

コンタクトセンターサービス

サポートセンターにおけるエンドユーザー対応のアプリケーション設定、問題解決支援を行います。
お客様満足度の向上を第一に考え、同時に、ヒューマンスキル・テクニカルスキルの高い人材活用による、お客様優先・高品質なサポートセンターをご提供するサービスです。

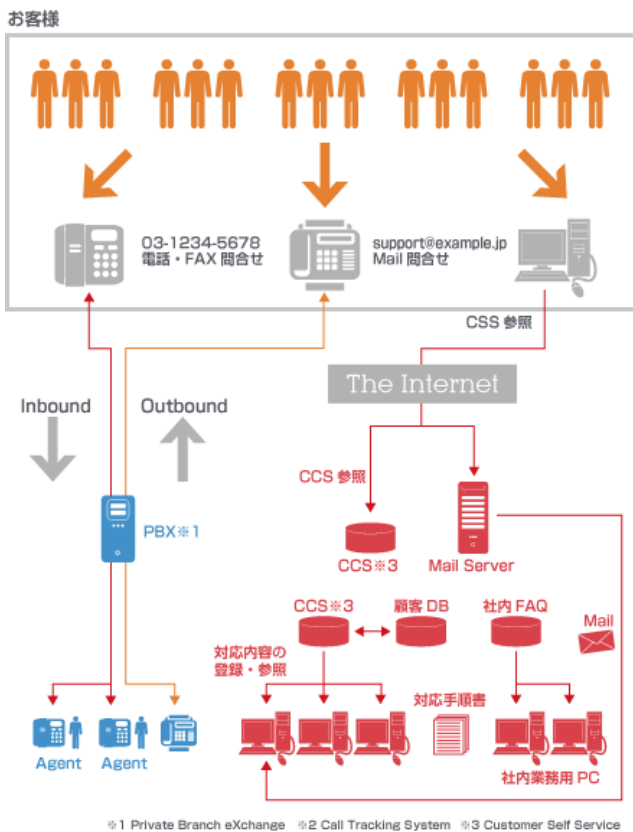
コンタクトセンター導入前の問題

代表的なものとして、お客様からの窓口対応を行ってはいるが、運用のノウハウが不足しているためトラブルが頻発しているケースです。また、電話対応のマナー不足によるお客様からのクレームについても、よく聞かれる問題です。お客様満足度を低下させているひとつの要因であると言えます。

導入効果

IIJエンジニアリングのコンタクトセンターでは、クライアント様が本来集中すべき業務に集中できるようになります。また、お客様がサポートセンターに対して、何を求め期待されているのかを分析すると同時に、クライアント様が提供する製品・サービスについての改善提案などマーケティングの要素を兼ね備えた、付加価値の高いサポートセンターをご提供します。

ヘルプデスク構成例



Support Center(占有2回線)の構成例

対応の流れ

- (1) エンドユーザー様から問合せの電話が入る。
- (2) CTS (Call Tracking System) にて対応履歴の確認。
- (3) 内容をヒアリングし、問題解決にあたる。
- (4) 即答できる内容については、対応を継続する。調査が必要な内容については、一旦電話を切り、確認後エンドユーザー様に連絡する。
- (5) 解決後、対応内容をCTS(Call Tracking System)に記録する。

他のサービスとの組み合わせ

マーケティングコールサービスを組み合わせることにより、お客様への新商品に関するDM発送、アウトバウンドを活用したDMフォローによる受注機会の拡大につなげていくことも可能です。
実施結果についても、詳細なレポートにて報告を行い、今後のマーケティング展開に活用していただくことが可能です。

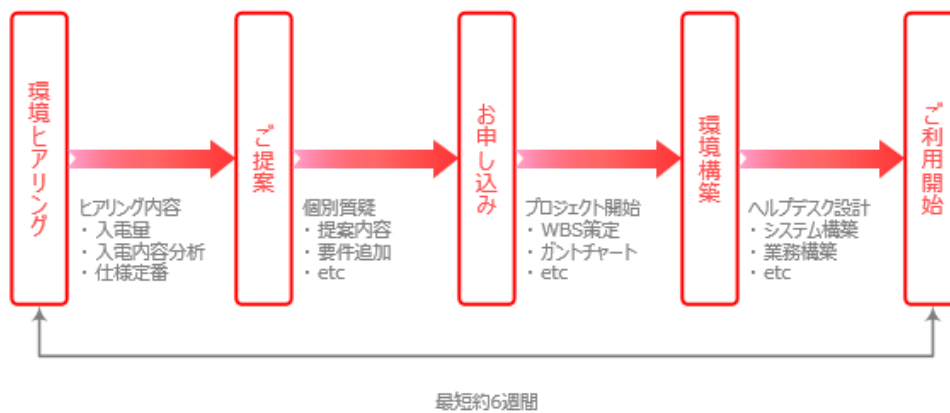
ご利用料金

コンタクトセンター機能として必要な条件、各機能の仕様について定義させていただき、料金を決定いたします。




※ 仕様についてはお客様の要望に応じて定義することができます。

時間	平日日中	土日祝日	個別設定	時間帯別
コール数	2Call	3Call	完了まで	個別設定
量	100件未満	500件	1000件	個別設定
形態	センター内	常駐	個別設定	
内容	機能毎に定義			

利用開始までの流れ



サービスに関するお問い合わせ

	TEL	03-5205-4020
	FAX	03-5205-4021
	E-mail	sales@ij-engineering.co.jp