

報道関係者各位

inspirX Communication Ver 3.6 提供開始のお知らせ

掲載日:2012年1月19日

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

バーチャレクス・コンサルティングが顧客履歴管理ソフトウェア「inspirX Communication」の
最新バージョン Ver3.6 を提供開始
～マルチ業務機能、inspirX Platform への連携機能を新規搭載～

バーチャレクス・コンサルティング株式会社(本社:東京都港区、代表取締役社長:丸山 栄樹、以下「バーチャレクス」)は、コールセンターの顧客対応を支援するソフトウェア『inspirX Communication (インスピーリ コミュニケーション)』の最新バージョン(Ver3.6)を2012年1月19日より提供開始いたしました。

inspirX Communication は、コールセンターに対するコンサルティングや業務アウトソーシングの経験から生まれた製品で、中小規模のセンターから数千席の大規模センターまで、数多くの企業様にご利用いただいております。

昨今、コールセンターは単なる顧客の問合せ対応窓口から、企業における顧客接点を担うコンタクトセンターへとその用途を多様化させており、資料請求受付やダイレクトメールのフォロー等、マーケティング関連を中心にセンターに求められる機能は高度化が進んでいます。また、商品比較サイトやソーシャルメディアの隆盛により、市場における消費者のイニシアティブが強まる中、コールセンターに蓄積された VOC (Voice Of Customer=お客様の声)も営業部門や商品企画・製造部門において共有し、活用することで企業の競争力を向上させることは喫緊の課題となっています。

inspirX Communication Ver3.6 では、コールセンターをとりまく以上のような業務環境を踏まえ、高度化・多機能化が進むコールセンターに求められる「マルチ業務機能」、コールセンターと社内部門の業務連携を支援する「inspirX Platform 連携機能」を中心とした機能強化を実施致しました。

<inspirX Communication Ver3.6 主な機能変更点>

● マルチ業務機能

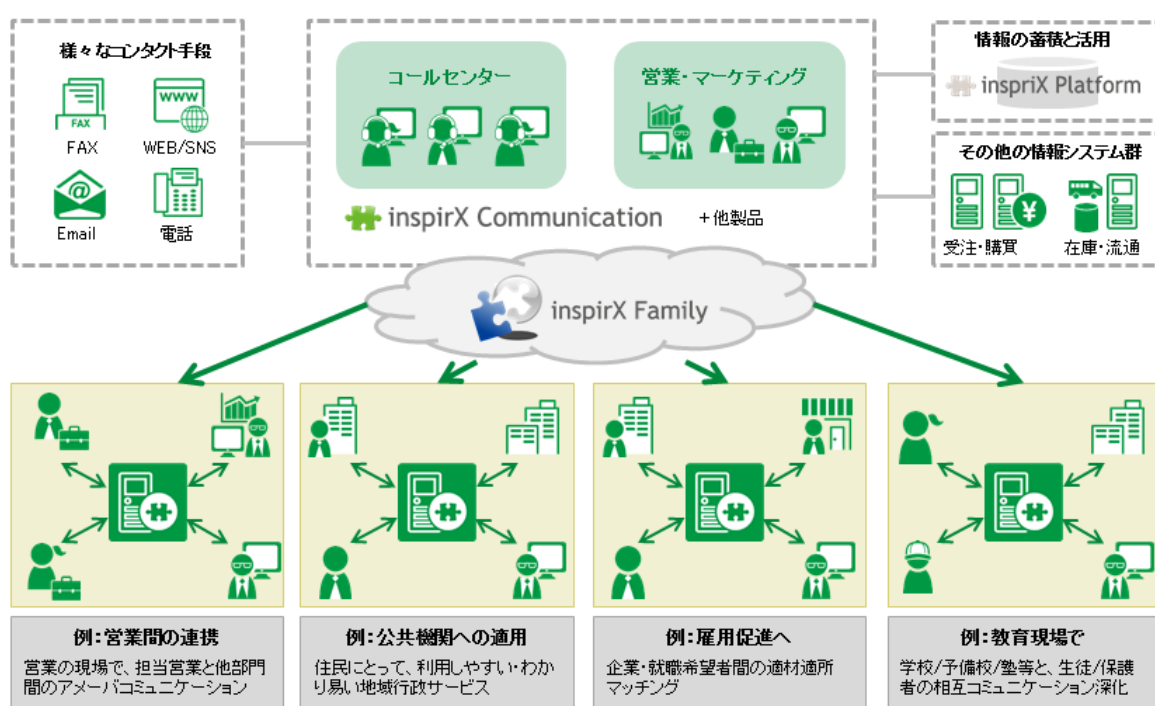
問合せ対応業務と受注受付業務など、異なる複数の業務を同一サイト上で実現可能です。顧客や商

