



The bridge to possible

データ シート

Cisco Public

Webex Experience Management

目次

製品概要	3
機能と利点	4
アベイラビリティ	7
テクニカルサポートサービス	7
製品の概要	7
成熟度モデル	9
シスコの環境維持への取り組み	10
Cisco Capital	10
マニュアルの変更履歴	11

Webex Experience Management は、**Webex** の次世代顧客体験管理（CEM）ソリューションです。コンタクトセンターでの対応前、対応中、対応後の組織内のすべてのタッチポイントでのエクスペリエンスをマッピングし、これまでサイロされていたデータを統合し、予測分析を用いて、ビジネスにプラスの結果をもたらす顧客や従業員の体験をどのように改善するか、情報に基づいた決定を行うことで、企業にユーザージャーニー全体でのより深い洞察を与え、顧客やエージェントのエクスペリエンスを改善します。

製品概要

カスタマーエクスペリエンスが価格と製品に勝る経済において、**Webex**® エクスペリエンス管理プラットフォームは、顧客の期待を超え、顧客エクスペリエンスの 3 つの柱を通じてビジネス成果を提供するのに役立ちます

- **カスタマージャーニーの測定**：カスタマージャーニーを通して継続的にそれぞれの瞬間の情報収集を行いカスタマーエクスペリエンスを理解する
- **顧客の 360 度ビューの取得**：分散しているデータを統合して実用的なインサイト、プロアクティブなサポート、高度なマーケティング自動化を実現
- **予測型になる**：カスタマーエクスペリエンスの変化が結果にどのように影響し、財務指標に影響するかを予測的に理解する

Webex のエクスペリエンス管理は、顧客のニーズを理解し、顧客の期待に応えるために製品やサービスを改善できるクラウドアプリケーションです。今日の顧客を満足させるソリューションをご紹介します。

- カスタマージャーニーマップで顧客のニーズに応え、顧客のエクスペリエンスを可視化
- ネットプロモータースコア（NPS）や顧客満足度（CSAT）などのメトリックの追跡と測定
- エンドツーエンドのカスタマーエクスペリエンス（CX）ダッシュボードで実用的なカスタマーフィードバックを収集
- 良い、悪い、またはひどいカスタマーサービスの根本原因を明らかにする
- フィードバックやトレンドに関する最新の電子メールアラートを取得
- ネガティブなフィードバックにチケットを使ってリアルタイムに対応し、解約を減らす
- 予測ツールを活用して顧客のニーズを予測し、ロイヤリティを向上させる

機能と利点

表 1. コア機能

機能	利点
カスタマージャーニー	<ul style="list-style-type: none"> 顧客とそのニーズをよりよく理解する さまざまなタッチポイントで顧客のエクスペリエンスのギャップを特定する 運用上の非効率性を特定し、修正に向けて取り組む カスタマーエクスペリエンスを向上させるため、部門間の調整を促進する マクロとミクロのジャーニーを理解する
ロールベースのダッシュボード	<ul style="list-style-type: none"> 顧客の動向を把握する 時間の経過に伴うパフォーマンス改善を追跡する 顧客の発言パターンを見分ける ビジネスに活かせる充実した洞察を獲得する 作業の優先順位付けを支援する 懸念事項が時系列で一貫しているか、傾向があるかを知る これらの懸念事項にドリルダウンする お客様の提案を確認する さまざまなカスタマージャーニーのパフォーマンスを比較する カスタマージャーニーの不十分なセグメントを明らかにする 業界の同業他社とのパフォーマンスを比較する 詳細なデータアクセスを使用して、組織全体でダッシュボードを作成および共有する
通知とループクロージャ	<ul style="list-style-type: none"> 顧客とのループを閉じることは、最新の CEM プラットフォームの重要な機能です Webex Experience Management は、必要なときに必要な人にリアルタイムでアラートを提供します。 ワークフロービルダーを使用して、アクションが必要なタイミングに現場の従業員に通知し、すべてのレベル関係者でループを維持します。 チケット調査と診断調査を利用して内外の両方のループをクローズします。体系的な問題を理解し、予防的に対処します。 Experience Management モバイルアプリケーションで活動中顧客とのループをクローズします
分析	<ul style="list-style-type: none"> テキスト分析: Webex Experience Management には、3 つのレベルのテキスト分析 (Word Cloud、Sentiment Analysis、および Theme Analysis) があります。シスコの高度なテキスト分析では、人工知能と機械学習 (AI/ML) を使用して、顧客の非構造化データのテーマと感性の両方を高レベルの精度で診断します。これらは、顧客が何について話しているかをユーザが理解し、エクスペリエンスの測定における盲点を識別するのに役立ちます。 NPS 影響分析: これにより、あらゆる側面がカスタマーエクスペリエンス全体に与える因果関係を推定し、アクションの優先順位を決定することができます。 最も高く評価されたウィジェットと高く評価されていないウィジェットは、顧客がどのようにあなたを評価したかを理解するのに役立ちます。これは、評価の質問で提示されたパフォーマンスのさまざまな側面に関する平均スコアの計算に基づいています。
パスと予測分析	<ul style="list-style-type: none"> パスと予測分析は、高度にサイエンスドリブンなデータで予測分析 CEM プログラムを提供します。これは、現在を理解するだけでなく、インタラクティブに将来を予測するのに役立ちます。 予測分析を効果的に適用することで、より積極的なビジネス上の意思決定が可能になり、カスタマーエクスペリエンスに影響を与えるビジネス上の意思決定に関する予測可能性が向上します。 インタラクティブな予測は、影響力間の直接および間接的な関係を使用して行うことができます。

