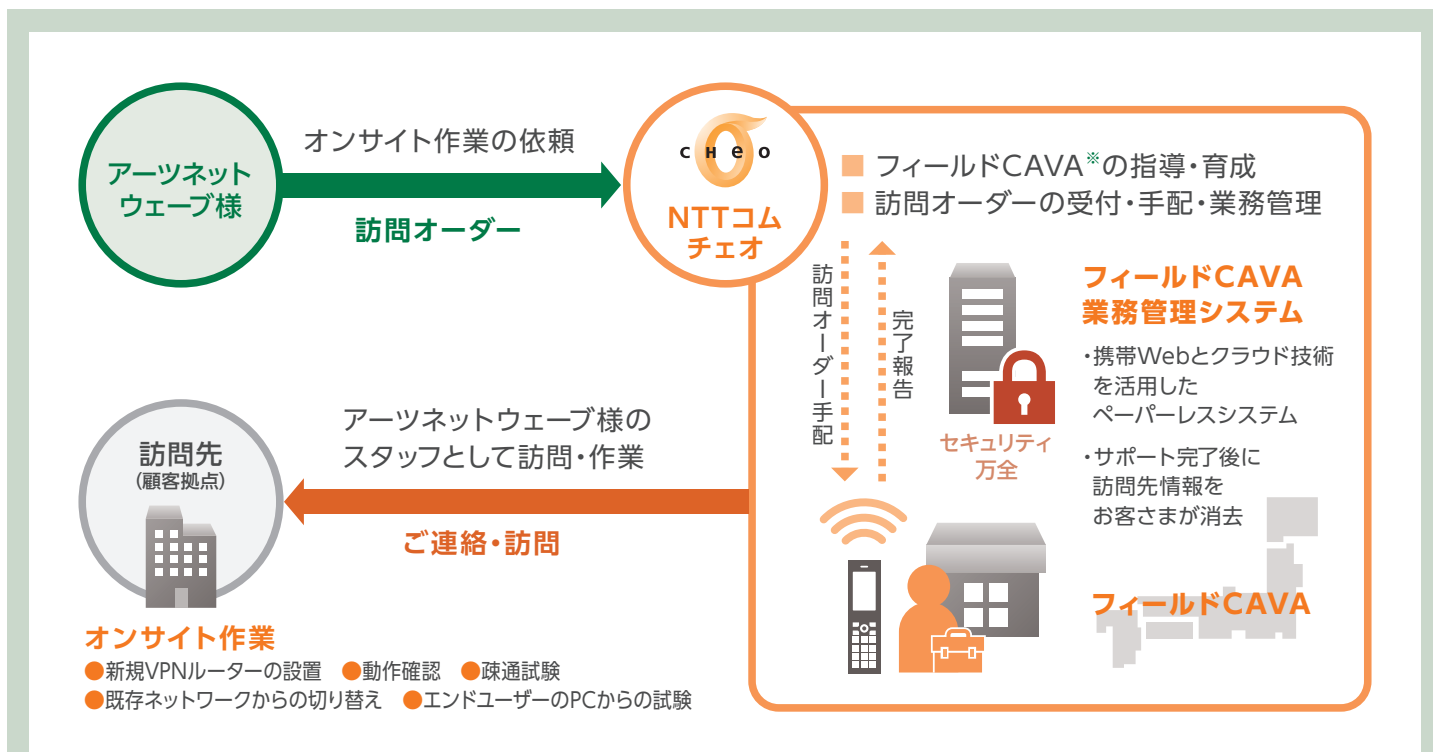


## VPNルーター設置、動作確認作業をオンサイトにて実施。 安定した品質の作業を低コストで実現。



アーツネットワーク様のスタッフとして、フィールドCAVA (F-CAVA)※が法人顧客の事業所を訪問し、ネットワークをVPN化する作業を実施している(新規VPNルーターの設置、動作確認、疎通試験、既存ネットワークからの切り替え、エンドユーザー様のPCからの試験)。

**【用語解説】※ CAVA (.com Advisor & Valuable Agent)**

ICTリテラシーの高いNTTコム チェオの在宅スタッフ。主な業務はインターネット接続サービスのテクニカルサポート。  
・現在、全国約1,900人 (CAVA:在宅電話サポートスタッフ約1,000人、フィールドCAVA (F-CAVA):訪問設定サポートスタッフ約900人)。  
・インターネット検定「.com Master (ドットコムマスター)」合格者の中から、スタッフとして育成された、コミュニケーション能力や現場での対応力が高い人材。



お客様のニーズ

オンサイト業務を、安定した品質で安価に代行してほしい。



選ばれたポイント

安価で安定した作業品質を評価。



導入効果

豊富なノウハウを持つ経験者により、高い作業品質を実現。

## ■ お客様のニーズ

オンサイト業務を、安定した品質で安価に代行してほしい。

- 訪問作業スタッフの稼働が不足する際に、自社スタッフとしてオンサイト作業を行ってほしい。
- 一定の品質を担保できる作業を外部に頼みたいが、コストは抑えたい。

## ■ 選ばれたポイント

安価で安定した作業品質を評価。

- 全国にICTスキルとビジネスマナーを有するフィールドCAVAを配置しており、作業日についても柔軟に対応可能。即応性があり、すぐに訪問作業スタッフとして活用できる。
- フィールドCAVAの活用により、競合他社より安価で提供可能。
- 10年以上にわたって運用しているフィールドCAVAの業務管理スキームの、万全なセキュリティ対策。
- NTTグループ会社が育成、管理するスタッフであることの信頼感。

## ■ 導入効果

豊富なノウハウを持つ経験者により、高い作業品質を実現。

- 豊富なノウハウを持ち、品質が安定しているフィールドCAVAをアサインするため、高い作業品質を実現。
- 顧客が作業の実施日時を指定することができることにより、顧客満足度の向上につながった。
- フィールドCAVAの作業内容や手順の事前説明を、テレビ会議で一斉に行うことで、円滑かつ効率よく行えた。
- 全国にフィールドCAVAがいるため、現場までの交通費などを抑えられた。

■ お問い合わせはこちらまで

NTTコミュニケーションズ<sup>®</sup>グループ  
NTTコム チェオ株式会社

ビジネス開発営業部

E-mail: onsite-cc@nttcheo.com TEL: 050-3537-7776

〒105-0004 東京都港区新橋1-18-16 日本生命新橋ビル(受付7F) <http://www.nttcheo.com/>

・記載内容は2013年10月現在のものです。

・記載のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。

・記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。

