

KDDI Knowledge Suite

CENTER

操作ガイド

(1.0 版)

2011年11月7日
KDDI 株式会社

本書の読み方

本書は以下の構成になっています。

第1部 アドミニストレーター用

第1部はアドミニストレーターに必要な操作を解説しております。アドミニストレーターは CENTER へ利用を申し込む人であり、そのまま CENTER の管理者となります。アドミニストレーターの方は、初めにこの第1部をお読みになり、引き続き「第2部 メンバー用」もあわせてお読みください。

第2部 メンバー用

第2部はメンバーに必要な操作を解説しています。CENTER を利用することで、日常の業務はもちろん、グループでの共同作業が飛躍的に効率化できます。

この第2部は、メンバーはもちろん、アドミニストレーターの方もお読みください。

● CENTER 操作ガイド 目次

第1部 アドミニストレーター用

■1 CENTER とは

- 1-1 CENTER でできること
- 1-2 問い合わせ対応開始までの流れ

■2 問い合わせトレイを設定する

- 2-1 アカウント設定
- 2-2 迷惑メール設定
- 2-3 署名設定
- 2-4 表示設定

■3 利用権限を付与する

第2部 メンバー用

■1 CENTER を利用する

- 1-1 初期設定とデータについて
- 1-2 マイページと機能について
- 1-3 問い合わせステータスを確認する

■2 問い合わせ情報の登録・発信をする

- 2-1 新規対応登録
- 2-2 新規メール作成

■3 問い合わせ対応

- 3-1 問い合わせ内容を閲覧する
- 3-2 問い合わせの対応を行う
- 3-3 他のスレッドとの紐付けを行う
- 3-4 下書きの編集を行う

CENTER

操作ガイド 第1部 アドミニストレーター用

第1部はアドミニストレーターに必要な操作を解説しております。アドミニストレーターは CENTER（以下 CENTER）の管理者です。最初に CENTER の登録を行った方が CENTER の管理者となります。管理者の方は、初めにこの第1部をお読みになり、引き続きと「第2部 メンバー用」もあわせてお読みください。

■1 CENTER とは

- 1-1 CENTER でできること
- 1-2 問い合わせ対応開始までの流れ

■2 問い合わせトレイを設定する

- 2-1 アカウント設定
- 2-2 迷惑メール設定
- 2-3 署名設定
- 2-4 表示設定

■3 利用権限を付与する

■ 1 CENTER とは

CENTERをご利用いただくには、アドミニストレーターよりメンバーへ KDDI Knowledge Suite 利用権限を付与していることが前提となります。KDDI Knowledge Suite 利用者権限付与については、「3 利用権限を付与する」をご覧ください。

1-1 CENTER でできること

CENTERは様々な問い合わせを簡単に分かりやすく共有・一元管理し、サポート対応品質の向上支援を行うことができるサービスです。

「未対応/対応中/対応済」ステータスを分かりやすく、また視覚的に把握することもでき、対応漏れを軽減することができます。

- ・様々な問い合わせ（メール/電話/FAX/訪問など）の一元化
- ・対応履歴管理（問い合わせ開始から終了までの全過程を可視化）
- ・問い合わせ履歴管理（過去の顧客との全問い合わせ内容を管理）
- ・部署間を超えての問い合わせ対応と管理
- ・問い合わせ情報を SFA の顧客情報との紐付け

1-2 問い合わせ対応開始までの流れ

CENTERのご利用を開始するためには、以下の手順で設定を行ってください。

STEP 1 問い合わせトレイを作成する

アドミニストレーターは、CENTER 設定管理より新規トレイ作成を行います。

トレイ作成が終了した段階で、CENTER での問い合わせ対応が可能となります。

用途に合わせ、迷惑メール設定、署名設定、表示設定を行ってください。

STEP 2 迷惑メール設定、署名設定、表示設定を行う

問い合わせトレイ作成後に設定していただけるようになります。

◆迷惑メール設定

受信を拒否したいメールアドレス及びドメインを設定することができます。

◆署名設定

設定された問い合わせトレイ用毎の署名を設定することができます。

◆表示設定

一覧での表示件数、返信時の引用方法、社内転送時の引用方法の設定をすることができます。

STEP 3 問い合わせを受け付ける

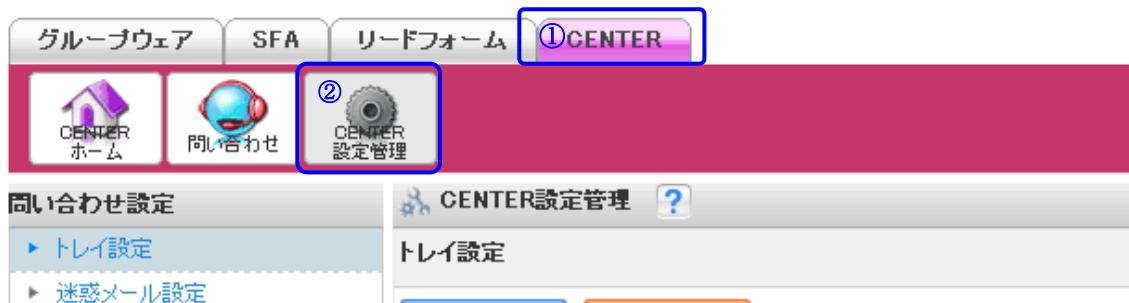
新規アカウントの設定が終了した段階で問い合わせ対応が可能となります。

メール以外にも、電話/FAX/訪問などの問い合わせ履歴を自由に入力することができます。

■2 問い合わせトレイを設定する

問い合わせトレイの新規作成・設定をするには、以下の手順で行います。

CENTER の設定に関しては、全て下記のアイコンからとなります。



- ① CENTER ホーム画面を開きます。
- ② [CENTER 設定管理] ボタンをクリックすると、CENTER 設定管理画面が表示されます。

■トレイを設定していないと、CENTERをご利用することは出来ません。

トレイを設定していない場合、下記のような表示となります。

[CENTER 設定管理] より、トレイを設定してください。



2-1 トレイ設定

トレイの設定は下記の手順で行います。

メール対応の有無によって、設定する項目は異なります。



- ① [CENTER 設定管理] をクリックします。
- ② [トレイ設定] をクリックします。
- ③ [新規作成] をクリックして、新規にトレイを作成します

