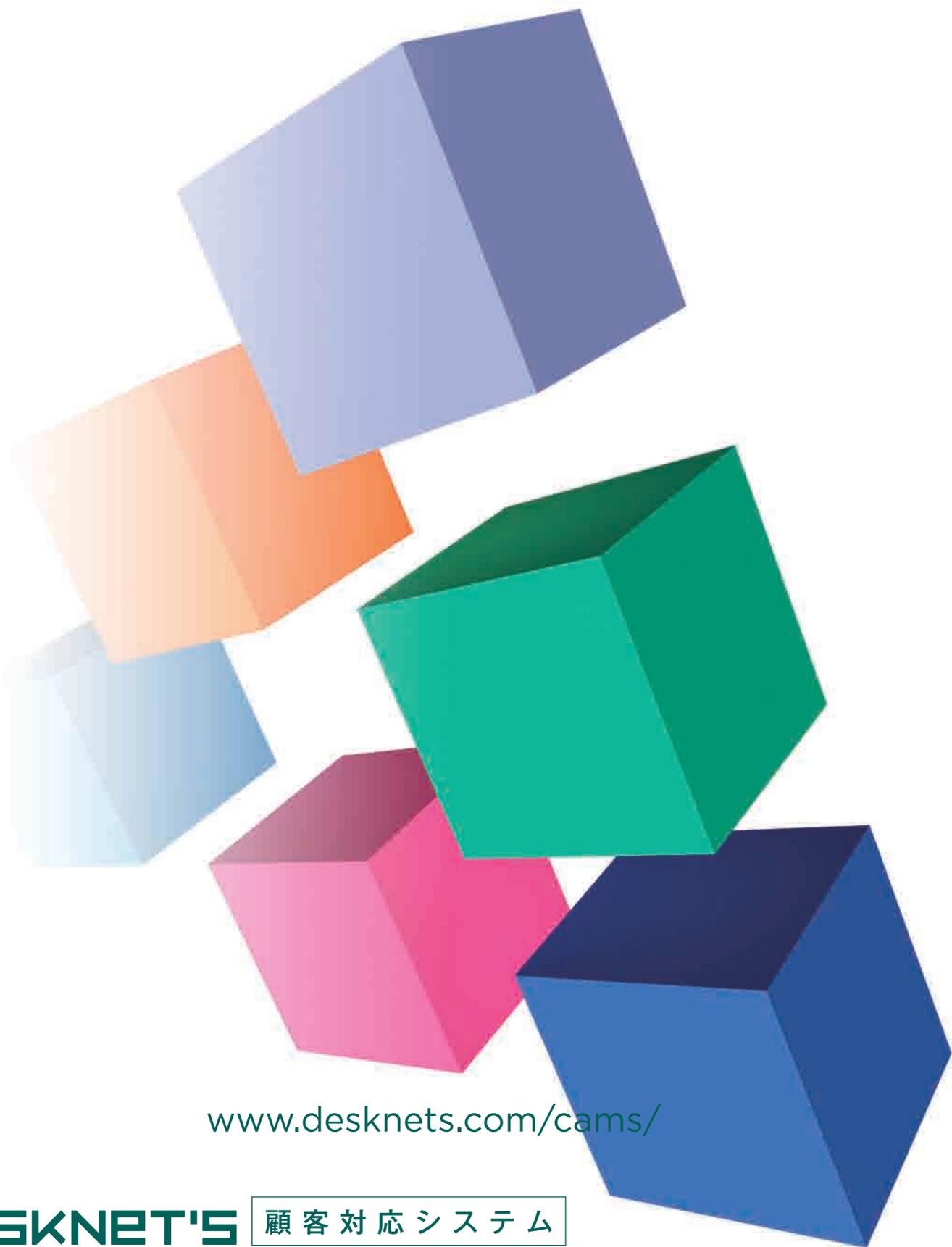


企業と顧客の良質な関係を支援するシステム



www.desknets.com/cams/

deskNET'S 顧客対応システム

CAMS

Customer Action Management System



NEOJAPAN

サポートの課題を解決し、さらなる顧客満足を推進。 顧客管理の充実と効率化を実現するdesknet's CAMS

顧客サポートの課題解決はdesknet's CAMS (キャムス)で

課題 1

確実かつ迅速な顧客対応を実現したい。

電話や電子メールによる製品オーダーや問い合わせへの適切な対応を実現させ、顧客サービスの充実と企業イメージの向上を目指したい。

課題 2

顧客対応時のスキルの個人差をなくしたい。

担当者ごとに異なる顧客対応の格差をなくし、社内全体の顧客管理やサポートのレベルアップと均質化をはかりたい。

課題 3

顧客からの質問や対応状況の情報共有を実現したい。

案件の対応状況や処理内容をスタッフ間で確実に共有して、引き継ぎミスや顧客に対する同じ質問の繰り返しなどを防ぎたい。

課題 4

過去の顧客対応履歴を有効に活かしたい。

どの案件に誰がどのように対応したか？同一顧客の過去の対応履歴などをデータ化して、顧客との良好な関係性の維持や製品開発などに役立てたい。

課題 5

ダイレクトメールの自動配信システムを構築したい。

顧客ニーズに合致したDMの配信管理や、サーバに負荷をかけずに自動配信を実現するシステムを手軽に実現したい。

課題 6

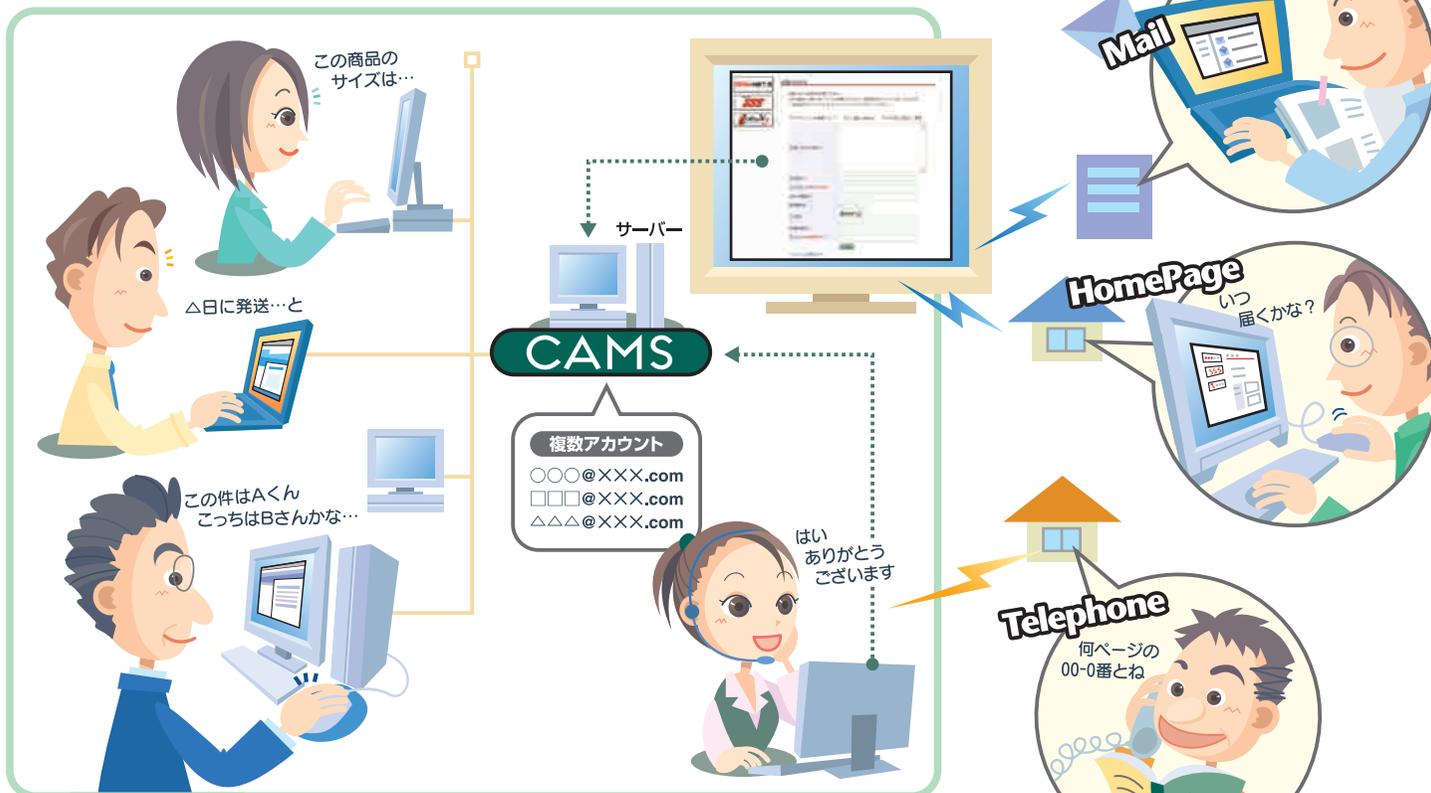
操作が簡単な顧客管理システムを確立したい。

特別なスキルを必要とせず、本来の業務と並行して全スタッフが質の高い顧客対応を実現できるシステムを今すぐ運用したい。