品等のデータは一元管理しながら、利用者は、割り当てられたロールに従い、自身に必要な業務機能を利用していただくことができます。

● inspirX Platform 連携機能

「inspirX Platform 連携機能」では、inspirX Platform が持つデータ一元管理機能や外部システム連携用インタフェースを利用することで、社内の様々なシステムと連携し、部門横断的な業務や情報分析が可能になります。

例えば、コールセンター用のシステムである inspirX Communication と、SFA (Sales Force Automation = 営業支援システム) や EC システム、マーケティングデータベース等を連携させることで、顧客の声をクリックに販売活動へフィードバックすることができます。



【inspirX Communication Web製品サイト】

<http://inspirx.jp/product/communication/>

【用語解説】

(※1) inspirX Family (インスピーリ ファミリー) とは

「企業と顧客との関係をより強固にする」ことを目的に構成されたソリューション群と、各ソリューションを構成する製品群から成り立ちます。各ソリューションは CRM を中心に、顧客との関係構築に必要な周辺機能を幅広く網羅しており、クライアントのニーズにあわせて、製品を選択し、カスタマイズすることが可能です。

inspirX Family 製品サイト: <http://inspirx.jp/product/family/>

(※2) inspirX Platform(インスピリー プラットフォーム)とは

inspirX Platform(インスピリー プラットフォーム)は、統合顧客情報データベースとして、inspirX Family の中核をなし、各製品の連携を行います。また、CRM 領域を始め、その周辺業務を含めた業務オペレーションを統合的に支援するための仕組みを提供します。

顧客問合せ履歴、商品の受発注・購買履歴、さらには営業やマーケティングのための顧客別案件等、企業内で分散管理されている情報を一元化し、全社的な共有を可能にします。また既存システムとの連携にも柔軟に対応可能なため、重複していたメンテナンスの手間とコストを大幅に削減することが可能です。

inspirX Platform 製品サイト: <http://inspirx.jp/product/platform/>

【本リリース提供元】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

1999年6月設立。コンサルティング・テクノロジー・アウトソーシングの3つのサービスをコアとし、企業と顧客の接点にフォーカスした事業を展開、『常に本質を追求し、クライアント企業に結果で貢献する』ことをモットーとしております。

設立以来培ってきた、当社内でのコンタクトセンター運営経験を活かし、流通、金融、通信、サービス、医療、メーカー、教育、情報産業等多岐にわたる顧客管理領域に豊富なノウハウを活用、事業開始段階の企画から現状打開のためのコンサルティング、それに伴い必要なシステム導入のアドバイスや開発、事業開始・変革後の人材、システム保守を含む具体的な運用まで、ニーズに合わせたフレキシブルなサービス提供をしております。

[会社概要]

社名 : バーチャレクス・コンサルティング株式会社

所在地 : 東京都港区虎ノ門 4-3-13 神谷町セントラルプレイス 8 階
TEL: 03-3578-5300/FAX: 03-5425-8500

設立日 : 1999年6月15日

資本金 : 4億9,378万円

代表者 : 代表取締役社長 丸山栄樹

事業内容 : 各種 CRM ソリューション&サービスの提供
コンサルティング

- ・営業プロセス改革推進/・全社営業チャネル改革推進/・業務設計/・業務改革推進
- ・チェンジマネジメント支援/・SFA、CRM 導入支援

IT ソリューション

- ・CRM とマーケティング機能中心としたアプリケーション群「inspirX Family」の開発と提供
- ・顧客深耕、関係醸成重視型 SFA システムの開発と提供
- ・複合チャネル対応CRMシステムの開発と提供
- ・DWH、BI ソリューションの開発と提供

BPO ソリューション

- ・非対面セールスセンターの企画・運営
- ・コンタクトセンター、カスタマーセンターの企画・運営
- ・バックオフィスセンターの企画・運営

URL : <http://www.virtualex.co.jp/>

【製品・サービスに関するお問い合わせ先／報道機関からのお問い合わせ先】

バーチャレクス・コンサルティング株式会社

コンサルティング&マーケティング本部

TEL: 03-3578-5322 FAX: 03-3578-5301

sales_info@virtualex.co.jp