



eSupport

ES

help desk software

The screenshot shows the eSupport web interface. At the top, it says '顧客からのメール整理 整頓で困っている方へ' (For those who are struggling to organize customer emails). Below this, there are several sections: 'デザインのカスタマイズ、多言語対応' (Design customization, multi-language support), 'サービス品質保証が設定できる' (Service quality guarantee can be set), 'リアルタイムお問い合わせ内容が自動検索、即時回答を表示' (Real-time inquiry content is automatically searched and displayed immediately), and 'グラフによる詳細レポート表示' (Detailed report display by graph). On the right side, there are contact details: TEL: 048-661-3210, MAIL: sales@ds-style.com, and a support time of 9:00-18:00. There are also buttons for 'お問い合わせ' (Inquiry), 'オンラインチャット' (Online chat), and 'マニュアル' (Manual). Three callout boxes are overlaid on the right: '単純' (Simple) with a green circular arrow icon, '簡単' (Easy) with an envelope icon, and '効率的' (Efficient) with a clock icon.

<http://esupport.ds-style.com/>

Digital Studio

本社
〒106-0032 東京都港区六本木3-16-35 イースト六本木ビル7F
TEL 03-5574-8648 / FAX 03-5574-8649

開発分室
〒331-0814 埼玉県さいたま市北区東大成1-651-13 加藤ビル2F
TEL 048-661-3210 / FAX 048-661-3211



目次

All contents

目次	00
eSupportとは	01
スクリーンショット	02
価格	03
よくある質問	04
会社概要	05
製品に対するお問い合わせ	06

eSupportとは

01



eSupportの特徴
About eSupport's feature

顧客からのメール整理・整頓で困っている方へ

eSupportはお客様からのお問い合わせを整理整頓し、管理することができるソフトウェアです。顧客がお問い合わせフォームから送信すると、あらかじめ登録した部署にお問い合わせ内容が送信され、サポートスタッフはオンラインでeSupportにログインし、問題解決まで掲示板形式でお問い合わせを追跡することが出来ます。

お問い合わせには状態を表すステータス（未解決、保留、解決済）がついているため、お問い合わせ件数が大量にあってもスムーズに処理を行うことが出来ます。



デザインのカスタマイズ、多言語に対応



eSupportは標準で日本語と英語がカバーされています。そのほかにも、希望する言語を追加することができます。

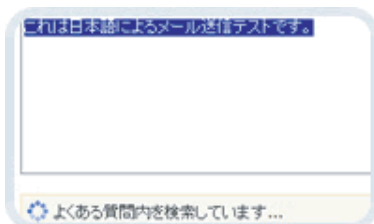
また、サポートセンター側のデザインと出力されるHTMLは全てテンプレート化されていますので、デザインを容易に変更することが可能です。

サービス品質保証が設定できる

チケット番号	所有者	部署
VMN-971872	--変更しない--	営業部
記入者: 板橋寿生 - 2007年07月23日 23:00:1		
これは新規のお客様です。ソフトウェアのインストールは...		
作業担当者: 板橋寿生 作業日: 2007年07月23日 2:		
SSHでのサーバ作業		

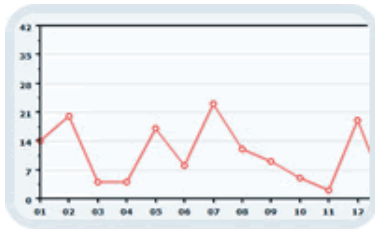
顧客が送信したお問い合わせに対してあらかじめSLA (Service Level Agreements)を設定しておけば、お問い合わせの品質管理として〇〇時間以内に対応するなどといった、お問い合わせの品質を保持するための1つの指標を設定することが出来ます。

リアルタイムでお問い合わせ内容を自動検索 即時回答を提示



顧客がお問い合わせフォームからお問い合わせ内容をタイピングすると同時にバックエンドで顧客の入力した文字列からよくある質問内にあるデータを検索します。検索に一致したデータがあった場合リアルタイムでよくある質問を表示します。

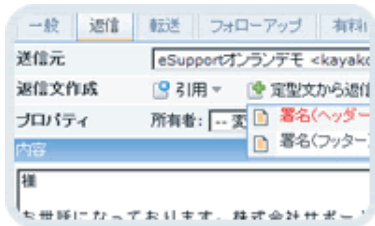
グラフィカルな詳細レポート表示



eSupport では部署、スタッフ別に詳細なレポートデータを出力する機能を備えています。このレポート機能は期間を指定して、部署とスタッフによる絞込みでデータを出力します。

1つのお問い合わせにどのくらいの時間がかかったのかなどを参照することが出来ます。

お問い合わせ返信抜群なインターフェース



お問い合わせの返信はさまざまな情報をスタッフに提供します。よくある質問、ダウンロードデータ、またその他の各種情報がお問い合わせ返信文に簡単に挿入することができます。スタッフ間でチケットを共有したり、返信したチケットからよくある質問を生成したりとその機能はととても優れています。

