

IP-PBXからCRM/CTIまで 全て含むSaaS型コールセンターシステム

アズベイス BizBaseテレマーケティング

アウトバウンド、インバウンドを問わず電話業務の様々な課題に対応し、業務を効率化するためのコールセンターシステム。それが「BizBaseテレマーケティング」だ。SaaSモデルのため、PCとインターネット回線さえあれば、すぐに運用を開始できる。

BizBaseテレマーケティングは、IP-PBX(交換機)からマーケティングツール、CTI・CRM・SFAまで、すべてをSaaSモデルで提供するオールインワンソリューションである。そのため、サーバ等の特別な機材を必要とせず、BizBaseテレマーケティングのみで本格的なコールセンター業務の運用ができる。

特徴1. 豊富な機能

架電業務をサポートする機能として、顧客情報と架電履歴・音声を紐づけた管理をはじめ、Microsoft Visioを利用したトークスクリプト、再架電予約機能、ドラッグ&ドロップで簡単に編集できるIVRフロー、FAQ管理機能、発信禁止リストの管理、クリックコール、オートコール、プレディクティブコール、サイレントモニター、スクリーンポップアップ等、

様々な機能を提供する。

電話番号は050と0120に対応し、既存の0120回線を移行することもできる。リストのターゲティングも住所や名前だけではない。例えば「架電履歴があり、3カ月前にキャンペーンコールしているが、最終ステータスが担当者不在でつながっていない先」「東京都内で履歴がなく、小売業である架電先で当社からA商品を購入している企業」というような細かい設定が可能。

特徴2. 分析

業種業界、地域、時間帯、担当者など、多種多様な切り口からデータをエクスポートし、簡単に集計分析ができる。トークスクリプトもどのフローがどれぐらいたどり着いているかが分析できるため、スクリプト自体の品質を把握することができる。

また、全通話録音にも対応しているため、例えばアポイントを良く取れるオペレータの話方を参考にしたり、クレームが発生した際の会話内容も漏れなくわかる。これらを活用することで、自社サービス・商材を必要とするターゲット層に対し、効率よくアプローチすることや、オペレータの実績を簡単に把握することが可能となる。

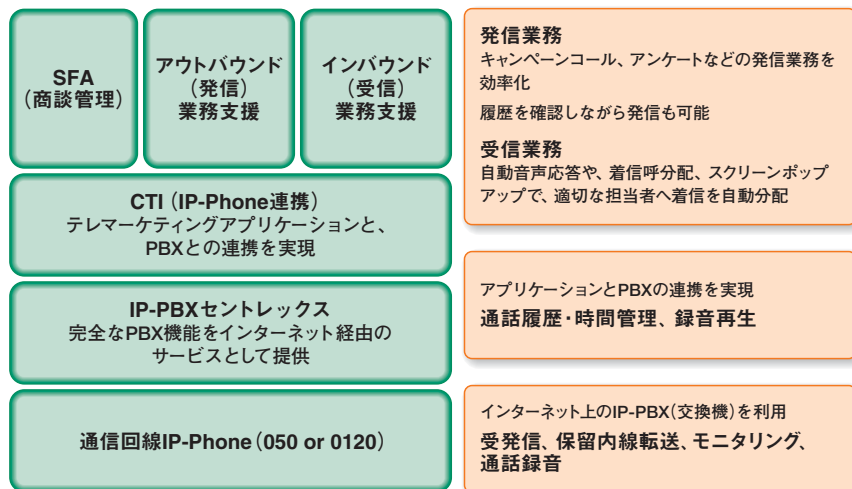
特徴3. 低価格

BizBaseテレマーケティングは月額1ライセンス10,000円から。ライセンス数も最低3からとなっており、今までは導入しづらかった、Excelや紙で手集計していた小規模なアウトバウンド業務や、期間限定のキャンペーンのスポット的な運用などにも気軽に利用できる。また、アウトバウンドシステムの導入を検討している際のトライアル目的にも好評。

* * *

これらにより、BizBaseテレマーケティングは現在、業種・業界・規模を問わず、コールセンター業務の効率化を狙うユーザ(特に現場の管理者)から高い満足度を得ている。

BizBaseテレマーケティング構成



お問い合わせ先



株式会社アズベイス
TEL : 03-5549-9519
URL : <http://www.asbase.jp>