課題 7

汎用性の高いデータベースを作り共有したい。

データの共有をしたいけど、市販のデータベースソフトではなかなか難しい。もっと手軽にデータベースを作りたい。



desknet's CAMSなら、導入したその日から 質の高い顧客サポート体制を確立できます。

desknet's CAMS (キャムス) の特長

1

Webベース&わかりやすいインターフェース

クライアントへのソフトのインストールの必要がなく、直感的なわかりやすいインターフェースで、全てのスタッフが同一レベルのベストな顧客サポートを実現します。

2

電子メールと電話窓口をサポート

電子メールと電話サポートの相互に対応。
顧客名や受付担当者名による対応状況の検索・履歴管理も手早く確実に行えます。

3

サポート内容に合わせて必要な項目を組める入力フォーム

企業独自のサポート項目や顧客管理のマニュアルに適合するよう、全ての機能がオリジナルの入力フォームで自由に設定できます。

4

蓄積したナレッジ情報の検索、集計が可能

問い合わせの種類や同種の質問の検索、月日や項目ごとの件数の集計、データシートによる顧客情報の検索など、さまざまな蓄積情報を活かします。

5

機能間連携で効率的な顧客サポートを実現

ご利用中の機能から、他の各機能との連携が行え、案件の項目、顧客名や受付担当者、電子メールと電話の履歴などの情報を効率良く検索・活用できます。

6

各情報へのアクセス権の設定が可能

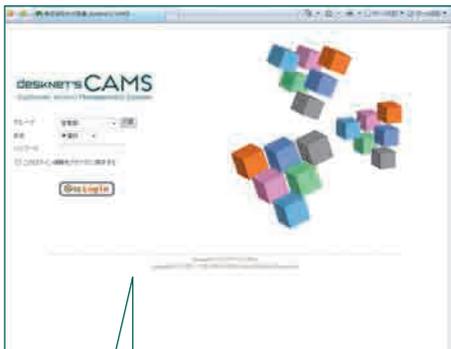
部署ごとに閲覧制限を設ける、守秘項目を閲覧不可にするなど、管理する側からユーザー側に機能制限をかけられます。重要な顧客情報を安全かつ確実に管理できます。

7

すぐに役立つカード型データベースが作成可能

簡単な設定画面で共有できるカード型データベースが作成できます。
