



# Sweet Wfm

(WorkForce Management)

P&Wソリューションズ株式会社

## コールセンターの現状と課題

センター組織が成熟に向かう進化のプロセスにおいて、センターオペレーションを支援する機能強化は必須です。

しかしながら、専門性が高いため、センターマネージャー層やSVなどの現場マネージャーが片手間でできる容易な仕事でないのが事実。

マネージャー層に無理な負荷をかけることなく、効果の出せる対策が求められています。

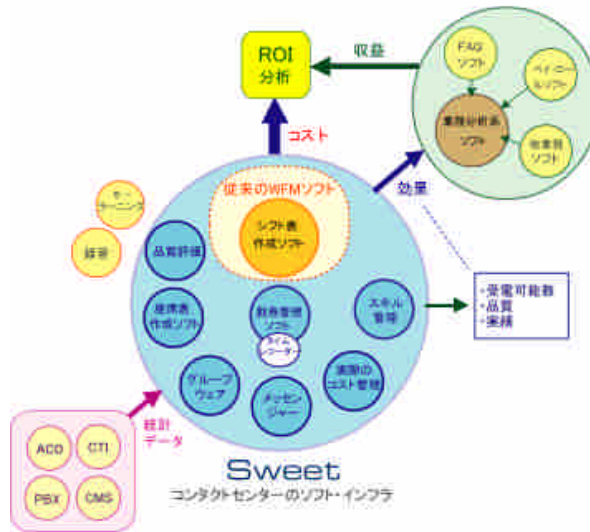


Sweetシリーズは、より効率的に、かつ高水準のパフォーマンスが  
だせるよう、お客様の進化のスピードにあわせたソリューションを  
ご提供させていただく“発展系”のシステムです。

Sweetはコールセンターの進化にあわせての段階的な導入も可能です。

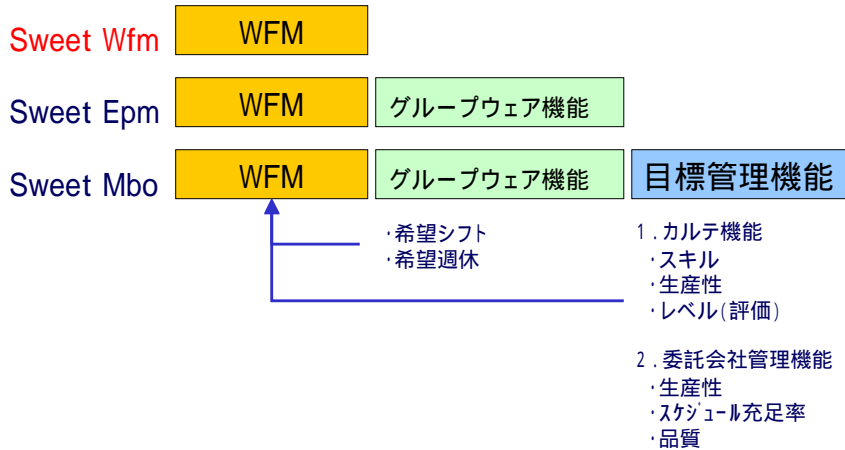


Sweetはコンタクトセンターのソフト・インフラとしてご活用いただけます。他システムとの連携でさらに精度が増します。



## 製品構成 (ご参考)

### Sweetシリーズ



## Sweet Wfmの特徴

- 1 日本的な雇用条件<sup>(注1)</sup>、センター個別の状況を加味
- 2 稼働状況や経営情報をビジュアル的に分析
- 3 問題の早期発見および解決を支援(経営の迅速化)
- 4 センターの基盤システムとして効率化を促進

センターの  
最大効率の追求を  
可能とする  
WFMシステム

特許出願項目 64請求項目

(注1) 労働基準法、扶養者控除金額内での労働、社会保険未加入等

## POINT1 【WFM を手軽に実現】

時間別の受電量、平均通話時間から、各種の条件を考慮。  
最適なシフトスケジュールを作成することで、コスト削減が見込めます。

### 【条件の例】

- ・「勤務の繰り返しルール」
- ・「労働基準法」
- ・「繁忙期、閑散期のシフト切り替え」 など

WFMを強化することで、より品質向上と業務効率化が一段と進み、  
全体の利益向上に結びつきます。

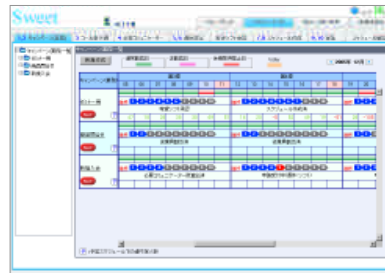
普段からコミュニケーターが働きやすいシフト作りに徹することで、シフトに対する不満が減少。要員不足時やイレギュラー時の増員にも快く対応してもらえる環境を確立していきます。

