

Verint®

在宅コンタクトセンター・ 在宅業務 (テレワーク) ソリューション

急速にひろがる

在宅コンタクトセンター・在宅業務 (テレワーク) を 安定稼働させるVerint運用管理ソリューション

テレワークの導入が進むと、在宅の従業員がどのように業務を遂行しているのか、どのような内容の通話をしているのかなどを把握したり管理することが難しくなります。従業員がPCを使ってどのように業務を行っているのか、作業していない時間やほかのアプリケーションを見ている時間が長くないか、電話対応で話してはいけない言葉を使っていないか、などさまざまなコンプライアンス対策が欠かせません。

世界各国の在宅コンタクトセンターやテレワークのオペレーションを支えるVerintは、「セキュリティ・コンプライアンス」「従業員満足」「業務品質管理」3つの側面から、真に価値ある在宅コンタクトセンター・テレワークソリューションを提供します。

ベリント在宅コンタクトセンター・在宅業務 (テレワーク) ソリューション

PC・クラウド・通信ネットワークだけでは成り立たない、

金融機関の在宅勤務・在宅業務に存在する超えるべき3つの壁

| 第一の壁 | 第二の壁 | 第三の壁 |
|---------------------|---------------|--------|
| セキュリティ・ コンプライアンス | 労務管理 従業員満足 | 応対品質管理 |

| VERINT | デスクトップ&プロセス 分析 (DPA) 会話音声分析 (SA) | ワークフォース マネジメント (WFM) | 自動応対品質管理 (AQM) |
|--------|--|----------------------------|-------------------|
| | ベリントコンプライアンス録音 : PCスクリーン録画 | | 全通話録音 |

第一の壁 : セキュリティ・コンプライアンス

全ての音声コミュニケーションやPC業務作業をシステム上でモニタリングすることにより、刻々と変化する多種多様な業務プロセスのコンプライアンス管理課題が解決されます。

第二の壁 : 労務管理・従業員満足

知識共有や労務管理を自動化することにより、業務量に対して必要な業務配置を従業員の希望にそって行うことができます。

第三の壁 : 応対品質管理

在宅での応対業務の品質を担保することが大きな壁となります。全ての音声コミュニケーションに対し、自動的に品質評価をすることによりその問題を解決します。



主な機能

デスクトップ&プロセス分析 (DPA)

- 利用するPC稼働状況の分析機能

会話音声分析(SA)

- お客様や従業員同士の通話、テレコミュニケーションの音声分析機能

ワークフォースマネジメント(WFM)

- 業務の繁忙・閑散にあわせた最適なテレワーク従業員配置機能

自動応対品質管理(AQM)

- 従業員評価にむけて設定する業務KPIに基づく自動品質評価機能

導入メリット

在宅コンタクトセンターやテレワークの課題である業務管理が可能になります。

確実なコンプライアンス管理

- ベリントコンプライアンス録音・録画ですべてのリモート作業や対話を記録します

的確な運用管理

- ベリントDPA・WFMで、リモート業務プロセスの可視化と従業員配置の最適化が図られます。

適正な品質評価

- ベリントSA・AQMで、全対話音声から応対状況を分析し、KPIに基づいた適正な評価を実現します。

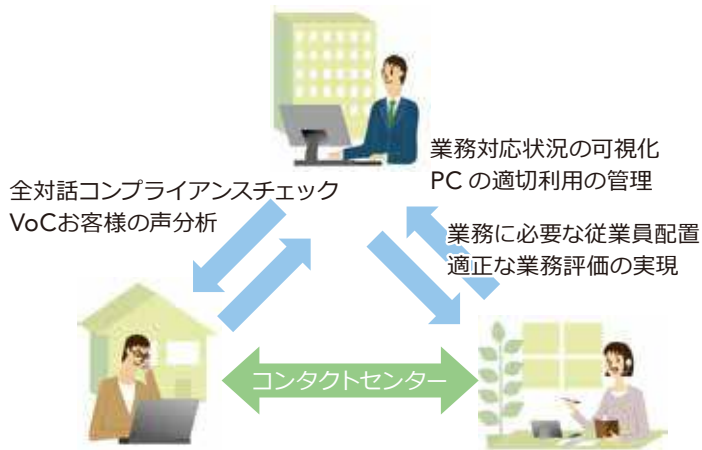
VERINT®

世界中のコンタクトセンター・バックオフィスで利用される運用管理ツールの
グローバルリーダー、ベリントが提供する

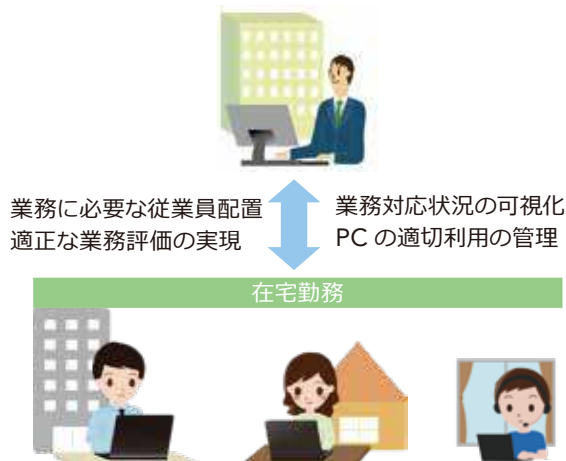
在宅コンタクトセンター・在宅業務（テレワーク）のコンプライアンス運用管理ソリューション

Verint 運用管理ソリューション

在宅コンタクトセンター



在宅業務（テレワーク）



デスクトップ&プロセス分析(DPA)

在宅コンタクトセンターや在宅業務(テレワーク)時にパソコン上のアプリケーションの使用状況をモニターするツールです。個人ごとのプロセスパフォーマンス、ポリシー遵守、活動時間などの業務プロセスをモニタリングする事も可能です。

会話音声分析(SA)

在宅コンタクトセンターや在宅業務(テレワーク)における全通話を対象に、音声会話を音声認識して分析し、被疑通話を自動的に洗い出すなど効率的なコンプライアンス対策ができるツールです。

ワークフォースマネジメント(WFM)

オフィスを離れた自宅での業務体制で安定的に運営するには、従業員満足(ES)の観点から公平な業務配置が必要です。その日に処理されるべき業務量に対して、多様な従業員の労務条件にあわせた自動シフト作成ができるツールです。

自動応対品質管理(AQM)

在宅業務(テレワーク)の構造的な問題として、「みえない場所」にいる従業員の正当な評価が不可欠です。ベリントの自動応対品質管理ソリューションは、多面的なKPI指標のマトリクス評価に通じた品質管理ができるツールです。

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>