

DPA 業務プロセス分析 可視化ソリューション

お客様とのやり取りを行うコンタクトセンター業務や受発注・支払・会計処理などのバックオフィス業務においても、生産性向上を目指してIT化が進められてきましたが、従業員個々がそれらツールを使用して効率的に作業出来ているのかを管理するところまでは至っていません。ベリントが提供するVerint® Desktop & Process Analytics™(DPA)は、これらの作業を可視化して最善の業務プロセスを発見、組織に適用することで、業務全体の効率化や顧客サービスの向上、コンプライアンスを実現します。

従業員のデスクトップ作業の生産性向上

Verint DPAは、従来のBPMソリューションには無かった、現状の業務プロセスの客観的で完全な把握を可能とします。

従業員が企業の様々なシステムやアプリケーションを使用して行うデスクトップ作業の操作情報を検知し、それらを業務プロセスとそれを構成する業務ステップの流れとして可視化します。そうして発見された最善の業務プロセスを組織に普及させることによって、目新しい処理方法の導入や新規のシステム開発といったリスクを伴うことなく、生産性を飛躍的に向上させることが可能です。

また、改善された業務プロセスを遵守して作業が行われているかを継続的に容易にモニタでき、更には処理の誘導や自動化といった従業員の直接的支援も開発なしで導入することが可能です。



導入メリット

業務プロセスの効率化

- 最適な業務フローを発見
- 自動化によるサイクルタイムの短縮

エージェントの生産性向上

- 自動化による作業ミスの削減
- トレーニングの必要な従業員や分野の発見

コンプライアンスの強化

- リスクの高い取引処理の発見と管理
- 素早い対応による顧客満足度の向上

特長

業務プロセス分析

- 操作情報をもとに業務プロセスを可視化
- 業務プロセスの生産性をモニタリング

アプリケーション分析

- 幅広いアプリケーションに対応し、その操作や値の変化を検知
- アプリケーションの使用状況をその個別ウィンドウごとに把握

ワークフローの自動化

- 開発作業なしに、ほとんどの既存アプリケーションを制御
- 操作検知を契機とした自動化処理を定義可能

従業員のデスクトップ作業を「可視化」し、生産性を向上 アプリケーション分析

～アプリケーション・イベント・トリガー機能～

業務アプリケーション上の操作や状態の変化を検知し、それら情報の記録や様々なアクションを従業員のデスクトップ上で自動実行します。例えば、コンタクトセンターで受注アプリケーションへのクレジットカード番号の入力時に自動的に通話録音を一時停止させたり、不適切な業務アプリケーションの使用方法を検知してガイドを表示するなど、検知された変化を契機に次の処理を設定することができます。



～アプリケーション分析～

従業員が使用するデスクトップのすべてのアプリケーションの使用状況、使用時間、その時間帯などについて、活動を追跡してレポートします。同一業務に従事する従業員間でアプリケーションの使用パターンを比較して不得意分野を分析したり、業務WEBアプリケーション以外のWEB使用などの非生産的時間の把握が可能です。



業務プロセス分析

従業員の操作情報から業務プロセスの処理フローを検知し、Microsoft Visio上に自動的に可視化します。最優良事例の処理フローの判別と組織への適用により、新規の開発や業務プロセスの複雑な再設計なしに、組織の業務処理効率を向上させます。

適用された新しい業務プロセスの遵守状況はプロセスレポートによって容易に監視が可能であり、また同レポートで各従業員や業務単位の生産性の測定を行うこともできます。



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リーサービス、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。

RPAと連携して活用も可能、 可視化から自動化へ



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>