

ユーザーお問い合わせ履歴管理システム

— 履歴情報を共有化して業務改善を推進のご提案 —

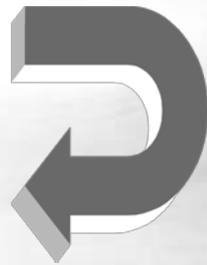
三谷商事株式会社

- お客様問合せの背景と課題
- 課題解決のための施策
- 問合せ履歴管理の期待効果
- e2-supportの機能一覧
- e2-supportの主な機能
- 担当割当機能
- 事例紹介

お客様問合せの背景と課題

お客様

- ・回答が来ない。
- ・早く回答がほしい。
- ・問合せ内容を何回も説明したくない。



サポート側

上司



- ・問合せ業務全体を事務効率化したい。

部門A



部門B



- ・お客様のお問合せ回答に時間がかかる。
- ・担当者不在のため、対応漏れや遅れが発生した。
- ・担当者間で情報の共有ができていない。
- ・経験の浅い担当者が対応に手間取った。

課題解決のための施策

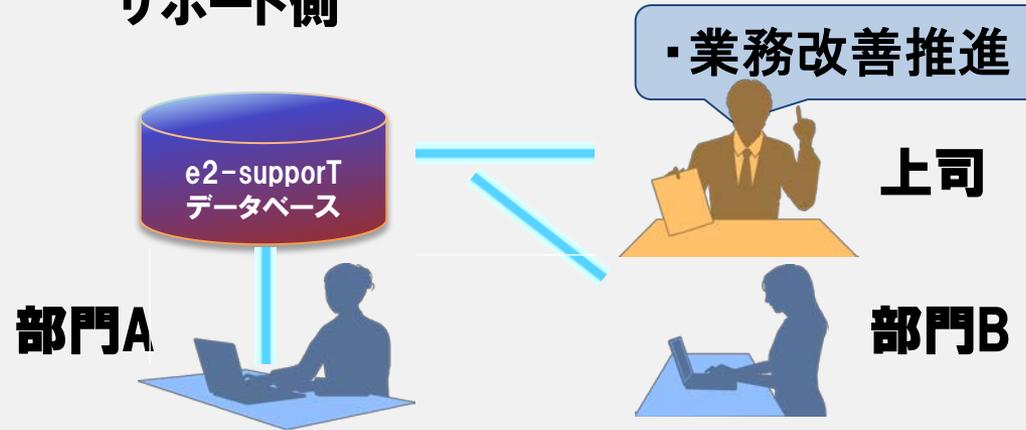
お客様



顧客満足度 UP!

・スピーディに的確な回答をもらえた。

サポート側



- ・問合せ受付内容、お客様への対応内容などの情報を一元管理して、複数部門の担当者間で情報を共有化する。
- ・対応状況が時系列に把握でき、未対応中案件も検索でき対応漏れを防ぐ。
- ・対応担当者不在の場合でも、お客様の対応履歴を参照することで、継続したスムーズな対応を可能とする。

問合せ履歴管理の期待効果

- 経験の浅い担当者が参考情報として検索
- 未完了をチェックして、未解決問題を防ぐ
- 対応遅れを監視して、担当増員を検討
- お客様に履歴説明して、誤解を防ぐ
- 関連資料を添付して、電子化
- 情報をCSVに出力して、報告資料を作成支援
- 事務改善の問題点を事例収集が可能

