



平成 27 年 1 月 28 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. 03-5792-8601)

コンタクトセンターCRM システム新バージョン 「FastHelp5」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「FastHelp (ファストヘルプ)」の新バージョン、「FastHelp5 (ファストヘルプ ファイブ)」の販売を、2015 年 2 月 17 日より開始しますので、添付の通りお知らせします。

「FastHelp5」は、国内トップクラスの導入実績を誇る当社の自社製品「FastHelp」の 5 世代目の製品であり、前バージョンの FastHelp4 から 7 年ぶりの新バージョンリリースとなります。

本製品は「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掲げ、「使いやすさ」に徹底してこだわり開発されました。当社が約 20 年に渡って積み重ねてきた、経験・ノウハウ・技術を結集した新しい世代のコンタクトセンターCRM システムになっています。

以上

2015年1月28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 システムの新バージョン「FastHelp5」の販売を開始

コンタクトセンターからビジネスを強くする

FastHelp5

新たに開発した“やさしいユーザインターフェース”により
大幅な業務効率向上と企業価値向上に貢献

テクマトリックス株式会社(代表取締役社長:由利 孝、本社:東京都港区高輪 4-10-8 京急第7ビル)は、コンタクトセンターCRM システムの新バージョン「FastHelp5(ファストヘルプ ファイブ)」の販売を、2015年2月17日より開始します。FastHelp5は、1996年にリリースされたFastHelpの5世代目の製品であり、前バージョンFastHelp4から7年ぶりのリリースとなる新バージョンです。

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。

貴重なお客様の声を蓄積すると同時に、お客様の想像を超える顧客サービスを提供するための新しい世代のコンタクトセンターCRM システムです。

■ FastHelp5の主な特長および新機能

FastHelp製品は、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、コンタクトセンターCRMのベストプラクティスです。多種多様な業界のコンタクトセンターで採用され、国内トップクラスの導入実績を誇ります。豊富な標準機能はもちろんのこと、数席の小規模コンタクトセンターから数千席の大規模コンタクトセンターにおいて利用されており、様々な席数に対応できる幅広い拡張性と可用性を持ちあわせた製品です。また、CTI連携、トークスクリプト、アウトバウンド機能といった豊富なオプション製品を装備し、業務に合わせた最適なソリューションを提供します。

FastHelp5の大きな特長を、以下の5つ観点からご紹介いたします。

①【操作性(Usability)】

- 直観的で使いやすいユーザインターフェース
- 長時間利用しても疲れにくい、優しいデザインと操作性

[主な機能・特長]

やさしいユーザインターフェース、数種類の画面配色デザイン、タブレット対応

②【機能性 (Functionality)】

- 20年に渡り強化し続けてきた多彩で豊富な標準機能
- 多数の導入実績から生まれた実践的な機能

[主な機能・特長]

顧客情報管理、マルチチャネル(電話、Eメール、Web、FAX)対応、ユーザカスタマイズ機能、FAQ/テンプレートなどの回答支援機能、マルチテナント機能、アラート機能、定型帳票機能

③【俊敏性 (Agility)】

- センター内及び関連部門の関係者への速やかで、確実なエスカレーション
- 全社レベルでの迅速な情報共有

[主な機能・特長]

メッセージング機能(センター内チャット機能)、エスカレーション機能、ワークフロー機能、レポート機能

④【柔軟性 (Flexibility)】

- 利用シーンや利用方法に合わせた柔軟なカスタマイズ開発
- 必要に応じて追加可能なオプション製品群

[主な機能・特長]

パッケージ製品ならではの短期導入、パッケージ製品でありながら柔軟なカスタマイズ開発が可能
CTI連携機能、通話録音装置連携機能、トークスクリプト機能、アウトバウンド機能

⑤【拡張性 (Scalability)】

- 利用者数増や、センター増設に臨機応変に対応するシステム構成
- 他ツール、社内システム等との容易な連携・接続

[主な機能・特長]

データインポート・エクスポート機能、LDAP連携機能、SSO(シングルサインオン)連携機能、AP/DBサーバの冗長化構成、負荷分散装置などを利用した大規模システム構成

■ FastHelp5の販売・提供に関して

【オンプレミス(ライセンス販売)】

- ・販売開始日 : 2015年2月17日(※1)
- ・提供開始日 : 2015年4月1日
- ・価格 : 別途お問合せください

※1 : テクマトリックス CRM FORUM 2015の開催日より販売開始、本イベントにて初お披露目

【クラウドサービス(※2)】

- ・販売/提供開始日 : 2015年度第2四半期予定
- ・価格 : 別途お問合せください

※2 : クラウドサービスは「FastCloud(ファストクラウド)」という名称で提供しています

■ テクマトリックス株式会社について

- ・ 所在地: 東京都港区高輪 4 丁目 10 番 8 号 (京急第 7 ビル)
- ・ 代表取締役社長: 由利 孝
- ・ URL: <http://www.techmatrix.co.jp>

テクマトリックスは、クラウドコンピューティング時代に技術革新をもたらす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、ソフトウェア技術を駆使し顧客の抱える問題領域におけるベストプラクティスを実装した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」に関して

Fast シリーズには、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コンタクトセンター CRM システム「FastHelp」、FastHelp をベースに製薬業界くすり相談室向け CRM システム「FastHelp Pe」、FastHelp をベースに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」が含まれます。これらの Fast シリーズ製品をクラウドサービス「FastCloud」でも提供しています。また、豊富なオプション製品を装備し、お客様の業務に合わせた最適な CRM ソリューションを提供します。Fast シリーズの詳細はこちらから⇒ <http://fasthelp.jp>

【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: 03-5792-8605 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。