

CONTACTセンターの生産性と品質向上の両立を実現する顧客対応支援業務のためのCRMソフト

inspirX5は、バーチャレクス・コンサルティングのCONTACTセンター運営経験が結集されたCRMソフトだ。現場での「生産性と品質向上の両立」を重視した機能強化を行っている。前回までのバージョンアップで

は、顧客対応中に必要となる情報共有や周知を支援する機能、反復的対応を省力化する機能の充実を図った。センター内にメッセージを一斉通知するメガホン機能、顧客対応中のオペレータとSVがリアルタイムで

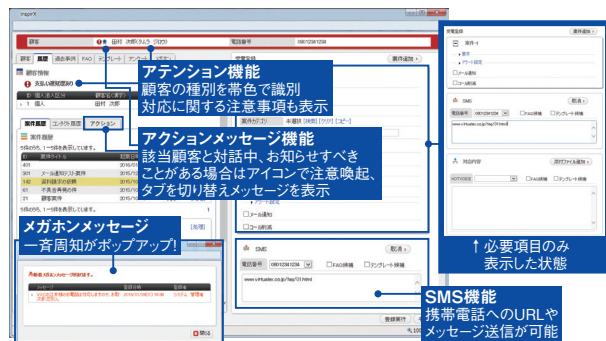


図 顧客対応履歴入力画面と注目機能群

やりとりできるチャット機能、オペレータ自身が登録した直近10件の案件を素早く呼び出せる「さっきの案件」機能などがそれである。また今春リリースの最新バージョン5.2では、

DMPやMAなどマーケティングのための仕組みが提供する外部データの活用を促進するアクションメッセージ機能や、LINEをはじめとするSNSでのインタラクションを取り込む連携機能が強化された。

他にもセンター内の様々なデータを可視化するパフォーマンスマネジメントクラウド (PMC)、情報の一元管理や高度な検索を可能とするナレッジマネジメントクラウド (KMC) も所持、inspirX5と組み合わせてご利用いただける。ぜひこの機会にブースにてデモを体験いただきたい。

お問い合わせ先

バーチャレクス・コンサルティング株式会社
TEL : 03-3578-5322
E-mail : sales_info@virtualex.co.jp
URL : http://inspirx.jp/