

日商エレクトロニクスはこのほど、BPO 運用管理システム「Baton Pass」を販売した。

Baton Pass は、業務の進捗管理、スタッフの労務管理、案件ごとの採算管理といった BPO 事業の課題解決を支援する運用管理ソフト。工程およびスタッフの処理量や処理時間を見える化し、案件ごとの人件費を算出できるため、より適正な人員配置で BPO 業務を効率化できる。

このうち、進捗管理については、ス

Baton Pass がシミュレーションを行う。この結果を必要に応じて管理者が調整し、勤務シフトを完成させることが可能。案件やスタッフの稼働実績は Excel に出力でき、Baton Pass に登録している工程処理予想時間やスタッフのスキル情報を実態に近づけることで、より適正な人員配置シミュレーションを行える。

3つ目の採算についても、案件ごとに予測される受注件数と単価、原価を登録することにより、事前にシミュレ

日商エレ

BPO業務の効率化を支援する運用管理ソリューション

タッフが QR コードをタブレットで読ませ、各工程の開始と終了を登録する仕組みを提供。仕分けなどシステム化されない手作業であっても、管理者が各工程の進捗をリアルタイムで確認し、「どの処理に」「どのくらいの時間がかかっているのか」を把握できるようにする。

属人化しがちな人員配置については、各工程に定めたスキルレベルや処理予想時間といった条件に合わせ、

ーションを実行可能。案件の採算実績は、シミュレーション値と実績値が表とグラフの形で出力されるため、不採算案件の効率化に役立てることが可能になった。

同社は、ワークフローシステム、スキャナ、AI・OCR、エントリーシステムといった BPO 事業に必要な製品ラインアップに Baton Pass を追加し、BPO 事業者や金融機関バックオフィス向けに訴求していく。