

顧客お問い合わせ情報 業務経験 共有システム

【Progress】

エンタープライズリンク株式会社

〒559-0015 大阪市 住之江区 南加賀屋 3丁目 4-20-305
TEL&FAX 06-6683-3037 Email support@enterlink.jp
<http://www.enterlink.jp>
[大阪商工会議所 会員番号 K-03-112883]

顧客お問い合わせ情報 業務経験 共有システム【Progress】の活用効果について

各社員には、それぞれ個別に、業務経験の知識が存在しております。

社内の総合的な、社員力の向上を目指します。

同じお問合せのご内容では、ご対応をされました社員と未経験の社員で、その業務の知識量が、変化をされます。

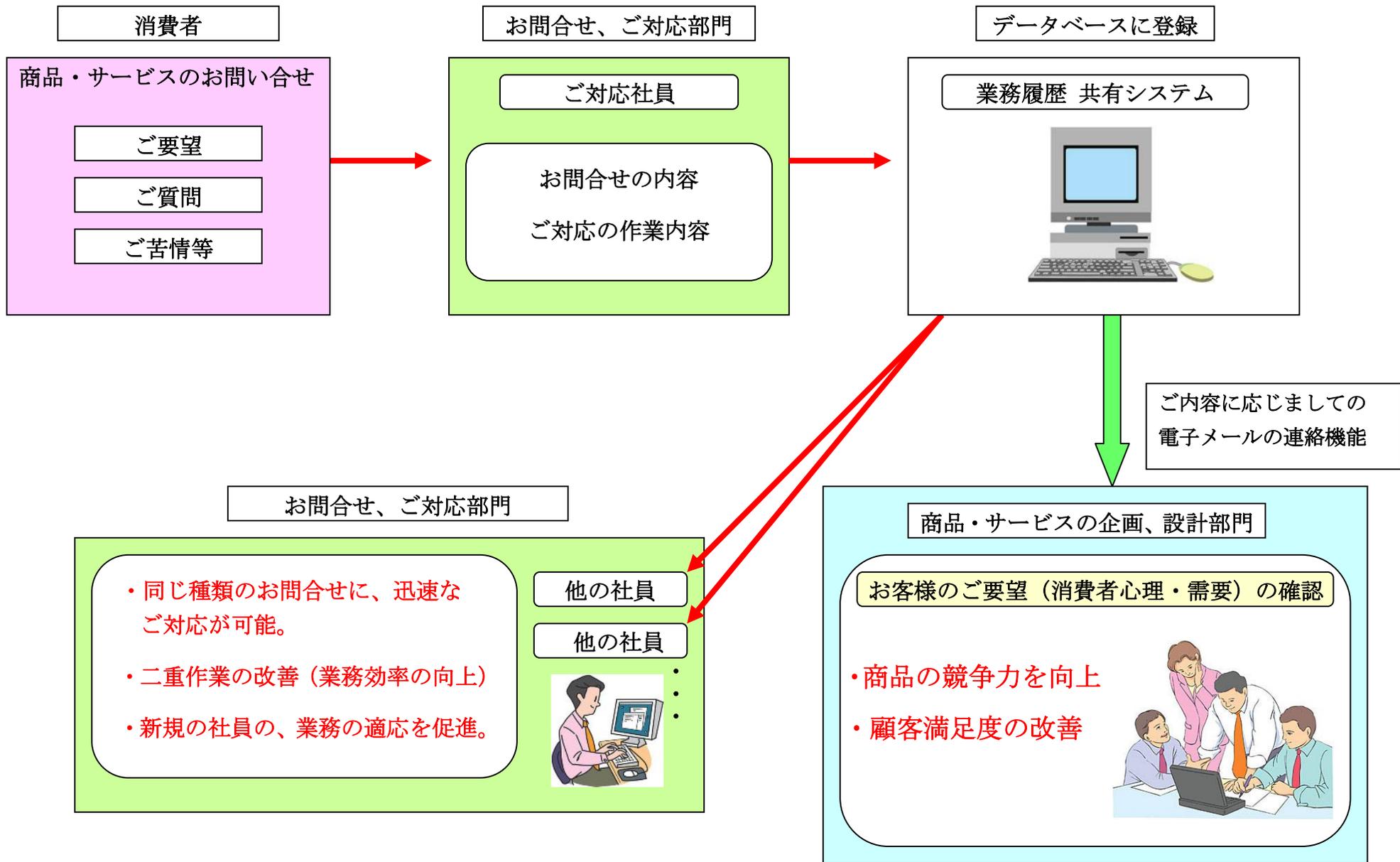
各社員のお問合せ業務知識を共有します。



業務経験 共有システム【Progress】の導入



【Progress】 顧客お問い合わせ情報 業務履歴 共有システム



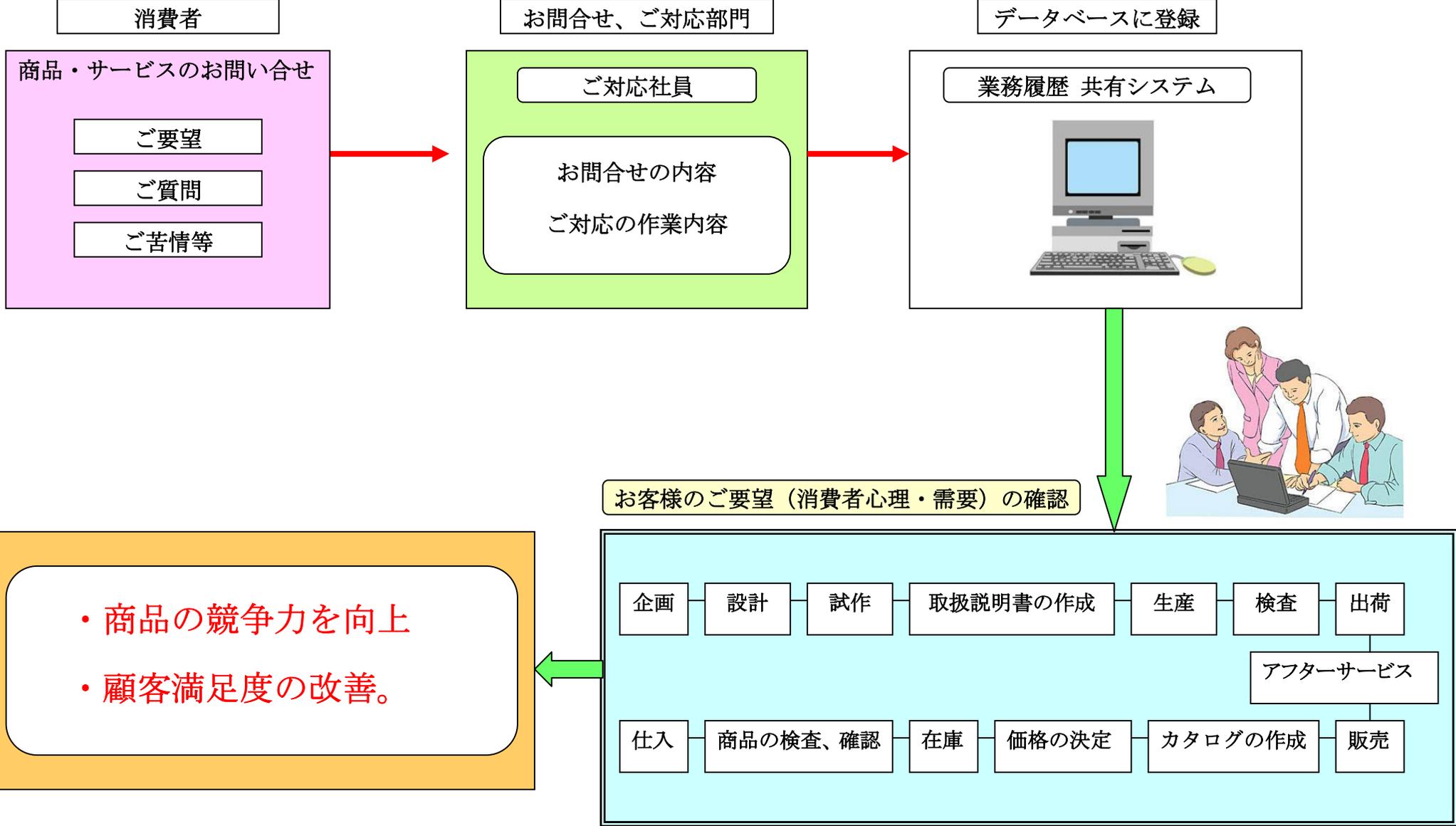
【Progress】の目指す活用効果について

〔社員力の向上で、企業の成長と発展を目指します。〕

