

Hubspot連携メールシステムの使用法

目次

1. 弊社から顧客へ連絡差し上げる場合
2. チケットボードの見方
3. 取引担当者の設定方法
4. お客様からsupport@reflectle.jpに問い合わせが来た場合
5. co-growth.jpへのメールに付いてくるメッセージ

1. 弊社から顧客へ連絡差し上げる場合

- ★Toにお客様のアドレス及びToにsupportアドレスを入れて送信
 - Hubspot > サービス > チケットのボードの「NEW」のところに新規作成される。既にあるチケットの場合は更新される
- ★Toにお客様のアドレス及びCCにsupportアドレスを入れて送信
 - 上記ボードの「CLOSED」のところ移動し完了済みチケットとなる
- お客様のアドレスが①Hubspot上で弊社と関係のある会社として登録されていない会社のドメイン、②取引が作られていない会社のドメイン、③取引があっても取引担当者が定められていない会社のドメイン。上記3つのパターンのときは弊社の取引担当者が特定できないため、Allmemberにメールが転送されます。
- 上記に当てはまらず取引担当者が設定されてる場合は取引担当者にのみメールが飛びます。不在時の対応等のために担当者は現状4名まで登録できるようにしてあります。



2. チケットボードの見方

- ボードの真ん中の「対応中」のところはお客様へ質問やご提案した際の返事待ちのチケットを手動で置いておく欄となります。まわりがひと目見て未対応でないことが分かります。お客様から返信が来ると再び自動で「NEW」へ移動します

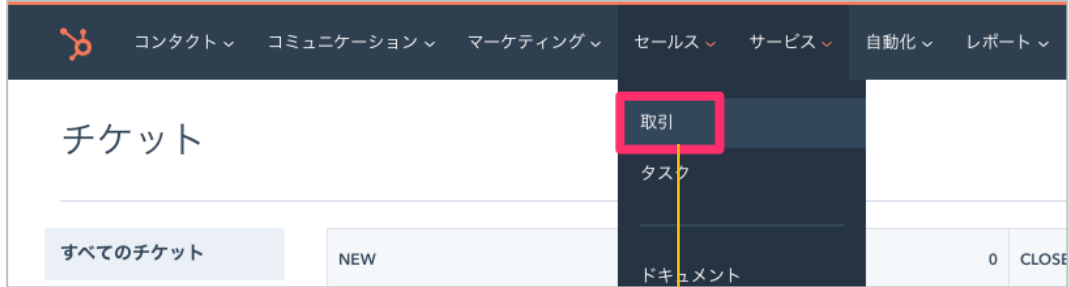
チケットボードのスクリーンショット。ボードは「NEW」、「対応中」、「CLOSED」の列に分かれています。赤い枠で「NEW」と「CLOSED」の列が囲まれています。赤い文字で「supportをToに入れると」と「supportをCCに入れると」が注釈されています。

NEW	対応中	CLOSED
0	0	2

すべてのチケット
すべての保存済みフィルター
パイプライン
Support Pipeline
すべてのチケット
オプション
+ フィルターを追加

ヘルプ

3. 取引担当者の設定方法



取引名をクリック



- 設定後保存をお忘れなく

4. お客様からsupport@reflectle.jpに問い合わせが来た場合

- お客様からメールが来ている場合はsupportアドレスがToに入っているかCCに入っているか関係ありません。
- ①Hubspot上で弊社と関係のある会社として登録されていない会社のドメイン、②取引が作られていない会社のドメイン、③取引があっても取引担当者が定められていない会社。上記3つのパターンのときは取引担当者が特定できないため、Allmemberにメールが転送されます。
- 上記に当てはまらず取引担当者が設定されてる場合は取引担当者にのみメールが飛びます。不在時の対応等のために担当者は現状4名まで登録できるようにしてあります。

5. co-growth.jpへのメールに付いてくるメッセージ

2020/01/07 9:55、HubSpotReflectle <hubspot@reflectle.jp>のメール:

★コンタクト元への返信前に、本内容および返信時にメールソフトが通常自動で加筆する
“From : HubSpotReflectle / To: xxx / cc: xxx / subject: xxx”の記載は削除してください

★support@reflectle.jp に送られてきたメールの送付先情報

To : [REDACTED], support@reflectle.jp

Cc : [REDACTED]

★通常のメールソフトから「返信」をすると、元々の送信元先およびcc先およびsupport@reflectle.jp がtoに入ります。

そこから必要に応じて宛先をccに変更したり、削除したりしてください

★「全員へ返信」はしないでください。Co-Growth側で配信した人のリストがccに入ってしまうます。

★ Co-Growthのsupport@reflectle.jp の概要紹介/取り扱いマニュアルは以下から見られます
<https://co-growth.jp/xxx>