

中小規模 コールセンターでの CX向上とコストダウン

CXone ソリューションセールス
平石匠



理想のコンタクトセンター
ってどんなものですか？

①お客様満足度(CS)の向上



企業ブランドの向上

②コストを最小限にする



利益の最大化

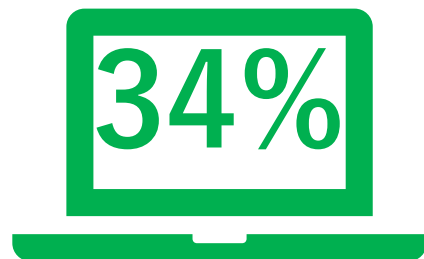
消費者の期待って何でしょうか？

知りたい**手段**で
知りたい**とき**に
知りたい**こと**を
知ることができる

どうなれば満足？

消費者の”期待”

デジタルチャネルを
よく使うようになった消費者



同じ説明を繰り返すことに
不満を感じている消費者

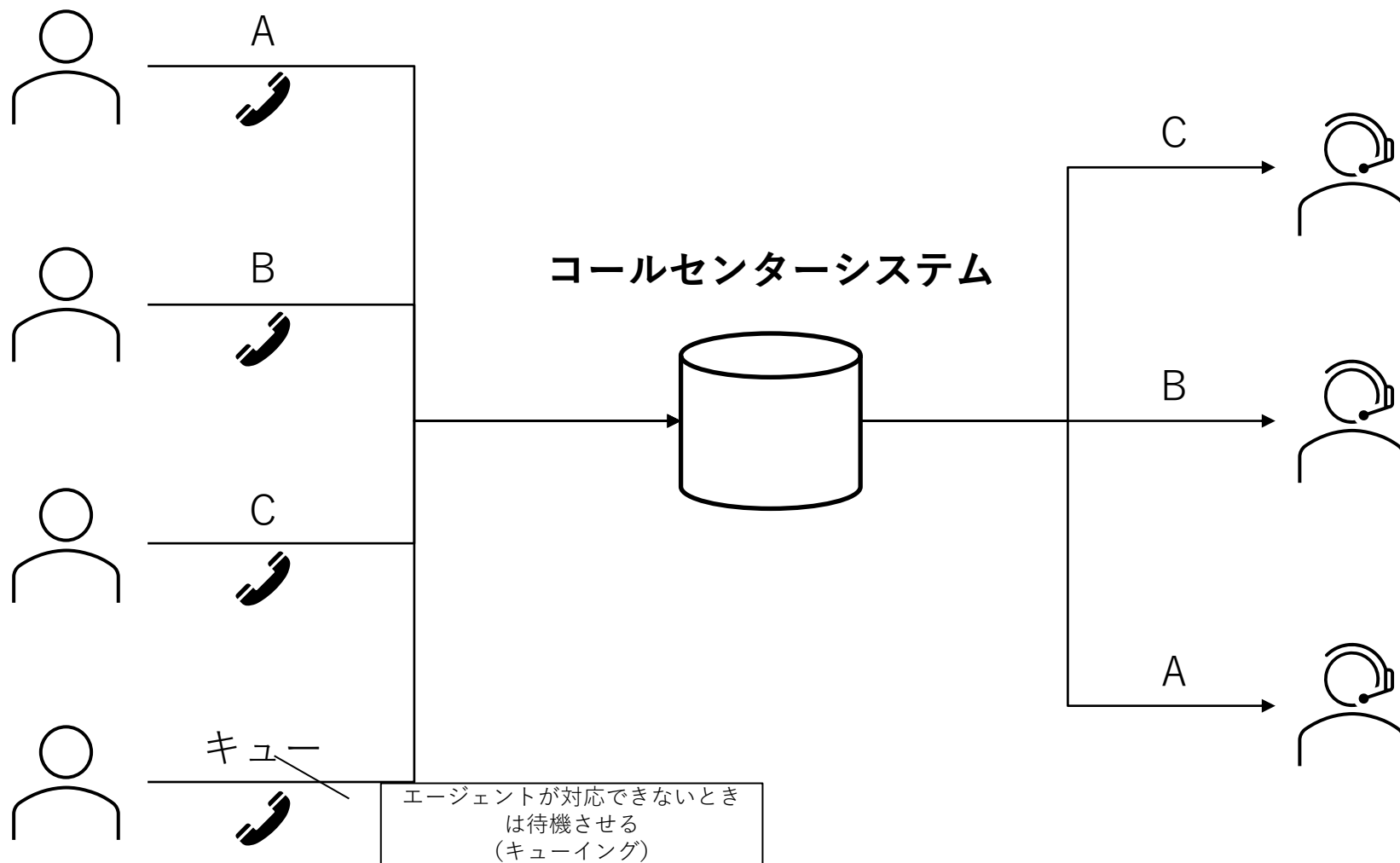