■メール対応を含まない場合



①	トレイ名 *	お問い合わせ
②	部署設定*	部署を選択 <input type="button" value="管理部署"/>
③	対応方法 *	メール対応を含まない <input type="button" value="▼"/>
④	IDの先頭に表示される 文字列 *	center01 半角10文字以内 例:abcdefghijkl0000000001

- ① トレイ名を設定します。ここで設定を行ったトレイ名に問い合わせを振り分けられます。
- ② トレイを所有する部署を設定します。設定した部署の閲覧権限を持つメンバーのみで、対象のトレイが共有できるようになります。
- ③ 対応方法を設定します。メール対応を含むか含まないかで、設定内容が変わります。
※ここでは「メールを含まない場合」の設定とします。
- ④ メールの件名に挿入される ID の名称。設定することで、メールの件名に設定された情報を挿入することができます。
※④はお問い合わせに振られる ID を設定することとなります。

必要な項目への入力が完了したら [登録] をクリックしてください。

■メール対応を含む場合

CENTER設定管理

トレイ修正*は必須項目です

トレイ名 *	お問い合わせ														
部署設定*	部署を選択 管理部署														
対応方法 *	メール対応を含む														
IDの先頭に表示される文字列 *	center01 半角10文字以内 例:abcdefghijkl00000001														
メール本文に表示されるIDの名称 *	お問い合わせ番号														
<p>① 差出人メールアドレス *</p> <p>ks_center@gridy.jp 送信メールのFrom欄に表示されます</p>															
<p>② 差出人氏名</p> <p>サポートチーム 送信メールのFrom欄に表示されます</p>															
<p>③ メール受信設定</p> <table border="1"> <tr> <td>POPサーバー *</td> <td>pop*****.co.jp IMAPとの同時利用は正常に動作しない可能性があります</td> </tr> <tr> <td>アカウント *</td> <td>*****@gridy.co.jp ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります</td> </tr> <tr> <td>パスワード *</td> <td>*****</td> </tr> <tr> <td>受信オプション</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 受信メールサーバーに残す</td> </tr> <tr> <td>受信ポート *</td> <td>110 標準のポート番号は110です</td> </tr> <tr> <td>POPサーバ接続方式</td> <td><input type="checkbox"/> SSL接続を有効にする</td> </tr> </table>		POPサーバー *	pop*****.co.jp IMAPとの同時利用は正常に動作しない可能性があります	アカウント *	*****@gridy.co.jp ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります	パスワード *	*****	受信オプション	<input checked="" type="checkbox"/> 受信メールサーバーに残す	受信ポート *	110 標準のポート番号は110です	POPサーバ接続方式	<input type="checkbox"/> SSL接続を有効にする		
POPサーバー *	pop*****.co.jp IMAPとの同時利用は正常に動作しない可能性があります														
アカウント *	*****@gridy.co.jp ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります														
パスワード *	*****														
受信オプション	<input checked="" type="checkbox"/> 受信メールサーバーに残す														
受信ポート *	110 標準のポート番号は110です														
POPサーバ接続方式	<input type="checkbox"/> SSL接続を有効にする														
<p>④ メール送信設定</p> <table border="1"> <tr> <td>SMTPサーバー *</td> <td>smtp*****.co.jp</td> </tr> <tr> <td>アカウント *</td> <td>ks_center@gridy.jp ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります</td> </tr> <tr> <td>パスワード *</td> <td>*****</td> </tr> <tr> <td>SMTP認証</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> 有効にする場合はチェック</td> </tr> <tr> <td>POP Before SMTP</td> <td><input type="checkbox"/> POP Before SMTPを有効にする</td> </tr> <tr> <td>送信ポート *</td> <td>25 標準のポート番号は25です</td> </tr> <tr> <td>SMTPサーバ接続方式</td> <td><input type="checkbox"/> SSL接続を有効にする</td> </tr> </table>		SMTPサーバー *	smtp*****.co.jp	アカウント *	ks_center@gridy.jp ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります	パスワード *	*****	SMTP認証	<input checked="" type="checkbox"/> 有効にする場合はチェック	POP Before SMTP	<input type="checkbox"/> POP Before SMTPを有効にする	送信ポート *	25 標準のポート番号は25です	SMTPサーバ接続方式	<input type="checkbox"/> SSL接続を有効にする
SMTPサーバー *	smtp*****.co.jp														
アカウント *	ks_center@gridy.jp ユーザーIDと呼ぶプロバイダもあります														
パスワード *	*****														
SMTP認証	<input checked="" type="checkbox"/> 有効にする場合はチェック														
POP Before SMTP	<input type="checkbox"/> POP Before SMTPを有効にする														
送信ポート *	25 標準のポート番号は25です														
SMTPサーバ接続方式	<input type="checkbox"/> SSL接続を有効にする														

[登録] [キャンセル]

対応方法を「メール対応含む」に設定した場合にのみ、以下の設定を行います。

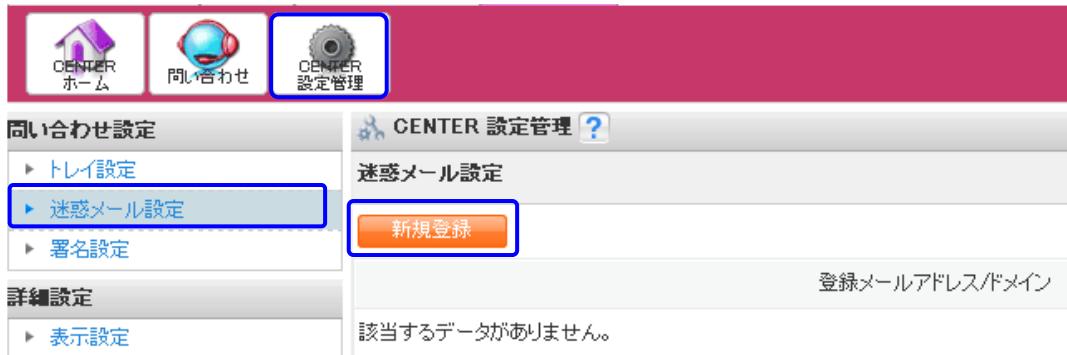
トレイ名・所有部署などは前述の「メールを含まない場合」の設定を参照してください。

