

PMaid / BP お客様センター支援システム

お客様からのクレームを経営や新規商品 / サービスに活かせていますか？

- ・クレーム対応の良し悪しがブログ等で企業の評判に影響する時代です。
- ・自社に対するクレームや問い合わせの回答が遅れてお客様を怒らせていませんか？
- ・クレマーを熱烈なファンにするクレーム処理ができていますか？

これらの要求を迅速に支援できます

お客様センターに集まるお客様の声(音声、テキスト)を蓄積し、経営層を含めた関係者が参照し、次の対応策を協議できます

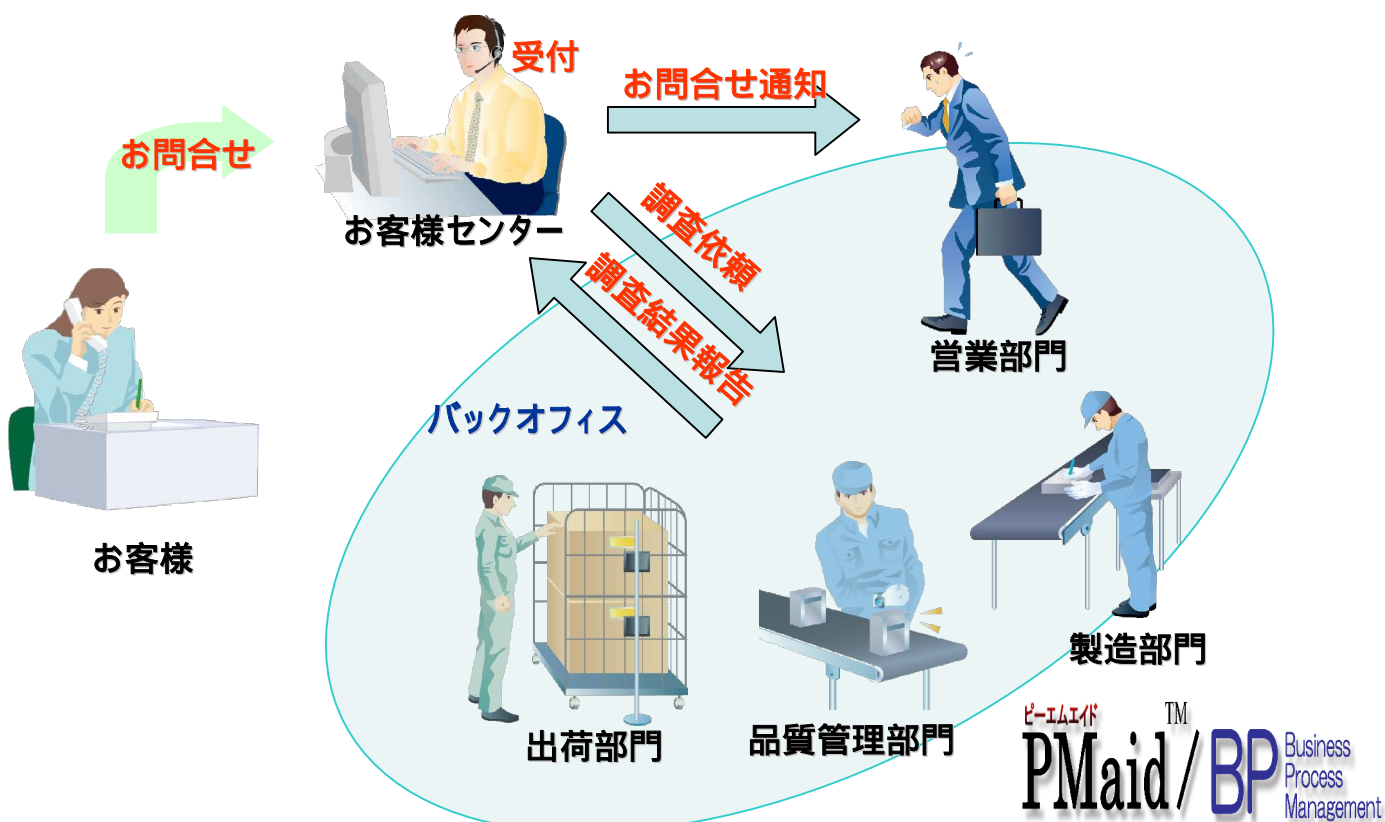
お客様センターに入ったクレームを責任元に自動的に回送し、素早いクレーム管理を実現できます

