

2021 年 7 月

Webex Workforce Optimization : ワークフォースマネジメント

Webex が切り拓く
WFM の新次元

© 2021 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.



俊敏性が必要な 現代のコンタクト センター

Webex Workforce Optimization (WFO) ワークフォースマネジメントは、現代のコンタクトセンターやワークフォースに対応できるように設計されています。今日の困難な環境において組織は差し迫ったニーズを抱えています。Webex WFO ワークフォース マネジメント ソリューションは、従業員のエンパワーメントツール、インテリジェントな自動化、レポート作成、グローバルサポートを通じてそれらのニーズを満たし、進化する働き方に対応できるようにします。

Webex WFO ワークフォースマネジメントは、高い俊敏性とスケーラビリティを備えたワークフォース マネジメント プラットフォームです。エージェントがテレワーク、オンサイト勤務、ハイブリッドワークのいずれであっても、顧客、エージェント、コンタクトセンターのマネージャにシームレスな体験を提供できます。



新時代に合った 新しい Webex WFO ワークフォース マネジメント

Webex WFO ワークフォースマネジメントが提供するコア機能を使用すれば、詳細な予測、動的スケジューリング、インテリジェントな自動化を通じて運用計画を立て、管理することができます。また、現代のワークフォースをエンパワーメントし、従業員教育を行い、導いていくためのツールやテクノロジーも利用できます。

予測: マルチスキル、マルチチャネルの予測で短期計画と長期計画を策定し、傾向や季節性を分析。

スケジュール: 強力なマルチスキルのスケジューリング最適化エンジンで、労働時間の規制、需要、従業員の要望などを考慮しながら従業員計画を効果的に策定。

人員: 労働時間の契約やスキルの割り当てなどを含む従業員管理。

シフト: 効率的なシフト作成機能により、あらゆるスケジュールアクティビティの組み合わせからシフトを作成。

予算: 人員配置要件の長期計画用。利用可能な人員を予想されるリソースニーズと比較して評価。

Intraday: 当日のトラフィック、パフォーマンス、人員配置の概要分析と詳細分析がインターバルレベルで可能。

MyTime: Web ベースの従業員ポータルおよび iOS/Android アプリとして提供。従業員が自分のスケジュールにアクセスできるだけでなく、勤務時間の希望を提出し、自己評価を行える、業界最先端のエンパワーメントツールも利用可能。

CC/CX コネクタ: Webex が提供する、すべての主要なコンタクトセンターに対応した公式認定コネクタとカスタマー エクスペリエンス プラットフォーム。連絡先データを Webex WFO ワークフォースマネジメントに自動転送。

ソフトウェア開発キット (SDK) : Webex WFO ワークフォースマネジメントには開発や統合をカスタマイズするための強力な SDK プラットフォームが付属。