WFM : WorkForceManagementの略

## POINT2 【公平なシフトを簡単作成】

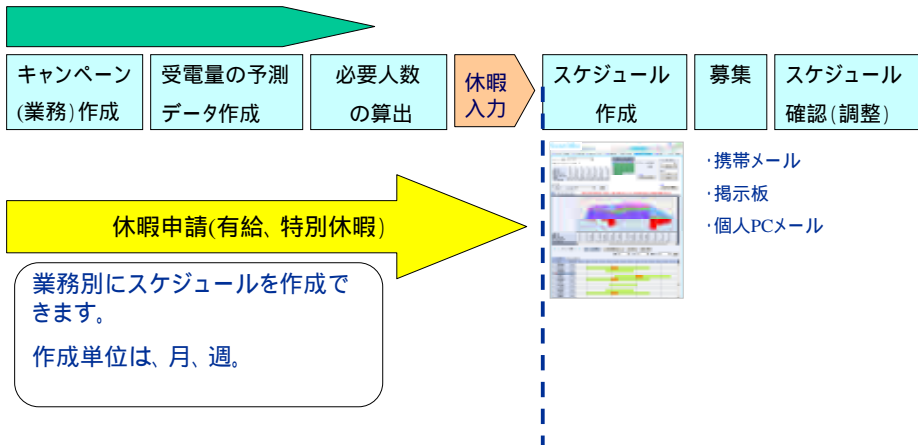
- ・ コミュニケーターのES向上ができ、業務の作業量に対応した無理、無駄のない公平な毎月のシフトを簡単に作成可能。
- ・ 日本的きめ細かいスケジュールへの配慮。  
優先的に休みたい日、昼の交代、休憩を含めたシフト組みをロジカルにシステムが作成できます。
- ・ 補正も容易にできます。

業務別に来月、来週を(NEXT!)のOneボタンで作成。  
業務別のスケジュール作成状況とコミュニケーターの過不足を確認できます。



## スケジュール作成の流れ

操作性に優れているので簡単です。



## POINT3 【高度な照会分析を簡単操作で実現】

- ・稼働状況や経営情報をビジュアル化する分析機能を搭載。統計解析・仮説検証をサポートします。
- ・数値の集計のみならず、経営へのインパクトを見据ながら柔軟に分析できます。

【分析項目】(日、月間、過去3ヶ月、年間で表示。)

- コール量(着信量)
- AHT(平均処理時間)
- サービスレベル
- 稼働率
- 着信量に必要な人数
- 稼働率
- コスト
- シュリンケッジ  
(教育時間等の非コンタクトのパーセンテージ)



