

【コールセンター担当者の方へ】

～応対時の画面切替を改善～

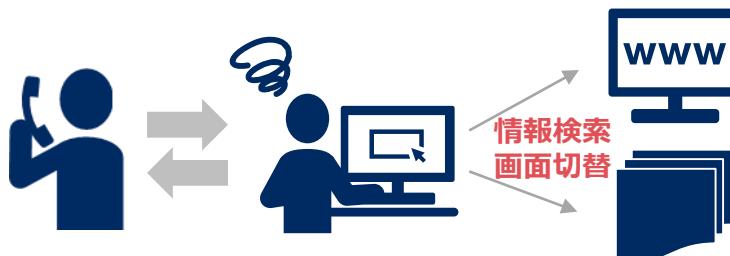
## 顧客応対効率化ソリューション



お客様応対時に参照する様々な情報を一つの画面上に表示し  
情報参照の効率化、お客様応対のスピード向上を実現いたします。  
プラスαの情報提供も即座に行い、応対品質の向上に寄与します。

### コールセンターにおける課題

#### 【問合せ応対/アウトバウンドコール】



問合せ対応のための  
情報確認に時間がかかる

コールする際の顧客情報の  
確認に手間がかかる

コロナ禍で少人数での対応、非対面営業の強化の必要性が高まっています

#### 【在宅コールセンター】



在宅環境からCRMシステムの  
参照ができない

既存CRMシステムの改修が必要

コロナ禍で求められる新たな形態の実現に時間とコスト発生しています。

### 本ソリューションによる解決

#### 【問合せ応対/アウトバウンドコール】



応対画面やコールリスト上に  
参照したい情報を付加表示

画面切替の減らし業務を効率化  
**年間400時間/人の改善**

#### 【在宅コールセンター】



権限に基づき必要最低限の  
情報をカードで表示

コロナへの対応をクリックに実現  
**開発コストを大幅改善**

## ソリューション概要

- ◆ 取引先名、顧客名、商品名等のキーに対応する情報を検索/クリックすることなく**カード形式で表示**
- ◆ 既存の様々なWebシステム上に**元システムの改修を行うことなく表示**することが可能
- ◆ Mobileデバイスにカードを表示することが可能外出先からの利用をサポート
- ◆ 異なるシステムのデータを使い慣れた画面上で参照することが可能



## Web

- ・業務システムの上で(Salesforce等)
- ・Office365の上で
- ・BIツールの上で(他社BI含む)



## Mobile

- ・Spotlight検索で
- ・テキスト/音声入力で
- ・カレンダー連携で
- ・バーコード/QRコード読み取りで



## MS Office

- ・メールアドレスにフォーカスして
- ・メール内テキストにフォーカスして

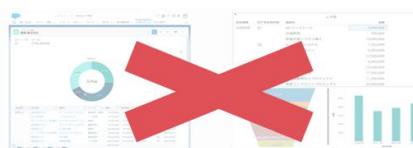


## 本ソリューションの強み

“探すことなく” 答えが自然と手に入ることが本ソリューションの強みです。

従来の情報活用と異なり

1. 画面を切り替えることなく
  2. データがどこにあるかに関わらず
  3. データが瞬時に表示されるカードを
  4. 既存システムの改修なく表示する
- ことが可能になります。



画面上に無い

データが必要

面倒な操作は不要です。

アプリ切り替え

レポートを探す

レポート実行

データを取得