

PEGA CUSTOMER SERVICE

今日の複雑なカスタマージャーニーにおける 広範囲で包括的な予測と対応

ペガ顧客サービスデータシート

カスタマージャーニーを通じて満足度と正確性の高いサービスを提供

Pega Customer Service は、ペガの CRM Evolved スイートに含まれるエンタープライズ顧客サービスアプリケーションです。コンタクトセンターデスクトップ、顧客サービスのためのケースマネジメント、チャット、ナレッジマネジメント、モバイルフィールドサービス、オムニチャネルセルフサービス、業界別のプロセスとデータモデルから構成されています。ペガは、お客様と顧客サービス担当者 (CSR) との画面共有機能に加え、モバイル、ソーシャル、およびチャットが強化されたオムニチャネル機能の強化を進めています。Pega Customer Service は、顧客サービスアプリケーションとして高い評価を得ており^{*1}、大企業を対象として以下を実現します。

- ・ **顧客満足度の向上**
カスタマージャーニー全体を通じ、一貫した対応で顧客の期待に応えることにより、顧客負荷を軽減します。
- ・ **顧客サービス担当者の生産性向上**
顧客接点となるすべてのチャネルからの情報を統合デスクトップアプリケーションに表示できるようにして、顧客対応を迅速化します。ステップバイステップのガイダンスを提供すると共に、未対応業務の自動処理化や担当者再割り当てを実現します。
- ・ **迅速な展開と継続的な適応**
新商品・チャネル・デバイスの追加や、プロセスや手順の変更といった業務要件の変化を、簡易かつ迅速に採り込み続けることで、常に最新の顧客サービスアプリケーションが利用可能となります。

^{*1}Gartner および Forrester。詳細については、ペガの Web サイト (www.pega.com/ja) をご覧ください。

課題

お客様は、チャネルの種類に関わらず、対話開始時点からスピーディで簡単、適切なサービス体験を期待します。しかし、大企業の場合、今日におけるカスタマージャーニーの需要に十分対応できるほど迅速にシステムを進化させたり、スタッフを教育したりすることは困難です。

対応策

Pega Customer Service は、顧客サービスを進化させ、今日の複雑なカスタマージャーニーをグローバルに予測すること、また、それらに対応することを可能にする唯一のエンタープライズアプリケーションです。他の製品とは異なり、Pega Customer Service は、顧客ニーズを予測し、お客様を適切な人材とシステムに結び付けます。顧客対応の各ステップで自動化またはインテリジェントガイダンスの提供を実現し、カスタマーサービスエクスペリエンスを迅速かつ継続的に進化させます。

ペガのアプリケーションは、使いやすい統合 CSR インターフェースを既存のコンタクトセンターエコシステムに提供します。顧客ニーズを予測し、また、あらゆるチャネルにわたって顧客対応の各ステップにおける自動化またはインテリジェントガイダンスの提供を実現し、カスタマーサービスエクスペリエンスを迅速かつ継続的に進化させます。

・ お客様にとって適切な選択肢の予測

顧客対応において、ペガは、顧客サービス担当者に対してネクスト・ベスト・アクションを提示し、インテリジェントガイダンスの提供による個別化されたサービスエクスペリエンスを実現します。それぞれのお客様のニーズを予測するため、ビジネスルールの組み合わせ、お客様との対話の内容、予測分析、および自己学習適応モデルを使用して、ビッグデータとスモールデータの両方を活用できるようにになります。

・ お客様にとって適切な人材およびシステムの提示

ペガを利用すれば、チャット、画面共有、モバイル、セルフサービスなどのすべての通信チャネルとデバイスにまたがって、それまでの状況を見失うことなく、顧客対応をシームレスに移行できるようになります。ペガのビジネスプロセスマネジメントは、フロントシステムおよびバックシステムを人材に結び付けることで、お客様からの信頼を維持できるようにします。

・ 煩雑さの緩和

ペガのケースマネジメントは、関連情報の追跡、自動化および未処理業務の割り当て、フロントオフィス-バックオフィス間での業務の連携を実現します。ペガのアーキテクチャは、複数の地域、製品/商品、顧客セグメント、およびチャネルにまたがる高度な業務においてシームレスなエクスペリエンスを実現します。

・ お客様に合わせた進化

ペガのプラットフォームを利用すれば、アプリケーションの変更を迅速化できるようになります。ペガのプラットフォームは、既存のテクノロジーエコシステムに統合することができます。また、ビジネスチームと IT チームが連携して、ビジネス要件を実稼働システムに反映でき、オンプレミスでもクラウドでも実現可能です。

カスタマーアドボカシーを 180% 向上

オーストラリアの大手通信サービスプロバイダーである Telstra は、顧客のサービス内容変更状況を確認するには、多くのマニュアル作業を行わなければなりません。ほとんどの変更要求に多くの社内処理が必要であり、途中でエラーが発生すると最初からやり直さなければなりません。その結果、変更が遅れ、お客様の満足を得ることができませんでした。Telstra は、ペガを利用して、あらゆる時点におけるあらゆる情報をリアルタイムで確認できるようになり、カスタマーアドボカシーの 180% 向上という大きな成果を上げました。

詳細については、該当の下記 Web サイトをご覧ください。

<http://www.pega.com/ja/customers/telstra-residential-moves>

