

報道関係各位

No.FS091208

2009年12月8日

有限会社エフシステムズ

シナジーマーケティング株式会社

SaaS型CRM(顧客管理)システムSynergy! 連動IP電話コールセンターシステムの販売開始

CTIシステム(コンピューターを利用したIP電話システムやFAX、電子メールなどの送受信システム)のソフト開発およびシステム構築を行っている有限会社エフシステムズ(千葉県柏市 取締役:森田 裕治、以下エフシステムズ)と総合CRMカンパニーのシナジーマーケティング株式会社(本社:大阪市北区、代表取締役:谷井等、以下シナジーマーケティング)は、2009年12月8日からSaaS型CRM(顧客管理)システムSynergy!連動IP電話コールセンターシステムのサービス提供を開始いたします。また、短期間のコールセンター設営ができるようにレンタルサービスの提供も同時に開始いたします。

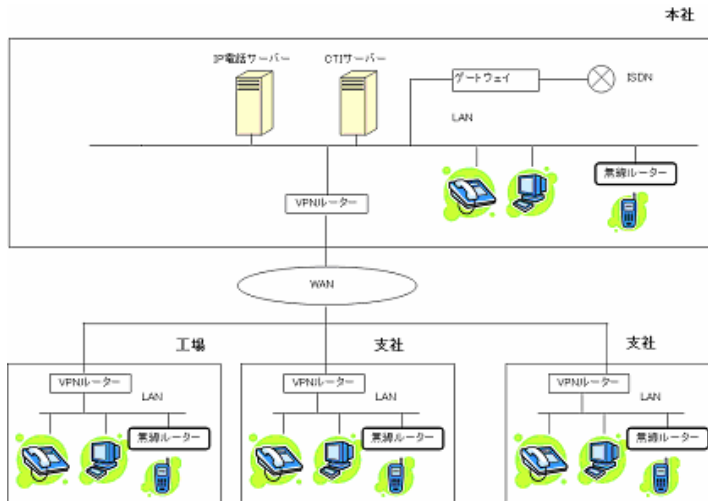
Synergy!はシナジーマーケティングが提供するSaaS型CRMシステムです。本コールセンターシステムはSynergy!と連動して、電話による顧客管理を行うことができます。例えば、お客様より電話がかかると、自動的に顧客情報画面を表示させます。今までにあったお問合せ情報の一覧が画面表示されますので、その件名を探し、案件を追加したり、新規案件を追加することによって問合せ内容を入力し登録することができます。

また顧客情報画面から、自動的にダイヤル発信できますので、お問合せの回答を電話で素早く行うことができます。通話録音機能が標準装備されていて、お客様との会話を再生することによって聞き直したり、お問合せメモを後から作成したりすることができます。ホットキーを使用することにより、キーボードだけで簡単操作できるようにしておりますので、クイックレスポンスが可能です。

Synergy!POEM(オプション)を追加すれば、お問合せ時に、商品の詳細や、資料の請求を受けた時には、メール配信機能により、すぐに送信することができます。またお客様へ、商品情報やイベント情報を一括して送信することができます。

WEB連携機能を使用すると、ホームページ上からのお問合せ内容をそのまま顧客データベースに登録させることができますので、WEB上からお問合せされたお客様から電話がかかっても、お問合せ内容が表示されますので、素早く対応することができます。

本コールセンターシステムはVPNにより、事業所間の内線網を構築することができますので、全社的な顧客情報(問合せ内容、クレーム内容、注文内容など)を共有する通話システムを構築することができます。



システムの特長

(1) 1年以上の使用を考えるならコスト的にお得。

本システムはオンプレミス型(自社導入型)です。

自社導入型ですので、レンタルサービス・SaaS型サービスと比較すると、やや初期導入費はかかりますのが、この初期導入費は1.5年を目処に回収できますので、一時的な使用ではなく、長期的なご利用をお考えの企業様にはよりメリットを感じていただけます。また、同時に事業所内の電話システムとしても長期的にご使用いただけます。

(2) 事業所間内線システムを構築でき、今までご使用の電話番号がそのまま使用できます。

システム自体がビジネスホンと同じ、内線、外線通話システムです。

NTTの電話回線を接続できますので、現在ご使用の電話番号がそのまま使えます。

さらにコールセンター機能をそなえています。(3項をご参照ください。)

本社、支店、工場などの事業所間通話システムになります。

対応電話回線が以下に示しますように豊富です。

- ・ISDN(INS64)
- ・INS1500
- ・OCN ドットフォン
- ・KDDI 光ダイレクト
- ・KDDI-IPフォン
- ・FUSION IP-Phone
- ・UCOM GATE02 Phone