- ① 差出人（送受信する）メールアドレスを設定します。
- ② 差出人氏名を設定します。メール送受信時に、設定した「差出人氏名」が適用されます。
- ③ メールの受信設定をします。入力内容や設定をよく確認の上、設定してください。
- ④ 送信メール設定をします。入力内容や設定をよく確認の上、設定してください。

必要事項に入力が完了したら[登録]ボタンをクリックしてください。

2-2 迷惑メール設定

メールでの問い合わせを行っている場合は、特定のメールアドレスまたはドメインを登録することで、迷惑メールとして、設定されたメールアドレス及びドメインの受信を拒否することができます。



- 1 [CENTER 設定管理] をクリックします。
- 2 [迷惑メール設定] を開き、[新規登録] をクリックします。



- 3 メールアドレス/ドメイン入力欄に受信拒否をしたい[メールアドレス]または[ドメイン]を入力します。
- 4 [登録]をクリックします。

HINT 迷惑メールとして設定したメールアドレス/ドメインは、迷惑メール設定一覧より、[削除]をクリックすることで設定を削除することができます。

The screenshot shows the '迷惑メール設定' (Spam Mail Setting) table. It has a header row with columns '登録メールアドレス/ドメイン' (Registered Email Address/Domain) and '登録者' (Registrant). There is one data row: '*****@bd.jp' and '前園 清治'. At the bottom right of the table, there is a blue '削除' (Delete) button, which is highlighted with a blue box.

2-3 署名設定

メールでの問い合わせを行っている場合に、メール送信時に登録した署名を挿入することができます。署名は必要数に応じて登録することができます。



- 1 [CENTER 設定管理]をクリックします。
- 2 [署名設定]を開き、[新規登録]をクリックします。

① 署名 *	お問い合わせ01
② 設定トレイ *	問合わせ窓口
③ 署名本文 *	お問い合わせセンター サポート 前園 清治 (まえぞの きよはる) TEL:03-0000-0000 FAX:03-1111-1111 E-mail:ks_center@gridy.jp 東京都中央区新富町

- ① 署名のタイトルを入力します。
- ② 署名を挿入する対象の設定トレイを、プルダウンより選択します。
設定トレイは、既に作成されているもののみ選択することができます。
- ③ 署名本文を設定します。挿入する署名内容を作成してください。

- 3 [登録]をクリックします。

HINT 登録された署名は、署名設定一覧より[署名タイトル]をクリックして編集することができ、[削除]をクリックすることで署名を削除することができます。

署名タイトル	設定トレイ	所属部署	作成者	削除
お問い合わせ01	EC専用問合せ窓口	全体管理	前園 清治	削除

2-4 表示設定

一覧の同時表示件数や、返信時、社内転送時の表示形式を設定することができます。

問い合わせ設定		CENTER 設定管理	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ トレイ設定 ▶ 迷惑メール設定 ▶ 署名設定 		表示設定	
		一覧の同時表示件数 1ページにつき 10 件	返信時の設定 <input type="checkbox"/> メール本文を引用する 選択肢の引用符 >
		社内転送、転送時の設定 転送時の引用符 >	登録

1 [CENTER 設定管理]をクリックします。

2 [表示設定]をクリックします。

表示設定	
① 一覧の同時表示件数	1ページにつき 10 件
② 反信時の設定	<input type="checkbox"/> メール本文を引用する 選択肢の引用符 >
③ 社内転送、転送時の設定	転送時の引用符 >
登録	

① 1ページ当たりの問い合わせ表示件数を設定します。

「10/50/100/200」の中から、表示件数を切り替えることができます。

② 反信時の表示形式を設定します。メール返信時に本文を引用するかどうか、また本文引用時の引用符をどのようにするか設定することができます。

③ メール転送時の引用符を設定します。

3 [登録]をクリックします。

■3 利用権限を付与する

CENTER を利用するメンバーを増やします。アドミニストレーターが利用権限を付与することで、メンバーは CENTER を利用できるようになります。

利用権限を付与するには、以下の操作が必要です。



- 1 [設定]をクリックします。
- 2 [KDDI Knowledge Suite]設定の[KS利用者設定]をクリックします。

設定

ユーザー一覧

ユーザ名	部署	最終ログイン	区分	利用状態	KS権限
三井寿志		2010/08/12 13:16:47	Knowledge Suiteグループマネージャ	GRIDY	権限なし 付与する
上木雷太		2010/08/12 16:40:59	Knowledge Suiteグループマネージャ	GRIDY	権限あり 削除する
中澤ココ		2010/07/21 12:17:24	ユーザー	GRIDY	権限あり 削除する
井上陽菜		2010/08/05 19:09:48	Knowledge Suiteグループマネージャ	GRIDY	権限あり 削除する
前園清治		2010/08/16 15:09:17	Knowledge Suiteアドミニストレーター	GRIDY	権限あり
宮崎貢生		2010/05/21 19:40:11	Knowledge Suiteグループマネージャ	GRIDY	権限なし 付与する
山川陸		2010/08/05 19:42:50	Knowledge Suiteグループマネージャ	GRIDY	権限なし 付与する
水戸陽平		2010/08/05 18:39:52	Knowledge Suiteグループマネージャ	GRIDY	権限あり 削除する
高宮ひろ		2010/08/12 15:38:26	ユーザー	GRIDY	権限なし 付与する

- 3 利用権限を付与したいメンバーの KS 利用権限の[付与する]をクリックします。
- 4 付与されたメンバーは「権限あり」と表示が変わり、CENTER を利用することができるようになります。

HINT [削除する]をクリックすると、付与されている KS 利用権限はなくなり
「権限なし」と表示されます。

CENTER

操作ガイド 第2部 メンバー用

第2部はメンバーに必要な操作を解説しています。CENTERを利用することで、お問い合わせ業務の効率が飛躍的にアップします。
この第2部は、メンバーはもちろん、アドミニストレーターの方もお読みください。

