

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クスのCRM

中規模以上のセンターであればインスピーリを推奨

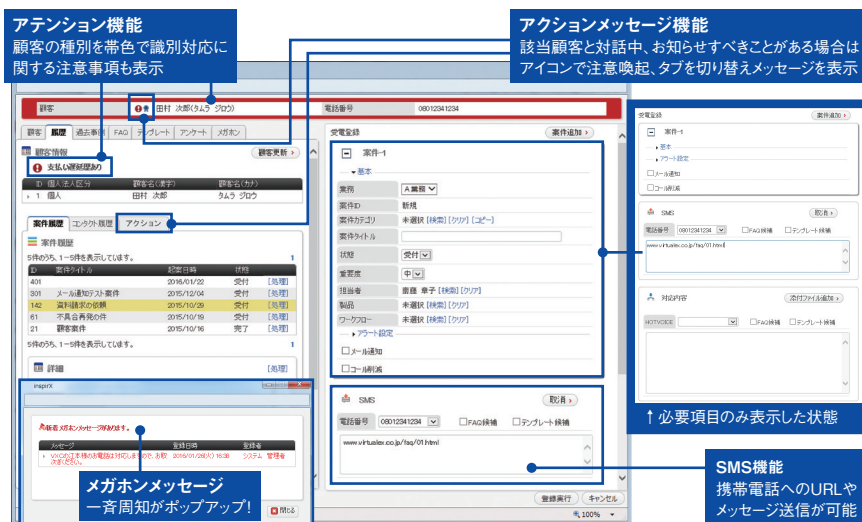
inspirX (以下、インスピーリ) は、バーチャレクスがセンター運営経験に基づき、徹底した“現場視点”で開発したCRMソフトだ。対応履歴管理、顧客・案件情報管理などの標準機能はもちろん、生産性向上のため、顧客対応中に必要となる情報の共有や周知を支援する機能、反復的対応を省力化する機能の充実を図っている。

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。また誕生日などを登録し、該当顧客との会話で祝意を伝えるなどCS向上にも貢献できる。

その他、豊富なCTI製品、LINE、

インスピーリの受電画面



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。

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・短時間で利用開始できるのが「Virtualex iXClouZ (以下、アイエックスクラウド)」である。短時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たいケースに有効だ。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。

インスピーリ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薦めしたい。専用サイトを構築するので、ユーザー企業は気兼ねなく業務へのフィット感を検証でき、検証後、入力データをそのままインスピーリへ移行できる。

両CRMの利点を踏まえ、利用規模や、将来の拡張性を見据えて賢く選択し、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。

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://inspirx.jp/