

Verint エンタープライズ フィードバック管理

紙アンケートのIT化で顧客の声を タイムリーに収集、分析、追跡、レポート

顧客と従業員の意見はビジネスを成功に導くための貴重な情報です。しかし、ただ「耳を傾ける」だけでは十分ではありません。そこから最大限の利益を得るためには、積極的に意見を収集し、集まった意見や要望を全社的なアクションや説明責任を果たすために活用する必要があります。

ベリントシステムズのエンタープライズフィードバック管理（EFM）は、アンケート調査により顧客や従業員からのフィードバックを収集、分析、追跡し、アクションを取るための判断材料を得るための優れた企業向けアンケートプラットフォームです。



ベリントのエンタープライズフィードバック管理（EFM）は、自社の現状把握のために、パーソナライズされたアンケート調査で顧客や従業員の声をタイムリーに収集し可視化します。

ベリント EFMの活用で実現できること

- 電話、Eメール、ウェブ、モバイルなどマルチチャネルのアンケート調査
- アンケート調査に積極的に協力してくれる顧客をグループ化して管理（パネル管理）
- リアルタイム分析、ダッシュボード、レポート機能で顧客感情を素早く把握し、発生し得る問題を予測し全社的な情報共有が可能
- マルチチャネルで実施するアンケートの一元管理により調査にかかるコスト削減が可能
- EFM モバイルを使えば、時間や場所を問わず、顧客からのフィードバックを即時に収集可能
- 顧客満足度、ロイヤルティの向上によりビジネスの拡大が可能

特長

多機能なアンケートフォームを容易に作成

- 組織全体で実施しているアンケートを単一の企業アンケート調査/ケース管理ソリューションとして統合が可能
- 事前に用意したテンプレート、質問、テーマを使って簡単にアンケートフォームを作成し回答の質を向上

様々なアンケート配布をサポート

- CRM、Facebook、CSV連携でのリスト配布
- SMSやウェブ活用での訪問者を対象とした配布

豊富な集計/レポート機能

- 様々なチャネルからのアンケート回答とケース管理を単一のソリューションに集約して管理
- 複数のアンケート、期間、個々のお客様のレスポンスデータを容易に集約し一元化された画面を作成

導入メリット

顧客や従業員の声をタイムリーに可視化

- パーソナライズされたアンケートで顧客や従業員からのフィードバックを効率的かつ積極的に収集し可視化

顧客とのコミュニケーションを管理

- 顧客の問題を追跡、管理、解決するために、自動的にケースの割当てと優先度を決め、取るべきアクションを特定し、問題解決に至るまでの顧客とのコミュニケーションを強化
- ネット・プロモーター・スコア(NPS)、顧客満足度やロイヤルティプログラムの測定基準の管理

顧客体験全体の分析への展開

- 収集したデータをベリントのVOC（顧客の声）分析製品と連携させることにより、顧客体験の全体像の把握も可能

快適な顧客体験を積極的に提供するために

回答率を向上させ、アクション可能な結果を手に入れる

ベリントのエンタープライズフィードバック管理 (EFM) を利用すると、業種毎のテンプレートから選択する、マイクロソフトのワードから質問をインポートする、あるいは、ソリューションの柔軟性に優れたエディターを使って独自のものを作るなど、簡単にアンケートフォームを作成することができます。設問の分岐、検証、質問と回答者の自動ひも付け、割り当て人数、アンケートページのランダム表示、そのほか高度な機能により、アンケート調査の負荷を軽減しながら情報を収集することができます。ソーシャルメディアと連動し、興味を引くアンケートにするために、ビデオやオーディオを組み込むことも可能です。

リアルタイムダッシュボードや分析、レポート機能を使って、収集したデータからすぐにアクションが起こせる結果を導くことが可能です。すべてのアンケート調査のデータ集計・追跡を簡単に、タイプ異なるアンケート調査や様々な調査期間のものでも、一つの画面で確認することができます。また個々の顧客のデータ追跡も可能です。これらの機能により、異なるアプローチやシステム、別々のアンケート調査のプロセスの統合が可能になります。ターゲットを絞った必要な情報を利用することで、ビジネス上の意思決定が容易になります。またCRMや他のシステムとの連携により、顧客属性データと回答者のデータを統合、一元化して一目で確認することもできます。