現代のワーク フォースをエン パワーメントし、 従業員の教育と 管理を実施

あらゆる勤務地の従業員に自律性
と柔軟性を提供

エンパワーメント



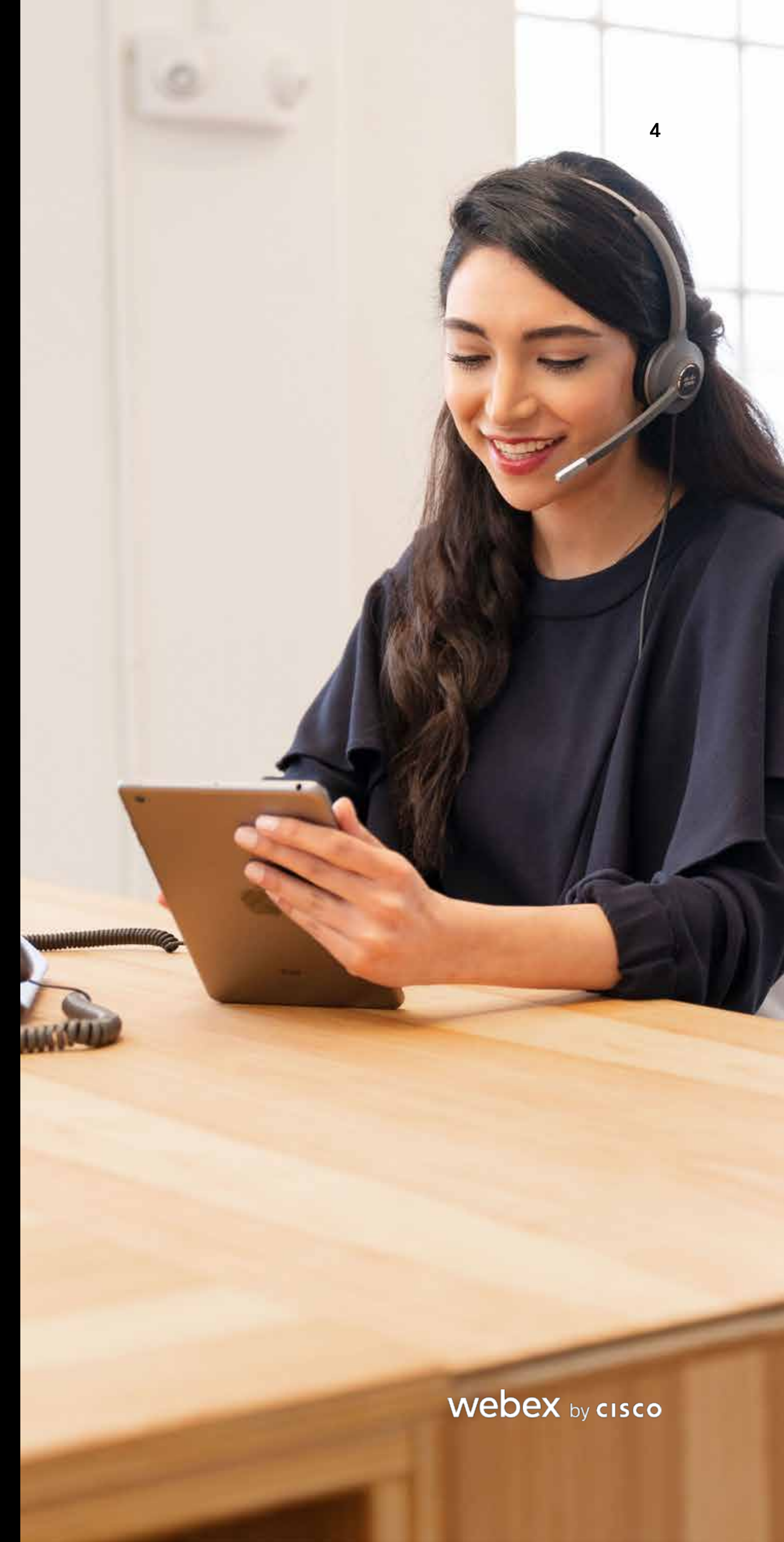
Vacation Planner – あらゆるデバイスから休暇を自動予約

Vacation Planner を使用すれば、時間と費用を節約し、貴重なリソースを解放し、書面を通じて長期休暇や短期休暇を承認する手間を省くことができます。従業員は MyTime ポータル / アプリを通じて自分で休暇を申請し、事前定義されたビジネスルールに基づいて手動または自動処理による承認、却下、待機リスト通知を受け取ります。



Shift Trader – 従業員がシフトを表示して交代することが可能、管理の手間が大幅に削減

人員配置レベルの要件を維持しながら、従業員がシフトを交代できます。チームリーダー / 管理者は介入する必要がありません。従業員は、MyTime 従業員ポータル / アプリのシフト交代ボードを通じて、利用可能なシフトを表示、評価して、交代することができます。





