

Ecrea 操作マニュアル

カスタマーボイス

株式会社エクレアラボ

目次

カスタマーボイスーカスタマーボイスタブ	1
[新規登録]	1
[検索]	5
カスタマーボイスーカスタマーボイスリストタブ	7
[新規登録]	7
[検索]	9

カスタマーボイスーカスタマーボイスタブ

カスタマーボイスでは、お客様からいただいた要望やクレーム、賞賛などを登録する事が出来ます。
カスタマーボイスのカスタマーボイスタブでは、新規登録や更新、確認することが出来ます。

【新規登録】

左側のメニューからカスタマーボイスをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea system home page. The left sidebar contains a menu with items: ホーム, 顧客情報, 顧客社員情報, ToDo, 活動情報, 日報一覧, カレンダー, and **カスタマーボイス** (highlighted with a red box). The main content area includes a calendar for January 2016, a message list with columns for 通知種類, 送信日, 送信者, and 内容, and a To-Do list with columns for ToDo名, 分類, 優先度, and 期限日. The bottom status bar shows 'インフォサーチ 0件非表示' and various utility buttons like '最新取得', '並び替え', '+追加', and '解除'.

カスタマーボイスー一覧が表示されます。

The screenshot shows the 'カスタマーボイス - 一覧' (Customer Voice - List) page. The top navigation bar includes 'カスタマーボイス' and 'カスタマーボイスリスト'. The main content area features search filters: '登録日時' (Registration Date) with date and time pickers, '顧客' (Customer) with a search input, and '種別' (Type) with checkboxes for '[未設定]', '製品問合せ', 'クレーム・お叱り', '賞賛・お礼', and 'その他'. Below the filters is a table with columns '登録日時', '顧客', and '種別'. The table is currently empty, and the message '検索を実行してください。' (Please execute the search.) is displayed. The bottom right of the table area shows '0件' (0 items) and a 'CSV入力' (CSV Input) button.

+新規 をクリックすると、カスタマーボイス登録が表示されます。

(表示される項目や並び順などはシステム管理の設定により変わります。)

カスタマーボイス - 登録		登録	キャンセル
登録日時 *	2016/01/21 15:36	種別	(選択)
顧客	+	顧客社員	+
完了	<input type="checkbox"/>	完了日	
自社担当者	+		
自社担当者(サブ)	+		
内容			
添付ファイル	ファイル選択 選択されていません		
備考			
通知先	選択 通知先パターン		
作成日		作成者	
更新日		更新者	

各項目の説明は以下の通りです。

登録日時(必須)

登録するカスタマーボイスの日付を選択します。

日付横の  をクリックすると、カレンダーが表示されます。



2016年 1月

月	火	水	木	金	土	日
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

今日 閉じる

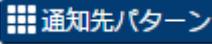
カレンダーの日付をクリックすると、日付が設定されます。

カレンダー横の枠をクリックすると、時間設定画面が表示されます。

	時					分			
AM	00	01	02	03	04	05	00	05	10
	06	07	08	09	10	11	15	20	25
PM	12	13	14	15	16	17	30	35	40
	18	19	20	21	22	23	45	50	55

現時刻 クリア 閉じる

時間を選択し、閉じる をクリックすると時間が設定されます。

種別	システム管理－カスタマーボイス設定－種別にて設定した値が選択しとして表示されます。
顧客	<p>カスタマーボイスに紐づく顧客を設定します。</p> <p>をクリックすると、顧客選択が表示されます。</p> <p>をクリックすると、新たに顧客を登録することが出来ます。</p>
顧客社員	<p>カスタマーボイスに紐づくメインの顧客社員を設定します。</p> <p>をクリックすると、顧客社員選択が表示されます。</p> <p>をクリックすると、新たに顧客社員を登録することが出来ます。</p>
完了	登録したカスタマーボイスの対応が完了した場合、チェックを入れます。
完了日	完了にチェックを入れると、その時の日時が自動的に入力されます。
自社担当者	<p>カスタマーボイスの自社担当者を1名選択します。</p> <p>をクリックすると、自社担当者を選択する事が出来ます。</p> <p>をクリックすると、自社担当者に自分が設定されます。</p>
自社担当者(サブ)	<p>カスタマーボイスの自社担当者(サブ)を選択します。</p> <p>自社担当者の補助的な役割をする社員を選択するため、複数人選択する事が出来ます。</p>
内容	<p>登録するカスタマーボイスの内容を入力します。</p> <p>クレームや要望などの内容をわかりやすく入力することで、顧客の履歴として残すことが出来ます。</p>
添付ファイル	<p>カスタマーボイスに紐づくファイルを添付します。</p> <p>をクリックしてファイルを選択し、をクリックしてファイルをアップロードします。</p>
備考	カスタマーボイスに関する備考(メモ)を入力します。
通知先	<p>カスタマーボイスを報告する通知先を選択します。</p> <p>を選択をクリックすると、社員選択が表示されます。</p> <p>をクリックすると、パターン登録した通知先を選択することが出来ます。</p> <p>パターンを新規登録する事も出来ます。</p>

