

【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17年10月27日(2005.10.27)

【公表番号】特表2005-507530(P2005-507530A)
 【公表日】平成17年3月17日(2005.3.17)
 【年通号数】公開・登録公報2005-011
 【出願番号】特願2003-540898(P2003-540898)
 【国際特許分類第7版】

G 0 6 F 17/60

G 0 6 F 17/30

【F I】

G 0 6 F 17/60 1 3 8

G 0 6 F 17/30 1 8 0 A

【手続補正書】

【提出日】平成16年3月24日(2004.3.24)

【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】

情報の入出力インタフェースとしてウェブページを提供するサービス情報ポータル部と、通信インタフェースに接続され、最終ユーザを除くディーラ等の顧客からの様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するナレッジベース部と、前記通信インタフェースに接続され、少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートを前記ナレッジベース部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するクレームハンドリング部とを備え、前記クレームハンドリング部は新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新するように構成されることを特徴とする技術サポートシステム。

【請求項2】

前記クレームハンドリング部は市場対策作業の進捗状況を可視化して提示するように構成されることを特徴とする請求項1に記載の技術サポートシステム。

【請求項3】

通信インタフェースに接続され、最終ユーザを除くディーラ等の顧客からの様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するナレッジベース部を用いた技術サポート方法であって、

情報の入出力インタフェースとしてウェブページを提供するステップと、

少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートを登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして前記ナレッジベース部に管理させるステップと、新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を前記通信インタフェースに接続されたクレームハンドリング部に更新させるステップとを備えることを特徴とする技術サポート方法。

【請求項4】

前記進捗状況更新ステップは市場対策作業の進捗状況を可視化して提示するように構成されることを特徴とする請求項3に記載の技術サポート方法。

【請求項5】

通信インタフェースに接続され、少なくともクレームタイトルが最終ユーザを除くディーラ等の顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートを登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして、通信インタフェースに接続されたナレッジベース部に管理させるクレームハンドリング部を備える技術サポートシステム用サーバにおいて新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタクスシートを発行し、これら技術部署から返送されるタクスシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新する処理を前記クレームハンドリング部に実行させることを特徴とする技術サポートプログラム。

【請求項6】

前記クレームハンドリング部が市場対策作業の進捗状況を可視化して提示する処理を行うように構成されることを特徴とする請求項5に記載の技術サポートプログラム。

【手続補正2】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】発明の名称

【補正方法】変更

【補正の内容】

【発明の名称】技術サポートシステム、技術サポート方法、および技術サポートプログラム

【手続補正3】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0001

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0001】

本発明は、例えば世界的に展開された技術サービス網で得られた自社製品に関する様々なクレームに対して技術的なサポートを行う技術サポートシステム、技術サポート方法、および技術サポートプログラムに関する。

【手続補正4】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0002

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0002】

近年では、多数の企業が製品販売拠点として海外に設立された現地法人(Subsidiaries)を持つ。典型的な企業では、これら現地法人が例えば代理店(Distributors)およびディーラ(Dealers)を経由して最終ユーザに製品を販売する。また、製品の保守および修理のような技術サービスはディーラおよびダイレクトサービス組織(Direct Service organization)から最終ユーザに提供される。主要現地法人は管轄市場内のディーラおよびダイレクトサービス組織等から直接的あるいは代理店や一般現地法人を介して間接的に報告される様々なクレームを処理(handle)し、ここで処理できないクレームを本社の技術サービス部門(Engineering and Service Department)に報告する体制をとっている(例えば、特許文献1参照)。

【手続補正5】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0003

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0003】

この技術サービス部門は顧客となる現地法人と工場(factory)または納入業者(third vendor)の製品技術部門(Product Technology Department)との仲介役であり、現地法人から報告されたクレームに対する解決策を製品技術部門の担当技術者に要求する。この担当技術者はクレームの内容を確認し、このクレーム内容の原因を究明し、さらにこの原因を取り除く解決策について検討するサポート作業を行う。技術サービス部門はこのサポート作業後に担当技術者から通知される解決策を確認し、市場毎に異なる技術サポート方針に適合するようこの解決策に基づいてクレーム処理案を作成し、これをクレームに対する回答書として上述の現地法人に通知する。

【特許文献1】特開2001-265889号公報

【手続補正6】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0008

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0008】

本発明の目的は製品に関するクレームの市場対策を迅速に行うことができる技術サポートシステム、技術サポート方法、および技術サポートプログラムを提供することにある。

【手続補正7】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0009

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0009】

本発明によれば、情報の入出力インタフェースとしてウェブページを提供するサービス情報ポータル部と、通信インタフェースに接続され、最終ユーザを除くディーラ等の顧客からの様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するナレッジベース部と、通信インタフェースに接続され、少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートをナレッジベース部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するクレームハンドリング部とを備え、クレームハンドリング部は新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新するように構成される技術サポートシステムが提供される。

本発明によれば、通信インタフェースに接続され、最終ユーザを除くディーラ等の顧客からの様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するナレッジベース部を用いた技術サポート方法であって、情報の入出力インタフェースとしてウェブページを提供するステップと、少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートを登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとしてナレッジベース部に管理させるステップと、新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を通信インタフェースに接続されたクレームハンドリング部に更新させるステップとを備える技術サポート方法が提供される。

本発明によれば、通信インタフェースに接続され、少なくともクレームタイトルが最終ユーザを除くディーラ等の顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートを登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして、通信インタフェースに接続されたナレッジベース部に管理させるクレームハンドリング部を備える技術サポートシステム用サーバに

において新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新する処理をクレームハンドリング部に実行させる技術サポートプログラムが提供される。

【手続補正 8】

【補正対象書類名】明細書

【補正対象項目名】0 0 1 0

【補正方法】変更

【補正の内容】

【0 0 1 0】

この技術サポートシステム、技術サポート方法、および技術サポートプログラムでは、クレームハンドリング部が新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新する。従って、複数の技術部署が市場対策作業の一部を並行して行うことができるうえ、他の技術部署の作業結果を待つ必要がある場合でもこの作業結果が得られた直後に遅延無く次の作業を開始できる。このため、全体として製品に関するクレームを迅速に解決することができる。

また、少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートがナレッジベース部に登録され、技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理される。このため、クレームレポートに対して既に解決策が得られているかを高い精度で検索することができる。この検索で解決策が見つければ、この解決策に基づいてクレームを迅速に解決できるため、技術者が市場対策の必要性について再検討する手間を省くことができる。