問合せ履歴管理e2-supportの機能一覧

機能	内容
お問合せ情報登録機能	お問合せの内容のほか、そのお問合せに対する対応内容を登録します。 1つのお問合せに対し、複数の対応内容を登録することもできます。
お問合せ情報検索・参照機能	ステータスや受付日などの指定した条件で過去のお問合せ内容を検索できます。 また、お問合せ内容、対応内容からの全文検索(N-gram方式)に対応しています。 1つのお問合せに対する複数の対応内容を時系列に表示します。
お問合せ対応支援機能	緊急対応や期限を過ぎた未対応の問合せを強調表示し、対応漏れや遅れを防止します。
エクスポート機能	お問合せ情報をCSV形式で出力することができます。 また、EXCEL帳票形式の出力も可能です。
入力項目カスタマイズ機能	固定項目以外に、自由に項目を追加することができます。
入力画面レイアウト設定機能	入力画面のレイアウトをカスタマイズすることが可能です。
お問合せ者用画面機能	お問合せをする側（被サポート側）は、お問合せ者用の画面で問合せの進捗状況や、過去の問合せを確認することができます。 また、お問合せ者自身でお問合せの入力することも可能です。
情報共有機能	得意先、契約情報に応じて担当者を割り当てることができます。
公開情報制限機能	お問合せ内容、対応内容、項目毎にお問合せ者に公開／非公開を設定することが可能です。 非公開に設定すると、お問合せ者専用画面には表示されなくなります。
メール通知機能	お問合せ内容／対応内容の入力が行われると、関係する担当者にメール通知を行います。

問合せ履歴管理e2-supportの主な機能

◆TOP画面

e2-support

三谷商事株式会社 管理者
[パスワード変更](#) | [ログアウト](#)

ホーム
お問合せ検索
お問合せ新規登録
管理メニュー

対応状況

ステータス	件数
受付中	4
対応中	4
対応済	2

優先して対応するお問合せ一覧

	ステータス	受付日	対応期限	重要度	得意先	契約情報	概要	受付者
	対応済	2013/12/22		緊急	〇〇会社	ネットワーク保守	個人のUSBを社内PCにさしたところ、ウィルス警告が表示された	〇ネットワーク太朗
	対応中	2013/12/20	2013/12/24	通常	〇〇会社	相談	X P 端末の入替相談	〇ネットワーク太朗
	対応中	2013/11/25	2013/12/10	通常	デモ得意先株式会社	e2-movE	請求書の金額があわない	デモe2-movE担当者

最近のお問合せ一覧

ステータス: 受付中 対応中 対応済 完了
キーワード:
🔍

	ステータス	受付日	対応期限	重要度	得意先	契約情報	概要	受付者
	対応済	2013/12/22		緊急	〇〇会社	ネットワーク保守	個人のUSBを社内PCにさしたところ、ウィルス警告が表示された	
	対応中	2013/12/20	2013/12/24	通常	〇〇会社	相談	X P 端末の入替相談	太朗
	受付中	2013/12/20		通常	〇〇会社	e2-movE	ネットワーク接続不備	管理者
	対応中	2013/12/20		通常	〇〇会社	e2-movE	請求書の金額があわない	デモe2-movE担当者
	対応済	2013/11/19		通常	デモ得意先株式会社	ネットワーク保守	インターネットが使用できなくなる	デモネット担当者
	対応中	2013/11/19		通常	デモ得意先株式会社	ネットワーク保守	インターネットが遅い	デモネット担当者

Copyright © 2012 MITANI Corporation All Rights Reserved.

未完了の件数を表示

優先対応の一覧

ステータス、キーワードによる簡易検索

緊急対応や期限を過ぎて未対応の問合せは強調表示

問合せ履歴管理e2-supportの主な機能

◆お問合せ検索



三谷商事株式会社 管理者
[パスワード変更](#) | [ログアウト](#)

お問合せ検索
ホーム
お問合せ検索
お問合せ新規登録
管理メニュー

検索条件

ステータス	<input type="checkbox"/> 受付中 <input type="checkbox"/> 対応中 <input type="checkbox"/> 対応済 <input type="checkbox"/> 完了	重要度	<input type="checkbox"/> 緊急 <input type="checkbox"/> 通常 <input type="checkbox"/> 不急
得意先	<input type="text"/>	契約情報	<input type="text"/>
受付者	<input type="text"/>	対応者	<input type="text"/>
受付日	<input type="text"/> ~ <input type="text"/>	対応日	<input type="text"/> ~ <input type="text"/>
キーワード	<input type="text"/>		