作成日	顧客を作成した日が自動で入力されます。
作成者	顧客を作成した社員名が自動で入力されます。
更新日	顧客を最終的に更新した日が自動で入力されます。
更新者	顧客を最終的に更新した社員名が自動で入力されます。

選択した自社担当者を削除する場合は  をクリックします。

各項目を入力し、最後に  登録 をクリックします。

[検索]

左側のメニューからカスタマーボイスをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea dashboard interface. On the left sidebar, the 'カスタマーボイス' (Customer Voice) menu item is highlighted with a red box. The main content area displays a calendar for January 2016, a message list, and a ToDo list. The 'カスタマーボイス' menu item is located at the bottom of the sidebar.

カスタマーボイス一覧が表示されます。

The screenshot shows the 'カスタマーボイス - 一覧' (Customer Voice - List) page. The '条件' (Conditions) section is highlighted with a red box, showing search filters for registration date, customer, and type. The '目一覧' (List) section shows a table with columns for registration date, customer, and type. The search results are currently empty, displaying the message '検索を実行してください。' (Please execute the search).

条件右横の  をクリックすると、条件選択が表示されます。

条件として追加したいものにチェックを入れ  をクリックすると、条件が追加されます。

The screenshot shows the '条件選択' (Condition Selection) dialog box. It contains a list of conditions with checkboxes. The '設定' (Settings) button is highlighted with a red box. The conditions listed are:

Condition	Checked
カスタマーボイスID	<input type="checkbox"/>
顧客	<input checked="" type="checkbox"/>
自社担当者	<input checked="" type="checkbox"/>
通知先	<input type="checkbox"/>
更新者	<input type="checkbox"/>
カスタマーボイスリスト	<input type="checkbox"/>
顧客社員	<input type="checkbox"/>
内容	<input type="checkbox"/>
作成日	<input type="checkbox"/>
登録日時	<input checked="" type="checkbox"/>
完了	<input type="checkbox"/>
添付ファイル	<input type="checkbox"/>
作成者	<input type="checkbox"/>
種別	<input checked="" type="checkbox"/>
完了日	<input type="checkbox"/>
備考	<input type="checkbox"/>
更新日	<input type="checkbox"/>

Buttons: **設定** (highlighted), クリア, キャンセル

追加された条件に値を設定して  をクリックします。



顧客ボイス検索画面のスクリーンショット。検索条件設定欄、一覧ボタン、検索結果一覧表、一括更新、CSV出力/入力ボタンが赤枠で強調されている。

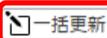
検索条件設定欄:

- 登録日時: YYYY/MM/DD HH:MM ~ YYYY/MM/DD HH:MM [未指定] ~ [未指定]
- 顧客: [検索欄] [検索ボタン]
- 種別: [未設定] 製品問合せ クレーム・お叱り 賞賛・お礼 その他
- 自社担当者: 自社担当者(サブ)を含む

一覧ボタン: 

検索結果一覧表:

登録日時	顧客	種別
2016/01/18 16:30	株式会社ITテクノ ジー	製品問合せ

一括更新:  CSV出力:  CSV入力: 

一覧に検索結果が表示されます。

一覧横の  をクリックすると、一覧に表示する項目を選択する事が出来ます。

 または登録日時をクリックすると、詳細画面が表示されます。

 をクリックすると、詳細画面が別タブで表示されます。

 をクリックすると、顧客ボイス更新が表示されます。

 をクリックすると、一覧に表示されている顧客ボイスをまとめて更新する事が出来ます。

 をクリックすると、検索結果を CSV 出力する事が出来ます。

 をクリックすると、顧客ボイス CSV 入力が表示されます。

カスタマーボイスーカスタマーボイスリストタブ

カスタマーボイスのカスタマーボイスリストタブでは、登録されているカスタマーボイスを使ってリストの新規登録や更新をすることが出来ます。

【新規登録】

左側のメニューからカスタマーボイスをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea system interface. The left sidebar contains a menu with items: ホーム, 顧客情報, 顧客社員情報, ToDo, 活動情報, 日報一覧, カレンダー, and **カスタマーボイス** (highlighted with a red box). The main content area includes a calendar for January 2016, a message list with columns for '通知種類', '送信日', '送信者', and '内容', and a to-do list with columns for 'ToDo名', '分類', '優先度', and '期限日'. The to-do list contains one item: 'アポ連絡' with classification '連絡', priority '重要!', and due date '2016/01/22'.

