

SFA/CTI を SaaS モデルで提供するアズベイス、BizBase テレマーケティングに

インバウンドコールセンター機能を追加

業務支援ソフト「BizBase (ビズベイス)」シリーズで SFA/CTI を提供する株式会社アズベイス(本社:東京都港区、代表者:奥野 栄倫、以下 アズベイス)は、コールセンターで活用される BizBase テレマーケティングのラインナップに、インバウンドコールセンター機能を追加します。

記

アズベイスは既存ラインナップとして、営業支援ツール(SFA)「営業マンが使う BizBase」、汎用型グループウェア「BizBase オフィス」、コールセンター業務を支援する「BizBase テレマーケティング」を提供しています。この度、BizBase テレマーケティングのラインナップに、インバウンドコールセンター機能を追加します。

BizBase テレマーケティングでは IP-PBX と CRM アプリケーションを統合したアウトバウンドに特化したコールセンターソリューションを提供しており、架電リスト・発信規制先の一括管理、オペレータのコール履歴管理、通話録音、トークスクリプト、FAQ 参照、クリックコール、オートコール、プレディクティブコール、リアルタイム集計分析を搭載しておりました。

今回インバウンドコールセンターの機能を追加することで、自動音声応答(IVR)、着信呼自動分配(ACD)、スクリーンポップアップなどが搭載され、統合コールセンターソリューションとしてご活用頂くことができます。

自動音声応答は、Ajax に対応しており、ブラウザの画面でブロックをクリック・ドラッグするだけでコールフローの設計、リリースが可能です。これにより、従来専用のプログラム知識が必要だった IVR フローの設計が不要になり、フローのテスト、緊急時の対応や例外対応等が簡単にできるようになります。複数の受電番号ごとに、複数パターンの IVR フローを優先度別に指定することが可能となります。

また、着信呼自動分配機能により、着信呼を適切なスキルを保持したオペレータへ自動分配することができます。オペレーターは複数の業務スキルを登録ことができ、複数業務を同時に担当することができます。

スクリーンポップアップではオペレータの受信と同時にお客様情報、受発信履歴を WEB 画面にポップアップ表示します。過去の受信、発信履歴を参照できることで、連絡の行き違いや、対応のモレをなくすことができ、適切なお客様対応が可能となります。

本件に関するお問合せ

株式会社アズベイス 広報

電話番号:[東京] 03-5549-9519 FAX 番号:[東京] 03-5549-9529

URL:<http://www.asbase.jp>

受付時間:9:30~12:00、13:00~17:00

(土曜・日曜・祝日と弊社休業日を除く)