中小規模のお客様窓口にも、お手軽な価格で構築が可能です

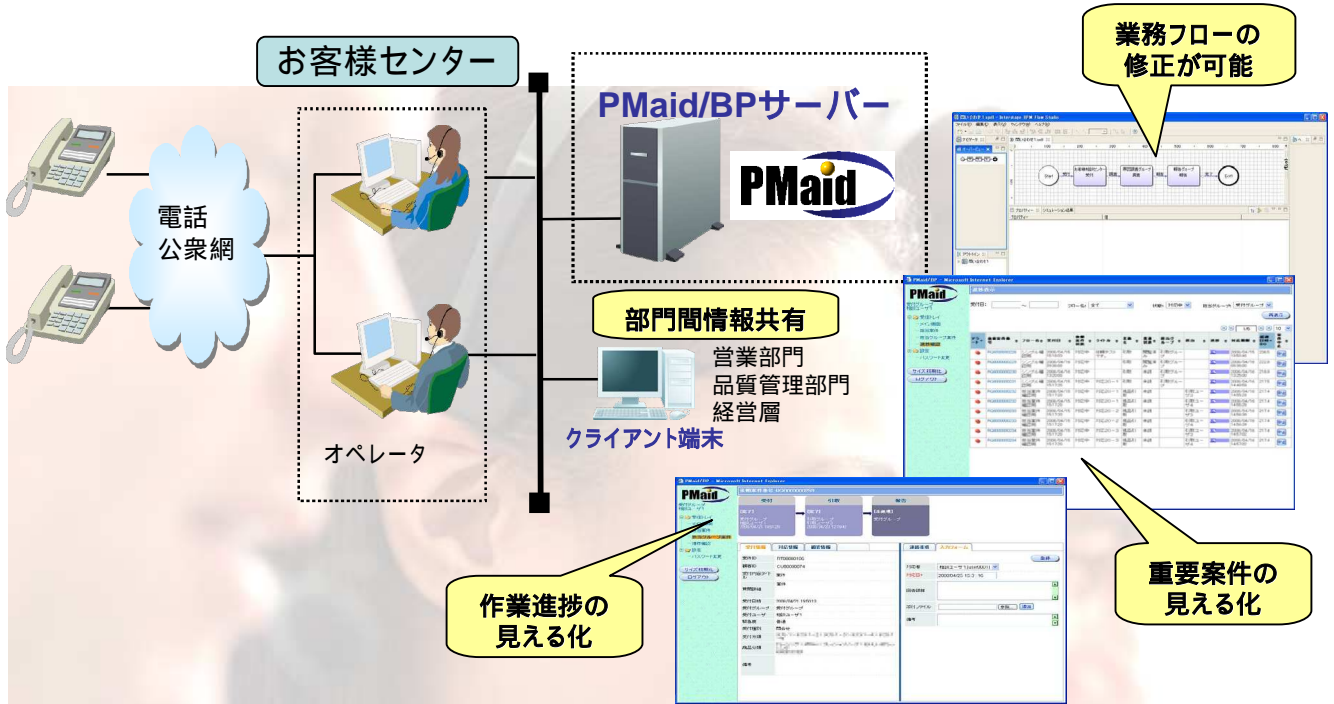
組織変更や製品・サービスに合わせたクレーム処理ルートの設定を、プログラミングレスでタイムリーに行えます
内部統制対策で、報告、承認処理の証跡管理ができます

問い合わせ・回答状況の進捗を表示し、業務上のボトルネックや要員計画にも的確に対応できます

他フロントシステムとの連携も可能です



システム構成例(推奨構成)



主な機能

提供機能	機能概要
業務フロー自動選択	業務案件の内容により自動的に業務フローを選択することが可能です
業務フローデザイン機能	管理画面から業務フローを自由にドローイングし、最適なプロセスに修正可能です
顧客情報管理機能	顧客情報(通話音声、メール内容、電子媒体)の参照と対応結果の入力が可能です
進捗モニタリング機能	案件毎の進捗状況をグラフ化して参照可能です
メール通知機能	期限切れ、期限切れ間近の案件についてメール通知することが可能です
フロントオフィス連携	お客様センターとのリアルタイム連携により、顧客対応情報を元にした、電話、メール等の操作性が飛躍的に向上し、適切なコミュニケーションが図れます

動作環境

	ハードウェア	動作OS	必須ソフトウェア
PMaid/BPサーバー	PRIMERGYシリーズ(推奨)	Windows Server 2003, Standard Edition	Oracle Database 10g R2 Interstage Application Server
クライアントPC	FMVシリーズ(推奨)	Windows XP Professional SP2,3	—————

記載されている社名および製品名は各社の商標または登録商標です。

富士通関西中部ネットテック株式会社

お問い合わせ先 ビジネス開拓推進室 コンタクトセンター
 TEL 0120-008870 (平日9:00~17:00)
 ホームページ <http://jp.fujitsu.com/kcn/>
 E-mail kcn-product@cs.jp.fujitsu.com