

光転用1500プロジェクトに関して
～テレマ課へのエスカ方法編～

営業本部
事業開発統括部 営業企画部

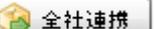


UNIS未登録の場合に備え、Dragonグループ間連携エスカの機能を使用します。
商品名が「USEN光転用」、エスカ先部門が「業務店テレマーケティング1課」となる以外は、
グループ間連携エスカと同じ方法です。



Dragon（UNIS登録がある場合）

■ 検索画面からエスカレーションの対象顧客を検索

- ① 検索条件を入力
- ②  **検索** をクリック
- ③ 顧客一覧からエスカ対象顧客を選択
- ④  **全社連携** をクリック

※複数の検索項目を入力し、対象店舗を検索が可能です。
例) 電話番号から検索をする場合

検索画面のスクリーンショット。検索条件入力欄と検索ボタンが強調されている。

検索画面のスクリーンショット。検索条件入力欄と検索ボタンが強調されている。

▼顧客CD ▼電話番号 ▼顧客名カナ(曖昧検索可) ▼顧客名/チェーン店名(曖昧検索可) ▼タグ

▼郵便番号 ▼住所 市区町村(曖昧検索可) 町域以下(曖昧検索可) ▼住所カナ 市区町村(曖昧検索可) 町域以下カナ(曖昧検索可)

▼管轄支店名(入力補助機能付) ▼一括請求先CD ▼チェーン店CD ▼ステータス区分

▼タグ

要注意事項
UBDテレマ対象顧客
代理店顧客

 **検索**  **クリア**  **検索条件の保存**

顧客一覧

 **詳細**  **新規登録**  **全社連携**  **全社連携顧客登録** 1件中1件表示

管轄支店名	チェーン店CD	顧客CD	サービス区分	顧客名/チェーン店	ステータス区分	お客区分	住所	電話番号
●●支店	●●●●●●	●●●●●●	●●●●●●	●●●●●●●●	未顧客	不明	●●県●●市●●●●	03-6823-7007

■ 【顧客名】【住所】の関しては「%」を付けることであいまい検索が可能です。

▼顧客名/チェーン店名(曖昧検索可)

(例) USEN%

▼顧客CD ▼電話番号 ▼顧客名カナ(曖昧検索可) ▼顧客名/チェーン店名(曖昧検索可) ▼タグ

▼郵便番号 ▼住所 市区町村(曖昧検索可) 町域以下(曖昧検索可) ▼住所カナ 市区町村(曖昧検索可) 町域以下カナ(曖昧検索可)

