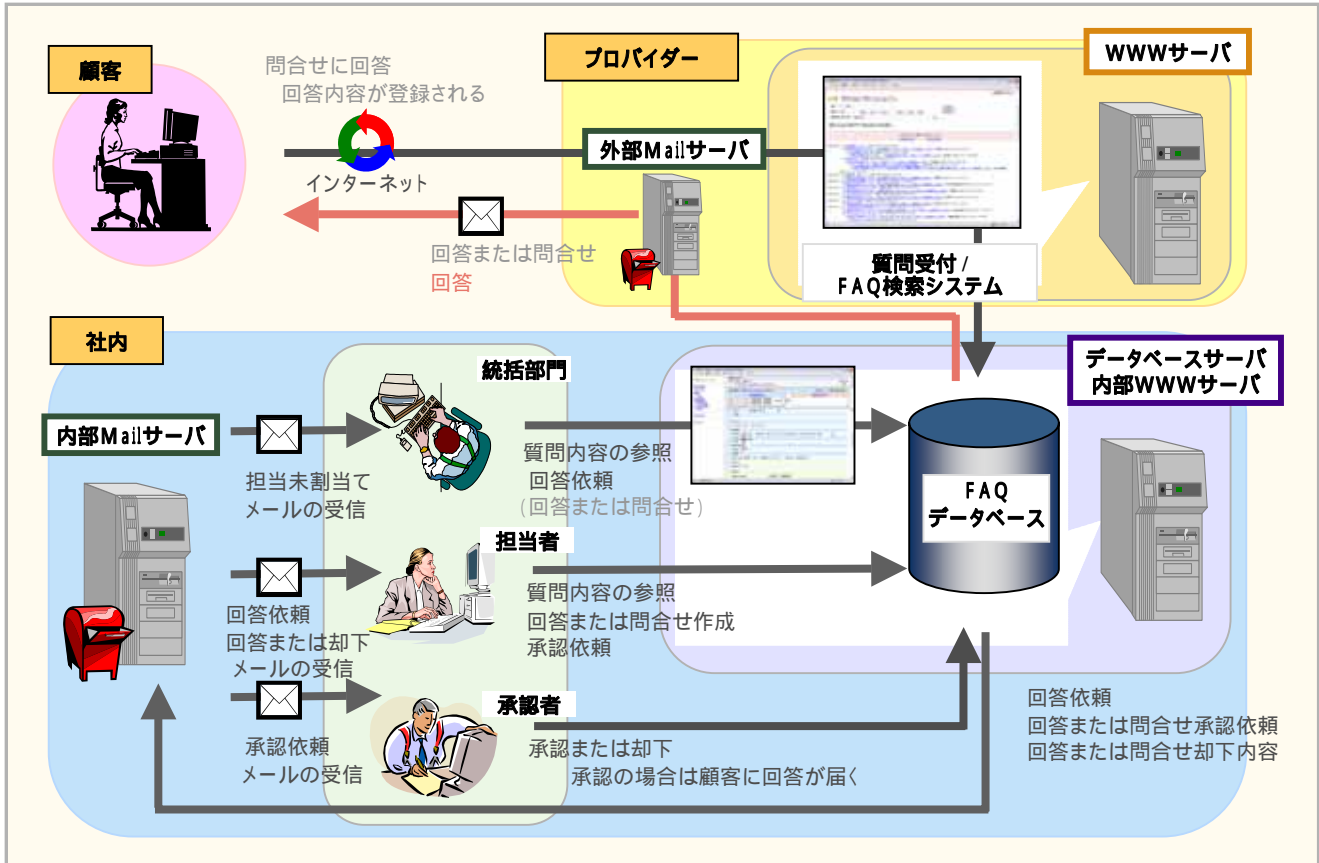


FAQシステム【Webコンシェルジェ】

よらずの相談係という意味があるコンシェルジェ。理想と現実の間にとってお客様を心からおもてなしするというコンセプトをもとに、顧客と企業の良質な関係をご支援します。

運用イメージ図



特長

1. 顧客の問合せに、迅速に対応することができます。
2. 過去の類似事例を高速に検索できるため、作業効率が格段に向上します。
3. 全社で情報が共有でき、蓄積された情報は、お客様の声としての材料になります。

モデル構成

単位[円] *税別

内容		価格	備考
パッケージ	Webコンシェルジェ	4,800,000	Webコンシェルジェ PKG
サービス	導入支援サービス	5,100,000	運用設計、セットアップ、操作教育、他
	保守サービス	300,000	TEL、E-mailによるPKGに関する質問対応。 対応時間は弊社営業日の9:00～12:00、13:00～17:00。 オンサイトは別途打合せ、契約期間は1年間単位。

