



# バーチャレクス・コンサルティング

## インスピーリ/アイエックスクラウド

# 規模に合わせて選べるCRM 在宅や分散拠点化にも迅速に対応

### 中規模以上のセンターであれば インスピーリを推奨

inspirX (以下、インスピーリ)は、バーチャレクスがセンター運営経験に基づき、徹底した“現場視点”で開発したCRMソフトだ。応対履歴管理、顧客・案件情報管理などの標準機能はもちろん、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ている。

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、センター内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。

また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、オペレータに指示出しが可能だ。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円滑にし、生産性の向上を支援する。

その他、豊富なCTI製品、LINE、音声認識機能との連携、外部データの活用を促進する機能、ユーザー自身が業務に合わせて管理項目を変

インスピーリの受電画面

**CTI領域**  
Connectrek

**CRM領域**  
inspirX  
Virtuallex iXClouZ

**アテンション機能**  
顧客の種別を帯色で識別対応に関する注意事項も表示

**アクションメッセージ機能**  
該当顧客と対話中、お知らせすべきことがある場合はアイコンで注意喚起、タブを切り替えメッセージを表示

**メガホンメッセージ**  
一斉周知がポップアップ!

↑必要項目のみ表示した状態

**SMS機能**  
携帯電話へのURLやメッセージ送信が可能

「Connectrek (コネクトレック)」からCRM連携を行い、より高い操作性を実現  
●着信ポップアップ ●クリックトゥコール ●通話録音再生機能

在宅や分散拠点でのスムーズな活用のため、セキュリティの担保と、生産性向上を実現する機能を強化  
●情報アクセスの制御 ●個人情報の漏洩防止 ●顧客や案件に紐づく関連情報参照、追加 など

更可能なセルフカスタマイズ機能も好評だ。中規模以上のセンターや、複数拠点間での同時利用、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。

最新版では、在宅や分散拠点でのスムーズな活用のため、各オペレータの業務に応じた情報アクセスの制御や、個人情報の漏洩防止など、セキュリティの担保と、生産性向上を実現する機能を強化した。

### スモールスタートに最適な アイエックスクラウド

そしてインスピーリの基本機能を、低コスト・短期間で利用開始できるのが「Virtuallex iXClouZ (以下、アイエックスクラウド)」だ。短期間で業務を開始したいケース、また基本機能のみでスモールスタートし、そ

の後規模や機能を拡張していききたいケースなどに有効だ。開始当初はアイエックスクラウドを利用し、カスタマイズの必要性が明確になった段階でインスピーリに切り替えていくという選択もできる。

また、バーチャレクス独自開発のAWSを活用したコンタクトセンタークラウドサービス「Connectrek (コネクトレック)」と組み合わせて利用することも可能だ。

利用規模や将来の拡張性などを見据えて、賢くCRMを選択していただきたい。

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 : https://cc-solution.virtualex.co.jp/