

LINE 連携はじめDMPやMAなど データ活用による品質と生産性のさらなる向上を!

センター運営経験から生まれたCRMソフト「inspirX 5」は、時代の変化を捉えながら、現場視点の「生産性と品質の向上」を重視した機能強化を行っている。3月下旬リリース予定のバージョン5.2ではDMP^{*1}やMA^{*2}などマーケティングのための仕組みが提供するデータの活用やLINEでのインタラクションを取り込む連携機能を強化、企業の顧客チャネルや社内システムの持つデータの様々な形での活用を提案している。

生産性と品質の向上を両立する センター運営のためのCRM

前回までのバージョンアップでは、センターの生産性向上のため、顧客対応中に必要となる情報の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。受電と同時に顧客毎の留意事項を色分けして表示するアテンションメッセージ、その日のその瞬間に

伝えたい情報を一斉周知できるメガホン機能、顧客対応中のオペレーターとSVがリアルタイムでやりとりできるチャット機能、よくある問い合わせの効率的な処理のため、オペレーター自身が登録した直近10件の案件をボタンひとつで素早く閲覧、必要に応じてこれを呼び出せる「さっきの案件」機能などがそれである。

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

最新バージョンで注目のアクションメッセージ機能は、応対中の顧客に対して知らせるべき情報を、オペレーターに指示出する機能だ。クロスセルやアップセルの実現、契約等の更新や支払督促などをスムーズに進めるなど生産性を向上させる狙いがある。また誕生日や記念日を登録しておき、該当顧客との会話で祝意を伝えるなど、CS向上も期待できる。対象顧客と顧客個別に案

内されるべき内容の指定は、ファイルによる一括登録を基本とするが、DMPやMAが保持する顧客の関心事や購買行動の情報から条件やAIによって抽出した外部データを使用して施策を実施することも可能だ。その場合、結果を還元するような双方向の連携を組み立てることで、社内に蓄積されたデータのポテンシャルを最大化し、有効活用するサイクルを回すこともできる。

さらにLINE連携機能の提供により、LINE上でのインタラクションをスタンプも含めてinspirX 5の応対履歴として取り込んでの一元管理も可能になる予定だ。なお、同社はKPI管理のダッシュボード機能、パフォーマンス・マネジメント・クラウド(PMC)や、自然文検索によるナレッジベース機能、ナレッジ・マネジメント・クラウド(KMC)なども所持、inspirX 5と組み合わせতেのご提供も可能だ。

*1: DMP (データマネジメントプラットフォーム)とはネット上の様々なサーバーに蓄積されるビッグデータや自社サイトのログデータなどを蓄積・分析し、最終的に販促活動の最適化を実現するためのプラットフォーム。
*2: MA (マーケティングオートメーション)とはマーケティング活動の各プロセスで発生する作業を自動化するための仕組み。

お問い合わせ先

Virtualex
Consulting

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
製品サイト : http://inspirx.jp/

