

CSM FSM

# ServiceNow®

## アドバンスドコンタクトセンターソリューション

- CTI (Computer Telephony Integration) システムやマップアプリ等との連携により、高度なコンタクトセンターが構築可能となり、問い合わせから解決までの高速化と可視化を実現
- タスク割り当てや部門間連携、顧客通知、チャットボット等の利用により、顧客対応業務の自動化や効率化を実現



Problem / こんなお困りごとありませんか？

Problem

電話中心の問い合わせによりオペレーターが不足しており、電話が繋がらないなどのクレームが発生している

オペレーター業務のデジタル化を進めたいが、顧客の利便性低下の懸念がある

顧客からの同じような問い合わせが多い

対応履歴を活用したサービスの最適化を実施したいが、変更対応に時間がかかる

その課題、アドバンスドコンタクトセンターソリューションで解決!

Solution / 問い合わせ手段の多様化により、オペレーターの作業負担を軽減

Solution



オムニチャネル化により、顧客は電話やメール、チャット、SNSなど電話に頼らない問い合わせを実施

サービスカタログ、AIチャット、ナレッジベースとデータ連携されたセルフサービスポータルにより、顧客の自己解決力を促進

顧客はデジタルとアナログを選択でき、従業員業務はデジタルに集約することで、エンドツーエンドの業務プロセス自動化と最適化を実現

監査ログからカスタマーサポートの各プロセスを分析し、ビジネス環境の変化にも素早く適応



顧客は、電話やメール、チャット、SNSから問い合わせを作成



コンタクトセンターは、電話対応後の導線をデジタルに変換



Amazon ConnectやGoogleMap等、様々なサービスを連携して利用可能



