

FUJITSU Business Application CRMate (シーアールメイト) のご紹介

富士通株式会社



様々な情報を収集・共有できる クラウド型CRMソリューション



問合せ管理

コールセンターや
各部門の問合せを
一元管理



商談管理

個人で抱えている
商談情報を組織で共有



オリジナル画面作成

特別なプログラミング知識は不要。
お客様自身で業務に合わせた画面を作成



はやい

テンプレートですぐに利用開始



柔軟

業務に合わせて画面を変更・作成



お手頃

ライセンス数は月単位で見直し可能
ライセンスを組合せてお手頃価格で導入



はやい

テンプレートですぐに利用開始

FUJITSU

商談管理

問合せ管理

業務ノウハウが詰まったテンプレートで
すぐに利用開始!

あらかじめ用意された項目で
必要事項を漏れなく記録

ドラッグ&ドロップのらくらく操作で画面変更・作成

あらかじめ準備された項目を表示したい場所にドラッグ&ドロップするだけ

項目パレット

- 中見出し 1
- 中見出し 2
- 区切り線
- 文字項目 1**
- 文字項目 2

項目名 文字項目 1
表示名 文字項目 1
データ型 文字型

必須入力
 必須
 任意

共通制約条件を利用する

共通制約名	文字種別	最大文字数	規定値
<input type="radio"/> 住所1	全角半角混在(自由入力)	100	
<input type="radio"/> 名称1	全角半角混在(自由入力)	40	
<input type="radio"/> テキスト1	全角半角混在(自由入力)	20	

個別に制約条件を定義する

入力制約

- 半角英数のみ
- 半角英数+記号
- 数字のみ
- 全角のみ
- 全角カナ・数字・記号
- Eメールアドレスのみ
- 郵便番号のみ
- URL文字列
- 全角半角混在(自由入力)

文字種別

最大文字数 255
規定値

表示名や入力制約は設定画面で簡単に変更

更新 閉じる



たまにしか利用しない人が多いんだけど...

そんなときは...

基本サービス

(基本ユーザライセンス)

月額5,500円/1ユーザ

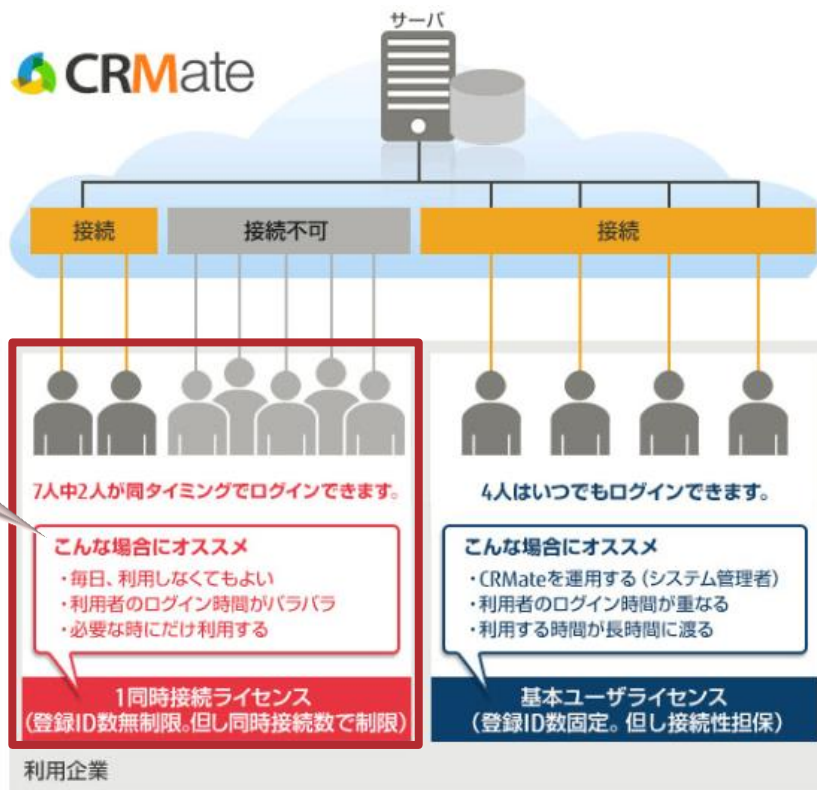
+

オプションサービス

(1同時接続ライセンス)