- ①お客様からのお問合せ情報を、社内で情報共有をされます事で、顧客ニーズに合う商品とサービスが目指せます。(顧客満足度・商品の競争力の向上)
- ②商品の種類ごとに、メンテナンスや改善のための重点的なご注目の分野を、効果的に確認が出来ます。
- ③お客様との、問題が発生をされました場合にも、迅速に情報の共有を促されます事が可能になりまして、状況のご改善を効率的に目指す事が可能になります。
- ④各社員での、お問合せご対応の経験や、ノウハウを情報システムにより、共有をされます事で、社員間の経験の差を改善します。
- ⑤各社員間で、同じ業務の二重作業量が改善されます事で、作業時間の効率化と、業務の、正確性の向上が目指せます。



顧客お問合せ情報 共有システムの導入図



消費者

商品・サービスのお問い合わせ

ご要望

ご質問

ご苦情等

お問合せ、ご対応部門

ご対応社員

お問合せの内容

ご対応の作業内容

データベースに登録

業務履歴 共有システム



お客様のご要望 (消費者心理・需要) の確認



- 商品の競争力を向上
- 顧客満足度の改善。

企画

設計

試作

取扱説明書の作成

生産

検査

出荷

アフターサービス

仕入

商品の検査、確認

在庫

価格の決定

カタログの作成

販売

お問い合わせの情報を、各項目で統計表示を致します。

【事例1】

お問い合わせの統計情報 [検索条件ページ](#)

| 検索条件 | | |
|-------------|--|--|
| 2010年 03月 | | |
| お問合せ項目(ご要望) | | |

| 製品名 | お問い合わせ(分野) | お問い合わせ(状況) |
|--|--------------|---------------|
| 情報通信関連製品 携帯電話機器(3件) | デザイン(1件) | 使用方法(通常)(1件) |
| | 機能(1件) | 使用目的(通常)(1件) |
| | 利便性(1件) | 新品状態(1件) |
| セット及び組立品 組立加工品(7件) | 軽傷(1件) | 改造(1件) |
| | 誤作動(3件) | 使用方法(誤使用)(2件) |
| | 利便性(3件) | 使用方法(通常)(1件) |
| | | 使用目的(想定外)(2件) |
| | 使用目的(通常)(1件) | |

ページが表示されました

イントラネット

お問い合わせの統計情報を、各製品で一覧表示いたします。

各製品の項目で統計情報の表示を致します。

【事例 2】

統計情報画面 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

お問い合わせの統計情報

検索条件

セット及び組立品
[組立加工品]
2010年 03月
お問合せ項目(ご要望)

