

適用分野

- ホスティングサービス等のインターネットサービスを展開されている企業様
- コンタクトセンターのアウトソーシング事業を展開されている企業様
- オンラインショップ等のECサイトを運営されている企業様
- 教育事業を展開されている企業様
- Webサイトを公開されている企業様全般

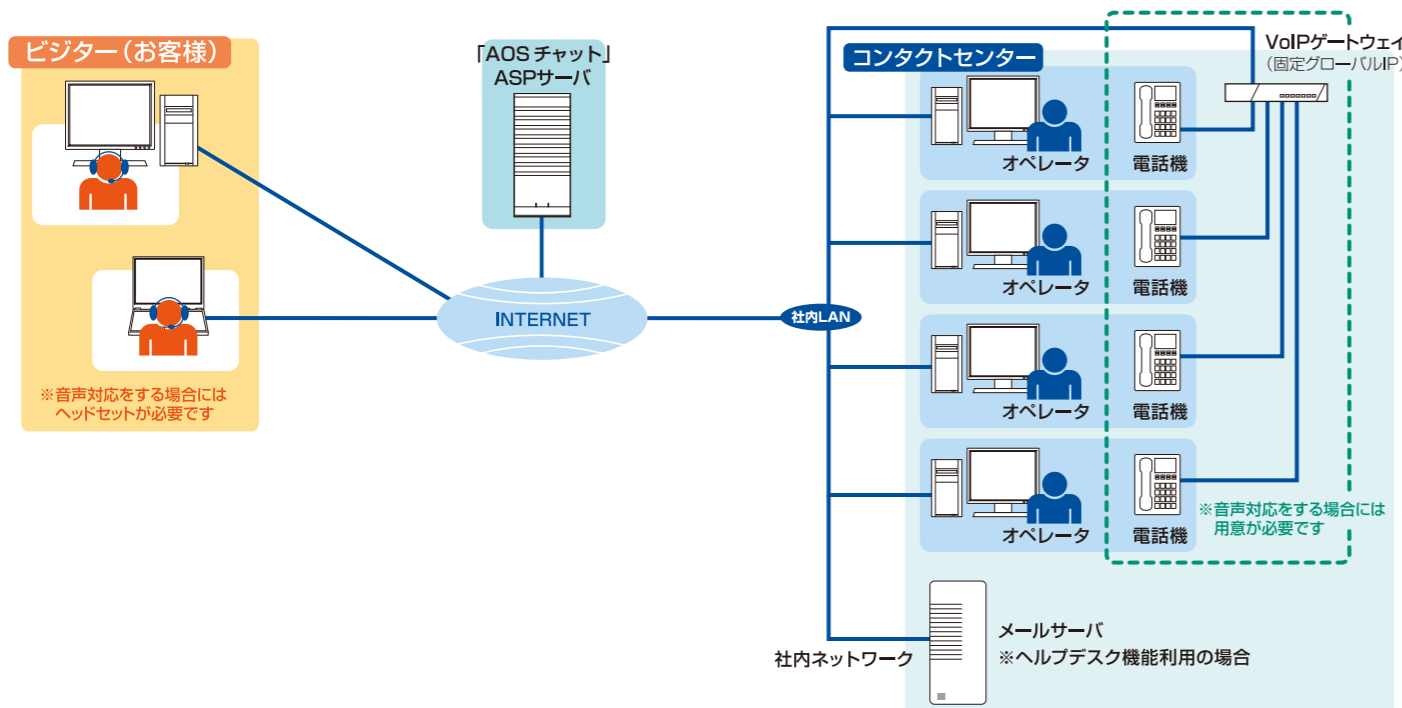
導入手順

- 1 AOS チャット ASP サービスご利用のお申込み
- 2 アカウント情報 (ID / パスワード等) の取得
- 3 オペレータソフトのインストール
- 4 オペレータ登録、スキル設定、設問設定等
- 5 Web ページに [AOS チャット] ボタンを貼り付け
- 6 開設完了 (AOS チャット ASP サービス開始)

