



処理漏れや、保留したままのメールはありませんか？ 迅速・正確なお客様へのご案内のために特化した、 堅牢で快適な各種の機能をご紹介します

サポートの 必要機能を包括

通常のEメールサポートのみにとどまらず、携帯メールからの問い合わせ、WEBヘルプデスクを設置した場合の受付にも対応可能。さらに、複数プロジェクトのサポートを行う際も、スタッフごとのタイトル担当振り分けなど、多種多様な形態でのサポートに適しています。

万全の セキュリティ対策

個人情報の閲覧権限をスタッフごとに設定し、不要な情報を見ることがなくサポートが可能。また接続クライアントは専用のものを利用し、各個人の設定などもすべて当社データセンター内の専用サーバー上に保管することにより、情報を確実に保護します。

きめ細やかな 機能設定

さまざまな顧客ニーズに応え、タイトルごとにカスタマイズ可能な汎用項目を実装。単なるメールの処理ツールではなく、必要に応じて案件の詳細な情報を保存し、お客様の傾向に応じた対応を行うことが可能です。

直感的にわかりやすい インターフェース

Windows標準のインターフェースに準じた画面構成や、機能ごとのアイコン表示などにより、特殊なスキルを必要とせず誰でもスムーズに操作することが可能。またタイトルごとにツールの背景色が設定可能であり、複数タイトルを担当する場合でもミスが発生せずに対応ができます。

より早く、より正確なサポートを

部署間でのコミュニケーション、情報共有を促進し、より手早く、より正確な情報をお客様にお届けすることが可能になります。

サポートスタッフの品質向上

ログノコスを利用することで、サポートを行うスタッフも相互の対応内容を確認することができ、スタッフ間での品質管理、及び技能向上が望めます。

運営ノウハウの蓄積

個別の対応履歴を着実に蓄積。さらに月別、指定期間別の件数レポート出力やテンプレートの分類機能により、サポート運営のノウハウが蓄積できます。

コストダウン効果

サポートを効率化することにより、無駄な工数を削減することができ、結果としてサポート業務トータルでのコストダウン効果が得られます。

「ログノコス」機能解説

モバイル、ゲーム、コミュニティサポートから、
通販のメールやお問い合わせの共有まで、幅広いコンテンツに対応できます。



Point1 すべての情報を一元管理

問い合わせ履歴をすべてデータベース上で管理でき、進捗や過去の対応履歴を即座に確認できます。また項目別の件数集計など、分析・報告業務を支援します。

ウェブヘルプデスク機能

御社サービスの公式サイトへの、ウェブヘルプデスク設置を支援。
「お客様側のメール環境のトラブルで、メールが送れない・見ていただけない」ことはありませんか？ ウェブヘルプデスクを利用すれば、お客様が公式サイトにログインすることで、いつでもサポートからの返信をウェブ上で確認できます。
サポート形式は通常のメールのお問い合わせ等と変わらないので、サポート担当者も快適に対応が可能です。

案件振り分け機能（自動/手動） Point2

問い合わせ着信後は、直感的な操作方法で案件の振り分けが可能。また案件が多い場合など、自動振り分け機能を利用することで業務の効率化を図ることができます。

案件グルーピング機能

任意のグループを設定し、同種の案件を分類・管理することが可能。またグループフラグを立てておくことで、条件絞込みによる一括メール返信などの機能も利用できます。



Point3

携帯メール対応

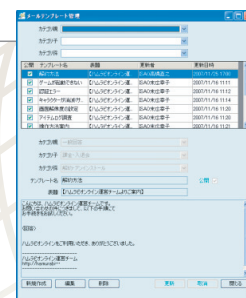


NTT docomo
250文字以上
au
5,000文字以上
SOFTBANK
192文字以上

モバイルでの問い合わせ案件の増加にお応えるため、携帯メールへのサポート機能も実装されています。ログノコス側に設定を行うことで、メールアドレスから各キャリアを判別し、制限文字数にあわせて自動で分割送信が可能です。

メール案件自動取り込み機能

専用のメールフォームを提供し、そこから送信されたメールを項目ごとに自動登録するPOP機能を搭載。また、電話やゲームサービス内のチャット機能によるお問い合わせも、定型フォームに入力するだけで簡単に登録・管理が可能です。



複数プロジェクト対応

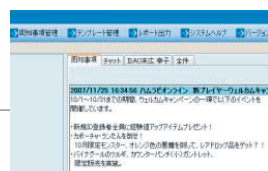
複数のプロジェクトを設定し、担当者ごとに閲覧権限を設定することが可能。兼任で業務を行っている場合も、クライアント上でタブを切り替えるだけで簡単に業務が切り替えられ、人数で多くのタイトルのサポートをするような場合にも最適です。



Point4

Point5 情報共有でサポートの質を向上

案件ごとに対応状況を記入する申し送りのほか、常にクライアントトップに表示されるToDo形式の引継ぎ事項により、メンバー間の情報共有をサポートします。



Point6

コミュニケーション機能も搭載

メンバー全員にメッセージを送れる全体チャット機能、及び1対1でのメッセージ送信機能を搭載。これにより、離れた場所とのやり取りに別途ツール等をインストールすることなく、ログノコス上でサポートに関するコミュニケーションを完結させることができます。メッセージのログデータはすべてサーバー上に記録されるため、不要な情報が外部に流れることもありません。



Point7

インポート機能

現在他のツール、ソリューションをご利用の場合も、CSV形式でエクスポートしたデータを一括で読み込み、その後のサポートまで継続的に利用することができます。