従来のコールセンター

お客様

エージェント

①お客様からコール ➡ ②システムで受付 ➡ ③ルールに沿って割り振り



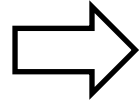
電話応対だけでは足りない

コンタクトセンター

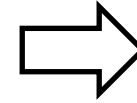
お客様

エージェント

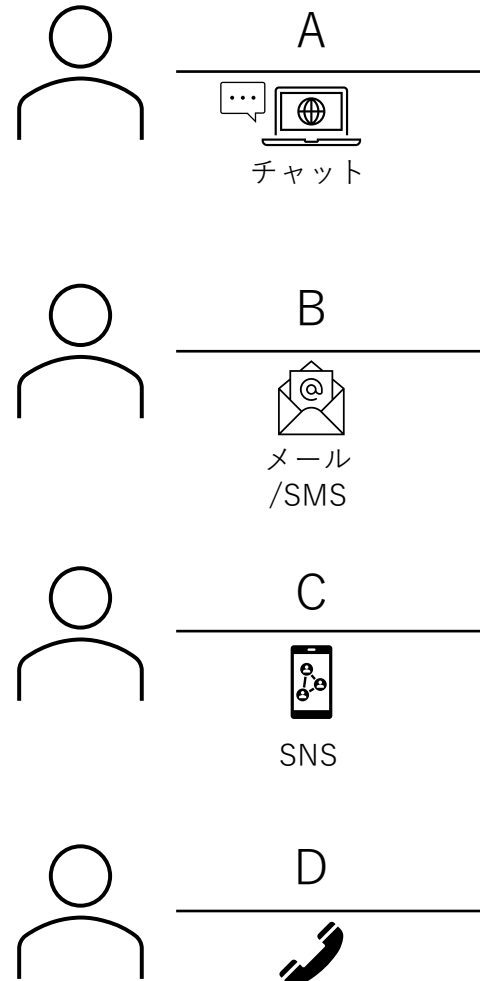
①お客様からお問い合わせ



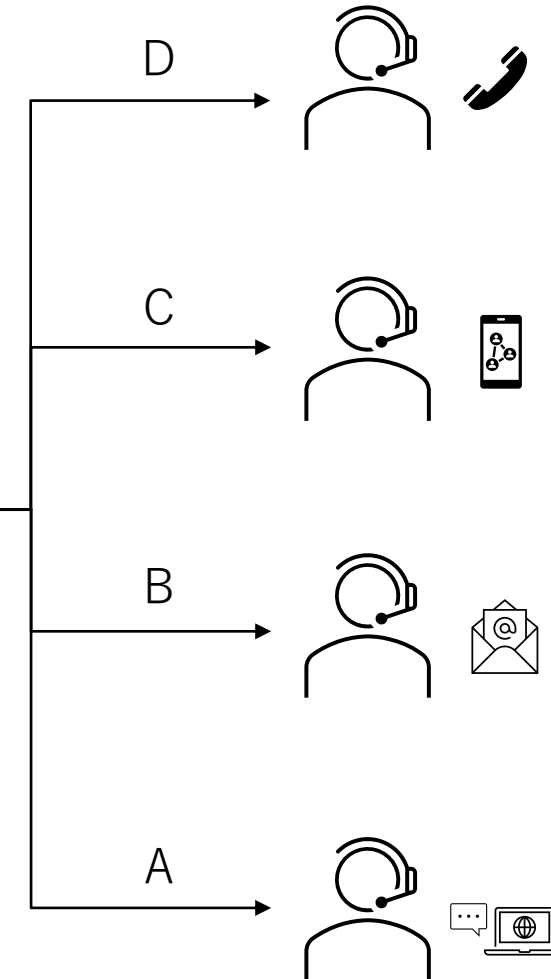
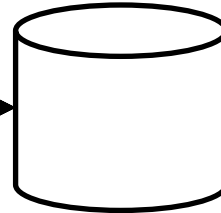
②システムで受付