動作環境

●オペレータPC環境		●お客様PC環境	
ハードウェア	CPU Intel Pentium III 1GHz以上 メモリ 512MB以上(1GB以上推奨) ディスク容量 2GB以上 画像解像度 1024×768ドット 256色以上	ハードウェア	CPU Intel Pentium III 1GHz以上 メモリ 256MB以上(512MB以上推奨) ディスク容量 2GB以上 画像解像度 800×600ドット 256色以上
ソフトウェア	OS Windows XP Professional/Windows XP Home Edition/ Windows 2000 Professional/Windows Vista 対応予定 ブラウザ Internet Explorer 6以上 Mozilla Firefox 1以上	ソフトウェア	OS Windows XP Professional/Windows XP Home Edition/ Windows 2000 Professional/Windows Vista 対応予定 ブラウザ Internet Explorer 6以上 Mozilla Firefox 1以上
その他	ネットワーク 帯域256kbps以上(512kbps以上推奨)	その他	ネットワーク 帯域256kbps以上(512kbps以上推奨)

システム構成図例



チャットによるリアルタイム相談システム
AOS チャット ASP サービス



Live Support
質問がある方は
オンラインで承ります。

ネットの効果を
最大化する
Web2.0 style

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

- Internet Contact Center
- Real time Chat
- Quick Customer Support
- Communication System
- low-cost ASP Service
- As easy as anything!

AOS Technologies | **AOSテクノロジーズ株式会社**
URL: <http://www.aos.com>

- 本社
〒105-0001 東京都港区虎ノ門5-1-5 虎ノ門45MT森ビル5F TEL.03-6809-2530
- New York Office
45 Rockefeller Plaza, Suite 2035, New York, NY 10111, USA
- San Diego R&D Lab
7313 Sittio Salvia, Suite 101 Carlsbad, CA 92009, USA

お問い合わせ先

*本カタログに記載されている会社名・製品名・ロゴは、それぞれの会社の商標または登録商標です。
*本カタログに記載されている内容・仕様などについては、予告なく変更する場合があります。
2006年12月作成、2011年12月改定

Internet Contact Center
Real time Chat
Quick Customer Support
Communication System
low-cost ASP Service
As easy as anything!

チャットによるリアルタイム相談システム

AOS チャット ASP サービス

New ネットの効果を最大化する、ライブチャットシステムの必要性

ネットによる商取引の市場は拡大の一途をたどり、今や100兆円を超える規模と言われています。ただし、メガショップと呼ばれるサイトはわずかであり、多くのショップが売上獲得に苦慮しています。この理由のひとつに、オンラインショップがお客様に対して一方的で、インタラクティブになっていないことがあげられます。お客様の疑問はメールや電話による対応が一般的で、タイムリーな回答が出来ないために販売機会の損失を招いているのではないのでしょうか。Web2.0に代表される次世代型インターネットサービスが注目される中、「AOS チャット」はネットの効果を最大化し、売上増大を導く全く新しいITSMサービスとして誕生しました。(ITSM:Information Technology Service Management)

！ 驚くほど簡単な相互操作性

「AOS チャット」は、オンラインショップ等のホームページ上にボタンを置くだけでコンタクトセンターへのダイレクトな接続を実現する画期的なシステムです。お客様は何か疑問を感じた時に「AOS チャット」のボタンをクリックするだけでコンタクトセンターに接続でき、リアルタイムチャットや音声によるコミュニケーションにより、その場で疑問を解決出来るのです。

◎ 導入が容易かつ低コストなASPサービス

「AOS チャット」は低コストで導入が容易なASPサービスとして提供されますので、コンタクトセンターの規模に応じたご利用形態をとることが出来ます。サーバの運用管理など全てAOSテクノロジーズが行いますので、システム管理者がいなくても安心してお使い頂けます。



Webサイト導入企業側の問題

Business

- サポート体制にコストがかかりすぎる!
- お客からの問い合わせ対応が間に合わない!
- ヘルプデスクを開設するコストが高すぎる!
- 人手不足で十分なサポート対応ができない!
- FAQが更新されず機能していない!

