

**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

### システム導入支援

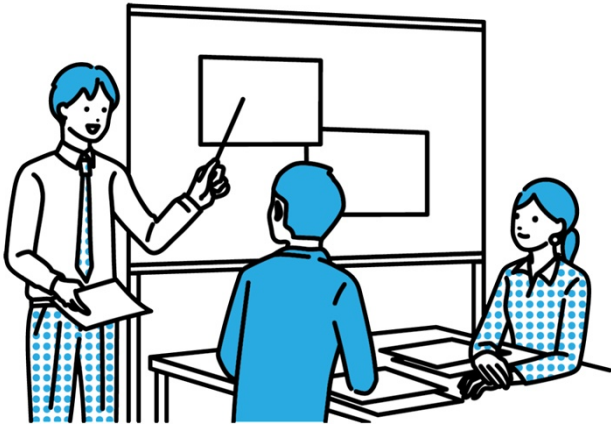


さまざまな業務条件のSalesforce Service Cloud環境構築の導入支援をします。

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

### 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

### カスタマイズ(オプション)

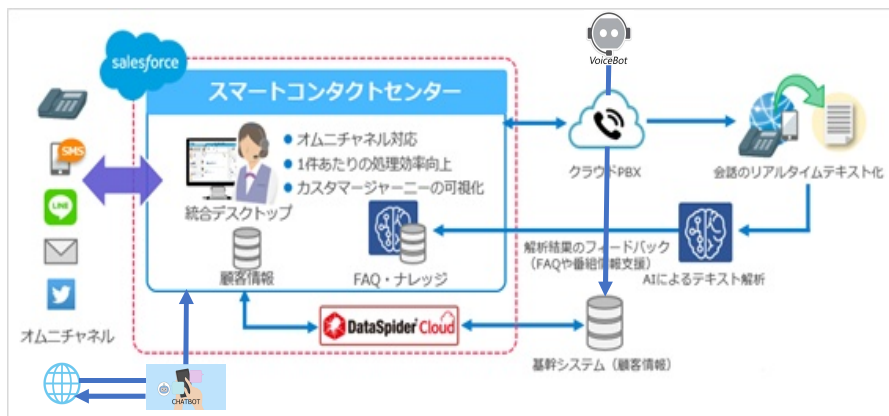


標準機能で実現出来ないご要件についても、可能な限り弊社にて開発・実装します。

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

設計

開発

導入・運用

現状分析

要件定義

環境構築

テスト

受入試験

モニタリング

修正検討

修正案実装

弊社伴走での導入・運用支援

## 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/>

---