


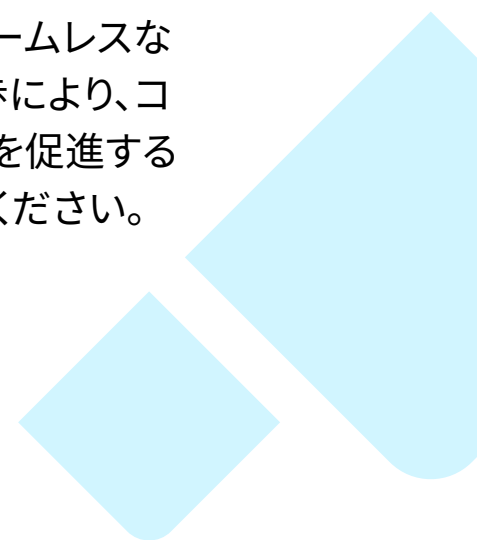


# インテリジェントオーケストレーションの推進とつながりの構築



カスタマーエクスペリエンスを変革し、ビジネス価値を構築するつながりを強化しようとしている大規模エンタープライズが直面する課題をアバイアは理解しています。アバイアのプラットフォーム戦略では、イノベーションの適応性、安全性、設計のニーズに焦点を当て、既存の投資を保護しながら、お客様や市場の需要を満たすために進化させます。

Avaya Infinity™ は、インテリジェントオーケストレーション、動的ルーティング、ハイパーパーソナライゼーションを統合し、すべてのチャネル間で、セキュアでシームレスなエクスペリエンスを実現します。AI テクノロジーによるこうした分野の進歩により、コラボレーションを強化し、IT 部門への依存を減らし、実際のビジネス成果を促進するツールを使って、組織がどのように仕事をスマートに進めているかをご覧ください。

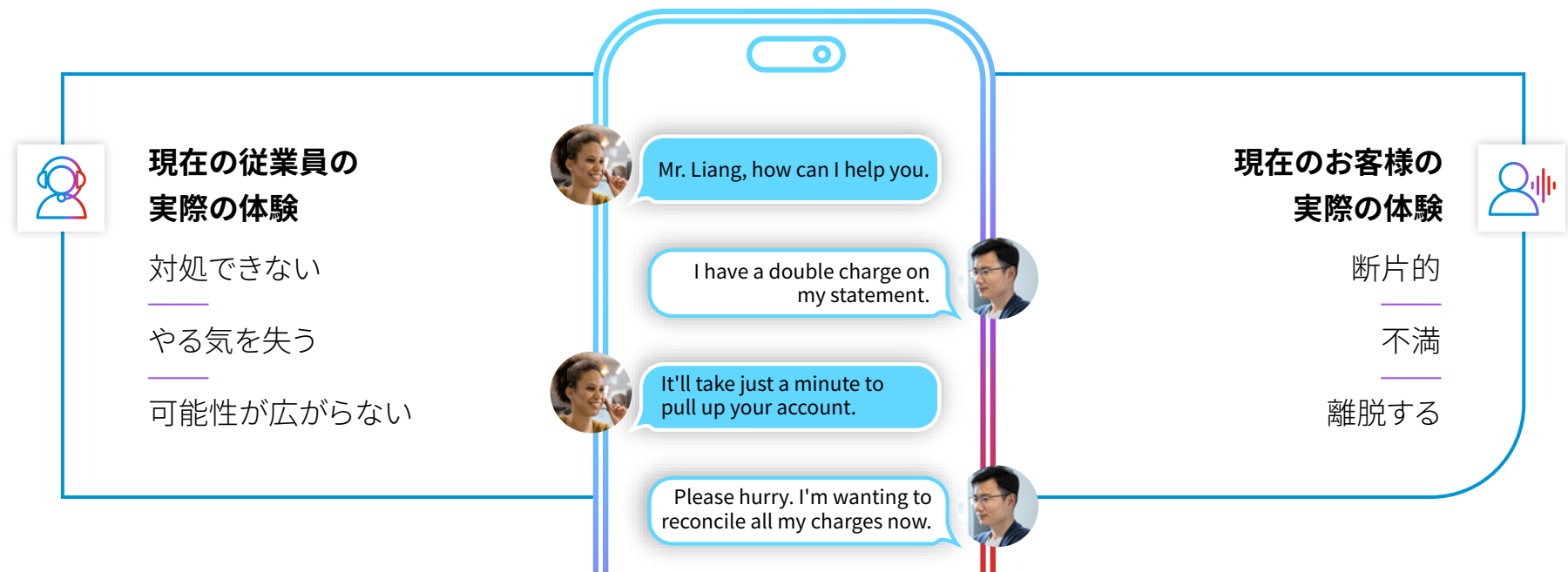


## お客様とのつながりを築くための課題：それが今重要な理由

すべての有意義な関係はつながりから始まります。お客様は、シームレスでインパクトがあると感じる個人的なつながりを期待しています。残念なことに、多くの組織は断片的なカスタマージャーニーやよそよそしいやり取りという問題を抱え、ブランドロイヤルティ、収益、評判を損なっています。

お客様から連絡があっても、従業員から別の従業員へとたらい回しにされ、話を聞いてもらえず、適切に扱われていないと感じているお客様がいるとしたらどう思いますか。あるいは、チームが時代遅れのツール、反復作業、プレッシャーの増大で疲弊しているとしたらどう思いますか。こうした状況は効率が悪いだけでなく、お客様と従業員両方からの信頼も失われてしまいます。