Overtime Manager - 従業員のインサイトと影響にすばやく対応

かつてなく簡単に、短時間でスタッフを集めてリソース要件を満たすことができます。従業員は MyTime ポータル / アプリを通じて時間外勤務が可能な時間帯を入力できます。その情報に基づき、プランナー用の補助リソースプールが必要に応じて作成されます。最前線のスタッフも、時間外勤務が発生しそうかどうかをセルフサービスのサイドバーで確認することができます。その後、対応可能な時間帯での時間外勤務をスタッフが申請し、自動または手動で承認が行われます。



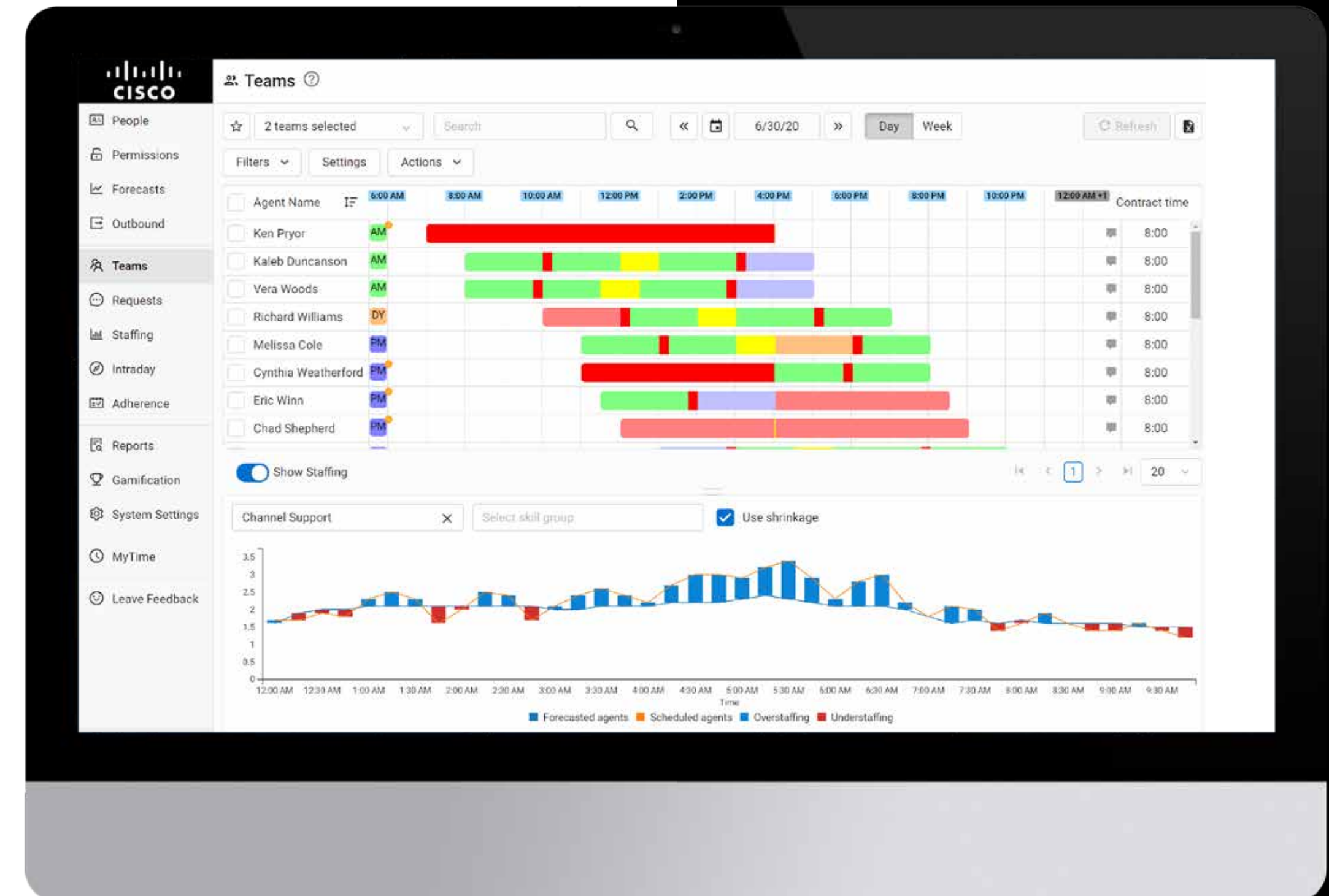
Self-Scheduling - 自由な時間配分で従業員の効率を向上

当日や今後一週間の昼休みと休憩時間を最前線の従業員が自主的に変更できます。変更が行われるとスケジュールは直ちに更新されます。管理者がパラメータを設定しており、人員配置が自動的に監視されているので、管理者が介入する必要は一切なく、カスタマーサービスレベルにも影響を与えません。ストレスを取り除き、身体をリラックスさせて、従業員の能力を解き放ちます。



Grant - 従業員によるセルフサービスを容易にする仮想アシスタント

Grant は WFM コンシェルジュです。スケジュールの要望に関連するプロセスをすべて処理してくれるので、全体の状況把握に集中できるようになります。Grant は現在の人員配置と従業員のスキルやスケジュールを監視して、申請された休暇を承認できる場合はチャットで通知します。



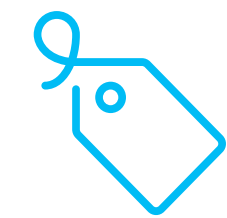
従業員教育

重要なメトリックの透明性と
伝達力を向上



Data Explorer - データの力を引き出す

コンタクトセンターにとって最も意味のある主要メトリックを使用してレポートをカスタマイズできます。レポートやダッシュボードを作成して、すべてのユーザーが同じ情報や最新のデータにアクセスできるようにすることで、全員の認識を合わせることができます。



パーソナライズされたホームページダッシュボード - 簡単にすばやく得られる洞察

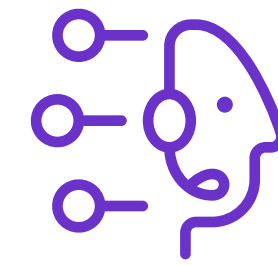
