



## NICE CXone オムニチャネル ルーティング

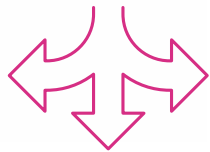
ニーズに応じたデジタル・ファースト・  
エクスペリエンスを提供

# どのチャネルからの問い合わせでも 最適なエージェントが対応

コンタクトルーティング機能およびインタラクション管理機能を搭載したCXoneオムニチャネルルーティングを使用することで、エージェントを強化し、どのチャネルからの問い合わせに対しても特別なカスタマーエクスペリエンスを提供することができます。いつでも、どこでも、エージェントを迅速に配置することで、ビジネスやオペレーションに柔軟性をもたせることができます。ルーティング機能や対話型音声応答は、数時間で実装可能です。

スキルに応じたオムニチャネルルーティング、入電・外電を含む以下記載の30以上のデジタルチャネル経由での問い合わせは全世界のエージェントにアサインされます。

- ✓ チャット
- ✓ テキスト/SMS
- ✓ ソーシャルメディア監視
- ✓ LINE、Facebook Messenger、Twitter経由のメッセージ
- ✓ 電子メール
- ✓ 拡張可能な作業項目



## CXone オムニチャネル ルーティング



### CXone 問い合わせ自動アサイン機能

音声および30以上のデジタルチャネル



### CXone対話型音声応答

シームレスに統合された音声ポータル/IVR



### CXoneパーソナライズド接続

インバウンド/アウトバウンドを融合

CXone オムニチャネルルーティングは、適切なチャネルで適切なスキルセットを持つ適切なエージェントにお問い合わせをすばやくアサインします。エージェント、スーパーバイザーおよび管理者には専用の使いやすい統合的なインターフェイスが提供されます。最先端のCRMソリューションとのシームレスな統合は数日で完了できます。NICE inContactは、Gartner、Forrester、Ventana Research、Ovum、DMG、Frost、Sullivan、IDCによって市場リーダーとして認知されている唯一のクラウドコンタクトセンターベンダーです。

## 多彩なコンタクト手段とシームレスな統合

お客様は、電話、電子メール、チャットなど多様な手段から自由に企業への問い合わせ方法を選択でき、またいつでも他の手段に切り替えることができます。途切れのない素晴らしい顧客体験を提供しましょう。CXone オムニチャネルルーティングは、統合されたカスタマーカードにお客様の感情分析データおよび会話履歴を完全記録し、エージェントに提供します。統合されたカスタマーカードには、オプションの内蔵CRM統合機能が搭載されているため、すべての情報が1つの統合エージェントデスクトップとして組み込まれています。また、ACD（自動コンタクト分配）に顧客データを接続することで、エージェントは大量の問い合わせを迅速かつ効率的に処理する準備ができ、すべてのコミュニケーションをパーソナライズすることで顧客の満足度を高めることができます。



"電話、電子メール、チャットなど、顧客にオムニチャネルを提供できることが、非常に魅力的でした。CXoneを使用することで、競争優位性を最大限に引き出せています。

**Angie Luckey氏**  
**Landauer社**

# エージェントに熟練者と同等のスキルを

エージェントは熟練者と同じようにオムニチャネルでの問い合わせ対応ができるようになります。エージェントの生産性を向上させ、複数の顧客との対話を同時に処理できるようにしましょう。エージェントは、進行中の問い合わせのチャネルを切り替えたり追加しながら、より高いFCR（初回解決率）を提供し、顧客満足度を向上させることができます。エージェントに、より良いツールやより多くの選択肢を提供することで、カスタマーエクスペリエンスの提供がよりスムーズになります。



"拡張性、オムニチャネル機能性、そしてシステム構成とアップグレードがシンプルであることからCXoneを選択しました。

**Donna Zeigler氏**  
**AAA Central Penn社**

# 特別なオムニチャネル エクスペリエンスを提供します

お客様が必要なサービスをいつでもどこでも、カスタマイズして提供します。

- ✓ 顧客満足度とFCR(初回解決率)の向上
- ✓ お客様に最適なエージェントに繋ぐことで、労力、フラストレーション、平均処理時間(AHT)を削減しながら、パーソナライズされたサービスを提供
- ✓ 顧客生涯価値(CLV)を高くし、問い合わせ1件あたりのコストを低くする、合理化、ターゲット化、パーソナライズされたカスタマーサポートによる収益増
- ✓ 最適化されたルーティングによる放棄率の低下、通話量が予想せず高い場合のキューおよびコールバックオプション時間の短縮
- ✓ 顧客ニーズの変化に対応するため、30以上のデジタルチャネルを迅速に追加することで競争性を拡大



