

お知らせ

2013年3月4日
 株式会社インターコム

プレゼンテーション機能やサポート状況が一目でわかるダッシュボード画面など、 顧客満足度の向上を支援する8つの機能を新搭載 クラウド型リモートサポートソフト「LAPLINK ヘルプデスク」の新バージョンを販売開始

コンピュータソフトウェア開発の専門会社、株式会社インターコム(本社:東京都台東区、代表取締役社長:高橋啓介)は、クラウド型のリモートサポートソフト「商品名:LAPLINK ヘルプデスク(ラップリンク ヘルプデスク)」に新機能を追加した最新バージョン(Ver.2.10)を2013年3月7日(木)から販売開始します。

今回の「LAPLINK ヘルプデスク(Ver.2.10)」では、ユーザー様よりご要望の多かったプレゼンテーション機能を始め、ダッシュボード画面やオペレータのグループ化など、合計8種類の機能を追加しています。

お客様の指導をより効果的に行い、運用状況を的確に把握する新機能により、カスタマーサポートの品質向上やお客様満足度の向上を支援します。



プレゼンテーション機能



ダッシュボード画面

■「LAPLINK ヘルプデスク」(Ver.2.10)の新機能

[1]操作支援機能の向上

オペレータの PC 画面をお客様の PC 画面に表示させるプレゼンテーション機能を新搭載しました。オペレータ側の正しい操作を実際の画面でお客様に見せながら、わかりやすい説明を行うことが可能です。

[2]サポートセンターの運用向上

運用改善に欠かせないサポートの総対応件数、平均対応時間など、サポートセンター全体の対応状況が一目でわかるダッシュボード画面を新搭載しました。また、オペレータを任意のグループにまとめて、グループごとのサポート履歴や統計データの確認が行えるオペレータのグループ化機能、サポートセンターの長時間接続待ちの自動切断、収集できる履歴データの強化など、サポートセンターの運用を向上させる各種機能を搭載しています。

[3]動作環境(クライアント)の拡張

プログラムをお客様側のパソコンにインストールしないで起動できます。お客様のパソコン環境を変えることなく、リモートサポートが行えます。従来通り、インストールを行う高速・高機能モードとシステム設定で選択できます。

※プログラムをインストールした場合と比較して一部機能の制限があります。

[4]セキュリティの向上

リモートサポート時の操作やファイル転送、画面録画などオペレータが使用できる機能の一覧をお客様へ表示できます。操作・ファイル転送は行わないといったサポートセンターのポリシーを伝え、お客様に安心してリモートサポートを受けていただくことが可能です。

■関連 URL

・Ver.2.10 新機能のご案内

http://www.intercom.co.jp/laplink_helpdesk/newfunction210.html

・商品情報ホームページ

http://www.intercom.co.jp/laplink_helpdesk/

・お知らせ

<http://www.intercom.co.jp/press/news/2013/0304.html>

■株式会社インターコム of 会社概要

●設立 1982年6月8日

●代表取締役社長 高橋啓介

●資本金 8,400万円

●本社所在地 〒110-8654 東京都台東区台東 1-3-5 反町ビル

●TEL 03-3839-6231(代表)

●Web サイト <http://www.intercom.co.jp/>

●事業内容 1982年の創業以来、パソコン向け通信ソフトウェア専門の研究開発型カンパニーとして、「まいと〜く」「FALCON」「Biware」など数々の商品を生み出し、今日ではパソコン業界を通して“通信のインターコム”との評価をいただくほどになりました。近年では、企業、学校、コンシューマー向けに、通信(レガシー/インターネット)、セキュリティ、ユーティリティ関連のソフトウェア・ハードウェアソリューションの研究開発・販売、EC ショップ運営などを行っております。



株式会社インターコムは、皆様のおかげをもちまして2012年6月8日に設立30周年を迎えました。これもひとえに皆様のご支援の賜物と心より御礼申し上げます。
“ソフトウェアで夢と感動を提供”の言葉をあらためて胸に刻み、今後とも全社員一丸となって取り組む所存でございます。

■本商品に関する問い合わせ先

株式会社インターコム

営業本部 東日本営業部 法人営業グループ

TEL: 03-3839-6307

お問い合わせフォーム http://www.intercom.co.jp/contact/laplink_helpdesk/product.html

■本お知らせに関する問い合わせ先

株式会社インターコム

営業本部 マーケティング部 広報宣伝グループ

豊田梨江(とよたりえ)、澤田季治(さわだとしはる)

TEL: 03-3839-6775

※interCOM は、株式会社インターコム of 登録商標です。

※その他、記載されている会社名、商品名は、各社の登録商標または商標です。

以上