

報道関係各位

株式会社インフォマティクス

株式会社インフォマティクスが、 インストラネット フォー コンタクト センター 新製品 InStranet for Contact Center バージョン 5 を発表

～ マルチ販売チャネルに対応し、顧客との全てのコンタクトポイントに矛盾ないナレッジ情報を提供～

株式会社インフォマティクスは、コールセンター用ナレッジベース InStranet (インストラネット) バージョン 5 を発表しました(2005年11月17日付)。この新バージョンにより、InStranet for Contact Center では、従来からのコールセンターに加え、販売代理店、営業部門、Web ダイレクトといったマルチ販売チャネルに対応し、顧客に接する全てのコンタクトポイントに、顧客満足度の向上につながる有益なナレッジを効果的に浸透させることを可能にしました。

株式会社インフォマティクスは、InStranet for Contact Center (インストラネット・フォー・コンタクトセンター) の新バージョン、InStranet for Contact Center V5 を発表いたしました。

InStranet for Contact Center (以下 ISCC) は、多次元データベース技術を利用した Web コンテンツ管理システム(CMS)である InStranet をベースとして開発された、コールセンター/ヘルプデスク向けナレッジベース・アプリケーションです。新バージョンの V5 では、従来からのコールセンター・オペレーター向けモジュールとコールセンターのスタッフ向けのモジュールに加えて、利用者別の 3 つの新しいモジュールを追加しました。これによって、企業が持つ顧客との接点全てにおいて、各種の製品知識や業務知識、問題解決ノウハウなどの顧客サポートのための情報を一貫して、1 つのシステムから提供することが可能になります。一元化された Web システムからのナレッジ情報提供は、全ての販売現場のペーパーレス化を推し進め、タイムラグのない最新かつ正確な情報を販売・サポートの現場の隅々まで浸透させることを可能にします。

インフォマティクスでは、InStranet for Contact Center V5 を、大規模なコールセンターを持つ通信・金融サービス、製造業などの顧客に提案する他、企業ポータルサイトをユーザ企業に提案している S I 会社や、コールセンター向けのシステムを構築している S I 会社などとの協調により、広く拡販を進めてまいります。

【新機能概要】

3つのモジュールを追加

- | | |
|------------------|--|
| セルフサービスデスク・モジュール | 企業のホームページの顧客サポートページとなるシステム。社内向けに作成したナレッジを、ワンクリックで簡単に企業のホームページに発刊することが可能。 |
| セールスチャネル・デスク | 多次元データベースによるマルチ分類アクセス制御により機密情報を含む各種ナレッジを安全に、各販売現場に送り分けることが可能。 |
| トレーナー・デスク | 新製品やキャンペーンについてのクイズを作成してオンライントレーニングを実施できる。 |

既存モジュールの強化

- | | |
|---------|--|
| 検索機能の強化 | 各検索結果に閲覧率を表すアイコンが付加されることで、リストの中から有用なものを直感的に見つけることが可能に。 |
| その他 | カレンダービューによる情報公開期間の直感的な確認、コミュニケーションツールの強化。 |

【日本語版 出荷開始時期】 2006年1月出荷開始予定

【価格】 最低 110 ユーザ 1350万円から (InStranet for Contact Center ベース製品)

【販売目標】 年間 20 サイト

PRESS RELEASE



株式会社インフォマティクスについて

株式会社インフォマティクスは、1981年の設立以来、建築・土木向けのCAD/CGシステムおよび地理情報システムの開発、販売、保守を行うシステムインテグレータとして成長を続けており、本社（川崎市）大阪、名古屋営業所、英国子会社の総勢約160名の社員から成る企業です。国内の中央官庁、地方自治体、コンピュータメーカー、シンクタンク、航空測量会社、電力会社、ゼネコン、設計事務所など1,000団体を超える顧客への導入実績があります。株式会社インフォマティクスは、InStranetの日本語化および日本国内における販売・サポートを行っております。

製品に関するお問合せ先

株式会社インフォマティクス ソリューショングループ 廣田勝典まで
〒212-8554 川崎市幸区大宮町 1310 ミューザ川崎セントラルタワー27F TEL：044-520-0850 FAX：044-520-0845

