

自動対応品質管理



対応品質や生産性をチェックするためにコールのモニタリングと評価に多くの時間を費やしている企業は少なくないでしょう。意思決定の基準として「ランダムサンプリング」により抽出した少数の通話を対象に評価を行うと、改善のための重要な機会を見落とす可能性があります。Verint® Automated Quality Management™ (Automated QM) は、コールモニタリングと評価業務の大幅な効率化とクオリティマネジメントを実現します。

Verint Automated QMは、コンタクトセンターの対応品質管理プロセス全体、つまりスコアリング評価からコーチング面談の割り当てを自動化できます。この革新的なソリューションは、録音された全ての電話のやりとりで最大100%のスコアリングが可能です。スタッフがより付加価値の高い他の業務、例えば通話の分析、コンプライアンス対応の評価、目標を絞ったコーチング面談の実施などに集中できるようにすることで、少数の通話サンプルから得られる結果よりもはるかに大きな知見を提供します。

また、従来の対応品質管理プロセスからの変革につながります。全ての通話を対象にエージェントのパフォーマンスと対応品質を把握し、的確な情報に基づく意思決定が可能になるため、ビジネスにおいて次のような改善をもたらします。

- **費用対効果** – 運用効率と顧客満足度とのバランス
コンタクトセンターの人材を適材適所に配置することで不要なコストを削減し、最大の効果をもたらす
- **リスク軽減** – エージェントが重要説明事項を決められたスクリプトに基づいて確実に顧客対応することで法令違反やペナルティのリスクを軽減する
- **顧客満足度** – 知識、熟練度、プロセス遵守など個々の従業員の差を無くすために、評価業務の負担を減らし付加価値の高い業務へ変換することにより エージェントの対応品質を向上させる
- **従業員の満足度** – すべての通話を対象に一貫性、透明性、客観性を持ってパフォーマンスの評価を行うことで、エージェントの満足度を構築し、従業員や管理者、役員と結果を共有できる

このソリューションを活用することで、従来の対応品質管理では達成しづらかったレベルまで品質プログラムを向上させることができます。

導入メリット

- 評価のスコアリングからコーチングの割り当てまで、対応品質管理プロセス全体を自動化
- 録音された通話の最大100%まで自動でスコアリング
- 従来の少量のコールサンプリング法よりも的確な知見、客観性、一貫性を生み出す
- 従業員の労力をスコアリング作業から、通話分析やスキル向上、コーチング面談、コンプライアンス対応などに焦点を当てた付加価値の高い業務へ変換することが可能

Verint 自動応対品質管理を自社のペースで導入する

現在使用している評価項目や評価フォームに新しい自動評価項目を組み入れたり、最初から全てを自動評価設定するなど、自社のペースで自動スコアリングを導入できます。

自信を持って導入を展開するために、選択した評価項目だけを自動化したり、後日評価フォームを追加したり、段階的に異なるグループに展開することもできます。

新しい評価フォームの作成は簡単です。質問毎にスコアリングを手動にも自動にも設定できます。特定の事業単位、通話の種類、ユーザーグループなど組織の状況に応じて柔軟に対応できます。

従業員が最善を尽くすための権限を与える

Verint Automated QMには統合されたスコアカードが含まれており、通話のスコアリング、測定基準の報告と共有、アラートのトリガー、コーチング面談の結果を表示し、従業員ごとのスキルギャップの解消をサポートします。次のような機能を利用することが出来ます。

- **階層的スコアカード** – 詳しい分析と根本原因の評価をドリルダウンで詳細提供しチームのパフォーマンスを可視化
- **スクリプトの遵守評価** – 膨大な通話全体を可視化することで、規制遵守要件に関連するリスクを軽減
- **コーチングアラート** – KPIがユーザー定義の閾値を下回った場合、にコーチング面談を割り当て、事務的な作業をすることなくパフォーマンスのギャップに対処
- **自動アラート** – エージェントのKPIがスコアカード内の所定の閾値を下回った場合、管理者に通知が送られ速やかにコーチング面談を設定することが可能

すぐに運用を開始

Verint Automated QMは、既存のVerintソリューションと共に展開でき、現状のワークフローやプロセスに統合できるので、利用開始までに時間を要しません。また他の録音アプリケーションと併せて展開したり、スタンドアロンのソリューションとしても活用できます。

ベリントのプロフェッショナルサービス

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、導入支援、カスタマーサポートだけでなく、アプリケーションコンサルティング、ビジネスアドバイザーサービス、トレーニングなど、さまざまなプロフェッショナルサービスを提供しています。弊社の経験豊富なコンサルタントチームが貴社の業務とビジネスニーズを理解し、導入立ち上げから運用まで効果的なサポートサービスを提供いたします。

The Customer Engagement Company™

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

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

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