

SPCC



自社での“コンタクトセンター運営”と
“システムの導入”ノウハウを活かした
Salesforce Service Cloud 導入支援

こんなお悩みをお抱えの皆様へ

✓ システム跨って顧客情報を管理
システムや情報を集約したい

✓ システムだけ導入してもコンタクト
センターでの運用の仕方が分からない

✓ データ管理や分析が
出来ていない

✓ クラウドへ
移行したい

✓ 導入後に充実した
フォローを受けたい

Salesforce Service Cloud導入から活用まで
SPCC がサポートいたします。

Salesforce Service Cloudとは

顧客管理に必要なソリューションを All in One で提供

Salesforceは、クラウドベースのCRM（顧客管理）システムです。CRMシステムにとどまらず、業務に合わせて自由に開発ができる強力なプラットフォームも提供されています。

Salesforce Service Cloudは、お客様のご契約内容などの情報に加え、お客様とのやり取りなど一元管理し、お客様ひとりひとりにあった対応を可能にします。

SPCCの強み



Salesforceを2017年から利用し続けている**SPCC**が
ユーザー目線と実績をもって導入支援いたします。

サービス内容

①システム導入支援

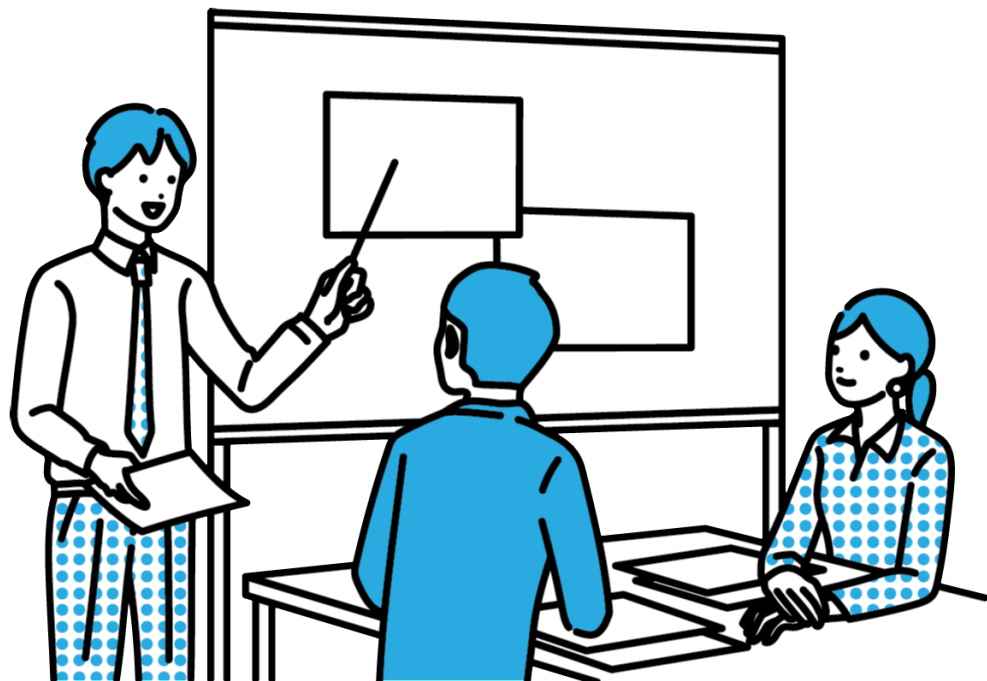


さまざまな業務条件の
**Salesforce Service Cloud環境
構築の導入支援**をします。

標準機能・個別開発での実装、
他システム連携等、様々な
構築・運用経験から、
最適な活用方法をご提案します。

サービス内容

②センター運用提案



コンタクトセンターの**最適な使い方・改善方法**をご提案します。

様々なカスタマーサポート機能から、お客様の**ご要望に合った活用プラン**を作成します。

サービス内容

③カスタマイズ（オプション）

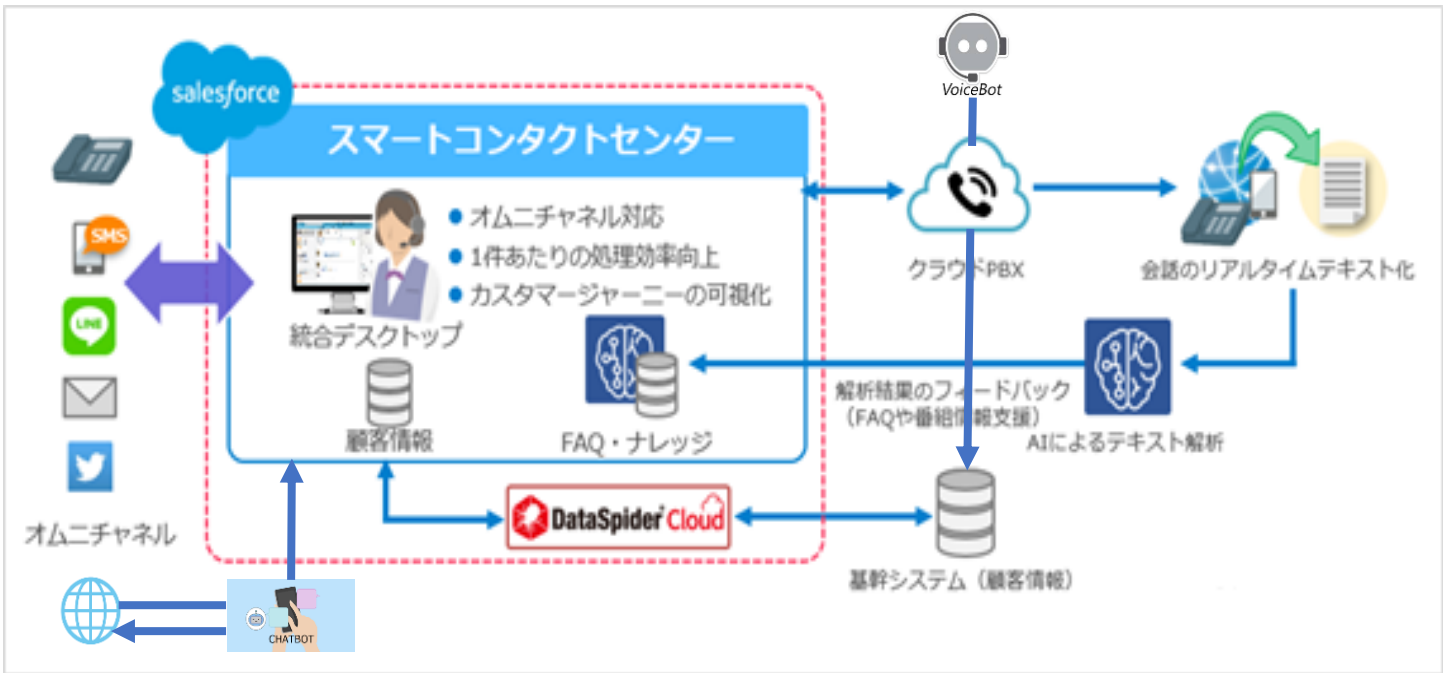


標準機能で実現出来ないご要件についても、**可能な限り弊社にて開発・実装**します。

オペレーションに有効な機能のみ**セレクトして実装可能**です。

Salesforce Service Cloud 導入事例

オムニチャネル対応「スマートコンタクトセンター」システムを構築し運営



課題・背景

- ネット系有料動画配信サービス事業者に対するサービス面での優位性確立
- 電話、メール、チャット、SNSなどコミュニケーションの多様化
- 優秀なオペレーターの採用難

