

FUJITSU Business Application CRMate／お客様接点力



情報収集・共有の効率化に

CRMate / お客様接点力

現状の情報管理にお困りではありませんか？

「CRMate / お客様接点力」は、コールセンターでの問合せ管理をはじめ、様々な情報を収集・共有できるアプリケーションサービスです。

SaaS版とオンプレミス版をご用意しております。



試せる

7日間の無料体験デモをご用意しております。
本格的な導入前に、実際にCRMateをお試しいただけます。



直せる

業務や運用状況に合わせて、お客様自身で簡単に
画面や項目のカスタマイズが可能です。

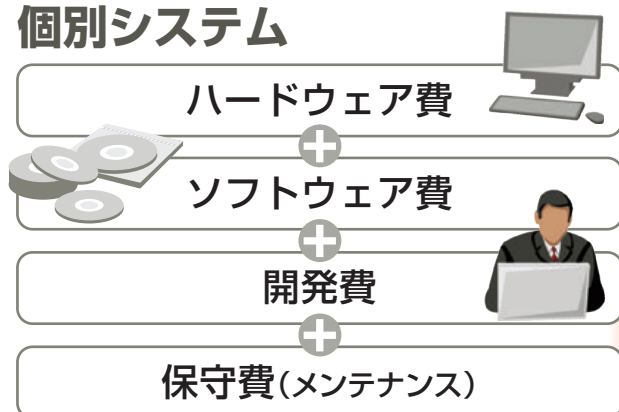


安心できる

システムの運用・メンテナンスは富士通が担当。
専門的な知識は不要です。セキュリティ対策も万全です。

SaaSとは —「所有」から「利用」へ—

個別システム



||



高額な初期投資が
必要でした。

- 変更(カスタマイズ)しにくく、高額でした。
- お客様情報を自社で管理する必要がありました。

CRMate / お客様接点力



||

- 月額費用で手軽に運用できます。
- 必要に応じて拡張できます。

- お客様でのシステムの運用・メンテナンスは不要です。
- プライベートクラウドやオンプレミスでのご利用も可能です。

全員が
担当者！

問合せ管理

お客様サポート窓口や、各部門でのお問合せを一元管理でき、
進捗や対応状況を「見える化」します。

1 進捗状況や対応納期を管理します。

2 お客様情報記録

3 お問合せ内容記録

4 原因／対応内容・対応履歴記録

5 引継ぎ先指定部分

情報共有部分

原因と対処以外に担当者のコメントも登録できます。

問題解決に至るまでの対応詳細が記録できます。

お客様や関係者にメールを送付できます。

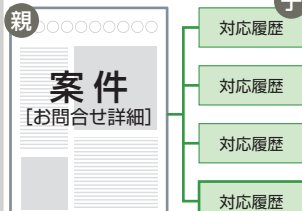
FAQ「検索」

事例「利用」

受付画面構造／特長

お問合せ案件と対応履歴を紐付けて管理でき、過去の対応経緯を明確に記録できます。

案件／対応履歴構造



文字で表現し難いお客様の心理状態を3段階のお問合せ分類と共に記録できます。

お客様心理状態記録



過去の問合せ履歴

問合せ履歴の一覧が表示され、過去のやり取りを確認しながらお客様対応ができます。「問合せ者名」「顧客名」「着信電話番号」の3種類の切り口で表示できます。

過去履歴一覧

問合せNo.	顧客名	問合せ者名	問合せ日時	問合せ内容	担当者	対応状況
201312280004	東京電力	山田 太郎	2013/12/28	電気料金について	山田 太郎	完了
201312280005	東京電力	山田 太郎	2013/12/28	電気料金について	山田 太郎	完了

FAQ－よくある質問機能

事前に登録した「よくある質問」を検索・利用することで、回答時間を短縮しつつ正確な対応を補助します。

FAQ検索

FAQ検索結果

担当者引継ぎ機能

問合せ案件における対応者の引継ぎ管理をシステム上で実現し、責任所在を明確化します。

引継ぎ依頼

引継ぎ受領

個人宛、もしくは部門宛を選択し、対応を引き継ぎます。

引継ぎ受領可否を選択式でできます。

個人選択

部署選択

問合せ詳細

問合せ案件No. 200803240001

進捗状況 受付

顧客情報管理

法人や個人のお客様の基本情報を登録することができます。
登録した顧客情報とお問合せ案件を紐付けて管理することができます。

掲示板

全社や所属部署向けに情報発信をすることができ、情報共有に役立ちます。掲示内容に対してコメントや関連ファイルを登録することができます。

添付ファイル

お問合せなどの案件に紐付けて関連ファイルを複数添付できます。
お客様からのメールやマニュアルなどのドキュメントを共有できます。

通知・エスカレーション 重要・クレーム・トラブル通知

緊急案件や重要案件は上司・経営層へ自動的にエスカレーションされ、通知リストに表示されます。任意で関係者への通知をすることも可能です。

データ出力

CRMateに入力した各データを利用者のパソコンへファイル出力 (CSV形式) します。出力したデータを利用して、月報や週報などの作成に活用できます。

自分で
直せる!
作れる!

