



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

**アバイアがエンタープライ
ズのコンタクトセンター
を顧客とのコネクションセ
ンターに変え、関係を強化
し、ビジネス価値を構築で
きるようにする方法をご覧
ください。**

本書ではお客様と従業員のコネクテッドな体験を構築する際に大規模なエンタープライズが直面する課題と、そうした課題が成果にどのように影響するか検証します。

また、アバイアのプラットフォーム戦略がお客様のニーズにどのようにマッチするかを説明し、既存の投資と簡単に統合できる柔軟でセキュアなイノベーションに焦点を合わせます。

さらに、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た Avaya Infinity™ プラットフォームの機能を活用して、セキュアでシームレスな体験をチャネル全体で構築する方法を説明します。

また、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業務を変えることにより、組織がどのように仕事をスマートにできるのか検証します。

このドキュメントでは、カスタマーエクスペリエンスが分断されている要因を確認するとともに、お客様との途切れのないつながりを築くための課題を克服する方法を見ていきます。



現在のお客様の 実際の体験

断片的

不満

問題がある



現在の従業員の 実際の体験

対処できない

やる気を失う

可能性が広がらない

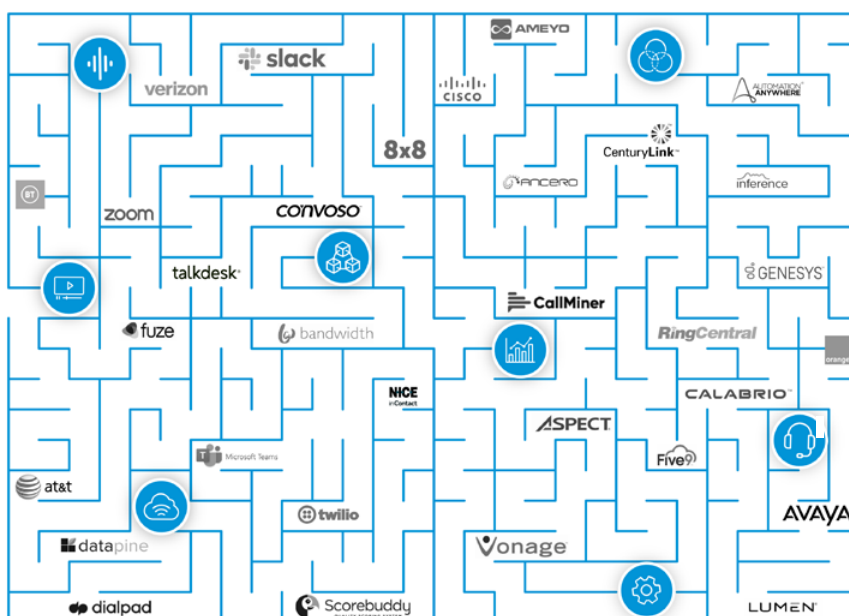
お客様とのつながりを築く：それが今重要な理由

すべての有意義な関係はつながりから始まります。急速に変化する今日の世界において、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。しかし、多くの組織ではカスタマージャーニーが分断され、インタラクションは事務的になり、ブランドロイヤルティ、収益、評判が損なわれています。

お客様から連絡があっても、従業員から別の従業員、あるシステムから別のシステムへとたらい回しにされ不満が募り、話を聞いてもらえず、適切に扱われていないとお客様が感じるとしたらどうでしょう。あるいは、時代遅れのツール、反復作業、増え続ける要求へのプレッシャーにチームがあえいでいるとしたらどうでしょう。こうした状況は効率が悪くだけでなく、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、お客様との途切れのない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



何年もの間、組織は分断されたシステム、硬直的なワークフロー、コストのかかる統合の迷路に閉じ込められ、従業員のフラストレーションとお客様の不満を解決できず、アジリティとイノベーションも阻害されています。

