

F-RevoCRM

LAQSAPO / SS シリーズ

ラクサポは業務改革の

合言葉、開発コード

Lively & Quickly



LAQSAPO/SSシリーズはサポート業務においてお客様と自社、担当者 ⇄ リーダー ⇄ マネージャそれぞれを繋いで活性化し、業務にスピード感を与える！という製品コンセプトから誕生しました。

適用業務：サポート業務全般（ヘルプデスクなど）

テレワーク、DX実現を強力に支える
F-RevoCRM「**LAQSAPO**（ラクサポ）」を
ぜひお試しください！

F-RevoCRMのサポート支援機能を強化



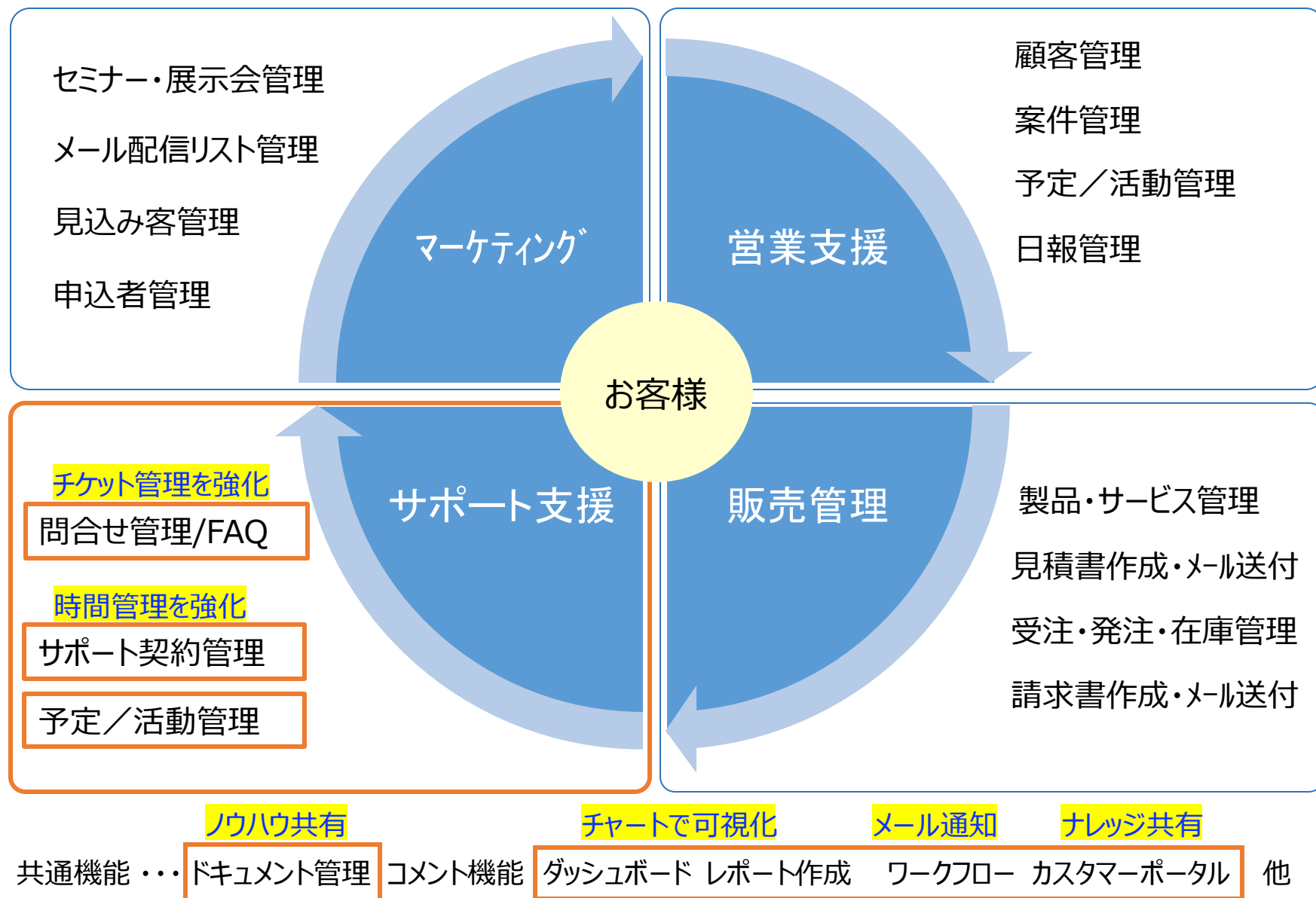
F-RevoCRM

LAQ
SAPO

C

R

M



LAQSAPO/SS 機能一覧（1）

No.	機能分類	機能名	内容
1	お問い合わせ管理 (チケット管理)	ステータス管理	お問い合わせの進捗状況を「受付、調査開始、調査中、調査完了、回答準備、回答完了、クローズ、取り下げ」の8つのステップを定義。進捗状況の可視化、ITILに準拠したインシデント管理を実現します。
		回答期限管理	受付から指定時間以内に一次回答を行っていない、または、回答期限内に回答完了になっていない場合、リーダー、担当者宛にメールにてアラート通知します。
		担当変更通知	リーダーがチケットの対応者をアサインすると、担当者にメール通知されます。調査状況を見て担当者を変更した場合も同様に、新しい担当者宛にメール通知されます。
		対応時間集計 (活動時間集計)	調査や処置した活動内容を登録する際、その活動に費やした時間を記録することで、チケット本体の対応(活動)時間に自動集計します。
		回答通知機能	チケットの回答欄に記入すると、ポータルユーザ宛にメールにて通知され回答内容を確認いただけます。
		カテゴリ付け	お問い合わせ対象の製品を細分化して管理するための機能分類、不具合・苦情が発生したときの原因区分を指定できます。
		コメント機能	上長⇔リーダー、リーダー⇔担当、担当⇔担当、このような内部のコミュニケーションにはコメント機能が便利です。コメントを入力するとメール通知されるので見逃すことはありません。