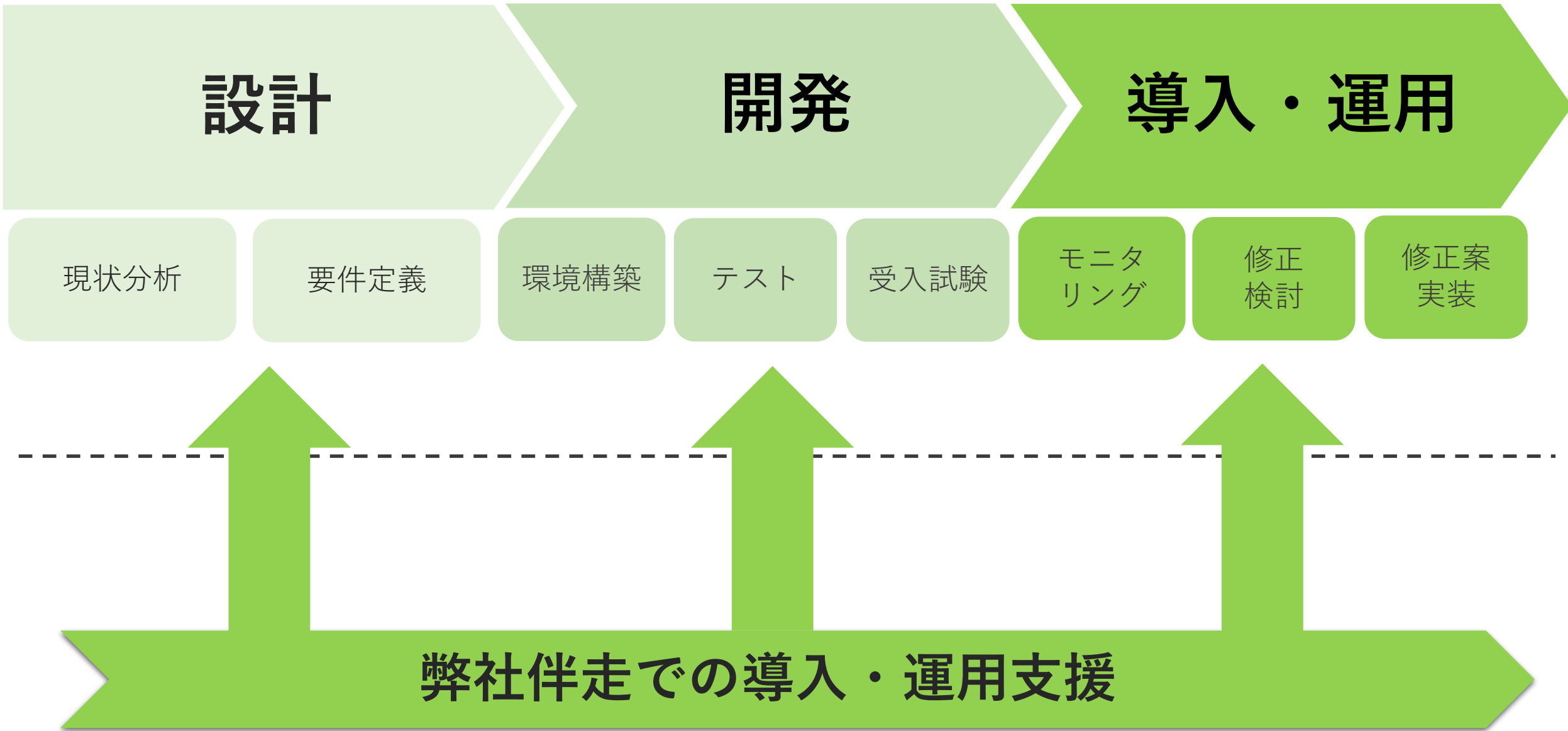
解決策

- すべてのチャネルを管理できる一元的なプラットフォーム
- オペレーターにストレス無い使いやすい業務環境を提供

導入効果

- ノンボイス及びコール業務の一元的な管理
- カスタマージャーニーをだれも見られる環境を提供
- オペレーター習熟の短時間化

導入の流れ



お問い合わせ方法

- SPCCのホームページ問い合わせフォームの「問い合わせ内容」欄に「Salesforce Service Cloud 導入支援」と記入いただきご連絡下さい。

<https://www.spcc-sp.com/contact/>