



アグレックス、「Web チャットツール導入支援パック」の提供を開始 ～独自のヒアリングシートにより、Web チャットの導入を短期間で実現～

TISインテックグループの株式会社アグレックス(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:八尾 政範、以下 アグレックス)は、Web チャットツール「Live Agent」の導入をテンプレート化した「Web チャット導入支援パック」の提供を開始したことを発表します。

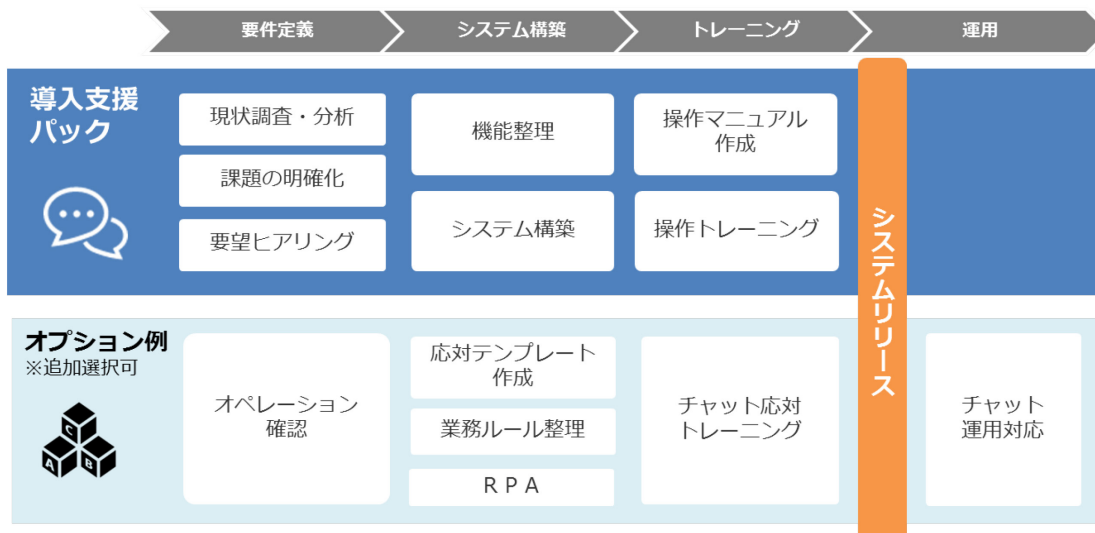
「Live Agent」は、セールスフォース・ドットコムが提供する顧客や見込み客とオンラインでリアルタイムに対話できるライブチャットツールです。チャット内容を Salesforce Service Cloud 上のデータベースに関連付け、顧客情報や過去のチャット履歴などを確認しながら対応することで、顧客満足度向上を図ることができます。

アグレックスの「Web チャット導入支援パック」は、業務フローの分析を含むシステム要件の検討から「Live Agent」の導入、操作トレーニングまでを一貫して提供します。導入時の要件定義フェーズにアグレックス独自のヒアリングシートを用いることで、スピーディーに現状分析や課題整理を行うことができるため、検討開始から最短約3ヶ月での導入が可能です。

また、アグレックスの長年にわたるカスタマーサポートサービスの立ち上げ・運用実績やインストラクター業務経験を活かした、Web チャットのオペレーションを支援するオプションサービスを必要に応じて選択できることも本パックの特長です。

アグレックスは「Web チャットツール導入支援パック」により、スピーディーな Web チャット導入を実現するとともに、お客様のカスタマーエクスペリエンス(顧客体験価値)向上に寄与します。

■サービス概要イメージ



■導入期間と参考価格

- ・導入期間:最短3ヶ月～
- ・参考価格:300万円～

■アグレックス独自のヒアリングシート

ヒアリングシートはアグレックスの2,500案件以上のSalesforce導入支援実績から培ったノウハウと、自社コンタクトセンターでのチャット運用実績から汎用要件を集約しています。ヒアリングシートを活用することで、通常であれば数ヵ月かかる機能の洗い出し・要件定義フェーズを短縮することが可能です。

| 対象 | ヒアリング項目 | | |
|--------|---------|-------------|---|
| お客様 | チャット窓口 | チャットボタン | 常設型、ポップアップ型 |
| | | 対応デバイス | PC (Web)、スマートフォン (Web、アプリ) |
| | | チャットウインドウ | 埋め込み型、別ウインドウ型 |
| | | チャット前後の画面表示 | チャット前後の情報入力 (氏名・アンケート) |
| | | チャット操作 | テキスト入力、ファイルアップロード、タイムアウト、チャット開始時のWebサイトURL表示 |
| オペレーター | チャット操作 | 入力支援 | 挨拶文の自動挿入、テンプレート挿入、外部FAQサイトURLの挿入 |
| | | 表示機能 | メールアドレスによる顧客自動特定、お客様の入力中の文字情報表示、チャット開始時のWebサイトURL表示、チャット開始以前のWebアクセスログの表示 |
| | | セキュリティ | センシティブ情報のマスキング |
| | 情報管理 | 顧客情報の表示 | 問い合わせお客様情報の表示 |
| | | 対応履歴の表示 | 過去対応履歴の表示 |
| | | ケース情報の共有 | 他チャネルのやりとりも同一ケースとして管理 |
| | | コラボレーション | チャットの転送、複数のエージェント参加、SVへのヘルプ依頼 |

アグレックスについて

アグレックスは、BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)、SS(ソフトウェアソリューション)、SI(システムインテグレーション)を柱とする総合情報サービス企業です。1965年の創業以来、半世紀にわたり、大量のデータを抱える企業の煩雑な業務処理を一手に引き受ける独自のアウトソーシングビジネスを中心に事業を展開し、その後システム開発・運用へとその領域を拡大してきました。アグレックスは、業務処理とITのノウハウを総合化・融合化し、お客様に最適なソリューションを提供し続けます。

TISインテックグループについて

TISインテックグループは、グループ会社約60社、2万人が一体となって、それぞれの強みを活かし、日本国内および海外の金融・製造・サービス・公共など多くのお客さまのビジネスを支えるITサービスをご提供します。

【報道関係のお問い合わせ】

株式会社アグレックス

企画本部 経営企画部 担当:酒井

TEL:03-5371-1503 FAX:03-5371-1511 E-Mail:agrex_info@agrex.co.jp

【サービスに関するお問い合わせ】

株式会社アグレックス

デジタルトランスフォーメーション事業本部 ソリューション営業第2部 担当:武藤

TEL:042-371-7885 FAX:042-371-3607 E-mail: system_contact@m.agrex.co.jp