2	契約管理	契約時間管理	契約期間内のチケット対応時間を顧客別に集計。実績管理します。
		時間超過通知	契約時間を超過するとリーダー宛にメール通知される。

LAQSAPO/SS 機能一覧（2）

No.	機能分類	機能名	内容
3	ナレッジ & 情報共有	回答事例・FAQ公開	製品・分類別の「よくあるお問い合わせ」をポータルユーザに公開します。社内（内部）のみに限定公開することもできます。
		お知らせ機能	ポータルサイトの「お知らせ」に表示する内容を登録します。製品、公開先顧客企業、公開日、添付ファイルを指定できます。（公開先の顧客企業、かつ当該製品の顧客担当者のみ閲覧できます）
4	顧客フィードバック	アンケート (顧客満足度調査)	顧客満足度調査をポータル上で実施いただくためのフォームです。レポートで一覧表にしたり、得点分析が容易に行えるようになります。
		ご意見フォーム	いつでもご意見をいただけるためのフォームとして用意しています。お客様の声はカイゼン活動のためのインプットとなります。
5	レポート・分析	レポート（拡張）	レポートツール「Reports4You」を利用することで、マトリクス集計など標準レポートでは対応できないレポートも作成できます。
		チャート（拡張）	上記レポートツールの機能にチャートが含まれています。ダッシュボードにも表示できるので、ログイン後すぐに全体状況を確認できます。
		レポート通知機能	指定した日・曜日・時刻に、マネージャー宛にレポートをメール送付することができます。
6	管理機能	ポータルユーザ管理	顧客担当者をポータルユーザ登録する際のパスワード通知を直接お客様にメールするか、システム管理者に送るかを選択いただけます。（デフォルト設定はシステム管理者宛）
		製品・部門関連付け	製品を所管する部門を定義し、閲覧範囲をコントロールします。
		顧客・製品関連付け	顧客担当者に製品を指定することで、FAQなどの閲覧範囲をコントロールすることができます。複数の製品を指定することも可能です。

お問い合わせ管理 (ポータルサイトとの組み合わせ)

