

お客様カルテQ&A

質問項目		回答
No.	質問	
1	間違えて登録したので削除したい	受付情報の受付①に998(入力間違い)を入力し、他部署依頼している場合は依頼先対応完了にチェックする。
2	対応する営業所を変更したい	他部署依頼の追加を押下し、依頼先所属を選択。※注意 依頼先内容を入力しないと反映しない。
3	顧客結合したい	受付情報一覧の行を選択して顧客振替ボタンを押下し、「変更後顧客コード」を入力する。
4	内容を確認済みのものと未確認のものを区別したい	確認・一時保存の確認欄にチェックすると、トップページの一覧の確認者に名前(一番上の文字)が表記される。
5	依頼先対応完了はどこがチェックするのか	営業所でお客様対応が完了(対応結果:終了)となったら、「依頼先対応完了」にチェックしてください。
6	継続対応のお客様対応結果の続きを入力したい	相談室ポータルの未完了一覧から対応結果の続きを入力できます。お客様検索から対応結果の続きを入力する場合はお客様情報・対応履歴画面から受付情報選択して「修正」モードで開いて対応履歴を追加入力して下さい。
7	受付内容の入力文字数が不足している(1333文字まで)	極力1333文字以内で入力してください。どうしても超える場合は添付ファイルにするか、他部署依頼か対応履歴など入力できるところに記録してください。
8	受付情報を確認したメモを残したい	受付情報(お客様対応内容画面)の確認・一時保存欄に確認1~5の枠がありますので、空いているところをチェックして利用ください。チェックした情報は相談室ポータルの「確認者」欄に表示されます。
9	相談室ポータルの要注意案件はどのような条件で表示されますか?	対応履歴に対応予定日が入力されていてお客様対応が完了していない場合に表示されます。お客様対応が完了していないくとも対応予定日を入力した行の対応結果が完了になっている場合は表示されません。
10	相談室ポータルの未確認一覧はどのような条件で表示されますか?	対応結果が「対応・無」か「書面」の場合、他部署依頼をすると未確認一覧に表示されます。お客様対応がなく、情報共有のみ行いたい場合、利用してください。表示は一定期間で消えますが、確認後すぐに表示を消したい場合は、依頼先完了チェックを行ってください。
11	対応結果をCSVにダウンロードしたい	相談室ポータルの「受付対応情報一覧」に直近5回まで対応履歴を表示していますので利用してください。