# コンタクトセンターを プロフィットセンターに変えます

インバウンドとアウトバウンドのオムニチャネルのインタラクションを統一し、エージェントの使用率を高めることで、顧客への予防的なコンタクトを可能にします。

- ✓ 顧客サービスの向上と積極的なコンタクトによる顧客満足度の向上
- ✓ エージェントの生産性を飛躍的に向上させ、リスト完了率を向上
- ✓ 「ノーボーズ」ダイヤラで接続率を向上
- ✓ 債権回収率の向上
- ✓ 積極的なクロスセルとアップセルの機会を得ることで、収益を拡大
- ✓ 特許取得済パーシングアルゴリズムを使用して、エージェントの効率を最大化。  
放棄呼を最小限に抑制

# ビジネスにスピードと 柔軟性を与えます

エージェントをいつでもどこでもすばやく展開、問い合わせのルーティングとIVRの変更を迅速に実装します。

- ✓ ビジネスに必要な柔軟性をサポート
- ✓ 数日、数ヶ月ではなく、数時間で変更を実装
- ✓ すべてのビジネスユーザーがルーティングプロセスを調整可能
- ✓ 新しいコンタクトセンターチャネルとルーティングルールの導入時間を短縮
- ✓ 迅速かつ簡単なリソース設定とメンテナンスにより、時間を節約し、  
重複を回避
- ✓ 音声セルフサービスを含むすべてのチャネルのルーティングフロー管理を、  
1つの視覚的でユーザーフレンドリーなインターフェースにより簡素化
- ✓ 変更を実装する際はテストをすることで、ルーティングワークフローが完全に  
正しいことを確認
- ✓ コンタクトセンター、別拠点、ホームオフィスなど、いつでもどこでもエージェントを  
設定可能
- ✓ エージェント、スーパーバイザ、管理者など、すべてのコンタクトセンターユーザーが  
各自の役割に適したインターフェースを使用可能

# エージェントの 頼もしいサポーター

MAX(My Agent eXperience)は、ユーザーフレンドリーでコンテキスト依存インターフェースを介して、各チャネルにおけるお客様のインタラクションをバーチャルにパーソナライズし、合理化することを助けます。

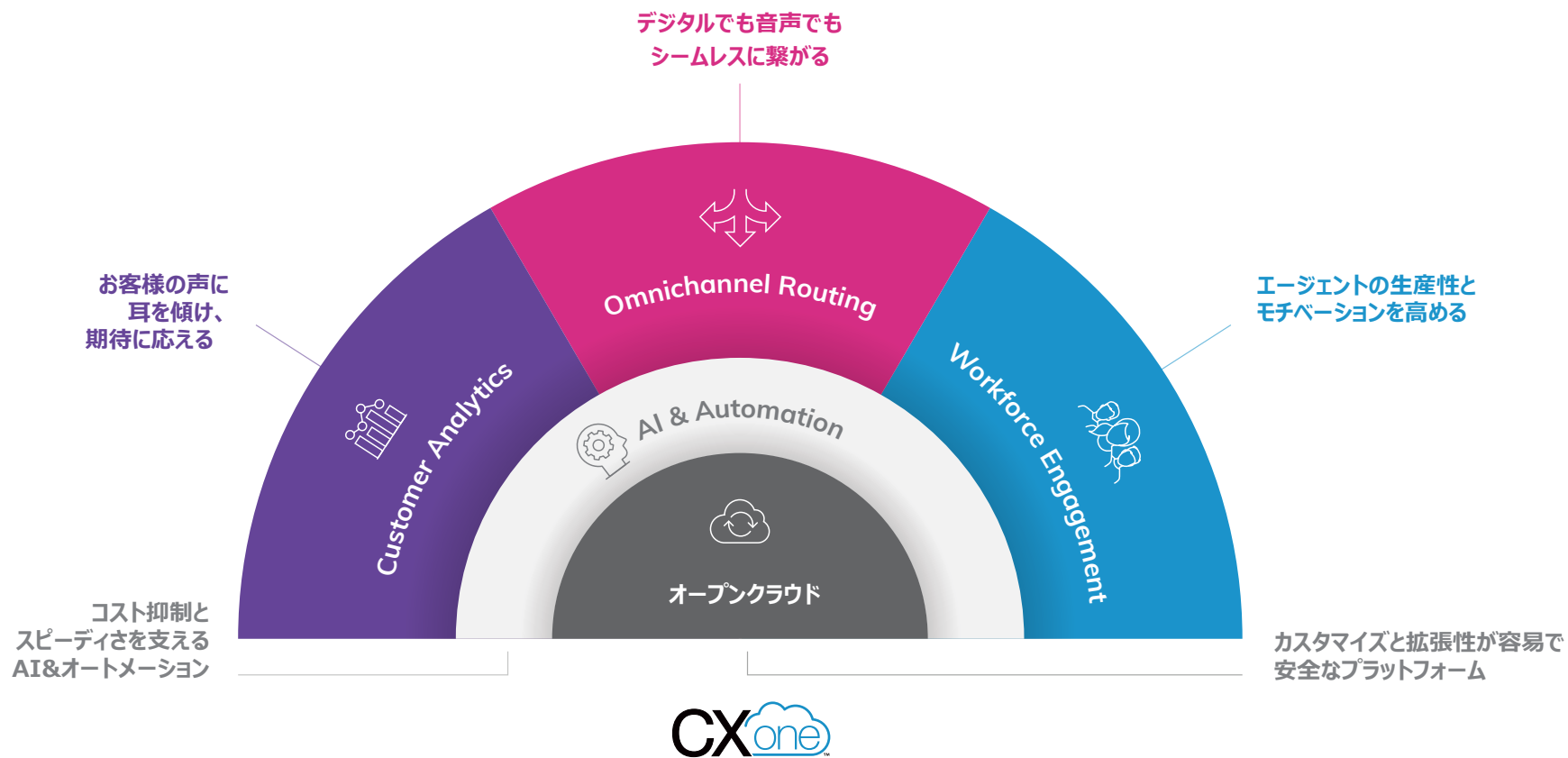
- ✓ 30を超えるチャネルのデジタル受信トレイと1つのデジタル・ファースト・インターフェースの音声コントロールを組み合わせることで、すべてのエージェントがデジタルインタラクションを処理できるようになります。
- ✓ エージェントが各インタラクションを任意のチャネルでカスタマイズできるようにし、顧客コンテキストを手元で分かるようにすることで、顧客の満足度を高めます。
- ✓ 顧客データやインタラクション履歴をパーソナライズしながら、ツールではなくお客様に集中できるようにエージェントを強化します。
- ✓ 複数のデジタルインタラクションと音声コールを一度に処理できるようにすることで、エージェントの生産性とパフォーマンスを向上させます。
- ✓ 必要なすべてのツールを1ヶ所で提供することで、エージェントの満足度を高めます。
- ✓ スーパーバイザーインターフェイスを使用して、スーパーバイザーがコールのモニタリング、コーチング（ウィスパー）、割り込み、および引き継ぎを必要に応じてできるようにします。
- ✓ エージェントが1つの顧客コンタクトをオムニチャネルセッションにエレベーションすることで、初回解決率(FCR)が向上します。



