

Verint® ワークフォースマネジメント

さまざまな就業条件の人員でセンターの目標を達成するための最適なスケジューリングを実現

今日の顧客サービス業務では、日々変更する仕事量に対する適正な人員配置や業務の割り振りを迅速に行うことが必要です。しかしながら業務量を予測し、目標とするサービスレベルを確保しつつ適切な要員配置とそのスケジューリングには時間が掛かり、臨機応変に対応できていないのが現状です。更に分散化および仮想化が進む中、多くの組織が業務全体にわたる人員とプロセスを管理しつつ新たな通信チャネルや進化する顧客の期待に適応した効率的な運営のための仕組みづくりをすることがとても重要になってきます。こうした環境では、さまざまな職務領域全体に対しての作業量、人員配置、およびその他のリソースのバランスを取ることが効果的な顧客サービスを提供する上で不可欠となります。

Verint® ワークフォースマネジメントは、コンタクトセンターだけでなく支店や事務管理業務に至るまで、企業全体にわたって業務の計画、予測を行い、あらゆる種類の業務で目標とするサービスレベルを引き出すために、それに適したスタッフの能力や勤務条件を考慮した最適なスケジューリングの実現が可能です。更に日々の計画からの乖離に対する再スケジュールや調整を行うことも可能です。



Verint ワークフォースマネジメントの機能フロー



特長

コンタクトセンターに必要な業務に対応

- インバウンド、アウトバウンド、メール、事務管理業務などあらゆるメディアに対応した最適な予測やスケジュール管理が可能

全自動でシフトを作成

- 目標サービスレベルやエージェントの様々な条件を基にVerintのスケジュールエンジンがシフトを自動作成

業務の予実把握と迅速な対応

- 業務の計画からの乖離をリアルタイムに把握し、再計画することで迅速に対処



導入メリット

顧客満足度の向上

- 目標サービスレベルの達成・維持
- 放棄呼の低減

ROIを最大化

- サービス品質と生産性を向上
- 最適なシフトによる労働コスト抑制
- コンプライアンス対応、ペナルティ回避

従業員満足度の向上

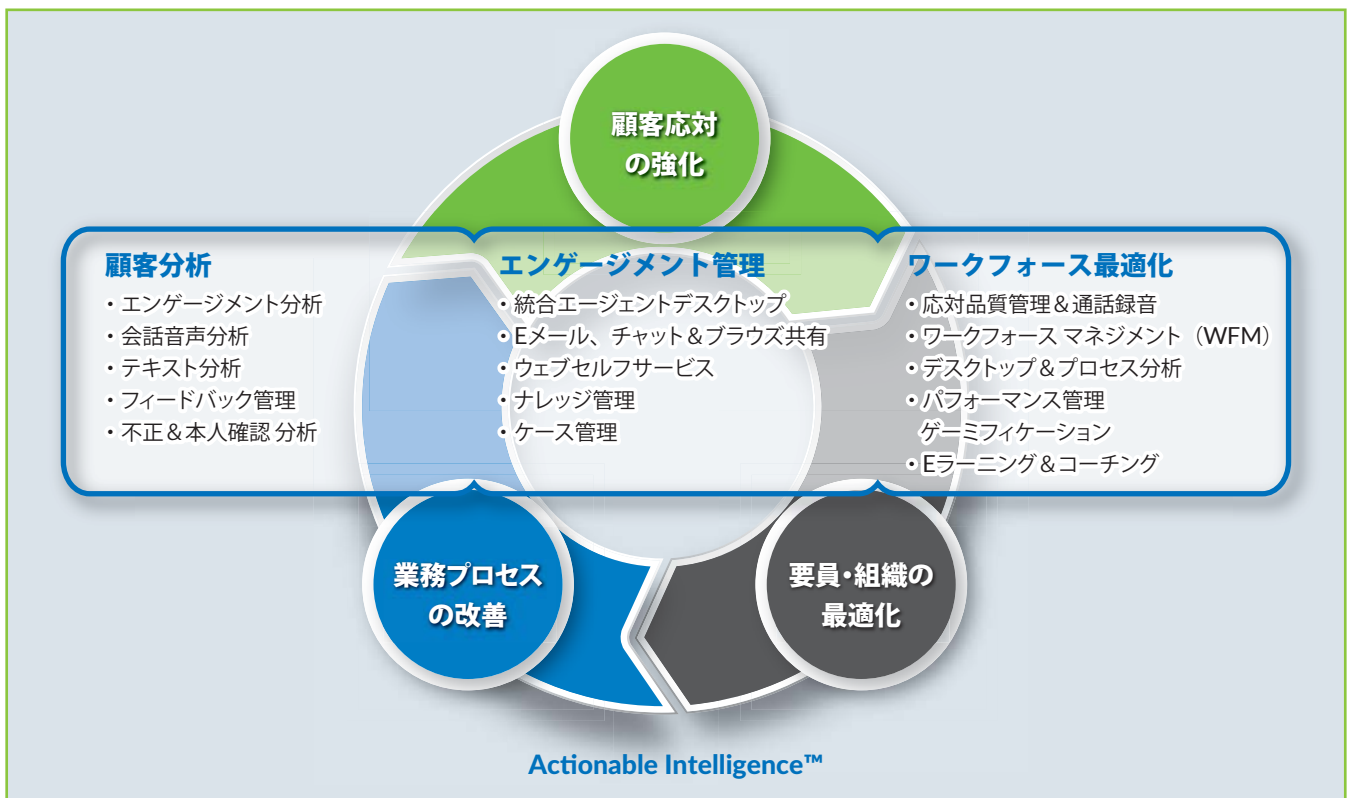
- さまざまな就業条件に対応するシフトの提供
- 離職率の低下
- 人員配置・ワークフローの可視化

