

あらゆる顧客接点の最適化と部門横断による価値の最大化

人々の価値観は多様化し顧客のニーズに的確かつタイムリーに応えることが困難になってきています。また労働人口の減少や人材の確保・育成にかかるコストの問題も年々深刻化する中、企業は顧客に対する付加価値を提供していかなくてはなりません。

富士通は、さまざまな業界のお客様にITサービスを提供して得た知見と最先端テクノロジーと、世界中で広く利用されるCRMクラウドサービスであるSalesforceを掛け合わせることで全方位的にお客様のビジネス変革の実現を支援します。

サービスの概要



顧客を中心に各部門が連携することで、サイロ化から脱却し、ライフサイクル活動全体を最適化します。

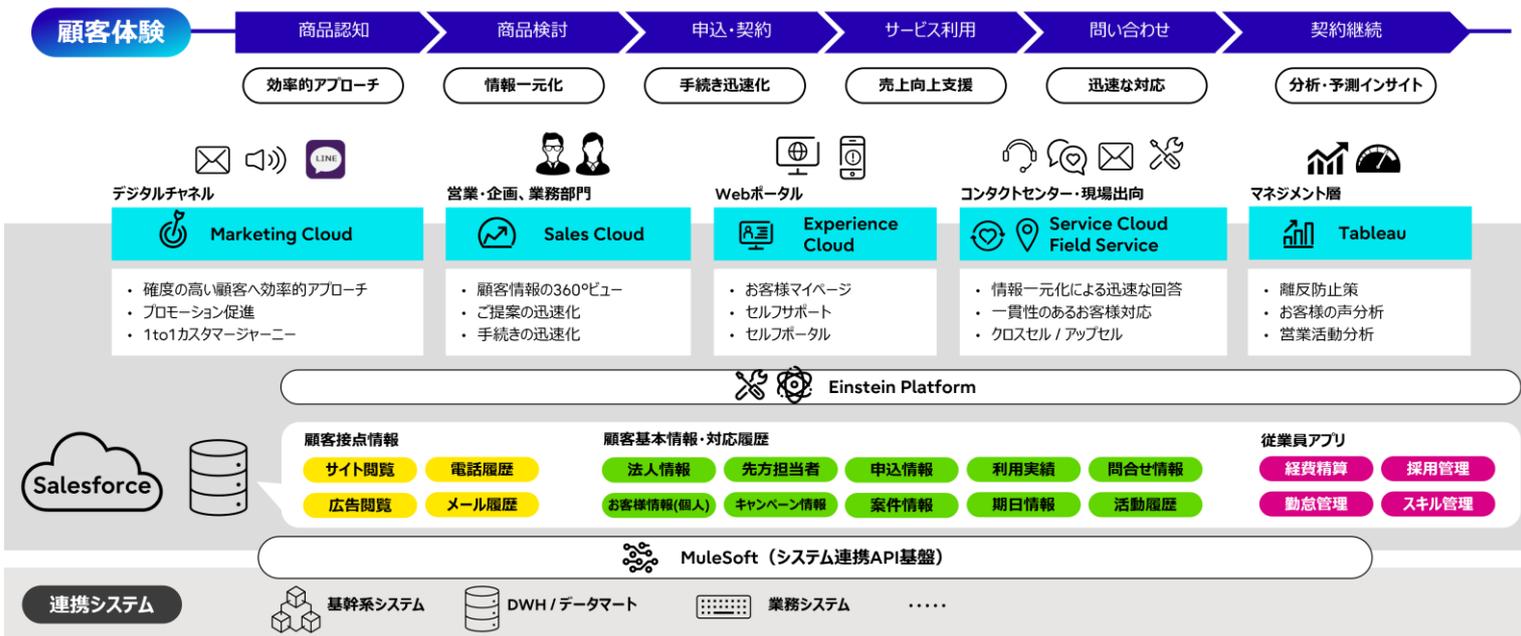
サービスの特長

- 1 経営トップのコミットメント** 上流コンサルティングサービスにより、経営トップのコミットメントを含めた変革構想の策定を実現します。
- 2 現場部門の巻き込み** 導入サービスを通じて現場部門もしっかりと巻き込みます。リード部門ばかりが主導してしまうことによるプロジェクトの停滞や手戻りを防ぎます。
- 3 定着化まで伴走** データに基づく実行結果の評価・分析から、定着化のための改善施策の立案を通して、継続的に伴走支援します。

主な機能や仕様

Salesforceは一連の顧客接点における業務を一元管理し、顧客接点改革を実現します。

富士通自身がSalesforceを全社で活用し、13万人というグローバル規模での組織力を活かし、顧客アプローチの変革に取り組んでいます。豊富なお客様支援実績に加え、自社実践で得られた最新ノウハウを活用し、お客様の顧客接点改革をご支援します。



メニュー体系

提供サービス

サービス概要

上流コンサルティング

- Customer360変革構想コンサルティング
- 接点獲得・情報インプット・リード獲得設計
- 営業情報デジタル化・活用設計
- 企業内データ利活用プラン設計
- マーケティング・セールス・コールセンター 組織・業務・IT環境設計

導入サービス

- 顧客接点チャネル (Web/App) 構築
- コミュニケーション自動化 (MA) 環境整備
- 営業高度化・効率化環境 (SFA・CRM) 整備
- コールセンター環境・組織整備
- フィールドサービス環境・組織整備

定着化サービス

- 実行結果 (データ) の評価/分析による継続した改善施策立案・成果創出支援

お問い合わせ先

富士通株式会社

〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1-5 JR川崎タワー

お問い合わせフォーム

<https://contactline.jp.fujitsu.com/contactform/csque00201/695565/>

