



NICE · CX^{one}

スムーズでストレスのない
エクスペリエンスを
コンタクトセンターから
その外側まで

NICE



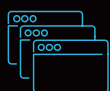
卓越したCXの ニュースタンド

CXi (Customer Experience interactions : カスタマー・エクスペリエンス・インタラクション) は、NICE CXoneだけが提供できるユニークなアプローチで、カスタマーエクスペリエンスをさらに飛躍させることができます。1つのクラウドプラットフォームで、カスタマージャーニーがどこで始まろうとも顧客にスマートに対応し、データドリブンなセルフサービスによる解決を可能にし、あらゆるニーズイベントをきちんと解決できるようにエージェントが十分な準備をすることができます。それは一体なぜでしょうか。CXoneは、カスタマージャーニー全体にわたって優れたエクスペリエンスを提供するために必要なすべてを備えた、最初で唯一のクラウド・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームだからです。

すべての人に より良いエクスペリエンスを

CXoneは、顧客と企業の間あらゆるデジタルエントリーポイント、クラス最高のジャーニーオーケストレーション、スマートセルフサービスを兼ね備えています。また、準備万端なエージェントを生み出すリアルタイムガイダンスや、完全なパフォーマンスを促進するためのクローズドループシステムも提供します。さらに、CXoneだけが、エンタープライズグレードのオープンクラウドプラットフォーム上にすべてが構築された専用AIを搭載しています。ではCXoneで何ができるかをご覧ください。

憧れの カスタマーエクスペリエンス を実現



デジタル エントリーポイント

ナレッジマネジメントと検索、ウェブサイト、モバイルアプリにおけるリッチな体験で、カスタマージャーニーをスマートにスタート



ジャーニー オーケストレーション

パーソナライズされたジャーニーとAIルーティングで、セルフサービスと有人対応のエクスペリエンスをシームレスに案内



スマート セルフサービス

AI会話ボットとプロアクティブなコンタクトにより、常に有効なセルフサービスを提供



準備万端の エージェント

リアルタイムに情報とガイダンスを提供し、エージェントに迅速でパーソナライズされた応対への準備を



十分な パフォーマンス

エージェントの継続的な自己改善の支援と、運用全体の完全な可視化で、CXの可能性を最大化



ENLIGHTEN AI

CX特化の専用AIエンジンで、適切なセルフサービスと有人対応のジャーニーの構築と時間削減



オープンクラウド 基盤

セキュリティ、スケーラビリティ、アジリティを備えたイノベーションを促進する拡張性の高いエンタープライズグレードのプラットフォームを世界中のお客様に

CXone の特長



単一の 体験

今まで以上に繋がりましょう。使い勝手の良いアプリケーションスイートは、コンタクトセンターの人々と、その先にいるお客様に対して、よりスマートで有意義なエクスペリエンスを約束します。

- セルフサービスと有人対応のシームレスな遷移やクロスチャネルでのシームレスなエレベーションによって、お客様がどのチャネルを選択したとしても満足のいくエクスペリエンスを提供
- エージェントのスキルやパーソナリティに加えて、お客様の意図にも基づいたリアルタイムのAIルーティングにより、最良のビジネス成果をもたらすエージェントやチャットボットをマッチング
- 適切なコンテンツとコンテキストをエージェントに届け、行動やふるまいの実態とネクスト・ベスト・アクションをリアルタイムに提供
- シンプルで直感的なユーザーインターフェイスにより、新人エージェントへの教育時間を削減し、エージェントのパフォーマンスと離職率を改善
- 組み込まれたインテリジェンスが、スーパーバイザーが行うシフト調整、品質管理、イントラデイ管理の判断をサポート

単一の ジャーニー

ウェブサイトやモバイルアプリ上、調べ物や、セルフサービスによる情報収集や迅速な問題解決など、お客様のジャーニーがどこでどう始まろうとも、スマートなスタートを用意しています。

- デジタル、セルフサービス、有人対応のすべてを、単一のクラウド・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォームで接続
- 最初にWeb上で検索をした際に、素早く回答を見つけ、そこからウェブサイト上でガイド付きのやり取りをするようお客様を誘導
- 音声およびSMS、チャット、Facebook、LINEなどの30以上のデジタルチャネルで、パーソナライズされたカスタマージャーニーをオーケストレーション
- AIとデータドリブンなセルフサービスとプロアクティブな発信により、お客様のニーズを予測し、対応
- ジャーニー分析により、フラストレーションのないセルフサービスへの継続的な改善を

単一の クラウド

究極のプラットフォームで、無限の成長を満喫しましょう。より優れた拡張性、信頼性、安全性を享受しながら、自信を持って運用し、成長することができます。そのすべてがシングルプラットフォームに。

- 単一で最先端のクラウドネイティブアーキテクチャで、イノベーションを加速。エージェントを強化し、管理を簡素化
- 拡張性と伸縮性に優れたソリューションで利用分のみをお支払い
- 自動アップグレード、99.99%の可用性保証、メンテナンスダウンタイムゼロなど、世界最高水準のクラウド運用を提供
- あらゆる面で最高レベルと認定されたセキュリティで、安全に業務を遂行：PCI Level1、GDPR、HIPAA、業界初で唯一のFedRAMP認証など
- 数百ものモダンなRESTful APIと130以上の開発パートナーを擁するオープンで拡張性の高い開発プラットフォームで躍進

