



an IBM Company

日本アイ・ビー・エム
セールスフォース・プラクティスリーダー
理事 浅野 智也



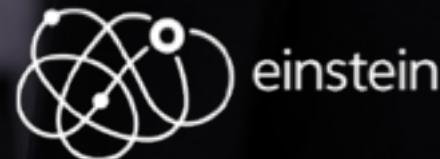
AIを活用した、IBMコンタクトセンター改革

Making our clients wildly successful

IBM | Salesforce Partnership



Bluewolf専門チームの設立



IBM Watsonと
Salesforce Einsteinの連携



気象予報や気象データに
関するソリューションへ
のAI活用



Integration to
creatively disrupt
legacy systems

Salesforce向けに特化した
統合製品のリリース

IBM のイノベーション

IBM は 1911 年から常に変革
し続けています

60 億ドル
年間の研究開発への
投資額

世界最大
の
テクノロジー・カンパニー
社員数: 380,000 人

お客様の拠点
170 か国
790 億ドル
2017 年の収益

24/7
グローバルの
サポート・チーム

コグニティブな
ソリューションと
エンタープライズ・クラウド・
プラットフォームの
グローバルリーダー

SW、HW、XaaS の
製品とソリューション数
7,000

IBM® Bluemix®
Cloud Services
月間 API コール数
95 億+

IBM Cloud
データ・センター
19 か国
55 箇所
1 日のトランザクション数
1,000 億

お客様、サポート・チーム双方が IBM に変革を期待



サポート・サービスは変革し続けています

顧客の期待値の
高まり

予測と先読みに
に基づいたサービス

個人に
フォーカスした
サービス

シームレスな
体験の提供

- カスタマー・フィードバック
- カスタマー・アドボカシー
- 市場分析
- 内部分析
- 株主の期待

80%
一貫性のある
サービス

20%
個別対応

IBM サポートのあるべき姿…

オムニチャネル
連携

データに基づいた
知見

お客様を
第一に

ナレッジによる
エージェント支援

コグニティブ
活用



| サービスを改善してお客様によるサポートへの評価を向上させる



問題回避

- サービスのモニタリング
- チケット分析と分類
- トレーニングの強化