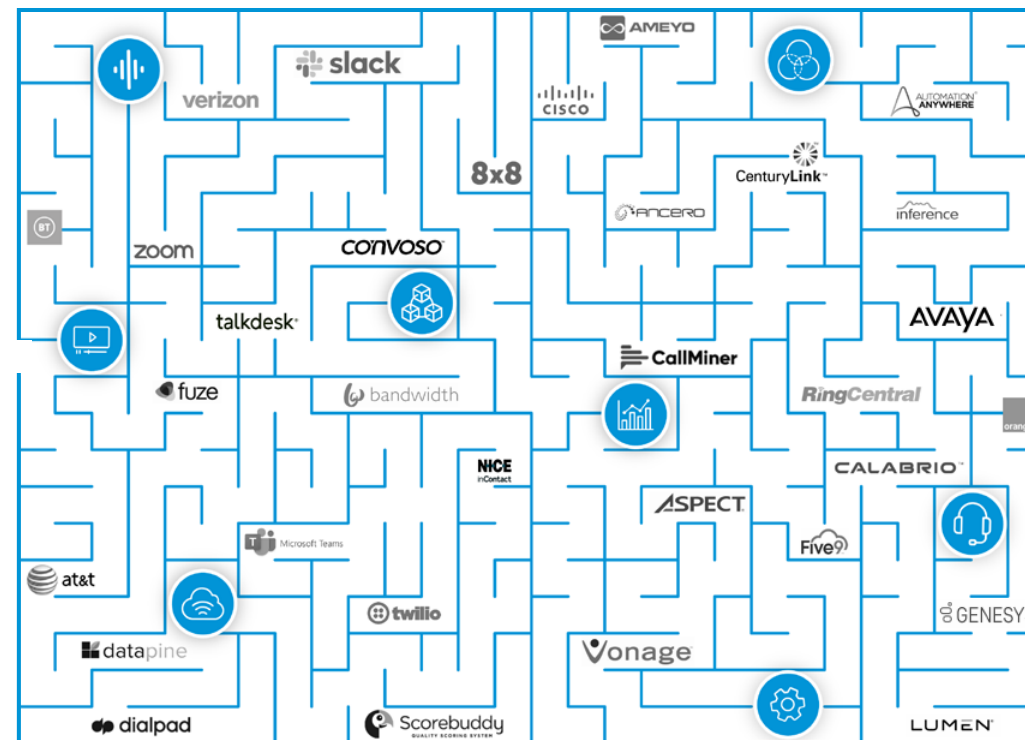
**対応に急を要するのは明らかです。**このようなお客様と従業員の体験を改善しないと、潜在的なビジネス成長に深刻な影響を与える可能性があります。今こそ、お客様との継続的なつながりを築く方法を再考する時です。







## 長年にわたるポイント修正で体験が分断されている

組織は、分断されたシステム、厳格なワークフロー、コストのかかる統合の迷路に閉じ込められていることに気づいています。こうした障壁がアジリティとイノベーションを阻害し、従業員の失望とお客様の不満につながります。

これを解決するには、最初からやり直すのではなく、既存のテクノロジーと新しいテクノロジーを融合させます。アバヤは組織とともに成長する最先端でセキュアなエンタープライズ CX プラットフォームを提供しています。これにより組織は現在および将来直面する課題と機会に適応できるようになります。インテリジェントオーケストレーションが組み込まれた Avaya Infinity は、AI を利用して組織全体のカスタマーインタラクションを管理および合理化します。



### パーソナルなカスタマーエクスペリエンスを提供する 4 つの手段

-  企業のシステムをつなげる
-  インタラクションをオーケストレーションする
-  機能を拡張する
-  従業員に権限を与える

## 課題を検討する

従来の CCaaS (Contact Center as a Service) ソリューションは、主にコスト削減に重点を置き、クラウドを通じて包括的で汎用的なサービスを低価格で提供していました。こうしたモデルは小規模な企業のニーズを満たすことはできますが、大規模エンタープライズの複雑でダイナミックなニーズに対応することはできませんでした。

### 従来の CCaaS の主な課題

#### コストの mindset セット:

コスト削減だけに焦点を当てると、差別化、ロイヤルティ、長期的な成長を促進するイノベーションが妨げられます。

#### サイロ化されたオペレーション:

分断されたシステムとデータサイロは、デジタルトランスフォーメーションへの取り組みとコネクテッドなカスタマーエクスペリエンスの構築を妨げます。

### アバヤのお客様は新しいアプローチの必要性を証明している

#### 体験の統合は不可欠:

既存のエンタープライズシステムでは、分断を修正できるオーケストレーションや AI などの最先端テクノロジーの活用が難しくなっています。

#### モダナイゼーションには柔軟性が必要:

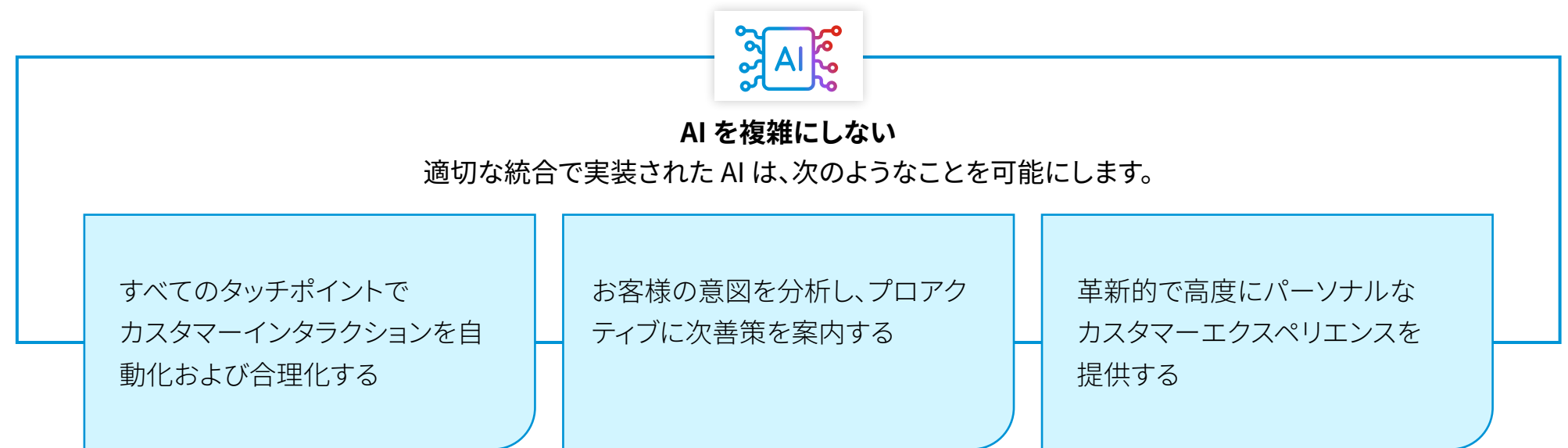
汎用的な CCaaS ソリューションではエンタープライズのニーズに応えられません。エンタープライズは独自のペースで進められるイノベーションを求めています。

