

3年連続日本市場 WFM 部門シェア No.1 の「Sweet Series」と Asterisk ベースの商用 IP-PBX「trixboxPro」がついに連携！

2010年11月1日

P&Wソリューションズ株式会社
株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー

座席管理、シフト作成、グループウェア、目標管理などコールセンターの運用に役立つ機能を多数搭載したP&Wソリューションズ株式会社の「Sweet Seat Manager」や「Sweet Mbo」と、Asterisk ベースのIP-PBX「trixboxPro」の接続が完了し、コンタクトセンター向けにオールインワンパッケージを提供します。

P&W ソリューションズ株式会社(本社:東京都品川区、代表取締役社長: 大宮 俊之)が提供する「Sweet Seat Manager」、また「Sweet Mbo」と、株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー(本社:神奈川県横須賀市、代表取締役社長:柴山浩)が国内総代理店を務める、Asterisk ベースの次世代 IP-PBX「trixboxPro」の接続検証・開発が完了しました。

【Sweet SeriesとtrixboxProの組み合わせ そのメリット】

「Sweet Series」は3年連続で日本市場 WFM 部門にてシェア No.1 を獲得しており、その機能性、信頼性は十分認知されています。この度 IP-PBX「trixboxPro」と連携が可能となり、オープンソースの Asterisk をベースとする「trixboxPro」という、安価なプラットフォーム上でその高機能な座席管理、目標管理などが使用可能となります。「Sweet Series」と「trixboxPro」の組み合わせにより、高機能ながらも、従来と比べ圧倒的にコストを抑えたコンタクトセンターのスピーディーな構築が実現します。

【Sweet Seat Managerとは】 **Sweet Seat Manager**®

「Sweet Seat Manager」を使用すれば、コンタクトセンターにとって必要なフリーシートの割り振りも楽々。また座席ステータスのリアル監視機能も搭載。通話・待機・保留・準備時間など、ステータスごとに座席が色分けされるため、フロア全体の従業員のステータスが一目で分かり、従業員のコンタクト対応状態をリアルタイムで把握できます。

「Sweet Seat Manager」についての詳細は以下のURLをご参照ください。

http://www.pw-s.com/products/sweet_seat/

【Sweet Mboとは】 **Sweet Mbo**®

「Sweet Mbo」には顧客満足度のみならず従業員満足度の向上を支援する様々な機能が組み込まれています。例えば「目標管理機能」では、目標(受電量、AHTの毎月の実績管理)／実績(売上と実績の管理)／品質(モニタリング評価の管理)／スキルを統合的に管理(研修履歴、スキルの管理)／面談(面談履歴の管理)を、総合的に管理。センター運営の最適化を図ります。また運用実務を強力にサポートする「勤務管理機能」、センター内のコミュニケーションを促し、オペレーターの自発意思を喚起する「グループウェア機能」、シフトの割振り、繰り返しの割振りの公平化を容易に実現する「スケジュール作成機能」、コンタクトセンター目標を支える管理指標をセンター単位、また部署単位でリアルに経営セクションに上げ、速やかな企業戦略の実行を可能にする「照会・分析・管理機

能」を使用することができます。これらの多彩な機能により、オペレーターの総力を結集し、コンタクトセンターの実績向上を実現させます。

SweetMboについての詳細は以下のURLをご参照ください。

http://www.pw-s.com/products/sweet_mbo/

【trixboxProとは】



trixbox Proは世界97カ国の6,000を超える企業の業務を支える基幹システムとしての稼働実績を持つ、ビジネス、そしてコンタクトセンターで「使える」電話システムです。オープンソースのAsteriskをベースにしているため、多機能でありながら圧倒的な低価格を実現しており、コストを大幅に抑えながらも本格的なコンタクトセンターをスピーディーに導入できます。

trixboxProのアーキテクチャは「ハイブリッドホスト」と呼ばれる独特な仕組みを採用しています(特許出願中)。これにより在宅オペレーターをコンタクトセンターの現場にいるかのように内線化したり、また離れた場所からのシステム監視や管理も容易に行えるようになりました。そのうえ、ネットワークの障害時にはアナログ回線へ自動で切り替えるなど、従来の電話交換機に匹敵する信頼性も兼ね備えています。

trixbox Proには「HUD (ハッド: Heads Up Display)」と呼ばれるグラフィカルなデスクトップツールが標準で付いてきます。マウスのクリックやドラッグだけで電話の発着信や転送ができるうえ、アウトルックなどのメーラーとも連動するなど、電話に関係した作業効率が大幅に向上します。コールセンター版には、記録メディアへの一発録音、割込み通話、通話監視、CRMとの統合、ワンタッチログインなど、オペレーターの使い勝手を大きく向上させたHUD Proを搭載しており、保留(キュー)数無制限の高機能ACDやIVR、オペレーターのスキルに応じた分配、リアルタイムのキュー統計、グラフィカルレポート、Webベースの通話録音再生やその他コンタクトセンターに必要な機能がすべて備わっています。

trixboxProについての詳細は以下のURLをご参照ください。

<http://trixbox.cba-japan.com/>

【P&W ソリューションズ株式会社について】

会社名:P&Wソリューションズ株式会社

代表取締役:大宮 俊之

所在地:〒140-0002

東京都品川区東品川二丁目5番5号 Harbor-Oneビル1F・2F

TEL 03-5796-0207 FAX 03-5796-0208 詳細は <http://www.pw-s.com/> をご覧ください。

【株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニューについて】

会社名:株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー

代表取締役:柴山 浩

所在地:〒239-0847

神奈川県横須賀市光の丘8番3号YRP(横須賀リサーチパーク内)313号

TEL:046-821-3362 / FAX:046-821-3306 詳細は <http://www.cba-japan.com/> をご覧ください。

本リリースに関するお問い合わせ先

P&W ソリューションズ株式会社 Eメール: sweetinfo@pw-s.com
株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー Eメール: sales@cba-japan.com