

ウエスト・サセックス州議会

ウエスト・サセックス州議会がVerint® Operations Manager™で法定のサービス提供目標を達成



背景

ウエスト・サセックス州議会は、イングランド南部に位置するウエスト・サセックスの非都市圏を統治する機関です。多くの議会サービス(社会福祉、教育、高速道路、廃棄物など)の管理は、コンサルティング、トランスフォーメーション、デジタル・サービス事業を展開するCapita社が行っており、企業と顧客、政府と市民の関係を変革し、簡素化するための革新的なソリューションを提供しています。

Verint® Operations Manager™を導入する前、Capita社と州議会は、管理タスクの割り当てや複雑なマルチタッチのプロセスを管理するために、さまざまなマニュアルプロセスに頼っていました。

Capita社の運用管理者であるミカエラ・マクロード(Mikaela McLeod)氏は、このような紙ベースの作業方法は非効率的で、効果的な議会運用を損なうものだと言います。「私たちは議会に代わって様々な行政サービスを管理していますが、タスクの割り当てやプロセスの流れについてはほとんど把握できていませんでした。例えば、入出庫の量や納期、どのタスクがどの担当者に割り当てられているのかを判断することは困難でした」。

Verint社の複数のソリューション分野のユーザーだったCapita社のチームは、複雑な仕事の割り当てを解明し、議会運営のパフォーマンスを改善するためにVerint Operations Managerを採用しました。Capita社の経営情報アナリストであるベサン・ワッツ(Bethan Watts)氏は次のように述べています。「Verint Operations Managerが個人のパフォーマンスだけでなく、「議会サービス提供全体のパフォーマンスをどのように変えることができるか」を知ったチームは、テクノロジーを信頼して日常の業務をサポートするようになりました」。

ソリューション

最初の導入から6年が経過し、現在では250名のCapita社スタッフがウエスト・サセックス州議会に代わって3,000以上のタスクを管理しています。これらのプロセスの多くは、ソーシャルケア、児童保護、教育心理学など、非常にセンシティブな公共サービスに関連しています。Verint Operations Managerを使用することで、チームはこれらのタスクを適切なスキルを持った人が、合意された法定時間内に完了させることができます。

マクロード氏は力説します。

「私たちはVerint Operations Managerで現在の仕事を遂行しています。このソリューション無しではすべての業務を処理できませんでした！毎日、タスクの優先度、スキル、可用性、その他のさまざまな基準に基づいて、議会の作業を個々のチームメンバーに割り当てるために利用しています。約88のタスクには2時間から18日の範囲のKPIがありますが、ベリントソリューションを使用すると、各タスクを効果的に割り当てることができます。」

VERINT.

導入成功事例



ソリューション

Verint® Operations Manager™
Verint® Operations Manager
Work Allocation Bot™
(ワークアロケーション・ボット)



業界

地方自治体



国・地域

イギリス

導入結果

- 生産性が91%から97%に向上
- わずか250人のチームメンバーで3,000以上のタスクを管理
- サービス提供とパフォーマンスに関する厳格なKPIを遵守
- エンドツーエンドのタスク処理時間を短縮

『昨年、私たちの生産性パフォーマンス指標は91%でした。今年は97%です。 Verint Operations Managerは、この成功に大きく貢献しています。』

Capita社、オペレーション・マネージャー、Mikaela McLeod氏

また、チームマネージャーは、毎日レビューされたパフォーマンスレポートをタイムリーに共有しています。「誰がトップパフォーマーなのか、未処理時間の数、ターンアラウンドタイムなどの指標をモニターしています。このような重要な洞察をもとに、業務を微調整し、仕事の割り当てを最適化しています」

さらに最近では、「サービスごとのパフォーマンス」のダッシュボードを追加し、毎月州議会に提示して、個々の公共サービスのサービスパフォーマンスを検証しています。例えば、ウェスト・サセックス州議会の教育部門では、生徒の入学管理、選択的家庭教育、生徒の権利に関連するすべてのタスクを見ることができます。ダッシュボードを使用して、すべてのタスク、タスクの量、所要時間を監視することができます。特定のプロセスがKPIを超えて長時間処理されていた場合は、その理由がデータに表示されます。「これらのダッシュボードでの洞察は、より協力的な顧客関係に貢献しています」とワッツ氏は指摘します。

さらに、Verint Operations Manager optimizationを使用することで、Capita社のチームは将来の管理業務の負荷を予測することができます。

「教育サービスでは、学校のカレンダーに関連して、特定の時期に非常に高いピークが発生します。今では、過去の作業量を検証し、それをもとに、来年度に必要なスキルやリソースを予測することができます。つまり、先を見越して行動するということです」。

導入効果

今回の導入では、Verint Operations ManagerのWork Allocation Bot機能が大きな革新となりました。この機能は、人工知能を使用してチーム全体の仕事の配分を自動化します。この導入のアイデアは、Capita社が定期的に行っているウェルビーイング・フォーカスグループのチームミーティングから生まれました。この会議では、毎朝の仕事の割り当てに多くの時間を割いていることが明らかになりました。特に、欠勤があったり、優先度の高いKPIの仕事が突然やってきたりした場合にはなおさらです。

Capita社は、KPIがほとんどなく、未処理のタスクも少ない、リスクの低いチームを対象に、作業割り当てボットの機能を試用しました。その結果、ボットが正確かつ確実にタスクを割り当てることで、リソースを他の仕事に集中させることができることがすぐにわかりました。それ以来、Capita社はこの機能をより複雑な業務を行うチームに着実に展開し、現在では250人のスタッフの3,000のタスクすべてをサポートしています。

ワッツ氏は、この導入を担当しました。

「Verint Operations ManagerのWork Allocation Botを使うことで、スキル、可用性、その他の条件に基づいて正確にタスクを割り当てることができます。また、特定のスキルを持つ特定のユーザーにタスクを割り当てることもできます。同様に、例外リストを使用して、年度初めの無料給食の管理など、需要のピーク時に仕事を割り当てることもできます。このテクノロジーは、両方の長所を兼ね備えています。チームのメンバーは、議会サービスをより効率的に管理、処理することができます。一方、マネージャーは、作業の収集と割り当てに費やす時間を減らし、作業項目の監視に時間をかけることができます。」

マクロード氏は次のように述べています。

「Verint Operations Manager Work Allocation Botは、特にCOVID-19のパンデミック時の在宅勤務への対応において、確実に時間を確保してくれました。チームリーダーは、コーチング業務に集中することが出来、改善の機会を特定し、知識にギャップがある場合はトレーニングを提供することができるようになりました。昨年の生産性指標は91%でしたが、今年は97%です。Verint Operations Managerは、この成功に大きく貢献しています」。



詳しくはwebサイトをご覧ください
<https://www.verint.com/ja>

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
CEWSC011221J

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ: VRNT) は、フォーチュン100企業の85%以上を含めた世界で最も認知されている企業や団体が、企業全体の業務、データ、顧客/従業員体験を繋ぎ続ける顧客との関係を築くための支援をしています。ベリントの顧客エンゲージメントの製品ポートフォリオは、最新のAIや分析、オープンクラウドアーキテクチャ、顧客エンゲージメントの科学 (The Science of Customer Engagement™) を活用し、企業が顧客エンゲージメントのための需要と供給のキャパシティギャップ (The Engagement Capacity Gap™) を解消することができるソリューションを提供しています。

03-6261-0970

al_japansales@verint.com

<http://www.verint.com/ja>