



導入事例 ゼロックス

ゼロックスがKANAを利用して、 世界中の顧客に最高のサービスを提供

要旨

7カ国語に翻訳され、1日30,000セッション以上の検索がある何百種類もの製品に対するカスタマーセルフサービスをサポート

ゼロックスは、グローバルに対応するウェルカムセンターに、KANAのソリューションを採用した。これにより、カスタマーサービスコールセンターのエージェントは自動化されたツールを活用し、サポートサービスにおいて、顧客の問題を的確に解決するための情報提供が可能になった。さらに、カスタマーポータルを使用して、顧客自身で解決方法を見つけ出すこともできる。顧客は、7カ国語に対応した何百種類ものゼロックス製品の情報にアクセスが可能となり、同時にそれは、世界中で毎日、数千に上るウェブセルフサービスの検索セッションが動いていることになる。

KANAのソリューションは、顧客とコールセンターのエージェントが同じユーザーインターフェースを利用できる。エージェントは、共通したインターフェースにアクセスすることで、顧客の問題やウェルカムセンターへの問い合わせを効率よく解決し、サポートコストも大幅に削減している。同時に、顧客はオンラインのナレッジベースにアクセスすることで、ウェルカムセンターに問い合わせをせずに多くの問題を自ら解決することができる。

ゼロックスの課題は、コアネットワークとしてインターネットやイントラネットを使用し、一拠点から複数の言語に対応し世界中の問題を解決するため、顧客やコールセンターのエージェントがアクセスできる環境を構築することだった。

ゼロックスは、世界中の問い合わせに対応しているウェルカムセンターが、顧客の抱えている問題をどのように管理しているのかを詳しく調べた結果、もっと的確に、コストをかけずに顧客の要望に対応できるはずだと結論づけた。当時、顧客からの問い合わせに対しては、世界各地のコールセンターで、アップデートされていないナレッジベースを駆使してエージェントが対応していた。

さらに状況を複雑にしていたのは、20カ国以上を対象に少なくとも7カ国語に翻訳されたコンテンツを含んだ共通のソリューションの管理と、グローバルな顧客基盤の管理をしていることだった。



要点

- ✓ ゼロックスは、目標の達成と最高のカスタマーサービスの提供を実現した。
- ✓ KANAは、まさにゼロックスがカスタマーサービスの目標を達成するために必要なソリューションだった。
- ✓ 世界中の顧客は、ゼロックスのカスタマーポータルサイトで、自ら直接、問題の解決策を見つけることができる。

お客様の声



私たちは毎日、30,000セッション近くの検索を管理していますが、その数は増え続けています。KANAの優れたカスタマーサービス向けのアプリケーションが無ければ、お客様の要求に見合うレベルのサービスを提供しつつ、コスト削減目標を達成することなど、到底できなかったと思います。

ゼロックス
e ビジネス担当マネージャー
ジョージ・バーンズ氏



「私たちは、様々な国に、様々な言語で対応する必要があり、ファイアウォールの内外でインターネットを利用して、一箇所の拠点から世界中のお客様をサポートする必要がありました。」と、ゼロックスのe-ビジネス マネージャー、ジョージバーンズ (George Barnes) 氏は語っている。

もう一つの重要な目標は、顧客が見るポータル画面とウェルカムセンターのエージェント画面上で共有している情報のナレッジベースをシームレスに結びつけることだった。従来は、製品や地域毎に異なった顧客やサポートセンターをカバーするには、ほとんどの場合1つの言語で、複数の異なるインターフェースや技術を駆使して対応することが精一杯だった。単一のソリューション構造が、プロセスを合理化し、顧客やエージェントのために、より一貫したナレッジを提供することが求められていたのである。

完璧なローカライズで使いやすさを実現

ゼロックスは、多くのCRMアプリケーションを利用してきたが、ナレッジベースが多言語に対応でき、さらに機能が柔軟で顧客やエージェントにとって使い易いソリューションを探していた。KANAのカスタマーサービスアプリケーションは、まさにゼロックスが必要とするものだったのである。

当初からの予定では、KANAで自動Eメール機能を提供し、堅牢なナレッジベースで顧客とエージェントをサポートする計画だった。KANAは世界で最も広く利用されている効率的なEメール管理システムで、大容量メール、自動Eメール及びWebフォーム管理ができるため、ゼロックスの顧客は、カスタマーポータルで解決できないときは簡単にサポートサービスを受けることが可能になった。さらに、ゼロックスの顧客やエージェントが、必要な情報を正確かつ迅速に入手できるようになった。その結果、顧客満足とエージェントの生産性向上に結び付くと同時に、待ち時間や無駄な対応時間を低減させることができた。

期日通りに統合が完了

「6か月の計画の中で、私たちはソフトウェアの能力を最大限に引き出し、導入を成し遂げました。当時誰もやっていなかったことを実践し、目標に合わせてカスタマイズしたのです。」と、バーンズ氏は述べている。

KANAの導入に成功したゼロックスは、自社の目的を達成し一流のカスタマーサービス提供に必要なソリューションを開発するために、KANAの提供する機能を活用することができた。

高い効率性と顧客満足

「KANAの導入により、ゼロックスは、拡大し続ける製品ラインに関する情報を、ウェルカムセンター経由または直接、顧客に提供することができるようになりました。新製品を発表する時など、世界中の顧客基盤をサポートするために必要な言語を用いて、最新の製品情報でナレッジベースを構築することが出来ます。私たちは毎日、30,000セッション近くの検索を管理していますが、その数は増え続けています。KANAの優れたカスタマーサービス向けのアプリケーションが無ければ、お客様の要求に見合うレベルのサービスを提供しつつ、コスト削減目標を達成することなど、とてもできなかったと思います。」と、バーンズ氏は述べている。

Verint. Powering Actionable Intelligence®

ベリントシステムズ(NASDAQ: VRNT)は、カスタマー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強化を支援するアクションナブル 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。現在、180ヶ国以上で10,000を超える企業や団体で、企業力の向上や安全な社会の実現のために利用されています。



<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。

© 2014 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.

KANA.
A VERINT Company

EIXER011214J