機能	利点
フラットテーブルとクロス集計	<ul style="list-style-type: none"> ● サイドバイサイド分析によるデータのパターンの検出 ● T テスト分析によるデータの大幅なオフセットの理解 ● データのさまざまな断面を柔軟に分析し、さまざまなチャートタイプで視覚化し、ウィジェットを公開
統計分析	<p>CEM 調査ツールは、データアナリストおよびデータサイエンティスト向けです。フィードバックデータに対して次の分析を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 相関 ● 線形回帰 ● ロジスティック回帰 ● 有意性 T テスト ● パス分析 ● 意思決定ツリー+ ● ランダムフォレスト+ ● K 平均クラスタリング+ ● 構造式モデリング ● 確定的要因分析+ ● トピックモデリング+ ● エクスペリエンス管理 R SDK 経由
レポート	<ul style="list-style-type: none"> ● レポートは、Excel、pdf、PPT などのさまざまな形式でダウンロード可能 ● スケジュール設定されたレポートによるコラボレーションとメトリックトラッキングの改善 ● レポーティングを柔軟に自分で設定可能 (DIY) ● R との即時統合によるカスタムレポート
アンケートビルダー	<ul style="list-style-type: none"> ● 完全にカスタマイズ可能な DIY アンケートビルダーを使用して調査を設計する ● ブランドに合わせてビジュアル要素をカスタマイズ ● 25 種類を超える質問からサポートされ、適切な方法で顧客に適切な質問をする柔軟性を得る ● アンケートを設計する際に、ライブレビューで「What You See Is What You Get」(WYSIWYG) が可能になる ● 自動提案は、アンケートを最適化するための機械学習に基づく ● 質問を複製することで、複数の調査にわたってすべてのデータをまとめる
調査の招待	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数のジャーニーチャンネルに招待状を送信し、エンドカスタマーがビジネスに関与する方法を選択できるようにします ● コミュニケーション可能な時間帯、コミュニケーションのチャンネル、フォローアップメッセージのキャンペーンワークフロールールなど、招待状の発送に関する組織の社内コミュニケーションポリシーを管理します ● PII を地域で処理する必要がある政府または業界の規制がある国で事業を展開している企業は、完全な苦情解決策を実行できます ● PII を処理し、招待を発送するプライベート クラウド インスタンスを使用して、完全にセキュアなゼロ PII ソリューションを実行します