## AI の転換期を迎え CX オーケストレーションのニーズが高まっている

AI の採用にはそれ自身の複雑さがあります。AI 戦略を策定するだけでは分断の問題やリソースのひっ迫は解決しません。多くの組織ではデジタルトランスフォーメーションの 81% を阻むデータサイロの問題に取り組んでおり、統合への障壁もあり、エンタープライズの 95% で AI の導入が妨げられています。\*

戦略的オーケストレーションは不可欠です。AI を活用したオーケストレーションを優先させることで、45% の組織がジャーニーの最適化を優先し、41% が人間と AI のバランスを重視して、自動化と個別のエンゲージメントを適切に組み合わせています。\*

お客様とのつながりを強化するには、サイロを解消する必要があります。Avaya Infinity を使用すると、分断されたシステムを統合してデータをオーケストレーションし、AI を最適化してカスタマージャーニー全体でインテリジェントに作業できます。



\*出典: [2024 Connectivity Benchmark Report](#), Mulesoft、Vanson Bourne、Deloitte Digital による 1,050 名の IT リーダーへのインタビュー。

## つながりの構築におけるコンタクトセンターの現状とその影響

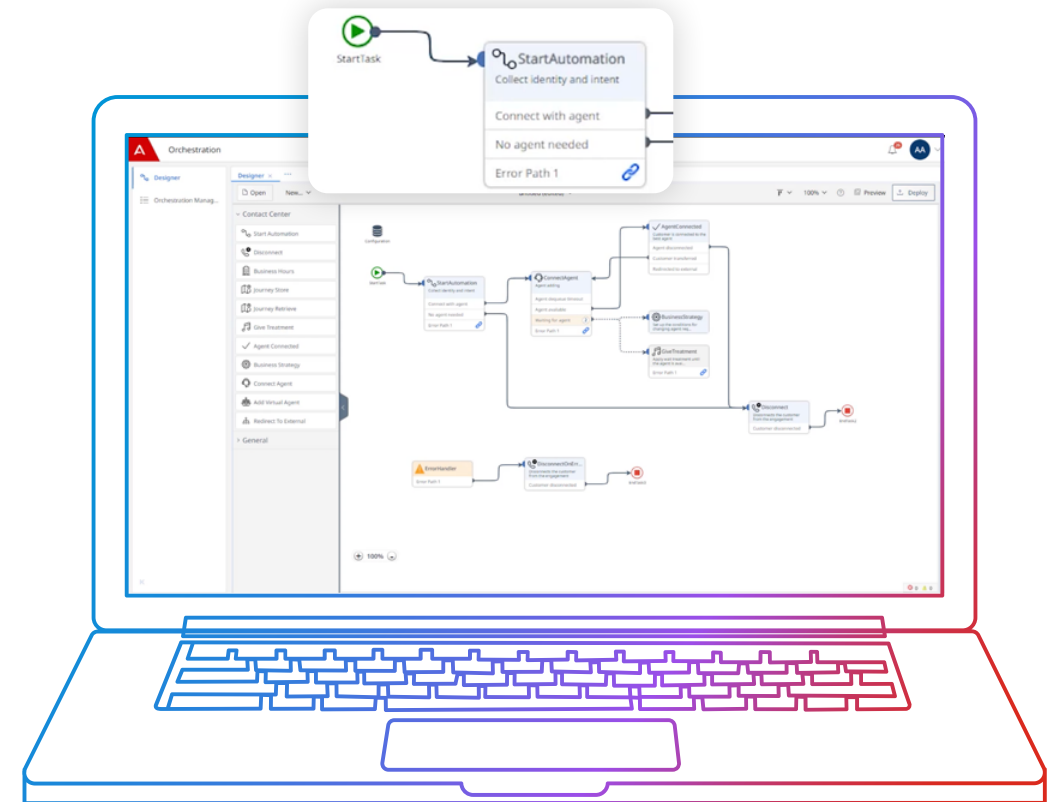
AI がオーケストレーションされた時代では、カスタマーエクスペリエンスソフトウェアはエンタープライズの中核になります。あらゆるビジネスプロセスを結び付け、インタラク션을統合し、組織が AI をオーケストレーションしてデータ主導の意思決定を行い、自ら行動して的確な体験を提供できるようにする、いわゆる「エージェントック AI」として機能します。

この移行はテクノロジーだけの問題ではなく、マインドセットの転換も求められます。組織はコスト削減の取り組みから価値創造のアプローチに移行する必要があります。ここでの問題は、コンタクトセンターの戦略がビジネス価値を構築できるように策定されているかということです。

### コンタクトセンターをコネクション(つながり)センターに再構築する

コンタクトセンターの環境は転換期を迎えています。従来の CCaaS アーキテクチャは AI 以前の環境向けに構築され、硬直した設計になっているため、現在のお客様が期待するシームレスでパーソナルな体験をオーケストレーションできません。

