

2013 年 4 月 24 日
株式会社日立ソリューションズ

コールセンター向け CRM ソリューションの最新版「CallFrontierX Lite」を販売開始 画面のセルフカスタマイズや中国語対応などにより、業務効率向上を支援

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)は、コールセンター業務の効率化とサービスの品質向上を支援するコールセンター向け CRM(*1)ソリューションの最新版「CallFrontierX Lite(コールフロンティア・ライト)」の販売を 4 月 25 日から開始します。「CallFrontierX Lite」では、画面のレイアウトや項目のユーザーによるセルフカスタマイズ、中国語対応、FAQ 管理への画像添付、および通話録音システムと CTI(*2)との連携の標準対応などの機能を追加しています。これにより、企業のコールセンターシステムの構築コストを削減するとともに、オペレーターやシステム管理者のさらなる業務効率向上を支援します。

(*1)CRM (Customer Relationship Management):顧客関係管理。

(*2)CTI(Computer Telephony Integration):電話交換機と CRM を連携させるためのシステム。

近年、商品のコモディティ化が進む中、企業経営は市場中心型から顧客中心型へと変化しています。特に、顧客と企業の接点となり、顧客との長期的関係を築く上で重要な役割を担うコールセンターのサービス品質向上が企業のビジネス成功の大きな要素となっています。

このような背景の下、日立ソリューションズは、2009年2月からコールセンター業務の効率化とサービス品質向上を支援するコールセンター向けCRMソリューション「CallFrontierX」を提供しています。

今回、日立ソリューションズは、「CallFrontierX」に以下の機能を加えて全面的に刷新し、企業のコールセンターシステムの構築コスト削減とさらなる業務効率向上を支援する「CallFrontierX Lite」を提供します。

1. 画面のセルフカスタマイズ

企業は、6種類のテンプレートから画面のタブ内のパネルを自由にレイアウトすることができます。また、必要な項目を自由に定義でき、追加した項目を指定した画面にドラッグするだけで直感的に画面項目を編集することができます。これにより、企業は業務内容に変更があった場合も、システムを改修することなく、業務に最適な画面をセルフカスタマイズすることができます。

2. 中国語に対応

本システムを中国語に対応します。これにより、日本の企業が中国にコールセンターを設置する場合においても、現地のオペレーターは中国語の画面に基づいて容易に顧客対応情報を入力することができます。

3. FAQ管理への画像添付

顧客からのよくあるお問い合わせとその回答内容を管理するFAQ管理に、画像添付機能を追加しました。類似した製品の相違点や故障箇所などを画像で表示することで、オペレーターの応答効率の向上を図ります。

4. CTIと通話録音システムとの連携を標準化

株式会社日立情報通信エンジニアリングのCTI製品「iCTNET/IX」と通話録音システム「Recware III」に標準で連携しています。これにより、CTI および通話録音システムとCRMを連携するための構築コストを削減するとともに、お客様との会話の録音データとCRMの対応履歴情報を紐付けて管理することができます。

日立ソリューションズは、2015年度までに1億円の「CallFrontierX Lite」の販売を目指します。

また、今後英語版の提供を行い、企業のグローバル市場への進出をサポートします。

■ 「CallFrontierX Lite」の主な機能

受付/対応管理	お客様情報管理	対応履歴管理	セルフカスタマイズ
受持案件の照会	お客様情報検索	履歴検索	レイアウト編集
対応内容の入力	お客様情報登録	ステータス変更	項目追加
お知らせ管理	過去案件の照会		
担当者変更			
FAQ管理	ユーザー管理	データ連携	システム連携
FAQ情報登録	役職(権限)管理	CSVエクスポート	CTI連携
画像添付	グループ管理	集計データ出力	通話録音連携
利用回数カウント	パスワード期限管理	顧客情報インポート	
言語設定	メール	管理機能	
中国語(簡体字)	メール取込	権限設定	
	アカウント管理	パスワード強制変更	

■ 価格

製品名	価格(税込)
「CallFrontierX Lite」パッケージ本体+10ユーザーライセンス(*3)	¥4,200,000-
初期導入支援サービス	個別見積
カスタマイズサービス	個別見積

(*3) 標準構成の初期導入費用

■ 販売開始時期: 2013年4月25日

■ 製品紹介URL: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/callfrontierxlite/>

◎ 株式会社 日立ソリューションズ

本社 〒140-0002 東京都品川区東品川四丁目12番7号

本社別館 〒108-8250 東京都港区港南二丁目18番1号

Tel: 03-5780-2111 ホームページ: <http://www.hitachi-solutions.co.jp/>

日立ソリューションズ

<商品・サービスに関するお問い合わせ先>

ホームページ: <https://www.hitachi-solutions.co.jp/inquiry/> Tel: 0120-571-488

<報道機関からのお問い合わせ先>

担当部署: ブランド・コミュニケーション本部 広報・宣伝部

担当者: 宮本、安藤

Tel: 03-5479-5013 Fax: 03-5780-6455 E-mail: koho@hitachi-solutions.com

日立ソリューションズ グループは、お客様の業務ライフサイクルにわたり、オンプレミス・クラウド連携を始めとする豊富なソリューションを全体最適の視点で組み合わせ、ワンストップで提供する『ハイブリッドインテグレーション』を実現します。

※ 「CallFrontierX」は、株式会社日立ソリューションズの登録商標です。

※ 「iCTNET」、「Recware」は、株式会社日立情報通信エンジニアリングの登録商標です。

※ 記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性がありますので、あらかじめご了承ください。