■1 CENTER を利用する

- 1-1 初期設定とデータについて
- 1-2 マイページと機能について
- 1-3 問い合わせステータスを確認する

■2 問い合わせ情報の登録・発信をする

- 2-1 新規対応登録
- 2-2 新規メール作成

■3 問い合わせ対応

- 3-1 問い合わせ内容を閲覧する
- 3-2 問い合わせの対応を行う
- 3-3 他のスレッドとの紐付けを行う
- 3-4 下書きの編集を行う

■1 CENTER を利用する

メンバーが CENTER を利用するためには、KS 利用権限を付与されなければなりません。

権限が付与されると、CENTER を利用することができるようになります。

MEMO 詳しくは管理者へお問い合わせください。

1-1 初期設定とデータについて

CENTER を利用開始するには、管理者によって「問い合わせトレイ」を作成しなくてはなりません。

問い合わせトレイが作成されていないと CENTER を利用することはできませんので、その場合には管理者へお問い合わせください。

CENTER で閲覧可能なデータは各メンバーによって異なり、各メンバーが閲覧権限のある範囲のデータのみとなります。

閲覧できる範囲は、部署の権限設定、データ所有権、部署の上位、下位の関係性によって変わります。

上位部署に所属するメンバーは、下位部署の全データを閲覧できます。下位部署のメンバーは上位部署のデータを閲覧することは、原則できません。

HINT 権限の設定は、管理者によって設定されています。

設定されている権限の範囲については、詳しくは管理者へお問い合わせください。

1-2 マイページと機能について

CENTER ヘタブ切り替えして表示されるのがホーム画面です。すべての機能の起点となります。

The screenshot shows the CENTER Home page with several modules:

- ① CENTER**: The active tab.
- ② グループウェア**: Groupware module.
- ③ SFA**: Sales Force Automation module.
- ④ リードフォーム**: Lead Form module.
- ⑤ CENTER**: The current module.
- ⑥**: Icons for Home, Inquiry, and Setting Management.
- ⑦**: A numbered callout pointing to the new inquiry list.

新規対応登録 (New Response Registration) and **更新** (Update) buttons are visible.

新着お問い合わせ (New Incoming Inquiry) list:

ID	件名	差出人	宛先	日時	お問い合わせトレイ
abc000000153	[gw000000041]お問い合わせいただきましてありがとうございます。	---	---	2011/04/25 11:23:54	問い合わせ
abc000000153	クライアントのインストールについて	---	---	2011/04/25 11:23:28	問い合わせ
ew000000041	[gw000000041]お問い合わせいただきましてありがとうございます。	---	---	2011/04/25 11:18:13	問い合わせ
gw0000000109	[gw0000000109]添付テスト	gwtest22@branc	kusayanagi@bra	2011/04/12 18:21:55	問い合わせ
dm000000142	[dm000000142]Re: 問い合わせ	123@gridy.jp	demo いづみ	2011/04/12 18:19:08	demo
dm000000142	【KS】スケジュール登録	---	---	2011/04/07 21:11:58	demo
dm000000113	株式会社ABC 配送日について	---	---	2011/02/03 17:01:00	demo
gw000000108	アンケートのご協力、ありがとうございます。	gwtest22@branc	gwtest22@branc	2010/10/08 19:04:48	問い合わせ
gw000000041	[gw000000041]お問い合わせいただきましてありがとうございます。	gwtest22@branc	izumi@branddial	2010/09/15 19:09:14	問い合わせ
gw000000041	【KS】スケジュール登録	system@gridy.jp	gwtest22@branc	2010/09/10 15:38:25	問い合わせ
gw000000038	Re: [gw000000038]Re: 問い合わせに関して	kusayanagi@bra	gwtest22@branc	2010/08/17 12:26:21	問い合わせ
re000000040	クライアントのインストールについて	---	---	2010/08/10 16:47:39	問い合わせ
gw000000039	問い合わせ	kusayanagi@bra	gwtest22@branc	2010/08/16 16:42:40	問い合わせ

To Do (To Do) list:

完了	期日	To Do名	登録者	関連情報
□ 高	2010/04/30 迄	期日迄に資料を送る	高宮ひろ	Re:商品についての質問
□ 低	2010/06/03 19:00	問い合わせ内容を確認し返信	宮崎貴生	Re:商品についての質問
□ 低	2010/04/17 12:30	一次回答を電話にて行う	高宮ひろ	Re:商品についての質問
□ 普	2010/04/06 17:30	二次回答を電話にて行う	宮崎貴生	Re:商品についての質問
□ 高	2010/04/30 迄	期日迄に資料を送る	前園清治	Re:商品についての質問
□ 低	2010/04/03 13:00	問い合わせ内容を確認し返信	前園清治	Re:商品についての質問
□ 普	2010/04/03 迄	期日迄に資料を送る	宮崎貴生	Re:商品についての質問
□ 低	2010/05/03 12:00	問い合わせ内容を確認し返信	前園清治	Re:商品についての質問
□ 普	2010/04/17 12:30	一次回答を電話にて行う	遠井リミ	Re:商品についての質問
□ 普	2010/04/06 17:30	二次回答を電話にて行う	前園清治	Re:商品についての質問

- ① CENTER タブをクリックすると上記画面が表示されます。
- ② 各アイコンをクリックして利用します。[設定管理] アイコンは管理者のみの表示です。
- ③ 新規対応の登録、または画面の更新を行います。
- ④ ユーザーに届いている重要なお知らせが表示されます。グループウェアと連携しており、CENTER 以外のユーザーに必要なお知らせ情報がここに表示されます。
- ⑤ CENTER に関する新着情報がトレイごとに件数で表示されます。
- ⑥ CENTER に登録/受信された新着情報が一覧で表示されます。
- ⑦ CENTER に関連づけられた ToDo が一覧で表示されます。

■ CENTER の各機能アイコンの説明

	CENTER のトップ画面です。問い合わせ等が新着順に表示されます。		CENTER を利用するための様々な設定が可能です。(管理者のみ表示)
	設定された問い合わせトレイごとに問い合わせを管理することができます。対応履歴なども表示することができます。		

