

Alvaria Workforce™

市場で競争するには、個々の顧客に適したスタッフを適切なタイミングで配置する計画を立てることが不可欠です。Alvaria Workforce は、使いやすい各種管理ツール（予測 / 計画 / スケジュールリング / 従業員セルフサービス / リアルタイム管理）を備えており、すべての従業員と監督者の生産性を高め、最小限のコストで優れた顧客体験(CX)を提供できるようにします。

ワークフォースマネジメントの世界的リーダーであるAlvaria は、すべての顧客チャンネルにわたり、インバウンド / アウトバウンドのリソース管理とパフォーマンス管理を支援し、適切なスキルを備えたエージェントを適切なタイミングで利用できるようにします。Alvaria Workforce は、フロントオフィスのエージェントとバックオフィスの業務担当者および各分野の専門家との連携を取り、コンタクトセンターの全従業員のパフォーマンスを最大化することができます。このソフトウェアのコアとなる予測 / スケジュールリング / トラッキング機能により、シングルおよびマルチスキルのワークフォース計画を正確に立て、顧客対応および後続業務が適切に行われるよう支援します。また、スケジュールの進捗やスタッフのパフォーマンスを監視し、状況の変化に応じてリソースをリアルタイムに調整します。

ALVARIA WORKFORCEの優位点

最新のグラフィカルなユーザーインターフェイス

他のワークフォース・エンゲージメント・マネジメント (WEM) と同様のルック & フィールを備えていることに加え、簡素化されたWebベースのグラフィカルユーザーインターフェイスは、複雑なスケジュール作成やシフト管理においてもエージェントとスーパーバイザーの生産性を大幅に向上させます。

マルチチャネルパフォーマンス

インバウンド/アウトバウンド音声、電子メール、ウェブチャット、SMS、IM、ソーシャルメディアなど、すべてのチャンネルでスタッフを配置します。

マルチスキルバックオフィスサポート

最適なワークフォース配置をバックオフィスに適用し、フロントオフィスとバックオフィスの仕事を融合させます。

予測精度

複数の予測アルゴリズム、可変履歴パターンおよび日中の量的変化にもとづき、非常に高い精度で予測します。

事業計画

「what-if」シナリオを使用して、需要とリソースの制約などの影響を調査します。エージェントの生産性、日中のパフォーマンス データ、スタッフの減少、スーパーステート分析などの重要なビジネス情報の画面では、ドリルダウンおよびロールアップ機能を使って分析を実行します。 ※ ユーザーカスタマイズ可能

導入の柔軟性

ビジネス要件と運用環境に応じて、オンプレミス、プライベート・ホスティング、パブリック・クラウドのいずれかを選択できます。

スケジュールの最適化

ビジネス要件、従業員の要望・優先度にもとづいてスケジュールを最適化します。

検証のスケジュール

正式なスケジュール決定前に、ビジネス要件とリソースを最適化するため、トライアル スケジュールを作成してテストを行います。

リアルタイム遵守モニタリング

大規模のコンタクト センター環境でも、コンプライアンス違反を自動的に検知・表示するリアルタイム・ビュー機能を有します。

64 ビット アーキテクチャ

64 ビットのハードウェア/ソフトウェア プラットフォーム固有のパワーを活用しています。

従業員セルフサービスがエージェントを強化

新規の処理登録やルールリクエスト機能を備えたブラウザベースのセルフサービス・スケジューリングにより、管理者の業務負荷を最小限に抑えます。

主要コンポーネント

WEM ユーザー インターフェイス

Alvaria Workforce™ は、最新バージョンの Alvaria WEM™ とシームレスに統合されています。 エージェントは、Alvaria WEM のすべてのコンポーネントに対して単一のグラフィカル ユーザー インターフェイスを通して運用します。 Apple iOS、Google Android および Microsoft Windows と同様、モダンで統一されたルック アンド フィールを備えており、Internet Explorer、Safari、Firefox、Chrome など一般的なブラウザをすべてサポートし、また、PC、ラップトップ、タブレット、スマートフォンなどの複数のディスプレイ デバイスに適応します。 他社の WFM とは異なり、完全な機能を実現するためのブラウザ プラグインは必要ありません。

Alvaria Workforce は、ユーザー視点にもとづき設計されているため、わかりやすいグラフィカル アイコン、ウィジェット、ダッシュボードおよび画面レイアウトが提供されており、エージェントは主要なパフォーマンスの詳細を一目で理解できます。 部分一致検索やお気に入り検索などにより、エージェントとマネージャーはプログラムの特定領域により迅速かつ効率的にアクセスでき、これまでよりも少ないクリック数と短い時間でタスクを完了できます。