▼管轄支店名(入力補助機能付) ▼一括請求先CD ▼チェーン店CD ▼ステータス区分

▼タグ

要注意事項
UBDテレマ対象顧客
代理店顧客

 **検索**  **クリア**  **検索条件の保存**

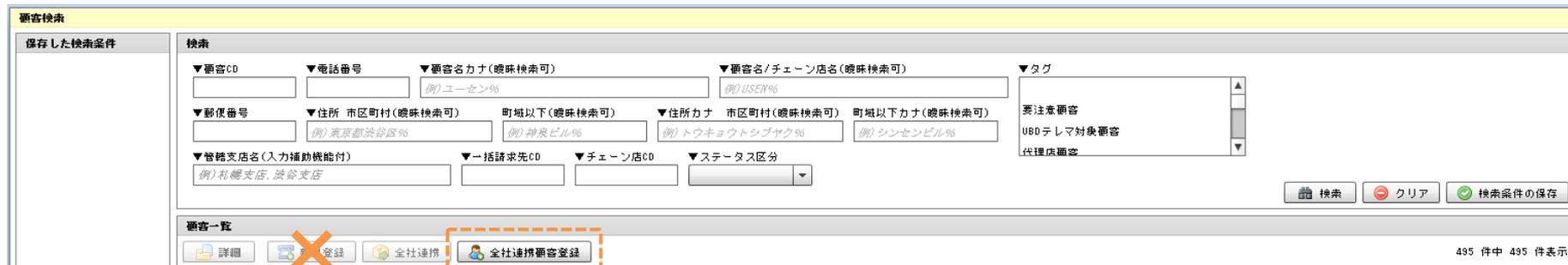
Dragon（UNIS登録が無い場合）

■グループ間連携顧客登録方法

未顧客（顧客コード発番予定が無い）案件で、Dragonのデータベースにも情報が無い場合は  から新規で情報登録が必要です。

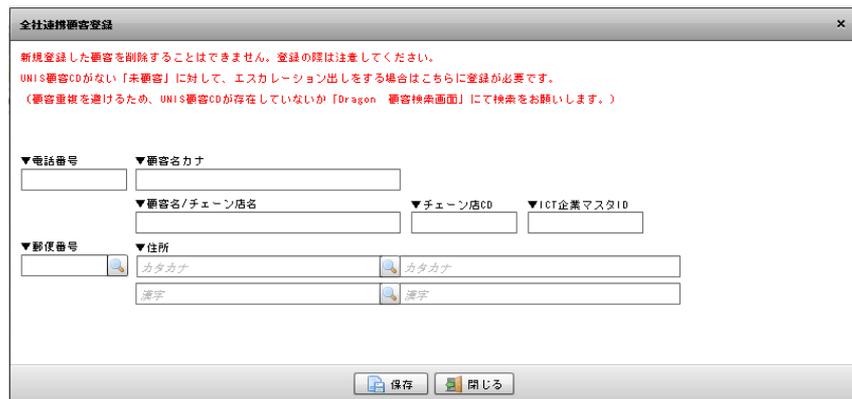
※  のボタンは使用いたしません。連携顧客登録のボタンと間違えやすいのでご注意ください。

▼顧客検索画面



顧客検索画面の検索条件入力欄には、顧客CD、電話番号、顧客名カナ、顧客名/チェーン店名、郵便番号、住所、町域以下、住所カナ、町域以下カナ、管轄支店名、一括請求先CD、チェーン店CD、ステータス区分、タグなどが入力可能である。検索ボタン、クリアボタン、検索条件の保存ボタンも表示されている。顧客一覧ボタン、詳細ボタン、登録ボタン、全社連携ボタン、全社連携顧客登録ボタンも表示されている。登録ボタンは赤いX印で消滅している。全社連携顧客登録ボタンはオレンジ色の枠で囲われ、矢印が下部の登録画面へと伸びている。

▼グループ間連携顧客登録画面



全社連携顧客登録画面のスクリーンショット。新規登録した顧客を削除することはできません、登録の際は注意してください。UNIS顧客CDがない「未顧客」に対して、エスカレーション出をする場合はこちらに登録が必要です。（顧客重複を避けるため、UNIS顧客CDが存在しないが「Dragon 顧客検索画面」にて検索をお願いします。）

入力欄には、電話番号、顧客名カナ、顧客名/チェーン店名、チェーン店CD、ICT企業マスタID、郵便番号、住所（カタカナ、漢字）が確認できる。保存ボタン、閉じるボタンも表示されている。

※注意

新規顧客登録にあたっての注意事項

- ①新規登録した顧客を削除する事は出来ません。重複が無いかどうかの確認は慎重に行ってください。
- ②ICT案件はICT企業マスタを必須とする為、ikesuでのICT企業マスタIDの発番後にグループ間連携顧客登録を行ってください。

- 営業本部 ⇒ 各支店総務へ依頼
- その他の部門 ⇒ 各自で登録

■UNIS登録前の顧客に関して

新規獲得案件でこれからUNIS登録をされるような顧客に関しては、UNIS登録後に再度顧客検索をしてエスカレーションの登録をして下さい。
⇒UNISの顧客コードから反映まで2~3日程度かかる為、登録を急ぐ場合などやむを得ない場合は別途新規の登録をして下さい。

新規顧客情報の登録完了後、再度検索画面から顧客検索を行ってください。

Dragonエスカレーション情報 登録画面①

■エスカレーション内容の登録

①エスカ出日 (※必須)

エスカレーションを出す日付を登録して下さい。

▼エスカ出日
2015/05/19

2015年 5月

日	月	火	水	木	金	土
					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						

②エスカ出情報 (※必須)

エスカ出エリア・エスカ出部署・エスカ出社員・エスカ出社員電話番号の入力を行ってください。

▼エスカ出エリア ▼エスカ出部署 ▼エスカ出社員(入力補助機能付) ▼エスカ出社員電話番号

東京 人事部 人材開発課 大野 晃平

③エスカ先情報 (※必須)

エスカ先エリア・エスカ先本部または部署の入力を行ってください。

▼エスカ先エリア ▼エスカ先本部または部署(入力補助機能付 / 全角入力)

東京 業務店テレマーケティング1課

- エスカ先エリア

『東京エリア』を選択。

- 「▼エスカ先本部または部署」は、業務店テレマーケティング1課。

④エスカレーション対象顧客情報 (※必須)

