

## SFA/CTI を SaaS モデルで提供するアズベース、BizBase テレマーケティングで

### Visio を使ったトークスクリプトのナビゲーション機能に対応

業務支援ソフト「BizBase (ビズベース)」シリーズで SFA/CTI を提供する株式会社アズベース(本社:東京都港区、代表者:奥野 栄倫、以下 アズベース)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で、トークスクリプトのナビゲーション機能に対応します。

#### 記

アズベー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、オペレーターの参照する画面であらかじめ設定されているトークスクリプトを表示し、相手の応答内容に応じて、会話内容をナビゲーションする機能を新規リリースします。

トークスクリプトのフローは、Microsoft 社の Visio で誰でも簡単に作成することが出来ます。フローチャートを作成するのに特化した Visio で作成することで、複雑なフローを構成する場合でも効率よく編集することが可能となります。また、作成した Visio ファイルはそのままインポート/エクスポートすることができるため、スクリプトの作成業務の効率を大幅に改善することができます。

取り込んだトークスクリプトは、キャンペーンコールなど各業務に応じて任意に選択することが出来ます。

オペレーターは発信(受信)画面でトークスクリプトを参照し、相手の会話内容に応じて選択肢をチェックすることで次に会話するべき内容が自動で表示されるようになります。(ナビゲーション機能)。

コールセンターでのオペレーターの経験が少ない場合や、ある程度きまったトークフローで対応出来る場合などはオペレータへのトレーニングの時間を大幅に削減することができ、また、経験の浅いオペレータの場合でも高い会話品質を維持することが出来るようになります。

#### 本件に関するお問合せ

##### 株式会社アズベース 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)