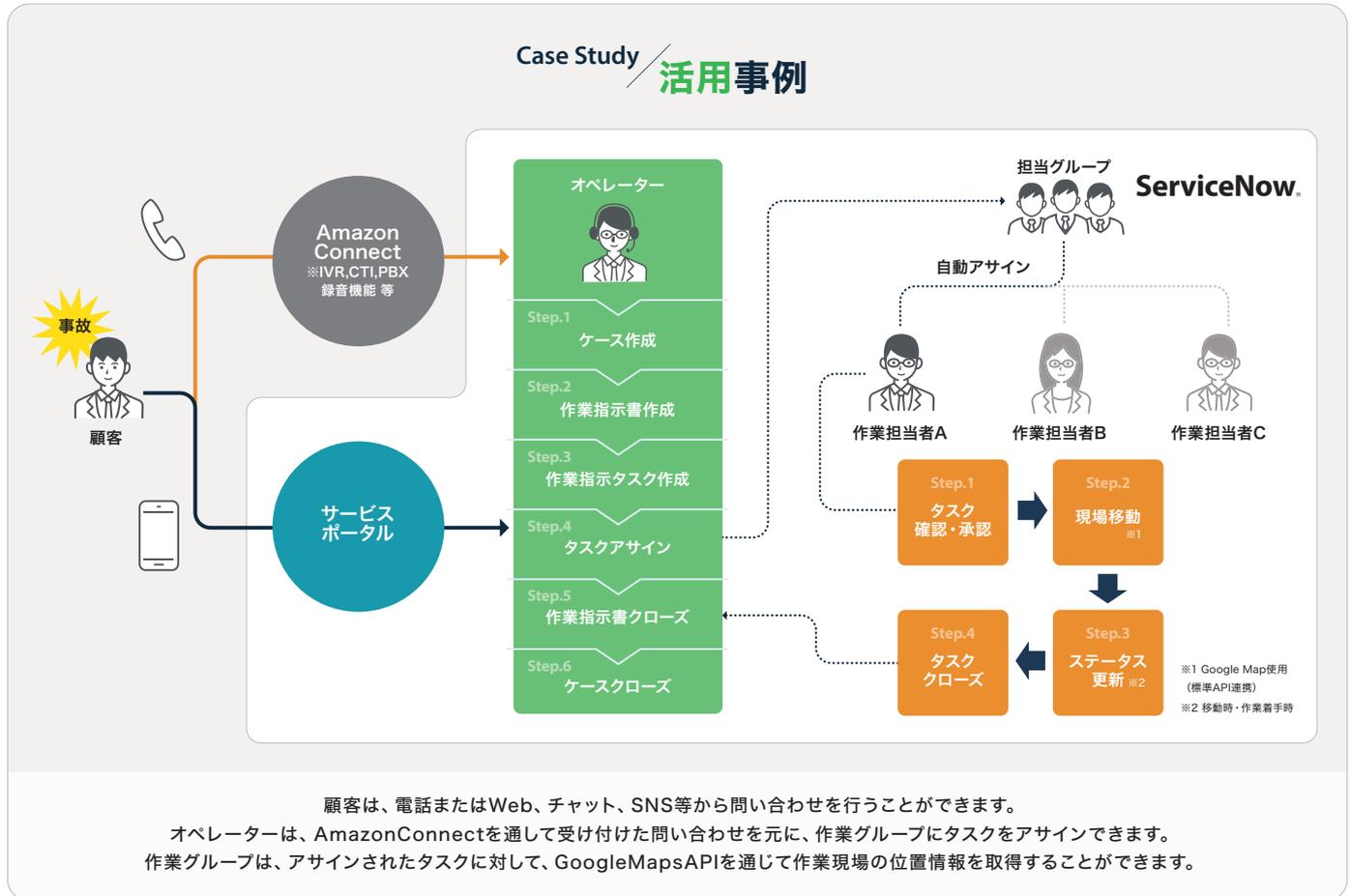
オペレーターは、サービスプロセスのPlayBook化により、画一的な対応が可能



IT担当者は、業務変更に対してLow/No Code開発により迅速にシステムを改修

# ServiceNow® アドバンスドコンタクトセンターソリューション

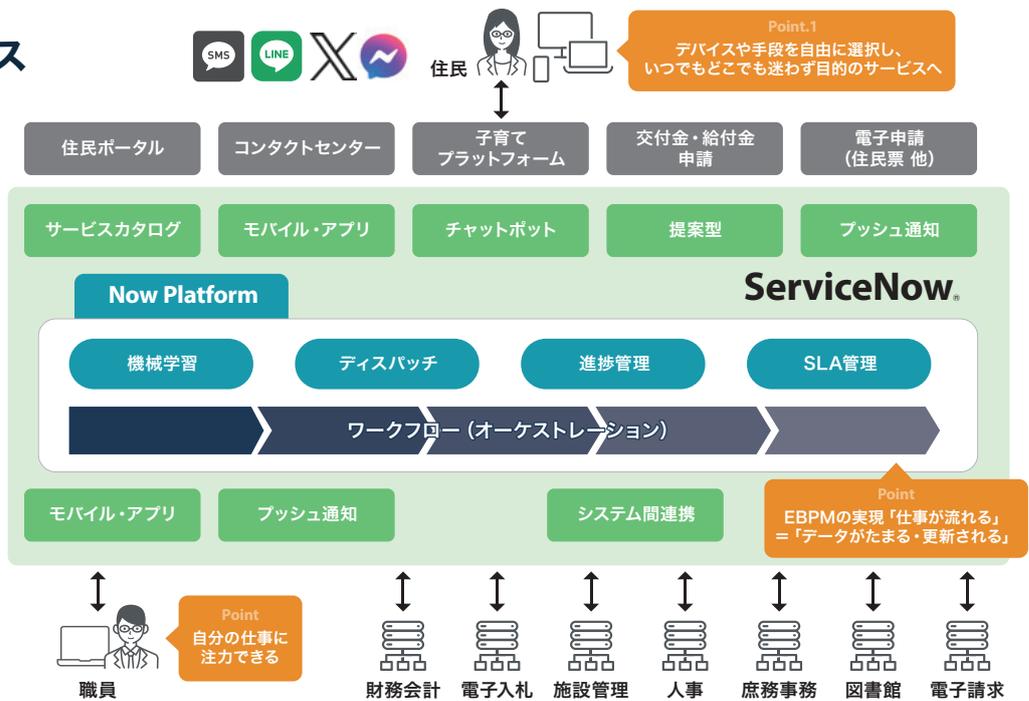
CSMとFSMにより、事故発生から解決までを迅速なオペレーションで実現し、業務負担を軽減します。



## Use Case / ユースケース

### 自治体向け業務改革 DXソリューション

CSMは、自治体においても広く導入されています。単純に申請や問い合わせをオンライン化するだけでなく、NowPlatformにより住民と行政がつながり、部門間を横断できるプラットフォーム環境を整備することで横の流れを清流化し、住民体験 (CX) と職員体験 (EX) を向上させます。



## 連絡先

業務改革DXソリューション  
<https://dts-digital.jp/servicenow/>



## 株式会社 DTS

デジタルソリューション事業本部  
 デジタルソリューション営業部  
 TEL 03-6914-5562  
 E-mail digital\_sales@dts.co.jp

※ServiceNow、ServiceNowのロゴ、Now、その他のServiceNowマークは、米国および/またはその他の国におけるServiceNow, Inc.の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、関連する各会社の商標である場合があります。  
 ※製品の仕様は予告なく変更する場合があります。