③ルールに沿って割り振り



コンタクトセンター
システム



お客様の満足度向上



・チャネルの拡充

実現するためには
オペレーターの負担/運用コスト増……

オペレーターにつながることなく
自己解決したい問合せの解決

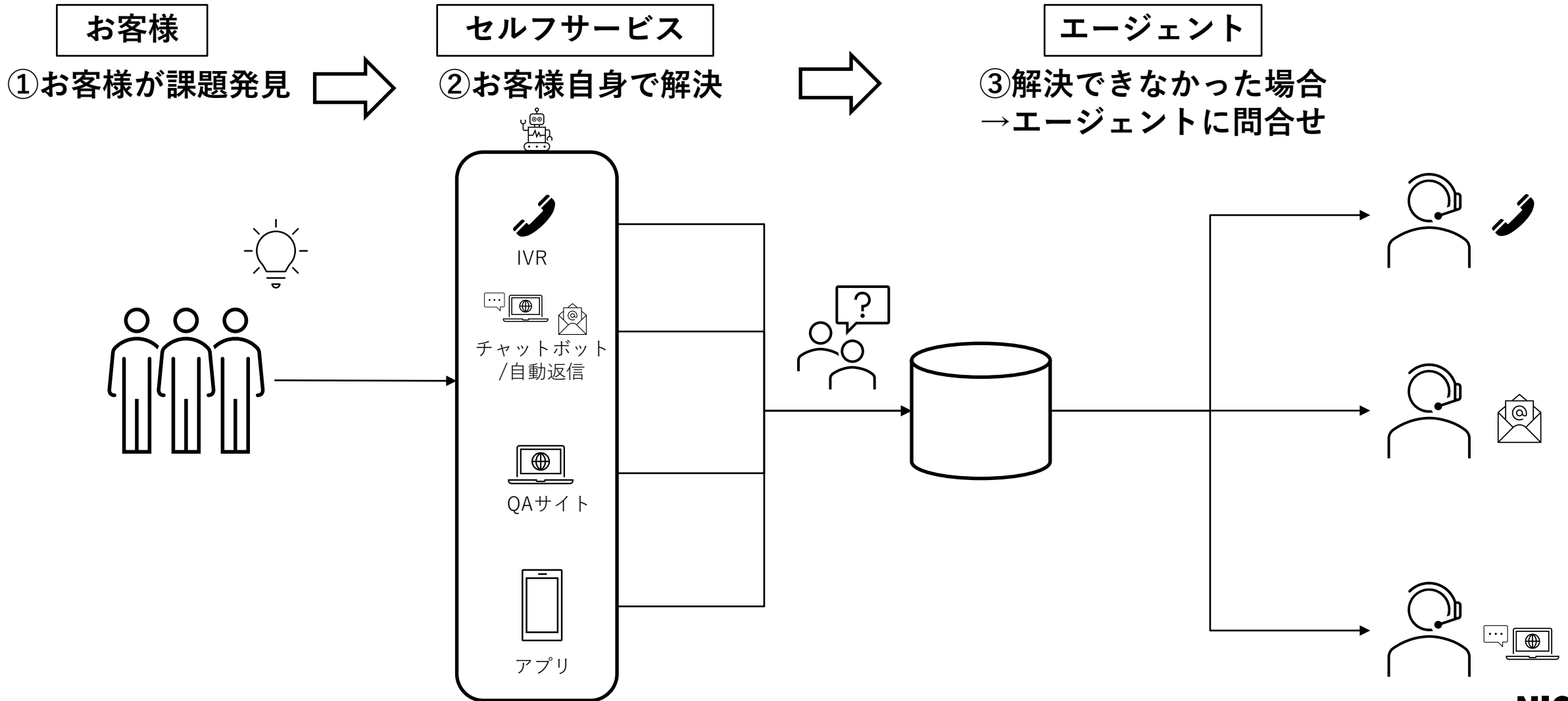
お客様の満足度向上



- ・チャネルの拡充
- ・セルフサービス 

セルフサービス

お客様が企業の窓口にお問い合わせることなく自己解決できるような仕組みやシステムのこと



セルフサービスの拡充



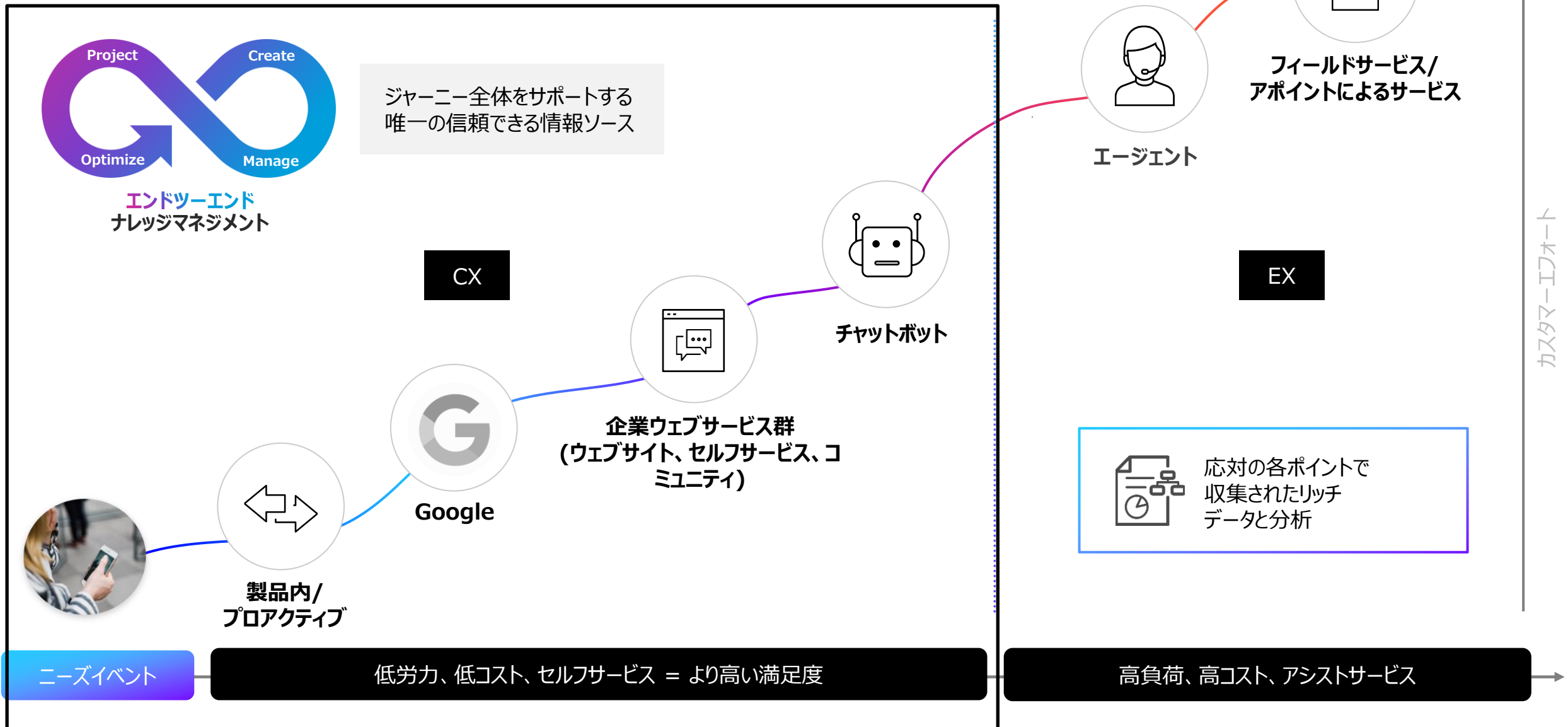
オペレーターへの問い合わせ量削減

セルフサービスの拡充



運用コスト削減
顧客満足度の向上

今重要な領域

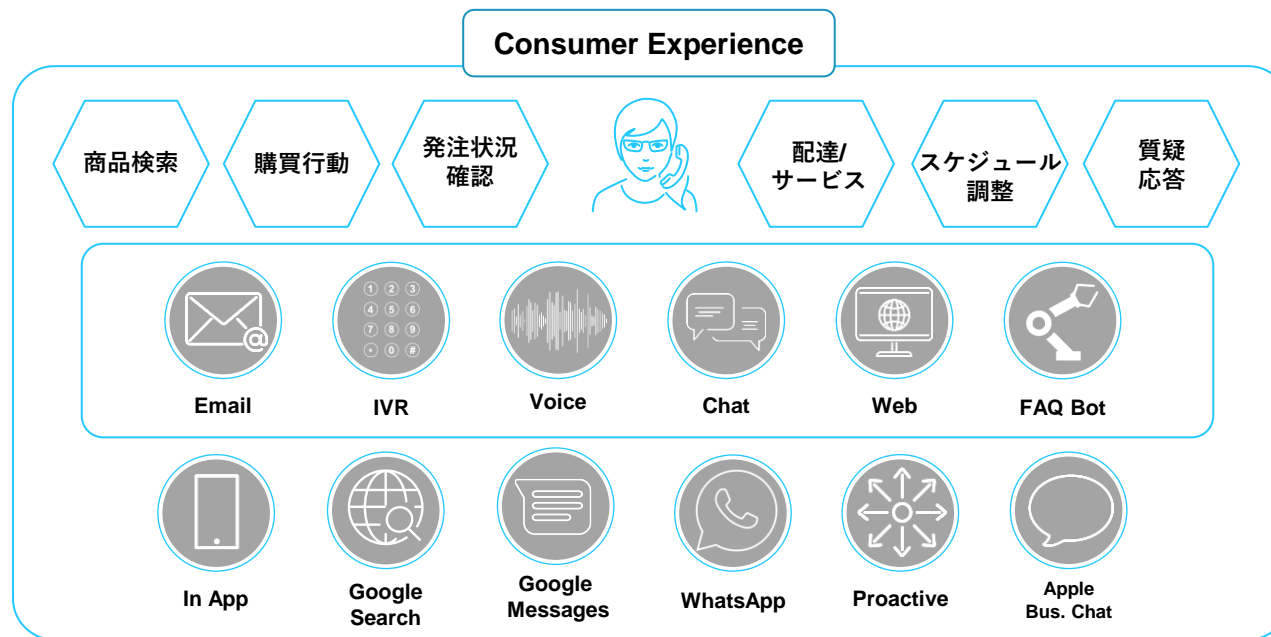


- ・ **チャネル**の拡充
