

Verint ワークフォース最適化



Verint WFO (ワークフォース最適化)は、コンタクトセンターに携わる組織全体の最適化を推進し、企業のコンプライアンスやビジネスを向上させるソリューションスイートです。また、お客様との対応内容から組織全体のプロセスまでも、業務の「見える化」を実現し、サービスのパフォーマンスや品質を改善することができます。さらに、カスタマーエクスペリエンス(顧客経験価値)を向上させることも可能です。

Verint WFO は、通話録音による法令遵守への対応、クオリティモニタリングによるエージェントのパフォーマンスの向上、ワークフォースマネジメントによるコンタクトセンター業務効率の向上、e-ラーニングやカスタマーフィードバックによる顧客満足度の向上などを実現します。さらに、顧客対応の貴重な情報を分析することで、顧客ロイヤリティを高めるだけでなく、経営判断のための業界トレンドや顧客ニーズを把握することも可能です。



Verint ワークフォース最適化の特徴

- 対応内容の確認と分析
- ワークフォースパフォーマンスの向上
- ビジネストrendと競合優位性の把握
- 対応内容の問題における根本原因の究明
- 豊富な情報をもとにした迅速な意思決定を支援
- 顧客サービス業務と他部門との強固な連携
- 組織全体で顧客サービス業務の「見える化」を実現

VERINT

WITNESS ACTIONABLE SOLUTIONS®

Verint ワークフォース最適化スイート

人やプロセスおよびテクノロジーの効果を最大限に発揮させ、顧客サービスから企業戦略を施策

Verint ソリューションは、市場初の第 5 世代ワークフォース最適化ソリューションとして、顧客応対を分析し、企業パフォーマンスの向上とサービスプロセスの最適化を支援する最も優れた統合ポートフォリオです。



柔軟なリアルタイムコラボレーション

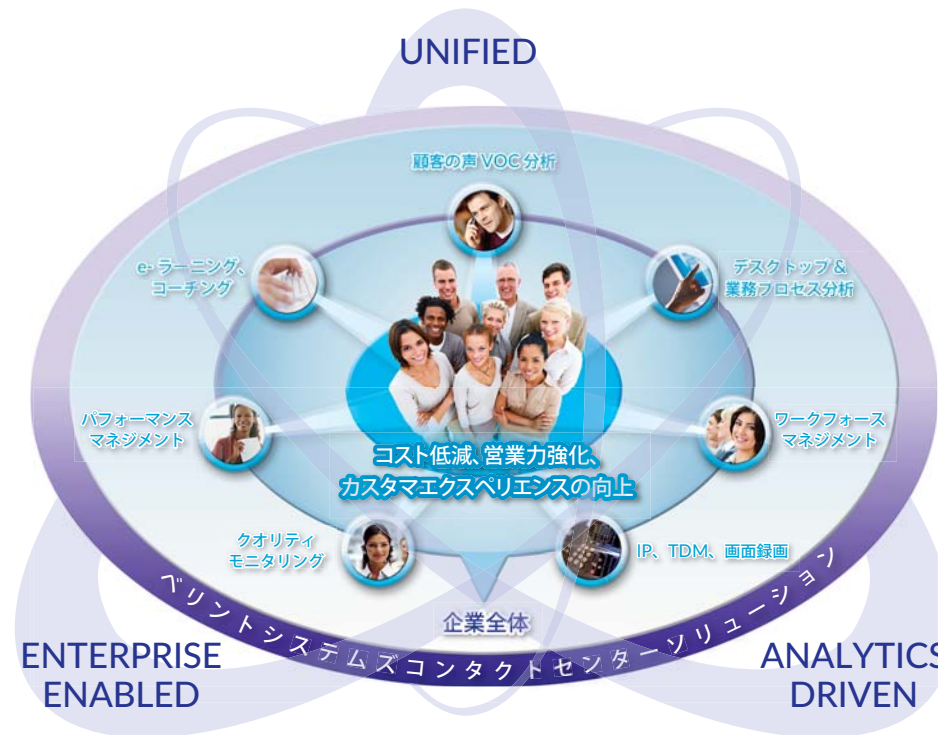
顧客応対業務に関与するスタッフが、必要な時にいつでも一つのサーバにアクセスし、必要な情報を参照することができます。対応品質を向上させるために、エージェントやスーパーバイザおよびその管理者だけでなく、教育担当者やコーチスタッフおよび部門長の支援が必要となります。また、それらを企業情報として活用するために、エージェントが対応した内容の分析担当やその情報を活用するマーケティングスタッフなども関与しています。さらに、それらのシステムや情報を管理するシステム管理者なども加わります。Verint ワークフォース最適化を利用すると、顧客に対応するエージェントの能力を向上させるために、さまざまなスタッフがすべての情報をいつでも入手したり、共有したりすることが可能となります。