本価格はモデル価格のため詳細見積りは別途お問合せ下さい。

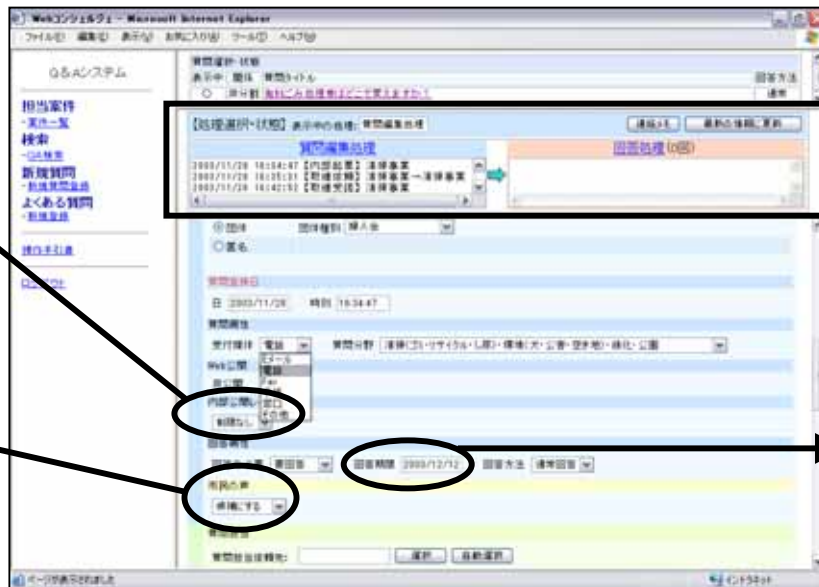
システム概要

ホームページを使った情報の提供やe-Mailの活用により、ますます、顧客から問い合わせや質問が増えてます。Webコンシェルジェは、顧客の声に迅速に対応できます。

【オペレーション画面】

問合せ / 質問内容を閲覧できる職務レベルを設定

市民の声の候補とするか否かを設定



質問 / 回答の現在の処理状態 (ステータス)を把握

回答期限の設定

Webコンシェルジェの主要機能

機能一覧		
顧客側	よくある質問の参照 公開Q&Aの参照 全文検索 分野や日付による検索 分野ごとによる質問を参照 問合せ登録	運用側で登録したよくある質問と回答の参照が可能 顧客からの質問や陳情、苦情、要望などの内容と、運用側からの回答を参照可能 キーワードによりよくある質問、と「公開Q&A」の全文検索が可能 分野ごとや質問日による検索が可能 検索だけでなく、分野ごとのメニューから「よくある質問」の参照が可能 検索で知りたい情報がない場合は、問合せ登録して送信することが可能
運用側	再問合せ登録 案件一覧 問合せ公開操作 問合せ登録 よくある質問登録 取りまとめ部門設定 適宜回答、まとめて回答の選択 質問統計情報設定 質問属性設定 要回答設定 回答期限設定 情報公開制限 問合せ振り分け 質問分割 参考送信 顧客の声候補設定 連絡メモ	「公開Q&A」の内容を受けて、さらに再問合せが可能 (掲示板のツリー形式で閲覧可能) 顧客からの問合せを「公開Q&A」に公開するか否かを選択 電話等で受けた質問等を社員が登録するための機能。手紙などは別途スキャナでデジタル化し、添付ファイルとして登録可能 よくある質問を登録し、Webに公開可能。公開期間の設定と添付ファイルおよび参考URLの登録が可能 「ファイルとURLはそれぞれ3つまで」 回答の取りまとめ部門の選択。質問を登録した際、自分の部署に取りまとめ部門を設定することも可能 回答を依頼された部署がそれぞれ回答するか、取りまとめ部門でまとめて回答するかを選択 後の分析のための設定。種別(個人、団体、匿名)、性別、年代、団体種別が選択可能 分野設定、受付媒体(Web、E-Mail、電話、FAX、手紙、窓口、その他)設定が可能 (Webからきた場合は自動でWebに設定) 意見等で回答不要としたものは、回答処理を省略することが可能 設定された期限内に回答されていないものがあつた場合、取りまとめ部門と回答依頼先に警告メールを送信可能 個人情報などが問合せ内容に含まれている場合は、自分の部署のみ参照可能に設定することが可能 回答の依頼先を複数選択可能 部署を選択するか、自動選択がキーワードによる振り分けするかを選択可能 複数の部署に回答依頼する場合、質問を分割してそれぞれに依頼することが可能 回答する必要はないが、参考として知っておきたい部署(複数)に送信することが可能 顧客の声として認定されると、首長(社長など)にメールで内容が送信される 各処理時に連絡用のメモを作成することが可能
システム管理者	Q&A検索 検索回数設定 CSV出力 Q&A公開後の非公開設定 回答削除 部署設定 社員管理 分野設定	顧客への回答を登録 Webに「公開Q&A」に公開されている質問に対する回答の場合は、この回答がWebに公開される Webへの公開時に、参考URLと添付ファイルも併せて公開可能 (ファイルとURLはそれぞれ3つまで) 承認者が回答内容を審査し、差戻しを行うことが可能 承認された回答がWebからの質問者にメールで返信される システムに登録されているQ&Aを分野やキーワード、日付などで検索可能 タイトルや分野ごと、回答方法、参照回数などで並び替えが可能 回答の際に、Q&A検索の結果から参考にした回答があれば参照回数をカウントアップすることが可能 照会を指定して、質問から回答までの内容をCSVに出力可能 Q&A公開したものを非公開することが可能 回答を削除することが可能 部署の登録や変更が可能。機構改革などで部署がなくなった場合は旧課指定しておくことが可能 部署の権限には問合せをWebに公開するか否かを判定するWeb審査課指定、Webから登録された質問の初回の取りまとめ部門である統括部門指定、顧客の声を認定する部門の3つがある (それぞれ1部門を選択) 各社員のIDパスワード管理と、以下の権限を設定可能 承認権限、課管理者権限 (所属メンバーの設定が可能) 分野の登録や変更が可能

記載の会社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。
記載の内容は、予告なく変更することがあります。
記載の内容は、2004年11月現在のものです。

株式会社 富士通ソーシアルサイエンスラボトリー
(富士通SSL)

【お問い合わせ先】 (祝日を除く月～金 10:00～12:00 13:00～17:00)
営業本部 マーケティング推進部
〒211-0063 川崎市中原区小杉町1-403武蔵小杉タワープレイス
TEL 044-739-1520 FAX 044-739-1539
E-mail si-sales@ssl.fujitsu.com
http://www.ssl.fujitsu.com