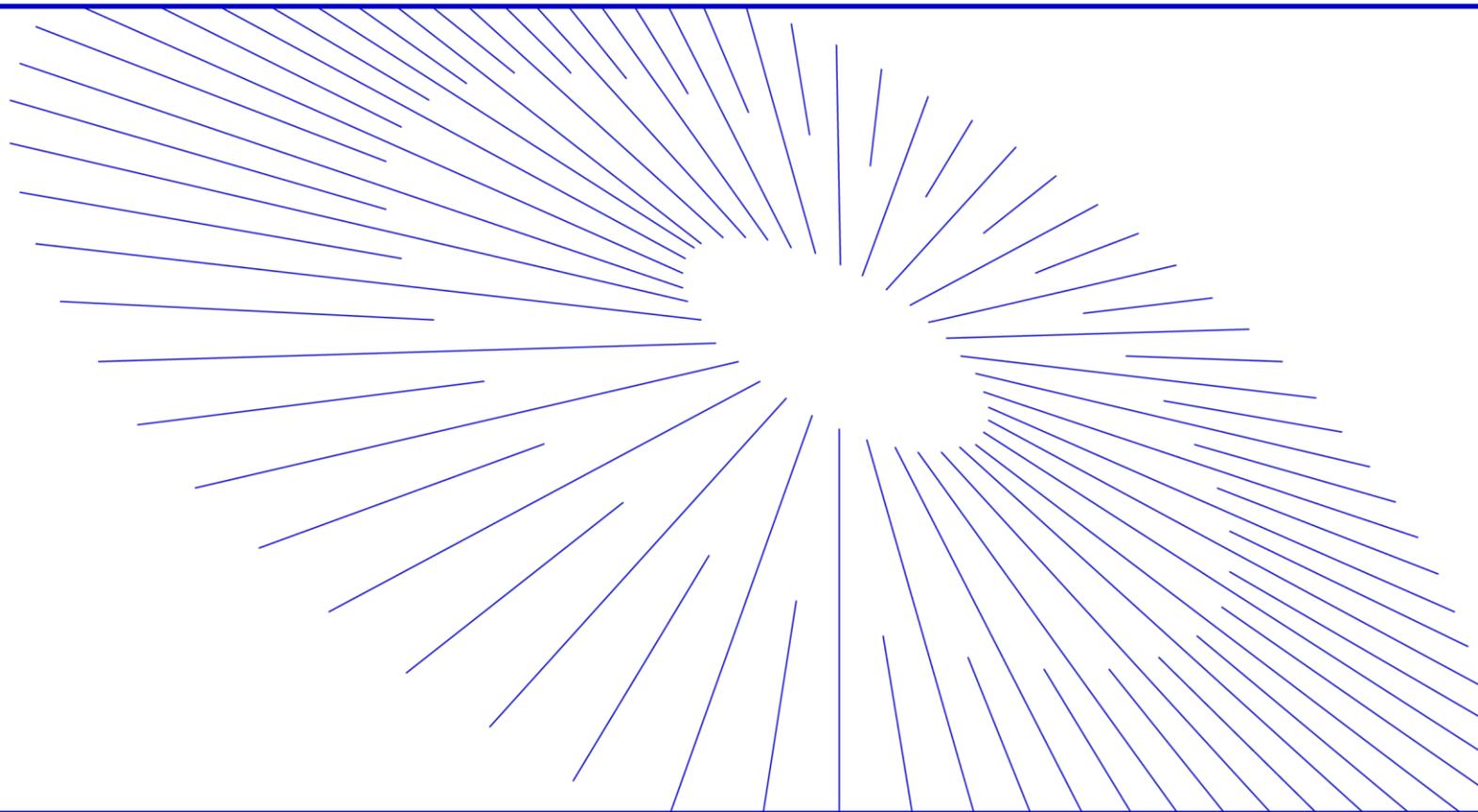


# 2023年度～ スマコン改善要望対応フロー

---



## 現状のフローが抱えるペインポイント

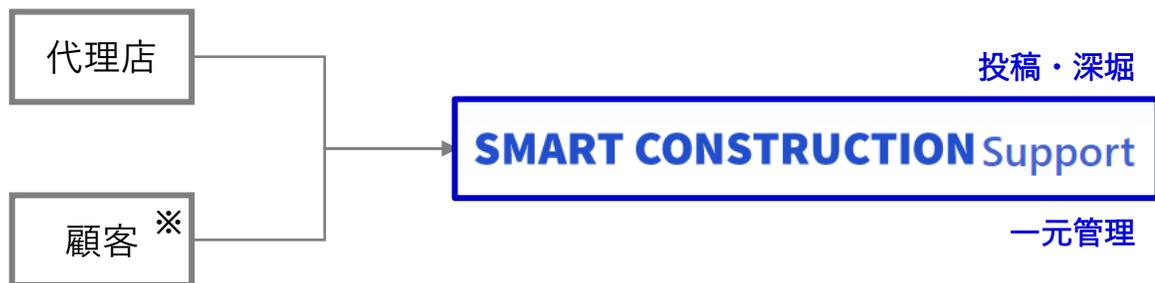
- 要望集約/深堀/対応検討する場所が一元化されていない
- 各要望への対応状況が分かりにくい