業界初のアプリケーションの完全統合

今まで異なるサーバで提供していた通話録音、対応品質評価、ワークフォースマネジメント、パフォーマンスマネジメント、e-ラーニングとコーチング、アナリティクスなどの優れた機能が全て統合されました。最新の Verint ワークフォース最適化では、利便性・操作性に優れたダッシュボード形式の新しいユーザインターフェースを採用して、統合されたこれらすべての機能を利用することができます。これにより、通話録音やクオリティモニタリングでは、TDM や IP およびその混在環境での通話録音に関して、今までの 3 倍以上の録音データを統合管理することができます。また、ワークフォースマネジメントでは、呼量予測に基づいたスケジュール機能に加え、分析機能と連動することで、SLA (サービスレベルアグリーメント) に関わる問題点を早期に発見し、警告することも可能です。さらに、分析アプリケーションでは、顧客情報や通話およびエージェントの対応業務などの分析以外に、カスタマーエクスペリエンスを可視化するためのクロスチャネル分析や顧客対応履歴追跡などの機能も提供しています。

統合による管理機能の向上と TCO 削減

集約された Verint ワークフォース最適化のエンタープライズアーキテクチャにより、ひとつのサーバですべてのソリューションを利用できるため、サーバ数、そのインストール件数やメンテナンス作業などにかかるコストを大幅に削減することができます。また、拡張性や冗長性に優れ、仮想化までにも対応しているため、導入・運用にかかわるコストを低減することも可能となります。さらに、役割に応じたセキュリティやデータの管理など、すべての機能を集中管理することができるため、管理者の負担を減らし、効率を上げることが可能です。



e-ラーニング

自席で受けることができるレッスンを計画したり最良のタイミングで提供することによって、トレーニングの自動化や簡易化を図ることができます。スタッフのスキルや新しい規定、プロセス、製品、プログラムの認知度を継続的に向上するための支援をします。

コーチング

個々のクオリティモニタリングの評価スコアと KPI を統合評価し、必要なコーチングスケジュールなどをすぐに提供することができます。また、スキルアップの方法においても、より良い指導を提供するための支援をします。

パフォーマンスマネジメント

カスタマイズ可能な KPI と同様に、役割に合ったスコアカードや様々な設定を行った KPI を提供することで、スタッフが業務の目標に対してどのように遂行しているかを確認できます。

クオリティモニタリング

顧客応対における通話内容と応対時の操作画面を記録することで、運用面での効果を向上させ、負担を軽減し、カスタマーエクスペリエンスを改善するための情報を得ることができます。また、エージェントの評価にオプション製品の音声・テキスト・データ分析のレポート機能を組み合わせることで、パフォーマンスやビジネス効果を向上するための情報も得ることができます。

顧客の声 VOC 分析

さまざまな情報源(電話、テキスト/ウェブ/ソーシャルメディア、顧客の意見など)において顧客との対応内容や関連データを分析することで、顧客の動向やマーケット・チャンス、プロセスの課題、トレンドなどを明確化することができます。また、特定のパフォーマンストレンドの根本原因を示唆することも可能です。

デスクトップ & 業務プロセス分析

対応内容を選択して記録することが可能なため、データのプライバシー規定の順守を促進します。また、ワークフローおよびコンピューター使用においてパターンを明確にするために、スタッフのデスクトップ業務を可視化します。

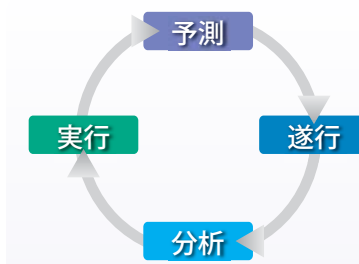
ワークフォースマネジメントと戦略的プランナー

パフォーマンスマネジメントと e-ラーニング機能を提供するだけでなく、呼量予測に基づいたエージェントのスケジュールを自動化することができます。作業負荷に合ったスタッフ配置を行うことでコストの削減を推進し、想定される事象をもとに、コスト、サービスレベル、収益およびスタッフ配置などにおけるトレードオフを解決することができます。

IP、TDM、画面録画

顧客とエージェントとの対応内容の記録を検索および確認することができます。また、セキュリティ・オプションを利用することで、クレジット業界におけるグローバルセキュリティ基準の「Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS)」を順守することができます。

Verint WFO in Action



Verint ワークフォース最適化は用途に応じて、クオリティモニタリングや全通話録音およびワークフォースマネジメントなどのソリューションを個々に提供していますが、スイートとして活用した場合には、さらに優れた品質改善のためのバリューを提供します。

予測

● **フォーキャスト**
予想される顧客需要と企業目標により、企業全体のリソースを調整します。また、コスト、サービスレベル、収益、スタッフ配置などにおけるトレードオフのための想定される事象を提示します。

● **スケジュール**
スケジュールに個々のスタッフのスキルと上達のレベルを自動的に組み込むことができます。

遂行

● **順守**
スケジュールの順守状況や問題点を確認し、記録情報やリアルタイムの対応内容を深く検証します。

● **クオリティモニタリングとレコーディング**
設定したルールに基づいた対応内容を録音し、そのデータを簡単に検証したり、他の関係者に伝達します。データ送信時、記録時、アーカイブ時には、オプションの AES-256 暗号化で、データを保護し、PCI DSS に対応しています。

