



# Aspect® Workforce Mobile™

Aspect Workforce Mobileにより、エージェントや管理者はモバイルデバイスよりダイレクトかつ迅速にAspect® Workforce Management™ にアクセスできるようになります。外出先でスマートフォンやタブレットから、エージェントはリモートから自身でスケジュールを管理し、スーパーバイザはスケジュール、エージェントのリクエスト、そして日中のパフォーマンスのトラッキングに必要なツールを利用できます。

コンタクトセンターの人事担当者は、場所や時間を問わず、モバイルデバイスより、重要情報にアクセスし、リアルタイムで通知を送信し、タイムリーなスケジュールのアップデートにアクセスすることが可能になります。また、日々の人事変更に関わる人間により、Aspect Workforce Managementを容易に最新の状態に保つことができます。さらに、最も正確な日中のスケジュールを作成することができ、管理者の生産性を高めると同時に内部コストを削減することができます。

## アスペクトの主な特長

- ✓ **統合されたセキュリティ**  
スタッフやコンタクトセンターの管理者向けの専用のモバイルアクセスは、認証されたサインオンによって実現されています。
- ✓ **エージェントの生産性を向上**  
スーパーバイザやエージェントは電話をかけたり、リクエストのステータスを確認するためにデスクトップにアクセスしたりせずに、オンラインからスケジュールやリクエスト変更のステータスを閲覧できます。
- ✓ **スーパーバイザの効率性を向上**  
スーパーバイザは手作業をなくすことにより、主要なコンタクトセンターの指標を効率よく監視し、管理業務を削減することで他の業務に集中できるようになり、コンタクトセンター全体のパフォーマンスを向上させることができます。
- ✓ **リアルタイムでスケジュールリングをアップデート**  
エージェントのリクエストが承認されると、リクエストがシステムにダイレクトかつリアルタイムで反映され、手作業をなくすことで時間の節約やミスの削減を実現することができます。
- ✓ **柔軟性**  
モバイルアクセスはiPhone、Android、タブレットなど、多様なモバイルプラットフォームに対応しています。
- ✓ **タイムリーな通知とレスポンス管理**  
このシステムでは、コンタクトセンターで遵守されていない状況を常にチェックし、設定されたビジネスルールに基づいて適切な従業員にモバイル通知を自動的に送信し、スタッフに最新の情報を提供します。

