

お客様のニーズをリアルタイムで把握して、常に最適なエンゲージメントをします

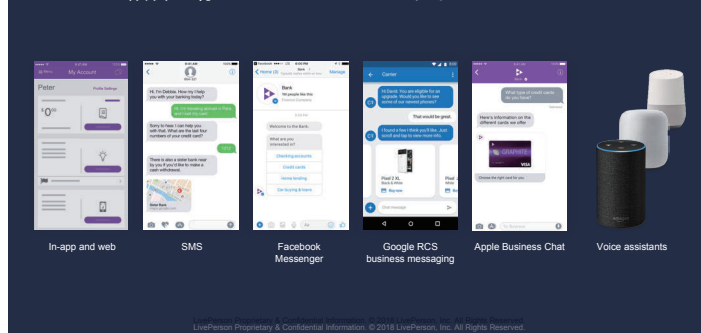
製品概要

20年にも及ぶ企業と顧客のコミュニケーションを支援してきた経験を有し、グローバルに20,000社の企業がプラットフォームを利用しています。

Conversational Commerceプラットフォーム「Live Engage」は、消費者が利用する様々なコンタクトチャネル(Web、SMS、メッセージ、スマホアプリ、Apple Business Chat等)を統合管理し、企業のコンタクトセンターの生産性(最大40件の同時対応)、顧客満足度、コスト削減、販売機会の創出を飛躍的に向上します。

特長

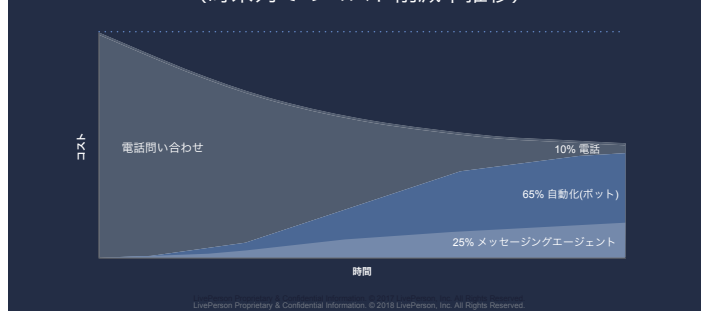
顧客の様々なコンタクトチャネルとつながる



■顧客の様々なコンタクトチャネルとつながる

顧客の行動はウェブから、スマホアプリ、そしてメッセージングの活用急速にシフトしています。Live Engageは、消費者が利用する様々なコンタクトチャネル(Web、SMS、メッセージ、スマホアプリ、Apple Business Chat、音声デバイス等)を統合管理し、リッチな顧客体験の提供が可能となります。そしてメッセージングによる、エンドツーエンドのインラクションにより、離脱することなく顧客とのビジネスカンパセーションを完結することができるようになります。

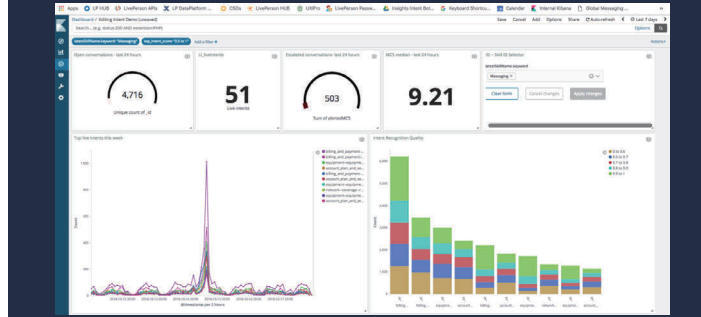
AI/ボットによる自動化を促進 (時系列でのコスト削減率推移)



■AI /ボットによる自動化を促進

どのような目的で、どのような人に、どのようなエンゲージメントをするか、というルールを設定すると、パーソナライズされたデジタルエンゲージメントが始まります。顧客からつながってくる様々なコンタクト内容(デジタルデータ)により、エージェントはボットのトレーナーに、リアルタイムでボットのチューニングを実施。AI /ボットによる自動化を促進します。

消費者からコンタクトされる行動データをリアルタイムで把握



■消費者からコンタクトされる行動データをリアルタイムで把握

直感的なダッシュボードで、今起きていることをそのまま見ることができます。そのデータをすぐにレポートとして取り出すこともできるので、キャンペーンの効果を測定し、測定結果に応じて最適化を図っていくことが可能です。最適化に向けてはもちろん、費用対効果の最大化に向けたコンサルティングサービスも提供しています。

販売価格

個別見積

商品番号 1001496

LiveEngage