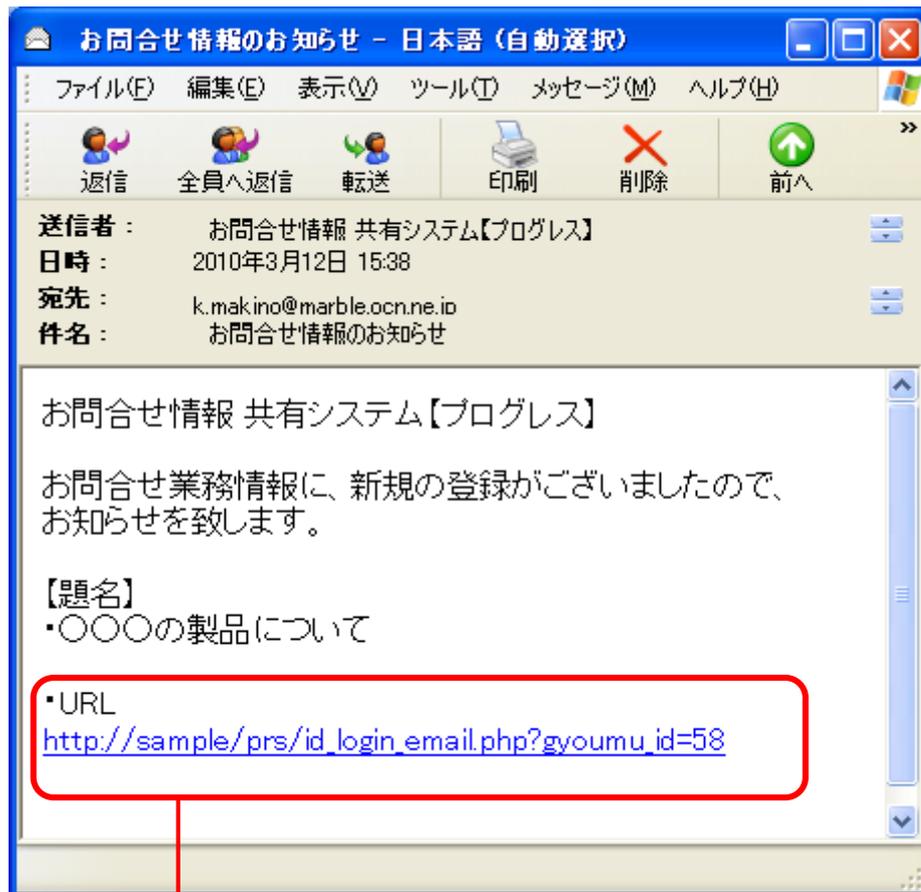
| お問い合わせ(分野) | お問い合わせ(状況) |
|------------|---------------|
| 軽傷(1件) | 使用方法(誤使用)(1件) |
| 誤作動(3件) | 改造(1件) |
| | 使用方法(誤使用)(1件) |
| | 使用目的(想定外)(1件) |
| 利便性(3件) | 使用方法(通常)(1件) |
| | 使用目的(想定外)(1件) |
| | 使用目的(通常)(1件) |

ページが表示されました

イントラネット

お問い合わせの「分野」と「状況」の関連性のご確認が出来ます。

お問い合わせ情報のメール受信について



受信をいたしました電子メールは、リンク文字をクリックされます事で、お問い合わせ情報のご確認が行えます。

検索表示画面

検索結果 - Microsoft Internet Explorer

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)

| | |
|------------------|--|
| お問合せ種類1 [項目1] | <input type="text"/> |
| お問合せ種類1 [項目2] | <input type="text"/> |
| お問合せ種類2 | ご要望 |
| 業務対応者 | <input type="text"/> |
| 日付 | <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 |
| 商品コード | <input type="text"/> |
| お問合せ(状況) | <input type="text"/> |
| お問合せ(分野) | <input type="text"/> |
| 質問者 | <input type="text"/> |
| 質問者 (電話番号) | <input type="text"/> |
| キーワード検索 | 情報 製品 |

検索

項目の順序 新規の登録

順序 大順

順序

TOPページ 検索ページ

1件見つかりました。1件目から1件目を表示しています。

5件表示

| | | | | | | |
|------------------|--|-----|-------------|----|----|----|
| 業務対応者 | 牧野 浩二 | 日付 | 2010年03月12日 | 詳細 | 編集 | 削除 |
| お問合せ種類1 [項目1] | セット及び組立品 | | | | | |
| お問合せ種類1 [項目2] | 組立加工品 | | | | | |
| お問合せ種類2 | ご要望 | 回答済 | | | | |
| 質問者 | 山田 太郎さん | | | | | |
| お問合せ箇所 | 誤作動 | 状況 | 使用方法(誤使用) | | | |
| 題名 | 〇〇〇の製品について | | | | | |
| サーチ情報 | ...)〇〇〇のような事が、〇〇〇の製品についてございましたので、 (お問い合わせのご対応情報や、ご回答内容などのご入力が出 ... | | | | | |

イントラネット

業務の検索キーワードによりますハイライト表示

◇業務の検索項目には、日付、各項目に加えて、
キーワード検索が可能になっています。

情報技術で事業の発展を目指します

エンタープライズリンク株式会社

〒559-0015 大阪市 住之江区 南加賀屋 3 丁目 4-20-305
TEL&FAX 06-6683-3037 Email support@enterlink.jp
<http://www.enterlink.jp>