バックオフィス管理

Alvaria Workforce は、フロントオフィスと同様にバックオフィスでも役立ちます。 バックオフィスは、フロントオフィスとは異なり、通常、各ステップでバックログを伴う複数タスクが並行実行を必要とするため、従来の WFM ではバックオフィスで効果的に使用することはできません。 さらに、バックオフィスに配置している従業員は、通常、複数タスクを実行するため、マルチスキルの従業員を配置する必要があります。 配置計画はコンタクトセンターよりも複雑です。 例えば、住宅ローン申請のバックオフィス・プロセスでは、申請書の審査、信用調査、資産確認、給与明細や納税申告書のコピーの取得、および査定 / 所有権調査のスケジュール設定、引受 / クローキングのスケジュール設定などが必要になります。 このバックオフィスのパフォーマンスモジュールにより、バックオフィスでの業務量を予測し、従業員のスケジュール作成、人員配置を実行することが可能になります。

マルチチャネル パフォーマンス

マルチチャネル パフォーマンスは core WFM の標準コンポーネントですが、特許を取得したアルバリア独自のコンポーネントです。 カスタマーケアにおいてデジタルチャネルの採用が急速に進むなか、この新機能により、従業員管理スタッフは、インバウンド/アウトバウンドの音声、電子メール、Web チャット、SMS、IM、ソーシャルメディアのダイレクトメッセージなどを含むすべてのチャネルにおいて、マルチスキルを有するスタッフを含め、従業員を最適に配置することができます。

戦略的計画と予測

複数の人員配置シナリオを評価し、短期および長期計画における需要予測やリソースプールの特性にもとづき、最適なリソース配置を決定します。過去のコンタクト量、季節要因、キャンペーン完了率、休日の変動など、関連するすべてのデータを考慮します。また、予測モデルは、各予測グループに合わせた指数関数的な加重移動平均を使用し、過去のデータと現在のデータを統合して、最も正確な予測を提供します。コンタクトセンターのプランナーは、以下のことが可能です。

- サービス品質と人員数のトレードオフを迅速に評価する
- サービスやキャンペーンの目標に対するトレーニング、会議、その他の電話以外の活動のスケジュールの影響を判断する
- サービス品質の目標と需要パターンが予算に与える影響を把握する

「what-if」分析

複数の需要およびスタッフ配置モデルをテストし、スタッフの欠勤、1つまたは複数のチャネルからの需要の急増、休日や天候、その他の季節要因の影響など、予期せぬ出来事に対する計画を立てることができます。過去の需要とスタッフのパターンを活用して複数のシナリオを作成し、ビジネス要件に合わせてカスタム・データを調整し、含めることが可能です。トライアル・スケジュールにより計画の効果を可視化し、スタッフおよびサービスレベルの目標に対する意思決定の影響をテストすることができます。長期、短期、日中のスタッフ配置の調整が、ビジネスに適切な影響を与えることを確信してください。

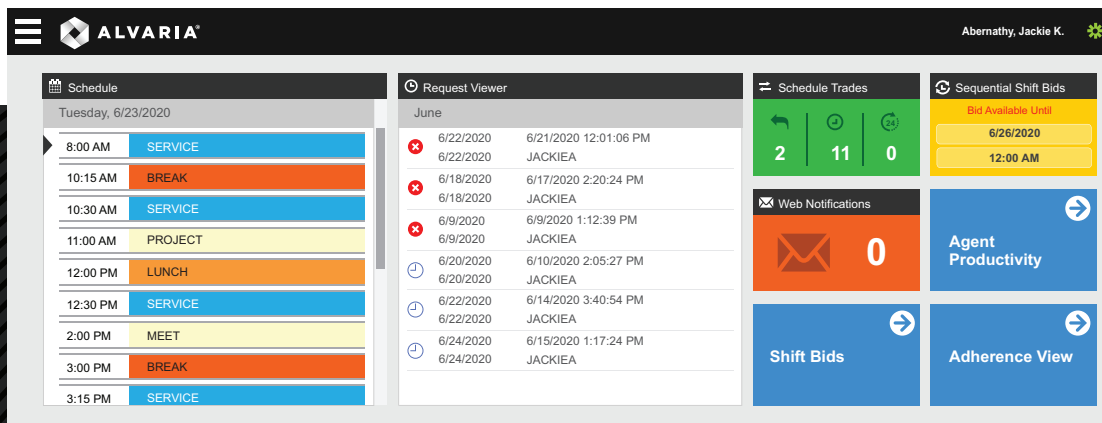
マルチスキルサポート

混合環境の最適な予測を立て、エージェントのスキルやコンタクトルーティングの要件にもとづき、最適な人員配置を決定します。プランナーにとっては、現在および将来のリソースプールに対して、スキルベースのルーティングモデルのコストとメリットを正確に評価することができます。