オフィスでも自宅でもメールチェックできる



顧客のお問い合わせフォームからスタッフの返信までのワークフローはオンラインで行うことができるため、出張先や旅行先でインターネット環境さえあればどこでも顧客対応を行えます。

部署間、スタッフ間でメール共有！



メールを転送するという考え方自体、スタッフ間同士のコミュニケーションを余計ややこしくします。顧客とのお問い合わせ履歴を1クリックで他の担当者や部署に移動することができる為、スタッフはスムーズにお問い合わせを引継ぐことができます。

メール管理をサポートする各種機能が満載！



メール管理に関するSLA、エスカレーションといった高度な設定により顧客のお問い合わせに優先度とルール付けをすることでより詳細な対応を行うことができるようになります。

スクリーンショット

02



管理画面サンプル

selected 3 shot

クライアントセクション

The screenshot shows the eSupport client interface. At the top, there's a navigation bar with the eSupport logo and the text 'サポートセンター'. Below this, there are several sections: 'ログイン' (Login) with a password field and a 'パスワードを忘れた?' link; 'アカウント登録' (Account Registration) with a brief description; 'お問い合わせ' (Contact Us) with a brief description; 'よくある質問' (FAQ) with a brief description; 'ニュース' (News) with a brief description; and 'ダウンロード' (Download) with a brief description. There are also search and navigation buttons. At the bottom, there's a language selector set to 'Japanese' and a version number 'Help Desk Software By Kayako eSupport v3.04.10'.

チケット詳細

The screenshot shows the eSupport ticket management interface. At the top, there's a navigation bar with the eSupport logo and the text 'ログイン: 山田太郎 | サポートセンター | 管理者コントロールパネル | ログアウト'. Below this, there's a navigation menu with 'ホーム', 'チケット', 'スケジュール', 'よくある質問', 'ダウンロード', 'トラブルシューター', 'ニュース', and 'ユーザー'. The main content area shows a ticket list with columns for 'チケット番号', '所有者', '部署', 'ステータス', '優先度', '期限', and 'ラベル'. A ticket with ID 'BPC-693959' is selected, and its details are shown in a table. The ticket content is in Japanese, describing a fire drill at a company. At the bottom, there's a language selector set to 'Japanese' and a version number 'Copyright © 2003-2007 DigitalStudio INC.'.

管理コントロールパネル

The screenshot shows the eSupport management control panel. At the top, there's a navigation bar with the eSupport logo and the text 'ログイン: 日本太郎 | サポートセンター | スタッフ管理 | ヘルプ | ログアウト'. Below this, there's a navigation menu with 'ホーム', 'スタッフ', and '部署'. The main content area is divided into three sections: 'オプション' (Options) with a list of settings like '初期設定', 'テンプレート', '言語', etc.; 'dashboard' with a table showing system statistics like 'お問合せ状況', 'スタッフ', 'テンプレートグループ', etc.; and 'product' with information about the eSupport product version, status, and release date. At the bottom, there's a language selector set to 'Japanese' and a version number 'Copyright © 2003-2007 DigitalStudio INC.'.

よくある質問

DigitalStudio Customer Support Center
株式会社デジタルスタジオ カスタマーサポートセンター

サポートセンター > よくある質問

> よくある質問 カテゴリ

よくある質問では、お客様から最もよくいただく質問についてはカテゴリごとに整理され、質問と回答が記載されています。よくある質問に登録されている記事情報およびサイドメニュー内にある検索からもフリーキーワードを入力して検索することができます。

サポートについて (5)
ホスティングについて (8)

電話での対応は可能ですか？
 ここへの質問に書かれていない内容はどうすればいいですか？
 >> もっと詳しく

ECサイトについて (4)
BUY LINK (13)

ECサイト構築において今まで失敗したことはありますか？
 データベースを使用したECサイトを運営していますが、ホームページの表示が遅いです、速くできますか？
 >> もっと詳しく

[戻る](#)

トラブルシューター

eSupport ログイン: 山田太郎 | サポートセンター | 管理者コントロールパネル | ログアウト

ホーム チケット スケジュール よくある質問 ダウンロード **トラブルシューター** ニュース ユーザー

カテゴリ管理 | ステップ管理 | カテゴリ登録 | コメント | 入力/出力 | レポート

>> クイックジャンプ
 人気のあるカテゴリ
 人気のあるステップ
 >> オンラインスタッフ
 山田太郎

>> トラブルシューター > レポート > 人気のあるステップ

ステップタイトル	表示
<input checked="" type="radio"/> 管理機能を実際に使ってみたい	7
<input type="radio"/> どのような機能があるのか知りたい	2

ニュース

eSupport 2007年06月01日

サポートセンター > ダウンロード

> カテゴリをダウンロードする

ダウンロードライブラリーではカテゴリ毎にファイルが分類されています。ナビゲーションメニューよりキーワードを入力してファイルを検索することができます。

カテゴリA (2)
 管理画面スナップショット
 プライバシーポリシー
 >> 全て表示

[戻る](#)

> ログイン [パスワードを忘れた?]

