

総合型ワークフォース・マネージメント・ソリューション

インタラクション・オブティマイザーは、小規模から大規模まであらゆる規模の接触センターに対応する、インタラクティブ・インテリジェンスのWFM(ワークフォース・マネージメント)ソリューションのコア要素とし革新性とワークフォース・マネージメントの各種機能をご提供いたします。同社のIP接触センター・プラットフォーム、インタラクション・センター®(CIC)とのシームレスな統合を通じ、単なる業務予測、スケジューリングの域を超えた高度な価値を提供します。

エージェントの業務効率と満足度の向上

インタラクション・オブティマイザーの高度な機能により、スケジュール予測と調整、およびリアルタイムでのスケジュール遵守性管理を確実に実施し、エージェントの業務効率を根本的に改善します。また、割当てシフトや企業目標に忠実な業務を徹底することにより、サービスレベルを最大化します。オブティマイザーの容易なスケジュール機能は、エージェントの業務における満足度を向上させると共に、エクセル形式による煩雑な管理と直前のスケジュール変更の手間を解消します。

ACDの履歴データから生成する確度の高い予測

インタラクション・オブティマイザーは、CICのマルチメディア・プラットフォームとACDの履歴データを活用し、特定の日付やメディアタイプ、スキルセットとして設定に応じた時間単位をもとにスケジュール予測を行います。このようなアーカイブデータの活用は、異なるベンダーの製品を統合したWFM製品では不可能です。

スケジュール設定・調整とスケジュール順守の徹底

履歴データと予測データの両方に基づいたより精度の高い業務予測とスケジューリングに加え、インタラクション・オブティマイザーはエージェントの休暇・休憩リクエストに対し、予想されるインタラクション量を処理するために必要となるスキル、その他の諸条件と突き合わせた調整を行います。これにより、管理者はスケジュールに忠実な勤務が行われているかどうか、また、適切なサービスレベルが保たれているかどうか常時インタラクション・オブティマイザーを通じて知ることができます。

サードパーティ製品とのインテグレーションの必要性を排除したCICとの完全統合可能な集中管理型ソリューション

インタラクション・オブティマイザーの広範囲に亘る機能性により、サードパーティ製品とのインテグレーションやアップグレード、面倒な導入の必要性を排除することができます。インタラクション・オブティマイザーは、インタラクティブ・インテリジェンス・インクによるCICシステムのインタラクション・アドミニストレーター®と共通のシングル管理インターフェース、共通サポートセンター機能、そしてインタラクション・スーパーバイザーアプリケーションを搭載しているため、他社製品を導入した場合と比較し全体的なソフトウェア保有コストを削減することができます。

主な特性

スケジュール予測

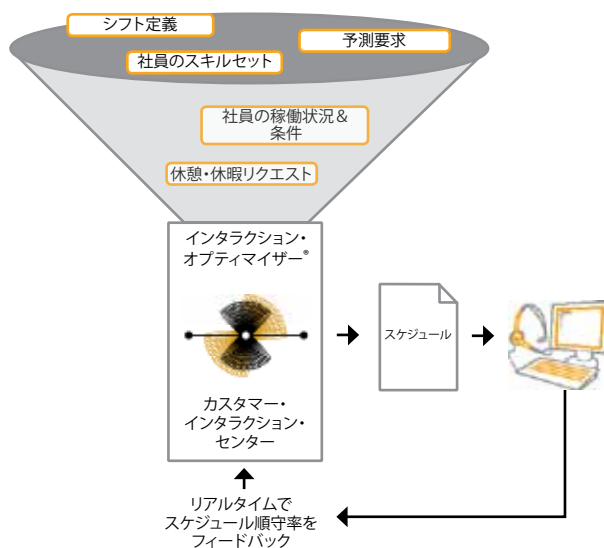
- CICのACD履歴データを利用したシームレスな予測プロセス
- 電話、Eメールおよびチャットのインタラクション量の見積り
- 25~数千人規模の接触センターにおいて、業務予測に基づいたエージェント数の最適化と人事部のエージェント・プランニングの補佐を実施

スケジュール設定・調整

- 休暇、スケジュール変更および変動、労働局/労働組合法、社員の稼働状況とスキルの適合性を考慮したスケジュールの設定と調整
- スケジュールのプロセス管理を簡略化し、ニーズに対する過不足をチェック
- あらゆる状況に対応できる融通性の高いスケジュール管理により、社員/管理者の満足度を向上

リアルタイムによるスケジュール遵守性のチェック

- エージェントのスケジュール順守性を随時チェック
- 事前対策アプローチによるコントロールとフィードバック
- オンデマンドのレコーディング機能による容易なサービスレベルのモニタリング(オプション機能)



