

## 忙しい従業員のためのバーチャル・アテンダント



NEVAは、日常的なタスクを自動化し、従業員のパフォーマンスを向上させることで、より最適化されたカスタマーエクスペリエンスを実現します。

「同僚や上長に質問したいけど、忙しそうだし、気が引けるなあ」

そんな悩みを抱えていませんか？

忙しい職場にピッタリなバーチャル・アテンダントがNEVAです。

NEVAは、フロントオフィスやバックオフィスでの従業員の業務を簡素化し、効率を高めるだけでなく、コンプライアンス順守やアップセルの促進をサポートします。従業員用に設計された世界初のバーチャル・アテンダントとして、NEVAは従業員エクスペリエンスを変革し、サービスレベルを向上させます。

NEVAは、毎日発生する様々な面倒な定型作業から従業員を解放します。

例えば、従業員が、入力作業を行う際に、NEVAが特定のキーワードに反応し、必要なサポートを行います。このように、NEVAがアドバイスやガイダンスを提供することにより、社員のトレーニングに割く時間も削減することができます。

NICE Desktop Automation テクノロジーを搭載した NEVAは、各従業員のデスクトップ環境のダイナミックかつ複雑なタスクを処理する独自の機能とインテリジェンスを備えています。NEVAは、従業員が潜在能力をフルに発揮できるようサポートします。

## NEVA 従業員のパーソナルアテンダント



NEVAは、従業員パフォーマンスを向上させるための様々な支援をします

- リアルタイムのガイダンスと次にとるべきおすすめアクションをお知らせします
- 複数のシステムから必要な情報を収集し、従業員のデスクトップにまとめて表示します
- コンプライアンス情報の提供やチェックをします
- 従業員の代わりに、迅速かつ正確に日常タスクを行います
- 優れたカスタマーサービスの実現を支援します

## いつもそばにバーチャルアテンダント

スマートで直感的なサポートを提供するNEVAは、必要なときにいつもそこに居てくれる頼もしいバーチャルアテンダントです。複雑かつ時間のかかる作業が生じ、その場でのガイドしてほしい場合や反復的なタスクを行う場合、NEVAはどのようなシーンでも、すぐにサポートを提供し、従業員の作業を最適化します。

NEVAは、チャットや音声で呼び出すこともできますし、自動的に呼び出すこともできます。

NEVAは従業員のデスクトップ上のアクションを把握しながら、従業員がお客様対応に集中できるように様々なサポートをします。タスクのステータスや複数のシステムの確認、プロセスやガイドラインを参照するなど、お客様対応に必要なサポートをその場で行い、従業員がお客様とのコミュニケーションに集中できるようにバックアップしてくれます。

# 組織全体で簡単に使用できるように設計されたソリューション

様々な業種で、従業員のパフォーマンス向上を実現できるように、多くの企業の意見を取り入れて、効率性、シンプルさを追求して作られたのがNEVAです。



## 効率の向上

### NEVAが、日常的な定型業務を自動化し、ビジネス目標を達成

クレジットカードの上限引き上げや新入社員のITシステムへの登録などの作業はシンプルに見えて、手作業では多くの時間がかかることがあります。NEVAは、社内外の様々なシステムと通信し、リアルタイムに情報を引き出すことができるので、複数のアプリケーションを利用するような業務フローを効率化することができます。

NEVAは、どのようなデータが必要かを理解するだけでなく、データを分析し、集計する能力も備えています。一連の作業の中で生じる細かな作業をNEVAが引き受けることで、従業員を面倒な作業から解放し、より生産性の高い作業に多くの時間を費やすことができるようになります。従業員をストレスから解放し、快適な職場環境を生み出します。

新たに従業員を雇用したり、異なる業務を統合した際に、NEVAは新たなワークフロー、システム、およびタスクを従業員が迅速に遂行できるようにサポートします。



## コンプライアンス順守

### NEVAで、ルールを守り、ミスのない運用を

例えば、NEVAは免責事項を説明するよう従業員に促します。NEVAは、従業員が他のタスクに進む前に、コンプライアンス関連のすべてのタスクが完了していることをチェックします。

NEVAは、組織のアジャイル化を促進します。企業がプロセスやポリシーを変更すると、NEVAはすぐに変更内容を把握し、従業員へ情報提供することで、変化へスムーズに適應するよう支援します。

NEVAは、画面上に推奨スクリプトを提供することで、従業員が一貫性のある内容をお客様に伝えるよう促すこともできます。これにより、各従業員の業務処理手順を統一することができます。どの従業員が対応しても、常に同じ高水準のサービスを提供できるようになります。



## 販売促進

### NEVAが、適切なタイミングでの営業活動を支援

NEVAは、購入履歴やアクティビティなど、お客様ごとの履歴に基づいて、関連するセールスプロモーションやオファーを適切なタイミングで従業員に知らせます。

NEVAは、販売用スクリプトを従業員に提供し、販売が確定し次第、受注処理を完了し、従業員が次の作業に速やかに移行できるようにすることで、販売のサポートをします。



## 採用事例： ファイナンス

### 採用先：

決済サポート・サービスの世界的な  
プロバイダー

### 採用目的：クレーム対応

1500件におよぶクレーム対応業務の  
フロントおよびバック・オフィス・サポート

### 採用結果：

- クレーム処理時間を81%短縮
- プロセスエラーの排除
- 効率化による採用活動の抑制



## 採用事例： 電気通信

### 採用先：

大規模モバイルネットワーク、  
インターネットサービスプロバイダ

### 採用目的：販売支援

販売オファーを作成する前に、製品の  
在庫状況を自動的にチェック。  
販売可能な製品情報を表示。

### 採用結果：

- 9千~1万件を日々取り扱えるように
- 1コールあたり7~10秒時間短縮
- セールスコンバージョンの向上



## 採用事例： 小売

### 採用先：

大手国際小売企業-人事部

### 採用目的：雇用契約管理

日常的に発生する従業員の契約書  
作成プロセスを自動化し、プロセス全体  
を通して人事担当者がNEVAより情報  
や指示を受けられるプロセスを形成。

### 採用結果：

- 1件あたりの処理時間を6分から  
2分に短縮
- SLA、100%を実現
- 導入後、2週間でROI達成

## NEVAを 導入すべき理由

NEVAは反復的なタスクを自動化し、従業員に正確な情報とガイダンスを必要なときに  
提供します。効率性を高め、コンプライアンスを確保し、売上を向上させることができます。

### NEVAをさらに知るには：

[www.nice.com/NEVA](http://www.nice.com/NEVA) にアクセスするか、デモをご依頼ください。NEVAが御社の働き方  
改革にどのように役立てるかをご確認ください。



## NICEにつきて

NICE(NASDAQ : NICE)は、電話、モバイルアプリ、電子メール、チャット、ソーシャルメディア、ビデオなどの複数のソースから大量の構造化および非構造化  
データをリアルタイムで取得・分析することで、戦略的な洞察を提供するソフトウェアソリューションの世界的リーダーです。

NICEのソリューションにより、顧客体験と業績の向上、コンプライアンスの確保、金融犯罪の阻止といった、人と資産の保護を目的とする「次の最善策」がとれる  
ようになります。NICEのソリューションはフォーチュン100社のうち80社を含む150ヶ国を超える25,000以上の組織で利用されています。