

本日、アートソフト株式会社は、以下をニュースリリースいたしました。

(発表2009年9月14日)

アートソフト株式会社

ArtFront Ver.4.1提供開始

2009年 10月1 日より、アートソフト株式会社（以下、アートソフト社、本社：東京都千代田区、代表取締役社長：菊池三郎）は、コンタクトセンター運営の統合管理パッケージ「ArtFront」の新版Ver. 4. 1の提供を開始致します。機能追加・強化をはじめ、更に導入直後から運営効率化が図れる機能を追加し、コンタクトセンター運営をソフトウェアにて支援します。

●背景・趣旨

ArtFrontはリアルタイムマネジメント機能を使ったセンター運営の「見える化」の実現やワークフォースマネジメント（WFM）による正確な呼量予測とそれに基づく人員配置、センター全体からエージェント個人までのパフォーマンス評価・分析といった幅広い範囲を、導入しやすくしています。また導入後のメンテナンス性を十分考慮した“パッケージ製品”として提供しており、2006年4月の販売開始以来、20社以上に導入され評価されております。この度、導入企業様・検討企業様からの要望を踏まえ、更に機能追加・強化を図りました。

●「ArtFront Ver. 4. 1」の主な機能追加・強化点

・WFM機能強化

複数の企業に外部委託しているセンターのWFMを実現する「ArtVMO」の機能強化以前より、日本の商習慣に合わせたWFM機能を提供しておりましたが、導入企業様からのフィードバックを基に、機能を追加・強化しました。追加・強化ポイントは以下の通りです。

- 委託元ー委託先間の調整を効率的に行うことができるよう、委託元ー委託先間のワークフロー一元管理機能を強化
- スケジュール確定迄に委託先から提示されるスケジュールを何度でも調整できるよう、複数のワークフローを管理する機能を追加
- 各委託先への呼量配分機能の強化
- 委託先毎のSLA（Service Level Agreement）達成度分析、オペレーターのパフォーマンス分析機能の強化
- 正確な呼量予測に基づく必要人員数参照機能の追加
- 任意に設定した予測呼量、平均処理時間に基づき、応答率・サービスレベル・稼働率・放棄呼数等のKPI数値をシミュレーションする機能の追加
- 時間単位に変更する座席配置スケジュールを配布・貼り出し易い印刷画面を追加

・スキル付替え機能（Intelligent Routing）

従来まで提供してきた座席単位、スキル（業務）単位の「見える化」を実現する機能に加え、スキル付替え機能を追加しました。待呼が発生している、または発生する兆候のある業務を発見するだけでなく、リアルタイム管理画面から、ダイレクトに人・スキル（業務）単位で人員補強を行うことが可能です。

※現時点ではAVAYAプラットフォームのみに対応。

・その他の機能強化/追加

リアルタイム座席配置表示画面を各オペレーターの視点に合わせて回転する機能、リアルタイム座席配置表示画面上でのオペレーターのスケジュール参照機能、オペレーターPC画面上のHelpボタンにより、支援要請を出せるヘルプ（支援要請）機能の追加、レポート出力機能の強化等、様々な機能強化/追加しました。

●価格・販売方法

価格はオープン価格となっており、アートソフト・ソリューションパートナー社、その他販社経由にて販売させていただきます。

●アートソフト社について

会社名：アートソフト株式会社

所在地：東京都千代田区九段南2-3-26 井関ビル

設立：2005年7月1日

代表者：菊池 三郎（代表取締役 CEO）

事業内容：パッケージソフトの開発・販売・カスタマイズ、及びコンサルティング業務

※ArtFrontは、アートソフト株式会社の登録商標です。

※「ArtFront」に関する各種問い合わせは以下の窓口にて承っております。

アートソフト株式会社 営業部

Tel (03) 5212-4001, email: art-sales@artsoft.co.jp
