

News Release

報道関係各位

2013年11月6日
株式会社バイキューブ

バイキューブ、Salesforce と連携した 「V-CUBE セールス & サポート for Salesforce」を Service Cloud とも連携

～コールセンターやヘルプデスクでのサポート業務で、「見えない、伝わらない」ストレスを解消し、
質の高いサポート業務を実現～

株式会社バイキューブ(本社:東京都目黒区、代表取締役社長:間下直晃、以下バイキューブ)は、8月23日より提供開始となりました「V-CUBE セールス & サポート for Salesforce」のサービス追加を行いました。11月6日(水)より、セールスフォース・ドットコム(本社:東京都港区、代表取締役社長:宇陀栄次)の提供するクラウドサービス Salesforce の革新的なサポート業務を支援する Service Cloud とも連携を開始します。この連携により、Service Cloud を利用したコールセンターやヘルプデスクでのサポートの業務でも、Web 上で資料や PC 画面を共有することができるようになります。お客さまの困っていることが「分からない」「見えない」のではなく、同じ情報を見ながらコミュニケーションをとり、リモートサポートを行うことが可能になります。専用のアプリケーションなどをインストールせず利用できるということが最大の特徴で、企業にとって最も重要な存在であるお客さまに負担を掛けることもなく、質の高いサポート業務を実現します。

Service Cloud が利用されることの多いコールセンターやヘルプデスクでのサポート業務では、多くのお客さまからの多種多様な問い合わせを電話で対応しています。しかし、IT サービスや複雑な製品などにおいては、電話による口頭説明では内容が伝わりにくいことが多くあります。同じ情報が「見えない」ため、サポート担当者にとっては「適切なサポートがなかなかできない」、お客さま側にとっては「伝わらない」というストレスを抱えていました。

今回 Service Cloud とも連携した「V-CUBE セールス & サポート for Salesforce」は、企業担当者とお客さまの間で、同じ情報が「見えない」というストレスを解決します。また、Salesforce との連携によって、お客さまと共有をした資料やチャット記録などのコミュニケーション履歴が自動で保存されるため、将来的には、その履歴を活用しながらお客さまに合ったサポートを提供できるようになります。先行する Sales Cloud と



※V-CUBE は、株式会社バイキューブの登録商標です。

※本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

の連携において、営業活動の現場でご利用いただいている企業さまに効果が出てきている「V-CUBE セールス&サポート for Salesforce」の、Service Cloudとの連携により、より多くの Salesforce 導入企業さまのコミュニケーション課題解決に貢献します。

ブイキューブでは、今後もお客さまの声を反映した本サービスの拡充に努めていきます。

サービスの詳細については、こちら(<http://www.nice2meet.us/sfdc/>)から、ご覧いただけます。

【会社概要】

商号 : 株式会社ブイキューブ (V-cube, Inc.)
所在地 : 東京都目黒区上目黒 2-1-1 中目黒 GT タワー20F
代表者 : 間下 直晃(ました なおあき)
事業内容 : ビジュアルコミュニケーションツールの開発・販売
企業・教育機関などへのビジュアルコミュニケーションサービスの提供・システム構築
URL : <http://jp.vcube.com/> (コーポレートサイト)
<http://www.nice2meet.us/> (「V-CUBE」サービス紹介サイト)

【報道関係のお問い合わせ先】

株式会社ブイキューブ マーケティング本部
TEL : 03-5768-3308 FAX : 03-5501-9676 E-mail : release@pj.vcube.co.jp

【当社および「V-CUBE」についての一般からのお問い合わせ先】

株式会社ブイキューブ
TEL : 0570-03-2121 FAX : 03-5501-9676
「V-CUBE」サービス紹介サイト(<http://www.nice2meet.us/>)からもお問い合わせいただけます。