これを解決するには、最初からやり直すのではなく、既存の投資の価値をモダナイズおよび保護しながら、セキュアでコンプライアンスを確保でき、導入しやすく柔軟な最先端のテクノロジーを導入するソリューションが必要です。

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

アバયાは組織とともに成長する最先端の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。この基盤となるプラットフォームにより、組織は現在および将来直面する課題と機会に対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ているこのプラットフォームを導入すると、AI を使用してすべてのタッチポイント間でカスタマーインタラクションを管理および合理化し、ワークフローのルーティング、優先順位付け、統合によって適切なサポートを適切なタイミングで提供できるようになります。これは現在ある混乱に秩序をもたらすためのプラットフォーム戦略です。

課題を検討する

従来の CCaaS (Contact Center as a Service) はコスト削減のためだけに構築されており、一般的かつ汎用的なサービスがクラウドから低価格で提供されていました。こうしたモデルは経費削減を目指す小規模な企業には有効でしたが、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対応することはできませんでした。

• 従来の CCaaS はコストのマインドセットを助長する

コスト削減だけに重点を置くと、イノベーションが妨げられます。このアプローチでは、差別化、ロイヤルティ、長期的な成長を促進するために不可欠な優れたカスタマーエクスペリエンスを構築できません。

• CCaaS では運用がサイロ化されている

CCaaS ではシステムが分断され、エンタープライズ全体でシームレスにシステムを統合できません。こうしたデータサイロと分断されたシステムは、組織の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યા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 などの最先端のテクノロジーの活用が難しくなっています。

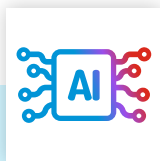
モダナイゼーションには柔軟性が必要: 汎用的な CCaaS ソリューションではエンタープライズのニーズに応えられません。エンタープライズは独自のペースで進められるイノベーションを求めています。

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

企業は顧客と従業員の課題に対処するだけでなく、AI を導入する複雑さとも格闘しています。AI 戦略だけでは、分断化やリソースのひっ迫は解決しません。

組織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。*

*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。



AIを複雑にしない

適切な統合で実装されたAIは、次のようなことを可能にします。

- すべてのタッチポイントでカスタマーインタラクションを自動化および合理化する
- お客様の意図を分析し、プロアクティブに次善策を案内する
- 革新的でハイパーパーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスを提供する

*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。

戦略的オーケストレーションが成功の鍵を握ります。AIを活用したオーケストレーションに集中することで、45%の組織がジャーニーの最適化を優先し、よりスマートで統合された体験を構築しています。さらに、41%が人間とAIのバランスを重視して、自動化と人間による対応を融合させたハイブリッドコラボレーションを促進しています*。

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るようになります。

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単なるツールではなく、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、インタラクションを統合し、組織が人工知能をオーケストレーションしてデータに基づき意思決定を行い、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。

これには、テクノロジーだけでなく、マインドセットも変える必要があります。コスト削減から価値の構築、サイロ化されたシステムからシームレスなオーケストレーション、問題発生後のオペレーションからプロアクティブなエンゲージメントへと移行する必要があります。

ここでの問題は、それぞれのコンタクトセンターの戦略がコスト削減にあるのか、ビジネス価値の構築にあるのかということです。AIがオーケストレーションされた時代では、この答えが組織の未来を作ります。

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ており、CRM、従業員エンゲージメント管理、バーチャルエージェントなど、ハードコードされたそれぞれのアプリケーションを接続する硬直した設計になっています。こうしたシステムはコスト削減に重点が置かれ、柔軟性に欠けるため、エージェントック AI の潜在能力を十分に生かすことはできません。

エンタープライズアプリケーションを硬直したシステムから動的な AI エージェントのグループへと進化させようとする、従来の CCaaS ソリューションでは壁にぶつかります。CCaaS のアーキテクチャは AI 向けに構築されていないため、お客様が期待するシームレスでパーソナライズされた体験をオーケストレーションできません。

