

【5つの価値】をご提供

お客様対応業務を全社にわたって効率化し、
お客様の声の有効活用を強力にサポートします。

1. 豊富な機能で受付業務のスピードアップ
2. 様々な支援機能による受付業務の品質向上
3. 柔軟なワークフロー構築で顧客対応の迅速化
4. 自由なデータ抽出と分析で欲しい情報に可視化
5. 適切かつ安全なセキュリティ



様々な問題を解決してきた「豊富な実績」

100,000
利用者数10万人以上
の導入実績
User

19years
19年以上の
導入実績
Trust

No.1
食品業界
シェアNo.1*
Share

※売上高4,000億円以上の食品業（出典：株式会社メディネットグローバル「企業価値検索サービスUilet(ユーレット)」）における導入実績を対象とした当社調べ(2019年3月)。

要求の厳しい食品業界を中心に多くの導入実績を有し、豊富なノウハウを集積したコンタクトセンターシステムです。食品製造業に限らず、幅広い業種に対応可能です。顧客情報を一元管理することにより全社で情報共有ができます。蓄積した情報を多方向・多視点から分析して、商品改善、顧客満足度の向上が可能です。※導入業種（食品製造、化学、機械、サービス、水産・農林、精密機器）

さまざまな先進機能

①情報共有機能

- ・ トップページにお客様対応情報を集約することにより、スムーズな担当案件への着手を実現
- ・ 過去の履歴から類似案件の検索と活用
- ・ FAQ機能によりナレッジの共有とお客様対応業務の効率化を実現

②進捗管理+アラーム機能

- ・ 進捗状況一覧とアラームメールによる滞留案件の監視
- ・ 重要案件一覧とアラームメールによる重大事故の監視

③セキュリティ機能

- ・ 柔軟な参照権限設定による安全な情報公開
- ・ 操作権限設定と排他制御による情報の保護

④ワークフロー機能

- ・ お客様対応を事前に決まったフロー(定型)と随時対応を追加するフロー(自由型)を選択でき、柔軟なワークフローを実現
- ・ 組織単位の対応依頼を実現することにより担当者不在時の案件の滞留を防止
- ・ 承認機能による間違い回答の防止とお客様が納得する回答を実現

⑤簡易BIを用いた統計分析機能

- ・ フリーワード検索機能による容易なデータ抽出を実現
- ・ ダッシュボード機能により、日々の問合せ状況や分析の見える化

⑥AI連携

- ・ AI音声テキスト化によりオペレータの負担を軽減
- ・ AI FAQにより質の高いお客様対応の実現



動作環境

◆アプリケーションサーバ兼データベースサーバ		
OS	Windows Server 2019、Windows Server 2016	
ソフト	Microsoft Internet Information Services、Symfaware Server	
ハード*1	CPU	Xeon 4 コア 2GHz以上を推奨
	メモリ	8GB以上推奨
	ディスク容量	500GB以上（※データ保存量による）

◆メールサーバ	
必須条件	SMTPが稼働していること。（※既設サーバで可）
◆クライアント	
OS	Microsoft Windows 10
ソフト	Microsoft Internet Explorer 11
	Microsoft Edge*2
	Google Chrome*2 Mozilla Firefox*2

*1 仮想化環境にてCSStreamを動作させることは可能です。

ただし、仮想環境における特有の問題と判断された不具合につきましては、対応できない場合があります。

*2 CTI連携オプションは利用できません。

お問い合わせ先：富士電機ITソリューション株式会社 ソリューション推進事業本部
パッケージソリューション統括部 パッケージ支援部

TEL03-5817-5710