

# 統合CRMベースシステム BusinessView

お客様本位の業務を可能にし、経営革新を実現するためのビジネス基盤を提供します

## BusinessView®

顧客志向型経営を実現するために誕生したのが、統合CRMベースシステム“BusinessView”です。実績あるコンタクトセンターソリューション“View 工房シリーズ”で培ってきた豊富なノウハウと、NECネクサソリューションズならではのSI技術を融合。オープンプラットフォーム対応の新開発フレームワークを採用し、最適な統合CRMシステムを構築できます。顧客情報を一元管理し、全社体制で情報共有・連携できる環境を構築する“BusinessView”。統合CRMを実現するためのビジネス基盤となります。

### 1 豊富な実績から生まれたパッケージ

BusinessViewは、250社20,000クライアント以上のコンタクトセンターシステム導入ノウハウをもとに、Webベースシステムとして製品化されています。

### 2 先進フレームワーク“J2EE”を採用

Webベースシステム全盛となっているなか、その主流となっているJ2EEに対応。これによりスケーラビリティに優れ、他システムとのスムーズな連携が可能となっています。

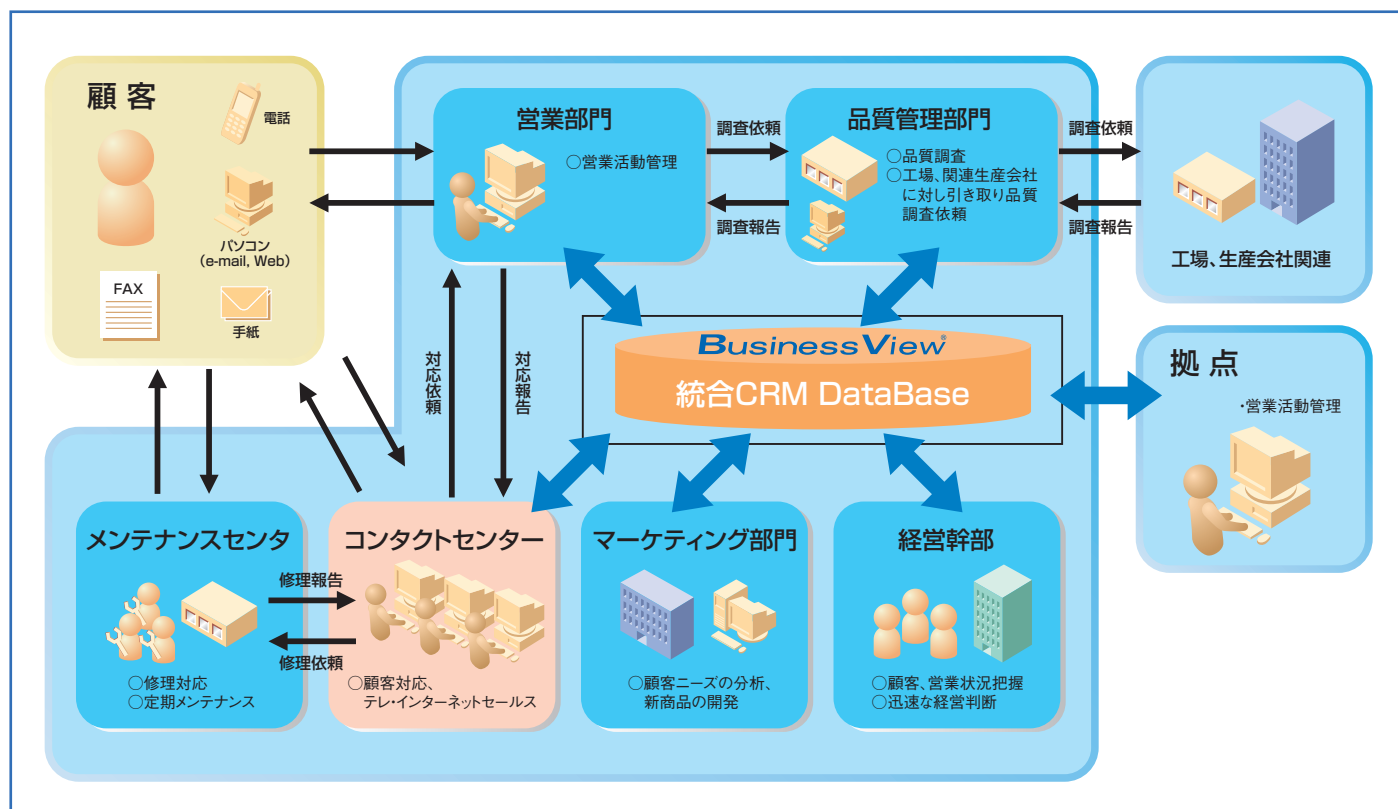
### 3 コンタクトセンターとしての優れた機能

固定電話、携帯電話、FAX、Web、メールなど、さまざまなチャネルからの顧客のアプローチに対応。さらに、映像や音声を組み合わせた高品質な顧客対応をIPベースで行うことも可能です。

