

2013年6月25日

オールインワンのお客様サポートアプリで 問い合わせ内容の蓄積・活用と業務効率化を同時に支援

富士フイルムグループの富士ゼロックス株式会社(本社:東京都港区、社長:山本忠人)は、クラウドを活用したビジネスコミュニケーション支援サービス「SkyDesk サービス*1」で、企業のお客様先からの問い合わせ対応業務を支援するアプリケーション「SkyDesk Support (スカイデスク サポート)」を6月25日から提供いたします。

「SkyDesk Support」は、お客様からの問い合わせに対し、受付から回答、対応状況の進捗管理や回答内容の蓄積、レポート作成まで、包括的な管理が可能なお客様サポート業務を支援するサービスです。

このアプリケーションは、機能強化とより組織的な利用環境を提供する二つの有料プラン「SkyDesk Support プロフェッショナル」「SkyDesk Support エンタープライズ」に加え、基本機能の利用が可能な無料プランも提供します。

◆SkyDesk Support プロフェッショナル

- ワークフローで業務の自動化・効率化
あらかじめ条件を設定し、問い合わせ対応のフローを定義しておくことで、自動的に受け付け担当の割り当てができ、省力化だけでなく、対応漏れ防止にもつながります。担当者への通知の送信やタスクの作成も可能です。
- お客様専用ポータルでFAQ公開が可能
お客様専用ポータルを設置し、問い合わせ対応時に作成した回答をFAQとして公開することも可能です。お客様のセルフサポートを促すことで、サポート業務の効率化とお客様サービスの向上に貢献します。
- SkyDesk CRMと連携で効率的なお客様サポートを支援
「SkyDesk CRM (顧客管理)*2」の連絡先/取引先情報と連携できるので、アフターサービスのためにCRMと同じお客様情報を二重に入力しなくても、お客様の管理が容易にできます。
- サービス・レベル・アグリーメント (SLA) の設定
申込プランや問い合わせ回答期限、エスカレーション先やエスカレーション時のアクション・タイミング等が設定できます。

◆SkyDesk Support エンタープライズ

「SkyDesk Support プロフェッショナル」の機能に加え、より効果的にご利用いただくための高い機能を提供します。

- サービス・レベル・アグリーメント (SLA) と個別契約の紐付け
同じSLAでもお客様ごとに異なる契約期間を設定し、契約期限前の個別フォローアップ等、複雑なサポートを容易かつスムーズに提供することが可能です。
- レポートの自動化
スケジュールを使った定期レポート作成が可能です。問い合わせ集計用のデータ転記作業が軽減されるだけでなく、定期的な状況確認ができます。
- データ共有ルールの設定
問い合わせ対応業務の担当者をグルーピングして共有ルールを設定し、データのアクセス管理ができます。

*1「SkyDesk サービス」は、SMB(Small and Medium Business)市場における多様なビジネスコミュニケーションに求められる各種アプリケーションを、パブリッククラウドを活用して提供しているサービスです。

*2「SkyDeskCRM(顧客管理)」はマーケティング活動から商談獲得、お客様サポートに至るまで、一連の営業活動を営業支援、マーケティング支援、カスタマーサポートの各ステージに分けて管理が行えるサービスです。

【有料サービスメニューの購入方法】

Web サイトでの申込みとクレジットカード支払いによる決済

【標準価格】

商品名	標準価格			契約形態
	日本円	オーストラリア ドル(AUD)	シンガポール ドル(SGD)	
	税込	inc GST 0%		
SkyDesk Support プロフェッショナル	8,400 円 /ユーザー /6 カ月	\$75 /ユーザー /6 カ月	\$87 /ユーザー /6 カ月	半年契約 (自動更新)
SkyDesk Support エンタープライズ	17,850 円 /ユーザー /6 カ月	\$159 /ユーザー /6 カ月	\$183 /ユーザー /6 カ月	

【プラン別機能比較表】

プラン名	無料プラン	プロフェッショナル	エンタープライズ
問い合わせの管理			
返信件数	25 件/日	制限なし	制限なし
商品情報の管理	●	●	●
タスクの管理	●	●	●
作業時間の記録	●	●	●
メールによる問い合わせ登録	1	10	20
Web フォームによる問い合わせ登録	-	10	20
取引先/連絡先の管理			
取引先/連絡先の管理	●	●	●
ナレッジベース/FAQ			
回答の管理 (ナレッジベース)	●	●	●
回答方法の管理のフォルダ数	10	制限なし	制限なし
FAQ	-	●	●
レポート&ダッシュボード			
カスタムレポート	●	●	●
ダッシュボード	●	●	●
レポートのエクスポート (xls/csv/pdf)	-	●	●
定期レポート	-	-	●
顧客用ポータル			
顧客用ポータル	-	●	●
組織設定			
部門の数	1 (デフォルトの部門のみ)	10	制限なし
休日の一覧	-	●	●
営業時間	-	●	●
ワークフロー			

ワークフローのルール	-	5/部門/タブ	20/部門/タブ
ワークフローの通知&タスク	-	●	●
ワークフローによる割り当て	-	●	●
時間基準のアクション	-	10/部門/タブ	15/部門/タブ
問い合わせの割り当てルール	-	10	20
権限管理			
権限設定	-	15	30
役職	-	5	250
項目単位の権限設定	-	●	●
データ共有ルール	-	-	●
ユーザーのグループ化	-	-	●
カスタマイズ			
タブのカスタマイズ	●	●	●
項目のカスタマイズ	●	●	●
メールの返信テンプレート	デフォルトテンプレートのみ	●	●
問い合わせのテンプレート	-	-	●
SkyDesk CRM との連携			
SkyDesk CRM との連携	-	●	●
サービス・レベル・アグリーメント (SLA)			
SLA の数	-	5/部門	10/部門
エスカレーション	-	●	●
SLA の詳細設定	-	●	●
サービスレベルの設定			
取引先と SLA の紐付け	-	-	●

■関連ウェブサイト

- サービス紹介サイト
<https://www.skydesk.jp/>
- 動画でわかる!SkyDesk
<https://www.skydesk.jp/ja/about/videos.html>
- SkyDesk Support のご紹介
<https://www.skydesk.jp/ja/suites/sales/support/>
- SkyDesk CRM のご紹介
<https://www.skydesk.jp/ja/suites/sales/crm/index.html>
- スマートフォンからのご利用
<https://www.skydesk.jp/mobile/>
- SkyDesk 公式 Twitter
https://www.twitter.com/FujiXerox_SD
- SkyDesk 公式 Facebook ページ
<http://www.facebook.com/FujiXerox-SkyDesk>
- SkyDesk に関するお問い合わせ
<https://www.skydesk.jp/contact/>

・プレスリリースに掲載されているサービス、商品名等は各社の登録商標または商標です。