

2009年11月5日

日立ソフト

## コールセンターソリューション「CallFrontierX」に新機能

### ～ モバイル連携の強化により、フィールド担当者との密接な連携を実現 ～

日立ソフト(本社:東京都品川区、執行役社長:小野 功)は、コールセンターソリューション「CallFrontierX(コールフロンティア)」を機能強化し、11月6日より提供開始します。

「CallFrontierX」は、コールセンターと外出している営業担当者やフィールド業務担当者が携帯電話で情報の受発信を行うことで、フィールド業務の効率化を実現する製品です。このたび、モバイル連携をマルチキャリア対応へ拡大し、コールセンターとフィールド担当者との密接な情報連携を可能にしました。

顧客と企業の接点となるコールセンターは、ビジネス戦略上、重要な役割を担っており、コールセンターの対応品質の向上はビジネスを成功させる大きな要素となっています。「CallFrontierX」は、バーチャレクス・コンサルティング株式会社(本社:東京都港区六本木、代表取締役社長:丸山 栄樹)の顧客管理ソフト「inspirX Communication」(インスピーリ・コミュニケーション、以下、inspirX-C)に、日立ソフトの製品・サービスを連携させ、モバイル連携、地図連携、静紋連携、マイグレーションサービスの4機能を提供します。

- (1) フィールド担当者が出張先からコールセンターが持つ顧客情報へのアクセスが可能となるモバイル連携。
- (2) 地図情報を用いたオペレータ業務やフィールド担当者による地図情報の確認が可能となる地図連携。
- (3) 当社の指静脈認証システム「静紋」と連携を図り、コールセンターのセキュリティ強化に対応する静紋連携。
- (4) 既存のCRMシステムから短期間でスムーズなリプレースを可能とするマイグレーションサービスなど、これらの機能により、機動力ならびに情報力を駆使した高い付加価値を持つ、ワンランク上のコールセンターの実現を可能にします。