カスタマーエンゲージメント最適化ソリューション

統合ソリューションとして連携

Verint ワークフォースマネジメントは、ベリントが提供しているVerint® カスタマーエンゲージメント最適化ソリューションの中のVerint® ワークフォース最適化スイートの構成製品です。ベリントが特許を持つ統合ソリューションとして柔軟な拡張性を持ち、対応品質管理と通話録音、VoC分析、デスクトップ&業務プロセス分析、ワー

クフォースマネジメント、パフォーマンス管理、e-ラーニング、コーチングなどのソフトウェアやサービスを提供します。組織における顧客とのやりとりの収集・分析、社内プロセスの改善、従業員パフォーマンスの向上、ビジネス動向および競争上の優位性把握、顧客と従業員の行動の根本原因の解明を支援します。



最適な要員計画でコンタクトセンター運営を実現

Verint ワークフォースマネジメントは、コンタクトセンターの最適な運営を計画し、遂行するためのソリューションです。業務の予測に際して着信呼自動分配 (ACD) 等のコンタクト履歴を利用し、目標とするサービスレベルや平均応答時間 (ASA)を実現するためのスケジュールを容易に作成することができます。またスケジュールの変更 (会議や休暇等) や追加も容易に行え、各自のポータルで確認することができます。もちろん、エージェント毎のスキルや熟練度を考慮したスケジュールやリアルタイム監視機能も備えており、これら

すべての機能はマルチチャネル対応として利用することが可能です。

Verint ワークフォースマネジメントは、クライアントPCの仮想化に伴うコストやパフォーマンスの課題を払拭するだけでなく、リッチクライアントやシッククライアントを排除できるウェブベースのソリューションのためメンテナンスの簡素化を可能にします。マルチテナント機能は、クラウドベースの導入をサポートするソリューションを実装しています。

現実の運用に即した勤務条件の設定

固定のシフトパターンだけでなく、シフトのローテーションや勤務時間、最大連続勤務日数などを細かく設定することが可能です。さらに詳細ルール設定で、週末勤務の公平性や月次の休暇日数などの細かい条件を実現します。

割り当てルール	組織	重要度	説明
週末出勤	沖縄	1	従業員の数: 3名以内 1 部分週末 Anytime (00:00 - 00:00) 念道 2016/07/11 に開始 2019/12/31 に終了
新人試用期間	沖縄	1	このチームの従業員の勤務条件: 即時に開始 スターバイザーと許可範囲 60
月間休暇	沖縄	1	従業員の休暇: ちょうど 8 日 Anytime (00:00 - 00:00) 31 日間の月に 2016/07/25 に開始 2019/12/31 に終了

詳細ルールの設定

予測の作成

過去のコンタクト履歴や実績をもとに、業務量やAHT（平均処理時間）などを必要な業務ごとに予測を作成することができます。また、作業ごとのタイムラグやシステム障害など、予測に影響を与える要因にも配慮して最適なスケジュールを業務ごと作成することが可能です。



