

SaaS 型アウトバウンド効率化ツール「COLLABOS CRM Outbound Edition」の提供を開始

オリンパスグループの株式会社コラボス(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:茂木 貴雄、以下、コラボス)は、2010 年 11 月 4 日より、SaaS 型アウトバウンド効率化ツール「COLLABOS CRM Outbound Edition」の提供を開始いたします。本ツールは「コンタクトセンター/CRM デモ&コンファレンス 2010(第 11 回)」に出品いたします。

【製品の概要】

「COLLABOS CRM Outbound Edition」は、PC とインターネット環境をご用意頂くだけで簡単に導入いただける、高機能なアウトバウンド効率化ツールです。企業における販売促進業務や解約防止業務、テレマーケティング会社における世論調査業務、カード会社における督促業務などに利用でき、アウトバウンド業務の生産性を向上させます。

顧客情報を登録しコールリストを作成・設計後、当該リストに対するコール履歴のレポートと分析を行い、以下のようなアウトバウンド業務の効率化と顧客情報の活用を実現します。

コールの管理による効率化

手作業でのコールでは取得できなかった、コール履歴・統計情報やオペレータごとの通話時間・後処理時間を数値として把握し、数値分析による効率的なアウトバウンド施策が可能となります。

無駄なコールの削減による効率化

“架電止め”や“移転”などのコール履歴を顧客情報に反映し、情報を最適化することで無駄なコールを削減し、効率化が見込めます。

インターネットの広帯域化に即したアプリケーション技術の採用により SaaS 型でのサービス提供を実現し、低価格・短納期を可能としました。1 カ月単位で契約ができるため、契約変更によりリーズナブルかつフレキシブルに活用することができます。

【製品の特徴】

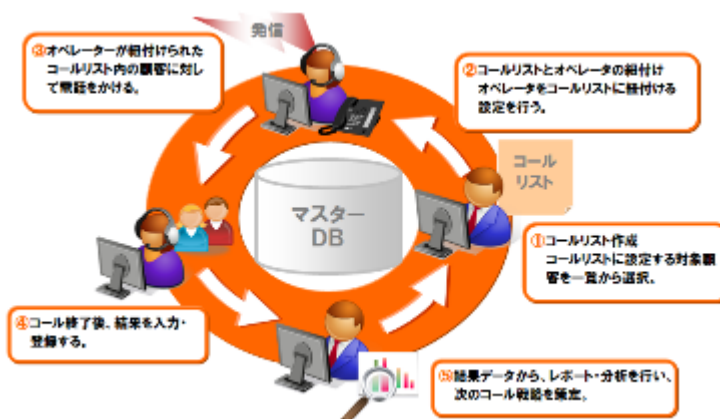
管理画面上で、タブごとに業務の設定が可能であるため、テレマーケティング等で複数の企業のアウトバウンド業務を代行する場合には、顧客企業毎に業務タブを切り替えての設定・対応が可能です。

また、顧客情報や対応履歴等の必要な情報を一画面表示(ワンビュー表示)することができ、顧客情報項目を自由にカスタマイズできます。加えて、アウトバウンド業務対象である顧客情報の一括取り込み機能や進捗状況のリアルタイム把握が可能となるフラグ立ての機能、テンプレートの作成・登録を行うトークスクリプト機能などの豊富な機能を搭載しています。

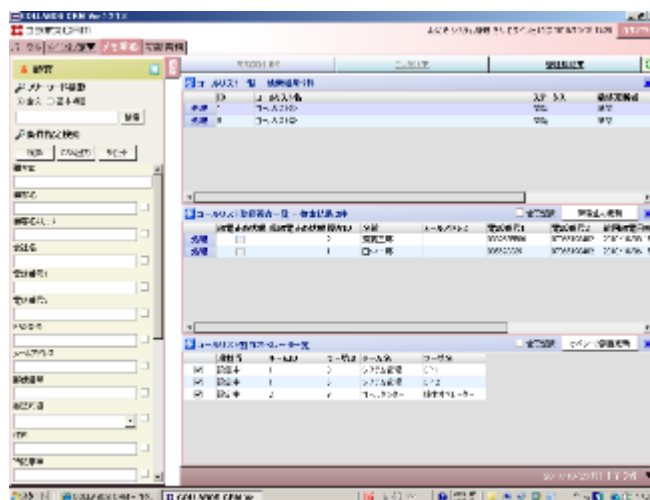
搭載機能

ID 設定、コールリスト設計、画面設計、レポート、トークスクリプト、分析、プレビュー発信² など

業務イメージ図



画面イメージ



【他サービスとの併用による効果】

インバウンドコールセンター向け顧客情報管理システムの SaaS 型サービスである『COLLABOS CRM』³と組み合わせてご利用頂ければ、『COLLABOS CRM』³とデータベース連携を行い、アウトバウンド業務の履歴情報と問合せ対応情報を含めた顧客情報の一元管理と、既存顧客情報のアウトバウンド業務への有効活用が可能となります。

また、コラボスの入電業務向けコンタクトセンター向け通信インフラ ASP サービス『@nyplace(エニプレイス)』³と組み合わせて利用することにより、架電効率を更に高める事が可能です。CTI連携⁴によるプレビュー発信²を活用し、手作業でのコールに比べ一般的に1.5倍程度の効率アップが見込めます。

現在、『COLLABOS CRM』³は約50社・1200ID、『@nyplace(エニプレイス)』は約100社・常時稼働席数2,000席の導入実績があり、様々な業種業態のコンタクトセンターで利用されています。

1・・・SaaS: インターネット等のネットワークを通じて顧客にアプリケーションソフトの機能を必要に応じて提供する仕組みのこと。

2・・・プレビュー発信はオプション機能です。

3・・・『COLLABOS CRM』および『@nyplace(エニプレイス)』の利用は別途費用となります。

4・・・CTI: 電話などを顧客データベースなどコンピュータシステムに統合する技術のこと。

【株式会社コラボス 会社概要】

会 社 名 : 株式会社コラボス

代 表 者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

設 立 : 2001年10月26日

所 在 地 : 東京都千代田区神田神保町3-10-2 共立ビル7階

資 本 金 : 1億3,490万円(2010年3月現在)

株 主 : オリンパスビジネスクリエイツ株式会社

事 業 内 容 : 設備投資不要、設置不要のコンタクトセンター向けのASP/SaaS型サービスの提供

・コンタクトセンター向け通信インフラ SaaS 型サービス『@nyplace(エニプレイス)』

・SaaS 型インバウンドコールセンター向け顧客情報管理システムの『COLLABOS CRM』

・ASP 型通話録音システム『トークフォルダー Talk Folder』

・パケットキャプチャリング録音方式 SaaS 型通話録音システム『Packet Folder』(パケットフォルダー)

Web サイト : <http://www.collabos.com/>

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス マーケティング部 長嶋

TEL: 03-5623-3391 MAIL: c_info@collabos.com

【商品名称等に関する表示】

本文中に記載されている会社名、製品名は株式会社コラボスの商標または登録商標です。