

ServiceNow 仮想エージェント

ビジネス上の課題

顧客と従業員は、必要なものを必要なときに簡単に入手できることを期待しています。しかし、ポータルを探し回る忍耐力はなく、ナレッジベースから必要な情報を見つけることは困難なため、結局はライブエージェントのサポートを必要とします。

エージェントは同じような要求に繰り返し応えなくてはならず、常に大きな負荷を受けているため、結局、誰にとっても良い経験になりません。そして、従業員もお客様も、サービス要求への対応を待たなければならないため、ストレスが溜まります。

企業が新たなレベルの業務効率化を図るとともに、従業員と顧客の満足度を向上させるためには、インテリジェントな自動化を導入する必要があることが明らかです。

ServiceNow のソリューション

ServiceNow 仮想エージェントは、エンドツーエンドのインテリジェントな会話を行うことができます。よくある要求に対する即時解決が可能になるため、従業員と顧客の満足度は高まり、エージェントは緊急性の高い問題に集中することができます。

仮想エージェントはガイド付きセットアップと構築済みのコンポーネントを利用できるため、迅速な展開が可能であり、誰もが IT、人事、カスタマーサービス関連の日常的問題を簡単に解決できるようになります。また、Service Portal や ServiceNow といったモバイルアプリでもネイティブに使用できるため、数回クリックあるいはタップするだけでサポートが得られます。

目的に応じた会話トピック

仮想エージェントには、IT、人事、カスタマーサービスの最も一般的な会話に対応した、すぐに利用可能なテンプレートと構築済みの Natural Language Understanding (NLU) モデルが用意されているため、即座にビジネス価値につながるセルフサービスエクスペリエンスを構築し、展開することが可能です。

スタートダッシュを決めたいですか？仮想エージェントは、インシデントデータを機械学習で分析して重要なトピックを特定し、ワンクリックで追加可能な、構築済みの会話を勧めるツールを備えています。従業員や顧客は、以下のプレビューのような簡単なフレーズで、即座にサポートを求めることができます。

IT Service Management

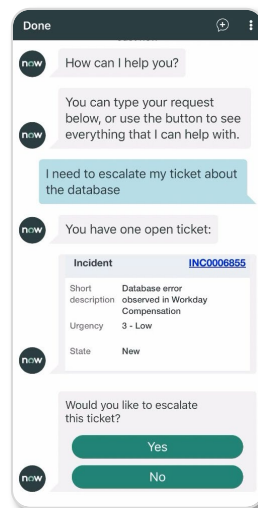
- 「パスワードをリセットする必要があります」
- 「新しいモニターを注文するにはどうすればいいですか？」
- 「ラップトップのサポートが必要です」

HR Service Delivery

- 「新しい緊急連絡先を追加する必要があります」
- 「給与に関する問題があります」
- 「休暇を申請するにはどうすればいいですか？」

Customer Service Management

- 「前回の注文に問題があります」
- 「私のケースのステータスはどうなっていますか？」
- 「現在、サービスは停止していますか？」



メリット

サポートエクスペリエンスの再定義
一般的な問題の解決を自動化することで、従業員や顧客に満足のいく体験を提供します。

いつでもセルフサービスを提供
ユーザーは、エージェントが空くのを待つ必要がなく、問題も即座に解決します。

ビジネス価値を即座に実感
ガイド付きのセットアップ、構築済みの会話、データ連携、構成ツールにより、即座に ROI が得られます。

セルフサービスの利用増加とエージェントの生産性向上
問題を自動的にチャットボットに転送することで、問い合わせ件数を減らし、効率を高めます。

パーソナライズされた体験
Now Platform®データのコンテキストを利用して、いつでもどこでも各ユーザーのニーズに合った会話サービスを提供します。

オムニチャネルサポート
会話エクスペリエンスをサポートするあらゆるチャネルと連携し、ユーザーがどこにいてもつながることができます。

単一のセキュアなプラットフォーム
ビジネスのデータプライバシーとコントロールのリスクを回避します。会話とモデルトレーニングは、すべて単一のセキュアなデジタルプラットフォーム内で行われます。