1-3 問い合わせステータスを確認する

問い合わせ画面左側より、現在の問い合わせ状況とステータスが把握できるようになっています。
また、各フォルダ内に問い合わせがある場合は、問い合わせ件数が表示されます。



- 1 [問い合わせ] をクリックします。
- 2 トレイを所有する [部署] が一覧で表示されます。
ここでは、[全体管理] をクリックします。



- ① 「問い合わせ」という作成したトレイ名です。横の+をクリックすることで、以下の詳細フォルダを表示できます。

- ② 新規(未対応)の問い合わせがある場合は、このフォルダに振り分けられます。() 内は件数です。
- ③ 対応中の問い合わせがある場合は、このフォルダに問い合わせが振り分けられます。
その際、それぞれの状態に応じて「お客様確認」「社内確認」「自分確認」に振り分けられます。
「対応中」の () 内の件数は、3つのフォルダにある件数の合計数となります。
- ④ 問い合わせ対応の下書きは、このフォルダに振り分けられます。() 内は件数です。
- ⑤ 対応済みとなった問い合わせは、このフォルダに振り分けられます。() 内は件数です。
- ⑥ 対応不要の問い合わせは、このフォルダに振り分けられます。() 内は件数です。
- ⑦ 迷惑メールは、このフォルダに振り分けられます。() 内は件数です。

■2 問い合わせ情報の登録・発信をする

新規で問い合わせを登録する場合には、画面左側にある「新規対応登録」ボタンより追加が可能です。電話や訪問など、設定したメールアドレス以外で受けたお問い合わせを登録する場合や、こちら側から新規にメール連絡を行う場合に、利用します。

こちらに登録しておくことによって、対応履歴を残すことができます。

対応する場合には、メール対応以外の「新規対応登録」とメール対応で行う「新規メール作成」次の2通りがあります。

2-1 新規対応登録

電話や、訪問等のメール対応以外の対応を入力することで対応履歴として残します。



1 「新規対応登録」（オレンジボタン）をクリックします。



2 「新規対応登録」をクリックします。

問い合わせ

新規対応登録 *は必須項目です

メール以外の手段で問い合わせ対応を終了する場合、このフォームより対応内容を追加してください。

登録確認

② 対応者	前園 清治
② 連絡経路*	電話
③ 対応*	電話で連絡
④ 追加先*	お問い合わせ
⑤ 件名*	部署設定について
選択&登録	
<input checked="" type="checkbox"/> 顧客担当者名 佐藤 忠志 <input checked="" type="checkbox"/> 顧客名 株式会社123	

⑦ 新規対応登録内容*

部署の設定について問い合わせ。
こちらは、佐藤様に設定後の展望があるようなので実際に訪問させていただき、ヒアリングを行いながら提案させていただくことに。

【希望概要】
 基本的によ、全社員で情報の共有を行いたい。
 一部情報(役員などの情報)は、一般社員には非公開にしたい。

添付ファイル(1ファイル20Mまで)

⑧ 優先度

⑨ ステータス*

⑩ 追加

ファイルの指定

登録確認

- ① 対応者が自動的に表示されます。対応者の変更はできません。
 - ② 電話・FAXなど、その連絡経路をプルダウンより選択し登録を行います。
 - ③ どのように対応を行うのか、その対応方法をプルダウンで選択し、登録を行います。
 - ④ どの問い合わせトレイに登録するかを選択します。選択できるトレイは予め管理者が設定したトレイのみとなります。
 - ⑤ 問い合わせの件名を入力します。
 - ⑥ 問い合わせのあった顧客情報（顧客名/顧客担当者名）を紐付けます。
 - ⑦ 受けた問い合わせ情報の登録を行います。ファイルの添付も可能です。
 - ⑧ 優先度の設定（「低い/通常/高い」）を行います。
 - ⑨ ステータスの設定（「対応中（お客様確認）/対応済/対応不要」）を行います。
 - ⑩ 必要に応じて、ToDo/メモ/電話メモの追加が可能です。
- 3 [登録確認]をクリックし、登録内容を確認後、[登録]を行います。

2-2 新規メール作成

「返信」ではなくこちら側から、メールを作成して送信する場合に、利用します。



1 [新規対応登録] (オレンジボタン) をクリックします。



2 [新規メール作成] をクリックします。

問い合わせ

新規メール作成 *印は必須項目です

送信 下書き保存

⑨ 差出人* EC専用問合わせ窓口

⑧ 対応者 前園 清治

⑦宛先* アドレス帳から選択
 To 石井 洋子 <123456@test.jp>
 Cc 前園 清治 <0987@test.jp>
 Bcc

⑥ 件名* お問い合わせありがとうございます。【GRIDY事務局】

⑤ 顧客情報 選択&登録
 顧客担当者名 石井 洋子
 顧客名 株式会社れもん

④ 添付 (最大5個 合計10MBまで)
 ファイルの指定

③ 同い合わせ内容*
 株式会社れもん
 石井 洋子様
 いつもお世話になっております。
 Knowledge Suiteでございます。
 この度は、お問い合わせいただきまして
 謝りありがとうございます。
 お問い合わせいただきました内容につきまして
 下記のようにご回答申し上げます。
 ■問い合わせ内容
 ======
 スケジュールの登録方法がよくわかりません。
 自分のスケジュールを共有したい場合、どのように登録すれば良いですか？

⑩ 署名 お問い合わせ01

⑨ 優先度 通常

⑩ ステータス* 対応中(お客様確認)

⑪ 追加 ToDo追加 | メモ追加

送信 下書き保存

- ① 差出人(トレイ名)を設定します。選択できるトレイは予め管理者が設定したトレイのみとなります。
- ② 対応者が自動的に表示されます。対応者の変更はできません。
- ③ 宛先を設定します。「アドレス帳から選択」をすることもできます。
- ④ 件名を入力します。
- ⑤ 問い合わせのあった顧客情報（顧客名/顧客担当者名）を紐付けます。
- ⑥ 添付ファイルを追加します。
- ⑦ 送信する内容を入力します。
- ⑧ 署名を設定します。ただし、署名が設定されている場合のみとなります。
- ⑨ 優先度の設定（「低い/通常/高い」）を行います。
- ⑩ ステータスの設定（「対応中（お客様確認）/対応済/対応不要」）を行います。
- ⑪ 必要に応じて、ToDo/メモの追加が可能です。

3 作成が完了したら、送信をクリックします。（作成途中の場合は、下書き保存もできます。）

■3 問い合わせ対応

問い合わせ対応の流れは、実際の問い合わせと同様に「新規>対応中>対応済」という形で進んでいきます。CENTERはこの流れを可視化することができるので、問い合わせのステータスに合わせて簡単に把握することができます。

3-1 問い合わせ内容を閲覧する

新規の問い合わせ内容を確認します。

件名	ID	差出人	宛先
[dm000000142]Re: 問い合わせ	通常 ec000000004	123@gridy.jp	centertest03@br 2010.
クライアントのインストールについて	通常 ec000000002	stem@gridy.jp	centertest03@br 2010.
問い合わせ	通常 ec000000003	123@gridy.jp	centertest03@br 2010.

