

ライブヘルプデスクソリューション
チャットによるリアルタイムヘルプデスクシステム

既存のWebサイトに設置するだけで、
短時間・低コストでヘルプデスクを開設

ISS ライブサポート

Live Help Desk Solutions

ご提案資料

AOS Technologies

AOSテクノロジーズ株式会社

URL: <http://www.aos.com/>

1. ISSライブサポートとは？

「ISSライブサポート」は、お客様のホームページにライブサポートのボタンを貼り付けるだけで、特別なシステムを用意しなくても簡単にチャットによるリアルタイムお問い合わせサービスが利用できるようになるサービスです。

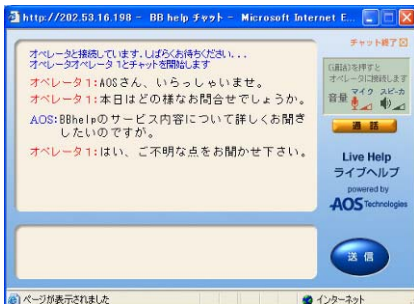


ライブサポートボタン

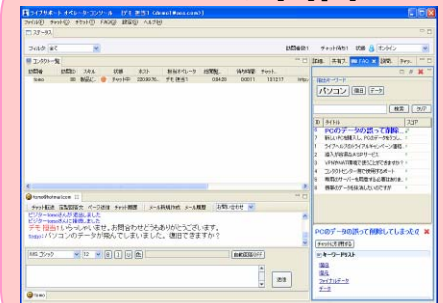
Live Support
質問がある方は
オンラインで承ります。

ホームページに
ライブサポートボタンを
貼り付けるだけで……

テキストチャット入力画面



オペレータ画面



チャットで
会話が可能に

お客様

オペレータ

2. ISSライブサポートのサービスの特徴

- ・チャットで複数のお客様とリアルタイムで対応ができるため、顧客の対応効率が向上する
- ・SaaSサービスとして提供されたため、ローコストで即日導入が可能
- ・ヘルプデスク機能により、良くある質問、回答がチャットの会話内容に合わせて表示可能となり対応時間が短縮される
- ・定型文を事前に登録することで、顧客対応の効率が上がり、顧客満足度が向上する

