

パーソナライズされたオートメーションで 従業員のパフォーマンスを向上

課題：

従業員は、商品、価格、ポリシーだけでなく内部手順やアプリケーションについても豊富な知識を持ち、万能であることが期待されます。

これは大きなプレッシャーになるとともに、反復業務に費やす時間を合わせると多大なコストがかかります。



**1日
1.8時間**



**年間
\$16,000**

従業員が情報検索・収集に費やす平均時間

従業員1人あたりの1年間の所要時間を平均コストに換算

フロント / バックオフィスの従業員が 時間の大半を費やす3つの業務：



フォームへの入力



複数のシステムでの
データ検索



情報のコピーと貼り付け

これらの日常業務が引き起こすこと：



生産性への打撃



高いエラー率



従業員の不満

企業が受ける影響：



研修時間の増加



エラー率の上昇



顧客 / 従業員満足度の
低下



そこで NEVA の出番

NEVA (NICE Employee Virtual Attendant) はバックグラウンドで動作。従業員に複雑なプロセスをガイドし、反復業務を自動化します。

NEVA が従業員をサポート：

デスクトップ上の
日常業務を自動化

コンテキストに応じた
クイック・リンクを提供

リアルタイムの
ガイダンスと
コンプライアンス
手順を提供

フォームや文書に
自動入力

次善策の
ガイダンスを提供

画面にプロンプトを
表示

複数のシステムから得たデータを
1つのビューに統合

NEVA の仕組み

NEVA は従業員向けのバーチャル・パーソナル・アテンダント。いつでも準備万端です。



任意の
デスクトップ・
アプリケーションに
接続



チャット、音声、
または画面操作で
起動



反復業務を
自動化

NEVA が企業を支援：

効率性と生産性の向上

サービスから販売成立の成功率アップ

従業員のコンプライアンスを徹底

影響：

処理時間：

10-30%
削減

新人研修時間：

5-25%
削減

販売効果：

10-20%
向上

導入事例

企業： 大手通信プロバイダー

内容： 顧客へのクレジット請求額を自動計算し、アップセルとクロスセルのガイダンスを従業員に提供

結果：

20%
AHT を短縮

デスクトップの
複雑性を軽減

17→5

画面から 画面へ

クレジット計算の
エラーとコストを
削減

企業： 大手保険会社

内容： 複雑なビジネス・プロセスを自動化し、知識ベースとコンテキスト・ベースのクロスセル・ガイダンスを示すスマート・リンクを従業員に提供

結果：

5%
AHT を短縮

11%

売上アップ

0
バック
オフィスの
プロセス・
エラー

NEVA について

NEVA は従業員の働き方を変え、優れたカスタマー・サービスを提供できるよう支援します。詳細については、www.nice.com/NEVA

をご覧ください。またはデモをスケジュールしてください。

