
オンラインeヘルプ

機能の説明

オンラインeヘルプは企業とお客様とを結ぶホットラインをチャットを利用して構築し、それを効果的に運用していくための多くの機能を持っています。各機能を分類すると使用する立場の違いで大きく3つに分けることができます。



- お客様側の機能
- オペレータ側の機能
- スーパーバイザー側の機能



お客様側機能のメインは、お客様とサポートオペレーターとのコミュニケーションを行なう機能としての

- ・チャット通話機能
- ・ファイル交換機能

です。

チャット入口は、お持ちのサイトにリンクを張るだけで簡単に設置することができます。

お客様はリンクバナーをクリックするだけで入室できチャットを開始する事が出来ます。

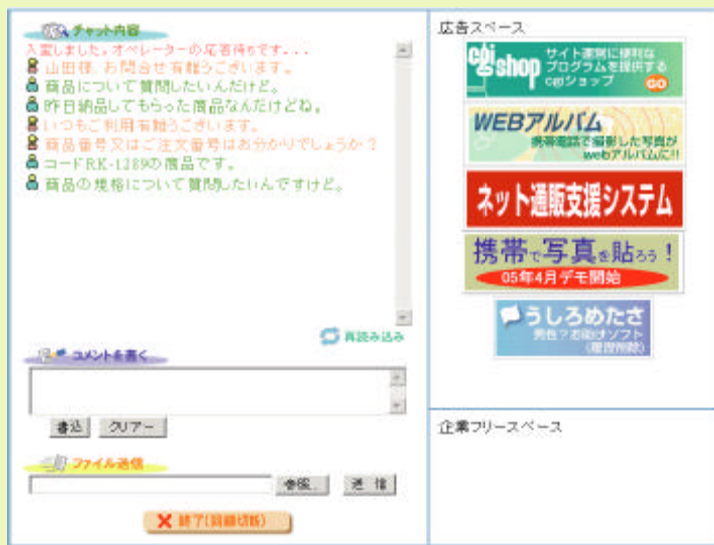
もちろんお客様もWebブラウザのみでチャットが可能ですのでお客様に余計な手間をかけさせることはありません。

手軽なインターネットチャットというチャンネルを設ける事で企業とお客様との距離がぐっと近づきます。

お客様入室画面



お客様側チャット画面



「正確なリアルタイムコミュニケーション」

チャット通話は電話と同じようにリアルタイムであると言っただけでなく、文字によるやりとりを行いますから、電話の会話では伝わりにくい複雑な情報（複雑で長い製品番号・シリアルNo・製品名など）も正確に素早くやりとりする事ができます。

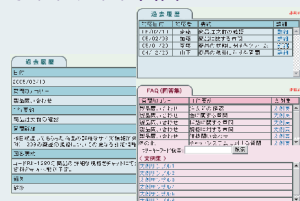
「情報共有で円滑なコミュニケーション」

チャット文中に、必要な情報のあるサイトのURLを挿入すれば、クリック一つで情報ページをお客様とオペレータの間で共有することができ、円滑なコミュニケーションが図れます。また、ファイル交換機能を使って画像データやEXCELデータ等をやりとりする事で、詳細な内容のサポートも容易に実現可能です。

オペレータ側ではお客様に満足していただけるサポートを実現するために、問題解決を効果的に進める様々な機能があります。

- ・お客様情報及び過去の対応履歴の表示機能
- ・回答文例表示機能
- ・スーパーバイザーとのチャット機能と告知掲示板機能
- ・チャット切替機能
- ・対応記録作成機能

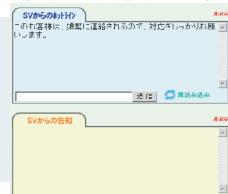
ポップアップ画面



オンラインeヘルプでは、オペレーターはチャットを開始する前の段階で応対待ちのお客様の会員情報、問合せ内容、過去の対応履歴をポップアップ画面で把握する事が可能なので () チャット入室後すぐに問題解決の会話から始める事ができます。チャット画面ではお客様の必要とされている回答を、素早く、正確に伝えるために、回答文例を過去に蓄積されたデータから瞬時に呼び出し、ワンクリックでチャット文中に挿入できます。

