

REF-OR-M SOLUTION – HR HELP-DESK

HRヘルプデスク向けREF-OR-Mは、企業の日々のHRニーズを処理する簡単でコスト効率のよい方法を提供する様々な人事ニーズに合わせて調整された、事前構成済みエンドツーエンドのリファレンスソリューションです。各種チャネルやデバイスから情報をすばやく取得することが可能です。

人事ポリシー、人事手続きから情報共有、質問の送信まで、従業員が人事関係で最初にアクセスするポータルで、従業員間のやり取り、組織化されたセルフサービス、問い合わせ管理が含まれています。

Microsoft Dynamics 365による実証済みのベストプラクティスで、エンドツーエンドのプロセスフローから構成されています。

このREF-OR-MソリューションHRヘルプデスクは、サービスメトリック、オムニチャネルケースおよびSLA管理、Microsoft Botフレームワークによって、従業員向けチャットボット、従業員連絡先の管理、HRサービスチーム管理、自動化ルール、従業員の360度ビュー、問い合わせ管理を迅速かつ正確に解決するためのナレッジベース、高度なレポートのための分析とインサイトによる効率的な従業員ヘルプのためのソリューションコンポーネントを提供致します。

REF-OR-M Framework



REF-OR-M » Reference Organization Model

HR Help-Deskソリューションは、参照組織 (REF-OR-M : Reference Organization Model) フレームワークを使用して構築されています。

これは、組織内で目標やアイデアを包含し、様々な目的で一つの参照として見ることが可能なモデルであり、迅速な導入、TCOの削減、エクスペリエンスの向上、優れた品質を実現する事前構成済みのソリューションです。

Solution Capabilities & Business Process Breakdown

Infosys REFORM Solution Offerings on D365 for HR Help-Desk	HR Case Management <ul style="list-style-type: none"> 説明、メモ、解決策を使用して類似の問い合わせ内容をすばやく閲覧 エンタープライズ問い合わせ管理 SLAとルーティングルール 自動フォローアップタスクの作成 インタラクティブサービスハブ ケースの自動エスカレーション 自動フォローアップタスクの作成 	HR Knowledge Management <ul style="list-style-type: none"> ナレッジ記事の推奨事項を構成して取得する すべてのチャネルで利用可能な知識 完全なライフサイクルとバージョン管理のサポート 豊富なコンテンツ; 多言語 フィードバックのキャプチャとコメント 使用状況を監視 	<ul style="list-style-type: none"> 文書管理 プログラム、ポリシーおよび手順の内容 従業員コミュニケーション 問い合わせ内容/キーワードのメモと共に分析します ナレッジ記事を提案するためのキーフレーズ
	Employee self service portal with intelligent bot <ul style="list-style-type: none"> 従業員を支援するガイド付きボットフロー すばやく参照できるように最近記録された従業員の問い合わせ内容に簡単にアクセス コンテンツをナビゲートするためのキーワード検索を特徴とする強力な検索機能で回答を検索 ドキュメントのキャプチャ 	Omni-Channel Support <ul style="list-style-type: none"> 社員セルフサービスサポートポータル インテリジェントチャットボット ソーシャルチャネルのサポート Outlookの統合 オーディオビデオ通話機能を備えたライブチャット 調査とフィードバック メール自動化によるケース作成 	Analytics & Insights <ul style="list-style-type: none"> ビジネスおよび運用KPI 分析と分析レポート スマートダッシュボード 事前作成されたレポート

導入アプローチ

ACEプログラムを使用した初期デューデリジェンス

ビジネス価値の明確化は、エンドツーエンドのビジネスプロセスを形成するためのロードマップを定義するソリューションを探索します。価値は、これらのプロセスステップの実行に存在します

事前構成済みのソリューションおよびビジネスコンテンツ

- HRヘルプデスクに固有の基本構成を実行する準備ができています
- さらなるカスタマイズ分析のためのシステム固有のプロセスフロー

ポイントソリューション、ビジネスコンテンツ、デジタルソリューション

- Horizontal Solutionは、業種を問わず、小規模、中規模、または大企業で使用できます
- デジタルソリューション（チャットボット/ AI / MLなど）をすぐに導入できる状態で利用可能

Applicability of REFORM Solution

- グリーンフィールドの実装、アップグレード、またはDynamics 365などのデジタルプラットフォームを使用した最新化への移行
- アジャイルで段階的な方法でアプリケーションを構築することに焦点を当てる
- 従業員レコードを統合して、すべてのチャネルと従業員のタッチポイント、つまり同期された従業員情報を表す単一の真の情報源を作成
- 複数のユーティリティ固有の顧客要件のプロセスを自動化する為の事前定義された業界固有のMicrosoft Dynamics 365モジュール。
- 成功したDynamics 365変革エンゲージメントのベストプラクティスを活用し、システムとグループ間のハンドオフを削減してより大きなビジネス価値を実現



Key Benefits

Increased speed and accuracy

- 速度と精度の向上
- 通話処理時間の短縮
- エージェント間の一貫性
- トレーニング時間の短縮
- コンテキスト切り替えの削減
- 従業員満足度の向上

Efficient case tracking and archiving

- 法的問題、紛争、嫌がらせなどへのコンプライアンスの強化
- 詳細なケース履歴

Accessible on the go

- あらゆる画面、デバイス（タブレット/電話）、ブラウザ、および向きでレンダリングするためのレスポンシブデザインで同様のエクスペリエンスを実現します。

Saves time and dollars

- HRでの通話の減少
- より戦略的な作業のためにリソースを解放します
- ケースはより早く解決されます

Well defined and implementable SLAs

- すべてのプロセスは追跡可能であるため、測定可能
- クライアントの内部プロセスも改善
- ブランド価値と従業員満足度の向上につながります

Measurable Performance Metrics

- さまざまな分析レポートは、従業員の満足度の理解に役立ちます
- レポートは、ポリシーの将来のHR計画および重要な領域への注意に役立ちます

インフォシスジャパン <https://www.infosys.com/jp>
詳細情報はEメールでお問い合わせください mktg_jp@infosys.com

Infosys®
Navigate your next

© 2020 Infosys Limited, Bengaluru, India. All Rights Reserved. Infosys believes the information in this document is accurate as of its publication date; such information is subject to change without notice. Infosys acknowledges the proprietary rights of other companies to the trademarks, product names and such other intellectual property rights mentioned in this document. Except as expressly permitted, neither this documentation nor any part of it may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, printing, photocopying, recording or otherwise, without the prior permission of Infosys Limited and/ or any named intellectual property rights holders under this document.