- ・ **セルフサービス**



知りたい**手段**で
知りたい**とき**に
知りたい**こと**を
知ることができる

求められるコンタクトセンターの全体像



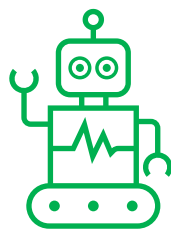
どうやって**実現**する？

よくある課題：システムのサイロ化

Channels					NLU						
IVR Parlance® NICE NUANCE		Voice Channel Cisco Amazon Connect NICE		SMS TeleVox®	Chatbot loyal LIVEPERSON	Emergency Comms everbridge®	Mobile Web Secure Messaging eGain SITECORE®	Voicebot NUANCE NICE	Employee Comms slack webex by CISCO Microsoft Teams	Amazon Lex Dialogflow IBM Watson® LUIS	
Workforce Optimization		Knowledge Management		Video	Microservices	Reporting & Analytics					
On Prem Cisco NICE		Cloud Amazon Connect NICE		SharePoint shelf GURU	zoom twilio	MuleSoft®	+ a b l e a u VERINT CALABRIO™ NICE kibana aws				
Core Platforms		Data Warehouse		Carrier Networks	Cloud Platforms		Professional Services				
Billing & Payments Authorize.Net stripe		CRM salesforce Microsoft SQL Server		AT&T LUMEN® T Mobile kinetic verizon	aws ORACLE® CLOUD Azure IBM Cloud Google Cloud		Deloitte. KPMG accenture IBM EY				

そこで**NICE CXone**

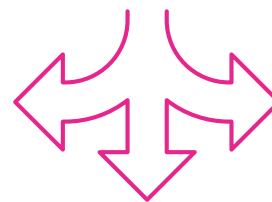
CXoneの代表的な機能



セルフサービス
SmartAssist・ボイスボット



チャット



メール

デジタルチャネル
電話・メール・チャット・SNSなど



ナレッジマネジメント

対応可能なサービス

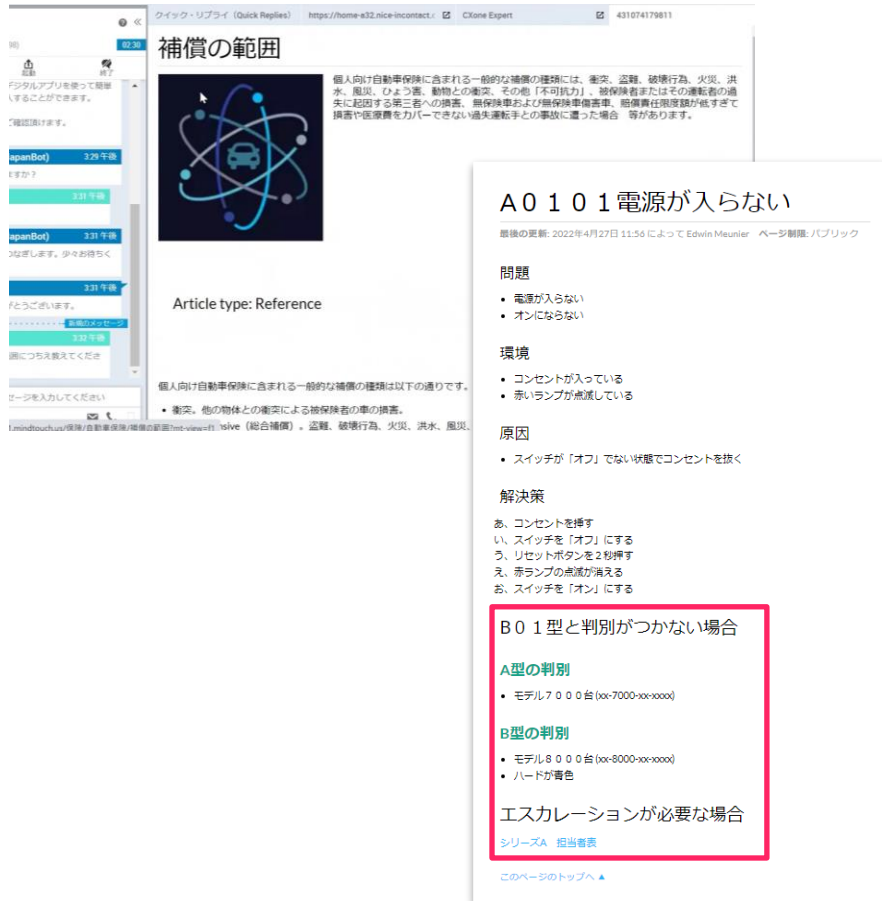
30以上のメッセージング、ソーシャルメディア、音声、チャットをサポート
→ **チャット・メール・SMS・LINE**などをカバーしています



