

規模に合わせて選べるCRM 最新版ではテレワークに対応した機能も強化

中規模以上のセンターであれば インスピリを推奨

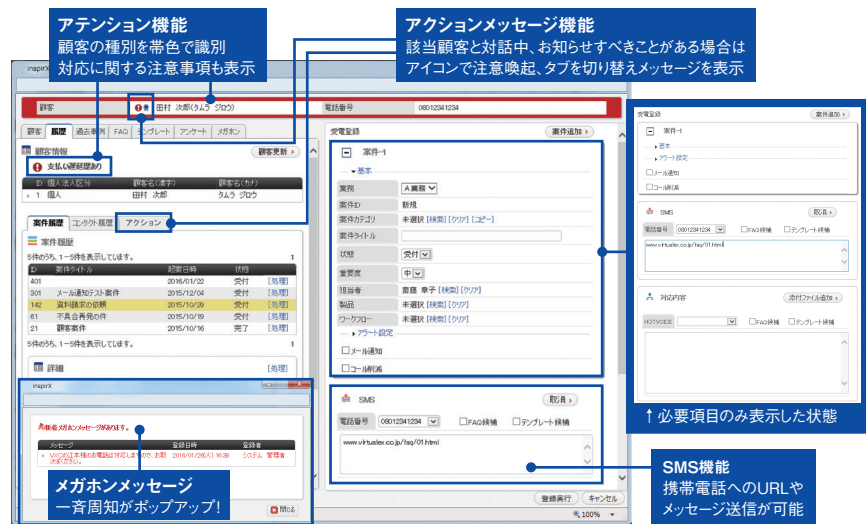
inspirX (以下、インスピリ)は、バーチャレクスがセンター運営経験に基づき、徹底した“現場視点”で開発したCRMソフトだ。応対履歴管理、顧客・案件情報管理などの標準機能はもちろん、生産性向上のため、顧客対応中に必要となる情報の共有や周知を支援する機能、反復的対応を省力化する機能の充実を図っている。

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

インスピリの受電画面



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、コロナ禍でのテレワーク対応のために、各オペレータの業務に応じた情報アクセスの制御や、個人情報の漏洩を防止し、かつ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 アイエクスクラウド

そしてインスピリの基本機能を、低コスト・短期間で利用開始できるのが「Virtualex iXClouZ (以下、アイエクスクラウド)」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たいケースなどに有効だ。開始当初は

アイエ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リに切り替えていくという選択もできる。

インスピ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勧めしたい。クラウドサービスのため、急なテレワーク対応への切り替えもスムーズだ。

両CRMの利点を踏まえ、利用規模や、テレワークを含むBCP対策、将来の拡張性などを見据えて賢くCRMを選択し、貴社に最適なシステム構築をご検討いただきたい。

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
URL : https://inspir.jp/