新規問い合わせ一覧より、問い合わせをクリックすると、各問い合わせ内容が確認できます。

問い合わせ

新規

⑯	返信	全員へ返信	転送	社内連絡	追加対応	移動	
⑲	ID	ec00000004					
⑳	連絡経路	メール					
㉑	件名	お問い合わせから送信					
㉒	差出人	123@gridy.jp					
㉓	送信日時	2010/04/30 18:56:25					
⑮	宛先	To	石井 洋子 <123456@test.jp>				
⑯	Cc						
⑯	顧客情報	+ 顧客担当者名 石井 洋子 + 顧客名 株式会社れもん					
⑰	添付						
⑯	対応者	---					
⑭	優先度	通常					
⑯	問い合わせ内容	サポートご担当者様 いつもお世話になっております。 株式会社れもんの石井でございます。 よろしくお願い致します。					
⑯	追加						
▼ 本件対応履歴: 1件							
⑯	履歴	差出人	日時	対応者			
⑯	お問い合わせから送信	---	2010/08/26 11:57:29	---			

現在対応中

⑯

返信 全員へ返信 転送 社内連絡 追加対応 移動

- ① 自動的に問い合わせ ID が付加されます。問い合わせ ID の変更はできません。
- ② 電話/FAX/訪問以外の問い合わせが入った場合、自動的に連絡経路が付加されます。連絡経路の変更はできません。
- ③ 問い合わせを受けた際の件名が表示されます。
- ④ 差出人名もしくはメールアドレスが表示されます。
- ⑤ 送信日時が表示されます。
- ⑥ 宛先名がもしくはメールアドレスが表示されます。
- ⑦ 顧客情報（顧客名/顧客担当者名）を紐付けることが可能です。
- ⑧ 添付がある場合に、添付ファイルが表示されます。
- ⑨ 問い合わせ対応者を表示します。未対応の場合は[---]と表示されます。
- ⑩ 優先度（「低い/通常/高い」）を表示します。
- ⑪ 問い合わせを受けた際の内容を表示します。
- ⑫ 追加情報（ToDo など）があれば表示されます。
- ⑬ この問い合わせに対する対応履歴が表示されます。

3-2 問い合わせの対応を行う

問い合わせに対する対応履歴を指します。

The screenshot shows a software interface for managing response history. At the top, there's a message indicating '1 item' has been responded to from an inquiry. Below this is a table with columns for '履歴' (History), '差出人' (Recipient), '日時' (Date), and '対応者' (Handler). A specific row in the table is highlighted with a blue border. At the bottom of the screen, there's a row of buttons labeled '③' followed by '返信', '全員へ返信', '転送', '社内連絡', '追加対応', and '移動'.

- ① 対応履歴件数を表示します。
- ② 現在のステータスの状況を表示します。
- ③ 問い合わせに対する、対応を行います。

返信：問い合わせに対し返信することができます。その際、CC も含めて返信します。

全員へ返信：問い合わせに対し返信することができます。その際、CC も含めて返信します。

転送：問い合わせを転送します。

社内連絡：問い合わせを特定の部署・グループのメンバーへ対応依頼することができます。

追加対応：電話/FAX/訪問などのメール以外の問い合わせを付加することができます。

移動：現在閲覧中の問い合わせを、別の問い合わせへ関連付け直すことができます。

■ 「返信/全員へ返信/転送」を行う

- 1 [返信] [全員へ返信] [転送] をクリックします。
- 2 以下の画面にて内容を入力します。

MEMO 各問い合わせより、返信/全員へ返信/転送を行う場合は、この画面より行うことが可能です。
送信後は、ステータスで設定された内容のフォルダへ振り分けられます。

問い合わせ

返信 *は必須項目です

送信 下書き保存 戻る

① ID	ec000000004
② 差出人	centerertest03@branddialog.co.jp
③ 対応者	前園 清治
④ 宛先*	アドレス帳から選択 To: 石井 洋子 <123456@test.jp> Cc: 前園 清治 <0987@test.jp> Bcc:
⑤ 件名*	お問い合わせありがとうございます。【GRIDY事務局】
⑥ 顧客情報	選択登録 顧客担当者名: 石井 洋子 顧客名: 株式会社れもん
⑦ 添付	(最大5個 合計10MBまで) ファイルの指定
⑧ 問い合わせ内容*	株式会社れもん 石井 洋子様 いつもお世話になっております。 Knowledge Suiteでございます。 この度は、お問い合わせいただきまして 謝りありがとうございます。 お問い合わせいただきました内容につきまして 下記のようにご回答申し上げます。
-----Original Message----- ⑨ 署名 選択して下さい。	
⑩ 優先度	通常
⑪ ステータス*	対応中(お客様確認)
⑫ 追加	ToDo追加 メモ追加

