

# <導入事例> 某自動車メーカー様

## 【ヘルプデスク 業務概要】

メーカーから全国ディーラー向けに開発・導入している「顧客管理」「経理」「受発注」等に関わるシステムの問合せ受付業務

メーカー様

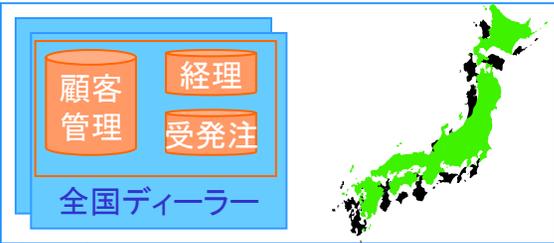
システム開発



ヘルプデスク

システム導入

問合せ



自動車販売



エンドユーザ

《システム導入の背景》  
～ビジネスホンからの刷新～

- システムの老朽化
- 増大する放棄呼への対応（業務の効率化が必須）

販売店からの問い合わせに対する  
受付効率化とサービスレベル向上

**CIC**（オールインワン通信プラットフォーム） +  
**inspirX**（マルチチャネル顧客対応管理アプリケーション）  
導入

## ■システム選定のポイント

- ✓ **メンテナンス性**  
- ユーザレベルで対応可能な範囲が広い
- ✓ **拡張性**  
- 席数拡大への対応
- ✓ **将来性**  
- IP化、マルチチャネル化

## ■導入効果

- **通話時間の短縮(ACD、CTI、FAQの活用)**  
⇒ “全員鳴音”から最適なオペレータへの呼分配  
ただ質問に答えるだけではなく、ディーラー教育まで広げることによるサービスアップ
- **管理コストの大幅削減**
- **呼量分析による最適なオペレータ数の配置**
- **マルチチャネル化による効率化検討中**

## システム構成イメージ

