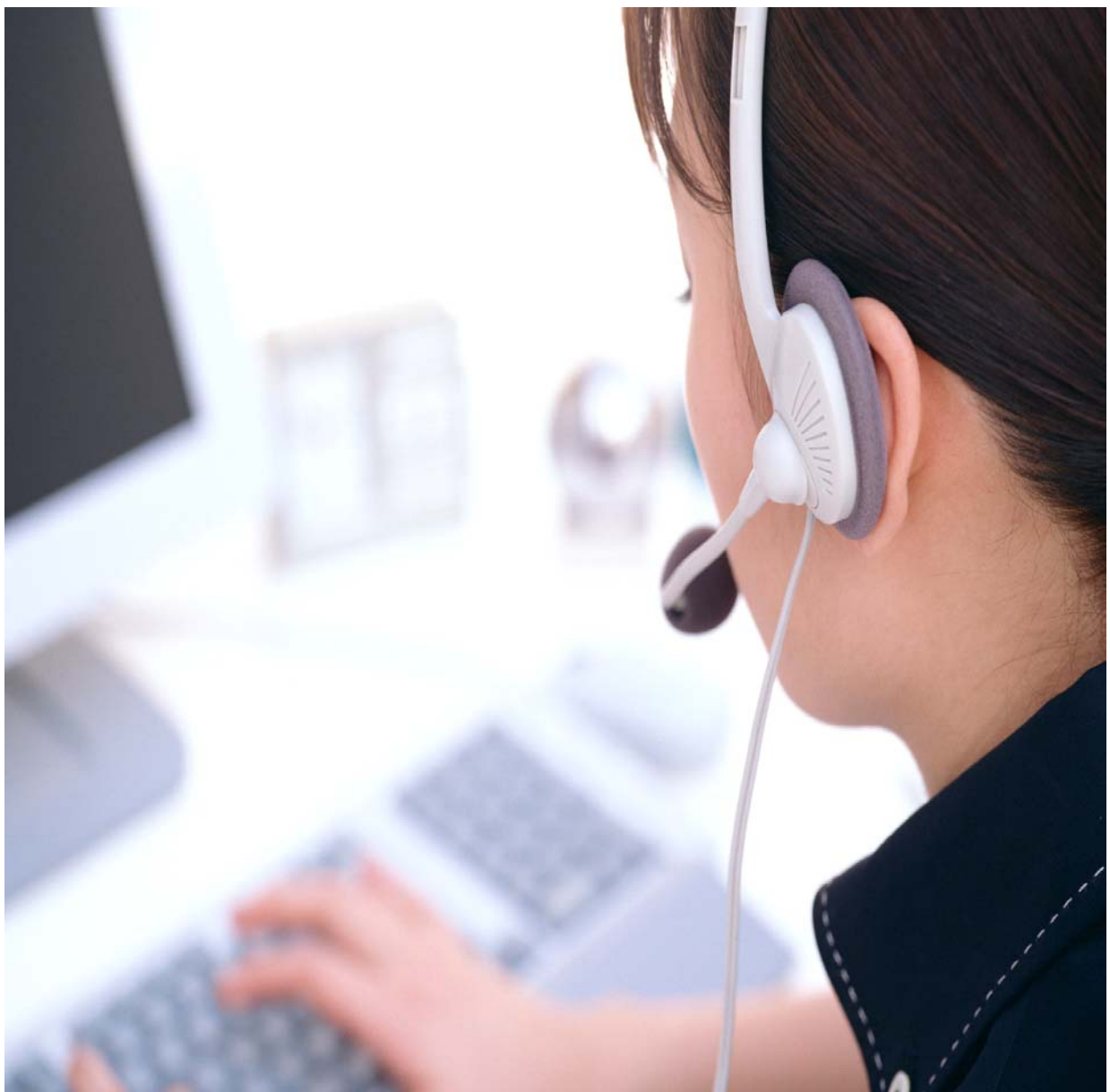




Canvas ver.1

CATV事業者様専用の顧客管理システム
コールセンターの効率化を実現します！



テクノラボ株式会社
TECS LABORATORY

コールセンターの業務改善をバックアップします

こんなお悩みはございませんか？ **Canvas** にお任せください！



F1 お客様からの問合せにスピーディにお答えしたい！

毎日、様々なお客様からの電話対応にお困りではありませんか？

『料金体系は…？』『うちのマンションでは加入できますか…？』『コースを変更したいのですが…？』など
Canvas なら、こうしたお客様からの問合せを一元的に管理し、スピーディな対応を実現できます。

F2 お客様のこれまでの問合せ履歴が知りたい！

お客様からの過去の問合せ内容を確認できれば便利だな、と感じたことはございませんか？

Canvas なら、問合せ履歴が確認できますので、ご担当者様が替わられても、円滑なお客様対応を実現できます。

F3 コールセンターからのコールバック率を低減させたい！

お客様からの問合せに即答できないために、お客様へ改めて電話をされていませんか？

Canvas なら、お客様に関する情報は全て整理保存できますので、コールバック率の低減を実現できます。
コールバック率の低減は経費削減だけでなく、お客様満足度の向上に繋がります。

