



ご紹介資料

パナソニック デジタル株式会社





簡単に

オペレーションにこだわった画面設計やWebブラウザによる操作性で、初めてのオペレーターの方でもすぐに簡単にお使いいただけます。



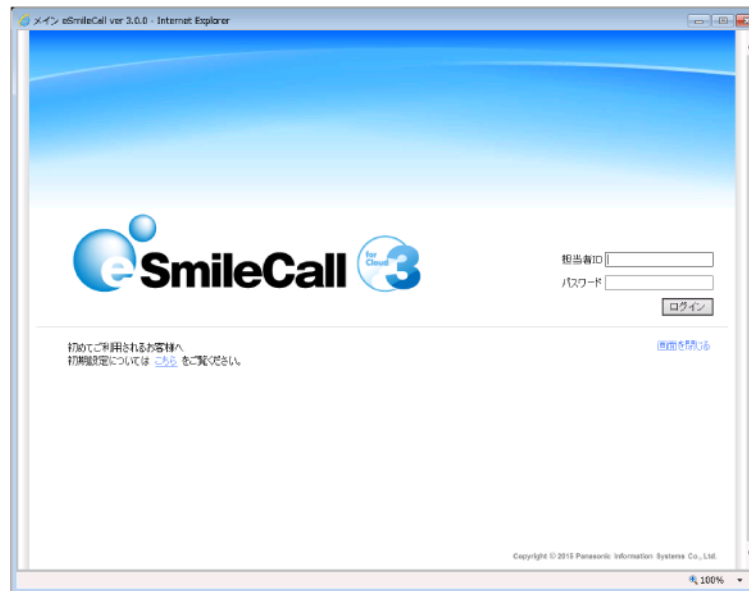
迅速に

顧客管理や応対履歴管理などの管理機能や、メール、FAQ、通話録音機能などをパッケージとして取り揃えることで、迅速なシステム導入を実現します。



最適に

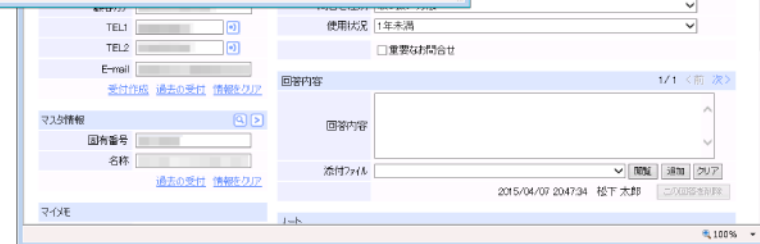
充実したオプション機能と幅広いソリューションメニューにより、企画段階から本格運用まで、業務に合わせた最適なコールセンターサービスをサポートします。



豊富な機能

簡単操作

見やすい画面



コールセンターの現場において、このような課題がありませんか？



問い合わせ履歴がなかった

- 問い合わせ履歴がなく、お客さま特定に時間がかかっていた
- 各センターで異なるシステムを利用しており、問合せ・契約情報の共有がなく非効率でお客さまから不評だった



手作業による連携で煩雑な運用だった

- 報告書は手書きで、事務所でバイダ管理されていたため報告のスピードが遅かった
- 二重登録やマスタ情報の不一致・Web注文が遅れるなど、手作業による連携で煩雑な運用だった



大量のデータを活かしきれていなかった

- 電話受付、メール問い合わせ、アンケートの大量の情報がバラバラに管理されていた
- お客さまの声分析に時間がかかり、人によるバラつきもあり、大量のデータを活かしきれなかった

- お客さまからのお問い合わせ（電話・メール・アンケート等）を一元管理。
- VOC（お客さまの声）を全社活用出来るようになり、製品・サービス品質が向上。



一元管理で 共有情報が参照可能に

- CTI、お客さま特定、FAX送信などのコールセンターシステムの導入により業務が効率化した
- 電話受付、メール問い合わせ、アンケートの大量の情報を一元管理できた



報告書電子化により 作業効率アップ

- 報告書電子化により迅速報告・働き方改革を実現できた
- リアルタイムなデータ連携により、注文・出荷・在庫・クレームを全社で情報共有できるようになった



テキストマイニング導入 でサービス品質向上

- テキストマイニング導入により、素早く客観的なレポートが可能となり、製品やサービスの品質が向上した

低コスト・早期にインバウンド型コンタクトセンターをご提供します



1
業務課題の"本質"を
見きわめます

お客さまの業務やお悩みにしっかり向き合い、
課題の本質を抽出します。



2
パッケージ提案ではなく
課題の解決方法を導きます

最適な解決方法のために、
パッケージカスタマイズの個別対応も行います。



3
最適なソリューションを
幅広く提案します

当社+パートナー様ソリューションの
組み合わせにより幅広い提案が可能です。



<http://www.falco.co.jp/>

集配管理ソリューションを導入 ～電話の不通や折り返しがなくなり2倍以上の効果



導入前の課題

- 「毎日訪問」の集配スタイルを改善したい。
- インフォメーションセンターから集配担当者への連絡を効率化したい

導入後の効果

- 集配担当者用のスマホアプリを導入し、ワンタッチで連絡できるようになった
- 「毎日訪問」をスリム化する足掛かりができた。

お問い合わせ先

パナソニック デジタル株式会社

お問合せ <https://service.digital.panasonic.co.jp/contact>



※本資料に記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。



Panasonic