詳細な検索条件

(1-14/14) 表示件数: 20件 ▼

ステータス▲▼	受付日▲▼	対応期限	重要度	得意先	契約情報	概要	受付者
対応中	2013/11/25	2013/12/10	通常	デモ得意先株式会社	e2-movE	請求書の金額があわない	デモe2-movE担当者
対応中	2013/11/19		通常	デモ得意先株式会社	ネットワーク保守	インターネットが遅い	デモネット担当者
対応済	2013/12/22		緊急	〇〇会社	ネットワーク保守	個人のUSBを社内PCにさしたところ、ウイルス警告が表示された	〇ネットワーク太朗
対応済			緊急	〇〇会社	ネットワーク保守	インターネットが使用できなくなる	デモネット担当者
完了				tel		ネットワークに接続できない	〇ネットワーク太朗
完了	2013/12/26		緊急	〇〇会社	ネットワーク保守	経理課員の端末がつかまらない	〇ネットワーク太朗
完了	2013/12/04		通常	デモ得意先株式会社	e2-movE	ログインできません。	管理者
完了	2013/11/17		通常	デモ得意先株式会社	ネットワーク保守	一部の端末が無線に接続できない	デモネット担当者

緊急対応や期限を過ぎて未対応の問合せは強調表示

エクスポート:  CSV |  レポート(Excel)

検索一覧をCSVで出力

問合せ情報をレポート(Excel形式)で出力

Copyright © 2012 MIT

© 2014 mitani corporation.

問合せ履歴管理e2-supportTの主な機能

◆問合せ内容／対応内容入力

三谷商事株式会社 管理者
パスワード変更 | ログアウト

お問合せ内容入力

ホーム | お問合せ検索 | お問合せ新規登録 | 管理メニュー

<受付>
ステータス:対応中 | 公開区分: 公開 | メール通知: メール通知する

受付№	00000002	受付日	2013/11/19	16:10
得意先	デモ得意先株式会社	契約情報	ネットワーク保守	
得意先部署	営業部	得意先担当者	デモ得意先担当者	
受付部署		受付者	デモネット担当者	
概要	インターネットが遅い			
詳細	営業部のインターネット速度が遅いです。他部署では快適でした。営業部のインターネットも早くして欲しいです。			
重要度	<input type="radio"/> 緊急 <input checked="" type="radio"/> 通常 <input type="radio"/> その他	分類	<input type="checkbox"/> 質問 <input type="checkbox"/> 障害 <input checked="" type="checkbox"/> 要望 <input type="checkbox"/> 連絡 <input type="checkbox"/> その他	
添付ファイル	参照...			

登録 | キャンセル

お客様側に公開する/しない、メール通知する/しないを設定

対応入力

ステータス: 対応済 | 公開区分: 非公開 | メール通知: メール通知しない

対応日	2013/11/25	10:00	対応者	管理者
対応時間	60		対応期限	
対応内容	新しいネットワークハブに交換してインターネット速度が改善されたことを確認しました。			
原因/対策				
メモ				

登録 | キャンセル | 削除

関連資料を添付可能

登録で、サポート側の関係する担当者にメール通知

※入力項目やレイアウトは、カスタマイズすることが可能

問合せ履歴管理e2-supportTの主な機能

◆お問合せ内容表示

e2-supportT

三谷商事株式会社 管理者
[パスワード変更](#) | [ログアウト](#)

お問合せ内容

ホーム

お問合せ検索

お問合せ新規登録

管理メニュー

<受付> [お問合せ新規登録](#)

ステータス:対応済 | 公開 | メール通知する [編集](#) | [レポート\(Excel\)出力](#)

受付№	00000002	受付日	2013/11/19 16:10
得意先	デモ得意先株式会社	契約情報	ネットワーク保守
得意先部署	営業部	得意先担当者	デモ得意先担当者
受付部署		受付者	デモネット担当者
概要	インターネットが遅い		
詳細	営業部のインターネット速度が遅いです。 他部署では快適でした。 営業部のインターネットも早くして欲しいです。		
重要度	通常	分類	要望
添付ファイル			

[お問合せ検索へ戻る](#)

<対応履歴> [対応内容追加](#)

ステータス:対応済 | 非公開 | メール通知しない [編集](#)