F4 建物(マンション・戸建て)の情報も一緒に管理したい！

建物情報(ケーブル設備の敷設状況等)を一元的に管理できれば便利だな、と感じたことはございませんか？

Canvas なら、ケーブル障害時の影響範囲を建物単位に把握ができ、お客様への障害・復旧連絡が迅速に行えます。
また、工事管理業務の効率化も実現できます。

F5 コールセンター作業を効率化し、人件費を抑制したい！

CATV事業者様のコールセンター業務は、サービスメニューの増加に伴い、益々煩雑となりお困りではありませんか？

Canvas なら、インターネット、IP電話、PPVなどのサービスはもちろん、CATV事業者様の個別サービスにも対応できますので、コールセンター人員の増加を抑制できます。

F6 お客様の情報をもっと活用したい！

工事管理、視聴制御、課金処理といった一連の業務がデータ連携できれば便利だな、と感じたことはございませんか？

Canvas なら、顧客管理情報から様々な業務システムへ連携が可能です。
また、お客様情報を分析することで、地域密着サービスの強化にお役立て下さい。

Canvas は、当社がCATV事業者様と共同で開発したCATV事業者様専用の顧客管理システムです。既にシステム活用から2年が経過し、その導入効果は実証済です。顧客管理システムをベースとしたCATV事業者様の業務システムをバックアップ致します。

受付画面

加入者検索画面

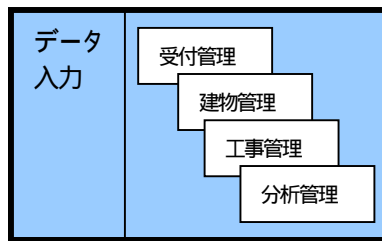
建物情報画面 (工事内容)



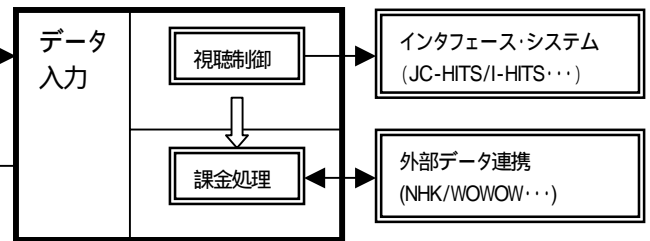
関連図



Canvas Ver.1



Canvas オプション機能



機能

項目	機能概要
受付支援	コールセンターでの各種受付内容を入力できます 加入・メンテナンス・オプション変更・コース変更・休止 解約・リモコン・CATVガイド・送付物・移転・問合せ 等
料金計算機能	コース、オプション選択時の料金計算が可能です
加入者管理	加入者情報の多彩な検索ができます 氏名・電話番号・建物・住所・各種コード・各種日付 等 見込顧客・電障顧客が管理できます 契約内容の履歴（コース変更・一時金発生等）が管理できます
建物情報管理	マンションの場合には管理人情報・部屋情報も管理できます 建物の工事情報（施工内容）も管理できます 見込・電障マンションの登録も可能です
障害管理	障害発生時には対象建物、対象顧客の一覧が表示できます
督促状発行	課金システムから取得した料金情報から、督促状対象者に対し、督促状・勧告状・停止対象リストを作成できます
在庫管理	STB・B-CAS・C-CAS・モデムの在庫管理ができます
工事情報管理	工事業者別の工事予定データの作成と工事完了データの取込が可能です
分析帳票	日報・週報・月報（受付件数・加入件数・工事件数）等 その他各種分析帳票を出力できます
情報出力	加入者情報・建物情報等をEXCELデータに出力できます

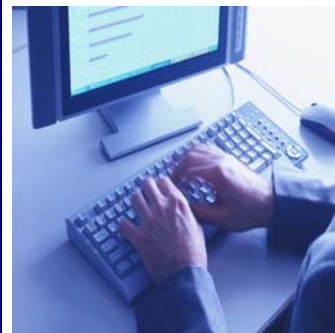
サービス

項目	サービス内容
初期導入支援	システムセットアップ作業 操作説明作業（担当者がお伺い致します）
データ移行・登録	データ移行作業 データ登録作業 エントリー担当者の派遣もご相談ください
カスタマイズ	システムカスタマイズ作業 お客様のあらゆるご要望にお答え致します
お客様サポート	お問合せ対応 システム障害対応 臨時処理対応
システムレベルアップ	OSのレベルアップ対応 システム機能レベルアップ対応

Canvas はCATV事業様の業務内容に合わせたカスタマイズが可能ですので、必要な機能を随時追加して戴けます。当社SEがご要望にお答え致します。

お問合せ・ご用命は下記にお申し付けください。

システム構成



サーバー環境

OS: Windows2003 Server
DB: SQL-Server2000
メモリ: 1G バイト以上
HDD: 10G バイト以上
SQL-Server 接続ライセンス

クライアント環境

WindowsXP・Office2003
メモリ: OS 推奨メモリ以上
画面: 1280 × 1024 以上

お問合せ



テクノラボ株式会社
TECS LABORATORY

〒534-0024

大阪市都島区東野田町4丁目6番22号 日本生命京橋ビル2階

TEL 06-6882-0560

FAX 06-6882-0579

<http://www.technolabo.co.jp>

info@technolabo.co.jp