ケース管理機能を使って顧客の抱える問題の追跡と解決を行う

ベリントのエンタープライズフィードバック管理 (EFM) はアンケート調査の回答に基づいてケースを自動的に作成することが可能です。これにより、顧客の抱える問題の解決、ロイヤルティの強化、生産性の最大化、複雑化する顧客行動 (カスタマージャーニー) の中で発生するサービス上の問題の特定に対し、迅速なアクションを取ることができます。また、以下の機能も備えています。

- NPSや顧客満足度が低い場合、一定の基準に基づいてアラ

ートを発報します

- ユーザーが定義した基準に基づいて、事業部ごと、製品/サービスごと、カスタマージャーニーの段階などで、問題の追跡と連携を行います
- ケースの割当てと優先順位付けを自動的に、タイムリーな応答とバランスのとれた作業負荷を確保します
- 問題を診断し、根本原因を特定し、適切な一連のアクションを取るための情報を提供をします
- 顧客とのやりとり全体を通じて、顧客の好むチャネルを使って積極的なコミュニケーションを取ることが可能です
- ケースの状況、解決時間をモニターし、すべてのケースのたどった経緯を一元的に追跡してフォローアップと解決を確実に行うサポートをします

モバイルアンケート調査で、いつでも、どこでも、フィードバックを収集する

ベリントのエンタープライズフィードバック管理 (EFM) を使えば、様々なモバイル端末上でアンケート調査の展開、アクセス、検索を行うことができます。アンケート調査はウェブアプリケーション、モバイルブラウザ、SMS、またはオフラインでも展開できます。モバイルアンケート調査は各デバイスに適した形で、しかもオフラインで実行でき、インターネットと接続すればウェブアプリケーションとの同期が可能です。特に会議やスポーツイベントなどの会場で来場者から即座にフィードバックを取りたい場合に有効です。

エンタープライズフィードバック管理 (EFM) は VoC (顧客の声) 分析ソリューションの製品

エンタープライズフィードバック管理 (EFM) はベリントシステムズが特許を取得したVOC (顧客の声) 分析ソリューション製品ラインナップの一部です。Verintの他のVOC分析ソリューション製品群と連携することで、様々なチャネルから顧客のフィードバックを収集し、ビジネスの目的に応じて分類・整理し、顧客や市場の要求に対し効果的なアクションをとることが可能になります。

ワールドクラスのコンサルタントによるガイダンス

ベリントのコンサルティングサービスは、皆様の投資を最大限に活かすお手伝いをいたします。導入、実装からカスタマーサポート、アプリケーションコンサルティング、トレーニング、さらには、パフォーマンス管理やビジネスインパクトのコンサルティングに至るまで、ベリントの経験豊富なチームが皆様のビジネスと業務内容を理解し、成功に向けてのお手伝いをさせていただきます。

ベリントシステムズ (Verint Systems Inc.)

ベリントシステムズ (NASDAQ:VRNT) は、アクションナブルインテリジェンスのグローバルリーダーです。情報量がダイナミックに増大する今日において、アクションナブルインテリジェンスは必要不可欠です。ベリントのソリューションを活用し、企業や組織が鍵となるような重要な知見を手に入れることで、様々な問題を予測し、向き合い、適切な対応が可能となります。そしてこの確かな情報に基づき、効果的かつ状況に応じた判断を下すことが可能です。ベリントはアクションナブルインテリジェンスを活用してスマートな世界を実現することをビジョンとして掲げ、フォーチュン100企業の80%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が、ベリントのソリューションを導入しています。



<http://www.verint.co.jp/>

ベリントシステムズジャパン株式会社
〒102-0083 東京都千代田区麹町5-1
NK真和ビル8F
TEL: 03-6261-0970
al_japansales@verint.com

Verint Systems Inc. は、本資料の配布にあたり、記載内容の正確性あるいは完全性に関して一切保証するものではなく、予告なしに内容を変更する場合があります。本資料に記載されている®またはTMの記号が付与されているものは、Verint Systems Inc. あるいはその支社の商標または登録商標です。その他の記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。本資料の無断複製・転載を禁じます。