過去の実績を元にしたコール量、AHTの予測

サービス目標を容易に設定

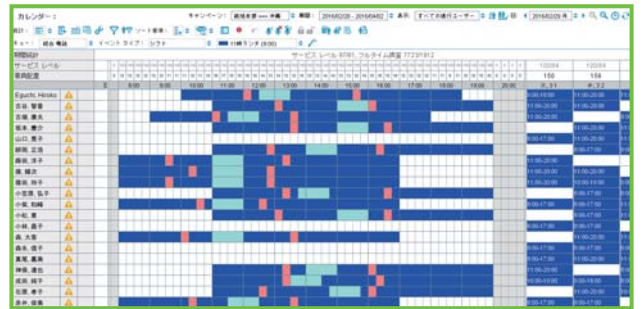
最適な業務計画を立てるためには、明確なサービス目標の設定が必要になります。Verint ワークフォースマネジメントはメール、チャット、さらにはバックオフィス業務まで、それぞれの作業に応じたサービス目標を容易に設定することができます。また、サービスレベルに影響を与えるエージェントの熟練度を考慮した設定も可能です。これにより、余剰人員を抑えつつ、高いサービスレベルを確保します。



サービス目標に基づいたシミュレーション

最適なシフトの自動作成

呼量やサービス目標を基に、エージェントのスキルや熟練度、および雇用条件やシフト要望などを考慮してシフトを自動的に作成することができます。また、シミュレーションモードを利用することで、サービスレベルや要員の割合などを調整し、複数のパターンを検証できます。会議やトレーニングなどのイベントもサービスレベルへの影響や残業を最低限に抑え、現実の運用に即して細かい就業状況に対応した週間、月間スケジュールを効率的に組むことが可能です。



自動作成されたシフトのスケジュール

呼量の予実把握と迅速な対応

実際の呼量、AHT、ASA（平均応答時間）、サービスレベル、要員の数などをリアルタイムに確認することができます。また、予測からの乖離を瞬時に把握することができるため、スケジュールの再調整を実行し、当日の業務に対して迅速に対応できます。



予測と実際の情報をリアルタイムに表示

エージェントポータル

ポータルでは個別のホームページを介して指示されたeラーニングやコーチングの資料にアクセスできるだけでなく、現状および今後のスケジュール、スコアカード、スケジュールの順守などを表示する従業員の個人管理機能を提供します。休暇申請やシフト交換、シフト入札を自動化することで、ポータルは管理者による監督時間を短縮するための支援をします。



勤務スケジュールをウェブベースのポータルで表示

シフトの交換と入札

エージェントはポータルを介してシフトの交換や入札を行うことができます。設定されたルールに沿って、エージェントがシフト交換依頼や希望するシフトをオークション形式で決定することができます。

休暇管理

エージェントによる休暇申請と管理者による承認をポータルで行うことができます。ポータルを介して休暇希望日を申請すると、管理者がエージェントに可否の通知をします。そのためいつでもどこからでも申請・確認することができます。

戦略的計画立案 (Strategic Planner)

戦略的計画モジュールは、コンタクトセンターの呼量予測、および企業レベルでの長期的な雇用や予算の計画を支援します。エージェントの離職や部門移動による人員減少、エージェントの能力などを考慮したシミュレーションを行い、計画に反映することができ、雇用時間、残業時間、休憩時間など、さまざまな可変要素の中で最適化を図ることが可能になります。

Verint® パフォーマンス管理との連携による相乗効果

Verint パフォーマンス管理は、個人、チーム、および組織のパフォーマンスを簡単に分析することができ、効率的に追跡管理が可能、パフォーマンス改善の機会やKPIを特定することができる直感的なインターフェースを提供します。複数のシステム間でデータをキャプチャし、集計することも可能です。スコアカード、コーチング、eラーニング機能を相乗的に活用でき、ビジネス全体を通して顧客体験に影響を与えるプロセスとパフォーマンスの管理を支援します。



個人/チーム全体のパフォーマンスを効果的に確認・管理・改善するためのフレームワークを提供

コンサルティングサービスをご提供します

ベリントは、お客様に最大限の投資効果を得ていただくために、コンサルティングサービスをご提供します。戦略、顧客調査、ビジネスインパクトに対するコンサルティングから、導入、トレーニング、カスタマーサポート、アプリケーションコンサルティング、運営面の改革に至るまで、当社のコンサルタントチームがお客様の業務とビジネスニーズを理解し、目標に従って導入を成功に導きます。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションブルインテリジェンスのグローバルリーダーです。情報がダイナミックに増大する今日において、アクションブルインテリジェンスは必要不可欠です。ベリントのソリューションを活用し、企業や組織が鍵となるような重要な知見を手に入れることで、様々な問題を予測し、向き合い、適切な対応が可能となります。そしてこの確かな情報に基づき、効果的かつ状況に応じた判断を下すことが可能です。ベリントはアクションブルインテリジェンスを活用してスマートな世界を実現することをビジョンとして掲げ、フォーチュン100企業の80%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が、ベリントのソリューションを導入しています。



<http://www.verint.co.jp/>

ベリントシステムズジャパン株式会社
〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F
TEL: 03-6261-0970
al_japansales@verint.com