柔軟なスケジューリング

需要とリソースの可用性、従業員の要望、仕事と公平性のルール、組合や他の契約上のスケジュールの制限にもとづいて、詳細な従業員のスケジュールを作成するか、または、幾つかを組み合わせたアプローチを活用します。すべてのパラメーターに対して最適化された複数のトライアルスケジュールが生成される2段階のプロセスから、要件に最適なスケジュールを選択します。

また、従業員の希望にもとづいたワンステッププロセスを使用してスケジュール生成すると、自動的に従業員を割り当てます。最新のWebベースカレンダーでドラッグ&ドロップ編集して作成します。ライブ移行前にスケジュール変更を反映し、毎日、毎週、毎月のスケジュールをプレビューしながら、より正確なスケジュールを作成していきます。「ギグワーカー」は独自のスケジュールを作成でき、従来と比べ、柔軟なシフト管理が可能です。



The screenshot displays the ALVARIA WFM dashboard for user Abernathy, Jackie K. The interface includes several key components:

- Schedule:** A vertical timeline for Tuesday, 6/23/2020, showing activities from 8:00 AM to 3:15 PM, including SERVICE, BREAK, PROJECT, LUNCH, and MEET.
- Request Viewer:** A table listing requests for June, with columns for date, time, and agent name (JACKIEA).
- Schedule Trades:** A summary showing 2 trades, 11 requests, and 0 cancellations.
- Sequential Shift Bids:** A widget indicating bids available until 6/26/2020 at 12:00 AM.
- Web Notifications:** A notification icon with a count of 0.
- Agent Productivity:** A widget with a right-pointing arrow.
- Shift Bids:** A widget with a right-pointing arrow.
- Adherence View:** A widget with a right-pointing arrow.

WFM ウィジェットを使用した WEM ダッシュボードの例

追跡 (日中)

コンタクトセンターの全チャネルのパフォーマンスに関する統計情報を表示します。インバウンドとアウトバウンド両方のリソースについて、15分または30分間隔で顧客対応と人員配置の実績値と予測値を比較し、状況に応じてリアルタイムに配置変更をしていきます。Web UIでは、エージェントのスケジュールを一目で確認でき、どのアクティビティがスケジュールされているか、特定のアクティビティに何人のエージェントがスケジュールされているかを判断し、利用率のギャップと割り当て可能なリソースを簡単に特定できます。エージェント別のスケジュールとアクティビティタイプ別のスケジュールを切り替えて表示し、給与状況、勤務地、人員配置への影響、遵守への影響などに関する質問に答えることができます。より正確な日中のスタッフレベル予測により、スケジュールに反映されていないスタッフの減少を考慮した管理が可能です。エージェントがスケジュールを遵守していない場合はリアルタイムアラームが発信され、アラームの履歴にもとづく詳細な分析とレポートが作成されるので、滞的な傾向を把握することができます。割り当てられたスケジュールと1日の実際の活動をグラフィカルに表示して、エージェントが自己修正できるようにします。

労働力分析

グループの割り当て、スケジュール設定、スキル、座席予約など、ワークフォースマネジメントで取得した従業員中心の指標に一元的にアクセスできます。Alvaria WEM™ソリューションのパフォーマンスおよび品質指標を追加し、表示を拡張することができます。従業員やスケジュールに関するカスタム・レポートを作成し、従業員環境をより深く把握することができます。また、選択した内容にもとづき、トレーニングや再配置などの目標管理決定を行います。

従業員セルフサービス

社内、在宅、またはリモート エージェントのサービス レベル達成を保証しながら、エージェントのスケジュールリングをより柔軟にすることができます。強力な Web ベースのセルフサービスをエージェントに提供することで定期的な承認やスケジュールの例外管理からスーパーバイザーを解放します。Alvaria を使用すると、スケジュール処理、2人以上のエージェント間の順次シフト、スケジュールトレード掲示板、休暇申請、スケジュール設定の表示と更新、休暇のバランス チェックなどを直感的なインターフェイスでエージェント自身が行うことができます。スーパーバイザーは、指定した期間の従業員リストのスケジュール情報を閲覧し、スケジュールを一括編集できます。エージェントのスケジュールに与える影響をプレビューしながら、スケジュール変更を手配していきます。年功序列、労働規則、実績、ビジネス 要件などを任意に組み合わせたビジネス ルールにもとづきリクエストに優先順位を付けることができます。承認は、スーパーバイザーにルーティングされ、手動で検査と承認を行うことができます。Alvaria Workforce Mobile™ スマートフォンアプリまたはインテリジェントIVRを使用して、リモート・エージェント・アクセスをできるだけシンプルかつ簡単にすることができます。Alvaria Workforce Mobileスマートフォンアプリは、デスクトップアプリケーションと同じルック & フィールを装備しています。