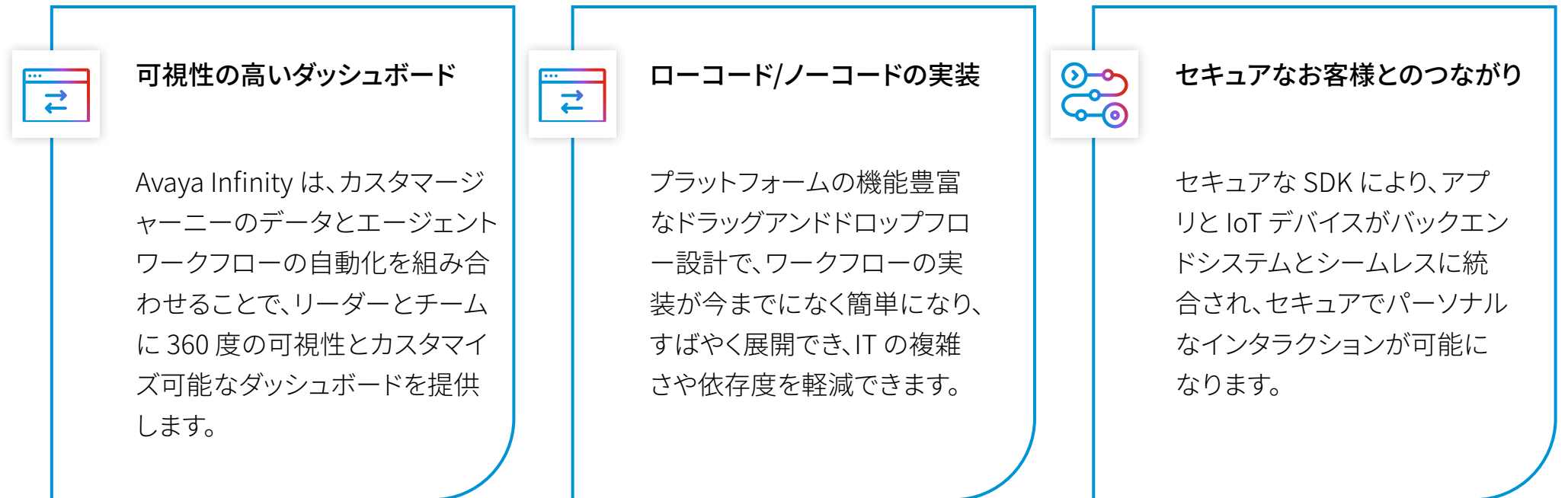
Avaya Infinity プラットフォームは完全な AI オーケストレーションを提供できるように構築されており、AI エージェントとアバイアのソリューションを融合させたユニファイドエコシステムです。これは、単にテクノロジースタックに AI が追加されているだけでなく、組織全体で変革的で高度にパーソナルなカスタマーエクスペリエンスを活用できます。



## Avaya Infinity:一元化されたコンバージドプラットフォーム

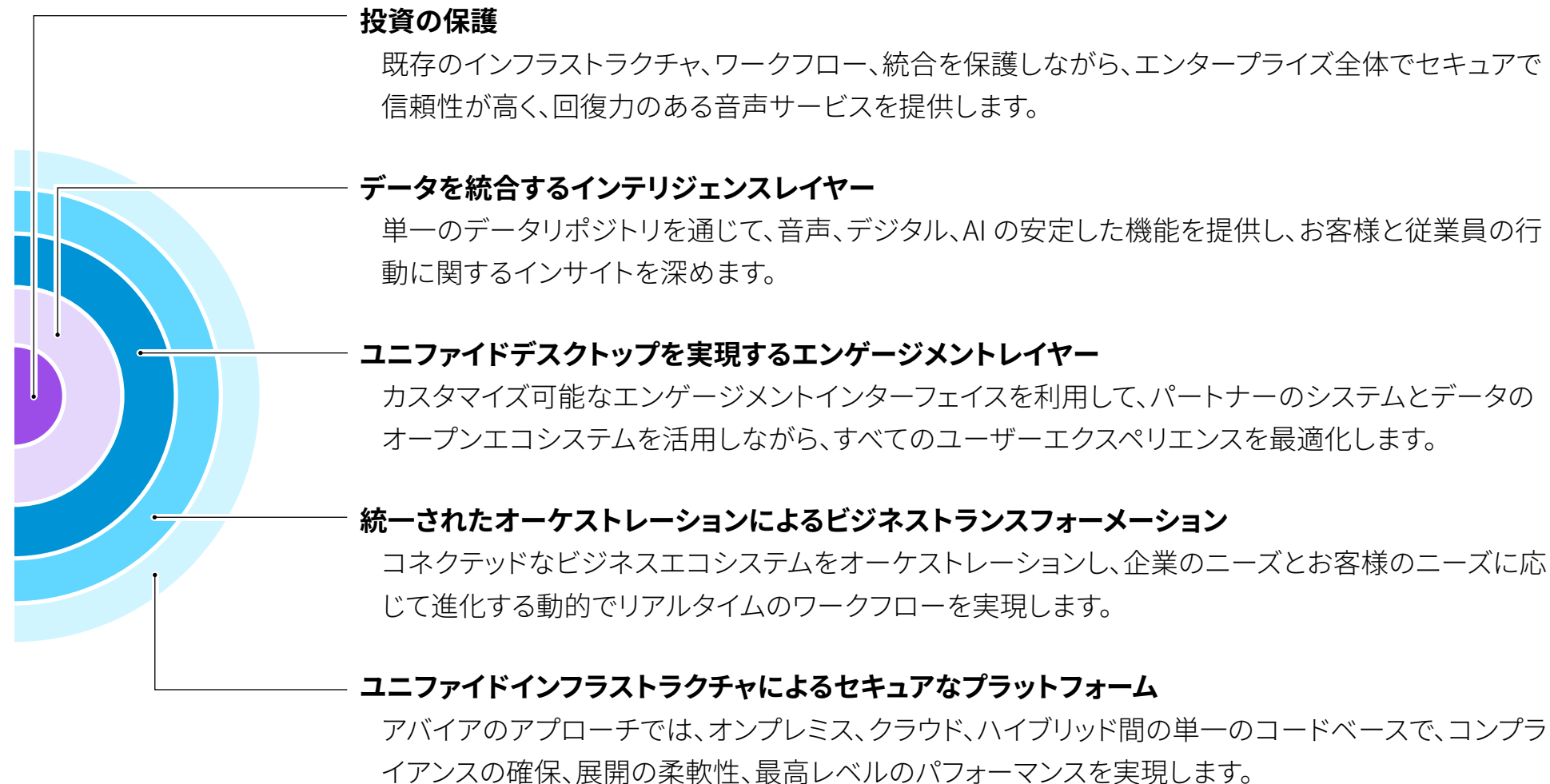
多くの組織はイノベーションとセキュリティ、あるいは高度な機能と既存のインフラストラクチャの二者択一で悩んでいます。Avaya Infinity プラットフォームは、統一されたコードベースによってこうした二者択一を排除し、一貫した機能セット、シームレスな展開、後方互換性を確保します。

