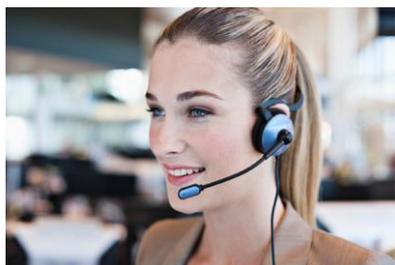


“Salesforce Service Cloud”で最高の顧客体験を

サポート業務改善による顧客満足度の向上を実現



数多くの製品・サービスが生まれている今日において、競合他社との差別化を図るためには、顧客満足度を向上させることが必要不可欠です。Salesforce Service Cloudは、顧客との密なコミュニケーションを可能とし、あらゆるチャネルで顧客をサポートします。

NECではSalesforceのService Cloudを活用し、お客様のニーズに合わせた強力なカスタマーサポートソリューションを提供することで、顧客満足度の向上の実現を支援いたします。

Salesforceとは

Salesforceは顧客に選ばれ続けるための「顧客接点改革」と、お客様を軸としてセキュアに組織・業務が繋がる「企業内変革」を実現するソリューションです。



Salesforce Service Cloudの基本機能

- 
お問合せ管理
 - 顧客からの問合せ内容、対応状況を管理できます。顧客に合わせた問合せ対応プロセスが定義できます。
- 
ナレッジ
 - 過去のキャンペーンや製品情報、問合せからナレッジが作成可能。企業ホームページに顧客向けのFAQページを作成することで、顧客が必要なときに、必要な情報を提供できます。
- 
コンソール
 - 顧客や問合せ情報、ナレッジ等を集約し、一画面でサポート業務ができます。
- 
SLA/エンタイトルメント
 - サービスレベルを監視することで、SLAを満たしているか確認できます。
- 
レポート&ダッシュボード
 - システム上の情報を様々な条件や観点で集計し、グラフ等で視覚化できます。
- 
Live Agent
 - Web上で顧客とチャットによるリアルタイムなコミュニケーションができます。

カスタマーサポートにおける課題

- ✓ 顧客情報や問合せ情報があらゆるシステムに散在している
- ✓ 回答に必要な情報を探すのに時間がかかり、回答が遅くなってしまう
- ✓ 部門間の連携がうまくとれていない
- ✓ 問合せ対応のフローが複雑で、対応や入力処理に時間がかかっている
- ✓ 複雑化するチャネル対応を効率的に管理できていない



サポート担当者

Salesforce Service Cloudでサポート業務を効率化！



Salesforce Service Cloudが提供する価値



顧客情報の一元管理

- 顧客の情報（契約、問合せ内容、資料等）を一元管理。状況を簡単に把握できます。
- 情報の検索のしやすさが改善され、生産性が向上します。



問合せ情報の可視化と利活用

- 問合せ情報を集計することでサポート状況を可視化し、サポート業務の改善に活用できます。
- 過去の問合せ情報をナレッジとして蓄積し、今後の業務に活用できます。



コミュニケーションと情報共有のしやすさ

- 問合せに関連する担当者、チーム間でスピーディーかつ密な情報共有が可能になるため、効率的かつ丁寧なサポート対応ができます。



複数チャネル対応による顧客対応の最適化

- 電話、メール、Webページ、SNSやコミュニケーションツールなどの複数チャネルと連携してお問合せの対応ができます。



プロセスの自動化

- 自社Webサイトからのお問合せを自動でシステムに取り込むことができます。
- 問合せ作成時に、自動で受付メールの返信や対応する担当者の割当てができます。
- 自動化を行うことで、確認や記入ミス、対応の滞留を防止することができます。

お問い合わせは、下記へ

NEC サービスプラットフォーム事業部 Salesforce担当

E-mail: sfdc@info.jp.nec.com

NECのSalesforceソリューションはこちらです。
<http://jpn.nec.com/soft/salesforce/>

検索窓「NEC salesforce」



●Salesforce Service Cloudは、salesforce.com,inc.の商標です。
 ●本製品の輸出（非居住者への役務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。
 ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きにあたり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。
 ●本紙に掲載された製品の色は、印刷の都合上、実際のものとは多少異なることがあります。また、改良のため予告なく形状、仕様を変更することがあります。