(お客様側) お問い合わせ一覧

お客様ポータル

お知らせ
お問い合わせ
よくあるご質問
ご意見フォーム
お客様アンケート

ステータス 表示 作成 検索

未完了のお問い合わせ

お問い合わせ No	受付日	タイトル	お客様名	ステータス	担当者	完了日
TT11784	2020-07-10	ラクサボの使い方を教えてください	計算 タロウ	回答完了	亀戸 一部	2020-07-10
TT407	2020-07-08	QQに関する要領事項	計算 タロウ	調査中	亀戸 一部	
TT406	2020-07-01	QQ機能でQQの入力エラーが発生します	計算 タロウ	調査完了	亀戸 一部	2020-07-10

完了済みのお問い合わせ

お問い合わせ No	受付日	タイトル	お客様名	ステータス	担当者	完了日
-----------	-----	------	------	-------	-----	-----

お客様はいつでも履歴を確認！

作成画面

作成

*タイトル

タイトル

お問い合わせ優先度

通常

対応期限

年/月/日

機能分類

1適用

お問い合わせ内容

お客様名 ※共通IDでご利用の方は恐れ入りますが、お名前をご入力ください

お客様名 (共通ID用)

送信 キャンセル

メールを送るイメージで
お問合せを作成！

ファイルも添付いただけ
ます。(5MB以下)

(担当者側) チケット画面 各種管理機能をご用意！

チケット管理画面

チケット一覧

検索

チケット詳細

チケット履歴

チケット検索

チケット一覧

検索

チケット詳細

チケット履歴

チケット検索

作成後は即メール通知！

回答後は即メール通知！

詳細画面

戻る 取り下げ 作成 検索

お問い合わせ情報

受付日	2020-07-10	お客様名	計算 タロウ
タイトル	ラクサボの使い方を教えてください	機能分類	全般、その他

お問い合わせ詳細

お問い合わせ内容	ラクサボの使い方を教えてください	回答	お知らせページからダウンロードできます。 ご確認をお願いいたします。(亀戸)
----------	------------------	----	---

その他情報

製品名	F-RevocRM	担当	亀戸 一部
ステータス	回答完了		
お問い合わせ No	TT11784		
お客様名 (共通ID用)			

添付

添付	ラクサボ・ユーザガイド_ver01.pdf
添付ファイル	ファイルを選択 選択されています

添付

メールまたは画面から
回答状況を確認！

LAQ
SAPO CRM



充実のレポート・分析機能（拡張ツールを利用）

各種レポート形式に対応。分析が容易に！

ダッシュボードで状況をキャッチ！

一覧形式

今月の受注獲得明細
レコード数: 6

印刷 | CSV エクスポート | Excel エクスポート

（販売予定） 更新日時: 2019-02-01 2019-02-28

条件の追加

いずれかの条件（少なくとも1つの条件に合致する必要があります）

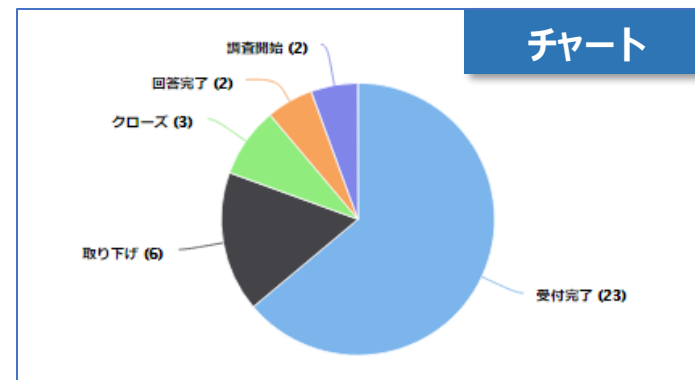
条件の追加

すでに作成 保存

フィールド名	合計	平均	最小	最大
販売予定 数	20,000			
販売予定 数量	16			

メモ: [計算]はCRMの標準機能に基づいて行われます。Japan, Yen (JPY)

