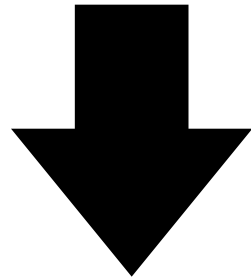


CRM・CTIを活用した 組織営業とファンづくり

沖縄コンピュータ販売株式会社
有限会社IT通信

こんなことはありませんか？

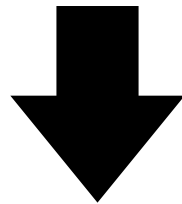
**新規顧客を開拓しようとする会社を訪問。
「昨日、おたくの別の部署の方が来てたよ」**



**同じ顧客に対して、社内の誰が、
どんな対応をしているのかわからない。**

こんなことはありませんか？

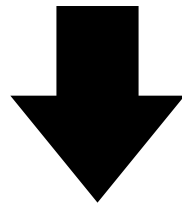
顧客から緊急連絡を受けたが、あいにく担当社が不在。他の担当では対応できず顧客に迷惑をかけてしまった。



必要なスタッフや部門間で顧客の取引情報を共有していない。

こんなことはありませんか？

顧客から製品購入の問合せ。その顧客はすでにホームページで資料を取り寄せ、セミナーも受講していたが、入門者用のプレゼンをしてしまった。



いろいろな経路で顧客からコンタクトがあったことを把握できていない。

今、求められている経営課題

営業マンのやる気・能力向上
(属人的な能力向上)



全社営業体制による
営業組織力の強化へ
(ナレッジマネジメント = **CRM**)