▼ 本件対応履歴: 1件

	履歴	差出人	日時	対応者
①	お問い合わせ	---	2010/08/26 11:57:29	---

現在対応中

送信 下書き保存 戻る

- ① 自動的に問い合わせ ID を引き継ぎます。問い合わせ ID の変更はできません。
- ② 自動的に差出人を引き継ぎます。差出人の変更はできません。
- ③ 対応者名を表示します。自動的に表示されます。
- ④ 自動的に宛先を引き継ぎます。全員に返信の場合は、自動的に Cc も含めて引き継ぎます。
さらに、必要に応じて、Bcc を入力することも可能です。
また、アドレス帳を呼び出し、アドレス帳登録情報を入力することが可能です。
- ⑤ 自動的に件名を引き継ぎます。
引き継ぎ時、返信であれば [Re]、転送であれば [Fwd] が件名の先頭に付加されます。
- ⑥ 顧客情報（顧客名/顧客担当者）を紐付けることが可能です。
- ⑦ 添付ファイルを付加する事が可能です。
- ⑧ 問い合わせに対する内容を入力することができます。
- ⑨ 設定された署名を選択することができます。
- ⑩ 優先度の設定（「低い/通常/高い」）を行います。

- ⑪ ステータスの設定（「対応中（お客様確認）/対応済/対応不要」）を行います。
- ⑫ 必要に応じて、ToDo/メモの追加が可能です。

MEMO 問い合わせに対する対応履歴を指します。

① ▼ 本件対応履歴: 4件

	履歴	編集	差出人	日時	対応者
✉	[gw000000038]問い合わせに関して		---	2010/08/16 16:17:48	前園清治
✉	✉ Re: [gw000000038]問い合わせに関して		---	2010/08/16 16:28:39	---
✉	↳ [gw000000038]Re: 問い合わせに関して		---	2010/08/16 16:36:52	前園清治
✉	↳ Re: [gw000000038]Re: 問い合わせに関して		---	2010/08/17 12:26:21	---

② 対応済	
③ 送信	下書き保存
戻る	

- ① 対応履歴が表示されます。
- ② 対応ステータスが表示されます。
- ③ 問い合わせの対応を選択します。

送信：作成したメールを送信します。

下書き保存：作成したメールを下書きフォルダに保存します。

戻る：前のページに戻ります。（ここで保存していないと、作成した内容は破棄されます。）

- 3 [送信] または [下書き保存] をクリックして対応を行います。

■ 「社内連絡」を行う

問い合わせを特定の部署・グループのメンバーへ対応依頼することができます。

- 1 [社内連絡]をクリックします。
- 2 以下の画面にて内容を入力します。

問い合わせ

社内連絡 *は必須項目です

送信 下書き保存 戻る

① ID	ec000000004
② 差出入	前園清治
③ 部署/グループ*	三井 寿志 宮崎 貴生 中澤 口 上木 雷太 井上 隆葉 XY XY
<input type="checkbox"/> 全員参加する	
④ 件名*	[社内連絡]問い合わせ
⑤ 顧客情報	顧客担当者名 石井 洋子 顧客名 株式会社れもん
⑥ 添付ファイル (1ファイル20MBまで)	ファイルの指定
⑦ 問い合わせ内容	サポートセンター各位 株式会社れもん様より、CENTERへの問い合わせが来てあります。 一度、トレーニングなど対応しあうかと思うのですが その他対応状況など情報をお持ちでしたら、ご連絡ください。 -----Original Message----- > サポートご担当者様 > >いつもお世話になっております。 >株式会社れもんの石井でございます。 > >GRIDY CENTERのトレイ設定方法を教えてください。 >よろしくお願ひ致します。 >
⑧ 優先度	通常
⑨ ステータス	対応中(社内確認)
⑩ 追加	ToDo追加 メモ追加
▼ 直前の内容	
⑪ 連絡経路	メール
件名	お問い合わせ
差出入	123@gridy.jp
送信日時	2010/08/26 11:57
宛先	To centerertest03@branddialog.co.jp Cc
添付	
対応者	---
優先度	通常
問い合わせ内容	サポートご担当者様 いつもお世話になっております。 株式会社れもんの石井でございます。 GRIDY CENTERのトレイ設定方法を教えてください。 よろしくお願ひ致します。

▼ 本件対応履歴: 1件

	履歴	差出入	日時	対応
問い合わせ		---	2010/08/26 11:57:29	---

現在対応中

送信 下書き保存 戻る

- ① 自動的に問い合わせ ID を引き継ぎます。問い合わせ ID の変更は不可となります。
- ② 自動的に差出人を引き継ぎます。差出人の変更は不可となります。
- ③ 部署/グループのメンバーを選択して、連絡をすることが可能です。
- ④ 自動的に件名を引き継ぎます。引き継ぎ時、[社内連絡]が件名の先頭に付加されます。
- ⑤ 顧客情報（顧客名/顧客担当者）を紐付けることが可能です。

- ⑥ 添付ファイルを付加することができます。
- ⑦ 問い合わせに対する内容を入力することができます。
- ⑧ 優先度を選択することができます。
- ⑨ ステータスは、[対応中（社内確認）]のみとなります。
- ⑩ 必要に応じて、ToDo/メモの追加が可能です。
- ⑪ 直前の内容を、各項目に沿って表示します。

MEMO 問い合わせに対する対応履歴を指します。

① ▼ 本件対応履歴:4件

	履歴	編集	差出人	日時	対応者
✉	[gw000000038]問い合わせに関して	---		2010/08/16 16:17:48	前園清治
✉	✉ [gw000000038]問い合わせに関して	---		2010/08/16 16:28:39	---
✉	↳ [gw000000038]Re: 問い合わせに関して	---		2010/08/16 16:36:52	前園清治
✉	↳ Re: [gw000000038]Re: 問い合わせに関して	---		2010/08/17 12:26:21	---

② 対応済

③ 送信 下書き保存 戻る

- ① 対応履歴が表示されます。
 - ② 対応ステータスが表示されます。
 - ③ 問い合わせの対応を選択します。
- 送信：作成したメールを送信します。
 下書き保存：作成したメールを下書きフォルダに保存します。
 戻る：前のページに戻ります。（ここで保存していないと、作成した内容は破棄されます。）

