

バーチャレクス・コンサルティング、コールセンターCRMソフト「inspirX 5」 最新バージョン 5.6 リリース

～膨大な情報量を効率よく参照・処理が可能に、

バーチャレクス・グループのバーチャレクス・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：丸山勇人、以下「バーチャレクス」）は、コールセンターで顧客情報や顧客とのやり取りを管理する CRM ソフト「inspirX 5（インスピーリ ファイブ、以下インスピーリ）」の最新バージョン 5.6 をリリースしました。コールセンターの現場業務を熟知するバーチャレクスだからこそ、オペレータに寄り添った機能・改善を新たに追加しています。

【インスピーリ最新バージョン「5.6」の主な強化ポイント】

対応業務の1画面完結を一層推進するための UI 改善

これまで2列レイアウトだった画面分割を3列レイアウトに変更、画面左側に顧客情報を表示しながら、右側でFAQなどオペレータ支援系の機能を同時に利用できるようになりました。1画面で表示できる情報量も増え、ウィンドウの切り替えも不要となり検索性もアップ、オペレータの対応効率の向上に貢献します。また、2列レイアウトで十分なお客様に対しても、従来通りの設定も可能とするために2列レイアウト、3列レイアウトはユーザー単位でご選択いただけます。

【inspirX 対応画面】

参照する情報量が多いコールセンターで勤務の時は3列レイアウト、業務範囲が限られている在宅勤務時では2列レイアウトなど、状況に応じてレイアウト変更ができるようになりました。

ナレッジ機能強化とナレッジから対応履歴へのコピー機能強化

応対時によく利用するテンプレートやナレッジの検索性を向上するための機能を強化しています。また、入力省力化につながるコピー機能の充実度を向上させました。

文字サイズ変更機能追加など幅広い世代に対応する支援機能の強化

昨今の幅広い世代が活躍するコールセンターの現場にあわせ、オペレータに応じて適切な文字サイズの設定ができる様になりました。また、快適なシステムを実現するために、見出し部の背景色のコントラストを調整するなどの改善をし、より一層の見やすさを向上させています。

項目の見出しの色や項目の背景色の変更機能追加などの UI の向上

項目見出しの文字色、背景色の設定をしていただくことが可能になりました。必須項目や重要項目に色を付けるなどにより、オペレータが入力する際に迷わないようにしたり、説明をしやすくしたりするなど、ユーザビリティの向上に貢献します。

インスピーリ 最新バージョンに関するお問い合わせはこちらへ：

<https://inspirx.jp/contact/index.html>

■inspirX（インスピーリ）について（<http://inspirx.jp/product/inspirx/>）

「インスピーリ」は、バーチャレッ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、進化し続ける「顧客対応業務支援のためのソフトウェア」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ひとりとの関係を深化・発展させ、企業の CRM（Customer Relationship Management＝顧客関係管理）戦略の実現に貢献します。コールセンターでは、オペレータが電話やメールの対応を行いながら、その内容を履歴として CRM ソフトウェアへの入力を行いますが、自らがコールセンターを運営しているバーチャレックスは本製品を利用した場合の効果に着目し、その効果を最大化するための機能追加を行っています。

インスピーリが自社の業務にフィットするか試したい企業様方へ：

「Virtualex iXClouZ（以下、アイエックスクラウド）」は、インスピーリの標準機能をベースにサービス提供を行っています。インスピーリが自社のコールセンター業務にフィットするか試してみたい、まずはスモールスタートで始めてみたいという企業様はお問い合わせください。

アイエックスクラウド 製品サイト：

https://inspirx.jp/v_ixclouz/

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

バーチャレックス・コンサルティング株式会社

TEL: 03-3578-5322

ウェブからは専用フォームでお問い合わせください。

https://www.virtualex.co.jp/contact_form/communication-app-agree.html

※本文に記載の社名、製品名は登録商標または商標です

※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。