

導入実績300社以上! カスタマーサクセスを提唱する バーチャレックスのCRMソリューション群



バーチャレックス・コンサルティング inspirX (インスピーリ)

バーチャレックス・コンサルティングの自社開発CRMソフト「inspirX」。現場視点の生産性/品質向上を重視した独自の機能強化を行い、使い勝手の良さや、高拡張性でユーザー企業の評価も高い。このinspirXの基本機能を、低コストで手軽に利用できるサービス、それが「iXCloud」である。利用規模や、将来の拡張性を見据えて賢く選択できるCRMソリューション群だ。

中規模以上のセンターであれば inspirXを推奨

inspirX (インスピーリ)は、BPOサービスを提供し、さらにコンサルティング会社でもあるバーチャレックス・コンサルティング(以下、バーチャレックス)が、徹底した“現場視点”で開発したソフトウェアだ。CRMの根幹となるコンタクト履歴管理、顧客・案件情報管理など機能群はもちろんのこと、業務経験を活かした様々な工夫がなされている。最新バージョンであるinspirX 5の設計コンセプトは、効果創出にこだわり、現場の永遠の課題である「業務の効率化」「業務品質の均一化」を実現することにある。例えば、コールリーズンを徹底分析したうえで、呼量の80%を占める“よくある問い合わせ”を効率化する一方、残り20%のイレギュラー案件については、ミスなくCS(顧客満足)向上につながるための機能を提供するなど、「センター運営のプロ」らしい視点に基づいた基本機能を備えている。他にもセルフカスタマイズ機能や、

チャット機能も搭載、CTIやLINEなどSNSとの連携、APIを利用した外部システム連携なども柔軟にでき、ユーザー企業の業務に合わせて育てていくことのできるCRMと言える。

オンプレミス、プライベートクラウド形態で提供可能であり、中規模以上のコンタクトセンターや、他部門、支社での同時利用、大幅なカスタマイズ、外部システム連携が必要なケースに有効である。

低コスト、短期間で利用開始できる iXCloudの特徴

一方で、iXCloud (アイエックスクラウド)の特徴は、本格的CRMの基本機能を備えたクラウドサービスを、初期費用無料、短期間で開始し、月額利用できるという点にある。例えば、コストをかけずにすぐに始めたい場合など、最短二週間で、主要機能である顧客管理、案件/コンタクト管理、ナレッジ管理などを搭載したCRMを利用開始可能だ。

また、基本機能のみでスモールスタートし、その後利用規模や、利用



機能を拡張していきたいケースにも非常に有効だ。センター運営に要求される依頼事項は日々変わっていく。スタート当初はiXCloudを利用し、カスタマイズの必要性が明確になった段階でinspirXに切り替えていくという選択もできる。

そして、inspirXが業務にフィットするか確認してから本格導入していきたいケースにもおすすめしたい。ユーザー企業にとっては、専用サイトを構築するので気兼ねなく業務へのフィット感を検証することができ、また検証後、入力データを損なうことなくinspirXへの移行も容易にでき、また費用的な優遇をうけることも可能だ。最低利用期間を過ぎれば継続利用の有無はユーザー企業の任意となる。

このように両ソリューションの利点を踏まえ、カスタマーサクセス*実現のために、貴社に最適なCRMをご検討いただきたい。

*カスタマーサクセス…自社の成功のために顧客をサポートするのではなく、顧客の成功を第一の目的とし、積極的に顧客の成功を設計し、継続的な関係を構築しながら貢献する考え方。バーチャレックスは2018年6月発行のビジネス書籍「カスタマーサクセス—サブスクリプション時代に求められる「顧客の成功」10の原則」(英治出版、著者：ニック・メータ/ダン・スタインマン/リンカーン・マーフィー)の翻訳を担当

「inspirX」と「iXCloud」の違い

サービス名	提供形態	想定されるお客様
 インスピーリ	オンプレミス、またはプライベートクラウドとして提供	中規模以上のコンタクトセンター、他部門、支社での同時利用、外部システム連携が必要な場合など
 アイエックスクラウド	クラウドサービスとして提供	小規模コンタクトセンターや特定の部署での利用など、少人数で初期投資を抑制して利用を開始したい場合など

お問い合わせ先



バーチャレックス・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/