対応日	2013/11/25 10:00	対応者	管理者
対応時間 <small>※非公開</small>	60	対応期限 <small>※非公開</small>	
対応内容	新しいネットワークハブに交換してインターネット速度が改善されたことを確認しました。		
原因/対策			
メモ <small>※非公開</small>			

ステータス:対応中 | 公開 | メール通知しない [編集](#)

対応日	2013/11/19 16:13	対応者	デモネットワークサポート担当者
対応時間 <small>※非公開</small>		対応期限 <small>※非公開</small>	
対応内容	営業部でご利用のネットワークハブがふるいためです。 ※10BASE-T規格 新しいネットワークハブに変更する必要がありますのでご検討頂けますでしょうか。 必要であれば、後日お見積りを提出致します。		
原因/対策	ハブが旧式（10BASE-T規格）		
メモ <small>※非公開</small>			

[↑ ページトップへ](#)

Copyright © 2012 MITANI Corporation All Rights Reserved.

問合せ/対応内容をレポート(EXCEL形式)で出力

問合せ内容

対応内容を時系列表示

問合せ履歴管理e2-supportTの主な機能

◆入力項目カスタマイズ

e2-supportT 三谷商事株式会社 管理者 | パスワード変更 | ログアウト

項目マスタ入力

ホーム お問合せ検索 お問合せ新規登録 管理メニュー

注意：データの削除および変更は、他のテーブルとの関連を考慮して行ってください。他で使われていても削除、更新されます。

項目コード	必須	detail
項目種別	必須	問合せ入力
項目名	必須	詳細
項目名（ユーザ用）	必須	詳細
項目タイプ	必須	テキストエリア（複数行）
入力桁数	必須	1000
幅	必須	780
行数	必須	5
初期値区分		
初期値区分（ユーザ用）		
凡例		
必須区分	必須	必須
公開区分	必須	公開
修正不可区分	必須	修正不可
配置不可区分	必須	配置可
ユーザ入力不可区分	必須	入力可
表示順	必須	2

入力項目設定

e2-supportT 三谷商事株式会社 管理者 | パスワード変更 | ログアウト

入力レイアウト設定 - お問合せ入力

ホーム お問合せ検索 お問合せ新規登録 管理メニュー

注意：データの削除および変更は、他のテーブルとの関連を考慮して行ってください。他で

並替	操作			項目名 1	項目名 2
固定	追加			受付No. ※固定	受付日
	追加	削除	結合	得意先	契約情報
	追加	削除	結合	得意先部署	得意先担当者
	追加	削除	結合	受付部署	受付番
	追加	削除	分解	振替	
	追加	削除	分解	詳細	
	追加	削除	結合	重要度	分類
固定				添付ファイル1 ※固定	
固定				添付ファイル2 ※固定	
固定				添付ファイル3 ※固定	