CX はサポートだけの問題ではなく、組織全体に共通する問題です。理想的なカスタマージャーニーを実現するには、サポートの 4 つの壁を乗り越え、すべてのタッチポイントを結び付け、有意義なインタラクションを推進し、ビジネスを成功に導く必要があります。

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 (Adobe AI、Verint AI、独自の AI など) とアバヤの AI 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 が追加されるだけでなく、革新的でハイパーパーソナライズされたカスタマーエクスペリエンスを組織全体で活用できるようにするものです。アバヤなら、時代遅れのサイロ化された従来のシステムを作り変え、成長を促すマインドセットを取り入れ、すべてのカスタマーインタラクションをシームレスにつなげて、未来を見据えた機能を提供できます。

可視性の高いダッシュボード

カスタマージャーニーのデータとエージェントワークフローの自動化を組み合わせることで、Avaya Infinity は、リーダーとチームに 360 度の可視性とカスタマイズ可能なダッシュボードを提供します。

ローコード/ノーコードの実装

プラットフォームの機能豊富なドラッグアンドドロップフロー設計で、ワークフローの実装が今までになく簡単になり、すばやく展開でき、IT 部門の複雑さ/依存度が減ります。

お客様とのセキュアなつながり

セキュアな SDK により、アプリと IoT デバイスがバックエンドシステムとシームレスに統合され、個々のお客様のエンドポイントを通じて、セキュアでパーソナライズされたインタラクションが可能になります。

Avaya Infinity: 一元化されたコンバージドプラットフォーム

Avaya Infinity プラットフォームは、一元化されたコネクテッドなプラットフォームで CX と EX の機能を統合することで、ビジネストランスフォーメーションを促進します。この統合アプローチは業務効率、顧客維持率、従業員満足度を高めて、すべてのステークホルダーにシームレスで最適化された体験を提供します。

多くの組織が複雑で分断化されたシステムを持ち、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との統合機能の二者択一で悩まされています。アバイアの目標はこうした二者択一を排除することです。そのため、アバイアのプラットフォームは一元化されたコードベースを利用しています。

また、オンプレミスでも、クラウドでも、その中間でも、一貫した機能セット、シームレスな導入、後方互換性を活用して投資を保護できます。

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の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、お客様と従業員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。

投資の保護: 既存のインフラストラクチャ、ワークフロー、統合を保護しながら、エンタープライズ全体でセキュアで信頼性が高く、回復力のある音声サービスを中断なく提供します。

データを統合するインテリジェンスレイヤー: 単一のデータリポジトリを通じて音声、デジタル、AI の安定した機能を提供し、お客様と従業員の行動に関するインサイトを深め、よりスマートかつ迅速に意思決定できるようにします。

ユニファイドデスクトップを実現するエンゲージメントレイヤー: エージェント、スーパーバイザー、各部門のユーザー向けにカスタマイズ可能なエンゲージメントインターフェイスを提供し、パートナーシステムとデータのオープンエコシステムを活用しながら、すべての体験を最適化します。

統一されたオーケストレーションによるビジネストランスフォーメーション: コネクテッドなビジネスエコシステムをオーケストレーションし、企業とお客様のニーズに応じて進化する動的でリアルタイムのワークフローを実現します。

ユニファイドインフラストラクチャによるセキュアなプラットフォーム: アバイアのアプローチは、オンプレミス、クラウド、ハイブリッド環境全体で単一のコードベースを使用し、コンプライアンスの確保、導入の柔軟性、最高レベルのパフォーマンスを実現するセキュアなプラットフォームが基盤となっています。

アバイア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。また 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。

差別化されたアバイアのアプローチ:セキュア、ユニファイド、パーソナライズ

アバイア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。また 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。CX の将来とは単なるテクノロジーの話ではなく、企業と従業員にとって効果的な方法で価値を生み出し、ロイヤルティを構築し、成長し続ける方法を再構築することです。