Voice	Digital	Social Media Monitor & Listen	Collaboration	Messaging	Search	Bring Your Own Channel	In-App Messaging
 Voice IVR	 Email Chat (live and async) Co-Browse 2 Way Video	 Instagram YouTube LinkedIn Twitter Facebook Google Play / Places	 Teams Slack Webex Zoom Discord	<div>Supported</div> <div> Apple Messages for Business Google Business Messages WhatsApp Facebook Messenger LINE Twitter Direct Messages Telegram Viber WeChat SMS Instagram DM</div> <div>Planned</div> <div> LiveChat Kik TikTok VKontakte Hike KakaoTalk Tencent QQ</div>	 Google Bing Yahoo RCS	 Bring Your Own Channel	 iOS App Android App

CXone Expert

KCSに基づいた最適なナレッジマネジメント



- ユーザー/コンテンツごとの権限設定で
内部利用も外部公開も一つのソリューションで提供
- SEOを最適化**しお客様を目的の記事に誘導
- 充実した他サービスとの**連携機能**
- ナレッジの貢献度をはじめとした充実の**レポート機能**

CXoneで他にもできるこんなこと

クラウドコンタクトセンターソリューション

オムニチャネル ルーティング

- ・オムニチャネルACD、IVR
- ・WebRTCソフトフォン (MAX)
- ・プロアクティブアウトバウンド
- ・レポート
- ・ダッシュボード

ワークフォース エンゲージメント

- ・オムニチャネルレコーディング
- ・品質管理
- ・WFM
- ・パフォーマンス管理

カスタマー アナリティクス

- ・インタラクション分析
- ・ビジネスインテリジェンス
- ・カスタマーフィードバック
- ・セルフサービス分析

AI & オートメーション

- ・セルフサービスHub
- ・ワークフォースインテリジェンス
- ・AI予測
- ・ソフトスキルAI

オープンクラウド 基盤

- ・VaaS（音声サービス）
- ・オープンAPI
- ・クラウドセキュリティ
