

VERINT Operations Manager 業務の見える化が “働く意識”を変える！



業務を可視化するメリット

チーム全体の進捗把握で適切なフォローが可能に

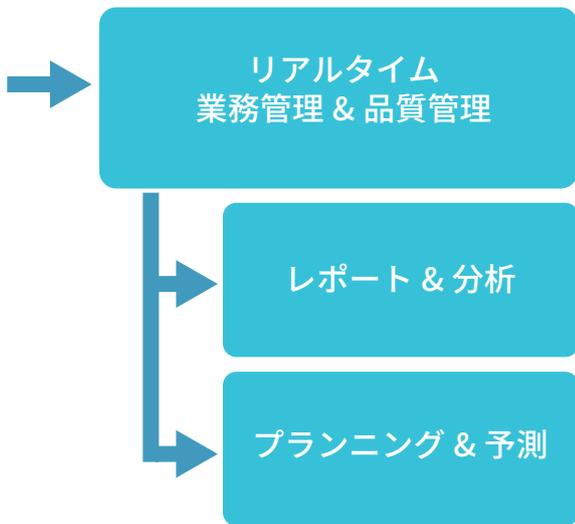
処理に時間を要している理由の明確化 & フロー改善

改善効果の定量化 & “頑張り”の適切な評価

VERINT Operations Manager は、紙業務、メール、電話対応、業務システム、PC 業務などの「複数の手法にまたがる一連の業務」を可視化し、業務全体の最適化と管理を行えるソリューションです。

VERINT Operations Manager 3つの特長

- 業務
- 紙 / 捺印業務
- 電話対応
- メール
- Office
- 業務システム



1. リアルタイムでの進捗確認で業務効率化

ダッシュボード上で、各担当者の業務の進捗状況とチーム全体の進捗状況を把握できます。

進捗が遅れている業務は、余裕のある担当者に割り振り直すなど、状況に応じたタスクの配置で業務の最適化が可能に。

2. フローの改善 & タスク再配置や教育に活用

同じ業務でも支店や部署によって処理速度が異なる、改善点があるはずだがどこから見ればいいかわからないなどのケースで、各業務の標準時間を可視化し、時間のかかっているチームの業務フローにおける不適箇所の特定や改善策の実施が可能に。

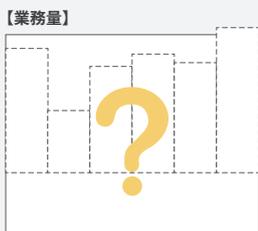
3. 業務量予測でシフト計画を最適化

蓄積したデータをもとに業務量を予測できます。予測された業務量と担当者のスキルのバランスを鑑みながら、全体の稼働率が最大化できるシフト計画が可能に。

見える化が業務効率化の近道！

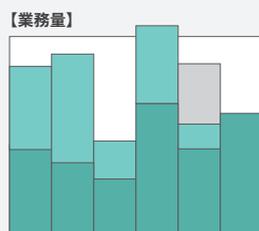


現状



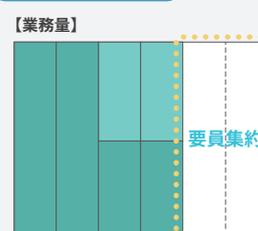
本人申告に基づく業務量 / 稼働率のため、正確な数値として取れない

業務量 / 稼働の可視化



業務量 / 稼働率を機械的に抽出

業務効率化 / 要員集約



業務効率化による業務削減 / 業務削減後の要員集約

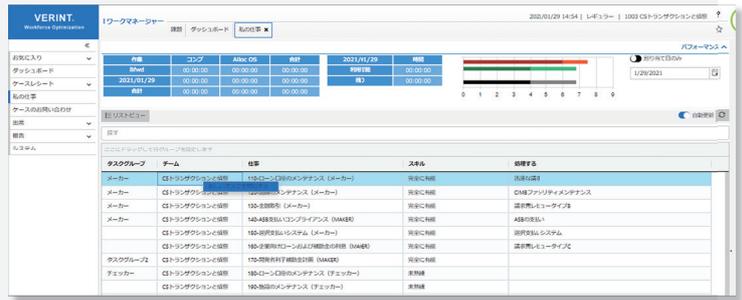


Operations Manager の基本機能！リアルタイム業務管理 & 品質管理

作業者が各自に振られたタスクに作業実績を登録すると、蓄積されたそれらのデータを基に自動的に業務の進捗状況が可視化されます。管理者は作業者への進捗確認が容易になるほか、特定の人への業務集中の抑制や困っているメンバーのフォローがリアルタイムに可能になります。



チーム全体の進捗状況をリアルタイムにチェック！



管理者

稼働計画

進捗確認

作業割り当て

- ▶ 進捗確認の時間短縮
- ▶ 部下とのコミュニケーションに時間をあてられるようになった



作業者

担当作業の確認

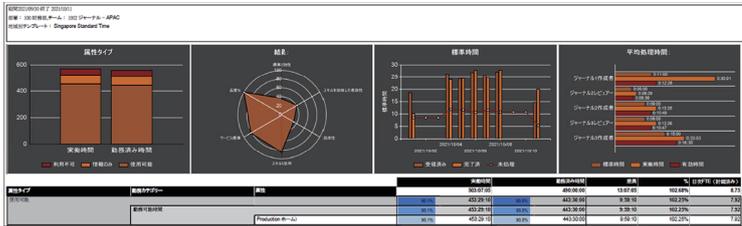
作業開始 / 終了の登録

他作業の引き取り

自身の作業を記録しながら達成具合が分かる！

レポート & 分析

蓄積されたデータをもとに8種類のレポートを作成できます。稼働計画に対する実績の確認から、計画通りに進まなかった場合に原因究明することで、改善効果の高い業務から優先順位を付けて、改善計画の検討 & 実行が可能になります。



計画と実績の比較

原因究明

改善計画 & 実行

計画通りに進まない...

フローの問題？

不適箇所の把握

スキル/配置の問題？

個のスキルレベルの把握

▶ フローの見直し

▶ タスク再配置 & 教育

プランニング & 予測

過去実績をもとに業務量を予測。最適なシフト計画が可能になります。

現状



- 作業者の構成によっては予定していた業務が定時に終わらない
- 適正な人員構成なのか分からない



過去実績を学習

業務量を予測

シフト計画を策定



- ✓ 作業者のスキルをもとに全体の稼働率が最大化できるシフト計画が可能に
- ✓ 期日までに完了するために必要な人員の把握が可能に



機能一覧

リアルタイム業務管理 & 品質管理	レポート & 分析	プランニング & 予測
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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