

報道機関各位

プレスリリース

2016年5月25日

株式会社システムリサーチ

”顧客接点の「多様化」「効率化」を実現

CRM ソリューション「WArm+」

2016年6月1日リリース

独立系 SI ベンダーである株式会社システムリサーチ（本社：名古屋市中村区、代表取締役：布目秀樹、以下当社）は2016年6月1日（水）、新製品「WArm+」（ウォームプラス）の発売を開始いたします。

【背景】

当社は、1981年の設立以来、独立系 SI ベンダーとして顧客の利益創出に寄与して参りました。

2014年10月、CTI※1と通販業向けシステムの分野での歴史と品質に定評のある、イリイ株式会社と合併し、更に幅広いソリューションを提供していく方針を強化いたしました。

合併後の新しい事業モデルの第一弾として、CRM※2ソリューション「WArm+」をリリースすることをお知らせいたします。

.....

※1 CTI (Computer Telephony Integration) : 電話や FAX をコンピュータシステムの一部として統合すること。また、そのような情報システム (CTI システム)。

※2 CRM (Customer Relationship Management) : 主に情報システムを用いて顧客の属性や接触履歴を記録・管理し、それぞれの顧客に応じたきめ細かい対応を行うことで長期的な良好な関係を築き、顧客満足度を向上させる取り組み。また、そのために利用される情報システム (CRM システム)。

【「WArm+」の概要】

「WArm+」は、当社イリイソリューション部が IT 黎明期から 30 年近く提供し続けてきた「顧客管理／CRMソリューション」の最新モデルです。

導入実績 2,000 社以上のノウハウを駆使して、徹底的にユーザーのユーザビリティに拘ったソリューションに仕上がりました。

最大の強みは、これも 18 年の実績を持つ「CTI」機能。国内大手 PBX メーカー 8 社との強固な協業体制のもと、小規模コールセンター、オフィスワーク、リアル店舗、とあらゆるシーンでの CTI ソリューションを短納期・低コストにて構築が可能です。

【「WArm+」の特長】

1： ロケーションフリーにて、顧客情報をリアルタイム共有

社内の各部門にて、刻々と発生する顧客との様々なやりとり。意思決定のスピードアップには、リアルタイムの情報共有が大きく寄与します。

「WArm+」は、PC／スマートフォン／タブレット等、デバイスを選ばず運用可能。例えばコールセンターのオペレーターと外勤の営業マンの間で、緊急要件を瞬時に共有。迅速かつ的確な対応に貢献できます。

2： 小規模コールセンターで使いやすい CTI 機能

18 年間、2,000 社以上の導入実績を持つ、当社の CTI。コストパフォーマンス・安定した商品品質・ユーザビリティの観点から高い評価を頂戴し、小規模コールセンター向けシステムの「定番」との声も頂戴しています。

「WArm+」は、インバウンド／アウトバウンド／通話ログ／エスカレーションなどの標準機能に加えて、クラウド電話対応／通話録音／音声認識／FAQ 機能も提案可能な統合ソリューションへと、今後、進化して参ります。

3: 複数データを関連付けるリレーショナル機能

顧客基本マスタをベースに、「購入履歴」「電話応対履歴」「導入製品一覧」等、様々な情報を複数階層で連携できます。

【価格体系：オンプレミス※₃版】

本体価格 : 980,000 円 (税抜)

アカウントライセンス価格 : 45,000 円 (税抜) /1ID

※CTI 運用には「CTI コネクテル※₄」が別途必要となります。

.....

※₃ オンプレミス：企業などが情報システムを自社で保有し、自社のサーバー設備において運用すること。「WArm+」はデータセンターを活用した「ハウジング運用」もご提案可能です。

※₄ 「CTI コネクテル」は、低コスト/短納期で CTI 運用が開始できる、当社製ソフトウェアです。

<http://www.ilii.jp/products/cticonnectel/index.html>

【今後の展望】

IT がもたらす利益の創出モデルは、多様化とルーティン化の往復運動を繰り返しながら、よりロジカルに深化し続けています。

当社は、その「深化」の行く先を真摯に見据えています。その一環が「顧客接点の創出」を「多様化」かつ「効率化」するモデル。今後「WArm+」をコアに据えたプロダクト群を次々と配置し、顧客管理の新しい視座をご提供して参ります。

21 世紀も 10 年を過ぎ、IT は一定期間の歴史の洗礼を経験してきたと言えます。そのなかで、当社は、顧客管理システムの老舗として、さまざまな企業への導入実績を経験してきました。当社は、「WArm+」の発売を契機に、その実績をフルに活用して、利益創出モデルの更なる「多様化」と「効率化」をリードして参ります。

■お問い合わせ先

株式会社システムリサーチ

イリイソリューション部

担当：佐々木

所在地：東京都新宿区西新宿 2-7-1

小田急第一生命ビル 24F

<http://www.warmplus.jp/>

E-mail : info@ilii.jp

TEL : 03-6864-8081 FAX : 03-6864-8082