

**KANA Enterprise**  
- カギを握るのは顧客体験 -

## カギを握るのは顧客体験

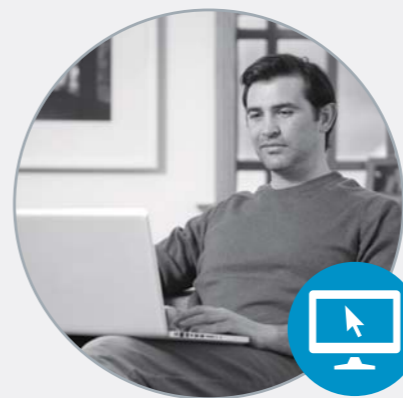
顧客のロイヤルティが高まるにつれ、顧客からの期待も大きくなりますが、そこから得る利益はより高いものになります。新規顧客を獲得するのは難しい反面、失うのはとても簡単です。期待以上のサービスを受ければ、顧客はその商品ブランドへの愛着心が強まり、周囲にも薦めてくれますが、顧客をイライラさせたり、無視したりすると、そのブランドを離れ、非難するようになります。

顧客は、窓口や店舗での直接的な対応や、電話やメール、チャットなどを通しての間接的な対応など、多くの接点で様々な体験をしています。顧客にとっては、これら一つ一つの接点が、企業との信頼関係を深めるか崩すか、改善するか悪化させるか、を判断するきっかけとなっています。

Verintは「優れた顧客体験」が企業価値を高めるカギを握っていると考えています。またお客様は、製品やサービスについて問い合わせをする際に、様々なチャネルを利用するため、オムニチャネルでの顧客行動を把握することも重要だと考えます。Verintは、コンタクトセンターやソーシャルメディア、モバイルやウェブサイトなど、どのチャネルにおいても、企業が顧客に対して有益な体験を提供できるように、オンプレミスやクラウドのソリューション「KANA Enterprise」を提供しています。

お客様は、いつでも、どのチャネルを使っても優れた体験ができることを期待しています。Verintが提供する「KANA Enterprise」は、オムニチャネルにおいて顧客の期待するサービス体験を提供するための顧客対応プラットフォームです。

Verintは、「KANA Enterprise」を導入した企業様が、最高の顧客体験を提供できるようサポートすることを使命としています。どのチャネルからお客様が問い合わせけても、企業側は顧客情報と履歴を把握して対応することが可能になります。Verintは、顧客の期待を超える「最高の体験」を追求する、業界で最も経験豊富なエキスパート集団です。



## エージェントエクスペリエンス

### - エージェントの働きやすい環境 -

コンタクトセンターのエージェントは、顧客にサービスを提供するカスタマーサービス部門の心臓部です。お客様が簡単な操作や質問で問題を解決することができるオンラインチャネルを多く活用するようになったため、エージェントは、以前より複雑で、難しい要求に対応することを要求されるようになってきました。そのため、エージェントは、最小限の労力と時間の中で、お客様により良い体験をしていただくために、タイムリーに必要な情報を把握し素早く判断する権限が必要となっています。

KANAは、業務システムと統合されたソリューションを提供し、エージェントの担当権限別に情報を提供することが出来ます。これによりエージェントは、過去、現在そして潜在的な顧客行動を含め、お客様とのすべての対応履歴を把握することができるようになります。KANAのテクノロジーにより、コンタクトセンターのエージェントは、単一の洗練されたプラットフォーム上で、簡単に、統合されたマルチチャネルの情報を利用するため、正確な情報と選択肢を把握した上で、お客様に対応することができるようになります。迅速に問題を解決するための支援やエージェントの生産性の向上、そして一貫性のある質の高いカスタマーサービスの提供が可能になります。

### 効 果

- ✓ 初回解決率の向上
- ✓ エージェントの生産性を最大化
- ✓ 一貫性のある質の高いサービスの提供

エージェントの働きやすい環境を実現します。





## ウェブエクスペリエンス

### - ウェブによる心地よい体験 -

ウェブセルフサービスは現在、あらゆる企業のカスタマーサービス戦略に欠かせない重要な項目です。そして最近の調査によると、消費者が問い合わせをする場合、電話やメールよりも、むしろ企業のウェブサイトを利用することが増えているようです。ウェブでの顧客体験を成功させる秘訣はパーソナライズ—個客対応—です。