機能	利点
チャンネル	<p>複数のチャンネルで顧客にアプローチし、顧客がいるタッチポイントで聞くことができます。一般的なタッチポイントには次のものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 電子メール/SMS リンク ● 埋め込み電子メール ● 電子メール署名調査 ● Web サイトに調査タブを追加 ● ホストされているドメイン ● マイクロ調査 ● QR コード ● CEM 受信トレイ ● 音声自動応答 (IVR)
統合	<p>他のシステムからデータを取り込むための、すぐに使用可能な統合：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Freshdesk ● Salesforce ● Zendesk ● Capillary ● Gupshup ● Amazon S3 など
メトリック ウィジェット ライブラリ	<ul style="list-style-type: none"> ● さまざまなタイプのウィジェット (Canned、Basic、Composite、Flat-table) のライブラリを作成し、管理できます ● 作成は一度だけで、再利用します。管理者が作成したウィジェットは、アクセス権があれば、どのユーザでもダッシュボードに追加できます。
サンプリングモード	<ul style="list-style-type: none"> ● 統計的に有効なランダムサンプルに対するデータの高速かつ正確なリアルタイム分析のための高速処理モード ● 応答全体を分析するための高精度モードで、より詳細な分析が可能
履歴データのアップロード	<ul style="list-style-type: none"> ● 履歴データのシームレスなアップロードによるインサイトの迅速化 ● 他のシステムからデータをエクスポートおよびインポートするための標準の簡単な Excel 形式
エンタープライズセキュリティ	<p>ビジネス セキュリティ ポリシーに合わせた高度なエンタープライズ制御</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ユーザーが強力なパスワードを使用できるように、パスワードの最小長と文字の要件を適用 ● パスワードの有効期間とポリシーの設定 ● 二要素認証の有効化 ● 応答の PII 編集 ● シングルサインオン (SSO) によるサインイン
ユーザと企業の役職と部門	<ul style="list-style-type: none"> ● 部門、役職、およびユーザの柔軟な構造により、組織全体にわたるきめ細かいデータアクセスを制御 ● マトリックス組織を含む複雑な組織階層構造を作成 ● データアクセスとは別に、さまざまなモジュール、ウィジェット、スペース、レポートなどに対する権限を制御 ● 一括操作でアクセス権を簡単に作成し管理

機能	利点
データの格納先	<ul style="list-style-type: none"> Experience Management プラットフォームは、CEM プログラムが演算を開始し実行できる 5 か所以上のグローバルロケーションを提供します。これにより、セキュリティを重視する企業は、規制対象のデータやドキュメントが物理的に存在する場所の制御を保持できます。
モバイルアプリ	<ul style="list-style-type: none"> 外出先でも Webex Experience Management インサイトセンターにアクセスできます。 ポケットから iOS および Android アプリを取り出して、パルスをチェックし、トレンドをモニタし、影響を追跡できます。 現場の従業員は外出先で顧客とのループを閉じることができます。
Cisco® Unified Contact Center Express と Cisco Unified Contact Center Enterprise の統合	<ul style="list-style-type: none"> カスタマー エクスペリエンス ジャourney：トランザクションアプローチから、物理的、デジタル、および IoT のインタラクションに関するリアルタイムのカスタマー エクスペリエンス ジャourney ビューに移行します。階層化された豊富なコンテキストで、運用とトランザクションに適しています。 コール後の調査は、IVR、SMS、または電子メールを介して顧客のフィードバックを収集するために使用でき、回答者にコンタクトセンターのエクスペリエンスに対する満足度を尋ねることができます。エージェントが発信者から切断されたときに音声アンケートを開始し、自動的にコールを IVR アンケートにリダイレクトします。 カスタマーエクスペリエンス分析：これらの分析は、エージェントがパフォーマンスを把握するために役立ちます。たとえば、良かった点や改善点を理解できます。AI ベースのテキスト分析は、顧客が言及しているパターンやトレンドパターンを提供します。 スーパーバイザは、チームおよびエージェントによって分割されたデータを表示できます。「Like-Dislike」や「影響分析」から得られる洞察は、スーパーバイザが改善すべき領域を特定するのに役立ちます。また、重要なメトリックを推進するアクションに基づいてアクションの優先順位付けを行うこともできます。

アベイラビリティ

Webex Experience Management は、次の国で利用できます。

アメリカ地域：ブラジル、カナダ、米国

APJC：オーストラリア、香港、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、タイ

EMEAR：バーレーン、フランス、ドイツ、ヨルダン、クウェート、レバノン、オランダ、カタール、サウジアラビア、トルコ、アラブ首長国連邦、英国

テクニカルサポートサービス

サブスクリプション期間中に、シスコは、電話、Web、または電子メールによって、年中無休、無制限の英語でのテクニカルサポートによって、問題を解決したり、修正したりできます。重大度の低いケースの場合は 1 営業日以内、重大度 1 または 2 のケースの場合は最初の応答から 60 分以内に対応を実施します（「Basic サポート」）。Basic サポートには、ナレッジ ベースへのアクセスに加えて、サブスクリプション期間中のすべてのソフトウェアのアップデートおよびアップグレードが含まれます。Basic サポートの詳細については、Cisco Software Support サービスのサービス ディスクリプションを参照してください。