オリジナル画面作成

業務に柔軟に適合！セルフカスタマイズ

項目パラメータ設定画面

ラベル名、入力制限等
項目属性を設定でき
ます。

画面項目の追加・削除
が可能です。
※一部削除不可の項目
があります。

画面項目部品

画面項目カスタマイズ

文字項目5

お客様業務に合わせて、画面変更が簡単に行えます。
簡単なマウス操作で、お客様自身でカスタマイズが
可能です。

業務に合わせて、画面表示タブの変更が可能です。

メニューカスタマイズ

業務でよく利用する機能に
絞り込んだメニュー設定や、
社内システム等へのURL
リンクを指定できます。

ラベル名称やURL
リンク先等を指定
できます。

- 項目名変更や項目の表示／非表示をお客様自身で設定可能
- マウスを利用して（ドラッグ＆ドロップで）らくらく操作
- 項目ごとに入力制限などの設定も可能

さらに…

お客様の業務にあったオリジナルの画面が複数作成できます。

お手持ちの帳票がそのままシステム化

現在、ご利用中の帳票などを基に画面を作成することでスムーズなシステム化を実現します。

【クリーム・返品対応シート】

CRMateで
簡単データベース化

- リアルタイムに情報共有。必要な情報をすぐに検索できます。
- 登録したデータを出力。集計加工ができます。
- 書類管理のコスト削減。セキュリティ面でも安心。

もっと
便利に
使やすく!

オプションサービス

ディスク容量追加オプション

ディスク使用量を追加するオプションです。

グループテナント追加オプション

1つのIDで複数テナントにログインできるようにテナント(環境)をグループ化するオプションです。複数のテナントにログインする業務(コールセンターのアウトソーサーなど)でご活用いただけます。

■ログイン画面

グループ化されたテナントが表示されます。



選択したテナントに
ログインします。

■テナント選択

ログイン後はプルダウンで別の環境に移動できます。



A社様用環境



B社様用環境



C社様用環境



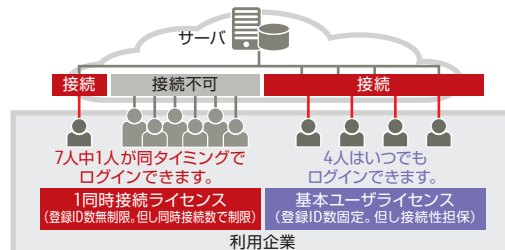
基本となるテナント

追加したテナント

グループテナント利用イメージ

1同時接続ライセンス追加オプション

ログインを同時接続数で制限するオプションです。利用者数は多いが、CRMateを利用する頻度が少ない業務や利用時間が集中しない業務でご活用いただけます。



ダッシュボードオプション

CRMateに蓄積したデータを集計し、グラフや集計表を作成、表示できるオプションです。12種類のグラフと2種類の集計表を作成できます。分析や報告書などにご利用いただけます。

※問合せ管理とオリジナル画面でご利用いただけます。

ダッシュボードイメージ



CTI連携オプション

CTIシステムと連携するオプションです。各種CTIシステムと連携して着信ポップアップ機能をご利用いただけます。

CRMateは様々な場面でご活用いただけます!

クレーム・問合せ管理

対応時間短縮・商品開発ヒント

クレームや問合せの受付履歴管理に活用。関係者との円滑な連携で迅速・的確なお客様対応を支援します。

緊急時の対策本部／事務局

早期立上げ・情報収集&抽出

緊急時に迅速かつ的確に情報を収集。効果的な対策を検討するための重要な材料として利用できます。

官庁／自治体 各種申請受付

手作業・手集計の効率化

手書き帳票で行っている業務をシステム化することにより、情報収集・集計作業を効率化。書類管理コストも削減できます。

万全のセキュリティでお客様のデータを守ります。

専用のIDCのセキュリティ対策

ネットワークセキュリティ

- 不正侵入防護装置やユーザー認証により、不正アクセスを防止
 - お客様との通信は暗号化し、通信内容ののぞき見を防止
 - ウイルス対策ソフトによるウイルスの侵入を防止
 - アクセスログ：利用者の操作をロギング、万一の事故の追跡が可能
- ※緊急時やお客様からの依頼時にのみ、有資格者が追跡をいたします。

設備セキュリティ

- IDカードゲート、生体識別装置、警備員による多重入退室管理



システムの安全性対策

堅牢なデータセンター

- 震度7クラスまでの地震に耐えられる耐震構造
- 無停電電源供給、自家発電設備による安定した電源供給
- ハロン消火設備、警備員24時間常駐など

設備の二重化

- サーバ、ネットワーク、ディスクなど各種機器の二重化

データの保護

- お客様データ、ログの定期的なバックアップ
- バックアップはディスクとテープへ二重で退避

システムの保護

- 24時間体制でシステムの稼働状況や異常発生を監視

■記載されている会社名、製品名は一般に各社の商標または登録商標です。

■本カタログに記載の仕様は、改良のため予告なしに変更する場合がありますので予めご了承ください。

●お問合せ・ご用命は

製品・サービスについてのお問い合わせは

富士通コンタクトライン
(総合窓口)

0120-933-200

受付時間 9:00～12:00および13:00～17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社

〒105-7123 東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

詳しくはこちら

CRMateのホームページ

<https://www.fujitsu.com/jp/crmate/>