顧客企業名	更新日時	ステータス	担当	商品名	定価	割引	数量	操作
あーとろてき株式会社	2019-02-24 17:53:01	配送済み	佐村 花子	販売商品A	100000.00000000000000	-	5,000	詳細の表示
おどろき株式会社	2019-02-24 17:53:27	配送済み	佐村 花子	販売商品A	100000.00000000000000	-	5,000	詳細の表示
株式会社HIKOH1	2019-02-24 17:50:43	配送済み	佐村 太郎	販売商品A	100000.00000000000000	10000.000000000000	2,000	詳細の表示
		配送済み	佐村 太郎	販売商品A	10.000000000000000000	-	1,000	詳細の表示
株式会社NAOKI1	2019-02-24 17:49:57	配送済み	佐村 太郎	販売商品A	100000.00000000000000	10000.000000000000	2,000	詳細の表示
		配送済み	佐村 太郎	販売商品A	10.000000000000000000	-	1,000	詳細の表示



マトリクス集計

担当, ステータス	受付完了	調査開始	取り下げ	合計
	チケット件数	チケット件数	チケット件数	チケット件数
阿部 美晴	6			6
中村 俊里	3	1	1	5
山 一樹			1	1
合計	9	1	2	12

集計レポート

顧客企業名, 完了日	対応件数	対応時間合計	対応時間平均
説明会テスト	1	6,000	6,000
Jan 2020	1	6,000	6,000
顧客ポータル企業1	4		
Apr 2020	2		
Jun 2020	2		
合計	5	6,000	6,000

集計レポート（明細付き）

受付日	タイトル	顧客企業名	担当	分類	優先度	ステータス	予定時間	対応期限	時間数合計
担当 = 中村 俊里 (2): 件数 = 2; 予定時間合計 = 0.000; 対応時間数合計 = 0.500									
2020-05-18	テストポータルより	顧客ポータル企業1	中村 俊里		緊急	調査完了	0.00		
2020-06-05	テストチケット	顧客ポータル企業1	中村 俊里			調査開始	0.00	2020-06-05	0.50
担当 = 阿部 美晴 (2): 件数 = 2; 予定時間合計 = 2.000; 対応時間数合計 = 1.000									
2020-01-23	説明会テスト②	説明会テスト	阿部 美晴			調査開始	0.00	2020-01-31	0.00
2020-05-18	レポート集計	【abe】企業テスト	阿部 美晴			調査中	2.00	2020-05-31	1.00



「毎週月曜日の9時に
レポートをお届け」
といった使い方も！

導入からサポートまで安心のサービスを

導入支援

経営課題、業務要件にマッチしたCRM導入プランをご提案します。CRMは便利なツールではありますが計画的に導入しなければ失敗に終わることも少なくありません。課題・目標の設定、マネジメント方法、現場への浸透など、弊社がしっかりサポートいたします。

データ移行

お客様がご利用中のデータを、CRM製品に取り込むことができます。事例としては「顧客台帳」「商談情報」「活動履歴」が最も多く、インポート機能を使ってExcel・CSVデータを取り込む流れになります。

個別セミナー

CRM導入をご検討中の企業・団体様向けに個別の製品・操作説明会を開催します。標準的なメニューもございますが、ご希望によって個別の内容に変更することも可能です。お気軽にお問い合わせください。

カスタマイズ

お客様の業務要件によっては、CRM製品にカスタマイズを加えることができます。一般的にパッケージ製品のカスタマイズは高額なものになりますが、豊富なアドオン製品との組み合わせによってコストを抑えることも可能です。

ヘルプデスク・サポートメニュー

CRMを安定的に運用し、継続的に機能強化していくためのサービスメニューとして、ヘルプデスク、運用サポート、技術サポートをご用意しました。

ヘルプデスク：CRMの活用方法に関するお問い合わせに対応いたします。

運用サポート：システム保守とシステム監視で運用責任者をサポートします。

技術サポート：お客様によるカスタマイズの実施など技術的なご相談に対応します。

その他：便利な活用方法、アドオン情報、機能アップの情報をお届けします。

製品・サービスに関するお問い合わせは
以下担当までお願いいたします。

東京 03 - 3638 - 6471 (BS部 中村)

広島 082 - 501 - 0662 (CS部 金村)

(平日 : 9:00 ~ 17:30)

Mail crm_info@hirokei.co.jp

H P <https://www.hirokei-solutions.com/>



すべてのお客様のベストパートナーに