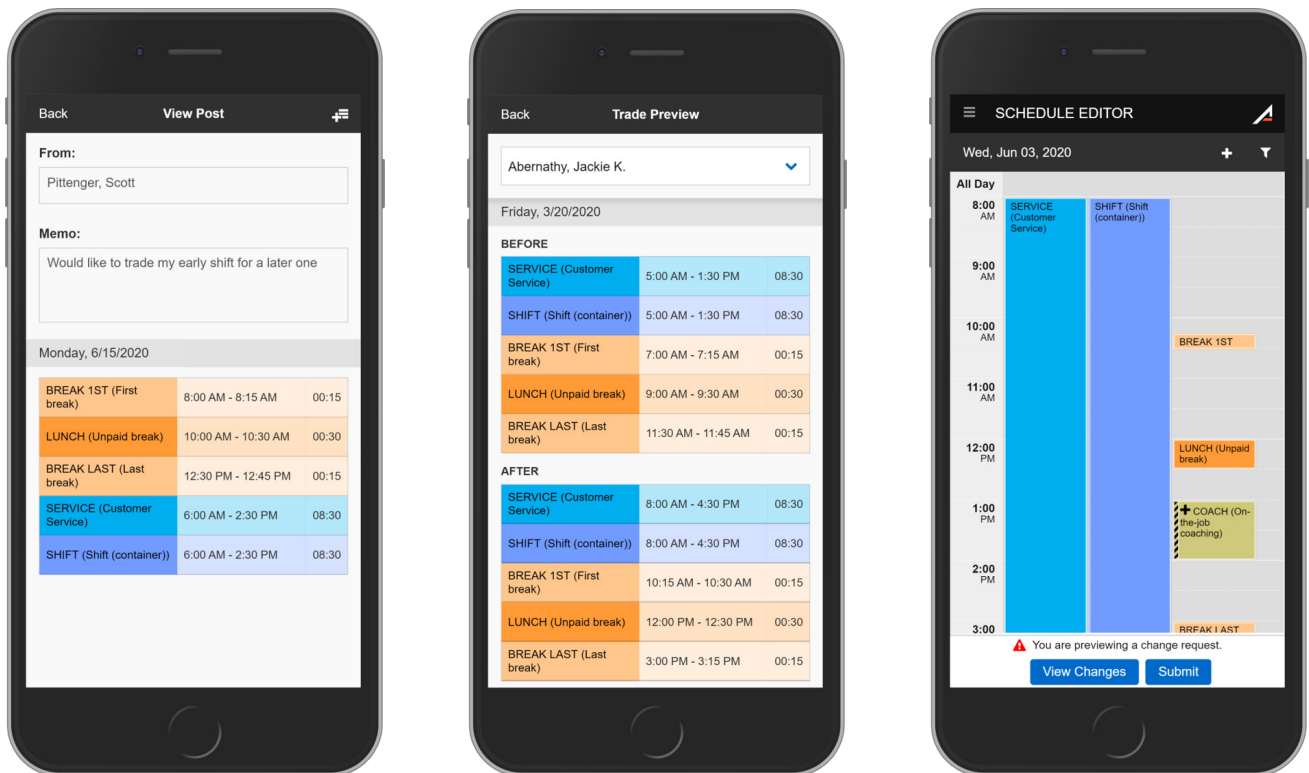
## 主要コンポーネント

今日のモバイルが普及したライフスタイルでは、タイムカードを押したら終わりではなく、オフィスから出ても仕事は続きます。モバイル機能はコンタクトセンターの管理者とスタッフの両方にメリットをもたらします。Aspect Workforce MobileをAspect Workforce Managementと連携させることで、スタッフを管理する手段が増え、最も正確な日中スケジュールに場所を問わずアクセスできることにより、生産性も管理することが可能になります。また、以下のように多くのメリットを得ることができます：

- スタッフが自身で効果的にスケジュールを管理することができ、エンゲージメントと仕事満足度全般を向上させることにつながります。その他にエージェントは以下のことが可能になります：
  - エージェントスケジュールのセグメント（有給休暇、病欠など）の閲覧、追加、編集
  - エージェントのパフォーマンス統計値（コール対応、コンプライアンスなど）の閲覧
  - スケジュール交換（全日または一部）の作成、承認、拒否
  - スケジュール掲示板の閲覧と対話

- グループの許容量の閲覧
- 日中スタッフィングの許容量の閲覧
- スケジュールリクエストの閲覧
- 個人口座残高の閲覧
- 有給休暇のリクエスト状況など、モバイルへのWeb通知やメールの定期的な受信
- 管理者は以下のようにリモートから管理できるようになります：
  - 日中パフォーマンス情報と統計値の閲覧
  - スケジュール概要の閲覧
  - スケジュールの編集
  - リクエストの管理
  - バランス（グループ、個人、日中）の閲覧
  - Web通知の送信、受信、削除
- スケジューリングのリクエスト処理の手作業を軽減することにより、内部コストを大幅に削減
- 正確かつ効率的な日中スケジューリングを可能にする、重要な情報をAspect® Workforce Management™ にアップデートすることでコストを削減
- 管理者が場所を問わず必要な情報に容易にアクセスできることで優れた柔軟性を提供
- 管理者がリアルタイムでチームもしくはコンタクトセンター全体に容易に通知を送信することにより、常に最新情報を提供

エージェントや管理者向けの画面：



#### 本社 / 北米・中米・南米本部

5 Technology Park Drive, Suite 9  
Westford, MA 01886  
+(1) 978 250 7900 office  
+(1) 978 244 7410 fax

#### ヨーロッパ / アフリカ本部

The Record Store, 15 Pressing Lane  
Hayes UB3 1EP, United Kingdom  
+(44) 20 8018 8000 office  
+(44) 20 8561 4776 fax

#### アジア太平洋地区 / 中東本部

3 Temasek Avenue Centennial Tower, #21-00,  
Singapore 039190  
+(65) 6590 0399 office  
+(65) 6324 1003 fax

#### アスペクトについて

アスペクトのミッションは、カスタマーエンゲージメントをシンプル化し、向上させることです。アスペクトの大規模企業向けコンタクトセンターソフトウェアは、毎年多くのエージェントに利用されており、世界中で膨大な数のカスタマーインタラクションをサポートしています。セルフサービス、ライブコンタクト管理、ワークフォース最適化の、高可用性でベストオブブリードのアプリケーションにより、エージェントのエンゲージメントを維持しつつ、優れたカスタマーサービスエクスペリエンスの提供に貢献しています。オンプレミス、ホステッド、およびプライベートまたはパブリッククラウド環境で利用することができます。詳細は[www.aspect.com/jp](http://www.aspect.com/jp)をご覧ください。その他Twitter (@AspectSoftware)、ブログ(<http://blogs.aspect.com>)、#GOODCALL