カスタマーボイス一覧が表示されます。

カスタマーボイスリスト タブをクリックします。

The screenshot shows the 'カスタマーボイスリスト' (Customer Voice List) page. The top navigation bar has 'カスタマーボイス' and **カスタマーボイスリスト** (highlighted with a red box). Below the navigation bar, there are search filters: '条件' (Conditions) with a '× 条件クリア' button, and 'リストタイプ' (List Type) with radio buttons for 'すべて' (selected), '一覧タイプ' (List Type), and '検索タイプ' (Search Type). A table below shows the list of items, with a header row: 'カスタマーボイス...', 'リストタイプ', '件数', '作成者', and '作成日'. The table body is empty, with '0件' (0 items) indicated on the right. A '該当なし' (No results) message is shown at the bottom of the table.

+ 新規をクリックすると、カスタマーボイスリスト登録が表示されます。

目カスタマーボイスリスト - 登録				登録	キャンセル
カスタマーボイスリスト名*	<input type="text"/>	リストタイプ*	<input checked="" type="radio"/> 一覧タイプ <input type="radio"/> 検索タイプ		
備考	<input type="text"/>				
作成者		作成日			
更新者		更新日			
目一覧				0件	<input checked="" type="checkbox"/> 選択 <input type="checkbox"/> 削除
<input checked="" type="checkbox"/>	登録日時	顧客	種別	該当なし	

各項目の説明は以下の通りです。

カスタマーボイスリスト名(必須)	カスタマーボイスリストの名前を入力します。(最大 500 文字)
リストタイプ(必須)	登録するカスタマーボイスリストのタイプを選択します。 一覧タイプ:登録済みのカスタマーボイスを利用しリストを作成する場合はこちらを選択してください。 検索タイプ:検索時の条件をリストとして登録する場合はこちらを選択してください。
備考	カスタマーボイスリストに関する備考(メモ)を入力します。
作成者	カスタマーボイスリストを作成した日が自動で入力されます。
作成日	カスタマーボイスリストを作成した社員名が自動で入力されます。
更新者	カスタマーボイスリストを最終的に更新した日が自動で入力されます。
更新日	カスタマーボイスリストを最終的に更新した社員名が自動で入力されます。
条件	リストタイプに[検索条件タイプ]を選択した場合、登録する条件を追加や値の設定をすることが出来ます。

各項目を入力し、最後にをクリックします。

[検索]

左側のメニューからカスタマーボイスをクリックします。

The screenshot shows the Ecrea system interface. The left sidebar contains a menu with items: ホーム, 顧客情報, 顧客社員情報, ToDo, 活動情報, 日報一覧, カレンダー, and **カスタマーボイス** (highlighted with a red box). The main area displays a calendar for January 2016, with a message list below it. The message list has columns for '通知種類', '送信日', '送信者', and '内容'. One message is visible: '日報通知' sent on 2016/01/07 at 16:17 by '田中 一郎' with content 'test'.

カスタマーボイス一覧が表示されます。

カスタマーボイスリスト タブをクリックします。

The screenshot shows the 'カスタマーボイスリスト' (Customer Voice List) page. The 'カスタマーボイスリスト' tab in the top navigation is highlighted with a red box. Below the tab, there are search filters: '条件' (Conditions) with a settings gear icon (highlighted with a red box), 'カスタマーボイスリスト名' (Customer Voice List Name), 'OR', 'リストタイプ' (List Type) with radio buttons for 'すべて' (All), '一覧タイプ' (List Type), and '検索タイプ' (Search Type). Below the filters, there is a table with 0 items. The table has columns: 'カスタマーボイス...', 'リストタイプ', '件数', '作成者', and '作成日'. The current state shows '該当なし' (No results).

条件右横の  をクリックすると、条件選択が表示されます。

条件として追加したいものにチェックを入れ **設定** をクリックすると、条件が追加されます。

The screenshot shows the '条件選択' (Condition Selection) dialog box. It contains a list of conditions with checkboxes: 'カスタマーボイスリス...' (checked), '作成者' (unchecked), 'カスタマーボイスリス...' (checked), '作成日' (unchecked), 'リストタイプ' (checked), '更新者' (unchecked), '備考' (unchecked), and '更新日' (unchecked). At the bottom right, there are three buttons: **設定** (highlighted with a red box), 'クリア' (Clear), and 'キャンセル' (Cancel).

追加された条件に値を設定して  をクリックします。

🔍 カスタマーボイス 📄 カスタマーボイスリスト

📄 カスタマーボイスリスト - 一覧 + 新規 

🔍 条件  × 条件クリア

カスタマーボイスリスト名 一覧 OR リストタイプ すべて 一覧タイプ 検索タイプ

📄 一覧  1件

	カスタマーボイス...	リストタイプ	件数	作成者	作成日
 	Ecrea問合せ一覧	検索タイプ		田中 一郎	2016/01/21 17:47

一覧に検索結果が表示されます。

一覧横の  をクリックすると、一覧に表示する項目を選択する事が出来ます。

 またはカスタマーボイスリスト名をクリックすると、カスタマーボイスリスト詳細が表示されます。

 をクリックすると、カスタマーボイスリスト更新が表示されます。