カスタマイズされたダッシュボードを Data Explorer テクノロジーを利用して作成し、自分にとって最も意味のあるデータをログイン時にホームページに表示できます。絶え間なく変化するコンタクトセンター環境で、ホームページのメトリックをすばやく調整し、ホームページを表示するだけで最新の情報を一目で確認し、注意が必要な領域を掘り下げることができます。



Gamification - エージェントのパフォーマンスと能力開発を促進

バッジとスコアカードで従業員教育を行いモチベーションを高め、ビジネスにとって重要なメトリックに基づいて成績優秀者に報奨を与えます。





管理

進化した勤務環境でチームとプロセスをインテリジェントにモニタリングして管理

Real-Time Adherence (RTA) - 問題を即座に検出して修正

従業員のステータスをカスタマイズ可能な概要に表示して、リアルタイムでモニタリングできます。RTA 情報がスケジュールや従業員のステータスデータとともに表示されるので、遵守の追跡とスケジュールの調整が簡単に行え、サービスレベル目標を 1 日を通して維持できます。遵守履歴を表示して行動パターンを特定したり、遵守違反を承認したりできます。

Teams - どこからでもチームを管理してスケジュールを調整

さまざまなチームのまとめ役が、スケジュールを効率的にグループ化、追跡、調整し、従業員のステータスをモニタリングできるようになります。

Agent Schedule Messenger (ASM) - 遵守を追跡して改善

ポップアップリマインダとメッセージ インターフェイスで、顧客担当者とチームリーダーが迅速かつ効率的にコミュニケーションを行えます。スケジュールされたアクティビティを従業員が 1 日を通して追跡できるだけでなく、スケジュールの遵守を向上させてサービスレベル目標を促進することもできます。

CalendarLink - スケジュールを共有してどこからでもアクセス

最新のスケジュール変更を従業員が好みのモバイルデバイスやサードパーティのカレンダーサービス (iCal、MS Outlook など) を使用していつでもどこでも確認できます。手間のかかる手動通知プロセスが不要になるだけでなく、スケジュールの遵守も向上します。