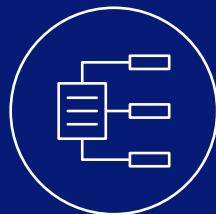
セルフサービス

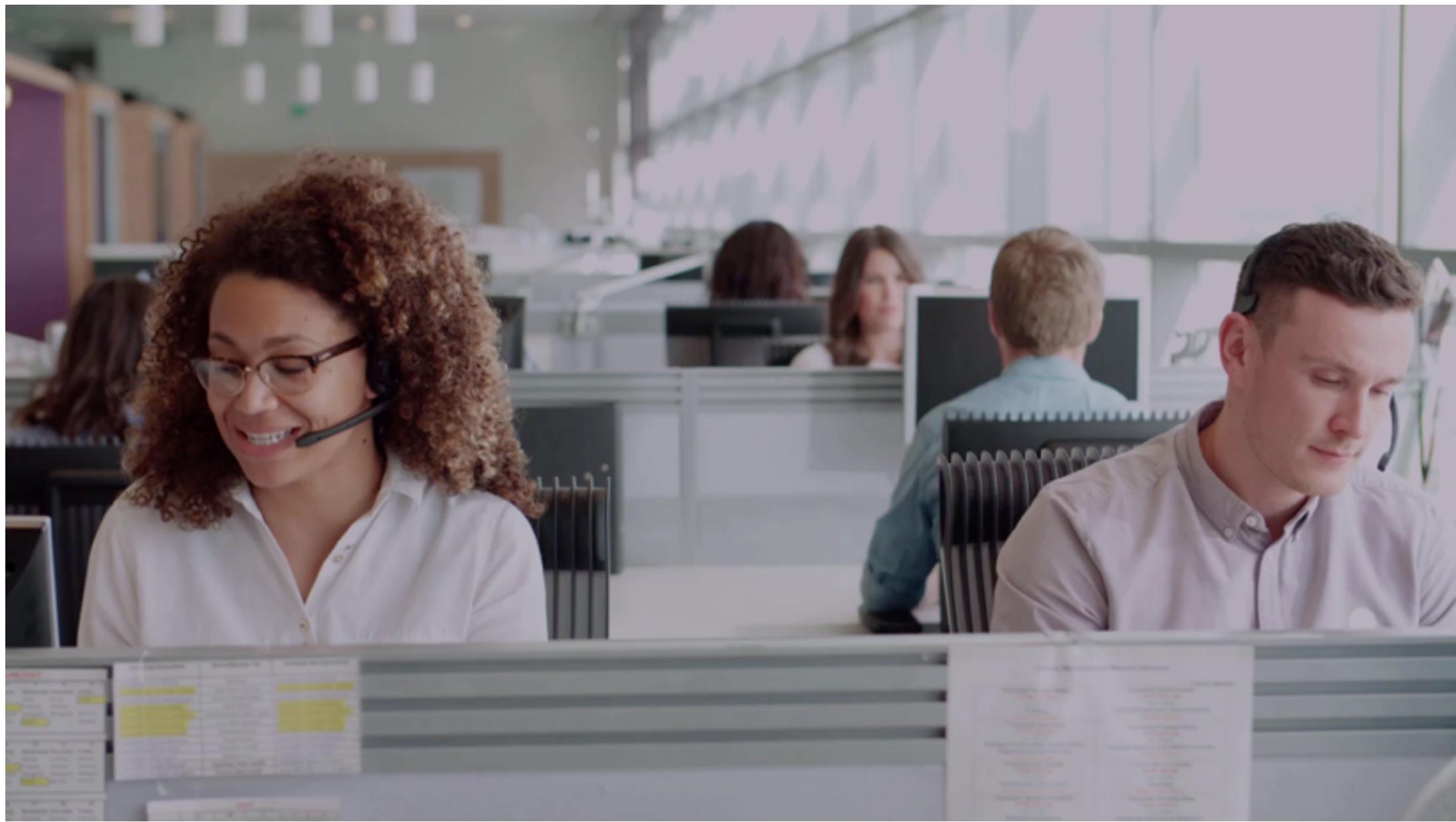
- Watson Chatbot
- Watson Discovery
- ロボティック・プロセスオートメーション (RPA)



適切な担当者への迅速なルーティング

- 予測に基づく分類
- Watson Routing
- Watson Case Prioritization





変革による効果

IBM はサポート・サービスの標準レベルを引き上げ、IT 業界のみならず、他の業界にも影響を与えています。IBM は、コグニティブなテクノロジーを駆使し、よりパーソナルでシンプルで的確なソリューションを確実にご提供します。お客様の問題を迅速に解決へと導きます。





The State of Salesforce

How the Best Companies Use Salesforce

トップ企業のSalesforce活用法とは



Let's focus
to be around
clear direct
as about co
trends.

01

従業員の満足度が
イノベーションを推進
Employee Satisfaction
Powers Innovation

02

カスタマー・エクスペリエンス戦略には一元化された
ベースが必要
Customer Experience
Strategy Needs a Home

03

部門横断的なガバナンスが
継続的なイノベーションを促進
Cross-Functional Governance
Fuels Continuous Innovation.

bluewolf
an IBM Company

|

ขอบคุณ

Thai

धन्यवाद

Hindi

Спасибо

Russian

شكراً

Arabic

Grazie

Italian

பொன்றி

Tamil

多謝

Traditional
Chinese

Thank You

English

ありがとう
ございました

Japanese

多谢

Simplified
Chinese

감사합니다

Korean

תודה רבה

Hebrew

Gracias

Spanish

Danke

German

Merci

French

Making our clients wildly successful