



Disney Streamingは NiCE CXoneで4つの 有名ブランドを統一

世界中で愛されている有名なウォルト・ディズニー・カンパニーは、Disney+、Hulu、ESPN+、Star+の4つのプラットフォームで完全なデジタル・ストリーミング体験を提供しています。Disney Streamingは、ヘルプセンターすべてで同じディズニーの魔法をかけています。デジタル・ストリーミングの問題は複雑であり、ヘルプチームは、音声会話の解決が多くのお客様に必要であることを知っています。NiCE CXoneは、Disney Streamingが一貫したプロセス、データ解析および戦略によって4つのブランドおよび10,000人のオペレーターを統合し、で、Disneyがこの分野で優れたカスタマーサービスを提供し続けることを支援しています。

10,000人の
オペレーター
が世界中で
NiCE CXONEを
使用



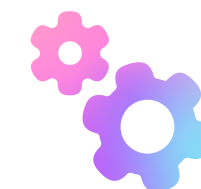
NiCEソリュー
ションを
100ヶ国以上
20の言語で使用



DISNEY+
HULU、ESPN+
STAR+の
4つのブランド
ワークフローを統合



数分で
IVRの設定を
完了



お客様プロフィール

Disney Streamingについて

傘下にDisney+、Hulu、ESPN+およびStar+の4つの有名ブランドがあるDisney Streamingは視聴者体験のすべてに、テーマパークと同じ魔法をかけます。

業界

デジタル、エンタテインメント

ウェブサイト

www.disneyplus.com

所在地

グローバル

オペレーター

世界中で10,000人

プロダクト

• [NiCE CXoneとSalesforceの統合](#)

目標

- ブランドおよび地域をすべて統合
- 技術的なダウンタイムをなくす
- 報告とコントロール集中化
- IVRの変更と採用のシンプル化

結果

- オンボーディングに必要なチームの規模を縮小
- データおよびレポートへのアクセス性の向上
- オペレーター人数効率化
- 技術的なダウンタイムは無視できるレベルに

機能

- 詳細な分析、ベンチマーキング機能を提供し、より実用的なインサイトを促進
- スマート・ルーティング、Salesforceデータを使用しお客様をリアルタイムで、適切なチャネルで適切なリソースに振り分け



NiCE

01 統合前

バラバラなテレフォニーツール

ディズニー・ストリーミングが100か国以上で拡張の準備を始めていた2020年に、新型コロナウイルスの感染拡大により、リモート体制への迅速な移行が必要になりました。4つのデジタル・ストリーミング・ブランドでそれぞれ独自のテレフォニーツールを活用していたこともあり、ヘルプセンターでは、中央管理、基準およびサポートが不足していました。このような環境では、サービスラインの拡大にあわせたオペレーターチーム増員養成は非常に困難でした。

02 変化

統一された集中アプローチへの統合

Disney Streamingは、すべてのブランドおよび地域で100%リモートのチームを効率的にサポートできるプラットフォームを模索し始めました。ソリューションはグローバルに拡張可能で効率を改善できるものであり、コンタクトセンターの経営陣は、人員配置計画に活用するために通話量を把握し分析したいと考えていました。さらにストリーミング部門はブランドを迅速に成長させ、顧客のニーズに基づいて方向転換できるようになることを目指していたため、セールスフォースとの統合も不可欠でした。ビジネスの継続性を確保するため、ディズニー・ストリーミング部門の各地域のリーダーは、クラウドベースの集中管理を必要としていました。ディズニーは、ダウンタイムを最小限に抑えることのできる、優れた安定性を持つパートナーを必要としていました。ディズニーのブランドは卓越した顧客対応で知られており、オペレーターがテレワークに移行しても、カスタマーサービスでディズニーのブランド力を落とさないことが必要でした。