既存のデータもCSV形式であればデータのインポートが可能。ユーザーにフィットした活用ができます。

ログイン画面



ログイン項目は「グループ/氏名/パスワード」「氏名/パスワード」「ログインID/パスワード」の3つの方法から設定可能です。ログインするとすぐにTOP画面「掲示板」が表示されます。

desknet's CAMSの各機能

各機能をユーザーが意識して使い分けやすいよう、機能ごとに異なる色分けがされています。

メール対応機能

電話対応機能

データシート機能

顧客管理機能

DM発送機能

利用人名簿機能

掲示板

TOP画面

画面上部にdesknet's CAMSの各機能へ切り替えるためのナビゲーションボタンが表示されています。

掲示板
目標やスローガン、サポート関連の指針などを掲示。サポート上の最新情報や注意事項を全ユーザーに告知できます。

My Box
ログインしたユーザーに振り分けられているメールと電話の各担当件数を「未処理」「作業中」の案件別に表示。対応状況がひと目で分かります。

電話対応機能

履歴が残しにくかった
電話対応も効率良く
データ化します。



deskNET'S CAMS Customer Action Management System

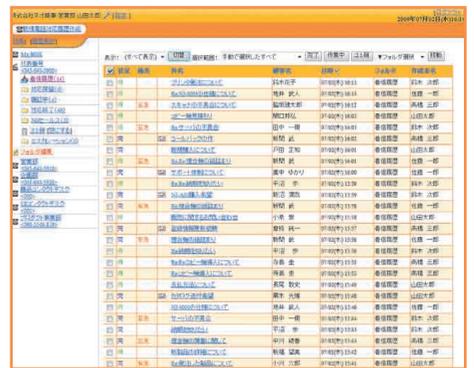
新規電話対応履歴で電話のやりとりを確実に記録



ヒアリングシートで電話しながらカンタン入力



受付電話番号ごとに効率よく振り分け



顧客から新規の電話を受けた際には、新規電話対応履歴作成をクリック。あらかじめ質問項目を設定したヒアリングシートが開き、お客様とのやりとりや確認事項をリアルタイムで記録できます。担当者ごとに対応に個人差があり、総合的な評価がしにくかった電話対応を効率良くデータ化し一元管理できます。