WARNING



電話・Eメールでの問い合わせ対応の問題点

Webサイト利用者側の問題

Consumer

もうウンザリ...



WARNING

- 問い合わせをしても回答が来るのに時間が掛かる!
- サポートダイヤルは繋がったためしが無い!
- FAQを見ても具体的な解決方法がない!
- 商品、製品についてすぐに問い合わせたい!
- 問い合わせ方法すら何処にあるのかわからない!

「AOS チャット」導入後

チャット対応によるメリット

- すぐつながる
電話のように長くつながらないということがありません
- 即時対応
メールと違い、オペレータがリアルタイムで対応可能
- 複数同時対応
1人のオペレーターが最大10人のお客様に対して同時に対応可能です
- FAQによる的確な回答
オペレーターのスキルの高低を問わず、的確な対応が可能です

チャットによるリアルタイム相談システム 「AOS チャット」

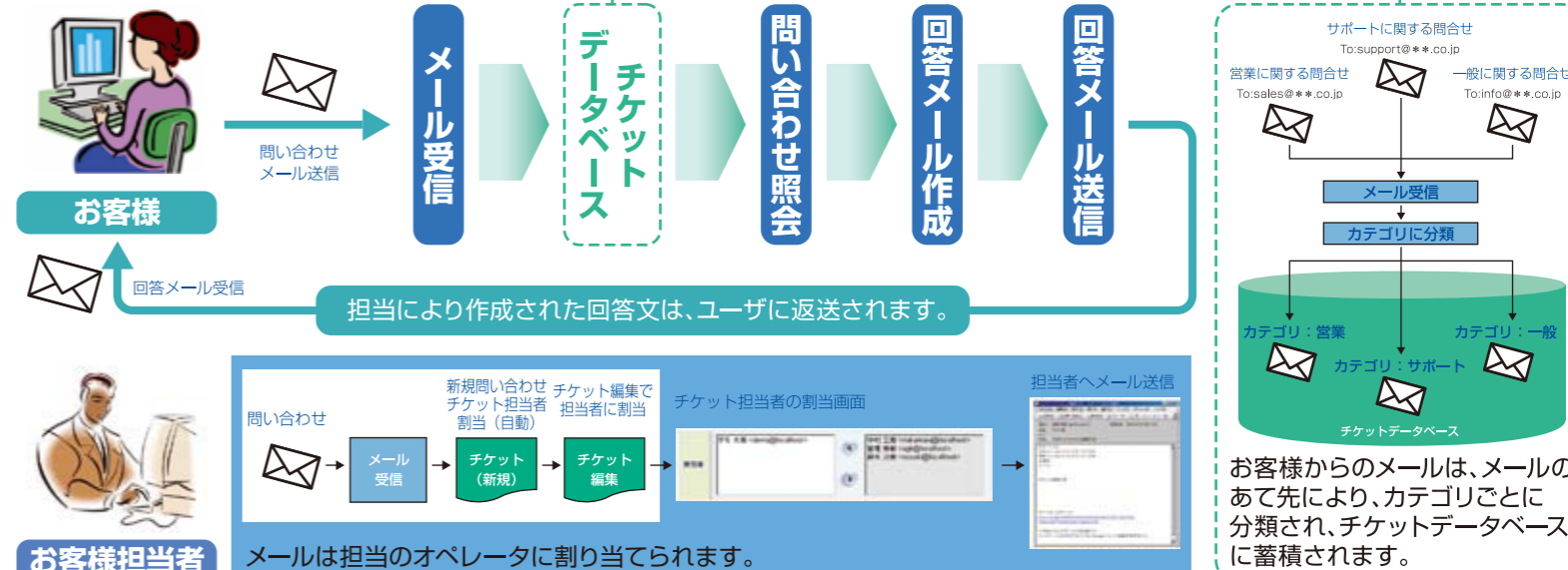


Internet Contact Center
Real time Chat
Quick Customer Support
Communication System
low-cost ASP Service
As easy as anything!