## POINT 4 【着信状況の把握】

- ・ 15分ごとに、着信量、平均処理時間、サービスレベルを表示します。



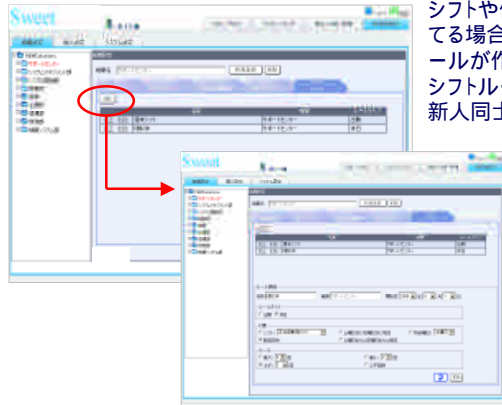
## POINT 5 【運用をスムーズにする各種設定機能】

日本的な雇用条件、コンタクトセンター個別の状況を加味しながらより最適なWFMを実現するための各種設定のご紹介です。

- a.業務(組織)の設定 … 組織ごとに多様化する雇用形態に対応。

- 基本情報の登録
- シフト設定
- シフト割振りの設定
- ローテーションの設定
- シフトルールの設定

### b.シフト条件の設定

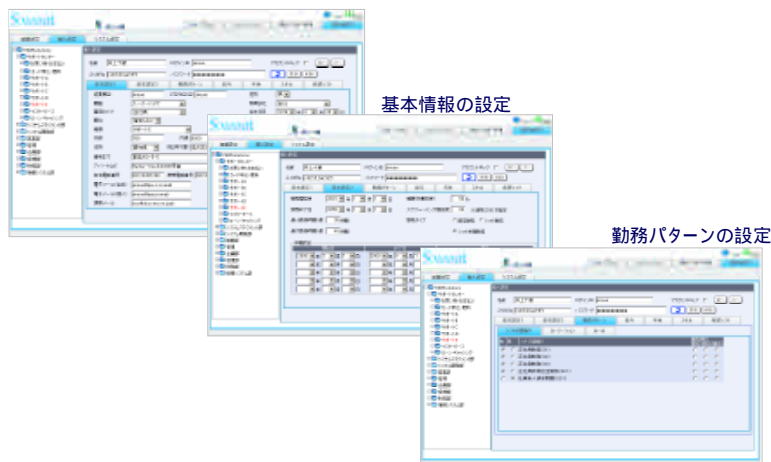


シフトや休日を公平にコミュニケーターに割り当てる場合や出勤回数の範囲設定など、スケジュールが作成される際のシフトルールを作成することができます。新人同士の休憩をあわせるなどの考慮も可能。

シフトルールを設定し、新しいローテーションを作成できます。

### c.コミュニケーターの設定

個人ごとに異なるシフトや給与体系にも対応します。

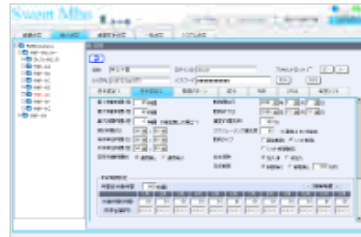


## 日本の雇用形態の適合

### ア. 扶養者控除対象者への配慮

時給から、毎月働ける時間を割り出し、  
スケジュール組みを行えます。  
以下の事柄も配慮しております。

- ・繁忙月、閑散月での変動も可能です。
- ・デスク内での統一、稼働ピーク月の分散も可能です。



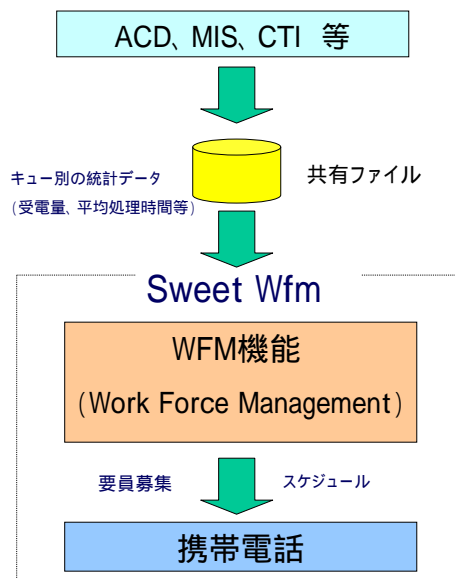
### イ. 社会保険未加入者への配慮

正社員に対して、日、週、月の勤務時間、出勤日数のいずれかが3 / 4を超えると  
社会保険の加入が必要です。制限を超えないようにスケジュール致します。

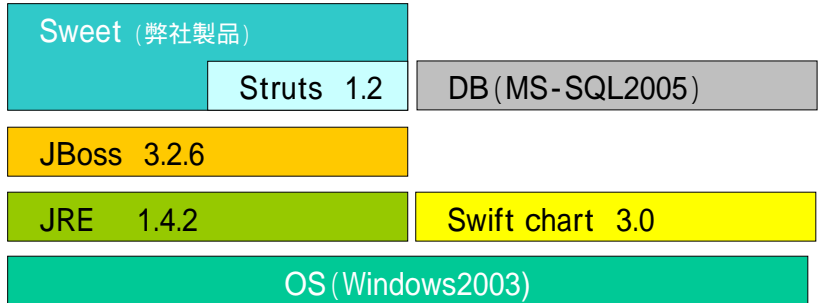
### ウ. 労働基準法への適法

法定休日、法定外休日、契約時間外勤務、深夜勤務等の配慮及び各種手当等を  
考慮したコスト計算をしております。

## 他システムとの連携



## S/W構成



- ・Windows2003,MS-SQL2005は、マイクロソフト社の製品です。
- ・Swift chart 3.0は、Flashでグラフを表示させるソフトです。
- ・JBoss社のオープンソース製品
- ・JRE (Java Runtime Environment)
- ・Struts (Java言語を用いてWebアプリケーション開発の際のフレームワーク)