Eメール:
 パスワード:
 記憶する:

> カテゴリ
 カテゴリA (2)

> 検索

 -- サポートサイト内 --

製品について

Q フッターにあるCopyrightは削除できますか？

A いいえ、フッターにあるコピーライトのマークは削除してはいけません。
ウェブサイトの性質上、どうしてもコピーライトマークを解除しなければならない場合はデジタルスタジオでコピーライト解除プログラムを用意しています。
詳しくはsales@ds-style.comまでメールでお問合せください。

Q Kayako INCで発売されているSupport Suiteと何が違いますか？

A Kayako INCで販売されているものは日本語での環境ではご利用いただくことができません。
英語でご利用の場合は直接Kayako INCからご購入ください。
Kayako INCで購入された製品に対するサポートは弊社では行っておりません。

Q 購入後にシステムの使い方を教わりたいのですが可能でしょうか？

A 購入後は60日間のメールサポートとなります。電話、または訪問してのサポートは行っておりません。
ご了承ください。

カスタマイズについて

Q ソースコードの参照は可能でしょうか？

A ソースコードは一部のファイルで参照可能なものと、そうでないものがあります。
参照可能でバイファイルはコンパイルされたバイナリデータです。

Q サポートセンターのデザインカスタマイズはできますか？

A サポートセンターのデザインはカスタマイズが可能です。表示されるデザインはテンプレート形式になっており、HTML構文で書かれています。テンプレートは管理画面から編集を行います。テンプレートの特徴として、ヘッダー部分、フッター部分、サイドバー部分と各デザインが分離されています。
※HTMLの知識が必須となります。弊社ではHTMLのサポートは行っておりません。

支払いについて

Q 返金保証はありますか？

A 商品の性質上（無形データ）、返金保証はございません。

Q 注文してから、どのくらいでダウンロードできますか？

A 平日営業日に購入されたお客様の場合、購入から24時間以内にメールにてKEYファイルをお送りいたします。このKEYファイルとダウンロードしたeSupportのファイルが1セットでシステムは動作します。
クレジットカードで支払いの場合は支払い完了ページにダウンロードリンクがありますのでリアルタイムにeSupportファイルをダウンロードすることができます。
銀行振り込みで支払いのお客様は振り込み完了後、弊社からのダウンロードメールにてダウンロードリンクが記載されています。
KEYファイルは購入時に入力したメールアドレス宛に添付ファイルとして送信されます。

会社概要

05

ECマース分野にて常に勉強し、
時代のリーディングカンパニーとして進化を続けます。



ご挨拶
greeting

株式会社デジタルスタジオは2003年に事業を開始して以来、最も得意とする分野としてWEBプログラム開発、特にECサイト構築事業に特化しています。

弊社ではEマースを運営する企業を対象に、ECサイト構築を基本としてサーバ、及びインフラの提供を行なっております。詳しくはプロジェクトのページを参照してください。

常にクライアントのイメージを最大限に創造し、限られた予算内で実用的なデザインとシステムを提供します。最先端の技術とアイデアを駆使し、クライアントの期待に合う完成度の高い製品を保証します。



デジタルスタジオでは...

Our line

- ・クライアントが成功するための仕組みを提供します。
- ・システム開発、サーバ構築は自社制作のポリシーを持っています。
- ・どちらかと言えば営業より、技術開発・研究が好きな会社です。
- ・社員が夢をもって働ける職場環境を考えます。
- ・21世紀のイーコマース市場を活性化するために進化し続けます。
- ・これだ！と決めてからの行動力については即実行に移す行動力があります。
- ・常に最新の設備と最新のソフトウェア技術を社内には取り入れて仕事をしております。
- ・英語によるコミュニケーションができる社内育成をしております。
- ・ベストパートナーとなるクライアントは国内、海外問いません。
- ・社員は全員やる気に満ちており、非常に仲の良い会社です。
- ・常に市場動向を調査しており、最も価値あるソリューションを提供できるよう勉強を惜しみません。

Digital  Studio

株式会社デジタルスタジオ 代表取締役 板橋憲生

会社情報

社名	株式会社デジタルスタジオ DigitalStudio INC
代表取締役	板橋憲生
設立	2003年7月
所在地	本社 〒106-0032 東京都港区六本木3-16-35 イー・スト六本木ビル7F TEL 03-5574-8648 / FAX 03-5574-8649 開発分室 〒331-0814 埼玉県さいたま市北区東大成1-651-13 加藤ビル2F TEL 048-661-3210 / FAX 048-661-3211
事業内容	インターネット関連業務全般 各種ビジネスソフトウェア販売、サーバ保守管理、ホスティング、WEBサイト構築、システム開発、デザイン作成、通信販売代行代理運営
取引銀行	三井住友銀行 ジャパンネット銀行
連絡先	tel.048-661-3210 fax.048-661-3211 sales@ds-style.com
資本金	3,000万円