簡単設置・豊富な機能で顧客満足度を向上!

ヘルプデスク機能(オプション)

チケットの流れ



※チケット：お客様からのEメールでのお問い合わせから、オペレータ間での問い合わせ照会、お客様への回答までの一連の流れをチケットといいます。

「AOS チャット」ご利用イメージ



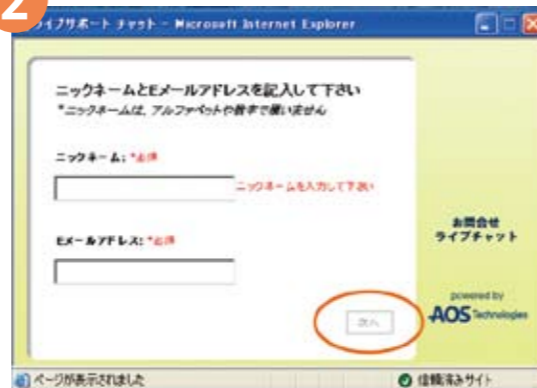
お客様

1 「AOS チャット」 ボタンをクリックします



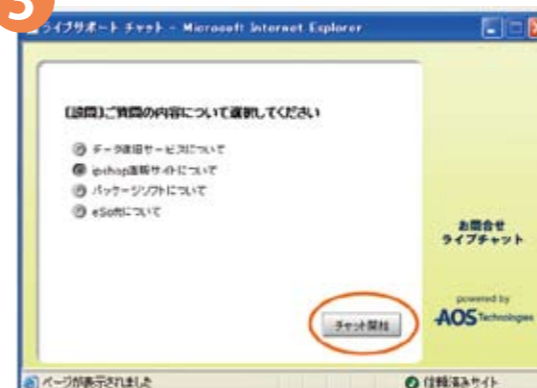
Webサイトを閲覧中、問い合わせたい場合は【AOS チャット ボタン】をクリックします。

2 お客様入力画面に変わります



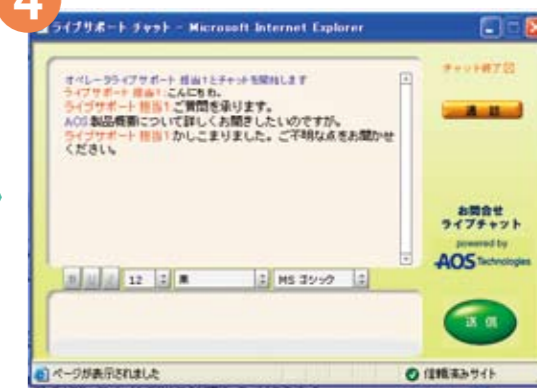
お好きなニックネームと、お客様のメールアドレスを入力頂き【次へ】のボタンをクリックします。

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 これだけで完了です!



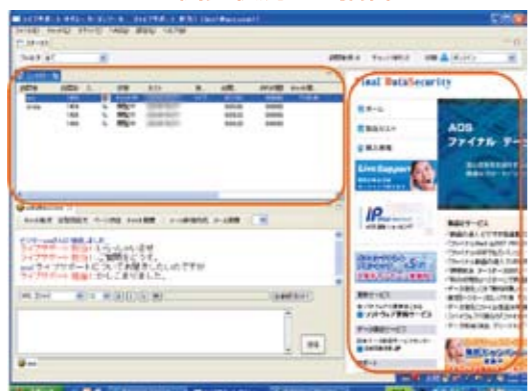
コンタクトセンターと接続しましたので、チャットにてリアルタイムでお問い合わせ頂けます。



コンタクトセンター

Webサイトの閲覧状況を一括管理

Webサイトを閲覧しているお客様の状況を一覧



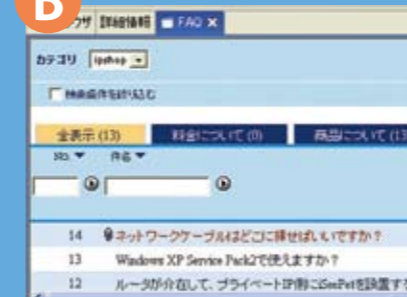
Webサイトを閲覧している【複数のお客様】の状況をモニタリングすることができます。

