



《Call Center/CRM 2007》

簡易に導入！
SaaS型CRMとの連携



Cisco Unified CallConnector for Salesforce.com

導入前



顧客



電話受付

分断！



PCにプラグインソフトウェアをインストールすることにより...

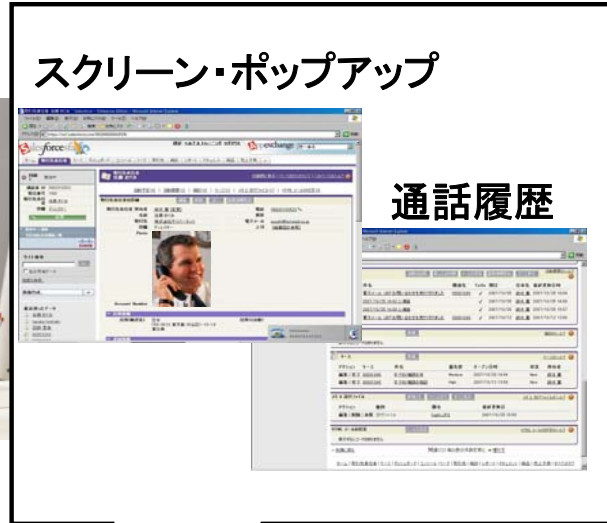


導入後



顧客

スムーズな連携！



受付内容連絡



営業



電話受付 & 内容連絡



営業

デモシナリオ : Universal Business Tools



<会社名>

Universal Business Tools (UBT)

<事業内容>

架空の通信機器メーカー

<従業員数>

100名(うち営業部の20名がsalesforce.comを利用中)

<登場人物>

UBT:

鈴木薫(営業副担当)
田中俊秋(営業主担当)
佐藤清(ディレクター)

サイバーネット株式会社:

<背景>

元々UBTでは顧客及び売り上げ管理を行うため、salesforce.comを導入していました。

UBTでは営業主担当が外回りを行うことが多く、社内にいる副担当がお客様からの電話を受け、用件をマニュアル(手書きのメモや個別に電子メールを打つ)で主担当に伝えることが多く、そのために連絡内容が不正確だったり、お客様への連絡が遅れたり、電話という最も汎用的なビジネス・ツールのコミュニケーションの即時性に課題を抱えていました。

<背景>

また、お客様と電話でどのような内容のやり取りを、どのような頻度で行っているかについては包括的に把握することが出来ず、内部統制的観点からも課題を抱えていました。

この度、**The Cisco Unified CallConnector for Salesforce.com**とシスコ・ユニファイド・コミュニケーションズ・マネージャーを導入することにより、上述の2つの課題、つまり電話によるコミュニケーションのリアルタイム性と内部統制上の課題を解決し、企業としての全体的な生産性の向上、しいては顧客満足度と売り上げの拡大へとビジネスを充実させることが可能になります。

デモ構成

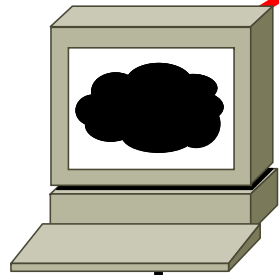
Universal Business Tools

事務所PC (03-5390-2962の電話と紐付けられている)

Cisco Unified Communications Manager Express

Salesforce.com Server

Internet



事務所電話 : 03-5390-2962

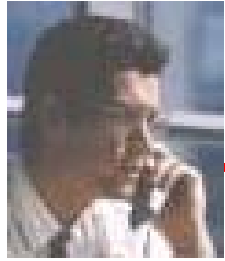
サイバーネット 株式会社



顧客電話 : 03-5475-8837

デモの前提(登場人物)

サイバーネット 佐藤清



IP PBX増設の相談

SFDCのケース内容に従い、佐藤さんへ連絡

UBTオフィス



Unified CM



Call Connector

UBT 鈴木薫

外出中



UBT 田中俊秋

SFDCを利用してケースをオープンし、佐藤さんへのアクションをうながす