Teamsを覗きにいかねば見えない、Teamsチャンネルの仕様上投稿者自身の要望をすぐに確認しにくい 等  
 これらを解消するため **2023年7月10日(月)**より、新フローへ変更いたします

## 現状



## 新



|                   | 旧   | 新                                     |
|-------------------|---|---------------------------------------|
| 要望集約方法            | Forms   | Zendeskに一本化                           |
| 要望深堀              | Teams   | Zendeskに一本化                           |
| 要望リスト管理<br>対応方針検討 | Backlog(非公開)  | Zendeskに一本化                           |
| EB側の<br>手動プロセス    | 深堀内容のBacklogへの<br>転記等が必要  | 左記が不要に                                |
| 対応状況の確認           | Teamsを覗きにいく必要あり<br>Teamsは使い勝手に難あり<br>(そもそもEB側から、<br>Teamsへの招待が必要) | Zendeskにて<br>自身の問合せの<br>履歴を容易に<br>確認可 |

※ トラブルシュートと同様に、お客様から直接  
改善要望を投稿いただくことが可能になります

1. サポートサイトの問合せ用URLにアクセス <https://support.smartconstruction.com/hc/ja/requests/new>
2. 地域の項目は「Japan」を選択する
3. 製品種別(オプション)の項目は「商品に対する改善要望」を選択する
4. 各項目を入力し、「送信」を押す

Smart Construction Support > リクエストを送信

## リクエストを送信

CC (オプション)

地域

Japan **2**

製品種別 (オプション)

商品に対する改善要望 (準備中: 7/10受付開始予定) **3**

件名

【テスト】SC OO 改善要望

携帯電話番号

0123-456-789-

要望の温度感を教えてください。

通常の改善要望

要望元

投稿者

Smart Construction Support > 追加

要望元

投稿者

誰からの要望であるかを教えてください。

現場名 (オプション)

OO工事

スマコンをご利用いただいている現場名を記入ください。

どのソリューションへの改善要望であるか教えてください。

SC Fleet

※緊急性の高い不具合対応を除き、スマートコンストラクションアプリ(SCアプリ)の改善要望受付は行っていません。

現状何にお困りであり、どのような改善をお望みであるかを詳しく記入してください。(オプション)

テスト

可能であれば、具体的に改善を望まれる画面・機能を詳しく記入してください。(オプション)

テスト

備考 (オプション)

Smart Construction Support > 追加

備考 (オプション)