Avaya Infinity は AI やインテリジェントオーケストレーションなどの最先端テクノロジーを既存のエンタープライズ環境に導入し、チャネル、インサイト、テクノロジー、ワークフローを結び付け、お客様との関係および従業員との関係を強化します。



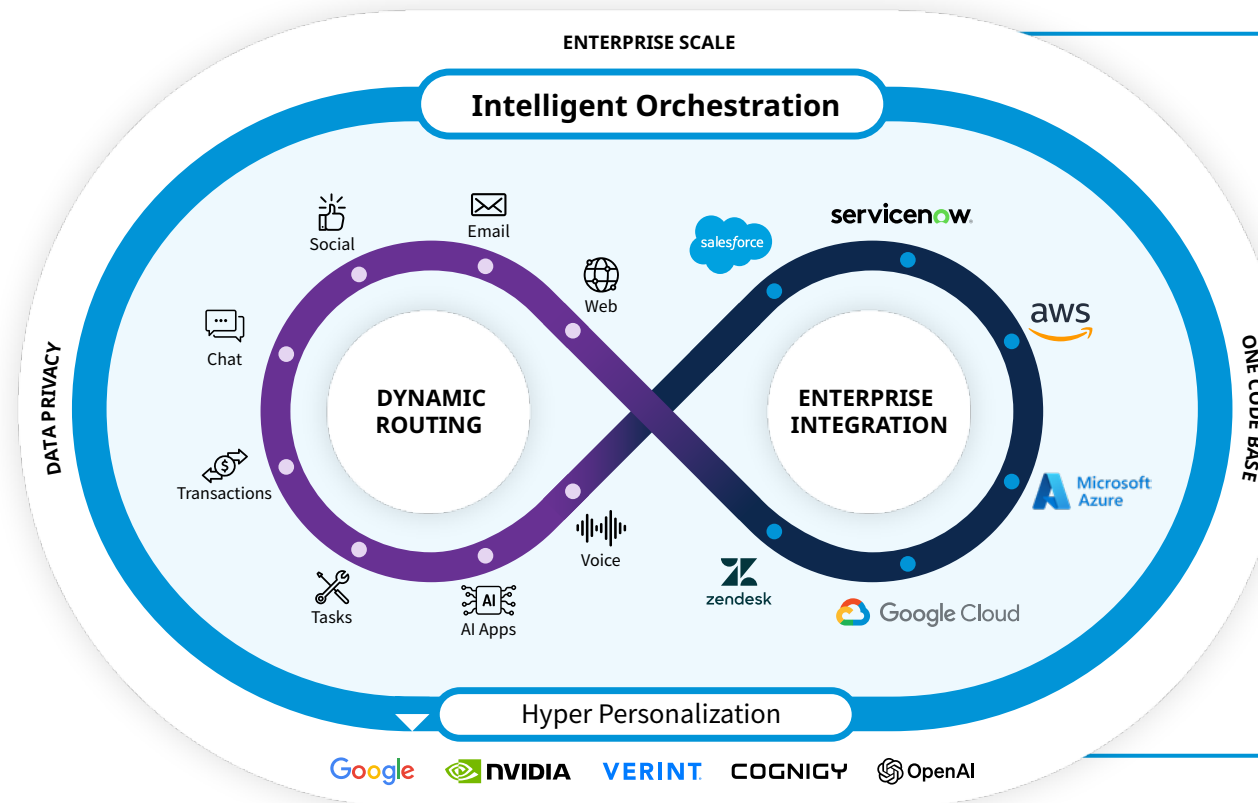
## 統一されたイノベーションを通じて体験を向上させる

Avaya Infinity は、各レイヤーがシームレスに次のレイヤー上に構築されるため、統一された意図的な方法でテクノロジースタックを連携できます。



## アバヤの差別化されたアプローチ:セキュア、ユニファイド、パーソナライズ

アバヤのアーキテクチャは、組織が自由かつ柔軟に利用できるように作られています。AI を活用したオーケストレーションにより、効率性だけでなく、信頼性、セキュリティが高まり、すべてのインタラクションがより有意義なものへと変わります。

