

～手軽にサポートサイトを構築&運用～

▶ こんなことでお困りではありませんか？

- ∴ お客様が問合せした対応状況を確認できないため、顧客満足度が低下している。
- ∴ 単純な質問にサポート担当者の時間が多く取られてしまう。
- ∴ FAQのWEBサイトを構築したいが、初期投資がかかるし、運用負担も心配。

▶ Salesforce CRMが解決します！

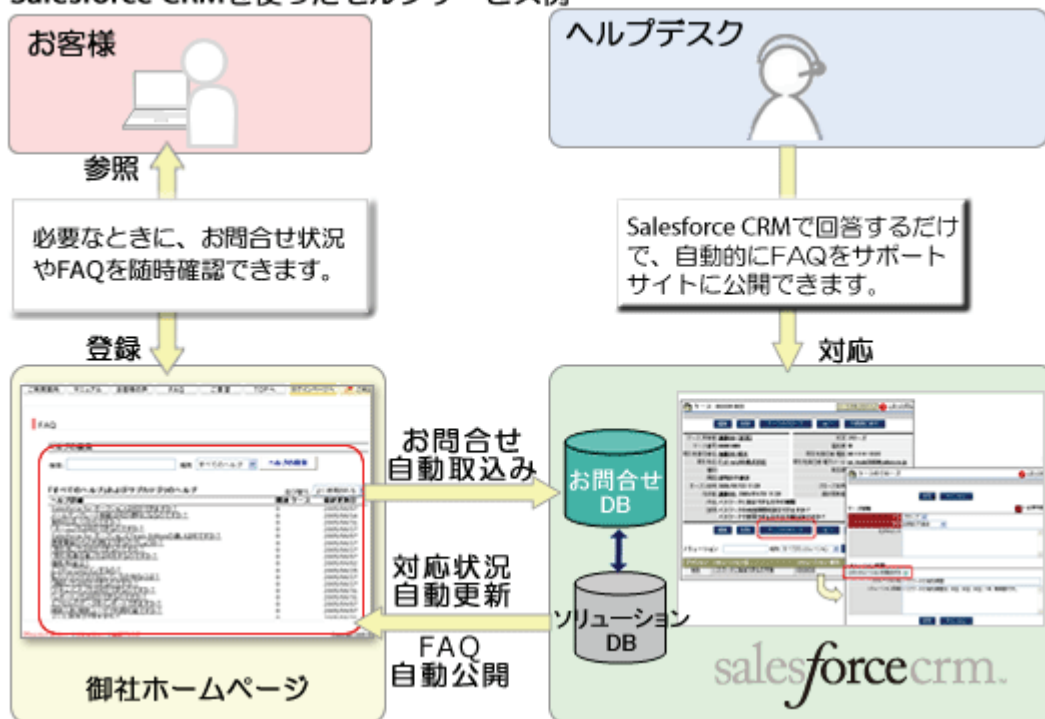
Salesforce CRMなら、セルフサービス機能を活用することで、上記の悩みをすべて解決できます。お問合せ受け付け、およびFAQ公開サイトを短時間で構築できます。サーバやソフトウェアの設備投資は必要ありません。

- ∴ 24時間365日のオンラインサポート提供 ⇒ 顧客満足度の向上
- ∴ FAQの活用で単純な問合せが減少 ⇒ 生産性の向上
- ∴ 初期投資や特別な運用作業は必要なし ⇒ 初期投資の節約、簡単な運用

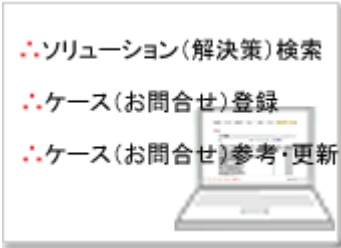
▶ 実現のご予算

すべての Salesforce CRM ユーザー様が利用できる標準機能です。
設定のサポートについては弊社サポートチームまでお問い合わせください。

Salesforce CRMを使ったセルフサービス例



■ 顧客満足度の向上



サポートサイトは24時間いつでもアクセスでき、お客様は自分の都合に合わせてご利用できます。

Salesforce CRM上でソリューションが登録されると、直ちにサポートサイトへ反映され、お客様はいつでも最新情報にアクセスできます。

お客様はお問合せを登録したり、対応状況を随時確認することができます。

■ FAQの利用



サポート担当者はSalesforce CRMのソリューションにある「公開フラグ」を1クリックするだけで、自動的にFAQを公開することができます。

お客様にFAQを活用していただくことで、お問合せの数を大幅に減らすことができます。

特別なメンテナンス作業は不要なため、運用コストの大幅削減が可能になります。

■ 短期間でサイト公開



ウィザード形式の画面に従って設定するだけで、サポートサイトを構築できます。下記はカスタマイズ可能な項目の一例です。

- ・画面の構成、タブ名称
- ・自動レスポンスメールのテンプレート
- ・スタイルシート

設定方法は、構築の設定から日常運用まで弊社サポートチームがお手伝いいたします。詳細は弊社サポートチームまでお問合せください。