3 [送信] または [下書き保存] をクリックして対応を行います。

■ 「追加対応」を行う

問い合わせに対して、メール以外で対応を行った場合に利用します。

- 1 [追加対応]をクリックします。
- 2 以下の画面にて内容を入力します。

①	ID	center01000000001												
②	対応者	前園清治												
③	対応*	電話で連絡												
④	件名*	問い合わせ												
⑤	顧客情報	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> 選択&登録 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;"><input type="button" value="+"/></td> <td style="padding: 2px;">顧客担当者名</td> <td style="padding: 2px;">石井 洋子</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;"><input type="button" value="+"/></td> <td style="padding: 2px;">顧客名</td> <td style="padding: 2px;">株式会社れもん</td> </tr> </table> </div>	<input type="button" value="+"/>	顧客担当者名	石井 洋子	<input type="button" value="+"/>	顧客名	株式会社れもん						
<input type="button" value="+"/>	顧客担当者名	石井 洋子												
<input type="button" value="+"/>	顧客名	株式会社れもん												
⑥	対応追加内容*	<p>担当者の石井様より、入電。 先日案内したCENTERの操作説明に対する質問。</p> <p>【質問内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレイ作成数の上限はあるのか。 ・利用するメンバーを制限出来るのか。 <p>【回答】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トレイの作成数上限は設けてないことを説明。 ・メンバーの利用制限は、KS権限より行うことが出来る旨を説明。 												
⑦	添付ファイル (1ファイル20MBまで)	<input type="button" value="ファイルの指定"/>												
⑧	優先度	通常												
⑨	追加先	お問い合わせ												
⑩	ステータス*	対応中(お客様確認)												
⑪	追加	<input checked="" type="checkbox"/> ToDo追加 <input type="checkbox"/> メモ追加												
<input type="button" value="登録確認"/> <input type="button" value="キャンセル"/>														
▼ 本件対応履歴:1件 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">履歴</th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;"></th> <th style="width: 10%;">差出人</th> <th style="width: 10%;">日時</th> <th style="width: 10%;">対応者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>問い合わせ</td> <td><input type="button" value="編集"/></td> <td>---</td> <td>2011/06/20 18:59:43</td> <td>前園清治</td> </tr> </tbody> </table> <p>現在対応中</p> <p>▶ 問い合わせ対応履歴:0件</p>			履歴			差出人	日時	対応者		問い合わせ	<input type="button" value="編集"/>	---	2011/06/20 18:59:43	前園清治
履歴			差出人	日時	対応者									
	問い合わせ	<input type="button" value="編集"/>	---	2011/06/20 18:59:43	前園清治									

- ① 問い合わせ ID です。自動的に対応追加先より引き継がれ、変更はできません。
- ② 対応者が自動的に表示されます。対応者の変更はできません。
- ③ どのように対応を行うのか、その対応方法をプルダウンより選択し、登録を行います。
- ④ 件名を入力します。
- ⑤ 自動的に対応追加先より、顧客情報が引き継がれます。
- ⑥ 追加で対応を行った内容を入力します。
- ⑦ ファイルの添付を行います。
- ⑧ 優先度の設定（「低い/通常/高い」）を行います。

- ⑨ 追加先のトレイは自動的に引き継がれます。変更はできません。
- ⑩ ステータスの設定（「対応中（お客様確認）/対応済/対応不要」）を行います。
- ⑪ 必要に応じて、ToDo/メモ/電話メモの追加が可能です。

3 [登録確認] をクリックして、対応を行います。

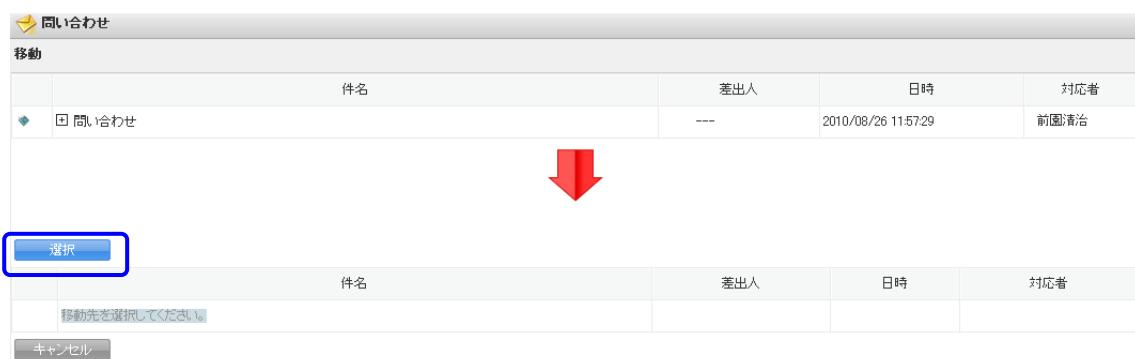
3-3 他のスレッドとの紐づけを行う

別々に存在するスレッドを、関連付けすることができます。

1 問い合わせスレッドの詳細画面を開きます。



2 [移動] をクリックします。



3 [選択] ボタンをクリックします。



4 関連付けるスレッドにチェックを入れ [選択] をクリックします。

MEMO プルダウン [新規] は、他に [対応中] [対応済] [対応不要] があります。

関連付けるスレッドが保存されているステータスフォルダを選択するようにします。

移動				
	件名	差出人	日時	対応者
✉	問い合わせ	---	2010/08/16 16:47:39	前園清治

選択				
	件名	差出人	日時	対応者
✉	GRIDY CENTERについて	---	2010/08/13 17:47:12	前園清治
✉	問い合わせ	---	2010/08/16 16:47:39	前園清治

5 確認後、[移動]ボタンをクリックします。

問い合わせの移動が完了しました。

HINT 関連付けをやめる場合などに利用します。



1 選択画面で[新規]をクリックします。



2 移動先の件名に「新規」と表示され、[新規] フォルダへ移動します。

3-4 下書きの編集を行う

[下書き保存] として一時保存されたものは、全て下書きフォルダへ移動されます。



1 トレイの中の [下書き] (ステータスフォルダ) をクリックします。



2 [再開] をクリックして編集をします。

編集後、送信等の対応を行います。

HINT 下書きフォルダでは、下記のことが可能です。



- ・チェックを入れた下書き（スレッドごと）を [削除] することができます。
※削除すると、元に戻すことはできませんので、ご注意ください。
- ・チェックを入れた下書き（スレッドごと）を [トレイ移動] することができます。
※移動できるトレイは、予め管理者が設定したトレイのみです。
- ・チェックを入れた下書き（スレッドごと）を [優先度変更] することができます。
※優先度は、「低い/通常/高い」から選択します。