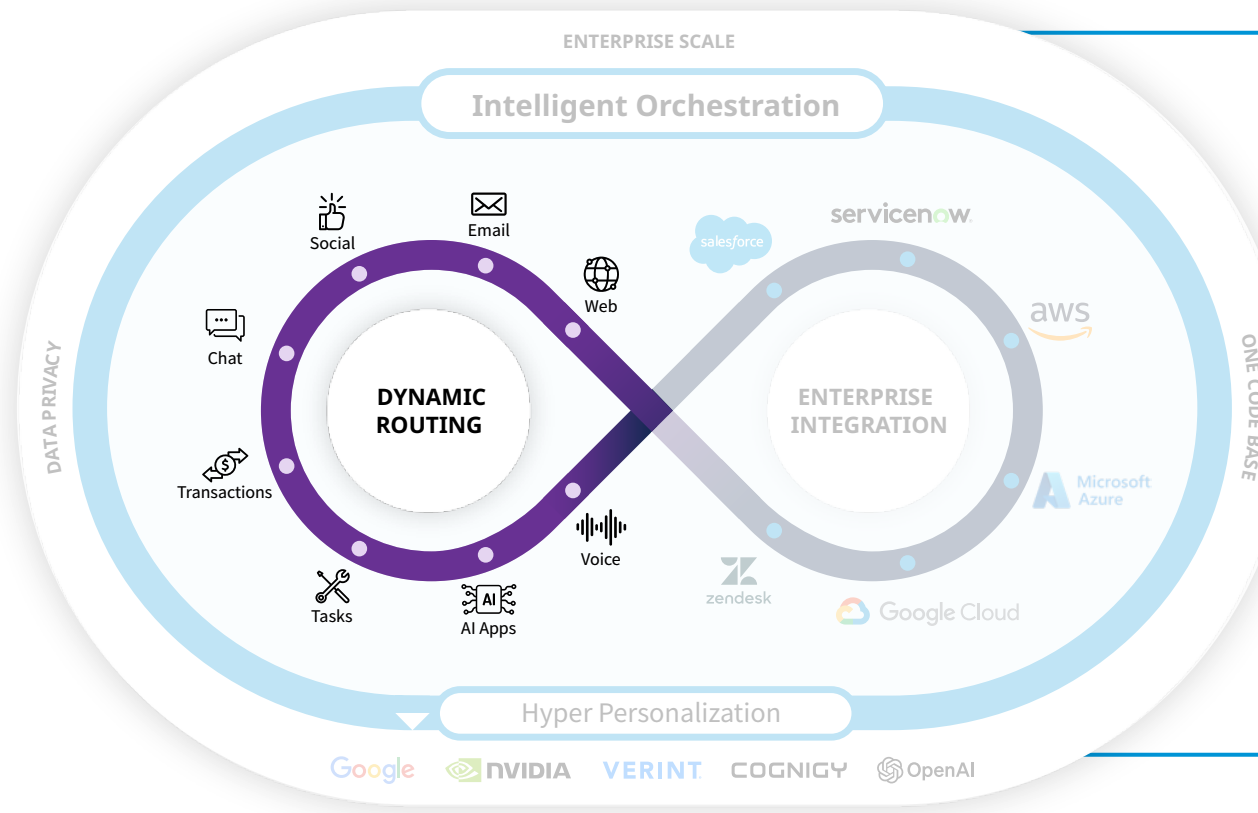


### ビジネスオペレーションを合理化する

Avaya Infinity の中核はインテリジェントオーケストレーションであり、これは、AI、ネイティブアプリケーション、異種システムを、アバヤ、パートナー、独自のインフラストラクチャのいずれからでも統合できる画期的な機能です。

## アバヤの差別化されたアプローチ:セキュア、ユニファイド、パーソナライズ

アバヤのアーキテクチャは、組織が自由かつ柔軟に利用できるように作られています。AI を活用したオーケストレーションにより、効率性だけでなく、信頼性、セキュリティが高まり、すべてのインタラクションがより有意義なものへと変わります。