テスト

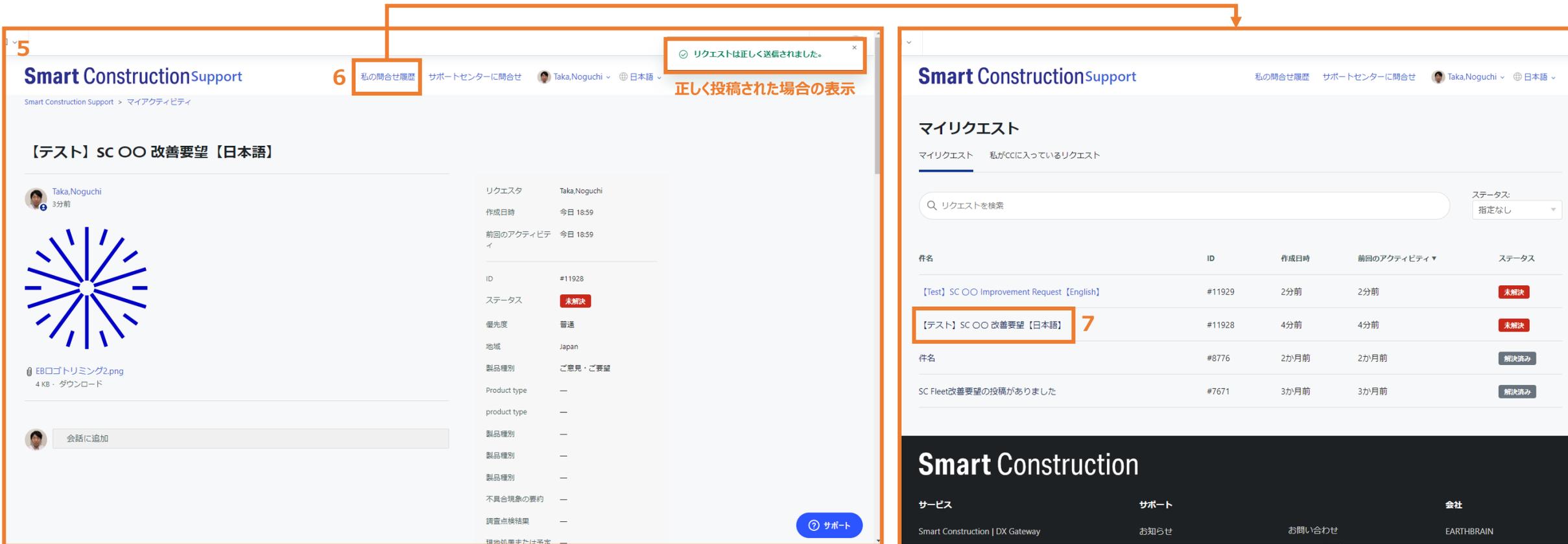
説明

T B I



送信 **4**

5. 投稿完了後の画面(サインインして投稿した場合メールも届きます)
6. 「私の問合せ履歴」をクリックで、投稿した要望や問合せ一覧の確認ができます
7. 投稿した要望をクリックで、詳細を確認できます  
 詳細画面の構成は、通常の見せ方のものと同様です



**5** Smart ConstructionSupport

Smart Construction Support > マイアクティビティ

【テスト】sc〇〇改善要望【日本語】

Taka,Noguchi  
3分前

EBロゴトリミング2.png  
4 KB · ダウンロード

会話に追加

リクエスト Taka,Noguchi

作成日時 今日 18:59

前回のアクティビティ 今日 18:59

ID #11928

ステータス **未解決**

優先度 普通

地域 Japan

製品種別 ご意見・ご要望

Product type —

product type —

製品種別 —

製品種別 —

製品種別 —

不具合現象の要約 —

調査点検結果 —

現地調査または写真 —

リクエストは正しく送信されました。

**6** 私の問合せ履歴 サポートセンターに問合せ Taka,Noguchi 日本語

新しく投稿された場合の表示

Smart ConstructionSupport

私の問合せ履歴 サポートセンターに問合せ Taka,Noguchi 日本語

マイリクエスト

マイリクエスト 私がCCに入っているリクエスト

リクエストを検索

ステータス: 指定なし

| 件名  | ID     | 作成日時 | 前回のアクティビティ | ステータス |
|---|--------|------|------------|-------|
| 【Test】 SC〇〇 Improvement Request [English] | #11929 | 2分前  | 2分前        | 未解決   |
| 【テスト】 SC〇〇改善要望【日本語】 <b>7</b>              | #11928 | 4分前  | 4分前        | 未解決   |
| 件名  | #8776  | 2か月前 | 2か月前       | 解決済み  |
| SC Fleet改善要望の投稿がありました                     | #7671  | 3か月前 | 3か月前       | 解決済み  |

Smart Construction

サービス サポート 会社

Smart Construction | DX Gateway お知らせ お問い合わせ EARTH BRAIN

## 参考：要望投稿時に届くメール

【テスト】SC ○○ 改善要望【日本語】


 SMART CONSTRUCTION Support <support@smartconstruction.co.jp>  
 宛先  Noguchi, Takamasa / 野口 剛正


 返信
  全員に返信
  転送
 


2023/03/02 (木) 19:00

オレンジの分類

 画像をダウンロードするには、ここをクリックします。プライバシー保護を促進するため、メッセージ内の画像は自動的にダウンロードされません。



このチケットはあなたのために作成されたものです。

### こちらの文面でメールが届きます

※本メールはシステムからの自動返信です

こちらはEARTH BRAIN ユーザーサポートです。

平素は弊社製品をご利用いただき、誠にありがとうございます。

お送りいただきましたご意見・ご要望につきましては、より良い製品開発に向けての参考とさせていただきます。

なお、お送りいただきました件に関しまして、弊社から改めて連絡させていただく場合がございます。

お手数ではございますが、その際にはご協力のほど、よろしくお願いいたします。

この度は、貴重なご意見・ご要望をお寄せいただきまして、誠にありがとうございました。

今後とも弊社製品をよろしくお願いいたします。



**Taka,Noguchi (Smart Construction Support)**

2023/3/2 午後6:59 JST



添付ファイル

[EBロゴトリミング2.png](#)