(3) コールセンターに必要な機能が豊富にあります。
 今後、機能拡張をお考えの場合は自社導入型が有利です。

標準で以下の機能を有しています。

標準機能		
PBX 機能	内線間通話機能	内線間で通話ができます。
	内外線通話機能	外線と内線で通話ができます。
	内線転送機能	通話を他の内線へ転送します。
CTI 機能	ポップアップ機能	かけてきた人のデータが自動的にポップアップ表示されます。
	自動発信機能	顧客情報画面より、ワンクリック電話を発信します。
	録音録音・再生機能	外線との通話を録音します。問い合わせ履歴より、通話録音ファイルを再生できます。

オプション機能も豊富です。

オプション機能		
CTI 機能	音声ガイダンス機能	音声応答装置がガイダンスを流し、回線の接続先を振り分けます。
メール機能	メール送信・受信機能 (Snergy!POEM)	顧客とのメールの送信、受信が行えます。商品情報の連絡など一括配信できます。
アンケート機能	アンケート機能 (Snergy!WISH)	複雑な Web アンケートでも容易に作成して、回収することができます。
FAX 機能	FAX 送受信・管理 (STARFAX Engine MEGASOFT)	パソコンからペーパーレスで FAX を送受信できます。

料金

システムセット価格 1

システム名	FS-SIPC-4
タイプ	INS64タイプ
局線数	2回線
回線(内線)数	4回線
IP電話サーバー	1台
ゲートウェイ	1台
パソコン	4台
IP電話機	4台
ヘッドセット	4台
オペレータソフト	4ライセンス
価格(税込み)	¥1,575,000

サービス名	初期費用(税込)	月間利用料(税込)
Synergy!! BASIC + Synergy!! HEAR (基本機能 + CTI連携機能・ 3)	207,900円	51,450円

レンタルの場合:

サービス名	初期費用(税込)	月間利用料(税込)
INS64接続タイプ 回線数:4回線 オペレータ数:4人 1	210,000円	84,000円 2
Synergy!! BASIC + Synergy!! HEAR (基本機能 + CTI連携機能・ 3)	207,900円	51,450円

1 : コールセンター設備一式が含まれます。配線材、配線工事費は含まれません。

2 : 1年間ご契約の料金です。

3 : 4同時利用ユーザの利用でかつ「Synergy!!BASIC」の顧客データ件数が5,000件、「Synergy!!HEAR」の顧客データ件数が10,000件 までの場合の料金です。

サービスの詳細は、<http://www.fsystems.co.jp> をご覧ください。

統合顧客管理システム「Synergy!!」について

「Synergy!!」は、経営の合理化や、業務の効率化を実現するだけでなく、「企業様の売上アップ!」のために、既存顧客のデータを統合管理し、その顧客情報を戦略的に活用するマーケティングシステムです。簡単に設計できる顧客データベースをもとに、メール配信 / Webアンケート / 問い合わせ管理 / 携帯サイト作成の4つの機能を使って、お客様の状況や、目的に応じたCRM活動を行うことが可能です。

サービスの詳細は、<http://www.crmstyle.com/about/> をご覧ください。

有限会社エフシステムズについて

主にCTIシステム(コンピューターを利用したIP電話システムやFAX、電子メールなどの送受信システム)のソフト・システム開発およびWEBシステム開発、ホスティングサービスを行っています。またVoIP技術を積極的に取り入れ、次世代のコミュニケーション・システムを創造する企業として活躍しています。

詳細は、<http://www.fsystems.co.jp>をご覧ください。

シナジーマーケティング株式会社について

シナジーマーケティングは、企業様の顧客情報を戦略的に活用し、収益に結びつけるためのマーケティング(情報活用)戦略をご支援しています。主力製品として1,200を超える企業様に導入頂いている統合顧客管理システム「Synergy!!」を提供しています。

詳細は <http://www.Synergy!-marketing.co.jp/> をご覧ください。

本リリースに関するお問い合わせ先	
有限会社エフシステムズ 担当: 森田 裕治 〒277-0882 千葉県柏市柏の葉5 - 4 - 6東葛テクノプラザ508 TEL:04-7137-5200 FAX:04-7137-5201 Eメール: fsystems@giga.ocn.ne.jp	シナジーマーケティング株式会社 担当: 広報販売促進グループ 原田紗斗子 〒530-0003 大阪市北区堂島2丁目4番27号 新藤田ビル6F TEL: 06-4797-2500 FAX: 06-4797-2555 Eメール: press@Synergy!-marketing.co.jp