

Symphonizer



CRM システム



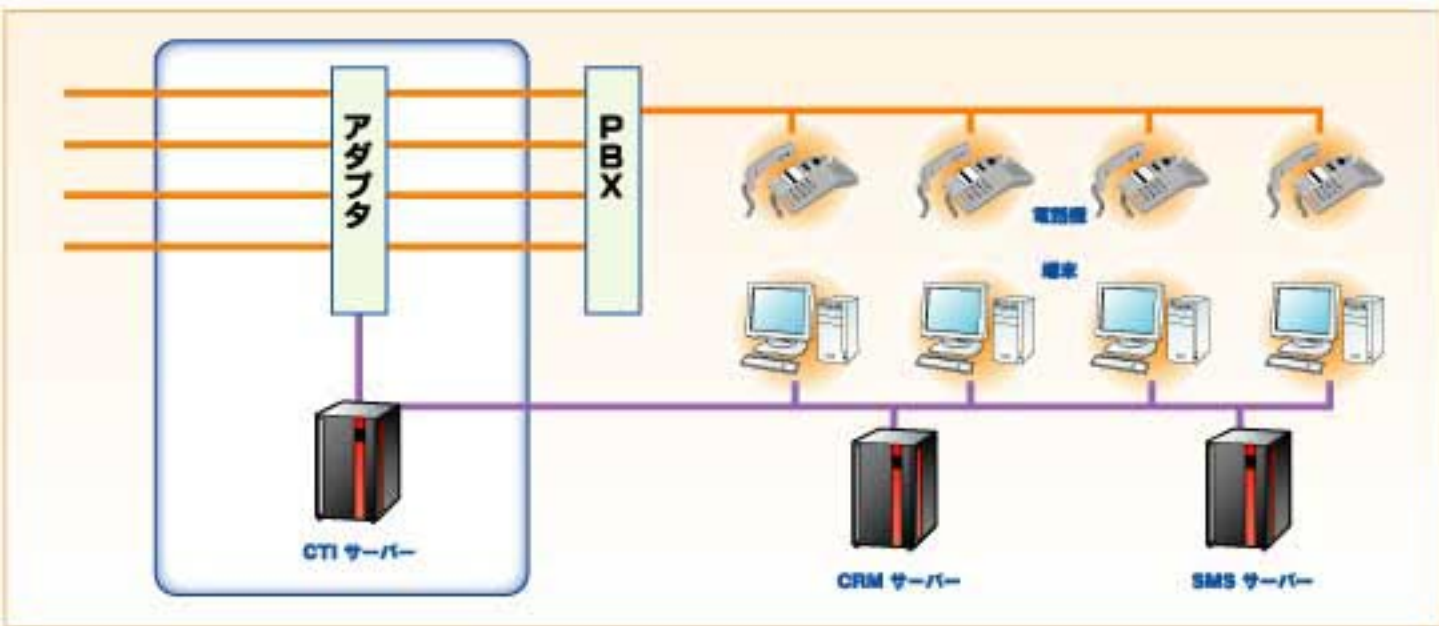
Symphonizer
CATV 総合業務管理システム

システムの特長 ~既存 SMS との連携~

- 既存の SMS との連携インターフェースを標準装備しています。
- Web ブラウザベースの SMS であれば CRM システムから SMS の画面起動が可能です。
- SMS 側の必要情報を日次バッチ業務で取り込み可能です。
- CRM システム側で更新した情報も SMS へ連携可能です。

CTI 連携

- 着信と同時に相手の情報が表示されるので、迅速な対応が可能となります。
- 今お使いの電話機・交換機が使用可能です。



本システム導入について

本システム導入にあたり、以下の事項も検討して頂く必要が御座います。

- ・ **運用フロー整備**
各部署・各担当者における役割を明確化し、運用フローを整理・整備する事で CRM システム導入の効果を最大限に発揮する事ができます。尚、システム導入後に情報分析結果から運用フローを整備していく事も可能です。
 - ・ **電話設備、ネットワークの確認・整備**
既存 PBX の前に CTI 用アダプタを設置する必要があります。この場合、既存電話設備の設置・保守会社様との打ち合わせを行う必要があります。
- ※ 詳細内容につきましては、別途、担当営業、担当 SE、サポートセンターまでご相談下さい。

※本冊内容は、予告なく変更される場合がありますので予めご了承下さい。本冊内容を転載・複製する事は致しません。許可無しに、本資料を第三者に提示又は送付する事は致しません。



ITOCHU 伊藤忠ケーブルシステム株式会社
〒141-0022 東京都品川区東五反田 1-2-33 白雉子ビル 3 階
TEL : 03-6277-1829 FAX : 03-6277-1850
E-mail : symphonizer@itochu-cable.co.jp
URL : <http://www.itochu-cable.co.jp/>

CRM システム

お客様の声や対応の進捗状況を各部署で共有・管理。ワンランク上の顧客満足とコストパフォーマンスを可能にします!

機能概要

- 電話受付部門内の管理だけでなくバックオフィスや対応担当者を含めたトータル管理を行えます。
- 従来、紙文書や口頭連絡など定型化されずに行っていた業務運用を、効率よく一元管理します。
- お客様からのコンタクトに関する進捗状況管理も容易に把握が可能になります。



システムの特長

● 分かりやすい画面設計

“わかりやすさ”がコンセプトの機能



スケジュールや対応要件が一目瞭然。



CRMシステム内で選択されているお客様情報を連携し、SMB側の顧客画面を表示可能です。これにより、最大のお客様情報を全てCRMシステムで管理するのではなく、既存システムを活用したトータルソリューションが実現可能です。又、各システム間のコストを低く抑えられます。

● ステータス管理

1件の問合せに対して複数の作業員へエスカレーションし、その対応状況や進捗・結果・履歴を一元管理できます。



1件のコンタクトに対して、複数の作業員を管理する事が可能です。



作業案件毎に進捗管理が可能です。

● トークスクリプト

ヒアリング項目の設定が可能。お客様からのコンタクト内容により項目を簡単に切り替えできます。



コンタクトの分類ごとにヒアリング項目の表示が可能です。これにより、一次対応での精度向上が図れます。



設定される質問事項を取り纏めし、回答事例を作成する事でスムーズなお客様対応が可能です。

お客様満足度の向上や効率化による収益率向上を図ることができます。

現状

- お客様問合せの一元管理ができていない
 - ・紙文書などの管理で煩雑
- 他部署・他担当者とのスムーズな連携が取れない
 - ・紙文書や口頭での連絡でトラブル発生
- お客様対応に時間が掛かっている
 - ・電話保留や情報検索に長時間を要している
- 運用の定型化ができていない
 - ・様々な運用があり非効率である



一元管理が可能!!



導入効果

- ✓ 情報管理が可能で、統計ツールなどを利用した情報活用を行えます。
- ✓ 詳細単位での進捗管理も行えます。
- ✓ 情報での連携が可能で、次アクションがスムーズになります。
- ✓ 現在の状況、過去の対応履歴、FAQ情報(問答集)等を表示でき、お客様への対応が迅速になります。
- ✓ お問合せから対処までの運用統一が図れるため、運用が効率的になります。
- ✓ トークスクリプト機能により、効果的なお客様対応の定型化が実現します。