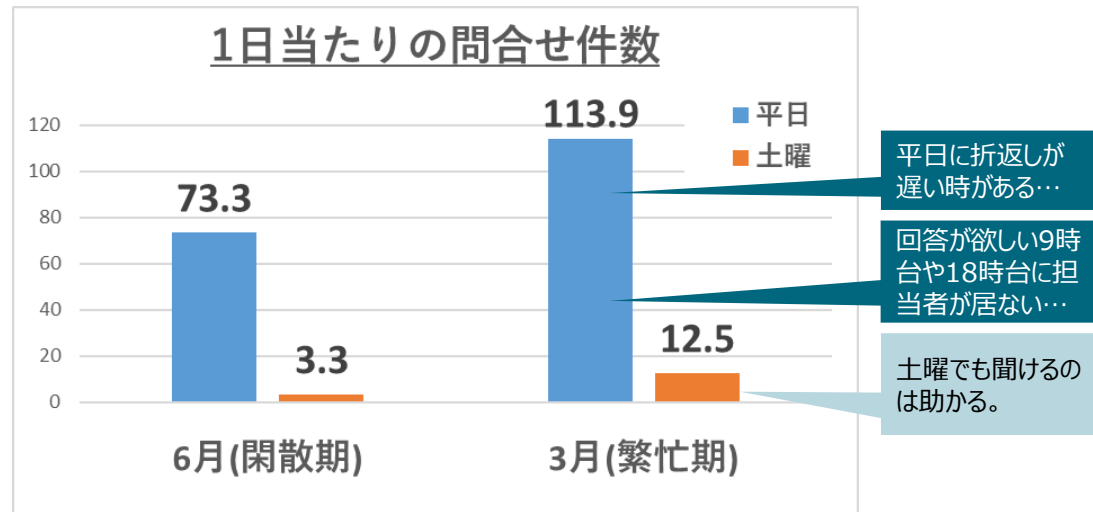
FUSO



BHARATBENZ

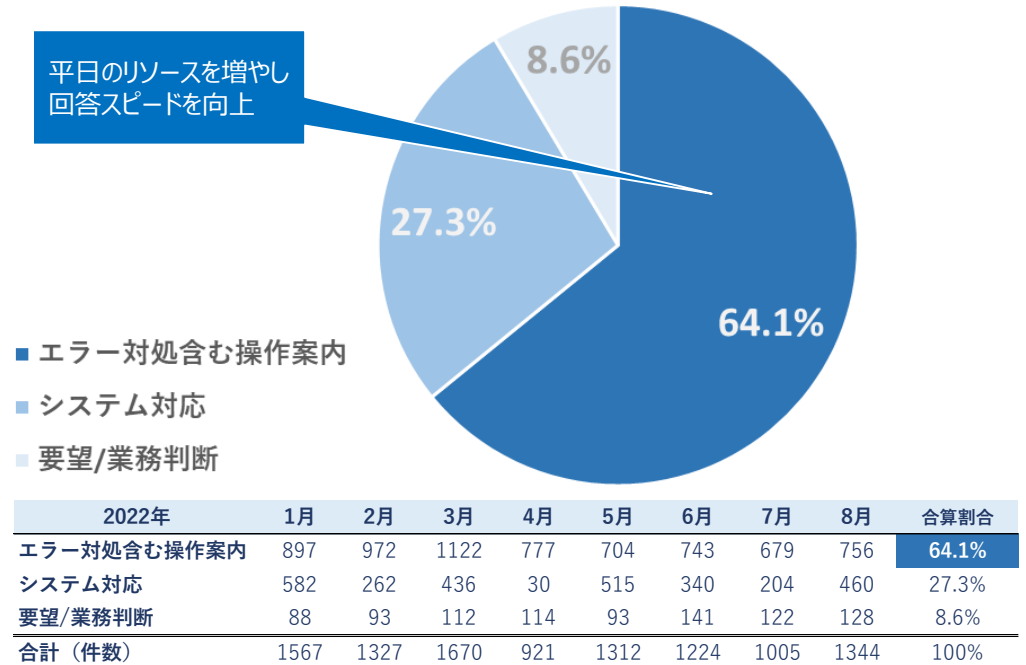
FORCE展開から約3年経過し、現在は土曜日の入電は少ない状況。締日以外の土曜日はクローズ（メール受付のみ）、平日へのリソース配分を増やす。

現状（2022年データ）



- ✓ 閑散期と繁忙期共に、土曜日は平日と比較し5～10%のコール数
- ✓ 土曜日のサポートデスク配置人数は平日の半数
- ✓ 土曜日の問合せは基本的にエラー対処が多く、翌週対応でもOKと連絡頂く事が多い。

今後（2023年5月）



- ✓ 平日配置数を多くし全体の回答スピード向上
- ✓ 6割以上を占めるエラー対処含む操作案内の当日解決率を高める。

※但しエラー発生時に当日解消をお約束するものではありません。

第一・第三土曜日をクローズ、但し20日締・月末締に該当する土曜日は現状通り9～21時まで稼働し、問合せ対応を行う。（2023年は5/20,8/19,9/30が該当）

対象	現在の稼働状況	今後の稼働予定	変更有無
土曜日（除く第2）	9～19時	20日締と月末締に該当しない土曜日は非稼働	有
第2土曜	SC非稼働日		無
20日締、月末締に該当する土曜日	9～21時	9～21時	無

※各締日はFORCE稼働カレンダーに準じます

FORCE
サポートデスク
稼働土曜日
(地域販売部門
カレンダー)