03 ソリューション

拡張と効率

NiCE CXoneはDisney Streamingに、複雑なサービス業務に対応できるというだけでなく、サービスの安定性も確保できるプラットフォームとして選択されました。4つのブランドとグローバル地域すべてがNiCE CXoneに統合されました。新しいオペレーターグループのオンボーディングには、全員のスピードを上げシステムを使いこなすためのチームが必要でしたが、NiCE CXone管理者ツールなら、Disney Streamingでは一人のチームメンバーがオペレーター数百人を一度にオンラインにすることができます。技術的なダウンタイムがわずかなレベルにまで短縮され、コンタクトセンターに電話をしても問題なくつながるようになりました。Disney Streamingのサポートオペレーションの担当ディレクターであるRyan Schweers氏は、オペレーションを予測する際に、ダウンタイムは「ほとんど考慮する必要がない」と話します。

「ブランドをグローバルに拡大し続ける中で、NiCE CXoneテレフォニーは各ブランドの立ち上げの中でも最も簡単なもののひとつです」Schweers氏は言います。NiCEはがすべてのステージにおいてサポートしてくれ、オペレーターのオンボーディングもすぐです。」

チーム全体を統合することで人員計画を一元化し、効率を最大化することができます。さらに、NiCE CXoneは、Disney Streamingチームがブランドや地域ごとにレポートをセグメント化することも可能にしています。データがアクセスしやすく、よりよい戦略的な意思決定をリアルタイムで調整することができます。これには、問題が発生した際に、IVRとスクリプトに変更を加え、顧客に即時のガイダンスを提供することも含まれます。

「グローバル企業として迅速に事業拡大をお望みなら
NiCE CXoneを選んでください。」

RYAN SCHWEERS
DISNEY STREAMING
視聴者体験 サポート・オペレーションディレクター



04 結果

お客様満足度の大幅な向上

世界で10,000人のオペレーターがいるDisney Streamingは、短期間でビジネスの方向転換に成功し、事業運営を一元化することができました。NiCE CXoneはパンデミックを通じて視聴者体験コンタクトセンターをサポートし、現在も戦略戦略的指針となっています。

「ヘルプセンターの電話連絡に対するお客様満足度は改善し続けています。」Schweers氏は言います。

ダウンタイムを削減し、チームのオンボーディングに必要なリソースを削減し、IVR変更に必要なリソースを数分に縮小することで、Disney Streamingは効率を向上することができました。オペレーターは、顧客のためにディズニーのマジックをかけることに注力できるようになりました。

05 将来

拡大の継続

Disney Streamingは、引き続きコンタクトセンターのオペレーターの採用を継続し、オンボードさせ続けることでビジネスの拡大を減速させません。新しく革新的なプロジェクトとディズニーのエンタテインメントアーカイブへの愛によって、ディズニーのストリーミング・プラットフォームは、視聴者体験コンタクトセンターとともに成長し続けます。組織の向かう将来に、NiCE CXoneは適応性の高いプラットフォームとオムニチャンネル・システムを提供し、組織が次にどこへ向かおうとサポートします。

“

NiCE CXoneには市場で最も変化に迅速に対応できる多様なレポートシステムを備えています。その他多くのソリューションとは違い、サービスレベル測定は完全に設定可能です。

RYAN SCHWEERS

Disney Streaming

視聴者体験 サポート・オペレーションディレクター

NiCEについて

NiCE(ナスダックNiCE) によって、世界中のあらゆる規模の企業が、格別なカスタマーエクスペリエンスを提供しつつ、重要なビジネス指標を達成することがこれまで以上に容易になっています。世界No.1のクラウド・ネイティブ・カスタマーエクスペリエンス・プラットフォーム『CXone』を軸としてNiCEは、AIを活用したセルフサービスおよび有人で提供されるコンタクトセンター向けCXソフトウェアの世界的リーダーであり、常に一步先を目指します。フォーチュン100のうちの85社を含め、150か国以上で25,000以上の企業が、NiCEと共にお客様とのあらゆる対話を変革し、向上させています。

www.nice.com

NiCEの商標一覧は、
<http://www.nice.com/nice-trademarks>をご参照ください。

NiCE

