

アートソフトの ArtFront WallBoard、ニフティのコンタクトセンター新プラットフォームにてコスト削減に寄与

アートソフト株式会社（以下、アートソフト 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状態管理ソフト「ArtFront WallBoard」が、ISP 事業、Web サービス事業、クラウド事業を行うニフティ株式会社（以下、ニフティ 本社：東京都新宿区 代表取締役社長：三竹兼司）のコンタクトセンター新プラットフォームにて運用され、コスト削減に寄与したことを発表します。

ニフティでは音声系機器を SIP 化し、ArtFront WallBoard を含めて仮想サーバーに移行しました。この結果運用コストを 50%以上削減しています。

ArtFront WallBoard は仮想環境およびメジャーな音声システムを標準でサポートしているため、システムの移行や教育にかかる工数を大幅に削減、設定変更のみで新プラットフォームへ移行することができます。ArtFront WallBoard を用いて全拠点のサービスレベルや呼量傾向をリアルタイムに把握、また管理フォーマットおよび KPI を統一することで、運用コストも効率化できます。ニフティは新プラットフォームで ArtFront WallBoard を活用することで、運用面だけでなくシステム面でも合理化を進めることができました。

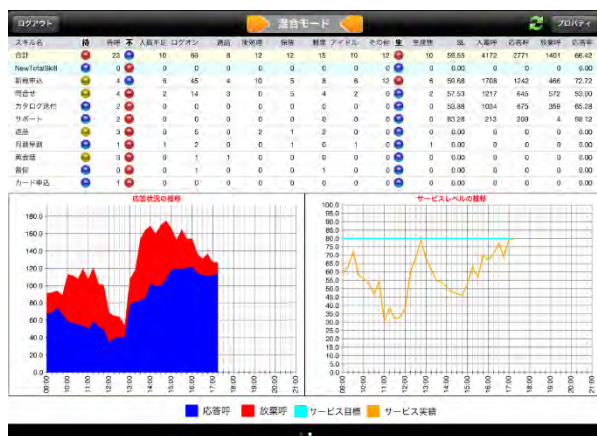
ニフティ株式会社 セキュリティ推進部 部長 川崎和光氏のコメント：

音声系機器のリプレースによって生じる新旧 KPI の差異調整には工数がかかりますが、ArtFront WallBoard では製品の標準機能として反映していただけました。カスタマイズによるユーザーのメンテナンスコスト負担が生じない点を評価しています。

○ArtFront について

ArtFront はコンタクトセンター運営統合管理ソフトです。ArtFront には WallBoard を含む Realtime、WFM、Analysis 機能があります。高セキュリティ、マルチスキル・マルチテナント・マルチベンダーに対応。リモートや大画面での呼量・応答率・サービスレベルのリアルタイム管理、高精度呼量予測と人員配置、不足人員数自動シミュレーション、パフォーマンスおよび品質分析などによってシビアな ROI 追及に役立っています。クラウドでの利用も可能です。

○ArtFront WallBoard 画面イメージ





○アートソフトについて

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

○問い合わせ先

アートソフト 営業部

TEL : 03-5212-4001 <http://www.artsoft.co.jp> のお問い合わせページ

※「ArtFront」「WallBoard」は、アートソフト株式会社の登録商標です。

※その他、記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。
