ケースタイムライン

概要

一つのケースに対する、全対応を時系列に表示するアプリケーションです。ケース解決のボトルネックをすぐに見つけることができ、スピードと質の両方が求 められるケース対応を強力に支援します。さらに、全ケースのパフォーマンスを分析するサービス & サポートダッシュボードを同時にインストールすることによって、社内のサポート体制を効果的に管理することができます。

詳細

一つのケースに対する、活動履歴、コメント、添付ファイル、ソリューション、活動予定などを時系列に表示するアプリケーションです。

お 客様や社内からの問い合わせを処理する場合、回答の質もさることながら時間を掛けずになるべく早く対応することが求められます。このアプリケーションを使用すれば、どういう内容に時間を費やしているのか一目で確認することができ、ボトルネックとなっている部分を簡単に見つけることができます。

全ケースの内容、解決までに要した時間などのパフォーマンスを分析したい場合は、サービス & サポートダッシュボードを同時にインストールすることをお勧め致します。

*このアプリケーションは AJAX を使用しているため、Salesforce Enterprise Edition 以上のご契約を頂いている必要があります。

インストール コンポーネント

名称	説明	Type
履歴前表示	ケースに対する履歴をすべて表示します。	●

■ = カスタムオブジェクト, 🗗 = カスタムタブ, ● = カスタムリンク, ⬍ = カスタム S-コントロール
◣ = プラグイン, ✕ =連携コンポーネント

特徴と利点

・ケースに関する全ての履歴を表示することができる
・ケース対応のボトルネックを発見することができる

主なレポートとダッシュボード

なし

必要条件

外部サービス	なし
Salesforce.com エディッション	Enterprise

明細事項

作成者	株式会社セールスフォース・ドットコム
種別	ネイティブ
Salesforce.com Certification	なし
価格	無料

ケースタイムライン

Screenshot