1. 最先端のセキュアなプラットフォーム

アバイアは、数年以内ではなく数四半期以内に、クラウドとオンプレミスのメリットをひとつのアーキテクチャに組み込み、サービスを迅速に提供できるようにします。アバイアのプラットフォームは、エンタープライズグレードのセキュリティとデータコンプライアンス基準を満たし、データ主権の問題に対処し、パブリッククラウド環境で機微情報が保持されないようにします。

2. すべてをオーケストレーション

AI によるインサイトと直感的なローコード/ノーコードのワークフローでシステムとアプリケーションをシームレスに統合します。これにより効率を向上させ、プロセスを合理化できるため、組織全体でよりスマートかつ迅速な意志決定が可能になります。

3. ハイパーパーソナライゼーション

アバイアは豊富なデータインサイトを活用することで、お客様、エージェント、従業員のエクスペリエンスのカスタマイズを支援します。インテリジェントなエンゲージメントツールを使うことで、すべてのタッチポイントでハイパーパーソナライゼーションが可能になり、満足度とロイヤルティを高めることができます。

オンプレミスのセキュリティとデータオーナーシップを備えた最高レベルのクラウド

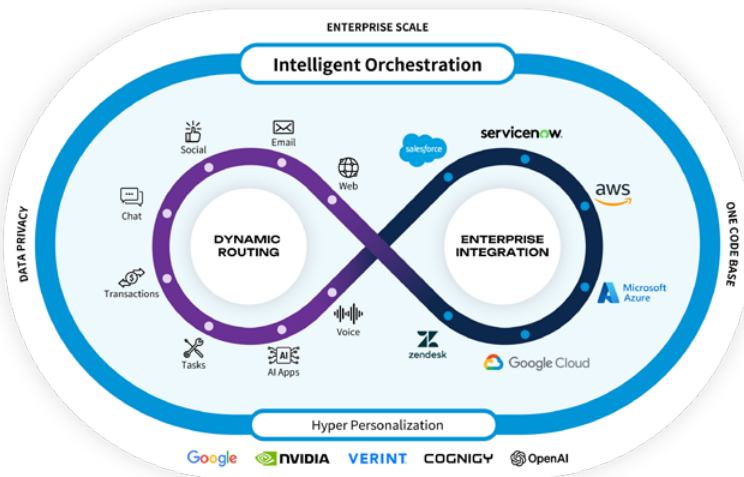
アバイアのアーキテクチャの中核にある単一のコードベースにより、大規模エンタープライズが期待する柔軟性、セキュリティ、制御が実現します。このアプローチにより、データプライバシー、規制コンプライアンス、優れたスケーラビリティを確保できます。

柔軟な展開: Avaya Infinity はオンプレミス、クラウド、ハイブリッド環境をシームレスにサポートし、なにも犠牲にすることなく、アジリティ、イノベーション、将来性を提供します。

データ主権と制御: アバイアのプラットフォームを使用すると、規制を遵守し、顧客情報を保護するために必要な場所にデータを保存できるため、コンプライアンスの維持と信頼の構築が容易になります。

コンプライアンスの確保: Avaya Infinity アーキテクチャは、エンタープライズグレードのデータセキュリティ、規制コンプライアンス、信頼性を提供するので、組織は安心してシステムを拡張できます。

インテリジェントオーケストレーション: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す。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、お客様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。これによりエンタープライズはシームレスな単一ソースのアプローチを活用して、ビジネスのアジリティおよび目標とする成果を達成できるようになります。

シームレスな統合

Avaya Infinity は、AI、CX、EX ワークフローをユニファイドプラットフォームに統合します。これにより、すべてのインタラクションでリアルタイムかつ戦略的にアクションを取ることができます。