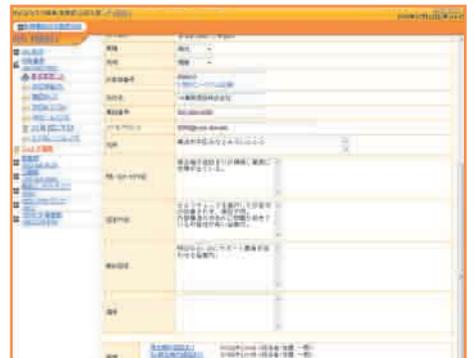
ヒアリングシートは自由にカスタマイズ可能です。チェックボックスやラジオボタン、プルダウンメニューなどを活用して、お客様と電話のやりとりをしながらでも無理なく入力できるよう工夫されています。顧客対応に必要な必須項目を入れることで、確認事項の記入もれも防ぎます。

ヒアリングシート作成時に、受付電話番号をセレクトすれば、該当部署のフォルダに自動的に振り分けられます。さらに、電話とは別にメールで回答や情報を送った場合には一覧画面の件名にメールのアイコンをつけて識別できます。

電話対応履歴集計で問い合わせの傾向や対応状況を分析



対応履歴を表示



完了した案件の月/日や担当者ごとの対応件数、対応した案件の項目別集計 (%) を表示し、電話対応の履歴を集計管理。対応状況や傾向を分析できます。

メールと同様に対応履歴はスレッド表示され、対応日時、担当者、回答内容が瞬時に確認可能です。回答の経緯や現在の対応状況がすぐわかるので、担当者間の引き継ぎや報告もスムーズに行われます。また、受信した電話の回答をメールで行った場合の履歴も「メール対応機能」と連動されます。

データシート機能

自由なカスタマイズで、あらゆるデータ管理に活用できます。

商品名	在庫数	最終在庫確認日	最終在庫入力者	商品イメージ	商品種別
SR-A001	100	05/14(木)	山田太郎		プリンター機
SR-C002	200	04/10(月)	鈴木 次郎		プリンター機
PC-S018	100	05/13(木)	佐藤 一郎		PC関連
マウス001型	600	05/20(木)	高橋 三郎		その他オフィス用品関連
PC-S026	100	05/05(金)	山田太郎		PC関連
SR-P003	250	06/19(月)	山田太郎		プリンター機

顧客管理と連携してデータ入力の手間削減

在庫管理はもちろん、アンケートやセミナー実施の調査・実施状況の把握など、顧客と紐づくデータも効率良く管理できる機能です。

データシート項目設定で自由にカスタマイズ

業務に最適な条件設定で登録データの分類管理を実現します。一覧に表示させる項目の絞込みやアクセス権も設定できます。

必要なデータを瞬時にピックアップ

登録データに検索条件が設定されていれば、ワンクリックで条件検索が可能です。ユーザーの中から特定の製品購買者を絞り込む、商品別に在庫状況を確認するなど、必要なデータを素早く検索・活用できます。

顧客管理機能

顧客への対応状況をワンクリックで照合できます。

グループ	氏名	Eメールアドレス	電話番号
会社名	会社名(ふりがな)		
和光建設株式会社	わこう	abc1@your.com	
有限会社 梅原	あいはら	abc2@your.com	03-0000-0000
相田工業株式会社	あした	xyz@abc-def.com	
株式会社 山田	あまやま	h@your-domain	03-0000-0000
有限会社 小川	しょうがわ	abc3@your.com	
有限会社 安土工業	あづきこうぎょう	abc11@your.com	
有限会社 ゼミックス	ぜみくす	abc12@your.com	
有限会社 あすなろ	あすなろ	abc13@your.com	
有限会社 相原	あいはら	abc14@your.com	
フジ製の工業株式会社	ふじ	j-abnawa@fujishu.co.jp	014-111-1100
八景カードサービス株式会社	はっけいカードサービス	abc18@your.com	
調製、水業品株式会社	あろろのみず	5eba@otayama.co.jp	01-076-9000
湯山歯科医院	ゆやましか	abc17@your.com	
湯山歯科医院	ゆやま	h@your-domain	03-0000-0000
湯山歯科医院	ゆやましか	abc22@your.com	