CRMとは

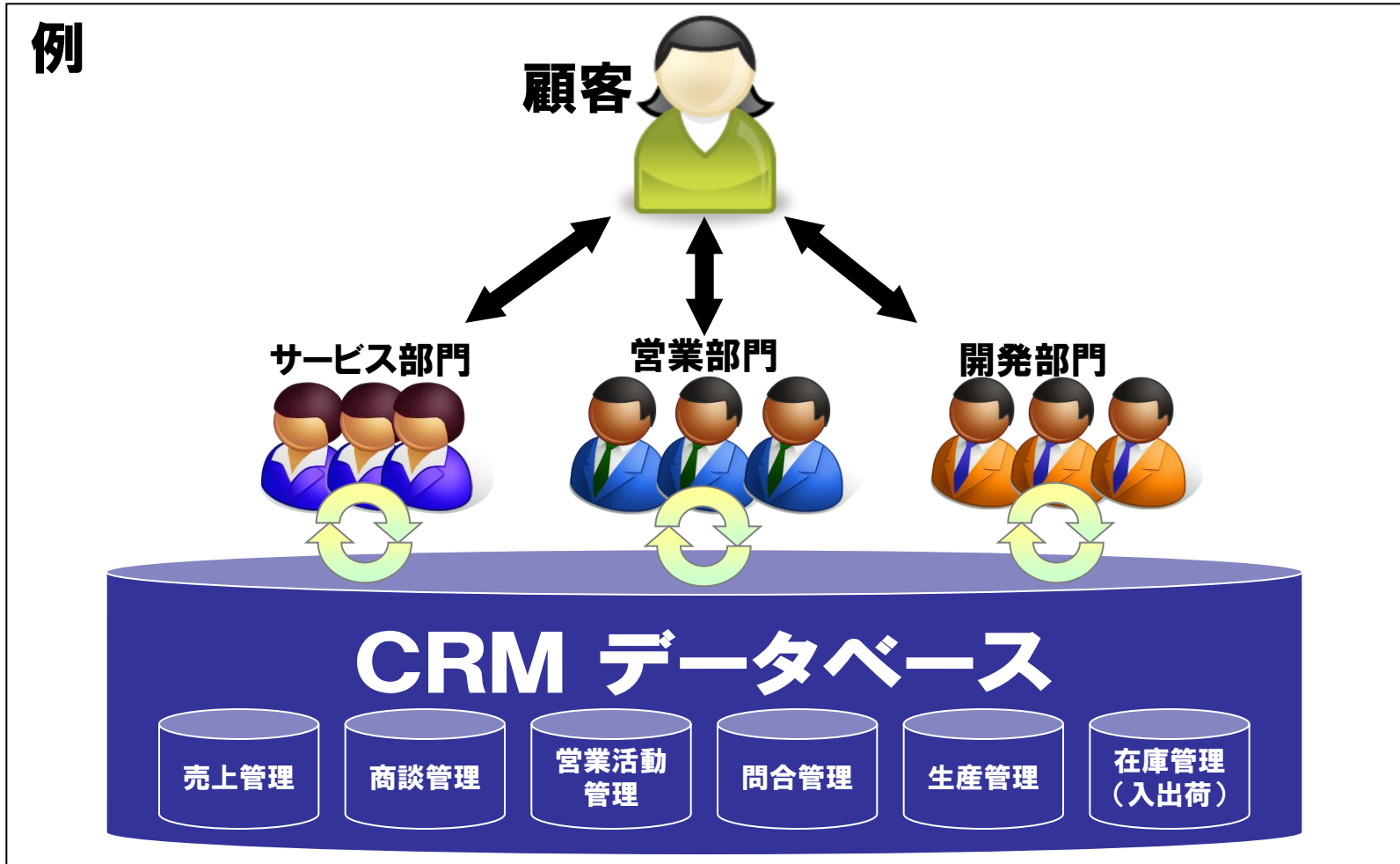
顧客との良好な関係を
強化・維持していくための
プロセスを管理すること。

CRMとは

顧客に対して
適切な対応をすることで
顧客満足度を向上し、
結果的に企業の
収益向上につなげる。

CRMのモデル

顧客に関する情報をすべて一元化・共有する



CRMのモデル

顧客に関する情報をすべて一元化・共有する

例



経営分析

- ABC分析
- RFM分析
- コスト分析
- 商品分析
- 渉外行動分析
- FAQ
- ...

CRMのメリット例

- 顧客情報から特定の商材を提案できそうな顧客を抽出できる。
(セグメンテーション)
- 売上情報と対応状況から、自社にとっての顧客ランクを導き出すことができる。
(顧客ロイヤリティ)

CRMのメリット例

- 以前、問合せ対応したスタッフが
いなくても、顧客の対応ができる。
(クレーム削減)
- 業務履歴を算出し、各部門ごと
の業務総コストを把握できる。
(経営分析)

オキコンCRMの概要

当社開発CRMのコンセプト

**CTI・GISを活用した
中小企業向けのCRM**

オキコンCRMの概要

デモ

●顧客管理

お客様のあらゆる情報を集約。
管理項目は自由に追加・削除できるしくみになっています。いろいろなお客様の情報を管理できます。

オキコンCRMの概要

●IT日報

お客様への営業活動、電話対応、サービス対応など様々なお客様とのやり取りを管理できます。次回訪問の約束や、それまでにやるべきこと、解決すべき課題を簡単に共有します。

オキコンCRMの概要

●IT日報

お客様とのやり取りで発生した仕事を個人の**電話メモ・スケジュール・タスク・案件に連動**させることができます。いろいろな視点から仕事の進捗が分かります。

オキコンCRMの概要

●台帳管理

お客様との各種取引情報を**台帳**として管理します。台帳はいくつも持つことができ、それぞれの台帳項目は追加が自由に行えるため、幅広い用途で利用できます。

オキコンCRMの概要

●文書・写真管理

お客様に関係のある**文書や写真**を**まとめて管理**できます。ドラッグ & ドロップでデータを追加できるので、手間はかかりません。

オキコンCRMの概要

●CTI機能

通話があると、顧客情報画面をすぐに確認できます。過去の商談や打合記録などを確認しながら、スムーズな対応ができます。

オキコンCRMの概要

●ダッシュボード(レポート)機能

顧客への訪問活動や、見込状況、顧客分析、問合せ分析、コスト分析など様々なレポートをリアルタイムで集計します。顧客を中心とした**経営状況を確認**できます。

オキコンCRMの概要

●案件管理(開発中)

商談の進捗を把握することで実績の見通しができます。営業担当者ごと、キャンペーンごとの予実管理ができます。もちろん顧客情報と連動しております！

オキコンCRMの概要

●日報レポート機能(開発中)

日報から**活動・対応時間を必要な単位で集計**することができます。
サービスの品質改善、提供価格などの**参考**になります。

オキコンCRMの概要

●グループウェア機能(開発中)

社員すべてが利用できる

「**スケジュール管理**」「**掲示板**」

「**電話メモ**」などで情報共有し

コミュニケーションを活性化します。

オキコンCRMの概要

●FAQ機能(開発中)

システムに蓄積した顧客対応のノウハウ情報から**類似ケースの解決策を瞬時に探す**ことができます。早期にトラブルの解決をすることで、顧客満足を高めます。

おわり

**御社の売上に貢献し、
業務改善の最適なツール
として商品開発を
行っております。
ご期待下さい！**