従業員や顧客がどこにいても対応

仮想エージェントは、Now Platform の一部であるため、ServiceNow データにネイティブにアクセスして、デスクトップでもモバイルでもパーソナライズされた体験を生み出せます。仮想エージェントは、既存の Service Catalog とナレッジベース記事を利用して、よくある要求に迅速に応えます。Slack、Microsoft Teams、Facebook Messenger、WhatsApp と簡単に統合でき、任意のチャンネルとカスタムデータ連携を構築することも可能です。

仮想エージェントデザイナー

仮想エージェントデザイナーはグラフィカルインターフェイスを備えており、誰でも簡単にドラッグアンドドロップデザイナーを用いて会話を作成し、テストすることができ、さらに企業のブランドアイデンティティに合わせて外観や雰囲気のカスタマイズができます。

プレビュー、テスト、ブランチ、ループ、サードパーティ API に接続するスクリプティングに対応しているので、開発者向けの高度なシナリオの構築に必要なツールにもなります。

NLU Workbench

1行もコードを書かずに、組織独自の用語や略語に特化した洗練されたモデルを作成し、調整できます。サンプル文と同義語を入力することで、誰でもインテントを定義して、エンティティを Now Platform データに接続することができます。

マルチ言語サポート

会話を動的に検出して翻訳し、エンドユーザーが選ぶ言語のほとんどで仮想エージェントと対話できるようにします。

会話型 IVR

会話型音声自動応答 (IVR) に仮想エージェントを使用することで、顧客のケースや問い合わせを回避し、エージェントの時間を節約し、収益を上げることができます。コンタクトセンターのプロバイダーを選択し、音声によるトピックを実現することで、仮想エージェントへの既存の投資を再利用できます。

問題の自動解決

送信された問題におけるユーザーの意図を識別し、積極的にエンドユーザーとの会話を開始します。エンドユーザーが追加のサポートを必要とする場合は、即座にライブエージェントがサポートし、問題を解決します。

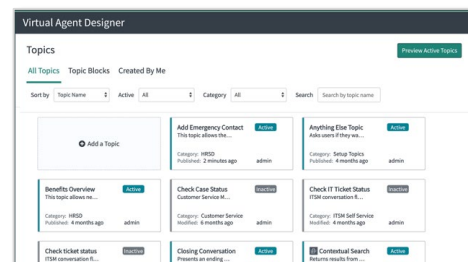
ライブエージェントへの引き継ぎ

チャット履歴と会話のコンテキストは、生身の人間のエージェントにシームレスに転送できるため、各トピックのエキスパートが状況を十分に理解した上で会話に参加して、要求を迅速に解決できます。エージェントとユーザーは非同期でコミュニケーションを取ることのできるため、未読メッセージを簡単に特定できるようになっています。

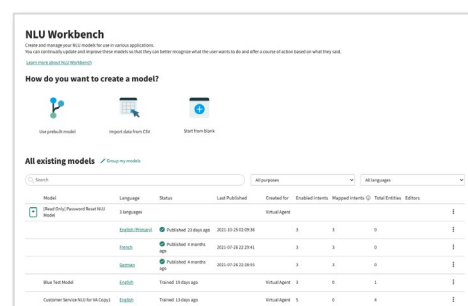
会話分析

仮想エージェントには、完全にカスタマイズ可能な強力な分析機能が搭載されているため、管理者はユーザーのインタラクションに関するインサイトを得ることができます。このリアルタイムダッシュボードにより、上級管理者やビジネスサービスオーナーは、一目でわかる十分な情報に基づいて迅速に意思決定を行うことができます。

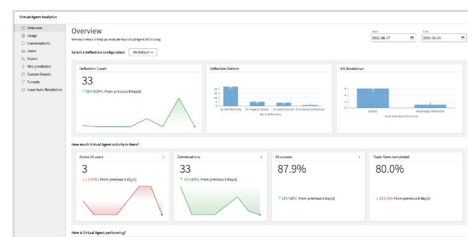
- セルフサービスによる問題解決率と解決時間への影響を迅速に可視化
- ライブエージェントにエスカレートされているトピックを特定



コードを書かずに迅速に会話を作成・カスタマイズ



組織の用語に一致する NLU モデルを作成



ユーザーと仮想エージェントのインタラクションに関するインサイトを取得



すぐに利用可能なカスタムデータ連携により、最も普及しているエンタープライズメッセージングサービスに簡単に接続

詳細はこちら

servicenow.com/jp/products/virtual-agent.html