全項目検索に対応した顧客データベース

顧客管理機能は、アドレス帳のような感覚で、顧客情報を管理できる機能です。[会社名の50音検索][氏名の50音検索][キーワード検索]、顧客を自由に分類しての[グループ検索]ができます。キーワードは全項目に対応しています。

会社コードでの管理に対応

顧客情報とは別に会社情報(会社コード、会社名、ふりがな)を管理できます。顧客登録時には、ここから引っ張ることができるので、誤字脱字など入力ミスを防ぐことももちろん、会社名の変更も一回で行えます。

自由にカスタマイズできるリスト項目

顧客情報を登録するためのリスト項目は自由に設定可能です。顧客の購入履歴や契約中のサービス種目など、業務に最適な情報項目を設定いただけます。またCSV形式のフォーマットであれば、あらゆる名刺管理ソフトからデータのインポートが可能です。

DM発送機能

DMを決められた時間に、特定のユーザーへ向けて自動配信。



あらかじめ設定した条件でDMを自動配信

スケジューラに配信メールの内容と配信先ユーザーのリストを登録しておく、設定しておいた時間にDMが自動配信されます。DMは、フォルダ単位の設定が可能です。DMの種類やユーザーごとに配信条件を登録し、定期配信に自動対応します。



発送条件設定で配信管理を省力化

DMの発送条件は、細かい設定が可能です。セグメントされたユーザーへの限定メールやターゲットごとの配信メールの振り分けと配信管理を同時に実現します。サーバの負荷が少ない深夜の時間帯の自動配信や複数DMの配信管理に効果的です。

DM配信状況と配信結果を確認

配信後はメールの配信状況が報告され、不達メールなどが確認できます。また、送信ボックスでは、配信待ちか、配信済みかなど、ユーザーごとの配信状況を確認することもできます。

ユーザー名簿機能

desknet's CAMS上に登録されたユーザーの情報が参照可能。

ユーザーマスターに登録されたユーザー情報の参照の他、メール配信時のメールアドレス引用を実現します。

desknet's CAMS

Customer Action Management System

各機能設定



システム設定

- ・グループ・ユーザー情報のCSVファイルからの一括でデータ登録および出力が可能。
- ・使用する機能の「表示」「非表示」設定および各種機能の識別させる為の画面色設定が可能。
- ・使用するSMTP-POP3のメールサーバの設定が可能。

メール対応設定

- ・迷惑メール設定が可能。
- ・テンプレートや署名の設定が可能。
- ・古いメールデータの一括削除が可能。

電話対応設定

- ・窓口になる各部署毎の電話番号の設定およびアクセス権の設定が可能。
- ・ヒアリングシートの作成が可能。

顧客管理設定

- ・顧客情報に対する各ユーザー単位のアクセス権の設定が可能。

DM発送設定

- ・ダイレクトメールの履歴のCSVエクスポートが可能
- ・ダイレクトメールの発送ができるユーザーのアクセス権の設定が可能

desknet'sCAMSの動作環境、各種サービス、価格につきましては別紙をご覧ください。

desknet'sCAMSの詳細内容、最新の情報はホームページをご覧ください。

www.desknet.com/cams/

30日間 無償試用できます。

本製品は、30日間（5ユーザー分）無償でご試用いただけます。
お問い合わせやご利用についてはホームページをご覧ください。

開発元／株式会社ネオジャパン

〒220-8110

神奈川県横浜市西区みなとみらい2丁目2番1号 横浜ランドマークタワー10階

◆電話によるお問い合わせ

☎045-640-5775

受付時間：月曜日～金曜日（※祝祭日をのぞく）10:00～12:00、13:00～18:00

◆お問合せに対するご回答

簡単なご質問に関しましては、その場でオペレータよりご回答差し上げますが、基本的には、担当部署からのメールでの返信になります。ご了承ください。

desknet's CAMS
Customer Action Management System

販売店

※記載されている各社の会社名・製品名は各社の登録商標または商標です。

※記載されている内容については予告なしに変更することがあります。