

AIVY Talk 機能とメリット

テキストによるリアルタイム対応

あなたのサイトの訪問者と簡単にチャットすることができます。チャットのためにじっと待っている必要はありません。電話がなるように、チャットの要求があればそれをAIVY Talkが知らせてくれます。チャット先をグループにしておけば、グループに登録されているオペレータ全員に知らせてくれますから、あなたが席を外しても他の誰かが対応してくれるので安心です。

一度に複数の顧客に対応可能

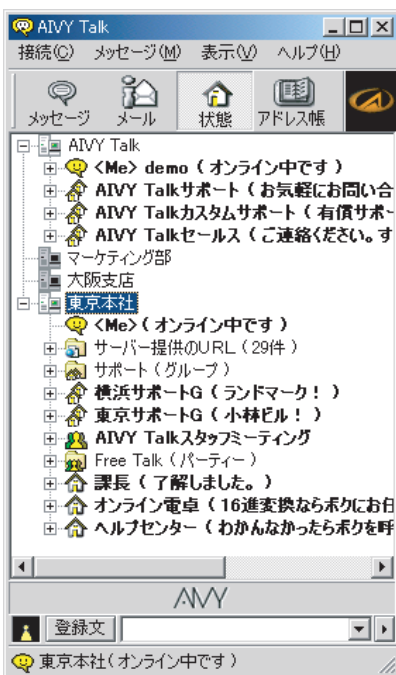
電話であればオペレータは一度に1人の顧客にしか対応できませんが、テキストチャットをベースとしたAIVY Talkなら一度に3~4人の顧客に対応することもできます。これにより人件費を削減させることができます。

オペレータ間のコミュニケーションをサポート

対顧客のみならず、オペレータ間でもチャットができます。この時はAIVY Talkソフトウェアを利用するので、単なるテキストチャットだけでなく、クリック可能なURLやファイルの送受信もおこなうことができます。顧客からの質問がわからなかった時など、顧客に対応しながらマネージャの指示を仰いだりバックエンドのスタッフに助けを求めたりすることができます。

会話ログの参照機能

以前にコンタクトしてきた顧客とオペレータの過去の会話ログにアクセスすることができます。他の人が以前どんな対応をしたかを知る事によって、今求められている情報を的確に提供することができますようになります。



グループコールのサポート

複数のオペレータをまとめて1つのグループにすることができます。チャット先をグループに設定すれば、チャット要求がそのグループに登録されているオペレータ全員に配信されるようになります。グループ内にオペレータの誰か1人が顧客からのチャット要求に応じると他のオペレータへのチャット要求は消滅します。会社で利用しているビジネスフォンと同じ感覚で高価なコールセンター・システムと同じことを実現することができるのです。

グループには何人でも登録できます。また1人のオペレータを複数のグループに登録することもできます。またオペレータはコールセンターのように同じフロアにいる必要はありません。AIVY Talk サーバにログインできるのであれば場所は問われません。これによりフロアスペースの節約という大きな課題が克服されるだけでなく、人材の最大活用という目標も達成することができます。

会話の転送機能

顧客との会話セッションを他のオペレータに転送することで、顧客の引き継ぎをおこなうことができます。これにより顧客が求めている情報の内容に応じて特定の分野に詳しいオペレータに引継ぎできるようになるので、顧客の満足度が向上すると同時に顧客対応時間を減らすことができますようになります。また、転送時にそれまでおこなわれた会話のログも同時に転送することができるので、引継ぎに至った理由をいちいち説明する手間もありません。

定型テキストの利用

チャット用に予め入力済みのテキストを利用することができるので、顧客対応時間を短くしたり、また比較的タイピングの遅いオペレータでも定型テキストを活用することで平均タイピング時間を短くさせることもできます。また定型テキストは、グループに登録されているオペレータ全員が共有して利用できるものとオペレータそれぞれが設定できるものがありますので、状況に応じて柔軟な利用ができます。

携帯電話にも対応

3キャリア (DoCoMo, J-Phone, AU) の携帯電話からAIVY Talkサーバにログインすることができます。この時Javaは必要ありません。PCで設定した内容はそのまま携帯版にも引き継がれるので、外出先からでも他のAIVY Talkユーザとメッセージを交換することができます。また、携帯向けのサイトを運用している企業であれば、Webブラウザから質問するのと同じように携帯用サイトからオペレータにチャット要求をだして質問させることができます。

ブラウザから利用可能な管理ツール

Webブラウザを使用してAIVY Talkサーバの設定や新規ユーザやグループの作成・設定変更をおこなうことができます。管理ツールは管理者IDとパスワード以外に、指定されたIP以外からのアクセスには応じない設定もおこなえるので、セキュリティは万全です。

会話ログの参照ツール

サーバにはオペレータのすべての会話ログが記録されます。管理者はこのログを解析することで、オペレータの顧客対応態度や対応時間などを知る事ができます。

マクロ言語によるサーバエージェントの作成機能

AIVY Talkサーバが提供するマクロ言語を利用して簡単なエージェント(代理人)を作成することができます。エージェントを利用すれば、オペレータとチャットする前に最適なグループに振り分けたり、年齢やアクセス場所などの事前情報を入手することができるようになります。また、このマクロ言語内からexe形式のプログラムやdllを呼び出すこともできるので、様々な用途に利用することができます。

【対応プラットフォーム】

クライアント :

Windows 95/98/Me/2000/XP NT4.0

サーバ :

Windows 2000/NT4.0 IIS 4.0以降

【価格】

クライアント : 無償

(弊社ホームページからダウンロード可能です)

サーバ : 最大同時会話セッション数と最大登録ユーザ数の組み合わせで決まります。詳しくは弊社のホームページをご参照ください。
(<http://www.aivy.co.jp/download/>より30日間限定のお試し(評価)版もご利用いただけます。)

AIVY Talkは製品版のご購入以外にもASPサービスとしてもご利用できます(利用できる機能が制限されます)。詳しくは<http://www.aivy.co.jp/ASP/>をご覧ください。

開発・販売元

有限会社アイビィ・コミュニケーションズ

<http://www.aivy.co.jp/>

〒140-0013 東京都品川区南大井6-27-28 小林ビル4F

TEL:03-5762-7733 FAX:03-5762-7714