



平成 27 年 9 月 1 日

各 位

会 社 名 テクマトリックス株式会社
代表者名 代表取締役社長 由利 孝
(コード：3762、東証第一部)
問合せ先 執行役員管理本部長 森脇 喜生
(TEL. 03-4405-7802)

コンタクトセンターCRM システム「FastHelp5」の 新バージョン販売開始のお知らせ

記

当社は、コンタクトセンターCRM システムの新バージョン、「FastHelp5.1 (ファストヘルプ 5.1)」の販売を、本日より開始しますので、添付の通りお知らせします。

「FastHelp5.1」は、当社が約 20 年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術を結集した「FastHelp5」の最新バージョンです。

業務効率を向上させるトークスクリプト機能やメッセージング機能、回答支援機能などを追加・強化したことで、コンタクトセンターの生産性向上と対応品質向上を実現いたします。

以上

2015年9月1日

報道関係者各位

テクマトリックス株式会社

コンタクトセンターCRM システム「FastHelp5」の新バージョンを販売開始

業務支援機能を強化し、業務効率向上と対応品質向上を実現

テクマトリックス株式会社(代表取締役社長:由利 孝、本社:東京都港区三田3-11-24 国際興業三田第2ビル)は、コンタクトセンターCRM システムの新バージョン「FastHelp 5.1(ファストヘルプ 5.1)」の販売を本日より開始します。FastHelp 5.1 は、トークスクリプト機能、メッセージング機能、検索機能等の業務支援の機能を大幅に強化しました。コンタクトセンターの業務効率を大幅に向上させると同時に、対応品質を向上させます。

■ FastHelp 5.1 で追加・強化された主な機能

- 『トークスクリプト機能』の追加:
直観的なダイアログ形式で、トークスクリプトの作成、対話進行支援、及び、詳細な対応履歴の自動登録が可能です。トークスクリプト機能の利用により、対応品質の均一化と、業務の効率化を実現します。
- 『グローバル検索機能』の追加:
検索フィールド内に問合せ番号を直接入力し該当する履歴情報を素早く表示したり、検索キーワードを入力し全文検索機能で対象となる情報を検索したりすることが可能です。各種検索画面をわざわざ開く手間が省け、検索時間の大幅な短縮が図れます。
- 『メッセージング機能』の強化:
任意のメンバーで構成される宛先グループを作成し、グループ内でメッセージのやり取りを行うことが可能になりました。メッセージの送受信はお客様対応中でも行えるので、オペレータやスーパーバイザがタイムリー、且つ、迅速にコミュニケーションをとることができます。
- 『FAQ・テンプレートなどの回答支援機能』の強化:
いつ誰がどの FAQ やテンプレートを利用してお問い合わせ対応を行ったかが参照できるようになりました。利用状況を正確に把握する事で、実用性の高い FAQ やテンプレート・コンテンツを、効率良く維持・管理する事ができます。
- 『レポート機能』の強化:
複数の統計データを同時に可視化するレポート機能を搭載しました。また、FAQ やテンプレートの参照回数、利用回数を、日付、製品、カテゴリ、担当者、業務グループ毎にクロス集計が可能となりました。レポート機能の強化により、センター運営状況、KPI などの見える化を支援します。
- 『新着ポップアップ機能』の強化:
ニュース、メッセージ、アラート等の受信時に、新着情報がポップアップ表示されるようになりました。お客様対応中のオペレータにも新着情報を瞬時、且つ、確実に知らせる事ができます。
- 『FastAnswer 連携機能』の追加:
FAQ システム「FastAnswer(ファストアンサー)」で検索された FAQ 情報を、FastHelp 側の履歴登録画面に連携させることができます。

- 『LDAP 認証連携機能』の追加:
LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) サーバと連携して FastHelp ログインユーザの認証処理を行うことができます。
- 『タブレット対応』:
画面解像度 1,024 × 768 のタブレットに対応しました。iOS 系タブレット iPad (対応ブラウザ: Safari)、Android 系タブレット (対応ブラウザ: Chrome) にて FastHelp が利用可能です。
- 『クラウドサービスの提供』:
お客様の運用形態、ご要望にあわせて、「オンプレミス型 (自社保有型)」だけでなく、「クラウドサービス」でのご利用も可能です。
- 『Windows Server 2012 / Oracle Database 12c 対応』:
Windows Server 2012 及び Oracle Database 12c の環境に対応しました。

■ テクマトリックス株式会社について

テクマトリックスは、情報基盤技術のインテグレーションを提供する「情報基盤事業」と、アプリケーションの提供を行なう「アプリケーション・サービス事業」を行っています。コンタクトセンター分野では、国内トップクラスの導入実績を誇る CRM パッケージ「Fast シリーズ」を提供しています。

■ Fast シリーズについて

Fast シリーズとは、国内トップ企業のコンタクトセンター運用ノウハウを集約した汎用型コンタクトセンター CRM システム「FastHelp」の他、製薬業界くすり相談室業務に特化した CRM システム「FastHelp Pe」、プロモーション支援機能を強化したプロモーション支援システム「FastPromo」、CRM 視点で開発された FAQ システム「FastAnswer」の総称です。Fast シリーズ全製品は、オンプレミス型だけでなくクラウドサービス「FastCloud」でもご利用いただけます。

■ FastHelp5 について

FastHelp5 は、「コンタクトセンターからビジネスを強くする」をキーコンセプトに、テクマトリックスが約 20 年に渡って積み重ねてきた経験・ノウハウ・技術の全てをつぎ込んだ製品です。使いやすさにこだわり抜いて新たに開発した“やさしいユーザインターフェース”が、お客様と企業との重要な接点であるコンタクトセンターに“ゆとり”と“集中”をもたらし、お客様と企業との関係に“深化”と“進化”をもたらします。お客様と深い絆で結ばれる強いビジネスをコンタクトセンターから生み出します。

Fast シリーズ、及び、FastHelp5 の詳細はこちらから⇒ <http://fasthelp.jp>

【お問い合わせ先】

本プレスリリースに関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

テクマトリックス株式会社
CRM ソリューション事業部
CRM ソリューション営業部 木原 満博、関 佳美
TEL: 03-4405-7836 E-mail: crm@techmatrix.co.jp
URL: <http://fasthelp.jp>

*本原稿に記載されている社名及び製品名等は、各社の商標または登録商標です。