

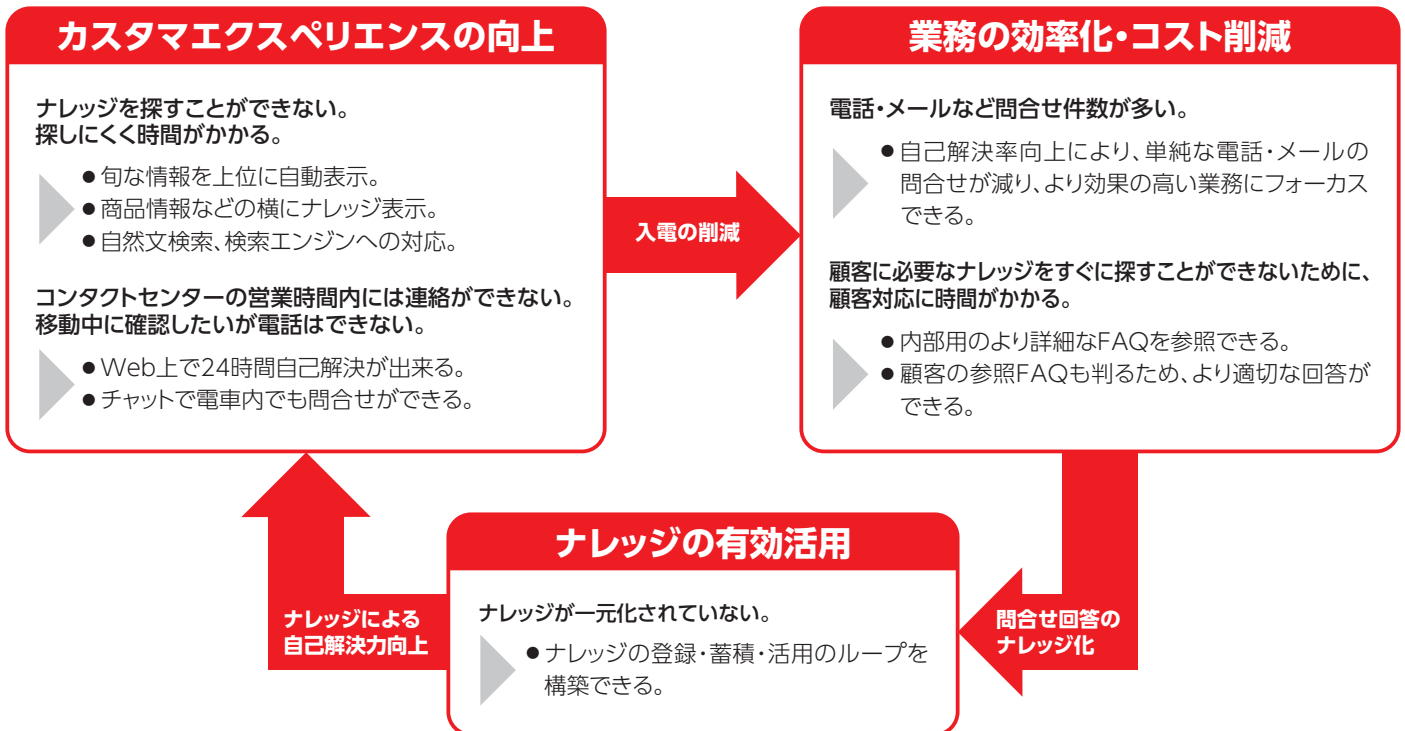
カスタマエクスペリエンス向上と業務効率化を同時に実現

ORACLE SERVICE CLOUD (RightNow)



Oracle Service Cloud (RightNow) は、高品質サービス提供のためのサポート業務を支援する、米国オラクル・コーポレーション社製のサービスです。企業はOracle Service Cloudを利用することで、すべての顧客・関係者との接点(電話、メール、チャット、ソーシャル、Web)での対応を一元管理・業務効率化することができ、利用者にはどのチャネルを利用して、一貫性のある高品質な対応を受けることが出来るようになります。

知のループでお悩みを解決します!



RightNow Web Experience

Webページによるカスタマサービス

スマートフォンからデスクトップパソコンまで、さまざまなデバイスで最高のカスタマサービスの提供を可能にします。企業が顧客を「もてなす」ことにより、コンバージョン率や顧客自己解決率を向上(問合せ対応コストが減少)します。RightNowのWebセルフサービスは、単なるFAQとは全く異なり、目的の情報にすばやく到達するための様々な方法を顧客に提供します。

RightNow Social Experience

ソーシャルメディア上のカスタマサービス

Facebookなどのソーシャルメディアのモニタリングを行い、一つのお問い合わせチャネルとして、プロアクティブに顧客に回答を提供することもできます。ブランディングされたオンライン・コミュニティの作成、Facebookとの統合など、さまざまなソーシャルメディアで顧客が快適に情報を収集・共有するための環境を構築することができます。

RightNow Contact Center Experience

使いやすく生産性が向上するコンタクトセンターソリューション

電話、メール、チャットなど様々なチャネルを通じた顧客からのお問合せに効果的に対応するためのツールを提供します。顧客情報や状況に応じた適切なノウハウ、サービス利用状況などの情報を一元的に管理・参照できるようになります。オペレータは、どのチャネルからの問合せにも一貫したサービスを提供できます。その結果、オペレータの生産性は向上してコストは下がり、収益が上がります。