月額20,000円/1ライセンス

オプション



• 1ライセンスから利用可能

• 2種類のライセンスの組合せでコストを抑えて運用

様々な業務で利用されているCRMate



簡単な問合せ対応



コールセンター業務



営業活動



保守・
点検業務



顧客・会員管理



報告業務

輸送機販売企業 社内業務システムヘルプデスク

使いやすさを追及し、FAQと問合せ管理を相互連携した仕組みで利便性を高める。応対時間の短縮化でコスト削減に貢献。

▶ 利用業務

グループ内の業務システムヘルプデスク

▶ 利用シーン

全国300店舗より業務システムに関する問合せを受け、FAQを参照しながら対応を実施。

▶ 採用の理由

- VOCの活用提案の評価が高かったこと
- FAQの操作性が良いこと
- 5年間のトータルコストが低かったこと(ナレッジ構築コスト)

利用者数 400人 **導入期間** 5ヶ月

User Information

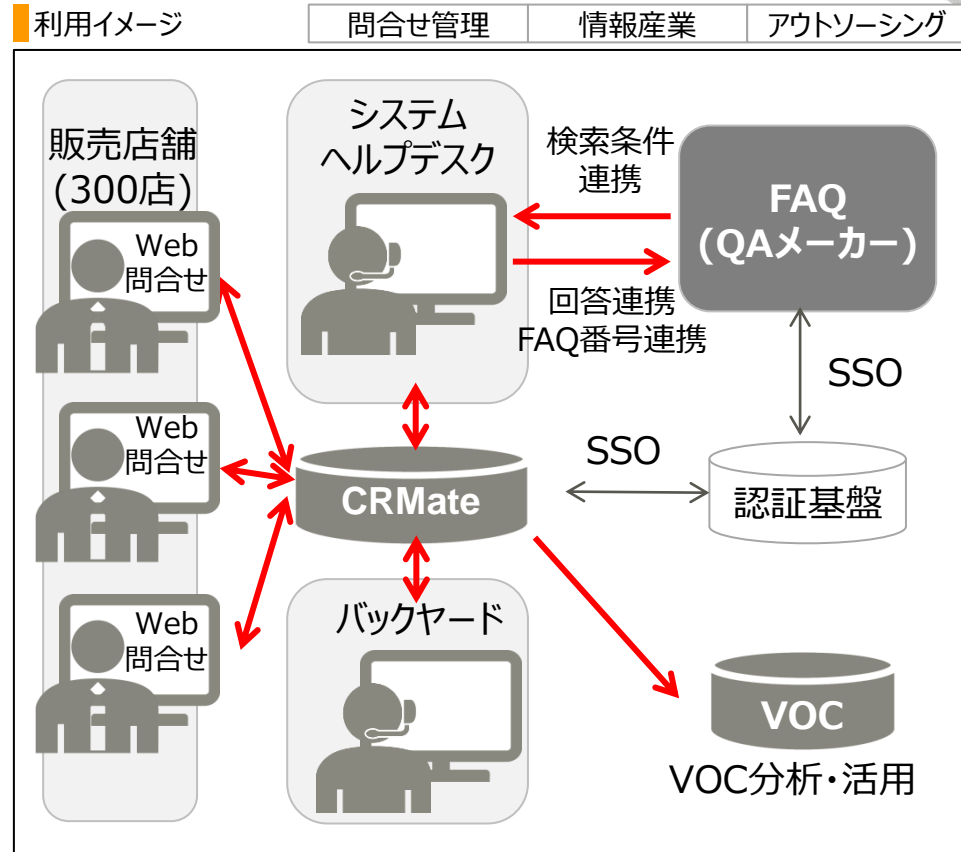
事業内容 輸送機の販売会社。全国に支店・支社を持ち、輸送機の販売業務を展開中

課題

- 使いやすいナレッジを構築したい
- ヘルプデスクサポートの運用コストを削減したい
- 老朽化したシステムを刷新したい

効果

- 見やすくHIT率の高いFAQの導入と、問合せ管理との連携により、作業効率を大幅に向上
- Web問合せの操作向上による販売店・コンタクトセンター双方での対応時間が大幅短縮
- 販売店を含む全てをブラウザ対応の仕組みとし、老朽化対策と今後のPC導入コストを削減



日経コンピュータ 2016年9月15日号

顧客満足度調査2016-2017 CRM/SFAソフト部門 1位



**顧客満足度
調査
2016-2017**

日経コンピュータ
NIKKEI COMPUTER

CRM/SFAソフト部門


**富士通のCRMに
お任せください!**

注：本調査は、製品ではなく企業を対象にしたものです。

出典：日経コンピュータ2016年9月15日号 顧客満足度調査 2016-2017
CRM/SFAソフト部門（今回からの新設部門）

1位：富士通（CRMateなど）

FUJITSU Business Application CRMate



FUJITSU

shaping tomorrow with you