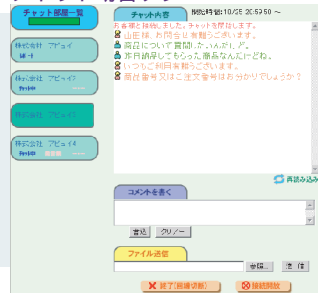
レギュラー版のみの機能となります。

スーパーバイザーのフォロー



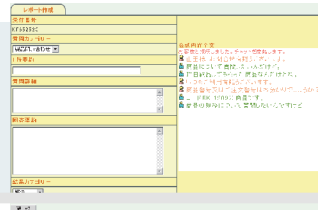
スーパーバイザーとのチャット機能と告知掲示板機能 () によりスーパーバイザーからの業務のサポートを適切なタイミングでリアルタイムに受ける事が出来ます。エスカレーションの連絡も迅速に行なえます。

チャット切替タブ



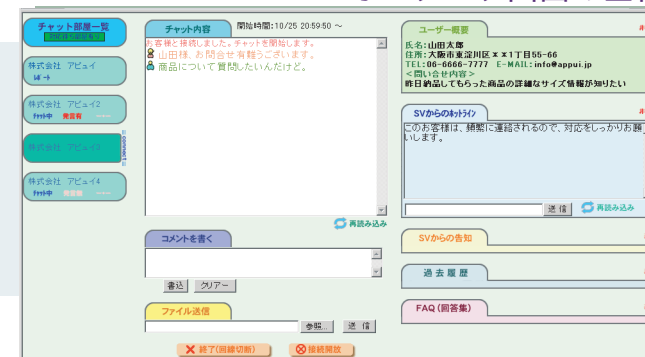
一人のオペレーターで複数のお客様対応をするためのチャット切替機能を備えています。これによりお客様の返信ペースに応じて複数のお客様を同時に対応することが可能となりサポート業務を効率的に進めていく事ができるようになります。

対応記録を簡単作成



対応が終了した問合せは、対応記録作成機能 () により 対応チャットの全文のデータをそのまま、コメントを追加してデータベースに保存できます。入力の手間が少ないため、すぐに次のお客様の対応に入れます。入力項目を企業の業務にあわせてカスタマイズする事で、より有用なデータベースを容易に構築していくことが可能です。

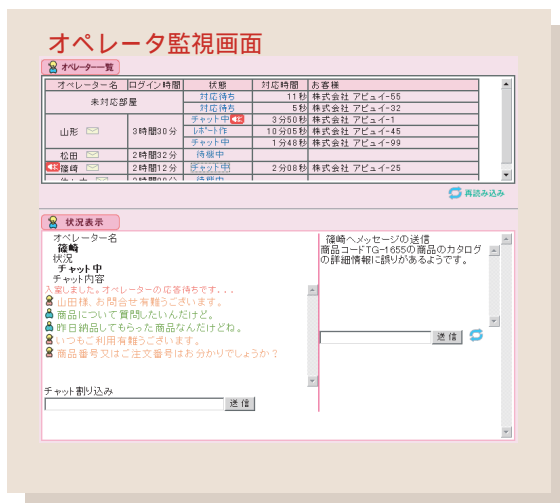
オペレータ画面の全体



管理者側の機能は、「オンラインeヘルプ」システムの管理や各オペレータのお客様対応を正確に把握する為の機能です。適切な管理者の指示がシステム運用を円滑にし、質の高いサポート体制を実現します。

- ・グループ管理機能
- ・オペレータ管理機能
- ・チャット監視機能
- ・問合せ履歴管理機能
- ・対応記録管理機能
- ・FAQ管理機能
- ・お客様情報の管理機能
- ・統計分析レポート作成機能

ライト版にも回答文例及びFAQ管理機能と対応記録管理機能がついています



グループ管理機能ではオペレーター別に対応可能な問合せ種別をあらかじめ登録しておき、問合せの振り分けルールを設定する事で問合せ発生と同時に、オペレータに自動的に問合せを割り当てていく事ができます。

オペレータ管理機能ではオペレータの新規登録や削除、またスキル情報等のオペレータの情報を一元管理できます。

チャット監視機能は、各オペレータのチャット内容とステータスの監視 (異常対応時間等の検知) 対応中チャットへの割り込み、対応オペレータの変更等、オペレータがお客様に対応している状況をリアルタイムで把握するための機能です。