コメントを追加するには、このメールに返信してください。

「私の問合せ履歴」>「組織のリクエスト」をクリックで同じ組織の方からの投稿内容を確認できます。

※問合せ内容には顧客の社外秘の情報が含まれる場合もあるため、別組織の方からの要望は閲覧できません。

Smart Construction Support

私の問合せ履歴

サポートセンターに問合せ

SUZUKI customer TEST

日本語

## マイリクエスト

マイリクエスト

私がCCに入っているリクエスト

組織のリクエスト

フォローする

ステータス:

指定なし

| 件名                               | ID     | リクエスタ | 前回のアクティビティ | ステータス    |
|----------------------------------|--------|-------|------------|----------|
| メッセージの送信が出来ない                    | #16469 | 花原英輔  | 9分前        | あなたの返信待ち |
| 共有フォルダへのアップロードの仕方を教えてください。       | #16433 | 石黒剛   | 13分前       | 解決済み     |
| 使い方をおしえてください                     | #15894 | 石黒剛   | 13分前       | 解決済み     |
| メンバーがいなくなった                      | #16488 | 田澤幸生  | 14分前       | あなたの返信待ち |
| 転圧システム紐づかない                      | #16489 | 花原英輔  | 16分前       | あなたの返信待ち |
| 3DMGキャブアンテナ(2AB-06-11120)不良品納入の件 | #16148 | 大場 峻平 | 21分前       | オープン     |
| 車体IMU不良                          | #15886 | 宮崎航   | 21分前       | オープン     |
| アカウント削除のお願い                      | #16395 | 秋本昌次  | 1時間前       | 解決済み     |
| KOMTRAX機能                        | #16413 | 関部直人  | 1時間前       | 解決済み     |
| アプリアップデート不可                      | #16120 | 石黒剛   | 1時間前       | 解決済み     |
| タブレット側で法肩のラインを作る方法があるかどうか        | #16482 | 合田雄治  | 1時間前       | あなたの返信待ち |

## EB社側で、対応状況に応じ、ステータスを変更します



### 【改善要望受付中】

要望投稿直後から「改善要望受付済」にするまでの間はこのステータスです

### 【改善要望受付済】

要件が理解できた場合

もしくは

投稿いただいた方からの返信が途絶えて以降5営業日後<sup>\*</sup>に

このステータスに変更します

その場合、大変お手数ですが改めて要望の投稿をお願いいたします。

**※顧客からの回答までリードタイムが発生する場合は、一旦その旨をコメントください。**

## 要件が理解できた場合、もしくは深堀の途中で投稿いただいた方からの返信が途絶えて5営業日が経過したら「改善要望受付済」に変更します



SCフリーットの改善要望です。  
#14879

KLTD/KCSJ/KAC [ ] 保留中 チケット #14879

ブランド  
Smart Construction Support

リクエスト  
[ ]

担当者\* 自分に割り当てる  
Fleet

フォロー ① フォローを止める  
Taka, Noguchi (x)  
大西 喜之 (x)

共有  
-

フォーム  
Inquiry form

タグ  
1次代理店 × eb\_worldwide\_db ×  
en × japan × kcsj東京関越cp ×  
komatsu aroup 商流 × zendesk ×

公開コメントで  
投稿者への回答完了

SCフリーットの改善要望です。  
システム経由

宛先: [ ] 詳細を表示  
[ ] 様

お世話になっております、改善要望の投稿ありがとうございます。  
現在1つ目の色変更の要望について技術的に可能かどうか、開発業者に確認を入れています。  
返答ありましたら追って連絡いたします。

2つ目と3つ目は技術的には可能ですので、要望リスト入りとさせていただきます。  
尚、対応のお約束はできかねますので、ご了承ください。

Taka, Noguchi  
割り当てる  
5月19日 01:59 午後  
宛先: [ ] 詳細を表示  
[ ] 様

度々失礼いたします。  
1つ目の要望についても開発業者に確認がとれましたので回答します。  
技術的には実現可能とのことです。

上記と同じく対応のお約束はできかねますが、要望リスト入りとさせていただきます。  
この度は要望投稿いただきありがとうございました。

社内メモを作成

アプリ  
Time Tracking  
04:48:17  
合計時間: 04:48:17  
表示するタイムログがありません

Ticket History  
#14879 SCフリーットの改善要望です。  
Pending 13日前 Unassigned  
1 ticket(s) from 川上利博

Knowledge Capture  
SCフリーットの改善要望です。

6件の検索結果 Smart Constr... 日本語

改善要望受付済

改善要望受付中としてチケットを保存

「改善要望受付済」に変更

保留中としてチケットを保存

**2023年7月10日(月)**より、新フローの運用を開始します

現状のFormsによる受付は、**2023年7月7日(金)18時**をもって停止いたします

既存の要望は、EARTH BRAIN社開発チームにて全てストックされておりますが  
必要に応じTeamsにて内容の深掘をさせていただく場合がございますので

その際はお手数ですがご協力をお願いいたします。