SMSlink - 外出先でリアルタイムにスケジュール変更

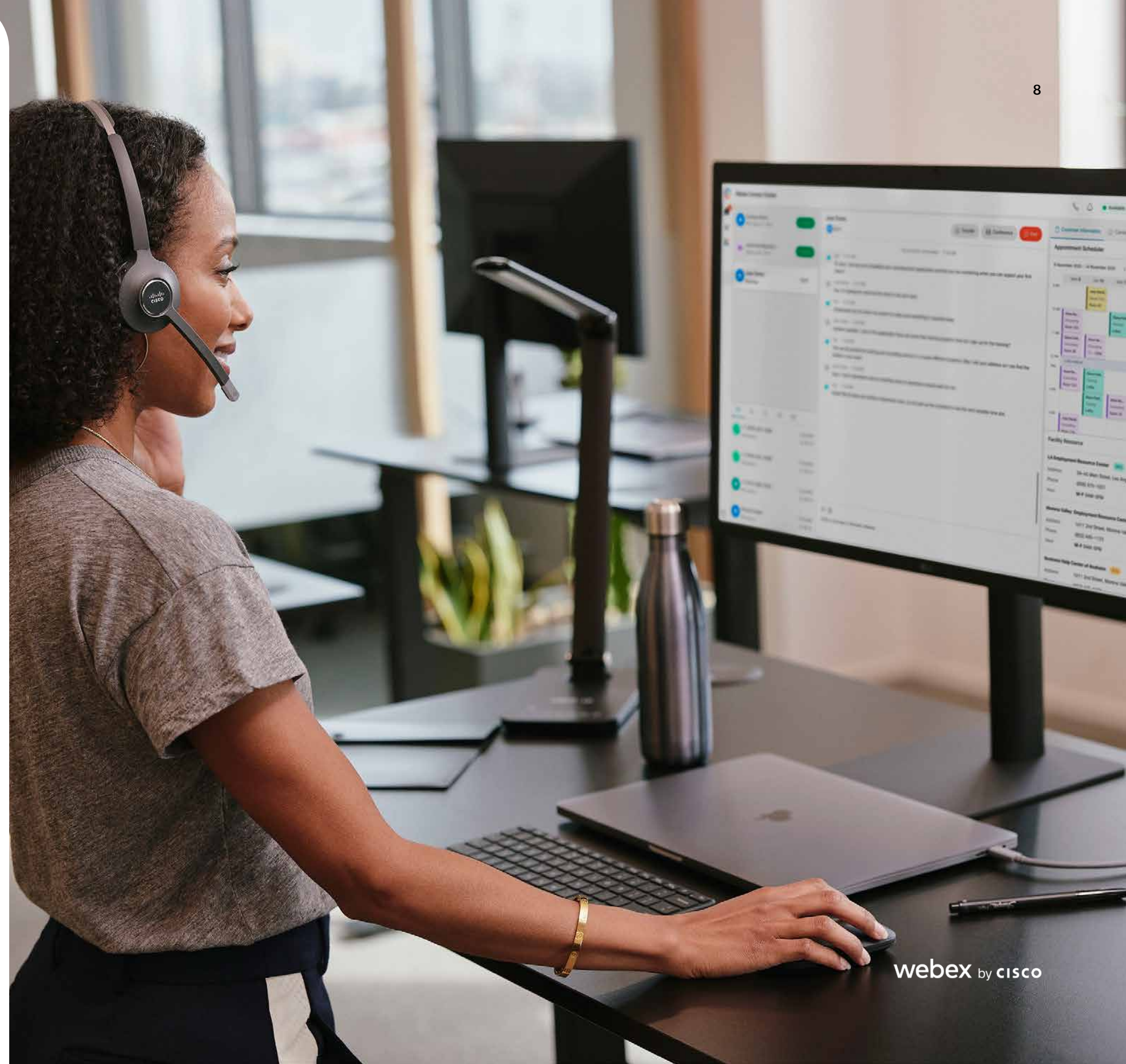
スケジュール変更を SMS を通じて従業員に自動通知できるので、手間のかかる手動プロセスが不要になります。プロアクティブな通知によってスケジュールの遵守が向上します。