未設定の項目

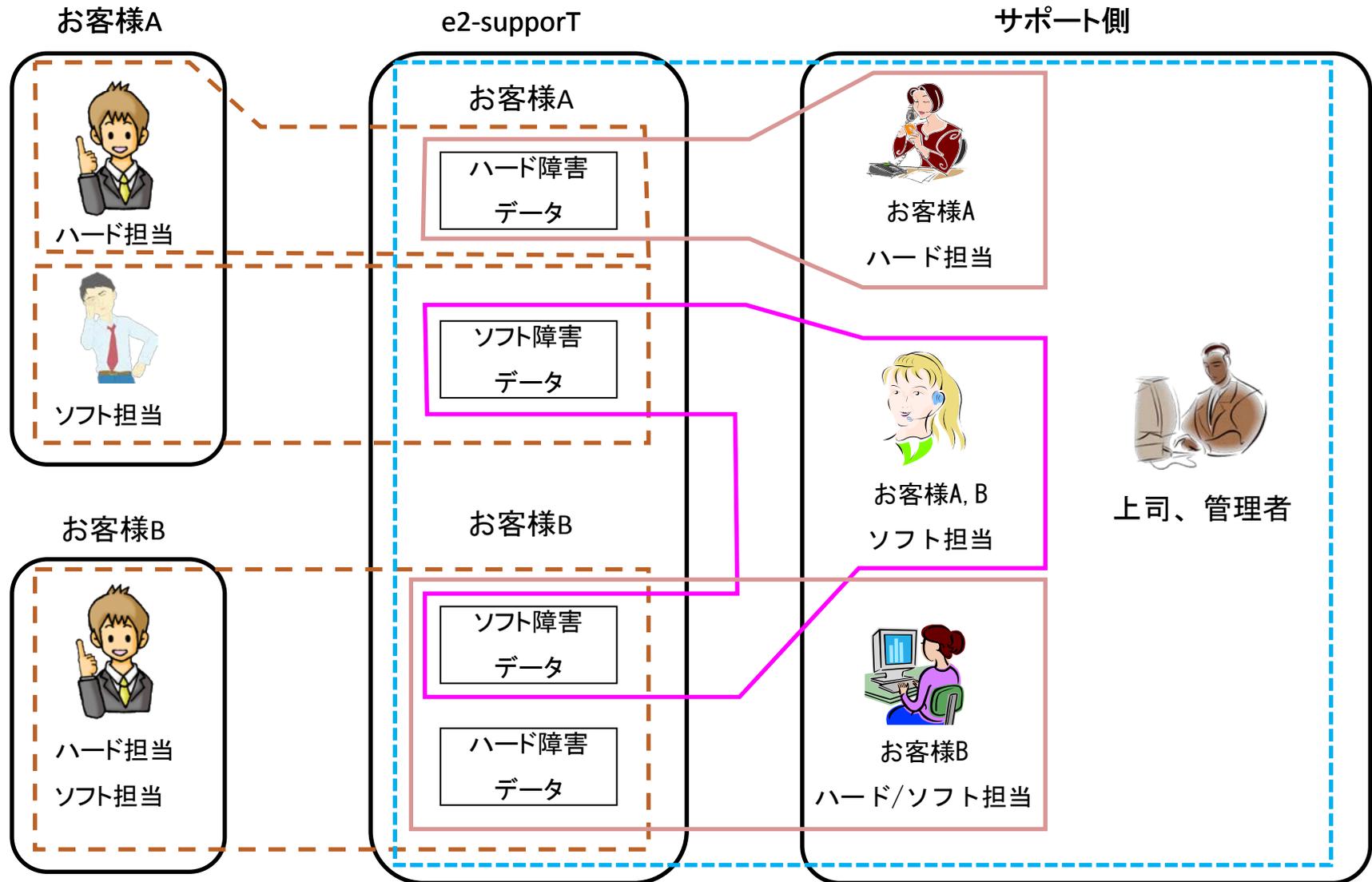
電話番号	
メールアドレス	

登録 キャンセル

Copyright © 2012 MITANI Corporation All Rights Reserved.

入力レイアウト設定

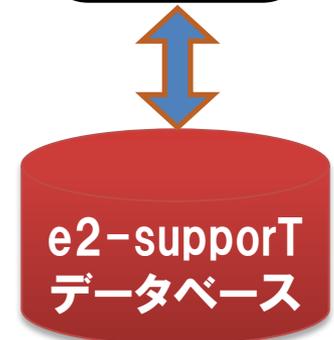
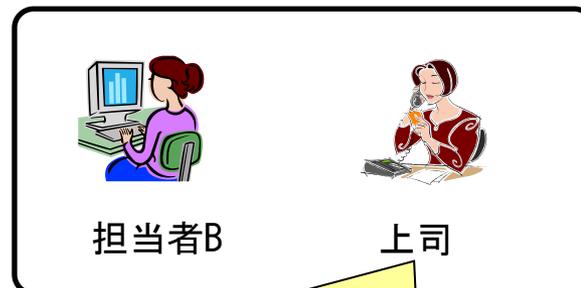
担当割当機能(例)



◆情報機器販売会社
お客様に販売したコンピュータ関連機器の障害や問合せの管理にご利用しています

- ・担当課毎にお客様からの問合せを管理
- ・担当お客様からの問合せを参照できます

- ・すべてのお客様
問合せを参照できます



<適用業務>

- ・サポート部門の問合せ業務

- ・お客様からの問合せに対応漏れチェック
- ・お客様毎の対応状況を分析