KANA は、迅速で効率的かつ効果的なオンライン業務の遂行ができるよう大企業や中堅企業を支援するソリューションを提供しています。企業は、お客様に必要な商品を自動的に表示したパーソナライズ画面を提供し、さらに細かな質問はチャットでの対応が可能になります。お客様は自分自身で操作出来るセルフサービス機能により、ウェブ上で顧客対応を体験できます。また、ナレッジマネジメントを通して 24 時間 365 日いつでも、顧客の履歴、行動パターンや顧客価値などのデータを統合して情報を提供できるため、便利で効果的なオンラインでのやり取りを行うことで、企業はサービスを提供するコストを削減することができます。KANA のテクノロジーにより、顧客がウェブ上で問題に直面すると、カスタマーサービスのエージェントは、問題解決のためにチャット、メール、電話など段階的なチャネルを通して、統合的サポートを顧客に提供できます。

### 効果

- ✓ 顧客自身による自己解決をサポート
- ✓ 対応可能なチャネルにシームレスに顧客を誘導
- ✓ 一貫性のある質の高いサービスの提供

ウェブでの心地よい体験を実現します。



## モバイルエクスペリエンス

### - モバイルによる心地よい体験 -

今日、多くの方はラップトップ PC やデスクトップ PC と同様にモバイル端末を介してウェブサイトアクセスしています。そのためカスタマーサービスでは、スマートフォン、タブレットなど、すべてのモバイル端末からのアクセスに対して最適化を図る必要があります。多くのお客様もすでにモバイル端末を利用してアクセスを試みているため、優れたカスタマーサービスを提供するためにはモバイル端末への適応は非常に重要な課題と言えるでしょう。

KANA はモバイルチャネルを介して顧客体験を最適化するためのソリューションを提供します。モバイル技術を活用することにより、企業は、タイムリーにお客様情報の自動更新や通知を配信し、顧客は、いつでもどこでもその情報を確認できるようになります。情報入手や購入手続き、あるいは問い合わせなど、顧客が身近にあるモバイル端末を利用して行う行動に対し、企業はより迅速な対応をとることができます。

### 効 果

- ✓ 外出先でもサービス関連へのアクセスが可能
- ✓ サービス応答性の向上
- ✓ 一貫性のある質の高いサービスの提供

モバイルでの心地よい体験を実現します。





## ソーシャルエクスペリエンス

### - ソーシャルメディアによる心地よい体験 -

商品ブランドに対して、ソーシャルメディアが消費者に与える影響はますます大きくなっています。この変化は顧客ロイヤルティを高める新しい機会をもたらすと同時に、多くの組織にとっては新しいチャレンジとなります。

KANA はソーシャルメディアとソーシャルコミュニティの統合を実現し、企業の顧客体験に対する戦略ソリューションを提供します。これは、商品ブランドに対するロイヤルティの確立、顧客との連携や結び付き、そして顧客サービスのための効果的なチャンネルを構築する顧客対応プラットフォームです。企業は、ウェブ上のソーシャルメディアだけでなく、自社サイトに持っているコミュニティでの話題などを分析することによって、より深く顧客を理解し、ビジネス上の有益なヒントを得ることができます。その内容から緊急性の高い問題と低い問題を容易に区別し、より速くよりの確に対処することができます。

### 効果

- ✓ 顧客との連携による新しいサポートチャンネルの推進
- ✓ ソーシャルメディアから得られる消費者心理と動向を把握
- ✓ 一貫性のある質の高いサービスの提供

ソーシャルメディアでの心地よい体験を実現します。



# KANA Enterprise

## - カギを握るのは顧客体験 -

KANA Enterprise は、コンタクトセンター、ソーシャルメディア、モバイル、ウェブサイトなどオムニチャネルでの顧客対応を統合したプラットフォームでの一元管理を実現します。

---

### 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 ソリューションのグローバルリーダーです。アクションナブル インテリジェンスは、膨大な情報がダイナミックに成長する世界で、重要な洞察を引き出し、予測し、施策を練り、アクションを起こす意思決定のためには欠かせないものです。ベリントのアクションナブル インテリジェンス ソリューションにより、企業は、3つの重要な課題である、顧客エンゲージメントの最適化、セキュリティ関連リスク、およびコンプライアンスの対処を支援します。ベリントのソリューションは、フォーチュン100企業の85%以上を含めた180ヶ国以上10,000を超える企業や団体が企業力の向上やより安全な社会の実現のため利用しています。



<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。本資料の無断複写・転載を禁じます。© 2015 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.