- ・マーケットプレイス
- ・CRM/UC連携



CXone デジタルソリューション

CXone Expert

- ・KCS認定ナレッジマネジメントプラットフォーム
- ・外部向けFAQ
- ・内部向けFAQ

CXone Guide

- ・Webコンテンツガイド

CXone SmartAssit

- ・バーチャルエージェント
- ・インテリジェントオートメーション

CXone SmartReach

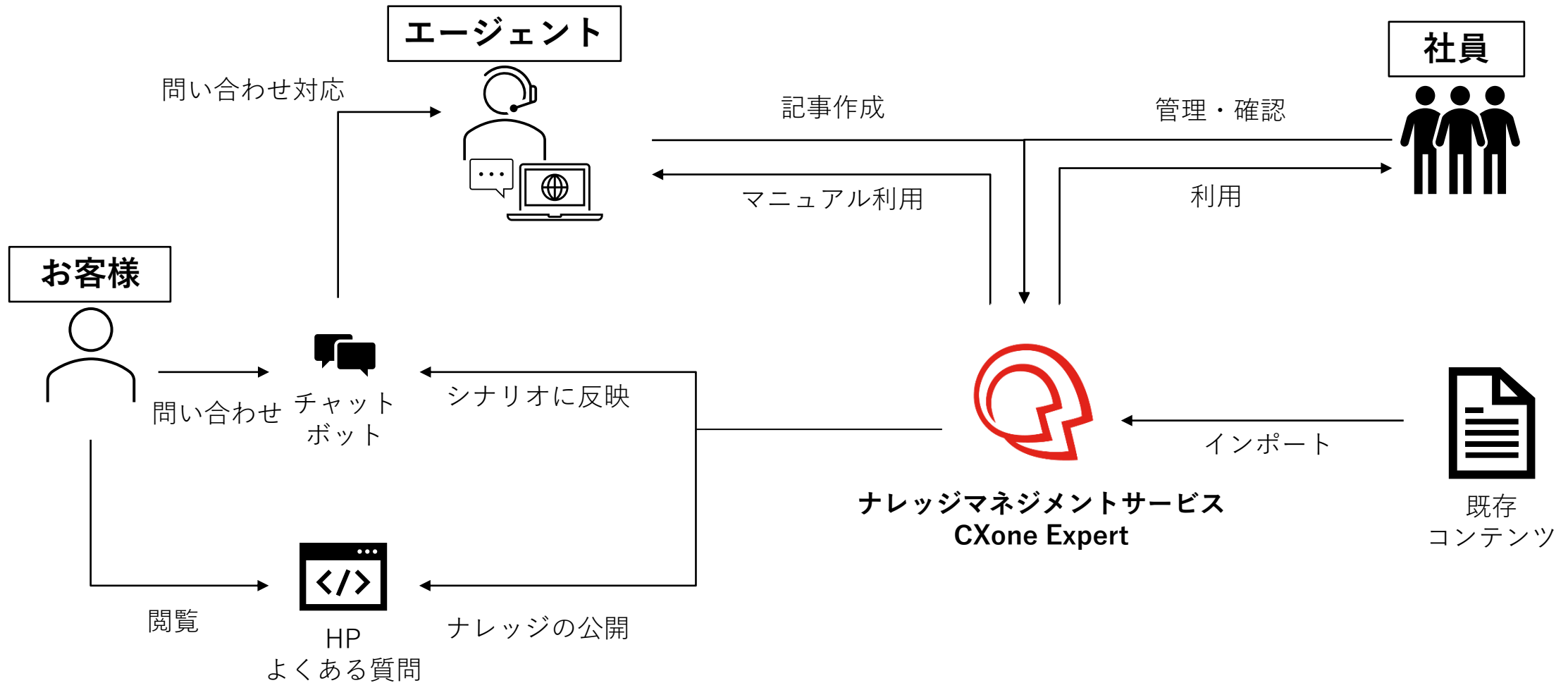
- ・プロアクティブ対話型AI

Enlighten XO

- ・会話フロー解析AI
- ・セルフサービスデザイン支援

だからできるこんな**ご提案**

ご提案例



機能拡張ロードマップ

	1-6カ月	7-12カ月	13-18カ月
CXone	★ プロジェクトA開始	★ プロジェクトB開始	★ プロジェクトC開始
	30ライセンス追加	チャットチャンネル追加 30ライセンス追加	LINEチャンネル追加 40ライセンス追加
WFM		★ WFM利用開始	
		オペレータスケジュール管理機能を追加	
QM			
QM	★ QM利用開始		
		QM機能を追加	

皆様の理想のコンタクトセンターを
一緒に作らせてください

オムニチャネルの始めどきかも

お客様の期待に応えられていますか？

コストがかかりがちなオムニチャネル対応コンタクトセンターが
お得に始められます。

チャットやLINEで
問い合わせしたい

電話でも
問い合わせしたい

もっと早く正確な
回答が欲しい

何回も説明するの
は面倒くさい

CXoneは電話だけでなくチャットやLINEも対応。
オプションで電話番号移行やナレッジマネジメ
ントサービスなどもご用意しております。
ぜひお気軽にお問い合わせください。



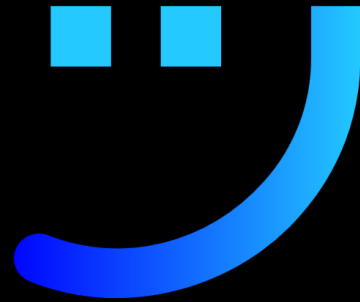
NICE

CXone **SMB**キャンペーン

- 対象：
 - 10席～150席のお客様
 - オムニチャネルのご利用をご検討しているお客様
- 主に以下の機能をご利用いただけます
 - ✓ 電話+デジタルチャネル(チャット、SMS、LINE、Twitter他)
 - ✓ 通録/IVR/ACD/レポート/リアルタイムダッシュボード
 - ✓ アウトバウンド
 - ✓ CRM連携
- その他、オプションで電話番号移行やナレッジマネジメントサービス、顧客満足度分析などの追加機能をご用意しております
- 初期費用はご希望の構築内容によりますのでお問い合わせください

Thank You

NICE



Make
experiences
flow