

ArtFront 製品群

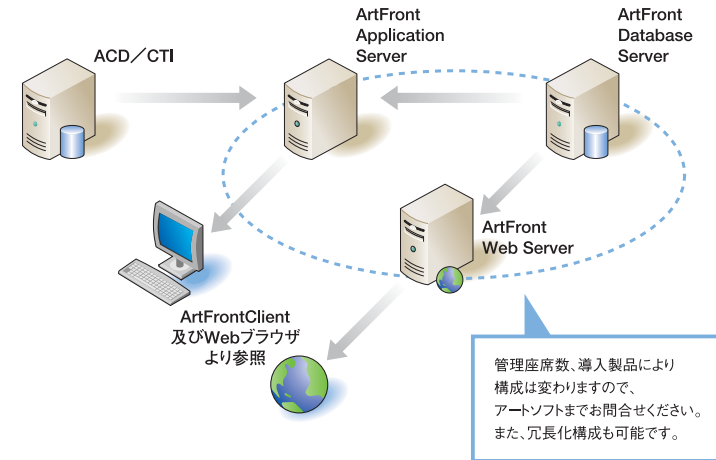
ポータル	SeatNavi	Current Board	Agent Board	Request Board	Wall Board
計画・実行	Scheduler	Seat Scheduler	Forecaster	Vacation Manager	
外部委託	ArtVMO				
分析	Reporter	Employee Recorder	Group Analyser	Employee Survey	ArtCTI
プラットフォーム	AgentWeb	Mobiler			
オプション	パトライト連携	タイムカード連携	通話録音		

主な対応プラットフォーム

	接続
ACD/CTI	AVAYA CMS
	Nortel Contact Center Manager
	NEC NAVIGATORMIS
	CISCO Unified Contact Center Enterprise AW Server/CTIOS
	Genesys 7 T-Server/Contact Center Analyzer
	NTTソフトウェア CTBASE
周辺機器	三機工業 PC-Telephony
	Patlite (Ethernet 対応)
	AMANO Timecard (TimeProGet)
	OBC Timecard (就業奉行21)

対応プラットフォームについては随時拡張中です。
上記以外のプラットフォームについては、アートソフトまでお問合せください。

システム構成イメージ



コールセンター統合運営管理ソリューション

ArtFront

アートフロント

リアルタイム/ワークフォース/ベンダー管理を実現



※「コールセンター リアルタイム管理システム」についてはソフトウェア特許を出願中です。
※「ArtFront / アートフロント」「CurrentBoard」「AgentBoard」「WallBoard」「RequestBoard」「EmployeeRecorder」はアートソフトの登録商標です。その他、各社社名、各製品名は各社の商標または登録商標です。

■問い合わせ先:

アートソフト株式会社

東京都千代田区九段南2-3-26 井関ビル 〒102-0074
TEL: 03-5212-4001 FAX: 03-5212-4003
www.artsoft.co.jp art-sales@artsoft.co.jp

■代理店:

コールセンター運営を「見える化」する **ArtFront**

ArtFrontはコンタクトセンターの運営を統合的に管理・運用するためのソフトウェア・プラットフォームです。

「ポータル」「計画・実行」「外部委託」「分析」の4つのカテゴリとそれらを構成するコンポーネント製品および補完ツール群によって成り立っています。

ユーザは必要なコンポーネントのみを導入・ご利用いただくことができます。

各コンポーネントは連携しているため、複数のコンポーネントを導入・ご利用いただくと、より効果的なコスト・人材・パフォーマンスの管理と収益向上、TCOの削減を実現します。

ポータル

SeatNavi

座席毎の状況（在席、通話状態）をリアルタイムに表示します。オペレーター毎にスキル付替を行うことができます。

CurrentBoard

業務毎のステータスをリアルタイムに表示し、待呼、人員過不足等把握できます。複数オペレーターのスキル付替を行うことができます。

AgentBoard

エージェント毎の稼働状況、組織のパフォーマンスをリアルタイムに表示します。各エージェントには自身のパフォーマンスのみを表示し、自己管理を促します。

RequestBoard

チャット・メッセージングソフトウェアです。スーパーバイザやエージェントのコミュニケーションを支援します。待呼発生時の自動メッセージ配信も可能です。

WallBoard

業務（スキル）毎の待呼数、最大待ち時間等の把握が可能です。参照するモニタ毎に必要な業務（スキル）のみの表示や集計が可能です。大画面表示にも対応しています。

計画・実行

Scheduler

マルチチャンネル、マルチスキル対応のスケジューラーです。インバウンド・アウトバウンド混合の人員配置スケジュール作成、月または週単位でのスケジュール作成が可能です。残業募集などきめ細やかな機能も装備しています。