オペレーション効率の向上

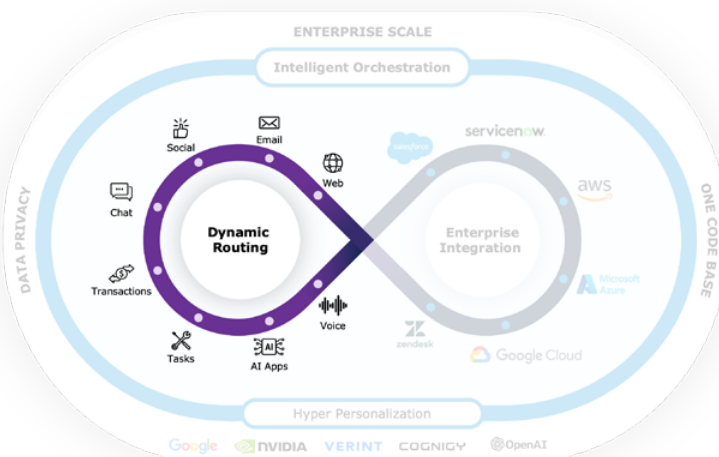
インタラクションを変革し、効率とビジネスのアジリティを高め、将来も有効に利用できる、実用的で直感的なツールを使って、AI とバックエンドシステムを合理化します。

AI データのトランスフォーメーション

アバヤのネイティブ機能とサードパーティの統合など、サイロ化された AI システムを統合することで、AI システムをすべてのチャンネル間でシームレスに展開できます。

動的ルーティング: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

すべてのチャンネル、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。



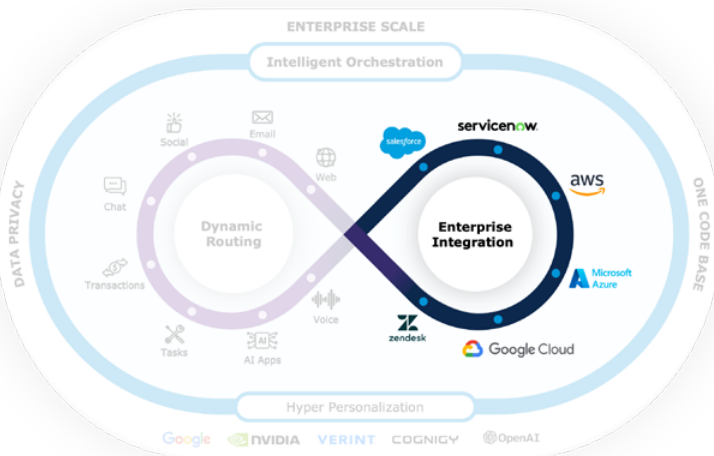
コンテキストエンゲージメント: 会話を統合し、ワークフローを合理化して、従業員の能力を広げる Avaya Infinity は、有意義で測定可能なビジネス成果を推進します。

タスクとチャンネルの自動化: アバヤのプラットフォームはインテリジェントな単一のエンジンを活用し、すべてのチャンネルとタッチポイントを統合することで、中断や欠落のないシームレスなジャーニーを顧客に提供します。

ローコード/ノーコードワークフローツール: ローコードのカスタマイズとパーソナライズされたデスクトップで、優れたサービスに必要な適切なデータとインサイトを適切なタイミングで従業員に提供します。

エンタープライズ統合：面倒な作業なしでシステムをつないで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、お客様と従業員の体験を変革できます。柔軟性に欠け、サイロ化したままの CCaaS ソリューションとは異なり、アバイアは真の統合アプローチを提供します。