Payroll の統合 - 給与計算プロセスを管理して自動化

給与計算プロセスを自動化すれば、コストのかかる給与計算エラーをなくし、管理にかかる時間を節減できる可能性があります。Payroll はさまざまな給与計算システムと統合されており、従業員のスケジュールされた勤務時間や変更点 (欠勤、時間外勤務、シフト手当) の単純なインポート / エクスポートの転送から、高度な報酬計算を含んだより複雑なエクスポートの転送まで行えます。

BPO Exchange - リソースのニーズと可用性のギャップを埋める

コストを最適化しながら変動するサービス需要に対応するには、多くの場合、外部リソースを使用してサービスレベル要件を満たす必要があります。BPO Exchange を使用すれば、計画段階と人員配置段階で従業員の要件をエクスポートし、利用可能なリソースをインポートできます。これによって、社内リソースと BPO リソースを合わせた全体的な人員配置の状況とそれぞれの寄与を確認できます。



サービス とサポート

Webex は、お客様中心のアプローチに沿ってグローバルな専用サービスとサポートを提供し、お客様固有の課題と目標を理解し、専門知識を提供して、コンタクトセンターを進化させます。

- 1 重点的な導入サポート**
エキスパートの専任チームがロールアウトをスケジュールどおりに予算内で進めます。
- 2 継続的な最適化**
お客様の変化するニーズに対応し、ビジネスの進化に合わせてお客様がソリューションの価値を最大化できるように支援します。
- 3 24 時間年中無休のサポート**
お客様のコンタクトセンターは顧客の強い味方。私たちもお困りのお客様をいつでも支援します。
- 4 オンサイトとオンラインのトレーニング**
エージェントやスーパーバイザ向けの稼働開始トレーニングや、新規採用者向けのデジタルガイドなどを提供して、お客様のチームが Webex WFO を最大限に活用できるように支援します。

最新のコンタクトセンターを構築 – ビジネスを変革

Webex WFO ワークフォースマネジメントは Webex Workforce Optimization の基盤となるソリューションです。必要な機能がすべて揃ったこの WFO スイートは企業の顧客エンゲージメントに革命を起こします。Webex WFO は、通話録音、品質管理、ワークフォースマネジメント、マルチチャネルの顧客の声分析、高度なレポート機能を備えています。顧客とのやり取りを記録、キャプチャ、分析して、顧客の単一ビューを提供し、エージェントと顧客のエクスペリエンスを向上させます。市場で唯一の完全なマルチテナントのクラウド WFO ソリューションです。



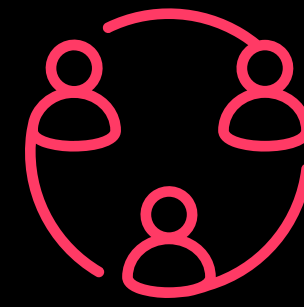
通話録音

あらゆる顧客の声をすべてのチャネルでクリーンかつシンプルにキャプチャ。顧客の統合ビューを作成し、かつてない明確さで全体の状況を把握し、包括的な顧客の声データを活用して、主要なビジネス目標を促進できます。



品質管理

すべての顧客とのやり取りを高度な自動化を利用して効率的に評価。フィードバックループやターゲットトレーニングを短縮できるので、エージェントのパフォーマンスが向上し、顧客満足度が直接向上します。



ワークフォースマネジメント

スマートな予測、スケジューリング、管理ツールで高度な WFM 戦略を推進。変化する顧客通話量を効率的に予測して対応できるので、優れたコンタクトセンター体験を一貫して提供できます。



Webex 分析

高度な音声およびテキスト分析エンジンで顧客の声を分析し、直感的な出力でデータを活用。予測的な洞察と行動につながる洞察を活用して、営業、マーケティング、IT、製品開発、ビジネス開発の各チームに価値を提供できます。