# 優れたカスタマーエクスペリエンスは コンタクトセンターから始まります

世界最高のクラウドカスタマエクスペリエンスプラットフォーム「CXone」を活用し、業界をリードしていきましょう。オープンクラウド基盤上に構築された、業界屈指の顧客分析、オムニチャネルルーティング、WFM、自動化、そしてAI機能を統合した最初で唯一のプラットフォームを使用して、顧客と従業員の期待以上の体験を創造できます。CXoneなら素早くスマートに行動するメリットをすぐに得ることができます。

統一されたエクスペリエンス、統一されたクラウドネイティブプラットフォームを、統一された実績のある手法に沿って、業界リーダーである一社から全てを提供する唯一のソリューションがCXoneです。



統一された体験

単一のクラウド

唯一の目的に向けて

一歩先へ

## NICE CXoneについて

NICE CXoneは、あらゆる規模の組織と連携しながら、信頼できる並外れたカスタマーエクスペリエンスを生み出すことで、より深いブランドロイヤルティと持続的な顧客関係の構築に貢献しています。業界で最も包括的なクラウド型カスタマーエクスペリエンスプラットフォームであるCXoneは、クラス最高の顧客アナリティクス、オムニチャネルルーティング、ワークフォース最適化、自動化、および人工知能(AI)を、すべてオープンクラウド基盤を土台として統合することで、どのような企業でも顧客とのありとあらゆるやり取りを変革できるように支援しています。CXoneが提供するお客様中心のエキスパートサービス、革新的なソフトウェア、価値あるパートナーシップから成り立つ幅広いエコシステム、そして10年有余に及ぶグローバルなリーダーシップが、どのようにお客様のあらゆるエクスペリエンスと顧客関係の変革に寄与し、持続的な成果を実現するかを是非お確かめください。

## NICEについて

NICE(NASDAQ : NICE)は、電話、モバイルアプリ、電子メール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオなどの複数のソースから大量の構造化および非構造化データをリアルタイムで取得・分析することで、戦略的な洞察を提供するソフトウェアソリューションの世界的リーダーです。

NICEのソリューションにより、顧客体験と業績の向上、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止といった、人と資産の保護を目的とする「次の最善策」がとれるようになります。NICEのソリューションはフォーチュン100社のうち80社を含む150ヶ国を超える25,000以上の組織で利用されています。

製品につきましては以下QRコードからお問い合わせください。

