

## ワークマネージャー バックオフィス業務管理ソリューション

バックオフィス特有の紙業務、メール、業務システム、PC業務などマルチチャネルでの複雑な業務を効率化することは、どの企業でも多くの課題を抱えています。Verint® Work Manager™は業務内容を可視化し優先順位をつけ、スキルベースで適切な要員に業務を割り当て、その業務全体の管理を行うソリューションです。生産性を分析しバックオフィスのKPI情報を活用することで、サービス目標達成に向け大きく能力を発揮し、効率的な業務計画を立てることが可能になります。

Verint Work Managerは、バックオフィス業務の効率化を図るため、タスクとプロセスの進捗管理、パフォーマンス管理を行います。バックオフィス特有の紙業務、メール、業務システム、PC業務などのマルチチャネルで行われる一連の業務を可視化し、スキルベースで要員に割り当て、その業務全体の運用管理を行うソリューションです。立地や希望するチャネルに関わらず作業項目を優先度、サービス目標、バックオフィスチームのリアルタイムの可用性、スキルレベルや余力に基づき自動または手動で割り当てることができます。各ケースとタスクの開始から終了までの一連のプロセスを追跡し、履歴管理とインテリジェンスな進捗予測により包括的なケース管理を実施することができます。

Verint Work Managerは、クラウドやオンプレミスで導入でき、あらかじめ構築されている多数のアダプタを使用して、既存のシステムに迅速かつ容易に統合することができます。バックオフィスの管理者やチームリーダーは、ソリューションを活用して下記のようなことが可能になります。

- 顧客の要件を満たすために業務をスケジューリング、リソースの活用方法を計画する
- 業務をスキルベースで要員に割り当てる
- 受領から完了までの各業務を追跡する
- コンプライアンス対応のためトレーニングや業務能力を文書化する
- 仕事の処理量、処理できていないバックログ業務、サービス基準の達成度、対応品質に関して報告する
- 生産性、スタッフのスキル、単価を分析する
- オフィス、現場、在宅勤務者を、オムニチャネルの業務機能で連携する

### 導入メリット

- 複雑なマルチチャネルの業務プロセスについて最初から最後までの一連の流れを可視化し、部門や業務の場所に関わらず効果的に管理する
- システムやチャネルの種類に関係なく作業を取り込み、それらをスタッフ個々のスキルに基づき割り当てる
- 要員と業務プロセスがどのように運用されているかを一目で確認できる
- 生産性を高め、コンプライアンス、コスト削減、サービスレベルをさらに効果的に満たす
- 履歴管理、リアルタイム管理、インテリジェンスな進捗予測を活用し、最適な意思決定やパフォーマンスを促す

#### ストラテジックプランナーと予測

- 業務量予測
- スケジューリング (シフト作成)
- シミュレーション (What Ifシナリオ)
- コストに基づいた業務内容
- 休暇計画
- エージェントセルフサービス

#### リアルタイムマネジメント

- マルチチャネルのトランザクションを計測
- バーチャルキューの作成とキャパシティプランニング
- 業務の優先付けと割り当て
- プロセス管理
- パフォーマンスモニタリング
- 品質管理

#### レポートと分析

- パフォーマンスレポート(サービス、スループット、生産性、スキル、品質)
- パフォーマンススコアカードとダッシュボード
- エンドツーエンドプロセス分析
- 標準、パーソナライズド診断

## バックオフィス業務管理ソリューション

### 業務処理能力を把握し、業務を割り当てる

Verint Work Managerを利用すると紙業務、メール、PC業務など一連の顧客プロセス内のタスクなどのマルチチャネルから入ってくる業務を捉え、それらを即時に処理担当要員の可用性とスキルに基づき割り当てることができます。このソリューションで未完了の業務量と時間数を集計し、完了するのに必要な要員時間数を表示します。リアルタイムで操作可能なKPIを備えたインテリジェンスダッシュボードは、スタッフやプロセスの過去のパフォーマンスを表示します。これによりトレンドを明確にし、ボトルネックを処理、そして内外のサービス基準に対するパフォーマンスを分析することができます。

Verint Work Managerでこれらの情報を活用してキャパシティプランを作成し、SLA（サービスレベル合意）、顧客満足度目標、コンプライアンス要件を満たすよう業務をスケジューリングすることができます。また手動または自動で予め設定された規則に従って実行することができます。本ソリューションはソースに関係なく複数のサイトやシステムにまたがる全ての作業タイプを一元表示して進捗管理することが可能です。これにより個々のバックログ作業を軽減し、エンドツーエンドの顧客サービスを向上させることができます。業務管理とケース管理により、プロセス内でアドヒアランスと計画が一致するようにどの段階でも業務を確認することができます。

Verint Work Managerはいつでもどこでもどんなデバイスでもアクセス可能なリアルタイムの稼働情報を提供します。これは、日々の顧客サービス担当のチームマネージャーにとって便利なサービスです。その他の利点としては次の通りです。

- **パフォーマンスの向上** - 本ソリューションは、事業全体で個人、チーム、または部門レベルで継続した履歴管理、リアルタイム管理、インテリジェンスな進捗予測を提供し、優先順位をすぐに変更し危機を回避することができる

- **生産性の向上** - お客様のリソースをより有効に活用することにより、要員に無駄な時間ができることなく、個々の業務量に一貫性を持たせることができる
- **サービス目標達成** - リスクのある作業項目に関する自動で設定可能なアラートは、管理者が業務量の優先順位を再設定してサービス目標が確実に達成できるよう支援する
- **詳細な知見を提供** - 処理量、サービス、応対品質、スキル、生産性、コストに関するレポートを提供し、情報に基づく意思決定を迅速に行うことができる
- **応対品質の向上** - スキルのギャップを見つけ、それに対処するために目標を絞ったトレーニングを推奨することができる

Verint Work Managerは複数の言語に対応しています。また、モバイル端末から業務の割り当てやリアルタイムに知見を提供するオプションの機能を提供しています。詳細については、ベリントシステムズにお問い合わせください。

### 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>