

インフォシス、AssistEdge を発表、コール・センターを統合した クロス・チャネル製品がカスタマー・サービス体験を革新

バンガロール、ロンドン、ニューヨーク(2013 年 1 月 23 日):本日、インフォシスは AssistEdge の販売を発表しました。このユニークな製品はコール・センターの在り方を一新し、統合されたシームレスなクロス・チャネル体験を顧客に提供します。本製品は独特のコンテキスト共有 (context-passing) 機能を備えており、特許取得済のセルフケア・テクノロジーと直感的なダッシュボードが顧客体験とエージェントの生産性を高めます。この二つはコール・センター業界において常に大きな課題として立ちはだかるものです。

様々な業界の報告書によると、顧客は直面している問題を、担当者が変わるごとに繰り返し説明しなければならず、これが顧客を最も苛立たしく感じさせているということがわかっています。この傾向は従来の情報チャネルから新しい情報チャネルに代わった場合、より顕著に表われます。AssistEdge は革新的なコンテキスト共有機能を利用し、様々なチャネルから顧客履歴を統合した上で、それを同一ダッシュボード内のコールセンター・エージェントに提供します。こうした特殊な機能を通じ、問合せに対する解決策を迅速に提供することで会社の平均コール受付時間を大幅に短縮します。

AssistEdge の強力なセルフケア・エンジンを利用して、顧客は問題を自ら解決することが可能になります。対話型のテキストや視覚や映像による解決メカニズムを備えた AssistEdge はまた、関連するコミュニティからのおすすめ情報や口コミ情報を提供するため、コール・センターでのコール件数は大幅に減少します。

AssistEdge には問合せ内容を分析するインテリジェント・ルーティング・アルゴリズムが組み込まれています。専門家の援助が必要と判断された事案についてはスキル、地域、優先度、作業負担等のパラメータに基づき、リアルタイムで適切な専門家に照会するようになっています。この支援ツールは問合せの迅速な解消を促すとともに、ユーザーの双方向履歴および社会的優先傾向に対する理解を高め、より多くのクロス・セルおよびアップ・セルの機会を創出します。

以下は、AssistEdge を早期に導入したフォーチュン 500 企業の達成例です。

- 迅速な問合せ解消の結果、コールの処理時間が平均で 50%減少
- コール・センターへの問合せ量が最高で 25%にまで減少
- 推定で 25%を超える年間コスト削減
- 3カ月以内での投資額回収

AssistEdge はオンプレミスに設置することも、プライベート・クラウドにホスティングすることも可能です。

当社の製品・プラットフォーム・ソリューション部門のグローバル・ヘッドで、シニア・バイス・プレジデントの Sanjay Purohit 氏は以下のように述べています。

「フロリダ、オーランドで行われた 2013 第 8 回年次 IQPC コールセンター・サミットで製品を初めて紹介しました。ユーザーは単に素早いサービスを望んでいるだけでなく、自らの存在を企業側にもっと認識してほしいのです。ニュー・メディアの影響増加により、カスタマー・サービスの体験管理はより重要になってきています。当社独自のコンテキスト共有機能と特許取得済みのセルフケア・テクノロジーを駆使することによって、企業は、統合されたクロス・チャネルおよびパーソナライズされた体験をユーザーに提供することが可能です。AssistEdge の投入によって、顧客の未来に向けた変革を後押しするための革新的製品を揃えるという当社の戦略はますます加速することでしょう。」

BT のグループ会社の一つである Openreach の場合、AssistEdge を採用することでアドバイザーの生産性に飛躍的な進歩が見られたほか、様々なチャネルにおいてユーザーに対しシームレスな体験を与えることができました。

同社 Service Management Business Operations and Transformation 部門のディレクターである Colin Buchanan 氏は次のように述べています。

「当社は常にシステムの簡易化を通してユーザーへのサービス向上を目指しています。アドバイザーはたった一つの仕事を成し遂げるために平均で 14 のシステムをそれぞれに異なるナビゲーションを駆使して使用しなければならませんでした。しかしインフォシスの AssistEdge は当社社員に一元化されたインターフェースを提供することで、当社の業務の簡素化に貢献してくれました。当社のアドバイザー間による問合せの振替も減り、問合せ解消にかかる時間も減少しました。新製品の導入後短期間の間に当社のユーザー体験の向上を達成することができました。」

詳細につきましては以下をご参照願います。

www.infosys.com/assistedge

当社について

当社はグローバル企業の革新主導型成長を支援することで Forbes 社による「最も革新的企業 100 社」の 19 位にランクされています。当社は次世代型のコンサルティングからテクノロジー、エンジニアリング、アウトソーシングまで幅広いサービスを提供して世界 30 カ国以上のお客様に目標実現のお手伝いをしています。当社 (NASDAQ: INFY) に関する詳細は当社 web サイト(www.infosys.com/jp)をご覧くださいの上、15 万人以上の社員による Building Tomorrow's Enterprise® の実現をご確認下さい。

セーフハーバー条項

本リリースに掲載されている報告書の一部は、当社の将来的な成長を予測するものであり、多くのリスクや不確定要素が介在しているため、実績と大きく異なる場合があります。このようなリスクと不確定要素には、収益の変動、当社の成長管理能力、費用効率に影響する可能性のある IT サービス分野における競争の激化、インドにおける人件費の高騰、高い技能をもつ専門的な人材を確保する当社の能力、固定価格・固定時間による契約における時間や経費の超過、顧客の集中化、出入国制限、業界セグメントの集中化、国際業務を管理する当社の能力、当社の主力分野であるテクノロジーの需要低下、通信ネットワークの崩壊あるいはシステムの故障、企業買収を成功させる当社の能力、当社サービス契約に対する損害賠償責任、戦略投資した企業の業績、政府援助の打ち切り、政治不安および地域紛争、インド国外での増資・企業買収に対する法的制限、当社知的所有権の不正使用、この業界に影響を与える経済情勢などが考えられます。当社の将来的な業績に影響すると思われるその他リスクについては、2011 年会計年度 (2012 年 3 月 31 日付) 年次報告書 (Form 20-F) や 2011 年第 3 四半期 (2011 年 10 月 - 12 月期)、2012 年第 1 四半期 (2012 年 4 月 - 6 月期)、2012 年第 2 四半期 (2012 年 7 月 - 9 月期)、の各四半期報告書 (Form 6-K) を含め、米国証券取引委員会へ提出された当社報告書に詳細に記載されています。これらの報告書は、www.sec.gov でご覧いただけます。インフォシスは、米国証券取引委員会や当社株主への報告書など、書面および口頭により将来の展望を適宜発表する場合がありますが、当社により随時発表された将来の展望について更新する義務を負わないものとします。

お問い合わせ先:

日本支店 安藤 穰

03-5545-3251

Jo_ando@infosys.com