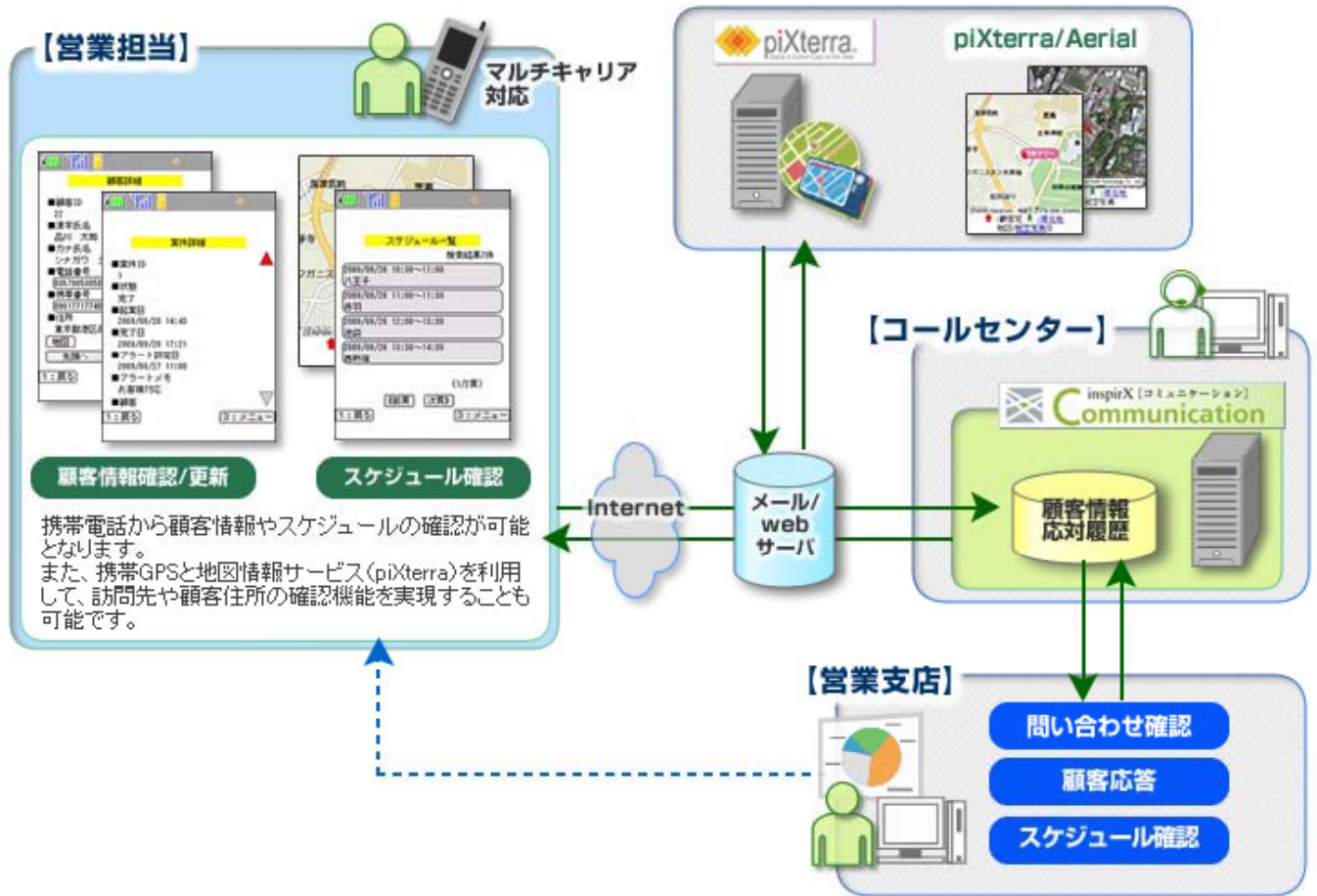


### ■ 「CallFrontierX」の特長

#### (1) 顧客情報へのモバイルアクセス(機能追加)

従来、モバイルと「inspirX-C」間の連携はau独自の携帯アプリを用いていましたが、今回、新規開発したWebアプリケーションで連携させることでマルチキャリア(NTT docomo、SoftBank、au)へ対応しました。

コールセンターからフィールド担当者に携帯メールを通じて問合せ案件を引き継ぐことで、コールセンターで受けた依頼を即座に連絡することができます。また、フィールド担当者は出張先からコールセンターが持つ顧客情報へのモバイルアクセスが可能です。受持ち案件のチェックや作業完了報告を行うことができるため、リアルタイムな状況をコールセンター、フィールド担当者間で共有し、密接な情報連携が可能です。



## (2) コールセンターに加え、フィールド担当者の地図情報参照による応対時間・品質の向上

日立ソフトの航空写真・地図配信サービス「piXterra (ピクステラ)」を利用し、地図情報や航空写真に用途に応じた付加情報を設定・参照することができます。コールセンターのオペレータは、地図情報や航空写真と顧客情報を連携することで、顧客応対時間・応対品質の向上を図ることができます。また、このたびのマルチキャリア対応により、フィールド担当者がモバイルを利用し地図情報を確認することも可能になりました。

さらに、モバイル連携との複合利用により、フィールド担当者の携帯電話の簡易位置情報を元に、お客様に最も近いフィールド担当者に案件とともにお客様の場所を連絡し、急行させることも容易です。

## (3) 顧客情報への不正アクセス防止 (新規追加)

当社の指静脈認証システム「静紋」と連携を図り、個人情報を取り扱うコールセンターのセキュリティ強化に対応しました。オペレータが「inspirX-C」へ指静脈認証によりログインすることにより、不正アクセスやなりすましを防止します。

#### (4) 迅速なデータ移行（新規追加）

既存の各種 CRM システムから「CallFrontierX」へのリプレースにおいて、基本情報のデータ桁数、型に応じて変換するデータ移行ツールの標準セットをあらかじめ用意することで、短期間でスムーズなリプレースを実現します。

