

★サポート職業務内容★

1. 通常業務

- ・電話サポート
- ・メールサポート

ユーザーからお問合せいただく内容は、B L A B Oの使い方からサーバ構成など、多岐にわたります。

2. B L A B Oの各機能改善業務

- ・既存プログラムの改良：仕様検討

SE（技術グループ）へ修正依頼
テスト

- ・新機能：仕様検討

SE（技術グループ）へ開発依頼
プログラムテスト
マニュアル作成

仕様検討からプログラムテストまで、担当者が全て行います。

3. 訪問業務

- ・B L A B Oのバージョンアップ
- ・ハード入替えに伴う再導入作業
- ・プログラム納品
- ・障害対応
- ・打合せ

保守契約をしているユーザー様は、毎年1回バージョンアップに伺います。

4. 新規導入

- ・新規導入の打ち合わせ
- ・データ移行仕様検討 / テスト
- ・導入前のオペレーション

B L A B Oの新規導入対応もサポートの業務になります。

快適にB L A B Oの運用が開始出来るようお客様と綿密な打合せを行います。

5. その他

- ・その他、上記にない案件でもサポートで対応することがあります。

通常、業務内容1～3をサポートグループで連携しながら業務を行います。
業務内容4は、2人以上の体制で対応していきます。