A Web共有機能



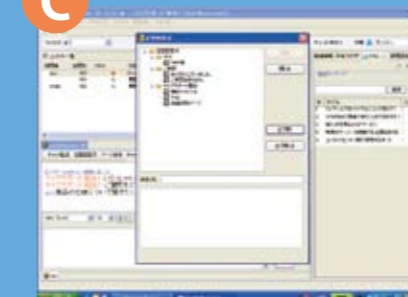
お客様が閲覧されているページと同じ画面を、チャットや他のお客様の閲覧状況と同時に表示することができます。

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

プロパティ名	値
ブラウザ	Microsoft Internet Explorer
チャット開始時刻	
閲覧中のURL	http://.../livehelp/live_dem...
ID	1678
ホスト	
IPアドレス	Japan
担当オペレータ	
スキル	
接続時間	閲覧中
待ち時間	1:44:53
トピック名	00000
言語	
メールアドレス	
ニックネーム	

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。

複数のお客様への同時対応もOK!

チャットによるリアルタイム相談システム 「AOS チャット」

*Internet Contact Center
Real time Chat
Quick Customer Support
Communication System
low-cost ASP Service
As easy as anything!*

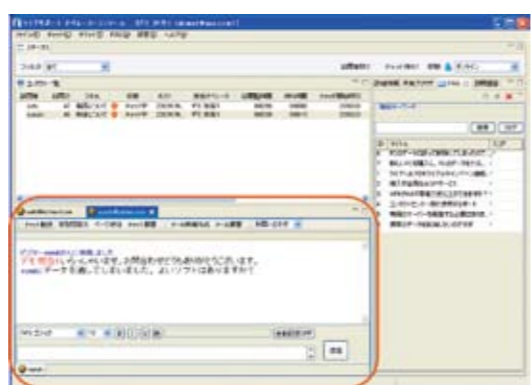
多彩な機能でお客様の要望を完全サポート!

FUNCTION 1 チャット機能

- サウンドアラート**
サウンドアラートで、お客様からのチャット要求を音で知らせます。
- チャット要求アラート**
お客様からのチャット要求をアラートで知らせます。
- オンライン・オフライン切替**
コンタクトセンターの対応時間に応じて、ボタンの表示を切り替えることができます。
- マルチチャットセッション**
同時に複数のお客様とのチャットが可能です。
- チャット転送**
対応中のチャットを他のオペレータに転送し引き継ぐことができます。
- チャット履歴一覧表示/検索**
過去のお客様とのチャット履歴を検索、表示ができます。
- チャット自動回答**
ログイン時やチャット終了時、一定時間返信ができない場合、自動で指定した定型文を返します。