一歩先へ

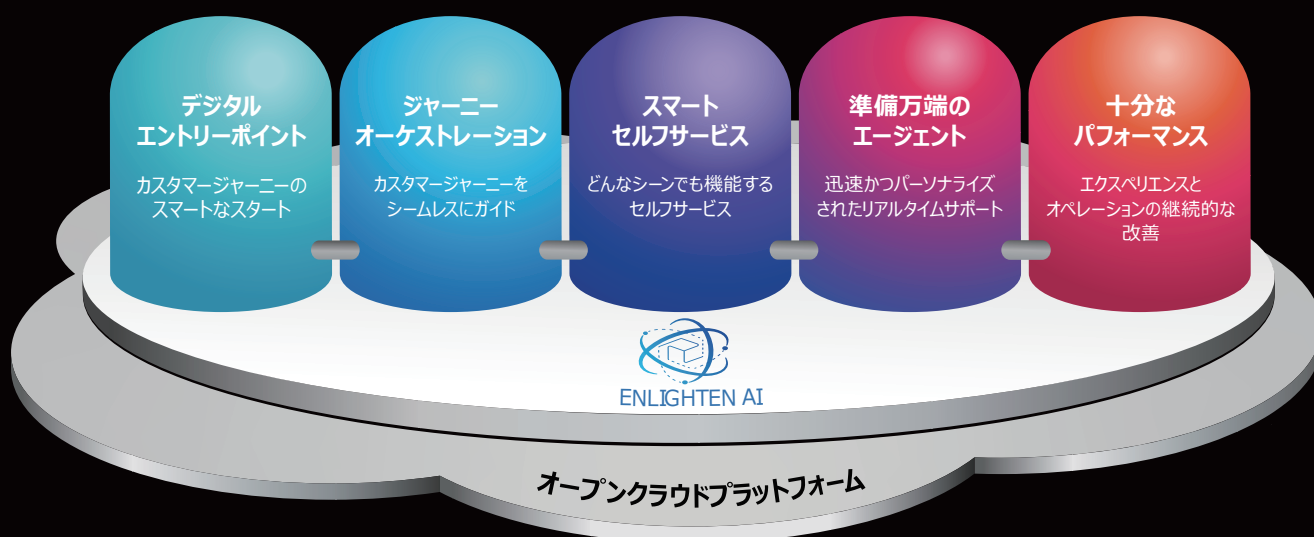
AIを駆使した実用的なインサイトからニーズを予測し、これまで以上にお客様を喜ばせ、従業員とエンゲージしましょう。

- プラットフォームに組み込まれたカスタマーエクスペリエンスに特化したユニークなAIが、お客様からエージェント、スーパーバイザーまで、すべての人のエクスペリエンスを向上
- 会話に特化したAIインサイトによって、よりスマートなセルフサービスをより迅速に構築し、お客様の負担を軽減し、セルフサービス解決率を向上
- セルフサービスのCXexchangeマーケットプレイスで公開されている25以上のAIパートナーソリューションでカスタマイズ
- 集約されたリアルタイム応対分析と運用レポートを、AIを活用したインサイトに利用し、直ちに行動を実践することができます
- セルフサービス、後処理、イントラデイの業務調整などをAIを利用して自動化し、反復的な作業を排除

CXiを提供できるのはCXoneだけ： カスタマージャーニー全体にわたる 格別なエクスペリエンスを

NICE CXoneは、コンタクトセンター及びその外側に対して、AI搭載セルフサービスやエージェント支援型CXソフトウェアを提供する世界的リーダーです。お客様が、いつでも、どのチャネルでも、デジタルコンテンツ上でニーズを迅速に解決できるようなスムーズなガイドや、解決のための準備が万端のエージェントにマッチングされるシーンを想像してみてください。さらに、予測分析とAIの組み合わせにより、問題をより迅速に解決するだけでなく、それぞれのエクスペリエンスをパーソナライズして、お客様一人ひとりとより深いロイヤリティと信頼関係を築くことができます。

NICE · CXone



one experience | one journey | one cloud | one step ahead





Make experiences *flow*

NICEについて

NICE (NASDAQ: NICE) によって、世界中であらゆる規模の企業が重要な業務指標を達成しつつ、優れたカスタマーエクスペリエンスを生み出すことができますようになります。世界トップのクラウドネイティブなカスタマーエクスペリエンスプラットフォーム、CXoneを提供するNICEは、コンタクトセンター及びその外側に対して、AI搭載セルフサービスやエージェント支援型CXソフトウェアを提供する世界的リーダーです。85以上のFortune 100企業を含む、150か国以上における25,000以上の企業が、NICEと共に、顧客とのすべてのインタラクションを変革し、向上させています。

<https://jp.nice.com/>