3. ISSライブサポートの利用イメージ



お客様

1 AOSライブヘルプのボタンをクリックします

Webショッピングサイトを閲覧中、問い合わせたい場合は【AOSライブヘルプボタン】をクリックします。

2 お客様入力画面に変わります

お好きなニックネームと、お客様のメールアドレスを入力頂き【次へ】のボタンをクリックします。

3 問い合わせ内容を選択頂きます

お客様の問い合わせたい内容にチェックを入れて【チャットを開始する】のボタンをクリックします。

4 これで完了です！

コンタクトセンターと接続しましたので、チャットにてリアルタイムでお問い合わせ頂けます。



コンタクトセンター

Webサイトの閲覧状況を一括管理

サイトを閲覧しているお客様の一覧

Webサイトを閲覧している【複数のお客様】の状況をモニタリングすることができます。

A Web共有機能

お客様が閲覧されているページと同じ画面を、チャットや他のお客様の閲覧状況と同時に表示することができます。

B FAQ機能

よくある質問、FAQの登録、検索機能を装備していますので、即座に適確な問い合わせ対応を行うことができます。

C 定型文入力

利用頻度の高い文は予め登録しておくことで、入力の手間を省きます。

D 個別詳細表示

Webサイトを閲覧されているお客様の詳細情報を個別に表示することができます。

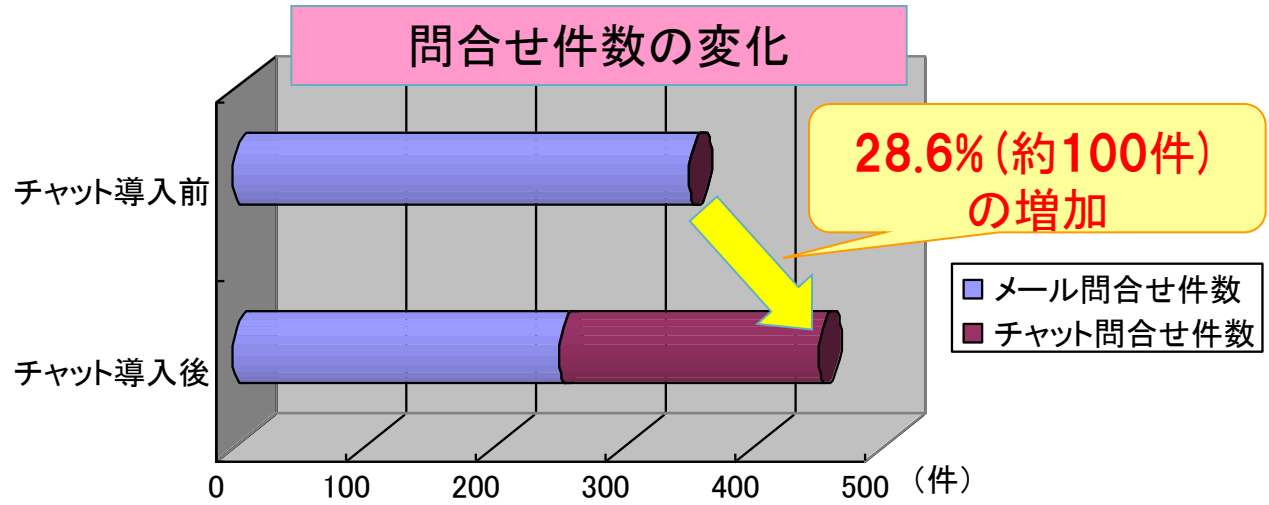
4. ISSライブサポートの導入効果



- 顧客対応時間の短縮によるコスト削減
- リアルタイムお問い合わせ対応による顧客満足度の向上
- 顧客獲得率の増加による売上アップ

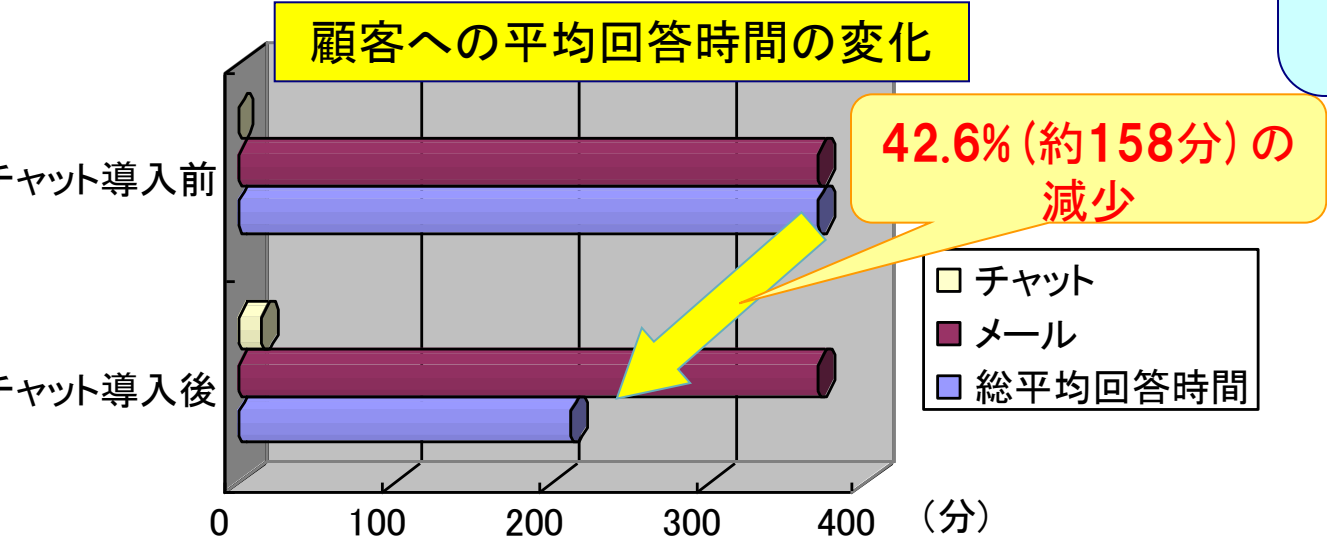
【導入効果例】 CSの向上

オンラインショッピングサイトにおけるチャット導入の効果(1週間あたり)の例

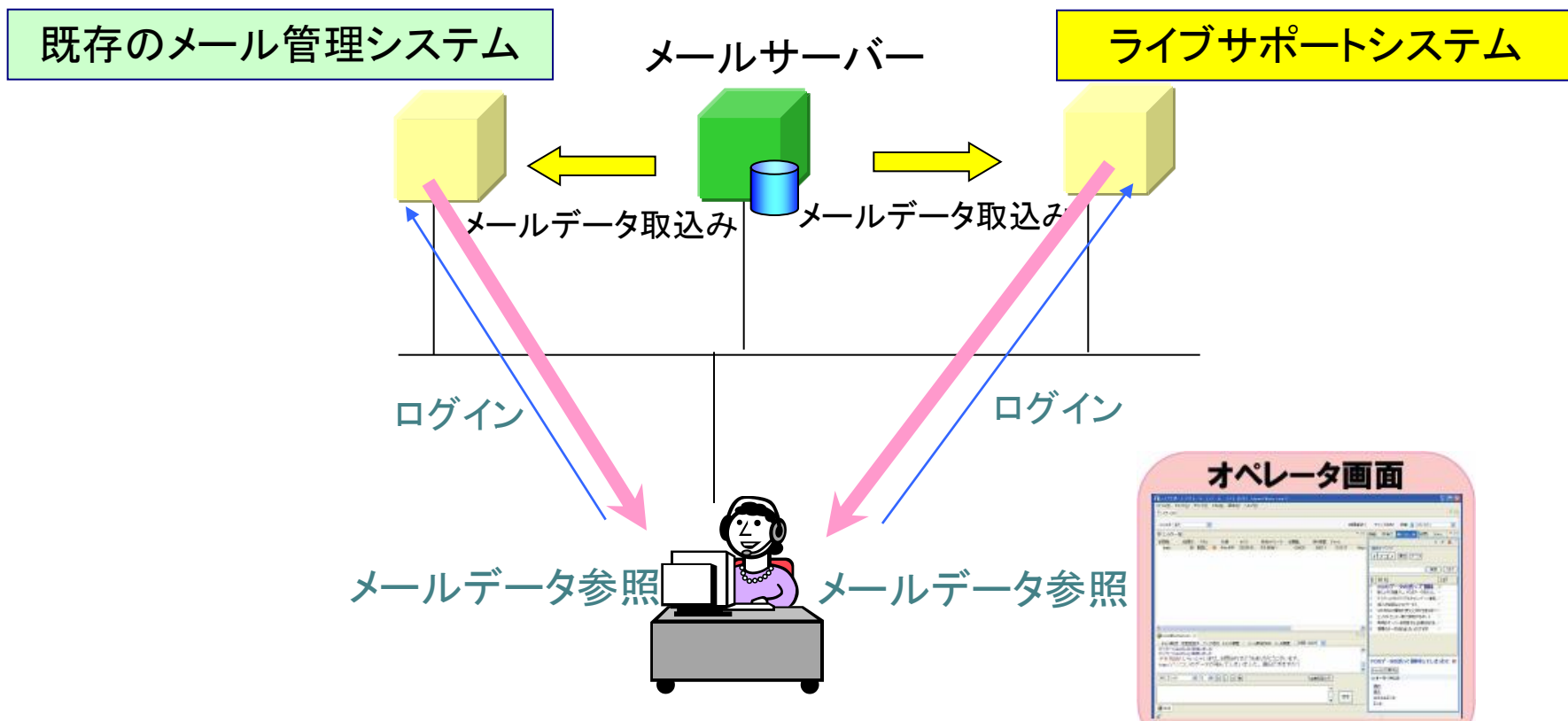


得られた効果

問合せ件数(営業機会)の増加にも関わらず、顧客への平均回答時間は大幅な短縮

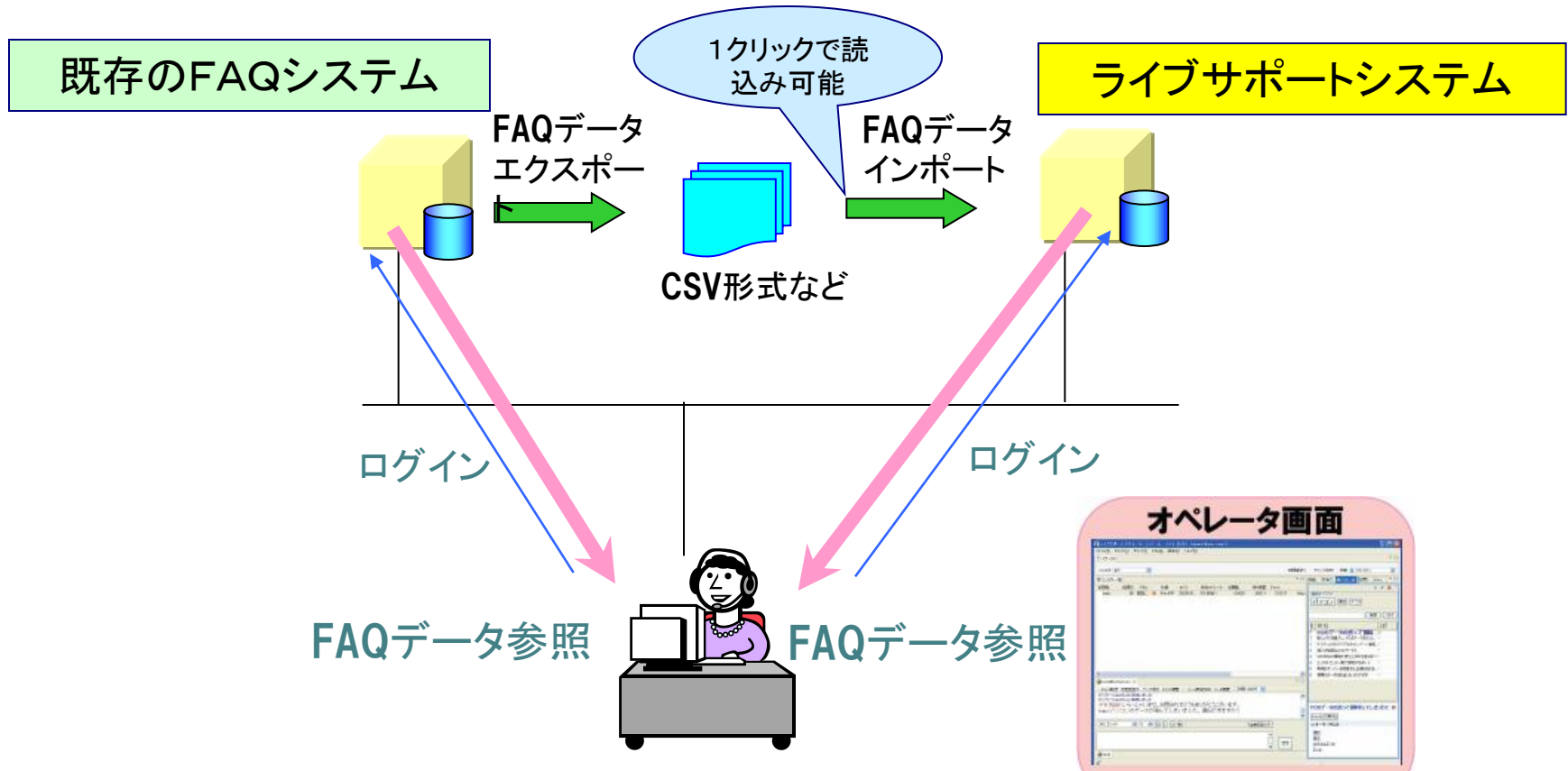


5. 既存メールシステムとの接続



- 既存のメールサーバーとの連携が可能です。
- ライブサポートシステムが取得することにより、メールサーバーのデータを削除しません。

6. FAQデータ移行の簡易性



- 既存のFAQシステムのデータをそのまま活用することができます。
- 既存のFAQシステムとの併用も可能です。

7. 顧客ごとの対応振り分け

初めての出品
をしよう!



出品するのに
手数料はいくら
かかるのか?

料金に関するページ

- ・手数料料金
- ・出品代行
など

料金担当オペレータ



お試し版の使
い方が分から
ない

システムについて
のお問い合わせページ

- ・動作不良
- ・使用方法について
など

サービス担当オペレータ

- オペレータを異なるアカウントやスキルグループに所属させることで、対応窓口を振り分けます



AOSテクノロジーズ株式会社

東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MT森ビル5F

Tel:03-6809-2530 Fax:03-5733-7011

メール: info_live@aos.com

URL: <http://www.aos.com/live/>



交通

東京メトロ 日比谷線「神谷町駅」より徒歩1分
都営地下鉄 三田線「御成門駅」より徒歩8分
東京メトロ南北線「六本木一丁目駅」より徒歩9分