

新商品

NEW PRODUCTS

SaaS型コールセンターシステム

Cloud Call (クラウドコール)

見込み顧客を表示しテレアポを支援

発売元: アクシア
発売日: 2011年7月1日
価格: 月額1万円/席
TEL: 03-5835-2820
URL: www.cloudcall.jp

クラウド型のコールセンターシステム。主な特徴は、①初期費用無料、②契約期間が自由に設定可能(最低契約期間が半年以上などの規定なし)、③通話録音機能を半年まで無料で提供、④業務内容に合わせた機能追加やカスタマイズに柔軟対応、⑤インターネットバンキングなどでの採用実績を持つセキュリティ技術を適用——など。対応履歴の自動作成や見込み顧客の自動表示、通話録音機能などによってテレアポ業務や営業活動の効率化および可視化を支援。インターネットに接続できる環境があればどこでもサービスを利用開始できるため、短期間での導入が可能。

SaaS型CRMソリューション

カスタマーリングス

SNSで“潜在的見込み顧客”を発掘

発売元: プラスアルファ・コンサルティング
発売日: 2011年7月初旬
価格: 月額15万7500円(初期費用は別途)
TEL: 03-5848-7320
URL: www.pa-consul.co.jp/

VOCを顧客DBと関連づけ、ソーシャルCRMを支援する。主な機能は、①自社の顧客DBに対し、EメールやWebを使ったキャンペーンの告知やアンケートを行い、見込み顧客を優良顧客に育成する「キャンペーンマネジメント機能」、②Twitter/Facebookなどのソーシャルメディア上のVOCをリアルタイムに収集、コミュニケーションする「ソーシャルCRM機能」——の2つ。ソーシャルCRM機能は、自社製品に対する好意的な発言や購入見当者などを発掘し、対話を通して顧客やファンに育成する。ソーシャルメディア上から「質問」や「苦情」などの声を抽出、迅速な回答につなげることも可能。

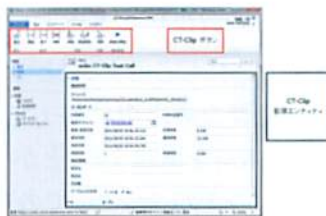
CTIソフトウェア

CT-Clip for Dynamics CRM Online

録音・レポート機能も提供

発売元: anbx
発売日: 2011年6月30日
価格: 月額1万円/クライアント(12カ月契約)
TEL: 050-5528-4100
URL: www.anbx.net/

CTIソフトウェア。CTIに加え、録音やレポートといった機能をサーバー無し、1クライアントから提供する。NEC製PBX「Aspire」シリーズと、マイクロソフト社製クラウド型CRMソリューション「Dynamics CRM 2011 クラウドサービス」を連携でき、「Dynamics CRM On Line」に対応した録音レポート機能を搭載する。



SaaS型Eメール管理システム

WEB CAS mailcenter

モニタリング機能で在宅勤務に対応

発売元: エイジア
発売日: 2011年6月28日
価格: 月額1万9950円~
TEL: 0120-965-082
URL: webcas.azia.jp/mailcenter/

CRMシステム「WEB CAS」シリーズのEメール管理システム・クラウド版に、在宅勤務に対応する新機能を追加した。同システムは、企業のメール問い合わせ窓口やWebサイト上の問い合わせフォームに届く顧客からの問い合わせを一元管理し、テンプレートや承認機能などによってオペレータのEメール対応をサポートするもの。今回、遠隔地のスタッフの勤務状況を素早く簡単に確認できるモニタリング機能を追加することで、BCPや節電対策などで注目が高まっている在宅勤務への対応を可能にした。初期費用は5万2500円(既存ユーザーは追加費用なし)。申込から最短2営業日で利用開始可能。

CRMソリューション

カスタマー・マネージメント V7.1

検索結果リスト上での直接編集を実現

発売元: コンソナ・ジャパン
発売日: 2011年7月1日
価格: 24万1500円~
TEL: 03-5324-0831
URL: www.consona.jp/

CRMスイート製品の最新版。主な新機能は、①V7.0で採用した新しい検索機能「ナビゲーター」でさまざまな条件により検索した結果リストに対し、1つひとつの詳細画面に遷移することなく直接結果リスト上から顧客タイプを変更するなどの編集を実施できる「インライングリッド」、②複数のアドレスを通したやり取りも単一の顧客として管理し、共有できるEメール管理機能、③Twitter、Facebookなどの主要なソーシャルメディアからの情報を参照し顧客情報の充実を図る機能、④システムに変更が発生した場合、必要なキャッシュのみをキメ細やかにクリアする機能——など。

Eメール共有サービス

サイボウズ メールワイズ 4 for SaaS

履歴/あいまい検索機能を実装

発売元: NTTビジネスリンク
発売日: 2011年6月20日
価格: 月額1万479円/5ユーザー~
TEL: 0120-080-656
URL: www.nttbiz.com/

BizLink メール&ウェブサービスのオプションサービスとして、サイボウズのEメール共有サービスを提供開始した。主な機能は、①グループメール管理(対応メールステータス管理、画面)、②Eメール履歴管理/Eメール履歴の詳細検索・あいまい検索、③Eメールテンプレート、④集計・レポート、⑤顧客情報管理——など。