「紹介店舗数」「お客様のご担当者名」「お客様ご連絡先」は必須項目となりますのでご留意下さい。

▼紹介店舗数 ▼お客様ご担当者 ▼お客様ご連絡先

「紹介店舗数」は成約が予想される最大店舗数を入力ください。

※契約店舗数が読めない場合は「1」店舗での紹介として下さい。

エスカレーション登録画面のスクリーンショット。各項目は赤い矢印と番号で指し示されています。

- ① エスカ出日 (カレンダー)
- ② エスカ出エリア、エスカ出部署、エスカ出社員(入力補助機能付)、エスカ出社員電話番号
- ③ エスカ先エリア
- ④ 紹介店舗数、お客様ご担当者、お客様ご連絡先

Dragonエスカレーション情報 登録画面②

⑤受付種別 (※必須)

エスカレーションのきっかけとなった商談課程を選択してください。

▼受付種別

電話
電話
メール
FAX
社内依頼
対面
その他

エスカ出日: 2015/05/14
エスカ出エリア: 東京
エスカ出部署: 人事部 人材開発課
エスカ出社員(入力補助機能付): 大野 晃平
エスカ出社員電話番号:
エスカ先エリア: (例) ICT
エスカ先部署または部署(入力補助機能付 / 全角入力):
紹介店舗数:
お客様ご担当者:
お客様ご連絡先:
必要とされるサービス(入力補助機能付 / 全角入力): 業、業部、企業、ICT
追加用エスカメールCC(入力補助機能付):
その他連絡:
全社連携以外でお客様からのご意見や感謝のお言葉をいただいた場合のみ以下に入力してください
お客様の声カテゴリ:
お客様の声詳細:
対象:

⑥必要とされるサービス (全角入力) (※必須)

▼必要とされるサービス(入力補助機能付 / 全角入力)

USEN 個店向け_USEN光転用 (連携評価対象外) |

■ 選択名

USEN個店向け_USEN光転用 (連携評価対象外) を選択

⑦追加用エスカメールCC (※任意)

※エスカ出し側とエスカ先側のキャプテンとエリア総務、また商談担当部署の一次受けに対しては自動でメール通知が届きます。

上記以外でエスカレーションを共有したい宛先がある場合のみ『追加用エスカメールCC』をご利用下さい。

▼追加用エスカメールCC (入力補助機能付)

大野
人事部 人材開発課 大野 晃平 <k-ohno@tk.usen.co.jp>

最後に入力完了をクリック(エスカレーション確定)した時に
該当の宛先へ通知メールが飛びます。
※キャプテン、エリア総務、一次受けには自動で通知が届きます。

⑧その他連絡（※任意）

エスカレーション内容のより詳しい情報をご記入ください。

▼その他連絡

例) ●●支店の●●さんへ事前ご連絡済み案件で御座います。

●月●日に商談予定で御座います。
同行希望の為、時間の調整をお願い致します。 など

⑨グループ間連携以外の項目（※任意）

グループ間連携以外でお客様からの御意見や感想を戴いた場合、下記に入力して下さい。

※基本的にグループ間連携で使用することはありません。

エスカレーション先への伝達事項などはこの欄へ記入せず、⑦の『その他連絡』への入力をお願いいたします。

▼お客様の声カテゴリ

▼対象

▼お客様の声詳細

例) 新しくJAZZの●●チャンネルがあれば良い。

■入力完了（おつかれさまでした）

入力完了ボタンを押して、エスカレーション情報登録が完了となります。



▼検索画面から対象の顧客を検索

The screenshot shows a search form with the following fields:

- エスカ出日: 2015/05/14
- エスカ出エリア: 東京
- エスカ出部署: 人事部 人材開発課
- エスカ出社員(入力補助機能付): 大野 晃平
- エスカ出社員電話番号: [空欄]
- エスカ先エリア: [空欄]
- エスカ先本部または部署(入力補助機能付 / 全角入力): [空欄]
- 受付種別: 対面
- 紹介店種数: [空欄]
- お客様ご担当者: [空欄]
- お客様ご連絡先: [空欄]
- 必要とされるサービス(入力補助機能付 / 全角入力): [空欄]
- 追加用エスカメールCC(入力補助機能付): 担当者
- その他連絡: [空欄]
- お客様の声カテゴリ: [空欄]
- お客様の声詳細: [空欄]
- 対象: [空欄]

A red arrow labeled '8' points to the search button, and another red arrow labeled '9' points to the search results area.

入力完了後

- ①テレマ1課が受付完了の意味でエスカステータスを【完了】にします。
- ②営業進捗については、進捗管理表（エクセル）を週次で営業サポートWEBにUPします。
- ③進捗管理表で、転用完了している案件を確認して、AMS営業成績計上を行ってください。