スケジュール予測

インタラクションの量を明確に判断

- インタラクション・オプティマイザーは、インタラクションの量とその処理に必要なエージェント数を予測する機能です。

インタラクション・オプティマイザー・ソリューションは、過去の履歴データパターンから将来どれだけのインタラクションが発生するか算出し、それに応じて必要となるエージェント数を決定します。

コンタクトセンター向けの高度なマルチメディア対応予測機能

電話に加え、Eメールやチャットの予測にも対応可能な直感的で扱いやすいマルチメディア待機能により、適切なスキルセットを持つエージェントが速やかにインタラクションの対応を行うことが可能になります。

スケジュール作成・調整

マニュアルでのスケジュール設定は時間の無駄

- インタラクション・オプティマイザーで容易かつ確実なスケジューリングを実現しましょう。

インタラクション・オプティマイザーなら管理者の負荷を軽減できるため、収益性のある業務やエージェントの業務効率向上に管理者の労力と注意を注ぐことができます。インタラクション・オプティマイザーのモジュール機能では、次の条件に従って日別、週別、月別、および(または)エージェント別のスケジュールを生成することができます。

- 休暇
- スケジュールの変更と変動
- 労働局/労働組合法
- 対応可能な社員数
- エージェントのスキルレベル

細やかなシナリオ設定による柔軟なスケジュール対応

お客様の環境におけるニーズや諸条件を考慮したインタラクション量と処理要員数の予測値をもとにスケジュールを決定。インタラクション・オプティマイザーを導入することで、柔軟性と細やかなシナリオ設定による管理を実現、社員の満足度と管理品質を向上することができます。

リアルタイムによるスケジュール順守性の確認

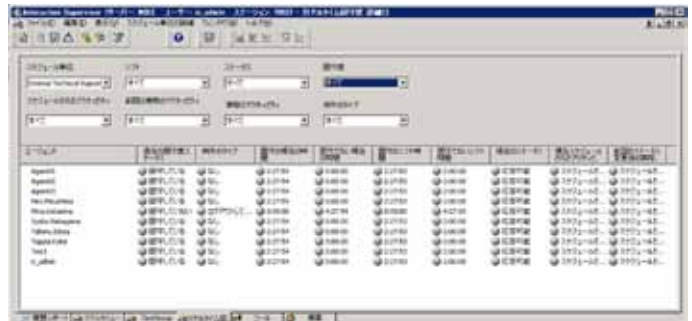
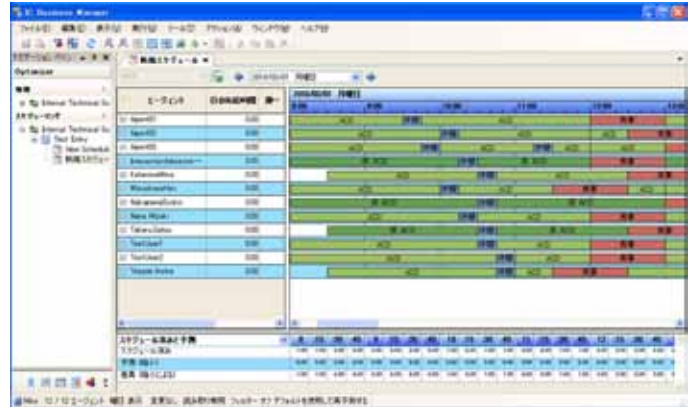
エージェント情報とスケジュール情報をその場で確認

- コンタクトセンターへの窓口、インタラクション・オプティマイザー

スケジュールが忠実に守られているか、食い違いはないかを素早く確認できるかどうかは、コンタクトセンターの管理効率に影響します。インタラクション・オプティマイザーのリアルタイムアドヘレンス (RTA) モジュール機能を導入し、ワークフォース・マネージメントソリューションを完璧なものにすることができます。

リアルタイムでの監視を実現するインタラクション・スーパーバイザープラグイン

インタラクション・オプティマイザーに搭載されているインタラクション・スーパーバイザー・プラグインでは、公開スケジュールにリアルタイムでアクセスし現状確認ができるほか、迅速なフィードバック、事前対策アプローチによる周到なコンタクトセンター管理、および月単位でのエージェントの業務パフォーマンス評価を行うことができる便利な機能が各種含まれています。



インタラクティブ・インテリジェンス・インク

インタラクティブ・インテリジェンス・インク (NASDAQ: ININ) は、コンタクトセンター、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセス オートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994設立以来、一貫して標準ベース、オールインワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションを世界3000社以上の企業に提供しています。

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice & fax

日本

〒171-0021
東京都豊島区西池袋3-23-3
R.M.ビル 6階
TEL: 03-5958-1561 (代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com

www.inin.co.jp