

Verint® ナレッジ管理

顧客情報や利用シーンと連動して状況を把握し、従業員と顧客にパーソナライズされた情報をタイムリーに提供

多くのナレッジ管理ツールは顧客が検索に入力する単語が重視されますが、一般的なキーワード検索だけに頼らず、誰が何をしようとしているのかという状況を把握することが、的確な回答を見つけ出す重要なカギとなるのではないのでしょうか。

Verint® ナレッジ管理は顧客情報や利用シーンと連動して状況を把握し、ガイダンススクリプトやリアルタイム音声認識との組み合わせで、コンタクトセンターでの応対時と顧客自身によるウェブセルフサービス使用時に正確な知識を提供する、極めて拡張性の高いソリューションです。エージェントに対しては一貫性のある質の高いサービスを提供し、初回解決率の向上、回答の一貫性・質の向上、規制順守・社内プロセス順守の強化、ならびにエージェントのトレーニング時間の短縮も可能になります。

ニーズに合わせた最適な方法で最適な情報を見つけ出す

検索はいかなるナレッジ管理システムにとっても不可欠な要素ですが、Verint ナレッジ管理はキーワード検索だけでなく、自然言語、論理演算クエリ、パラメータ入力を使った検索ができるだけでなく、選択ツリー構造での表示、ブックマーク、ガイド付きの処理フロー、状況認識なども提供し



Verint ナレッジ管理は
コンタクトセンターと顧客の
複雑な問題解決をサポート

ます。これにより各自のニーズに適した方法で最適な情報を的確に見つけ出すことが可能になります。

検索の際には、ナレッジベースのコンテンツ、コミュニティ・フォーラム、アップロードされた文書、および外部のインデックス付きコンテンツにアクセスが可能です。また多言語でコンテンツを検索したり、プロセス途中での言語の切り替えが可能です。顧客のタイプ、所在地、所有している製品といった状況に応じた情報を利用して検索が絞り込まれ、パーソナライズされた結果が提供されます。さらに状況に応じた検索を自動的に起動させることもでき、検索クエリを入力することなく適切な情報入手が可能です。この機能は正しい回答を見つけ出すための時間の短縮、カスタマーエクスペリエンス全体の向上に貢献します。



特長

標準的なキーワードから自動化まで多様な検索機能

- キーワード、自然言語、論理演算クエリ、パラメータ入力を使った検索が可能
- 選択ツリー構造での表示、ブックマーク、ガイド付きの処理フロー、状況認識を提供

顧客向けウェブセルフサービスのナレッジを同時提供

- デバイスに依存することなく顧客向けのFAQに情報を提供
- 個人に特化したコンテンツを作成可能

現場による容易なコンテンツ開発

- 標準化されたコンテンツリポジトリとメタデータで現場によるコンテンツ開発が容易
- テンプレート化されたコンテンツ作成が可能



導入メリット

一貫してパーソナライズされた顧客体験を提供

- さまざまな顧客のタイプ、多言語、マルチチャネル向けの豊富な情報を提供

ROIを最大化

- セルフサービスにより、電話での問い合わせ件数を最大50パーセント削減に貢献
- タイムリーな情報提供により従業員のトレーニング時間短縮が可能

業務効率化と顧客満足度の向上

- 平均処理時間を短縮、回答の正確さの向上

複雑な問題解決のサポート

Verint ナレッジ管理は焦点を絞り込むのに役立つ一連の質問を通じて、複雑な問題が解決するまで顧客を誘導するダイナミックスクリプト機能を提供します。機能性に優れた対話式のスクリプトデザイナーにより、トークスクリプトのフローを視覚的に作成することができます。複雑すぎて単一の知識ベースでは回答できない問題に対しても、ウェブサイトやファイルシステムのような外部情報からも回答を探ることが可能です。

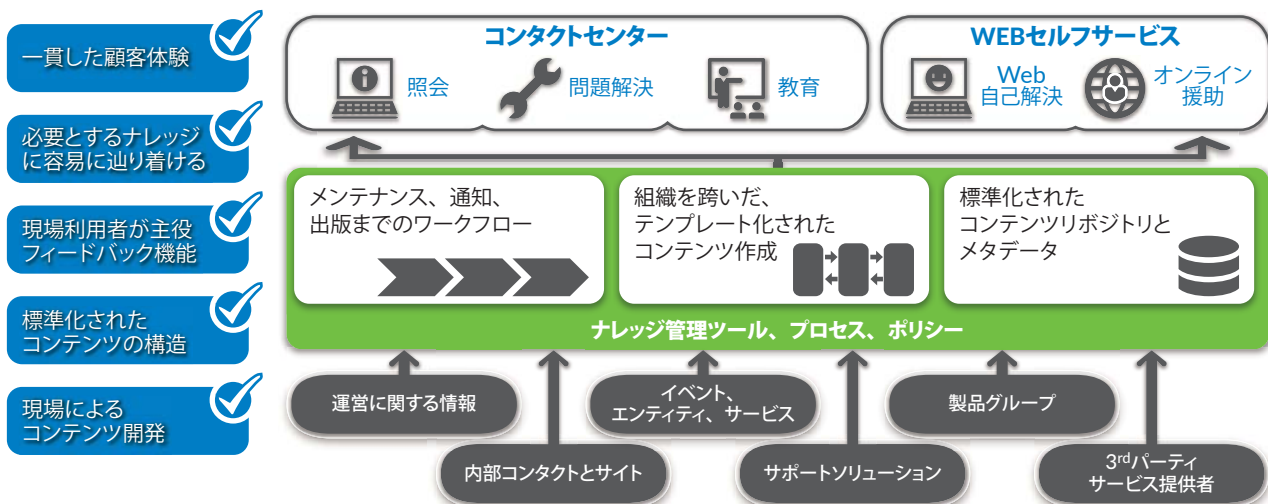
容易なコンテンツ作成

さまざまなテンプレートと直観的なリッチテキスト・エディタにより、新しいコンテンツを容易に作成することが可能です。公開の前にはワークフローにより適切な承認プロセスにコンテンツ項目が転送されます。その後のレビュープロセスが完了したら、直ちにコンテンツ項目を一般に公開できるようになります。またリアルタイムにインデックスが作成できるため、プロセス全体を通して大量のコンテンツにインデックスを付ける必要がありません。

Verint® カスタマーエンゲージメント最適化ソリューションの各製品と連携し機能強化

Verint ナレッジ管理は組織が顧客との対話の強化、ビジネス・プロセスの改善、労働力の最適化を通じてロイヤルティの強化、収益の増大、リスクの軽減、営業費の管理を図るために役立つ、カスタマーエンゲージメント最適化ソリューションの製品ラインの一部です。

たとえば、Verint® デスクトップ&業務プロセス分析と連動し業務アプリケーション／画面／文字列／値・操作内容を検知し、既存のアプリケーションにはカスタマイズを加えることなく自動的にナレッジ検索への連携が可能です。また Verint® 通話録音と連動し顧客やエージェントの会話をリアルタイムで音声認識し、キーワードをナレッジ検索へ連携が可能です。



目指すべきナレッジ管理の環境

コンサルティングサービスをご提供します

ベリントは、お客様に最大限の投資効果を得ていただくために、コンサルティングサービスをご提供します。戦略、顧客調査、ビジネスインパクトに対するコンサルティングから、導入、トレーニング、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、運営面の改革に至るまで、当社のコンサルタントチームがお客様の業務とビジネスニーズを理解し、目標に従って導入を成功に導きます。

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。

VERINT

<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R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。© 2016 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.