

高品質／高効率のコンタクトセンターを実現 ～コンタクトセンターLCMソリューション～

概要

コンタクトセンターLCMソリューションは、「企画／設計」「構築」「運用／改善」の3つのフェーズでコンタクトセンターを捉え、3つのフェーズを継続的に回しながら、コンタクトセンターのグランドデザイン設計～具現化～改善案提示までを、ワンストップサービスでご提供します。

新規設立・再構築・統合

・センター運営の見直しをしたい



KPIとは??

コンタクトセンターIT構築

・稼働状況の把握をしたい



CTI構築?



品質向上・業務運用効率化

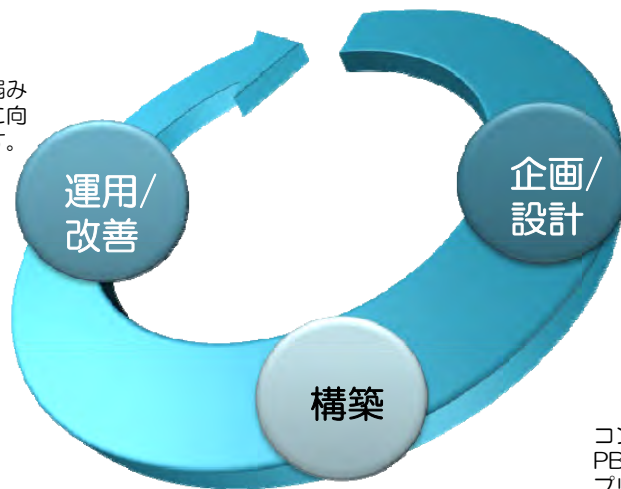
・低い顧客満足度をあげたい



応対対応が悪い。

改善前

コンタクトセンターの強み・弱みを客観的に評価し、課題解決に向けた改善策をご提案いたします。



企業全体におけるコンタクトセンターの役割を明確化し、業務及びシステムのあるべき姿をデザインいたします。



コンタクトセンター構築にあたり、PBXからCTIミドルウェア・CRMアプリケーションまでITソリューションでご提供いたします。

改善後



保守受注センターの例
誤り派遣の費用を、**30%削減**



A社(カスタマーセンター)
放棄呼率：**5%以下に削減**



携帯電話センターの例
コールセンターの品質評価が**1位に**

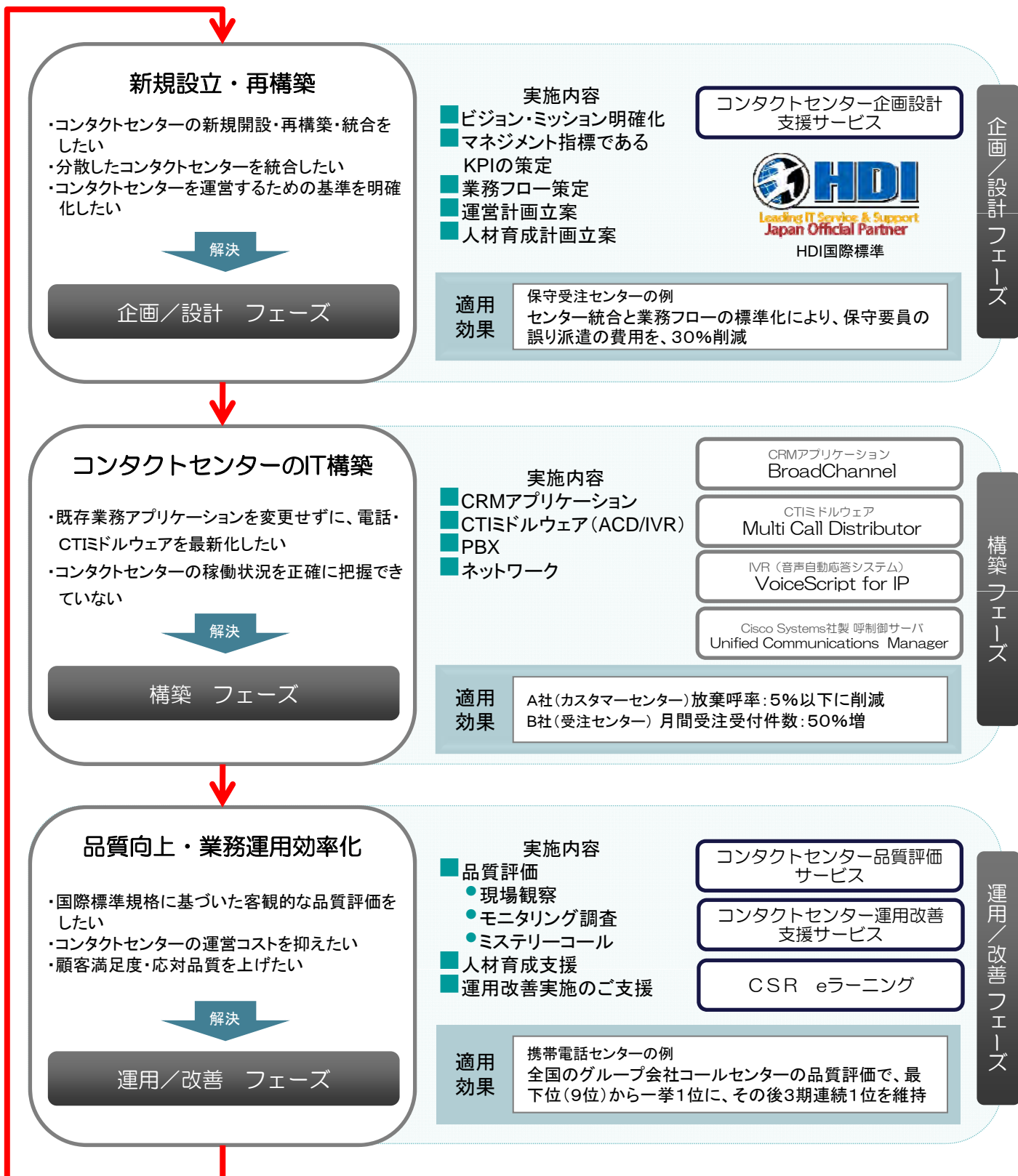


shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

■ コンタクトセンターLCMソリューション 一フェーズごとの最適な解を提案一

お客様のフェーズに合わせて、どのフェーズからでも取り込むことが可能です。
企業の顔であるコンタクトセンターを“あるべき姿”へ近づけていきます。



富士通株式会社

サービスビジネス本部ネットワークサービス推進部

〒144-8588 東京都大田区新蒲田1-17-25 富士通ソリューションスクエア TEL : 03-6424-6266(直)

内容の詳細はインターネットでもご覧いただけます。 http://jp.fujitsu.com/solutions/crm/contactcenter_lcm/