柔軟なエージェント
シフト申請画面

	Sunday, December 2, 2018	Monday, December 3, 2018	Tuesday, December 4, 2018	Wednesday, December 5, 2018	Thursday, December 6, 2018	Friday, December 7, 2018	Saturday, December 8, 2018
8:00 AM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
9:00 AM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
10:00 AM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
11:00 AM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
12:00 PM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
1:00 PM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
2:00 PM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift

統合パフォーマンス管理

150 を超えるパッケージ化されたレポートを使用して、スケジュール遵守、人員縮小率、サービス レベルなど、ワークフォース 指標の幅広さと深さに関する KPI ベースのレポートを利用できます。これには、エンタープライズ システムから追加の関連データを取得し、アラートを作成し、KPI 閾値にもとづきワークフローを起動する機能が含まれます。

ユニファイド コミュニケーションによるサポート

ユニファイド コミュニケーション (ローカルにインストールされた電子メール クライアントやインスタント メッセージ クライアントなど) との統合により、すべてのユーザーが電子メールやIMを通じて簡単に利用状況を把握し、同僚、上司、その他の企業リソースに接続できるようにします。

シームレスなエンタープライズフィット

Aspect® Unified IP®との完全な統合、およびAvaya、Cisco、Five9、NICE-inContact、Zendesk、Twilio Flex、Amazon Connectなど、サードパーティの対話管理環境との統合をサポートします。

アカウント管理 (Windows ドメインベース認証またはクレームベース認証)、データセキュリティ (SSL)、ワークカレンダー (Microsoft Outlook) など、企業のテクノロジー投資を十分に活用することができます。Alvaria Workforce™は、スタンドアロン・アプリケーションとしても、分析、パフォーマンス管理、品質管理、インタラクション・レコーディングを統合した包括的かつ完全なソリューションであるAlvaria WEM™の一部としても活用することが可能です。オンプレミス、プライベート・ホスト、パブリック・クラウドでの展開が可能です。

導入の柔軟性

さまざまなオプション モジュールから選択して、オンプレミス、プライベート ホスティング、またはパブリック クラウドで、ビジネス ニーズに合ったワークフォース管理環境を作成します。

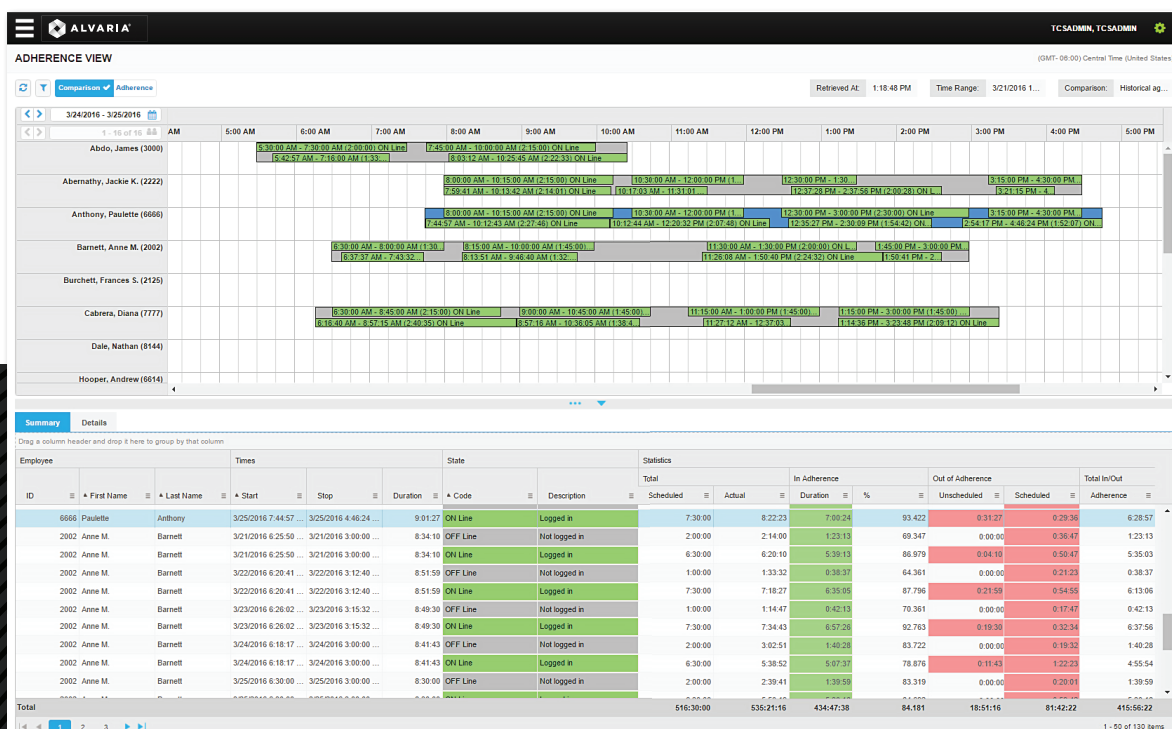
強化 エージェントのスケジュール、変更要求、取引、シフト申請などに Web ベースのセルフサービスを利用する