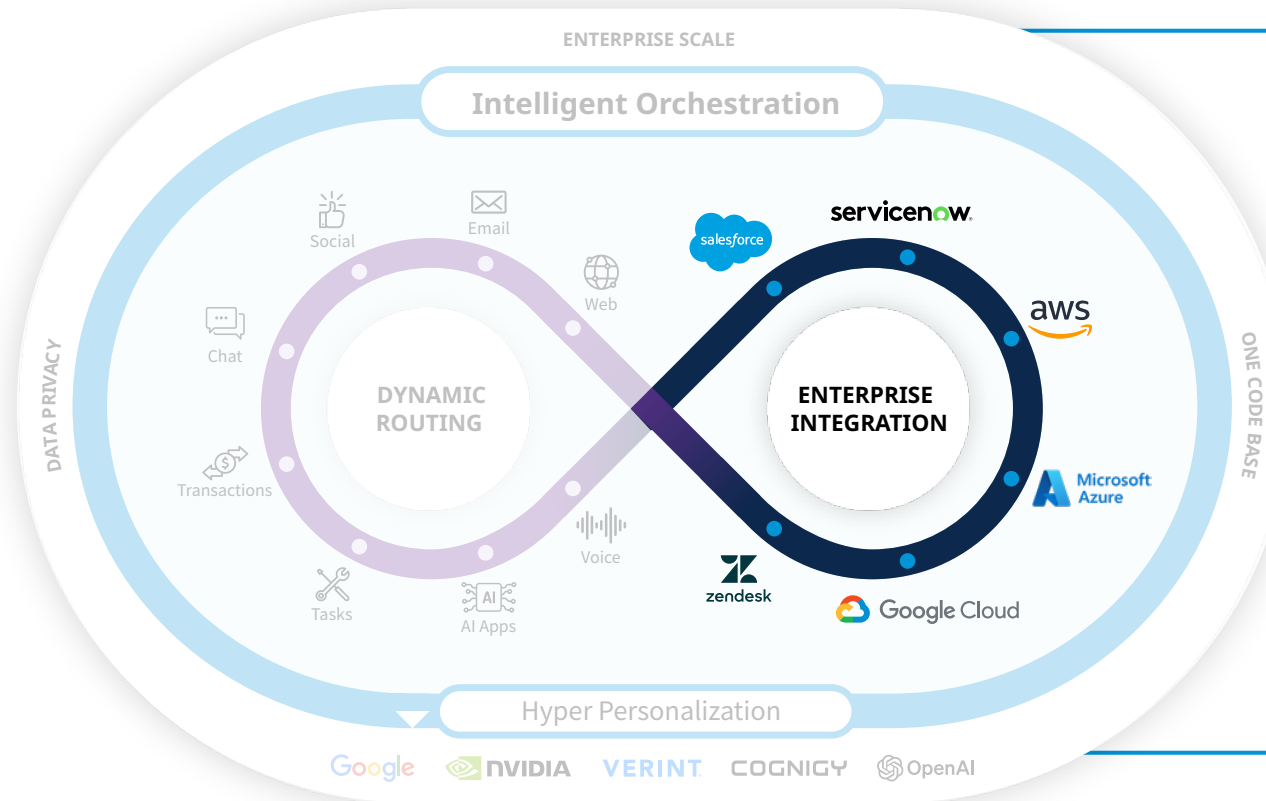


### カスタマーエクスペリエンスとエージェントワークフローの両方をオーケストレーションする

すべてのチャネル、データポイント、ワークフロー間でお客様を追跡する1つの継続的な会話を作成することで、断片化されたジャーニーと切り離されたタッチポイントをなくします。

## アバヤの差別化されたアプローチ:セキュア、ユニファイド、パーソナライズ

アバヤのアーキテクチャは、組織が自由かつ柔軟に利用できるように作られています。AI を活用したオーケストレーションにより、効率性だけでなく、信頼性、セキュリティが高まり、すべてのインタラクションがより有意義なものへと変わります。

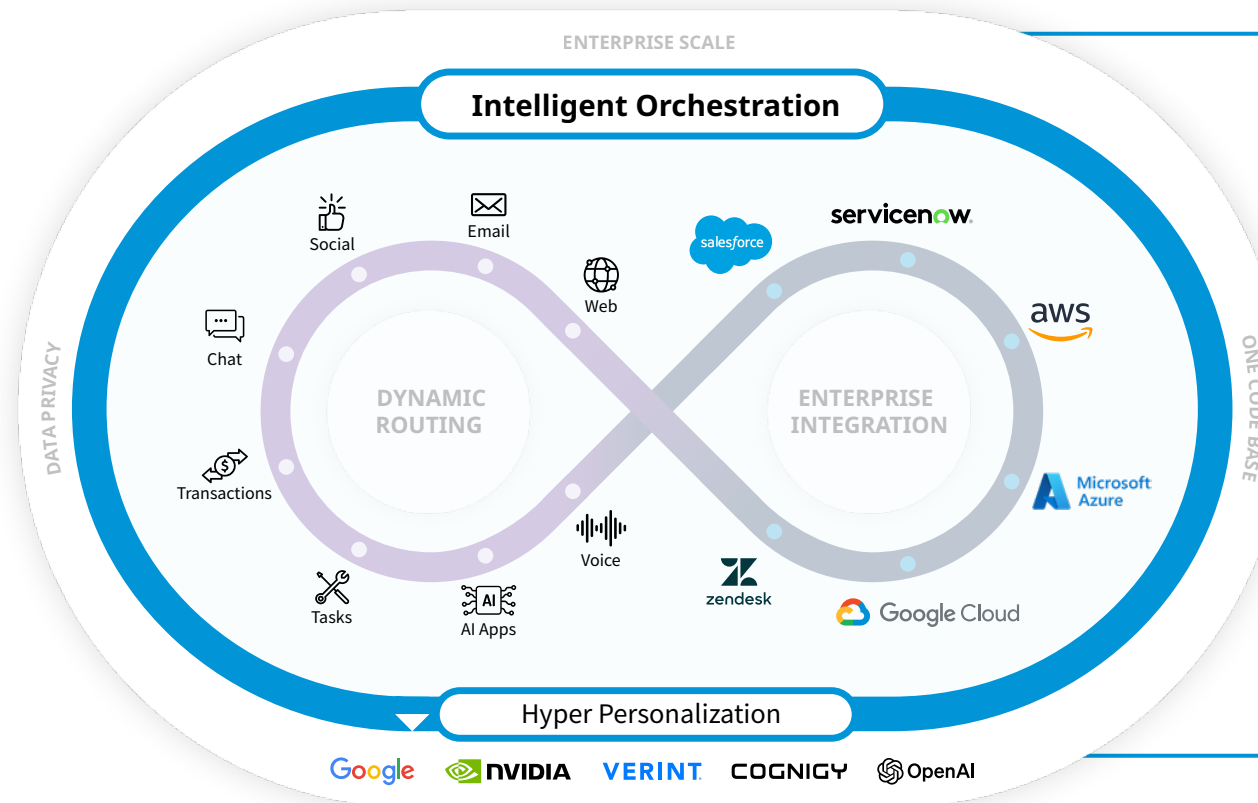


### 面倒な作業なしでつなぎオーケストレーションする

Avaya Infinity を使ったエンタープライズ統合では、コンタクトセンターだけでなく、すべてのエンタープライズシステムをシームレスにつなげることで、お客様と従業員のエクスペリエンスを変革できます。

## アバヤの差別化されたアプローチ:セキュア、ユニファイド、パーソナライズ

アバヤのアーキテクチャは、組織が自由かつ柔軟に利用できるように作られています。AI を活用したオーケストレーションにより、効率性だけでなく、信頼性、セキュリティが高まり、すべてのインタラクションがより有意義なものへと変わります。



