

## システム概要

顧客サービス（迅速な顧客対応）および、営業活動の支援を目的とし、2つのシステムを連携させたシステム

### ■CTIシステム

顧客からの電話を着信した際、顧客情報と各種履歴表示

### ■営業支援システム

作業依頼、スケジュール管理、作業報告までを支援

## システムの特徴

■ブラウザを使用し、各拠点からはIP-VPNで接続

■基幹系のDBとシームレスに接続

### ■CTIシステム

・顧客情報の他、検針/配送/保安/売掛/入金履歴/器具情報と顧客からの受付内容及び対応内容の履歴の参照

・顧客からの依頼内容を登録し、作業指示へ連携する（オペレータは、作業担当者のスケジュールを確認し作業依頼を行う）

### ■営業支援システム

・管理者は作業指示内容を確認し、各担当者のスケジュール調整を行う

・担当者は作業指示書を持って顧客訪問後、作業報告

・管理者は作業内容の確認、および進捗管理を行う

## 導入後の効果

■迅速、かつ、きめ細やかな顧客対応が可能（顧客サービスUP）

■作業の依頼漏れ、対応漏れ等が把握できるため、人的ミスを削減

■作業依頼、作業の割り振り、作業日報を電子化することにより、迅速に確認

■作業の割り振り状況を確認できるため、顧客アポイントは即座に調整が可能

■作業量の平準化が可能

## 開発・動作環境

### ■Webサーバ

OS : Win2003Server

Web : IIS6.0

言語 : VB.Net

### ■DBサーバ

OS : Win2000Server

DB : SQL-Server2000

言語 : T-SQL

## 開発期間・規模

### ■範囲

システム提案から開発まで

### ■期間

2005年5月～2006年1月

### ■機能数

CTI : 約20機能

営業支援 : 約30機能

## 将来像

■データ分析

■モバイル化

## 参考資料