実行: エージェントの生産性と遵守に関するインサイトを、リアルタイム、日中、日次、履歴の詳細で提供します

割り当て: 複数の場所を単一の運用環境として管理するための高度な機能を利用します

予約: リアルタイムのスケジュールとエージェントの特性にもとづき、エージェントの座席を管理します

エンコンパス: 社内環境と外部委託環境の間での従業員管理データの交換を容易にします



Web UI の
Adherence
ビューの例

ワークフォース管理

次のことを可能にします。

- 適切な人数 / タイプの人員を適切なタイミングで配置して、時間当たりの売上高、回収金額、顧客維持率、その他多くの重要な KPI を改善します
- バックオフィスの生産性を向上させ、通常 20 ~ 40% の節約を実現
- すべてのコンタクト センター チャンネルにエージェントを最適に配置する
- 強力な戦略的「what-if」分析を使用して、複数の人員配置シナリオを評価します
- 独自のマルチスキル予測とスケジューリングを利用して、最適なスキルの組み合わせを決定する
- 従業員の要望、シフトテンプレート、仕事/公平ルール、または組み合わせにもとづき、スケジュールを作成します
- リストの普及率と有効率を改善するために、正確な日中調整を行います
- 会議、トレーニング、その他の電話以外の活動を最適化する
- 占有率を最大化し、リソースの過不足を最小限に抑えます
- 応答時間を維持または改善しながら人件費を削減
- 統合されたトータル ソリューションでコンタクトセンター業務の煩雑さを軽減
- 豊富な API セットを使用してサードパーティ ソフトウェアを WFM と簡単に統合

主な機能

- 直感的で最新のアイコンおよびウィジェットベースのユーザー インターフェイスは、学習と使用が非常に簡単で、従業員の最高の生産性を保証します
- ドラッグ アンド ドロップ編集が可能な最新のウェブベースのカレンダー
- 無制限の「what-if」シナリオによる日中、短期、中期、長期の事業計画
- 去および日中の縮小データを幅広く活用し、複数のビジネス目標をサポートする高度な予測アルゴリズム
- マルチチャンネル環境におけるマルチスキル労働力の予測、計画、スケジューリング
- インバウンド、アウトバウンド、デジタル、ブレンディッド、チャット、電子メール、およびバックオフィスのすべてのスタッフ リソースにわたる正確な予測
- ビジネス要件、従業員の要望、またはその両方にもとづくスケジューリング
- 従業員の特徴、要望、スケジュール、およびパフォーマンスを一元的に可視化
- リアルタイムの日中のパフォーマンスとエージェントの遵守追跡
- 簡単かつ一元的に構成されたルールによって生成されたリアルタイムのアラームを保存、分析、およびレポートします
- スケジュール取引、順次シフト入札、スケジュール取引掲示板などのブラウザベースのエージェント セルフサービス
- エージェント パフォーマンス スコアカードとワークフォース インテリジェンス
- 複数のサイトや外部委託先にまたがる従業員の管理を簡素化
- 自動座席計画および割り当てツール
- ほぼすべてのインタラクション管理/ACD 環境と互換性があります
- 英語、フランス語、ドイツ語、スペイン語、ポルトガル語、中国語 (簡体字)、中国語 (繁体字)、日本語、ロシア語、韓国語で利用可能
- Microsoft Office 365 との互換性

Alvaria™ について

Alvariaは、エンタープライズ規模のカスタマー経験 (CX) および従業員エンゲージメント管理 (WEM) ソリューションの世界的リーダーです。私たちの名前はラテン語で「hives」(何百万年の間自然の完璧な形) に由来し、効率、速度、正確さを備えた柔軟性と弾力性のある安全なソリューションを提供します。ALVARIA. カスタマー経験。

