New Release

報道関係者各位

2016 年 7 月 5 日
バーチャレクス・コンサルティング株式会社
証券コード:6193

コールセンター向け CRM ソフト「inspirX 5(インスピーリファイブ)」 最新バージョン 5.1 リリースのお知らせ

自社でのコールセンター運営ノウハウが凝縮された CRM ソフトウェア。お客様とのコンタクト履歴を統合管理し、コールセンター業務効率化と品質向上を共に高める機能を強化！

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、コールセンター向け CRM ソフト「inspirX 5（インスピーリ ファイブ）」の最新バージョンをリリースいたしました。

inspirX 5 とは？

「inspirX 5」は、バーチャレクスの長年にわたるコールセンター運営の経験から生まれ、成長し続ける「顧客対応業務支援ソフトウェア」です。コールセンター内外の「顧客にまつわる」情報共有を強化し、エンドユーザー一人一人との関係を深化・発展させ、企業の CRM（Customer Relationship Management 顧客関係管理）戦略の実現に大いに貢献します。この度、最新バージョンとして 5.1 をリリースいたしました。

開発コンセプト

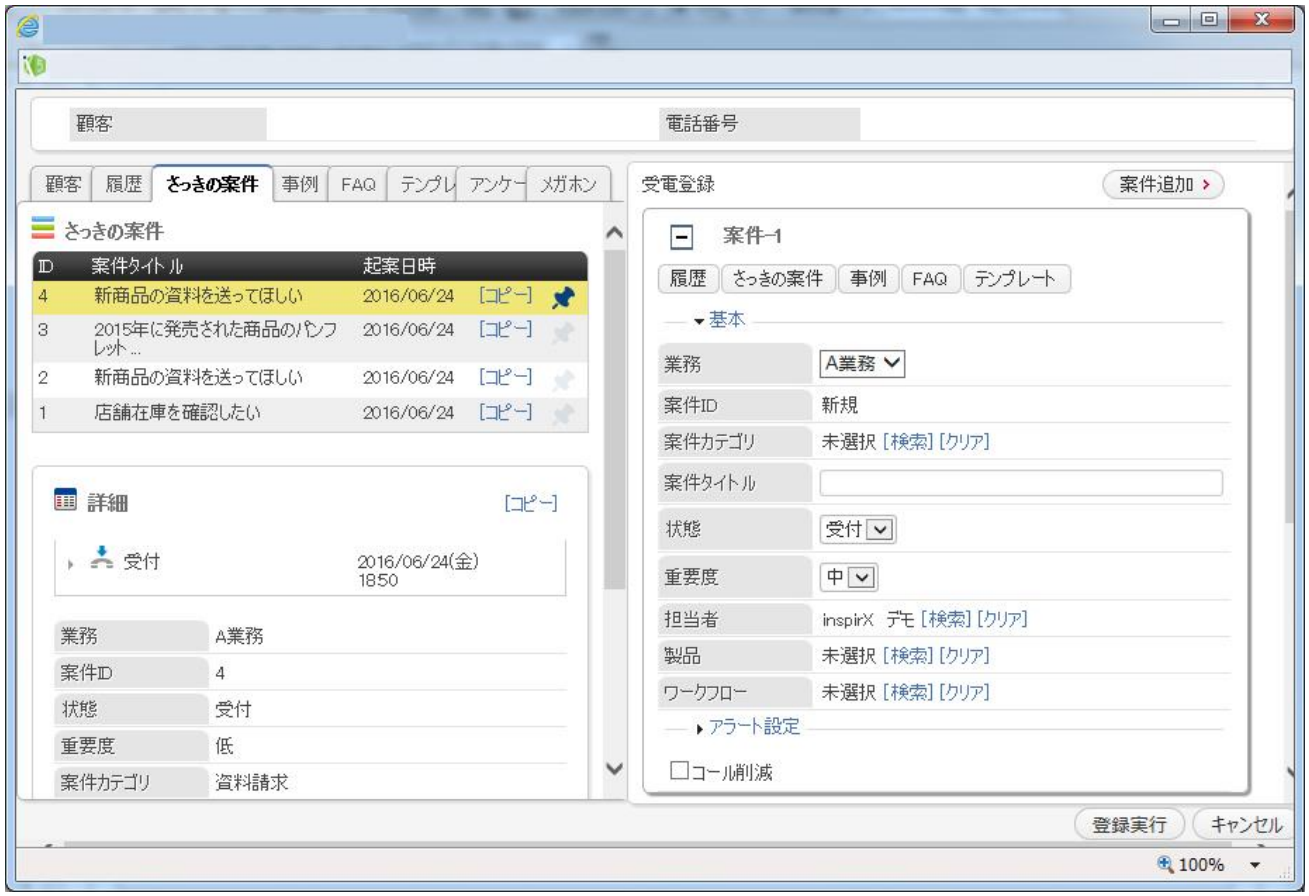
コールセンターでは、オペレータが電話やメールの応対を行いながら、その内容をコンタクト履歴として CRM に入力していきます。基本的に朝から夕方までそのようなオペレーションを何度も行い、そしてそれを日々繰り返すわけです。自らがコールセンターを運営している私達は、そのような場面を日々目の当たりにし、一見優れているように見えても、実際の現場では使い辛い機能が多いということに気付かされます。だからこそ、自ら開発した CRM ソフトは、利用した場合の効果に着目し、その効果を最大化できるよう機能追加を行っています。今回もそのようなコンセプトをもとに機能強化を行いました。

最新バージョン「inspirX 5.1」 の強化ポイント

1. よくある問い合わせを効率的に処理するための機能を強化

「さっきの案件」という名称の機能が追加され、各オペレータが受け付けた個々の直近案件をボタン一つで素早く閲覧、必要に応じてこれを呼び出せるので内容を再利用し、入力の軽減に役立てることが可能です。

「さっきの案件」機能と対応画面イメージ：



2. 対応画面や検索機能の改善

オペレータは毎日同じ画面を利用します。その画面のオペレーション（マウスの移動距離短縮やクリック数の削減など）局面における使い勝手を徹底的に見直し、その上で対応画面や、検索機能の細かな改善を実施しました。

このような改善は、オペレータの作業効率を上げるだけでなく、ストレス抑制効果も見込まれます。

3. その他、業務を効率的に運用するためのアイディアが 10 機能以上の追加／改善

その他にも、自社のコールセンター運営現場で入力画面の活用状況を徹底的に調査・研究した多くの機能の追加や改善がされています。

手軽なスタートアップ支援のために「インスピーリライト」もリリース予定

費用や工数など導入にかかる負担から CRM の導入を躊躇している企業様のために、本格的な履歴管理システムを安価に提供するクラウドサービスである「インスピーリライト」の提供を 7 月中旬に予定しています。

inspirX 5 およびその最新バージョンについての詳細については下記 URL をご参照ください。

http://inspirx.jp/product/inspirx51/

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】
バーチャレクス・コンサルティング株式会社
TEL: 03-3578-5322　Email：sales_info@virtualex.co.jp
企業サイト：http://www.virtualex.co.jp/
inspirX 製品サイト：http://inspirx.jp/

※本文に記載の社名、製品名は全て各社の登録商標または商標です。
※プレスリリースに記載された製品の価格、仕様、サービス内容などは発表日現在のものです。その後予告なしに変更されることがあります。あらかじめご了承ください。