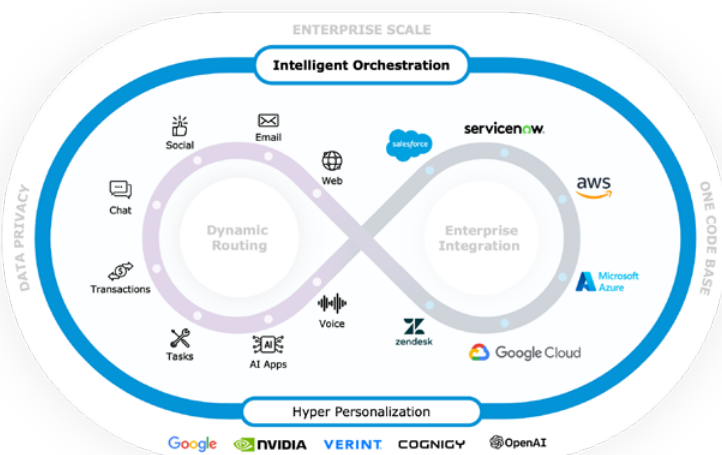


統一されたビジネスアプリケーション: ビジネスアプリを単一のシステムとして機能させ、データとワークフローをオーケストレーションすることで、アバイアは、すべてのカスタマーインタラクションおよび従業員エクスペリエンスを、各エンタープライズに合わせてカスタマイズし、パーソナライズすることを可能にします。

オープン API の柔軟性: オープン API とマイクロサービスアーキテクチャを活用した Avaya Infinity は、CRM、ERP、HRM、KM などの重要なシステムをつなぎ、コンタクトセンターだけでなくビジネス全体でデータが安全にやり取りされるようにします。

統合された AI エージェント - アバイアのアプローチは CX 戦略と EX 戦略を連携させ、組織全体のサイロを解消し、チームが優れた成果を達成できるようにします。

ハイパーパーソナライゼーション：お客様と従業員の体験をカスタマイズする



Avaya Infinity は内外の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、ハイパーパーソナライズされた体験を提供し、お客様および組織の全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できます。

ハイパーパーソナライズされた体験

CMS、音声、デジタル、WEM などの領域でアバイアのデータを他のエンタープライズデータとシームレスに統合し、統一されたインサイトを取得することで、よりパーソナライズされたカスタマージャーニーを提供できます。

パワフルな AI 分析

Microsoft Power BI や Copilot などのツールとの統合することで、Avaya Infinity は未加工データを実用的なインサイトに変換し、インテリジェンスを活用して、ビジネスのあらゆるレベルで情報に基づいた意思決定を可能にします。

真のビジネスメリット

ハイパーパーソナライゼーションは、満足度を高め、エンゲージメントを強化し、CX と EX を変革するカスタマイズされた体験を提供できる競争上の強みとなります。

■ 今がコンタクトセンターを再考するタイミング

Avaya Infinity はエンタープライズの増え続けるニーズに応え、柔軟性、パーソナライゼーション、将来性を備える統合インテリジェントプラットフォームとして機能します。

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。

Avaya Infinity は、厳格でカスタマイズ可能なセキュリティと専用リソースを備えた単一のコードベースを提供し、ハード分離、低レイテンシ、地理的冗長性を可能にします。エンタープライズは、完全なデータのオーナーシップ、主権、制御が得られるため、クロステナントデータの懸念がなくなります。

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、調整されたエコシステムにエンタープライズを変革するエンドツーエンドのオーケストレーション。

Avaya Infinity はチャネル、インタラクション、データ、ワークフローを統合します。ローコードモジュールを使用してエンタープライズシステム (CRM、ERP、CDP) とシームレスに統合し、AI に基づくワークフローをサポートし、リアルタイムに戦略的な意思決定を行えるようにします。データはバックオフィスに簡単に移動でき、プロのサービス開発は必要ありません。

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、顧客のロイヤルティと満足度を高める、ハイパーパーソナライズされた体験。

統合されたエージェントワークフローと動的なパーソナライゼーションにより、Avaya Infinity はオムニチャネル間でのつながりを構築します。リアルタイムのデータとエンタープライズシステムを活用して、すべての体験をカスタマイズし、有意義でコネクテッドなインタラクションを構築することで、顧客のロイヤルティと従業員のパフォーマンスを高めます。

お客様と途切れのないつながりを築く

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 [の詳細をご覧ください。](#)

アバイアについて

アバイア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途切れのない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 をご覧ください。

