

 Microsoft Dynamics 365 for  
**Customer Service 導入支援**

Microsoft Dynamics 365 for Customer Service を導入することで、**顧客サポート業務の効率化**や**顧客エクスペリエンスの最適化**を提供し、従業員の生産性と共にお客様満足度の向上を実現します。

 **おすすめする理由****顧客サポート業務が抱える様々な課題を解決します****お問合せ対応を一元化**

電話、メール、ウェブサイトなど複数チャネルからのお問合せの情報を統合管理することで、対応業務を一元化。円滑な顧客サポートを提供することができます。

**サポート品質の標準化**

対応ルーティーンのルール化をはじめ、放置案件に対するアラート通知、過去のサポート対応履歴の参照など、能力に依存しないサポート品質の標準化を実現することができます。

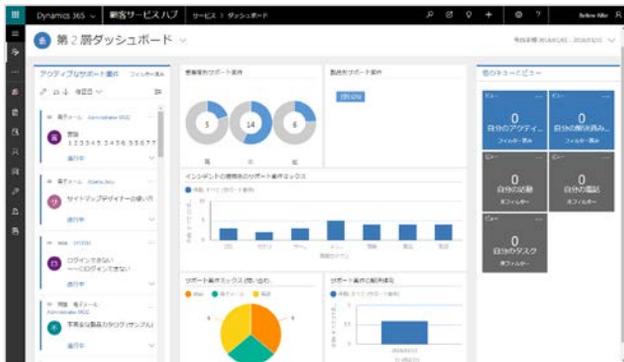
**履歴データの活用**

蓄積されるサポート対応履歴はいつでも参照できる他、問合せ頻度の高い案件については、FAQ（よくあるお問合せ）記事として顧客に公開しておくことができます。

**専用サポートページの提供**

顧客管理しているお客様に対して、専用のサポートページを発行することができます。サポートページでは、問合せの他、お客様自身の問合せ履歴やFAQなどの情報も提供されます。

## ダッシュボード画面



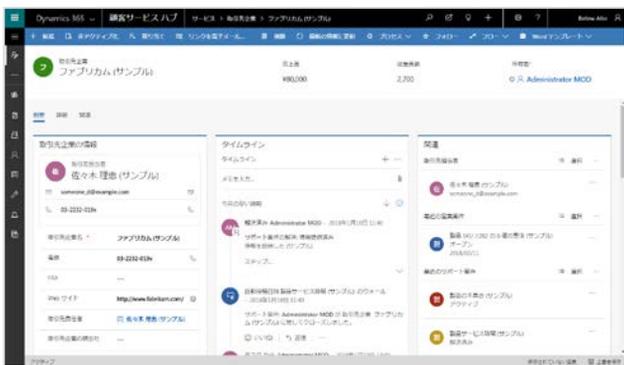
サポート担当者がはじめにアクセスするダッシュボードは、業務内容に合わせて担当者自身が表示をカスタマイズすることができます。

## サポート対応画面



サポートを開始した案件の画面になります。顧客情報や過去の対応履歴を参照し、お客様と対話しながら解決まで導くことができます。

## 顧客情報画面



顧客情報画面は企業の詳細情報や担当者情報を軸に、過去のサポート対応履歴や、営業案件の履歴などを統合して参照することができます。

## お客様専用サポートサイト



問合せ機能や過去の問合せ履歴、FAQ等を提供するお客様専用のサポートサイトを、それぞれの顧客に発行することができます。

## 関連ソリューション

弊社では Dynamics 365 や Customer Service との連携が可能な様々なソリューションを提供しております。

Dynamics 365  
顧客管理

Dynamics 365  
SFA 営業支援

Dynamics 365 + Power BI  
情報分析

Social Engagement  
SNSマーケティング

Office365 + Cloud PBX  
Skypeサポートデスク

Office 365  
業務支援ツール

Office 365 for Teams  
クラウドワークスペース

Azure + ownCloud  
クラウドストレージ

導入のご相談やデモのご依頼は **ページワン** までお問い合わせください



株式会社ページワン  
PAGEONE co., ltd.

Microsoft Partner

Silver Cloud Platform  
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions

ISMS認証取得  
登録事業所：本社



info@pageone.ne.jp



017-732-4433



www.pageone.ne.jp

青森本社：〒030-0845 青森県青森市緑1-5-1 東京支社：〒100-0006 東京都千代田区有楽町1-10-1 有楽町ビル2F