このプレスリリースに関するお問い合わせ

株式会社インフォマティクス 情報サービスグループ 熊谷知明
〒212-8554 川崎市幸区大宮町 1310 ミューザ川崎セントラルタワー27F TEL：044-520-0851 FAX：044-520-0845

INSTRANETは米国InStranet Inc.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。

InStranet for Contact Center V5

新バージョン V5 の主な特徴

オペレータ&セールスデスク向け、バックオフィス・スタッフ向けの3つのモジュールを追加

既存の3つのモジュール(エージェントデスク=オペレータ向け、パブリッシャデスク=ナレッジ管理者向け、アナライザデスク=スーパーバイザー向け)も合わせて全てのコンタクトポイントへのナレッジ情報の提供をカバーすることが可能になりました。

- (1) セルフサービスデスク・モジュール** 企業ホームページの顧客サポートページとなるシステム。多次元データベースによるマルチインデックスを使って、問題や現象、製品種類など、顧客の置かれた状況に応じて適した切り口から情報を探せるメニューを表示し、ユーザを誘導します。これによって、エンドユーザが知りたいことを直ぐ見つけたり、関連情報を簡単に探索できます。また社内向けに作成したナレッジを、ワンクリックで簡単に企業のホームページに発刊することができます。
- (2) セールスチャネル・デスク** 販売代理店や直販営業組織といった販売現場において、製品や手続きや問題解決の情報(FAQ)を提供するシステムです。販売組織に対する情報は、社内と社外に対しての区別はもちろん、ユーザの役職や取り扱い製品の種類、代理店のランクといった様々な要素で、送り分けられなければなりません。通常のWebサイトではきめの細かなアクセス制御は難しいため、多くの企業では紙・CDやメールなどで個別に情報を送っているのが現状です。ISCCでは多次元データベースによるマルチ分類アクセス制御により、製品情報やキャンペーン情報はもちろん、取り扱いに注意を要する価格情報やトラブル情報までも安全に、各販売現場に送り分けることが可能です。CDやメールで個別に製品情報を送る手間は不要になり、情報に対象者を設定してWebに発刊するだけで、すぐに販売現場に情報を徹底できます。
- (3) トレーナー・デスク** コールセンターのオペレータや営業マンに、新しい製品やキャンペーンについてのクイズを作成してオンライントレーニングを実施できます。集計された回答は、InStranetの多次元データベースにより多様な切り口から分析が可能で、各組織や役割毎に訓練や知識の不足しているグループを容易に見出すことができます。テストの結果に応じて、再訓練・再教育のためのナレッジを追加したり、更なるオンライントレーニングを実施することで、コールセンターや営業現場のナレッジ向上を効果的に行えます。

既存モジュールの強化

既存の3つのモジュール(エージェントデスク、パブリッシャデスク、アナライザデスク)も強化されています。

PRESS RELEASE



- (1)検索機能の強化 各検索結果に閲覧率を表すアイコンが付加されることで、リストの中から有用なものを直感的に見つけることが可能です。
- (2)カレンダービュー カレンダーの上に各ナレッジ文書の発行期間をグラフ表示でき、どの情報が、いつ、どんな人に開示されていたのかを簡単に調べることができます。
- (3)現場とのコミュニケーションツールの強化 スーパーバイザーや営業スタッフが、現場のオペレータ、営業マンや店舗に対して、送り先を特定した各種通知や業務連絡を簡単に送ることができます。これらの通知や連絡は、指定されたユーザのホームページだけにプッシュ配信され、重要な連絡やナレッジを見逃さないよう注意を促すことができます。アンケートフォームの作成と配布も容易で、顧客や現場担当者の意見を Web で効率的に集約することも可能です。

【動作環境】

サーバ	OS :	Windows, 各種 UNIX, Linux
	Application Server :	各種 J2EE 準拠 Application Server
	RDBMS :	Oracle
クライアント	Internet Explorer、Netscape Navigator	