分析

● **パフォーマンスマネジメント**
パフォーマンスの検証や分析をするために、適切な役割のスコアカードに表示された既定の KPI または設定された KPI を利用します。スコアカードから直接調査することで、対応時のスクリーンや対応内容が順守されているかどうかをさらに詳細に分析します。

● **顧客の声 VOC 分析**
プロセスと製品、顧客の行動、問題、傾向などを推察するために、複数のチャネル(電話、テキスト/ソーシャルメディアと顧客フィードバック調査を含む)から関連したデータと顧客対応の内容の分析を行います。

● **デスクトップ & 業務プロセス分析**
異なるシステムやアプリケーションおよびプロセス全体において、スタッフのデスクトップ作業内容や作業の流れを記録・分析するだけでなく、データのプライバシー要件も対応します。

実行

● **コーチング**
スケジュール、指示、状況をスコアカードやトレーニングに統合し、自動的に作成されたワークフローを利用します。

● **e-ラーニング**
スコアカード結果に基づいて自動的にトレーニングを割り当て、伝達します。また、要求に応じた対応も行います。

● **レポート**
顧客サービスの戦略やプロセスを精査し、次に必要となるリソースを検討します。



Verint ワークフォース最適化で、さまざまなビジネス課題を解決! ROI を実現しています

生産性の向上

グローバル展開をしているサービスプロバイダーでは、Verint ワークフォース最適化を導入した年に 300 万ドルを削減しただけでなく、顧客サービスの強化とコール処理時間の短縮を実現しました。

顧客維持

大手証券サービス企業では、潜在的な顧客離れを防止するために Verint ワークフォース最適化を導入し、最初の 3 ヶ月で約 170 万ドルの売上に相当する 600 口座を確保しました。

コストの削減

セミオーダーの印刷物や彫刻製品のための顧客サービス・プロバイダーでは、Verint ワークフォース最適化を導入したことによりコールモニタリングなどのコストを 60% 以上削減しただけでなく、サービスレベルを 10% 向上しました。

売上の向上

世界大手の保険グループでは、直販のコンタクトセンターで取引内容の録音やスタッフの配置、そして作業負荷を効果的に管理するために Verint ワークフォース最適化を利用しています。エージェントの作業負荷の調整や作業時間の最適化を図り、著しい見込み顧客の増加や売上の向上を実現させています。

マーケット分析

北米にある大手通信・メディア企業では、コンタクトセンターにどのような問い合わせが寄せられているかを把握するために、Verint ワークフォース最適化を利用しています。導入の結果、顧客の行動パターンを予測することが可能となり、最高 1 億 8,000 万ドルのコストを節約でき、戦略、製品、サービスを改善する機会を得ました。

品質保証とコンプライアンス

北米大手の銀行では、コンタクトセンターの品質やトレーニングおよびコンプライアンスを強化するために Verint ワークフォース最適化を利用しています。この銀行では、エージェントのデスクトップに直接、新製品の情報、規定、ポリシーとともに、既に記録されている過去の実例からベストプラクティクスを送っています。これによりエージェントがコンプライアンスを順守し ISO-9000 を証明する必要条件を満たす支援が可能になりました。

パフォーマンスの強化

旅行やロードサービスのプロバイダーでは、効果的な業務遂行の強化を図るために Verint ワークフォース最適化を利用しています。顧客との対応内容を録音 / 分析することで、コンタクトセンターのパフォーマンスに影響を与える課題を特定し、原因を究明しています。これにより、今以上に質の高いカスタマーエクスペリエンスを提供するための行動を迅速に取ることが可能となっています。

競合優位性

アウトソースの IT サービスグローバルプロバイダーでは、世界各国のサービスデスクを担当するスタッフのスケジュールやモニタリングおよび教育を行うために、Verint ワークフォース最適化を利用しています。このソリューションを採用したことで、非常に競争の激しい業界で効果的に結果を出すことが出来、結果的に、コスト削減できた分を顧客に還元しています。

顧客満足度

イギリスの銀行取引や証券サービスの大手プロバイダーでは、証券部門での顧客サービス向上のため、および、コンタクトセンターでの初回解決率を向上するために Verint ワークフォース最適化を利用しています。これらのソリューションは、コール理由の把握やコール手順の効率化および品質の向上のための根本原因分析を可能にしています。また、銀行内において、証券部門が顧客満足度の最高スコアを達成する一助にもなっています。

ベリント エンタープライズ インテリジェンス ソリューション

ベリント エンタープライズ インテリジェンス ソリューションは、様々な応対チャネルにおける顧客との対応内容や顧客の感情およびトレンドを記録および分析して組織のパフォーマンスや顧客体験向上に役立てるソリューションをあらゆる規模の企業や団体に提供しています。ソリューション製品ラインナップに含まれる Verint ワークフォース最適化スイートや VOC 顧客の声分析ソフトウェアは、顧客満足度や顧客ロイヤリティの向上、製品やサービスの強化、運営コストの削減、売上向上に寄与する戦略的な経営資源としての役割を果たします。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションナブルインテリジェンスのグローバルリーダーです。情報量がダイナミックに増大する今日において、アクションナ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ナ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。

VERINT

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

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