SeatScheduler

Schedulerと連動し勤務スケジュールに基づき座席配置スケジュールを作成します。

Forecaster

過去のイベント情報や、季節・年単位のコール量の変動を考慮してコール量を予測します。

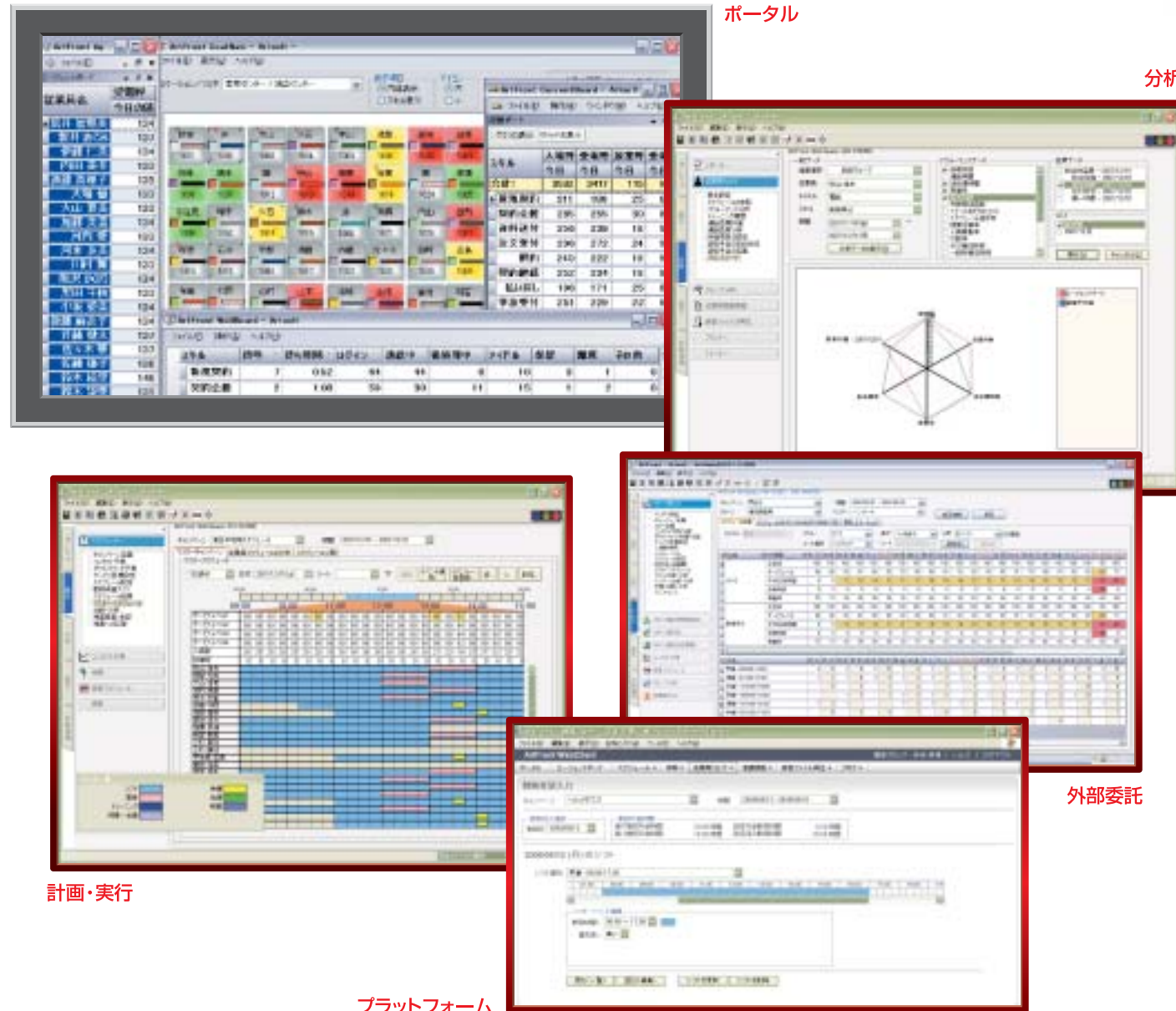
VacationManager

休暇申請、承認を管理するワークフローシステムです。休暇取得状況の分析も可能で、Schedulerとも連動しています。

外部委託

ArtVMO

Vendor Management Organizationを支援します。各ベンダーとのスケジュール調整や、ベンダー毎の業務運営状況及びパフォーマンスを把握・分析・比較することが可能です。



ArtFrontの特長

ArtFrontとは、センター内を座席、業務、オペレーター毎にリアルタイムに「見える化」する製品群及び分析系製品群、それらと連携したWFMから構成されており、コールセンター運営を様々な角度から支援します。また、各製品を関連させ、例えばリアルタイムな5秒間隔のステータスとスケジュールデータの比較によりスケジュール遵守率を算出するなど、付加価値の高いソリューションを提供いたします。

分析

Reporter

コールセンターで必要なレポートフォーマットを約100種類提供し、Microsoft Excel等のフォーマットに変換できます。

EmployeeRecorder

エージェントの通話パフォーマンス、通話品質、コストを複数の観点から容易に分析できます。

GroupAnalyser

グループ・スキル毎のパフォーマンス推移の把握やトレーニングの効果測定が可能です。

EmployeeSurvey

従業員意識調査の質問設定、実施、分析を行うことができます。

ArtCTI

エージェントの各種通話パフォーマンスや通話品質評価結果を基に、エージェントへのコール配信優先順位を自動策定し、コンタクトセンターの生産性を改善します。センター内でコスト負担を変えずに顧客満足度を向上させます。

プラットフォーム

AgentWeb

エージェント向けWebポータル（Web Browserで利用）スーパーバイザからのメッセージ確認、エージェント自身の勤務パフォーマンス確認、勤務要望登録、残業応募、シフト交換応募、休暇申請、スケジュール参照に加えエージェントが気軽に情報発信・交換できるようBlog機能を備えています。

Mobiler

携帯端末を使用したコールセンターの状況確認、コミュニケーションが可能です。

オプション

バトライト連携

複数のバトライト（表示灯）を一括して設定・管理が可能です。

タイムカード連携

勤務スケジュールをタイムカードシステムフォーマットに合わせて出力できます。

通話録音

IPベースの通話録音システムとSeatNaviとの連携により、通話モニタリングを容易に実現できます。