< InStranet (インストラネット) とは >

多次元データベース (特許出願中) を採用した、コンテンツマネジメントやナレッジマネジメント機能を包含した情報交換サイト構築パッケージ。アクセス制御とパーソナライズが容易に設定でき、顧客や取引先と安全に双方向のやりとりが可能。現代の複雑なビジネス環境での効率的な情報共有を実現する画期的な Web ソリューション。

多次元データベース

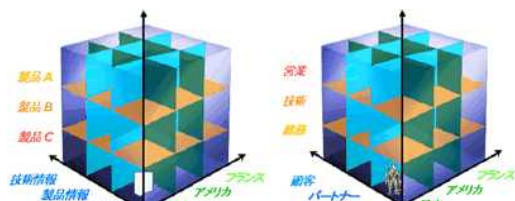
- ・ InStranet は、Web サイトを多次元で構成し、この次元という概念を文書の分類に使用するとともに、ユーザのグルーピング (コミュニティ定義) にも利用する。

主な特長

- ・ RDB で管理できる構造化情報のみならず、企業情報の 8 割を占めると言われる提案書や企画書などの非構造化情報も扱える
- ・ リアルタイムで容易なコンテンツ発行 / 更新ができる
- ・ Web マスターに管理負担がかからないセルフサービス型の運用ができる
- ・ 一般のビジネスユーザが容易に使えるインターフェース
- ・ 任意のワークフローを定義可能
- ・ きめ細かいアクセスコントロール (組織、役職、所属企業、一時的プロジェクト、地域等を同時に定義)
- ・ 迅速なナビゲーション (多次元検索 + キーワード検索)
- ・ 関心ある情報を見逃さないパーソナライズ機能
- ・ 他のビジネスアプリケーションとの統合が容易なオープンな環境

InStranet は、これらの機能を OLAP アルゴリズムに基づいて体系的に整理された多次元 XML データベース (特許申請中) を採用することによって実現するパッケージソリューションである。また 100%JAVA ベースのオープンな環境で、すべてのインターフェースを JSP や JavaBeans で提供。他のビジネスアプリケーション (CRM, ERP, BI, EIP 等) との統合も容易に行え、総合的に企業の日常ビジネスの合理化を支援する。

詳しい情報は、<https://instranet.informatix.co.jp/>でご参照ください。



文書次元

ピープル次元

PRESS RELEASE



<コールセンター分野における実績>

欧米における多くの企業で効果を発揮

InStranet for Contact Center をコールセンターへ導入した結果、欧米における多くの企業が、コール対応時間の 5 ~ 10%削減、ファーストコールでの問題解決率 15 ~ 20%向上という効果を得ています。

米国のメディアで各賞を受賞

InStranet for Contact Center は、その機能の完成度の高さから、米「コールセンター・マガジン」誌の「2004 プロダクト・オブ・ザ・イヤー」を始めとし、KM World Magazine 誌の「Trend Setting Product of 2005」、「Contact Center World.com」の「2005 Best Knowledge Management Solution」など数々の賞を受賞しています。

<InStranet 社について>

InStranet 社は多次元ナレッジアプリケーションの世界的なリーディングカンパニーです。世界各地の約 2,000 社の企業が、InStranet のソリューションを使って、コンタクトセンター、フィールドセールスおよびサービス、顧客向け Web セルフサービスにおける、コンテンツ/ナレッジ提供を自動化しています。InStranet 社の多次元ナレッジアプリケーションにより、企業の多様な販売チャネルに向けた重要な情報コンテンツを作成し、ユーザのプロフィールに応じて送り分けます。その結果を分析して、さらなるナレッジ向上を実現するための要因を特定して改善サイクルを行えます。主な取引先として、3M、AXA、BNP パリバ、クレディ・リヨネ銀行、フランス・テレコム、マンパワー、Orange、Penske Truck Leasing、Zurich North America など、世界各国の一流企業多数。ビジネスパートナーは、Aspect Communications、BEA Systems、Genesys、IBM、Oracle、サン・マイクロシステムズなど。本社を米国シカゴに置くほか、パリをはじめとするヨーロッパ各地、またアジア各地に事業所、サポート、販売代理店網を持つ。