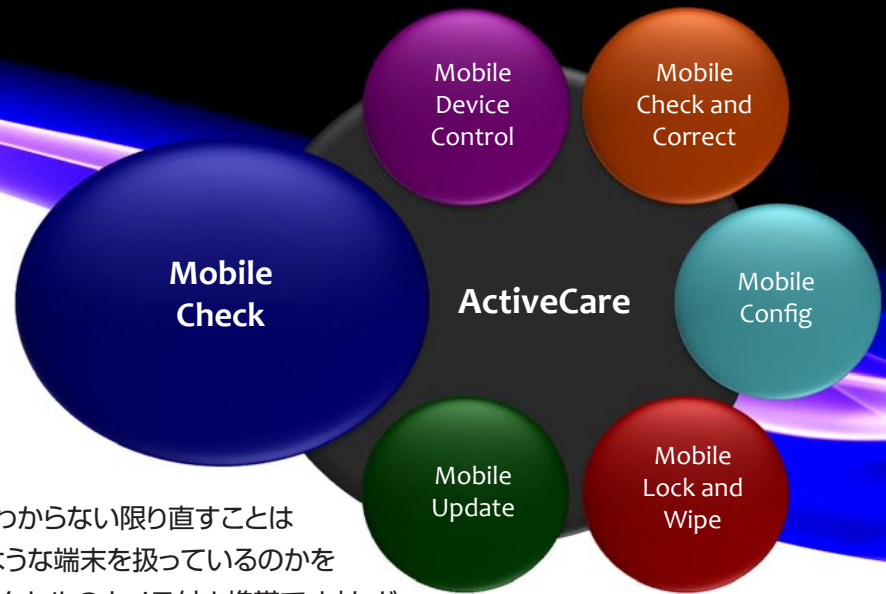


イノパス ActiveCare Mobile Check



携帯電話の不具合は、その電話に関する情報がわからない限り直すことはできません。Mobile Checkは、加入者が今どのような端末を扱っているのかを正確に教えてくれます。「〇〇ブランドの3メガピクセルのカメラ付き携帯です」など加入者から得る不十分な情報に頼る必要がなくなり、これ以上の間違いもフラストレーションも、無駄な時間が費やされることもなくなります。ほとんどの加入者は自分が使用している端末や、そのファームウェアのバージョンを認識していません。Mobile Checkを使えば必要な情報源に直接アクセスが可能です。

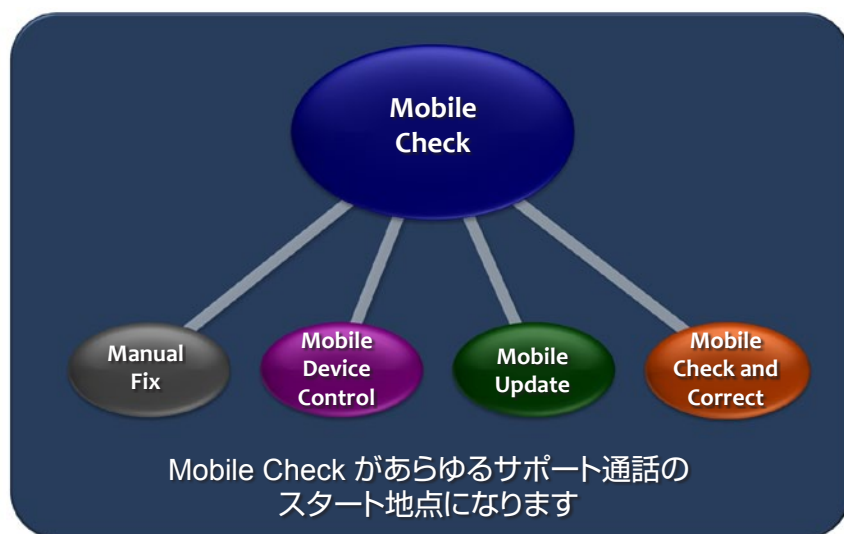
Mobile Check

- 問題をすばやく識別します
- 現象と原因を識別します
- サポート担当者がトラブルシューティングを正確に行えるようにします
- 初回問い合わせ通話時における問題解決率を向上させます
- 顧客満足度を高めます
- 問い合わせ通話時間をより短縮します

Mobile Checkは、御社のカスタマーサービス担当者向けに携帯電話の内部情報が確認できる機能を提供します。加入者からのあいまいな情報に頼ることはありません。正確な型番、モデル、ファームウェアのバージョンがわかるだけでも、カスタマーサポート担当者にとっては強力な手助けになります。また、その他の情報が音声自動応答システムを通してサポート担当者の手に入り、加入者が順番待ちを終えてついに自分の番になったときには、サポート担当者がそれらの必要情報を画面全体で確認できる状態になっています。

Battery Level:	94%
Device Time:	2009-01-06 21:17:16
Free RAM:	53692
Free ROM:	76822
Device ID:	354384014467823
Dialing Number:	14083687919
Firmware Version:	V6
Make:	HTC
Model:	Kaiser
Supported Applications:	ActiveSync, DM Bootstrap 1.2, Device Diagnostics, Device Pulse, Device Security, Email

Mobile Check (表面よりつづく)



Mobile Checkはサポートの手順から手作業によるあいまいな作業工程を取り除き、御社のサポート担当者に正確な情報を提供することで、より迅速で確実な対応を可能にします。

イノバスActiveCareソリューションの主要な構成要素であるMobile Checkは、ActiveCareサーバと加入者端末間の通信に、標準準拠の携帯端末管理プロトコルを使用しています。Mobile Checkは特定の設定や組合せを持つハードウェア、プラットフォーム、OS、ソフトウェア、アプリケーション、その他顧客ごとの独自の情報をレポートします。カスタマーサポート担当者はMobile Checkを使用することで、加入者が必要とするサポートを提供するために遠隔から特定の端末データを探知できます。

加入者からの問い合わせ	Mobile Checkから得た情報	サポート担当者の対応
「データサービスが機能しないので、キャンセルしたい」	3Gシグナルの強度がきわめて弱い	電波の状態が悪いことを説明し、受信場所の変更やブースターの使用を薦める
「端末の調子が悪く、電池の消耗が早い」	WiFiとBluetoothがONになっている	WiFiとBluetoothが電池を消耗していることを説明し、Mobile Device Controlを使って、両方かどちらかをOFFにする
「携帯にメールが届かない」	端末はメール機能をサポートしている	メール送受信ができることを説明し、Mobile Check and Correctを使ってOTA(Over-the-Air)により端末を設定する
「カメラが壊れた」	更新されたファームウェアが入手可能	ファームウェアの更新版について説明し、Mobile Updateを使用して端末をOTAによりアップグレードする