問合せ履歴管理機能は、問合せ履歴や対応記録を項目別に検索閲覧し、個々の対応の良否の判定等を通して顧客対応方針を考えていくために利用できます。

対応記録管理機能は、オペレータが作成した対応記録の承認、編集、検索、閲覧をする機能です。

FAQ管理機能では、回答文例を簡単に作成し、業務に素早く反映させていく事が可能です。例えば新製品発売の問合せなど、同種の問合せが集中する際にも即座に回答文例を発行し、各オペレータを支援していく事ができます。

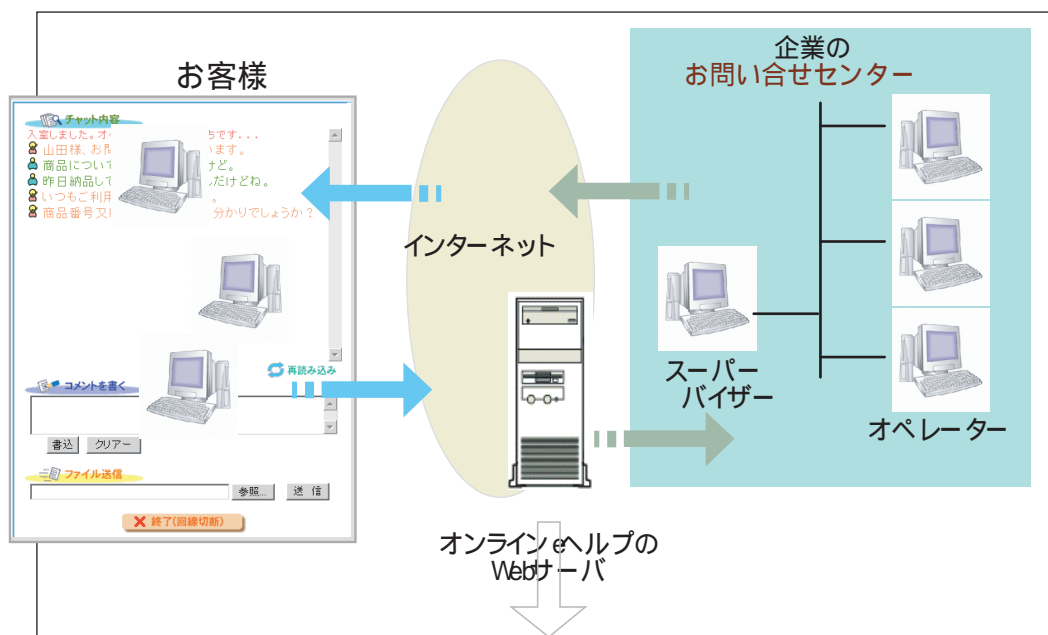
統計分析レポート作成機能を利用して蓄積された情報を分析して、オペレータ別の生産性や、カテゴリ別の平均対応時間、月別の問合せ件数等のレポートを自動生成し、現状分析から顧客戦略の決定に役立てていく事が可能です。

オンラインeヘルプ システムの構築について

お客様からの電話やメールを使った問い合わせなどの従来の対応を、インターネットのWebチャットを使うことによって、スムーズで、より的確な対応を可能にしました。

■ システムの構築

「オンラインeヘルプ」はインターネットのブラウザを利用していますのでインターネットに接続できるパソコンがあれば簡単に導入できます。



「オンラインeヘルプ」のエンジンになるプログラムはWebサーバに設置します。お使いになるWebサーバは独自に準備いただくか(大規模)、株式会社アピユイが用意するサーバに導入するか(中小規模)、サービスの規模に応じて選択いただけます。

なお、インターネットのサーバの運用専門業者である株式会社アピユイではこの独自Webサーバのお預かり運用も承っておりますので、セキュリティの保全や安定した運用でご安心頂けます。

