

PEGA CO-BROWSE

Web サイトを利用されているお客様をサポートし、満足度を向上させる最も早い方法

Pega データシート

簡単、安全、幅広いチャネルに対応

Pega Co-Browse は、お客様が使い方でお困りになっている Web サイトのページをワンクリックでかつ安全に顧客サポート担当者(CSR)に表示することにより、お客様の課題を迅速に解決することを可能にします。お客様は、ダウンロードやインストール、プラグインなどが一切必要なく、CSR のサポートを得ることができます。Co-Browse の Web サイトへの組み込みもわずかなコードを追加するだけです。

Pega Co-Browse はどのデバイス、どの Web ブラウザーでも利用することができます。導入は単純でテクニカルな互換性等の心配も不要です。Pega Co-Browse はセキュリティ性が高く、ソフトウェアのダウンロードなどの作業は不要です。お客様の利便性を第一とし、セキュリティ意識が高い組織に適したソリューションと言えます。

Pega Co-Browse により以下の要件を実現できます：

- **ワンクリックでお客様の満足度を高めることが可能**

難易度が高いセルフサービスのサイトであっても個別にガイドすることにより、心から満足いただけるサービスにつながります。ダウンロードとインストール作業は一切不要です。

- **初回のコンタクトでお客様の課題を解決**

同じ課題で再度コンタクトすることがないよう、お客様にセルフサービスのご利用方法についてわかりやすく説明することができます。

- **従業員の生産性の向上**

お客様との間で Web サイトのコンテンツを言葉により説明する手間を無くし、Web サイトを介したガイドを行うことで平均通話時間を削減します。

- **いつでも、どこでも安全にお客様と連携**

Co-Browse は厳正なセキュリティ基準をもとに構築されており、お客様が求める個人情報の保護、かつ安全な相互コミュニケーションを実現するアプリケーションとしてフォーチュン 100 企業においても活用いただいております。

課題

Web サイトの使い方がわからないお客様に対して、何を目にしていないのかを確認せずに電話のみで問題を分析し解決へ導くことはかなり困難と言えます。多くの場合、お客様サポート担当者(CSR)は商品の情報とどのように問題を解決すべきかを説明することに時間を費やしてしまいます。CSR が必要としているのは Web サイトにおける個々のやりとりを視覚的にお客様にガイドする手段です。

ソリューション

オンラインやモバイルを利用したお客様と簡単に連携する環境を提供するために、Pega Co-Browse は同一の Web ページと一緒に確認することを可能にします。どのようなデバイスやプラットフォームを利用しているのに関わらず、お客様が Web サイト上で実際に目にしていないものを確認しながら、担当者はリアルタイムにお客様をガイドし、作業を完了できるよう手助けすることができます。お客様はダウンロードやインストールをする必要なく、ワンクリックにてサポートを受けることができますようになります。

お客様との関わりやすさ

- 一切のダウンロード、インストール、プラグインは不要です。
- Web チームが Web サイトにわずかな JavaScript とタグを追加するのみで、Co-Browse はすぐに利用可能となります。
- お客様によるワンクリックにて Web ページを共有できます。CSR は、まるでお客様の横から見ているかのように、お客様が Web サイトで何をしているのか自分の画面で確認することができます。
- CSR は Web ページの箇所をハイライトさせ、目に見える形にてお客様が探しているものを簡単に指し示すことができます。

機密性と安全性

- 一般的な画面共有とは異なり、CSR は該当するお客様の Web ページの画面のみを見ることができます。ブラウザーの他のタブや PC 上のアプリケーションが表示されてしまうことはありません。
- フィールドマスキングを利用すると口座や住所などお客様に関する個人情報のデータを CSR から隠すことができるようになり、お客様が見えていても CSR からは見えないようにすることができます。
- セキュリティの業界標準に準拠しております。Pega Co-Browse は全てのパブリックインターネット上の通信データを信頼性の高い 256 ビット SSL/TLS で暗号化します。Web サイトの HTML コンテンツをデータベースやログファイルへ保管することはありません。

どのようなチャネルにも対応

- Mac、PC、iPhone、iPad、Android デバイスで利用可能
- オンプレミスでも、マルチテナント SaaS でも利用可能
- Pega Chat やすでに利用中のチャットプラットフォームとの統合が可能
- Internet Explorer、Firefox、Safari、Chrome を含む主要なブラウザと OS 環境で利用可能