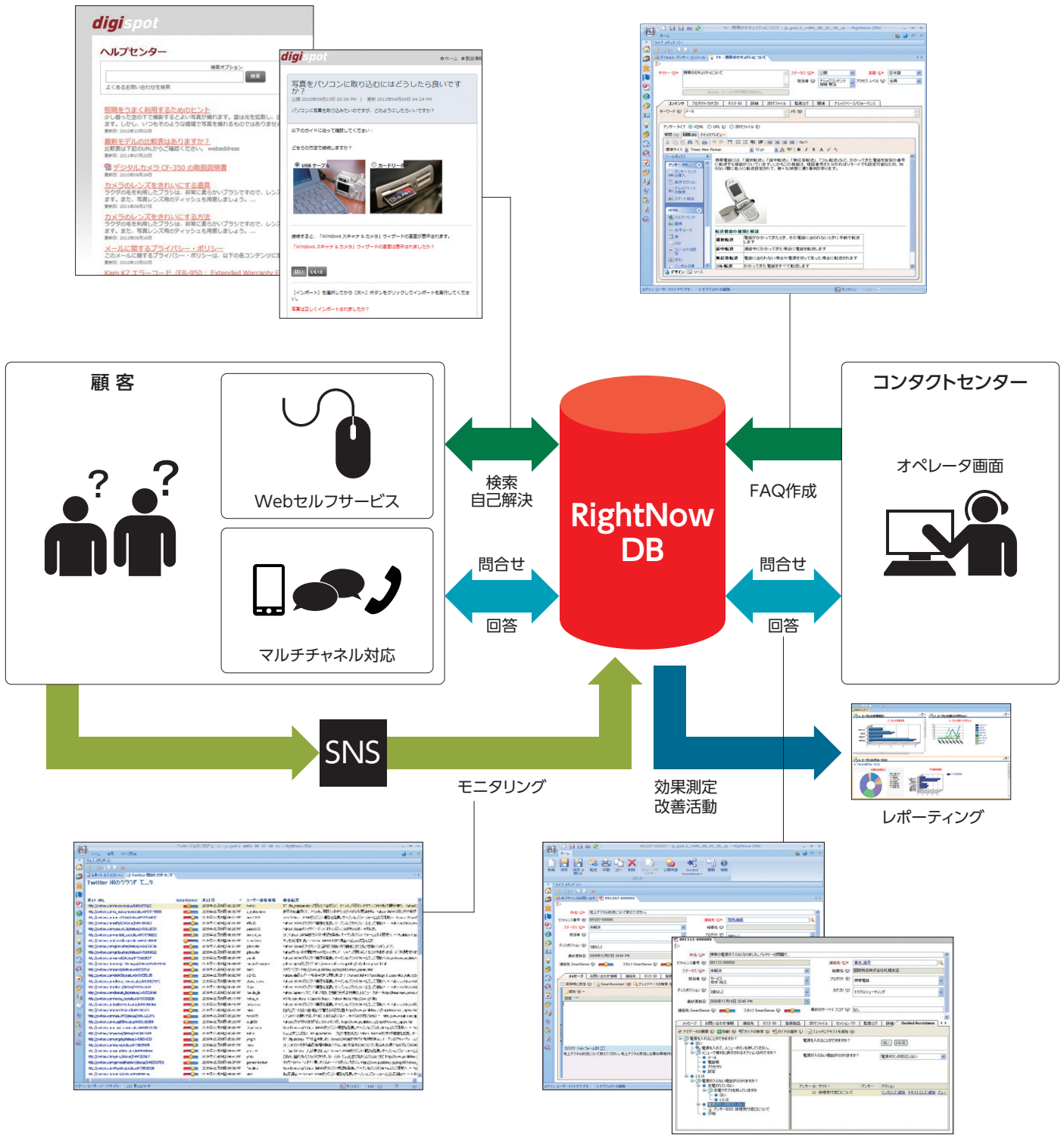
RightNowは、27の特許技術を備えたナレッジベースを中核に備え、Webセルフサービスによる顧客自身での自己解決から、お問い合わせに対応するオペレータの支援までを、シングル・ナレッジで提供するカスタマサービスに特化したクラウド型ソリューションです。



企業のカスタマサービスに
次のような効果をもたらします。

- カスタマエクスペリエンスの向上
- コンタクトセンターの生産性向上
- 顧客への回答品質の向上
- オペレータ教育コストの削減
- コンタクトセンターによる売上向上(プロフィット化)

システム利用イメージ



セキュリティ

国内データセンター

セキュリティ基準

- PCI DSS
- SAS 70 Type II
- SSAE 16
- ISAE 3402
- Safe Harbor
- FISMA
- NIST 800-53
- HIPAA
- FDCC
- Sarbanes-Oxley Compliance
- DIACAP
- TierIV DataCenter

脆弱性チェック

- 第3者機関による脆弱性チェック(四半期毎)
- QualysGuardによる脆弱性チェック(毎日)

侵入検知

- Source Fireによる24時間365日モニター監視



伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

〒100-6080 東京都千代田区霞が関3-2-5 霞が関ビル URL: <http://www.ctc-g.co.jp/>

*記載されている会社名、製品名、サービス名は伊藤忠テクノソリューションズ(株)または各社の商標もしくは登録商標です。