

## ユーザーお問い合せ履歴管理システム

# e2-supporT

# お客様(使用ユーザー)からの障害やお問い合せを受付登録し、対応状況を履歴管理するシステムです。



『e2-supporT』なら全て解決、顧客満足度もUP↑

詳細は裏面にて...



#### 主な機能

#### ○対応漏れや遅れの防止

- ◎受付、対応中、完了状態を登録でき、ステータスによる進捗管理が可能です。
- ◎緊急対応時や期間を過ぎた未対応の問合せは赤字で表示して、対応漏れや遅れが防止できます。
- ◎契約(ハードウェア、ソフトウェア等)毎に担当者を決めることができるため、担当者を明確にできます。
- ◎お客様からの問合せ受付登録時、担当者が回答登録した毎に、関係者にメールを自動配信します。

#### ○ 障害データの共有化

- ◎1つの問合せに対し回答履歴は複数持たせることができるため、時系列に状況を把握できます。 (誰が、いつ、どのような対応をしたかが一覧で確認可能)
- ◎お客様名、ステータス、受付日などの条件検索や、問合せ内容、回答内容に対し文字検索を使用し全文検索を組合せて、過去の類似情報を 参照することができます。
- ◎担当者が複数の部門に跨っても情報を共有できます。
- ◎障害時の状況(エラー画面など)を添付ファイルとして保存も可能です。

#### ○分析

◎1障害データの検索結果をCSVに出力でき、お客様への報告資料の素材として利用できます。

#### 表示画面





### :谷商事株式会社

●製品についての詳しい情報は… e2-supporT

検索

情報ソリューション事業部

ISO9001、ISO14001、ISO27001 (ISMS)認証取得

○ お電話によるお問い合わせ... ☎ 0120=188=022 受付/9:00~12:00 13:00~17:00 e-mail:msppkg@mitani-corp.co.jp

〒910-8510 福井市豊島1-3-1 第3三谷ビル3F 福井支社 TEL(0776)20-3109 東京支社 〒171-0033 東京都豊島区高田3-28-2 ダヴィンチ高田三丁目ビル1F TEL(0776)20-3109 〒920-0025 金沢市駅西本町1-14-29 サン金沢ビル2F TEL(076)222-2181 〒920-0025 金沢市駅西本町1-14-29 サン金沢ビル2F 金沢営業所 関西支社 大阪 TEL(076)222-2181 富山営業所 〒930-0008 富山市神通本町1-1-19 富山駅西ビル1F TEL(076)431-1045 京都 〒600-8216 京都市下京区西洞院通り木津屋橋上ル 辰巳ビル1F TEL(075)343-0322 神戸 〒650-0031 神戸市中央区東町126 神戸シルクセンタービル4F TEL(078)333-5356 営業推進部 〒910-8510 福井市豊島1-3-1 第3三谷ビル3F TEL(0776)20-3092 福岡 〒812-0011 福岡市博多区博多駅前2-6-10 FKビル8F TEL (092) 473-0016 システム部 〒910-8510 福井市豊島1-3-1 第3三谷ビル3F TEL(0776)20-3103 中部支店 名古屋 〒460-0002 名古屋市中区丸の内2-12-13 丸の内プラザビル6F TEL(052)220-0177 技術管理部 〒910-8510 福井市豊島1-3-1 第3三谷ビル3F TEL(0776)20-3107 〒471-0034 豊田市小坂本町1-13-11 富士火災豊田ビル4F TEL(0565)32-0061