## 機能一覧

機能名	機能詳細	カスタマイズ対象機能		
		SweetWin	SweetEpi	SweetMba
最適化スケジュール 作成機能	サービスレベル機能(必要要素算出)			
	サービスレベル(待ち時間、率、放棄率)			
	応答率での算出			
	応答時間からの算出			
	小粒度、稼働率を付加した要素数算出			
	スケジューリング最適化機能(遺伝的アルゴリズム)			
	スキルレベル別必要人数の指定			
	受電データ(CSVファイル形式)			
	DBX、ACD、MIS連携			
	防止の必要量の取込			
	設定機能			
	組織			
	個人			
	個人情報(従業員ID等)			
	属性			
	スキル			
	シフトパターン			
	一覧設定(機能で設定可能)			
	シフト			
	スキル			
	社員数印刷(日々の稼働時間)			
	社員数検索未加入者(n)			
	会社会社別は機能			
	キャンペーン			
	作成単位			
	日単位			
	週単位			
	マルチスキル			
	マルチラング			
	即時対応(電話、チャット)			
非即時対応(mail、FAX)				
アウトバウンド				
バックキャスト作業				
マルチロケーション				
アウトソーサー(スキル)会社会社別注				
シフト				
稼働、早退時のシフト				
稼働期、開放後のシフト切替え				
取り込み機能				
シフト表の取り込み				
連休希望の取り込み				
希望シフトの取り込み				
有休申請の取り込み				
調整機能				
日間スケジュール調整機能				
日別スケジュール調整機能				
組織変更(組織、個人、その他機能)				
帳票出力				
シフト表				
人事簿作成帳票				
タイムレコーダへの連携				
シフト表出力				

機能一覧

機能名	機能詳細	カスタマイズ対象機能		
		SweetWfm	SweetEpm	SweetMbo
タイムカード機能	出退勤インフラケース			
	タイムレコーダー (*1)			
	PCからWebで			
	非接触型ICカード読取機			
	指紋認証機			
	勤務体系			
	正社員			
	シフト勤務			
	契約社員(週1-5)			
	アルバイト			
勤務表				
出退勤状況監視(リアルタイム)				
コスト計算機能	設定機能			
	算給			
	従業員控除対象者			
	社会保険未加入			
	コスト照会機能			
	週計			
	月計			
	年計			
	期間			
	キャンペーン			
給与システム連携				
人事システム連携				
時間・コスト分析機能	コスト比較			
	月間従業員別			
	月間組織別			
	年間従業員別			
	年間組織別			
	年間月別			
	予測と実績の比較(日、月、過去3ヶ月、年)			
	コール量、AHT			
	コール量/必要人数			
	コール量/稼働率			
コール量/サービスレベル				
コール量/コスト				
シュリンクケージ				
品質				
要員募集機能	スケジュール配布機能			
	補充板			
	募集メール機能			
	アクセス履歴確認機能			
	応募状況確認機能			

カスタマイズ対象機能

機能名	機能詳細	SweetWfm	SweetEpm	SweetMbo
グループウェア機能	アドレブランス(着信状況、インスタントメッセージ)			
	スケジュール			
	出欠状況確認			
	インフォメーション			
	伝言板(社内メール)			
	掲示板			
	設備予約			
	文書管理			
	電子決済申請			
	承認機能			
	給養シフト申請			
	退休割当申請			
	君給休暇申請			
	遅刻、早退管理			
	シフト交代申請			
M/V申請状況照会				
セキュリティ				
目標管理機能	生産性			
	受電件数			
	職位			
	平均通話時間			
	平均後処理時間			
	平均保留時間			
	1H/受電件数			
	勤怠			
	勤務記録(突休、遅早退、残業、休出、ピーク日)			
	業績(クオリティ、アップセル、成約等)			
	品質(モニタリング)			
	スキル管理			
	改善提案・履歴			
	研修報告・履歴			
	表彰履歴			
保有スキル履歴管理				
社内スキル試験結果管理				
面談記録				
位1への連携(氏名、スキル、レベル)				
個人情報とのスキルへの反映				
委託会社				
生産性(受電件数、応答率等)				
スケジュール充足率				
品質(クレーム件数)				

\*1:一部メーカーのタイムレコーダーと連携が可能です。

宜しくご検討を御願ひ致します。

**連絡先**

E-mail: [sales@pw-s.com](mailto:sales@pw-s.com)

TEL:03-5796-0207