

コンタクトセンターを進化させる！ VOC（音声＆テキスト）分析とKPI活用とは。

本セミナーでは、コンタクトセンター業務におけるKPIを把握、管理することでコンタクトセンターの生産性向上やコスト削減を実現する手法や仕組みをご紹介します。



こんな方にお勧めです

- 「収集したお客様の声を活用につなげたい」
- 「お客様の声から新たな発見をしていきたい」
- 「お客様の変化に柔軟に対応したい」
- 「KPIを設定しているが達成が難しい」
- 「KPIを活用し次の一手を打ちたい」

「SugarCRM」とは？

- 世界No.1実績、オープンソースのCRMパッケージソフトウェア
- 顧客対応、分析、共有・活用を支える顧客情報管理基盤
- グローバルで17万ユーザ、国内5千ユーザの導入実績
- 1年あたりの採用数が世界No1



セミナー概要

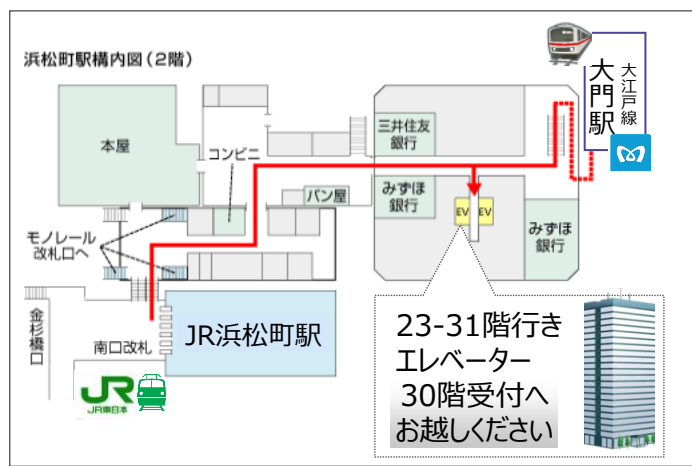
セミナー名	コンタクトセンターを進化させる！VOC（音声・テキスト）分析とKPI活用とは	
開催日時	開催日：2016年2月10日(水)	時間：14：30～16：30 (受付 14：00～)
会場	富士通トラस्टッド・クラウド・スクエア（浜松町）	
対象	・お客様の声を活用したいとお考えのお客様 ・お客様の声を全社に共有したいとお考えのお客様 ※お客様向けセミナーのため、同業他社様からのお申し込みはご遠慮ください。	
定員	先着30名様	
受講料	無料	

プログラム

時間	内容	講師
14:30～ 15:00	KPIの達成を阻む、様々なボトルネックを炙り出す。 ～ SugarCRM だからできる。KPIモニタリング ～	株式会社 富士通ソーシャルサイエンスラボトリ
15:00～ 15:30	お客様の声が見える化 V O C 活用技術の最前線！	富士通株式会社
15:30～ 16:00	コンタクトセンターに必要な音声分析 ～ 音声データを可視化・数値化して見えてくるもの ～	株式会社アニモ
16:00～ 16:20	使える！ SugarCRMの活用法&デモンストレーション	株式会社 富士通ソーシャルサイエンスラボトリ
16:20～ 16:30	質疑応答	

会場へのアクセス

- 会場 ▶ 世界貿易センタービル <受付30階>
(東京都港区浜松町2-4-1)
- 交通 ▶ ・JR山手線・京浜東北線/東京モノレール
「浜松町駅」より2階コンコースで直結
(東京駅から6分、羽田空港から22分)
- ・都営地下鉄浅草線・大江戸線
「大門駅」より地下1階で直結 (B3出口)
(浅草から15分、新宿から15分)



お申し込み方法

Webサイトへアクセス

受講希望日選択

お申込み

先着
30名様

Webでの申込み：下記URLより直接お申し込みください。

<https://seminar.jp.fujitsu.com/public/seminar/view/4065>

PDFから下記URLを
クリックすると該当URL
にジャンプします

検索サイトも
ご利用下さい



富士通VOC イベント

検索

お問い合わせ先

富士通株式会社 統合商品戦略本部 CRMソリューション推進部 <富士通コンタクトライン (総合窓口)>
本セミナーに関する各種ご質問は、富士通コンタクトライン (総合窓口) まで、お気軽にお問い合わせください。

富士通コンタクトライン (総合窓口)

0120-933-200



9:00～17:30 月曜日～金曜日
(但し、祝日・年末年始を除く)