### 4 コンサルテーションからデータアナライズ、評価までワンストップでサービス

CRM戦略立案や顧客サービスに主眼をおいた目標設定から、CRMシステムの構築導入はもちろん、CRM戦略達成度のモニタリング、目標達成の評価までワンストップでサポート。また、システムの運用維持をはじめ、コンタクトセンター業務運用や要員の教育などをアウトソーシングサービスでバックアップします。

## システム概念図



【製品画面】

BusinessViewコンタクトセンターでの対応画面例

ここに、通知アラートなどが表示されます

**顧客情報・顧客履歴**

**作業履歴**

**用件情報**

**顧客履歴参照**

- インバウンド/アウトバウンドを纏めた一覧です
- リンクをクリックすることで詳細情報の参照ができます
- お客様個人、所属組織、所属会社の3つの切り口で参照できます

**顧客資産参照**

- お客様の保有する製品情報を表示します (製品は自社製品のマスターより選択)
- お客様との導入後保守など様々な契約情報を参照できます

**タブで画面遷移**

**用件一覧**

**CONTACT(お客様とのやりとり)情報と作業情報**

- 2つのレイアウトで構成
- CONTACT: いつ、誰が、どんな手段でどのような会話をお客様と行ったかの記録
  - 作業: お客様からの用件に応える為の作業を記録

**作業依頼**

**TODOリスト(用件・約束・作業一覧)**

用件や、お客様との約束、作業の状況をログイン中の担当者/所属組織/全体といった視点で確認することが可能です。

**用件一覧**

- ログインの権限により、見れる範囲(担当者~全社)を制限可能です
- 作業中、依頼中などステータスを把握
- リンクのクリックで詳細情報を参照可能です

**用件情報と対応履歴**

- 4つのレイアウトで構成
- 用件情報: 区分/状況/受付日時/担当者/約束の登録等
  - CONTACT・作業一覧: 用件における対応の履歴を一覧で表示
  - CONTACT・作業詳細: これまでのやりとり、作業の内容を全て表示
  - 清書: CONTACT・作業詳細から内容を纏めた文書を作成

**問い合わせ用フォーム(問い合わせ時)**

**用件情報**

- 用件の受付番号や区分、状況の登録、表示を行います
- 用件の解決責任者の表示や変更が可能です
- 関連する商品情報の設定が可能です
- 用件をグループ化して管理する案件の設定が可能です
- 参考資料としてのファイルの添付が可能です
- お客様との約束や、発生した費用の登録が可能です

**クレーム用フォーム(苦情時)**

**用件情報**

- 受付種別を変更する事で客様に確認しなくてはならない入力項目の表示が可能となります

◎対応画面の項目・内容・レイアウトを柔軟にカスタマイズできます。

対応作業を効率的に低ストレスで行うために、項目選択に応じた画面遷移を行い、履歴・製品情報・FAQなどの検索機能や後処理支援機能などを標準で装備。管理者には稼働状況の一覧や未完了案件の管理・振り分け・アラートなどの機能も標準で提供しており、全体の対応品質の向上を支援します。

CONTACTセンターにとどまらず、他部門と同じ画面を共有し、協調して全社一丸のお客様関係強化を実現します。

【動作環境】

intra-mart製品	intra-mart WebPlatform Ver7.0 Patch3
サポートOS	Windows2008Server、Windows2003ServerR2
メモリ容量	2GB以上
対応WWWサーバ	Apache 2.2.11
Webブラウザ	InternetExplorer6 SP2、InternetExplorer7
対応RDB	Oracle10g、Oracle11g

お問い合わせ先

NECネクサソリューションズ

共通ソリューション事業部 第一営業部

〒108-8338 東京都港区三田1-4-28(三田国際ビル)  
 TEL (03)5730-5313 FAX (03)5730-5318  
 URL: http://www.nec-nexs.com/  
 E-mail: crm\_info@nexs.nec.co.jp