製品の概要

Webex Experience Management は、Webex Experience Management サービスおよびソフトウェアにアクセスできる単一のサブスクリプションです。サブスクリプション中に、顧客のニーズに応じて、成熟度モデルの包括的な選

択を提供します。1つの契約でソフトウェア、機能、サービス、テクニカルサポートがカバーされます。詳細については、[注文ガイド](#)を参照してください。

成熟度モデル

このオファーは、聞き取り、分析、予測の 3 つのレベルのカスタマーエクスペリエンス管理（CEM）成熟度モデルの提示に基づいています。各成熟度レベルには、一連の機能が含まれています（表 2 を参照）。

表 2. 各成熟度モデルに含まれる機能

機能	聞き取り	分析	予測
調査の招待	同梱	同梱	同梱
ダウンロード可能なレポート	同梱	同梱	同梱
影響分析	同梱	同梱	同梱
パス分析	同梱	同梱	同梱
クロスタブ	同梱	同梱	同梱
無制限のアラート	同梱	同梱	同梱
メトリック ウィジェットライブラリ	同梱	同梱	同梱
指定ユーザーごとに 1 つのダッシュボード	同梱	同梱	同梱
3 年間のリアルタイムデータアーカイブ	同梱	同梱	同梱
標準 ML テキスト分析	同梱	同梱	同梱
オンプレミス CLI ディスパッチャ	同梱	同梱	同梱
予測分析	該当なし	なし	含まれる
高度なセキュリティ（PII マスキング/匿名化、BYO キー）	オプションでの購入	同梱	同梱
CX リードユーザーの数	5 名を含む	10 名を含む	25 名を含む
指定ユーザーの数	オプションでの購入	オプションでの購入	オプションでの購入
使用可能なチャネル	最大 5	最大 10	無制限
回答者数	5000 + 1000 / 指定ユーザー	25,000 + 100 / 指定ユーザー	75,000 + 100 / 指定ユーザー
スケジュール設定されたレポート	該当なし	指定ユーザーごとに 1 つ	指定ユーザーごとに 1 つ
サードパーティの招待（IVR、SMS、電子メールなど）	お客様が提供	お客様が提供	お客様が提供
ディープラーニングテキスト分析	オプションでの購入	オプションでの購入	オプションでの購入
履歴データのアップロード	オプションでの購入	オプションでの購入	オプションでの購入

シスコの環境維持への取り組み

Cisco 製品、ソリューション、運用および拡張運用またはサプライチェーンに対する環境持続性ポリシーと取り組みに関する情報は、[Cisco の企業の社会的責任 \(CSR\) レポート](#)の「環境持続性」項を参照してください。

次の表に、環境の持続性に関する主要なトピック（CSR レポートの「環境の持続性」セクションに記載）への参照リンクを示します。

持続性に関するトピック	参照先
製品の材料に関する法律および規制に関する情報	材料
製品、バッテリー、パッケージを含む電子廃棄物法規制に関する情報	WEEE 適合性

シスコでは、パッケージデータを情報共有目的でのみ提供しています。これらの情報は最新の法規制を反映していない可能性があります。シスコは、情報が完全、正確、または最新であることを表明、保証、または確約しません。これらの情報は予告なしに変更されることがあります。

Cisco Capital

目的達成に役立つ柔軟な支払いソリューション

Cisco Capital により、目標を達成するための適切なテクノロジーを簡単に取得し、ビジネス変革を実現し、競争力を維持できます。総所有コスト (TCO) の削減、資金の節約、成長の促進に役立ちます。シスコの柔軟な支払いソリューションは 100 か国以上で利用可能であり、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、およびサードパーティ製の補完的な機器を、利用しやすい計画的な支払方法で購入できます。[詳細はこちらをご覧ください。](#)

マニュアルの変更履歴

新規トピックまたは改訂されたトピック	説明	日付
データシートの初版	該当なし	2020年6月10日

米国本社
Cisco Systems, Inc.
サンノゼ(カリフォルニア州)

アジア太平洋本社
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
シンガポール

ヨーロッパ本社
Cisco Systems International BV Amsterdam,
アムステルダム(オランダ)

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所、電話番号、FAX 番号は当社の Web サイト(<https://www.cisco.com/go/offices> [英語])をご覧ください。

Cisco および Cisco ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の国における登録商標または商標です。シスコの商標の一覧は、<https://www.cisco.com/go/trademarks> でご確認いただけます。記載されている第三者の商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」という言葉が使用されていても、シスコと他社の間にパートナーシップ関係が存在することを意味するものではありません。(1110R)。