■ レギュラー版

文字情報の正確性

電話では伝わりにくい、難しい氏名、住所、製品NOなどが文字情報として正確に伝達。

便利なファイル交換機能

写真や図面などの画像ファイルをやり取りしながらお客様の要望を即時に解決。

自動DB化

対応内容を自動的にデータベース化し、FAQ、マイニングへ即時活用。

複数対応

1名のオペレータで複数の顧客対応が可能。

導入が簡単

ASPサービスとして提供しますの既存のシステムすぐにご利用可能。既存CRMへのデータエクスポート機能搭載。

豊富な管理者機能

チャット割込み、オペレータチェンジ、監視機能、レポート機能、FAQ登録機能など必要な管理者機能を完備。

企業の業務形態や蓄積された多様な運用ノウハウに併せて、より使いやすいようにカスタマイズできます。

■ ライト版

簡単にチャットを導入して、気軽にお客様に声をかけてもらえる通販サイトを作りたい。」そんな要望に応じて、簡単設置、簡単運用のできる機能に絞ったセレクト機能版です。安価に簡単に、既存の通販サイトにチャットシステムを導入できます。もちろん必要な機能はカスタマイズ可能です。貴社の通販サイトに沿ったご希望の形で提供します。

動作環境

クライアント
OS: WINDOWS(2000以降)
ブラウザ: Internet Explorer 6.0 以上

Webサーバ
OS: Linux
言語: Perl

機能一覧

レギュラー版	ライト版	お客様側の機能	
		ID・PASS登録・変更 お客様認証機能 問合せの基本情報の入力 チャット機能 ファイル交換機能 受付番号発行機能	お客様のID及びパスワードの登録 会員お客様の認証 ・ 一般お客様のログイン 質問カテゴリ・質問内容を分類してオペレーターに振り分ける際の指標 オペレーターとのチャットによる質疑応答・問題解決 カタログや性能表、写真などの送受信 (会員種別で制限可) 問合せ終了時に受付番号をメールで受信
		オペレーター側の機能	
		ログイン・ログオフ管理機能 お客様とのチャット機能 ファイル交換機能 お客様情報表示 対応履歴表示機能 FAQ集表示機能 お客様の切替機能 他のチャット状態の確認機能 応対待ち問合せの一覧表示機能 待ち行列の待ち時間表示機能 スーパーバイザーとのチャット機能 スーパーバイザーからの周知事項の掲示板 対応記録作成機能	オペレーターの認証 お客様とのチャットによる質疑応答・問題解決 カタログや性能表、写真などの送受信 登録情報及の表示 現在応対中のお客様の過去の対応履歴の表示 FAQ回答集の検索・表示、回答文例の表示、チャット文に挿入 同時に受け付けている他のお客様へのチャット切替 同時に応対中のお客様のチャット状態の確認 応対待ち問合せの、お客様名や問合せ種別等の概要を一覧表示 応対待ち問合せの待ち時間を表示 スーパーバイザーとの対話 (「SVからのホットライン」) 全オペレーターに対する周知事項の掲示板 (「周知事項」) 問合せ終了時に質疑応答の記録及び所見等コメントを入力し、蓄積する
		スーパーバイザー側の機能	
		スーパーバイザー管理機能 ログイン・ログオフ管理機能 オペレーター管理機能 オペレーターステータス表示 チャット状況監視機能 応対待ち問合せ状況の監視 オペレーター変更機能 チャット割り込み機能 オペレーターとのチャット機能 オペレーターへの周知事項の掲示板 ログイン人数の制限機能 お客様情報管理機能 問合せ履歴管理機能 対応記録管理機能 FAQ管理機能 統計データの分析レポート作成機能	スーパーバイザーの登録、削除 (絶対管理者設定) スーパーバイザーの認証 オペレーターの検索、登録、削除、スキル情報等の編集 オペレーターの現在の状態 (チャット中・レポート作成中・待ち etc) の一覧表示 進行中のチャットの監視 (異常対応時間等) 待ち行列の状況チェック オペレーターの変更 お客様とオペレーターとのチャットに割り込み参加 各オペレーターとの対話 全オペレーターに対する周知事項の掲示板 オペレーターの処理能力を超えた場合に、ログイン可能なお客様の数を制限する お客様情報の検索、入力、編集 過去の問合せ履歴の検索、閲覧 対応記録の検索、閲覧、整理 回答文例の作成、階層化のためのキーワード設定、登録管理 時間帯別、日週月別、OP毎、カテゴリ毎。期間指定でCSVデータをダウンロード。
		カスタマイズ対応オプション機能	
		グループルール設定機能 自動対応フローの作成 メールマガジン発行機能 その他要望に応えます。	問合せを各オペレーターに自動的に振り分けるためのルールの設定 自動応答フロー (VRメニュー) の構築ツール メールマガジンの作成、発行、管理