

中堅・中小企業のコールセンター/サポート部門の方に！ ～1席から構築可能なコンタクトセンターソリューション～

▶ こんなことでお困りではありませんか？

- ∴ 顧客からの問い合わせやクレームを営業と共有できていない。
- ∴ サポート担当者個人のスキルや経験への依存度が高く、顧客対応にばらつきがある。
- ∴ お客様情報の特定や、質問回答の際に電話の保留時間が長い傾向があり、顧客満足度が低下している。
- ∴ 自社専用のコンタクトセンター構築は初期投資が大きく、社内でシステム管理者を置く余裕がない。

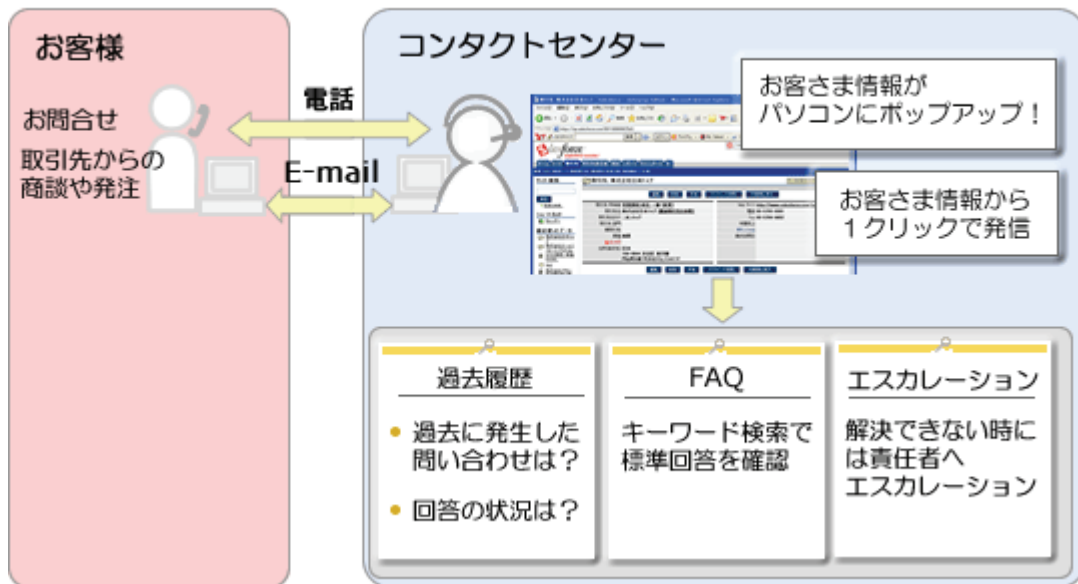
▶ Salesforce CRMが解決します！

Salesforce CRMの顧客サポート機能を活用すれば、営業の商談情報からサポート部門への問い合わせ内容まで、顧客に関するあらゆる情報を一元管理することができます。また、あらかじめ用意されたFAQの共有、既知の問題に対するソリューションを検索可能なナレッジデータベースとして提供することにより、回答時間の短縮やサポート担当者のスキル平準化を実現します。

▶ 実現のご予算

お客様が自社にてカスタマイズされる場合は特に費用はかかりません。
カスタマイズなどの導入作業を弊社でもご支援させて頂いております。

Salesforce CRM を使ったコンタクトセンター例



■ 問い合わせ履歴管理



様々なチャネルから受け付けた問合せの状況を一元管理し、関連するお客様の過去の対応履歴や現状をクリックだけで把握することができます。

また、条件に基づいて受け付けた問合せを自動的に分類/転送できます。

予め設定した期間内に解決されない場合には、適切な担当者に自動的にエスカレーションされ通知されます。

■ ナレッジデータベースの提供



ナレッジ集を活用すれば社内のナレッジを体系化し、必要な情報を必要ときに、簡単にオペレーターが見つめることができるようになります。

複数の階層からなるレビュープロセスを使用すると、増え続けるナレッジの質も確保でき、経験の浅いオペレータを早期に戦力化することが可能です。

■ 初期投資不要なオンデマンド型コンタクトセンター



今日グローバルな展開を図るコンタクトセンターが増えています。Salesforceを利用すれば、分散した全世界のオペレータを一括管理し、コンタクトセンターの管理に必要な情報の集約ができます。

また、CTIシステムとシームレスに連携することにより、着信時に顧客情報をポップアップさせるなど、オペレータの業務効率を向上させることが可能です。