### お客様と従業員のエクスペリエンスをカスタマイズする

Avaya Infinity は、内部データと外部データを単一のインテリジェントなアプローチに統合することで、高度にパーソナルな体験を提供し、お客様と、組織内のすべてのエージェントと従業員に合わせてインタラクションをカスタマイズします。

お客様とのつながりを築くための課題：  
それが今重要な理由

長年にわたるポイント修正で体験が分断されている

課題を検討する

AIの転換期を迎えCXオーケストレーションのニーズが高まっている

つながりの構築におけるコンタクトセンターの現状とその影響

Avaya Infinity: 一元化されたコンバインドプラットフォーム

統一されたイノベーションを通じて体験を向上させる

## 今がコンタクトセンターを再考するタイミング

Avaya Infinityは柔軟性とパーソナライゼーションを重視し、将来への対応も可能な統合型インテリジェントプラットフォームです。

柔軟な展開オプションをサポートし、包括的なデータセキュリティを確保できる最先端でセキュアなプラットフォーム。

すべてのシステムとアプリケーションをつなげることで、エンタープライズを調整されたエコシステムに変革するエンドツーエンドのオーケストレーション。

データを活用してカスタマイズされたインタラクションを構築し、お客様のロイヤルティと満足度を高める、高度にパーソナルな体験。

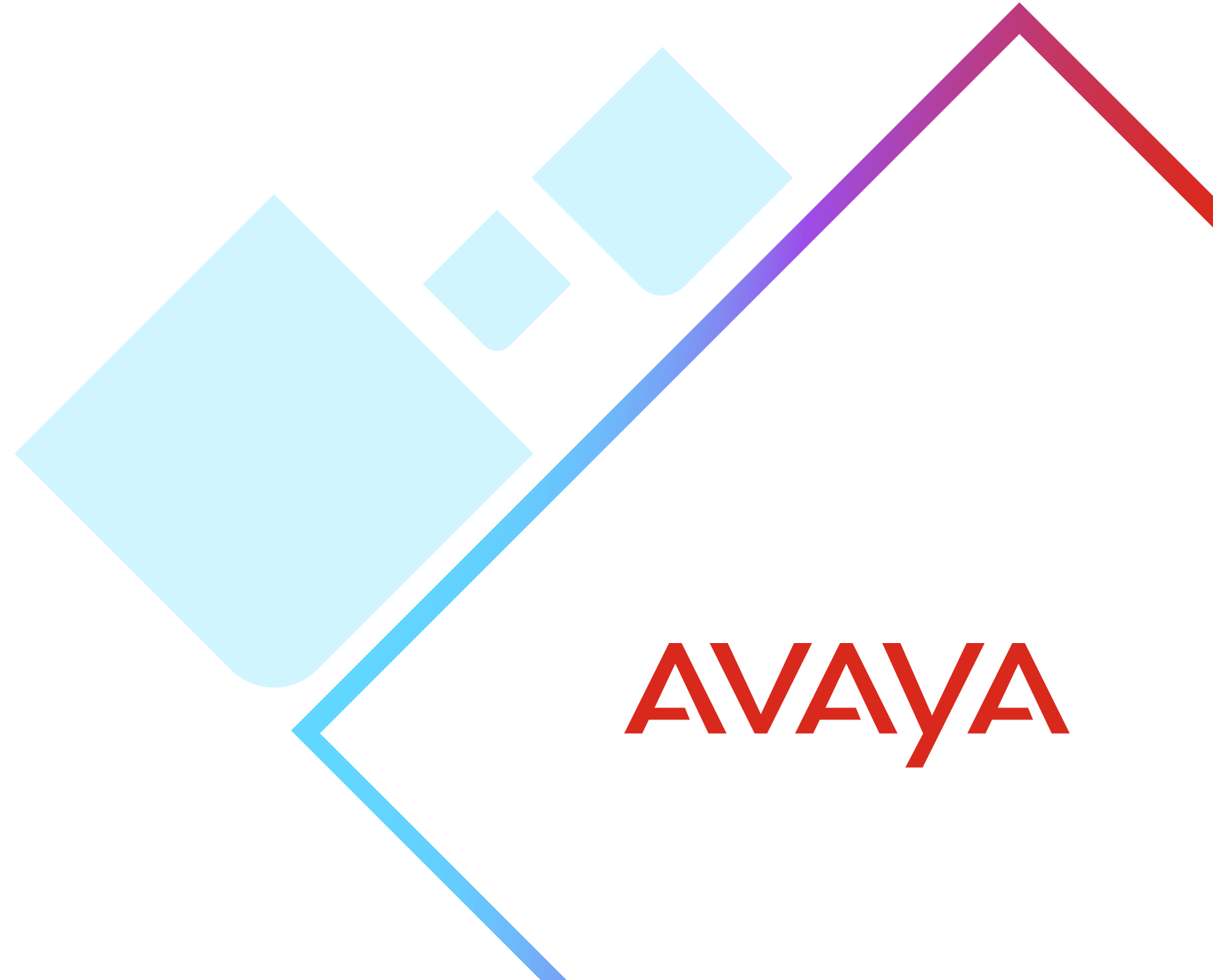
### お客様と断続的なつながりを築く

コンタクトセンターの潜在能力は十分に発揮されていません。Avaya Infinityはサイロを排除し、体験を統合して、コンタクトセンターをコネクションセンターとして作り変えます。

### Avaya Infinityの詳細

## アバヤについて

アバヤはエンタープライズソフトウェアのグローバルリーダーとして、世界の最大手の組織や政府機関がお客様との断続的なつながりを築くことができるようお手伝いします。Avaya Infinity プラットフォームは、断片化した体験を統一するために構築されており、エンタープライズはコンタクトセンターをコネクションセンターに進化させ、関係を強化することでビジネス価値を構築できます。詳細については、[www.avaya.com](http://www.avaya.com) をご覧ください。



AVAYA