CareCraft ポートフォリオ 使い方

問い合わせの一元管理デモ

https://www.carecraft.cc/portfolio/inquiry/

上の4つのカードがタブで、受付から対応の完了までが流れます。操作の内容はこのブラウザの中にだけ保存します。「初期状態に戻す」を押すと、保存したデータを削除して最初の状態に戻ります。実際のメールの受信と送信は行いません。

事業者、人物、金額はすべて架空のサンプルです。画面の内容は初期値で操作した例で、赤枠は操作する場所を示します。法令への適合、計算の正確さを保証するものではありません。

1 「1. 受付」でサンプルの CSV をダウンロードして読み込む



問い合わせが追加されます。経路の表記の違いは統一し、読み取れない行と重複は取り込みません。

2 「2. 振り分け」で提案の理由を見る



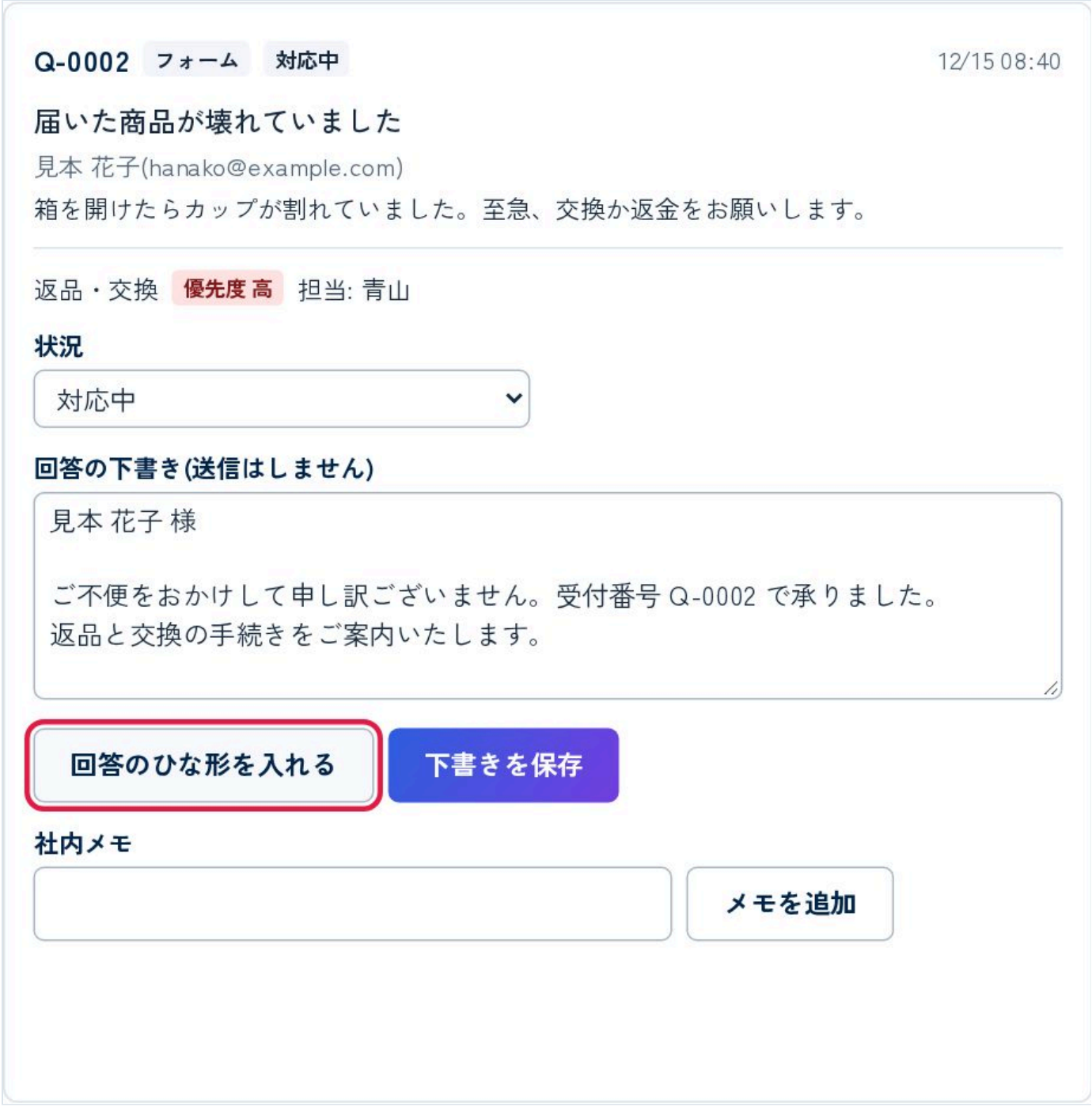
文面の言葉から種類と優先度を提案し、対応中の件数が少ない担当者を選びます。

3 提案を変えて「確定する」を押す



最後は人が決めます。確定すると「3. 対応」に移ります。

4 「3. 対応」で「回答のひな形を入れる」を押す



種類に合う文面に、氏名と受付番号を差し込みます。実際の送信はしません。

5 状況を「お客様の返答待ち」にする



最初に返信した日時として記録し、「4. 集計」の対応時間に反映します。

6 赤い警告を見る



返信の目安を過ぎた問い合わせ、更新が止まった問い合わせ、同じお客様からの問い合わせを知らせます。

7 「4. 集計」を見る



種類別、経路別の件数と、担当者ごとの状況が確認できます。

用語

振り分け 問い合わせの種類、優先度、担当者を決めることです。

ひな形 よくある回答の文面の型です。

一次回答 お客様への最初の返信です。

放置 対応中のまま、更新が止まっている状態です。