

【公報種別】特許法第17条の2の規定による補正の掲載

【部門区分】第6部門第3区分

【発行日】平成26年4月24日(2014.4.24)

【公開番号】特開2012-234269(P2012-234269A)

【公開日】平成24年11月29日(2012.11.29)

【年通号数】公開・登録公報2012-050

【出願番号】特願2011-100956(P2011-100956)

【国際特許分類】

G 06 Q 30/02 (2012.01)

G 06 Q 10/00 (2012.01)

H 04 M 3/51 (2006.01)

H 04 M 3/53 (2006.01)

【F I】

G 06 F 17/60 1 7 2

G 06 F 17/60 5 0 2

H 04 M 3/51

H 04 M 3/53

【手続補正書】

【提出日】平成26年3月10日(2014.3.10)

【手続補正1】

【補正対象書類名】特許請求の範囲

【補正対象項目名】全文

【補正方法】変更

【補正の内容】

【特許請求の範囲】

【請求項1】

電話による顧客との通話案件ごとに通話音声データ及び該通話音声データを特定する通話IDを含む通話情報が複数記憶された通話情報記憶手段と、

前記電話による顧客との通話案件ごとに顧客対応した扱者により作成されたコンタクト履歴であって、該コンタクト履歴を特定するコンタクトIDを含むコンタクト履歴が複数記憶されたコンタクト履歴記憶手段と、

顧客を特定する顧客IDを含む顧客属性情報が顧客ごとに複数記憶された顧客属性記憶手段と、

前記通話情報の少なくとも一部と、前記顧客属性情報の少なくとも一部又は前記コンタクト履歴の少なくとも一部を含むアラート条件が記憶されたアラート条件記憶手段と、

前記アラート条件記憶手段に記憶されたアラート条件に基づき、前記通話情報記憶手段と前記コンタクト履歴記憶手段を検索、又は、前記通話情報記憶手段と前記顧客属性記憶手段と前記コンタクト履歴記憶手段を検索して、該アラート条件に合致するコンタクト履歴と通話情報を特定し、前記特定したコンタクト履歴のコンタクトIDと前記特定した通話情報の通話IDを含むアラート結果を作成するアラート監視手段と、

を備える顧客対応管理システム。

【請求項2】

請求項1に記載された顧客対応管理システムであって、

前記コンタクト履歴記憶手段に記憶したコンタクト履歴は、通話音声データを特定する前記通話IDを含み、

前記アラート監視手段は、前記アラート条件に基づいて前記コンタクト履歴記憶手段を検索して該当するコンタクト履歴を抽出し、該抽出したコンタクト履歴が含む通話IDに基づいて前記通話情報を検索して該当する通話情報を抽出し、前記アラート条件に合致する

コンタクト履歴と通話情報を特定するか、

あるいは、前記アラート監視手段は、前記アラート条件に基づいて前記通話情報を検索して該当する通話情報を抽出し、該抽出した通話情報の通話IDに基づいてコンタクト履歴を検索して該当するコンタクト履歴を抽出し、前記アラート条件に合致するコンタクト履歴と通話情報を特定する顧客対応管理システム。

【請求項3】

請求項1又は請求項2に記載された顧客対応管理システムであって、
さらに表示手段又は電子メール送信手段を備え、
前記アラート監視手段は、前記表示手段に前記アラート結果を表示させるか、あるいは、前記電子メール送信手段から前記アラート結果を送信させる顧客対応管理システム。

【請求項4】

請求項1乃至請求項3に記載された顧客対応管理システムであって、
前記アラート監視手段は、前記アラート結果を表示した日時情報又は電子メール送信した日時情報を含むよう、前記アラート結果を作成する顧客対応管理システム。

【請求項5】

請求項1乃至請求項4に記載された顧客対応管理システムであって、
前記アラート結果には、顧客担当者が該アラート結果に関する情報を確認したか否かを示す確認済フラグが含まれる顧客対応管理システム。