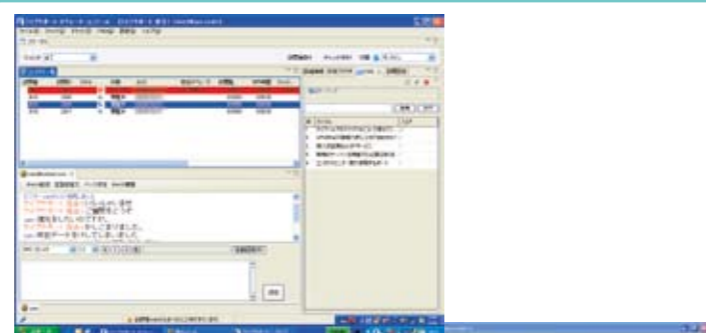
● オンライン・オフライン切替



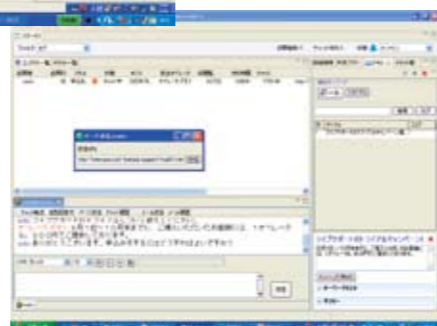
● マルチチャットセッション

FUNCTION 2 オペレータ支援機能

- 閲覧状況一覧**
Webサイトを閲覧しているお客様の一覧を表示してモニタリングすることができます。
- Web共有**
お客様が閲覧中のWeb画面と同じ画面を表示することができます。
- お客様情報取得**
Webサイトを閲覧しているお客様の環境や状態等個別の詳細情報を表示することができます。
- 定型文登録・定型文入力**
挨拶や利用頻度の高い定型文書を予め登録し入力の手間を省きます。
- 待ち時間の警告**
チャット中のお客様の待ち時間が長くなると色によって警告を発します。
- ページ送信**
お客様の要望に応じて、的確なWebページをダイレクトに表示し案内することができます。



● 待ち時間の警告



● ページ送信

FUNCTION 3 管理機能

- オペレータ管理**
オペレータの担当分野やスキルを登録し、適正な振り分けや転送を行うことができます。
- レポート**
実績データ、統計データの出力、Excel等へのエクスポートを行うことができます。
- 設問・スキルの設定**
お客様の要件によって適確なオペレータに振り分けることができます。
- チャット履歴エクスポート**
過去のチャット履歴を期間ごとにダウンロードすることができます。
- アクセスマネージャー機能**
スーパーバイザーは、すべてのオペレータのチャット対応内容をリアルタイムで、観察することができます。
- 自動アップデート機能**
最新のオペレータプログラムが存在する場合、自動でアップデート通知され、インターネット経由でダウンロード、インストールができます。
- チャットボタンカスタマイズ**
独自のチャットボタンを設定することができます。



● 設問・スキルの設定



● レポート

FUNCTION 4 FAQ機能

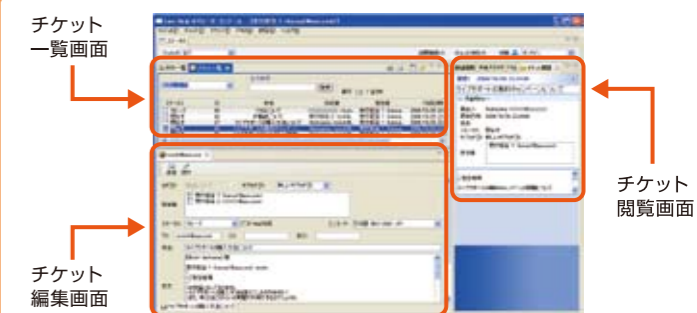
- FAQ**
よくある質問や回答例をあらかじめ登録しておくことにより、即時かつ的確な問合せ対応が可能です。
また、キーワード自動抽出機能によるFAQの自動検索や、インポート機能によりデータベースへの一括登録も可能です。



● FAQ

FUNCTION 5 ヘルプデスク機能(オプション)

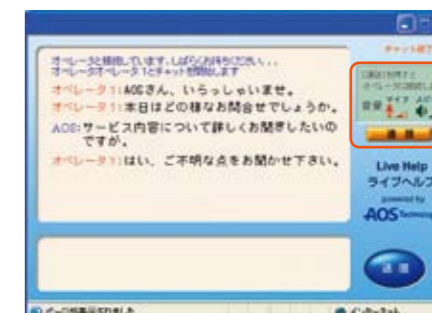
- ヘルプデスク機能**
Eメールでの問合せ対応履歴を管理する機能です。
また、Eメールとチャット対応履歴を統合的に管理することも可能です。
- 時間外メール受付**
チャットリクエスト時間外の場合、お客様はメールでメッセージを送信できます。
- チャット履歴自動送信**
自動でチャット内容をお客様にメールで返信します。



● チケット管理画面

FUNCTION 6 音声機能(オプション)

- 音声通話技能**
お客様からの質問等の要求に対して、IPソフトフォン機能により、音声を使ってオペレータと直接会話することも可能です。



● 音声通話