

REF-OR-M SOLUTION – MODERN CX

REF-OR-MモダンCXソリューションは、事前に構成されたエンドツーエンドのリファレンスソリューションであり、CRMまたはCXのビジネスラインに合わせて特別に調整されています。成功したD365の変革エンゲージメントから、より大きなビジネス価値を実現します。顧客エンゲージメントの変化するダイナミクスと優れたエクスペリエンスに焦点を当てることを前提として当社のソリューション機能を使用することでデジタルカスタマーエクスペリエンスの共同作成を助言、実装、支援します。これは、モダンCRM要件のドメインと業界全体に適用されます。

モダンCX向けのREF-OR-Mソリューションは、サービスメトリック、オムニチャネルケースおよびSLA管理、Microsoft Botフレームワークに基づく顧客向けチャットボット、AIMLベースのターゲティング、パーソナライゼーション、販売管理、拡張された高レベルのスコアリングによる効率的な顧客エンゲージメントのためのソリューションコンポーネントを提供します。

REF-OR-M Framework



REF-OR-M » Reference Organization Model

Modern CX ソリューションは、参照組織 (REF-OR-M : Reference Organization Model) フレームワークを使用して構築されています。

これは、組織内で目標やアイデアを包含し、様々な目的で一つの参照として見ることが可能なモデルであり、迅速な導入、TCOの削減、エクスペリエンスの向上、優れた品質を実現するパッケージ済みのソリューションです。

Solution Capabilities & Business Process Breakdown

	SALES	MARKETING	SERVICE
Infosys Dynamics 365 for Modern CX	<ul style="list-style-type: none"> リードと商談の管理 Survey Insights-MS フォームプロ 関係アシスタント/インサイト 販売予測 見積もりと注文管理 連絡先/アカウント管理 	<ul style="list-style-type: none"> ダイナミクス セグメンテーション キャンペーン管理 キャンペーン対応管理 リードナーチャリング Linkedin統合 マーケティング指標と調査 	<ul style="list-style-type: none"> サービス指標とインサイト ダイナミクス365のチャット 統合サービスデスク 知財管理 オムニチャネルケース 管理、SLA管理
Infosys REFORM Solution Offerings	SMART SALES <ul style="list-style-type: none"> MLベースのターゲティング、パーソナライゼーション リードスコアリング、関係の洞察 セールス生産性、RM、セールスレポート用のチャットボット セールスノート分析と会議の洞察 販売管理のためのPowerApps 	<ul style="list-style-type: none"> 自動見積もり、スマートな価格設定、商談の洞察、コピー見積もりチャットボット Power BIの構成済みCustomer Insightsダッシュボード コンプライアンス管理のためのPowerApps 製品の推奨事項、セールスインサイトを備えたインテリジェントな販売 	SMART CUSTOMER ENGAGEMENT <ul style="list-style-type: none"> インテリジェントサービス フィールドサービス技術者向けのPowerApps サービス追跡用PowerApps ユーザー管理とデータアップロードのためのPower Automate CX用Power BI お客様向けマスターチャットボット

導入アプローチ

ビジネス価値の明確化を行い、エンドツーエンドビジネスプロセスを形成するためのロードマップを定義するソリューションを検討します。
これらのプロセスステップの実行に価値が存在します。

構成済みソリューション

- ツール、アクセラレータ、およびテンプレートを使用して、クラウド対応の高速化されたパスを顧客に提供します。
- LOB固有のプロセス、事前構築された構成、セキュリティセットアップ、および基本的なソリューションコンポーネント

組織のエンタープライズ変革を加速および簡素化

AI / ML、チャットボット、モビリティ、分析を活用したデジタルソリューションをMicrosoft Dynamics365の機能に加えて提供することで、業界全体にわたり組織のエンタープライズ変革をデジタルソリューションで加速および簡素化します。

Applicability of REFORM Solution

- グリーンフィールドの実装、アップグレード、またはDynamics 365などのデジタルプラットフォームを使用した最新化への移行
- アジャイルで段階的な方法でアプリケーションを構築することに焦点を当てる
- コンタクトセンター管理における業界をリードする実践と経験に基づくCRMワークフロー
- Dynamics 365の変革への取り組みから得られたベストプラクティスを活用しシステムとグループ間のハンドオフを削減して、より大きなビジネス価値を実現
- 顧客記録を統合して、すべてのチャンネルと顧客の接点、つまり同期された顧客情報を表す単一の真の情報源を作成する
- さまざまなチャンネルにわたる顧客とのやり取りからキャプチャされたデータから洞察を得るための高度な顧客分析

Key Benefits and Outcomes

Net Revenue Enhancement

- 商談成立の増価
- 商談：サイズ/ボリュームの増加
- リード変換率の増加

Operational Efficiency

- サポートコストの削減
- 営業担当者の立ち上げ時間の短縮
- 予測精度/収益の可視性

High Performing Sales Team

- 従業員の関与、満足度、つながりの増加
- 営業チームの目標設定の改善

Customer Delight

- セルフサービスポータルによる問い合わせ偏向の増加
- 問い合わせ解決時間の短縮

Customer Insights

- KYCおよびコンプライアンスドキュメント管理
- 顧客アカウントと製品
- 住所の詳細
- お客様の声

Marketing Insights

- コールセンターエージェントによるシームレスな使用のためのCTI統合と統合サービスデスク
- 直感的なセルフサービスWebポータル

Sales and Market Insights

- リードと商談のスコアリング/ライフサイクル管理
- 販売実績管理
- 販売コラボレーション

Analytical CRM

- CRMLレポートとチャート
- カスタムSSRSレポート
- 高度な検索
- Excelテンプレート

インフォシスジャパン <https://www.infosys.com/jp>
詳細情報はメールでお問い合わせください mktg_jp@infosys.com

Infosys®
Navigate your next

© 2020 Infosys Limited, Bengaluru, India. All Rights Reserved. Infosys believes the information in this document is accurate as of its publication date; such information is subject to change without notice. Infosys acknowledges the proprietary rights of other companies to the trademarks, product names and such other intellectual property rights mentioned in this document. Except as expressly permitted, neither this documentation nor any part of it may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, printing, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of Infosys Limited and/or any named intellectual property rights holders under this document.

Infosys.com |NYSE:
INFY

Stay
Connected