### ■ 動作環境

#### (1) inspirX-C

項目		内容
AP サーバ	ソフトウェア	RedHat Enterprise Linux 5、Windows Server 2003 R2 Windows Server 2008、Apache AXIS2、Tomcat 5.5 InspirX V3.5、JVM(JRE5.0 以降)
	CPU	Xeon 以上
	メモリ	2GB 以上
	ハードディスク容量	40GB 以上(RAID1)
DB サーバ	ソフトウェア	RedHat Enterprise Linux 5、Windows Server 2003 R2 Windows Server 2008、PowerGres 5.2(標準バンドル) DB2 V9.0、Oracle10g、Oracle11g
	CPU	Xeon 以上
	メモリ	4GB 以上
	ハードディスク容量	80GB 以上(RAID5 推奨)
クライアント	ソフトウェア	Windows XP、Windows Vista Microsoft Internet Explorer6 SP2 以降
	CPU	PentiumIII 500MHz 以上
	メモリ	256MB 以上
	ハードディスク容量	20GB 以上

#### (2) モバイル用 Web サーバ

項目	内容
ソフトウェア	RedHat Linux R7.3、Tomcat 5.5、JVM(JRE5.0 以降)
CPU	Xeon 以上
メモリ	2GB 以上
ハードディスク容量	40GB 以上

#### (3) モバイル端末

項目	内容
対応携帯端末	Flash Lite 2.0/3.0 対応端末

#### (4) piXterra

項目	内容
インターネット接続環境	1.5Mbps 以上（実効値）

## (5) 静紋

項目		内容
AUG サーバ	ソフトウェア	Windows Server 2003/2008、IIS 6.0 .NET Framework 2.0、ASP.NET 2.0、SQL Server 2000/2005
	CPU	Pentium4 2.8GHz 以上
	メモリ	1GB 以上
	ハードディスク容量	30GB 以上

## ■ 価格

製品名	製品内容	標準価格 (税込み)
inspirX-C	1 ユーザライセンス	315,000 円
CallFrontierX モバイル連携コネクタ (サーバ用)	1 ライセンス	2,100,000 円
CallFrontierX モバイル (クライアント用)	1 端末ライセンス	10,500 円
CallFrontierX 地図連携コネクタ (サーバ用)	1 ライセンス	1,575,000 円
CallFrontierX 静紋連携コネクタ (サーバ用)	1 ライセンス	525,000 円
CallFrontierX マイグレーションサービス		2,100,000 円～

※ サーバ用ライセンスは、サーバ1台あたりの価格です。

## ■ 出荷開始時期： 2009 年 11 月 6 日

## ■ 「CallFrontierX」 ホームページ： <http://hitachisoft.jp/products/callfrontierx/>

<本件に関するお問い合わせ先>

担当部署：日立ソフト @Sales24

ホームページ <http://sales24.hitachisoft.jp/> Tel: 03-5479-8831

<報道機関からのお問い合わせ先>

担当部署： CSR 本部 広報・宣伝部 広報 IR グループ 担当：槇田、竹橋

Tel : 03-5479-5013 Fax : 03-5780-6455 E-mail : [press@hitachisoft.jp](mailto:press@hitachisoft.jp)

※ Microsoft、Windows、Internet Explorer は、米国およびその他の国における米国 Microsoft Corp. の登録商標です。

※ piXterra、静紋、CallFrontierX は日立ソフトの登録商標です。

※ その他記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

※ 日立ソフトの正式名称は、日立ソフトウェアエンジニアリング株式会社です。

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

 日立ソフトウェアエンジニアリング株式会社

〒140-0002 東京都品川区東品川4丁目12番7号 (日立ソフトタワーA)  
TEL. (03) 5780-2111 (大代)

ホームページ <http://hitachisoft.jp/>