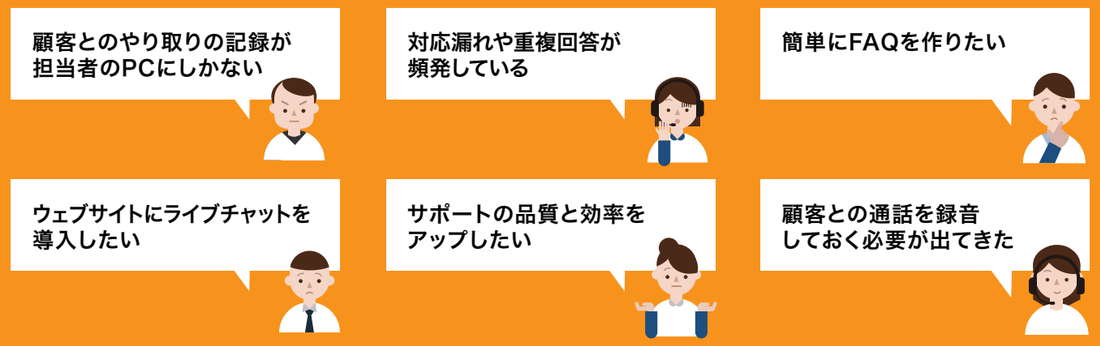
LiveAgentはこのようなお困りを解決します!



初期費用 ¥0 月額 ¥2,900~

プランと価格(クラウド版)

(月額)

ベーシック	プロフェッショナル	アドバンス
フルサイズのヘルプデスク機能を持ったチケットソリューション	ライブチャットの導入によるリアルタイムコミュニケーション	電話・PCからのコールセンター機能とソーシャルサポート
¥2,900 3ユーザー付き	¥3,900 3ユーザー付き	¥4,900 3ユーザー付き
スマートチケットシステム	スマートチケットシステム	スマートチケットシステム
電子メール	電子メール	電子メール
問合せフォーム	問合せフォーム	問合せフォーム
FAQ	FAQ	FAQ
フォーラム	フォーラム	フォーラム
SLA	SLA	SLA
自動化	自動化	自動化
無料サポート	ライブチャット	ライブチャット
	ウェブサイトモニター	ウェブサイトモニター
	フィードバック	フィードバック
	無料サポート	Facebook連携
		Twitter連携
		電話連携※1
		無料サポート
自社サーバで運用するソフトウェア版については別途お問い合わせ下さい		
4ユーザー目からの追加料金(1ユーザーにつき/月額)		
1,500円	2,000円	2,500円
ブランディングフリー(自社ロゴマークがご利用いただけます)		
30,000円/1回のみ	30,000円/1回のみ	含まれます

※1 通話機能をご利用になるには、クラウド型音声通話サービスtwilioを別途ご契約いただく必要があります。
詳細は株式会社KDDIウェブコミュニケーションズ様のウェブサイトをご覧下さい。http://twilio.kddi-web.com

※表示価格には消費税は含まれておりません。

LiveAgent® ライブエージェント お問い合わせはこちら http://www.liveagent.jp liveagent@intwk.co.jp

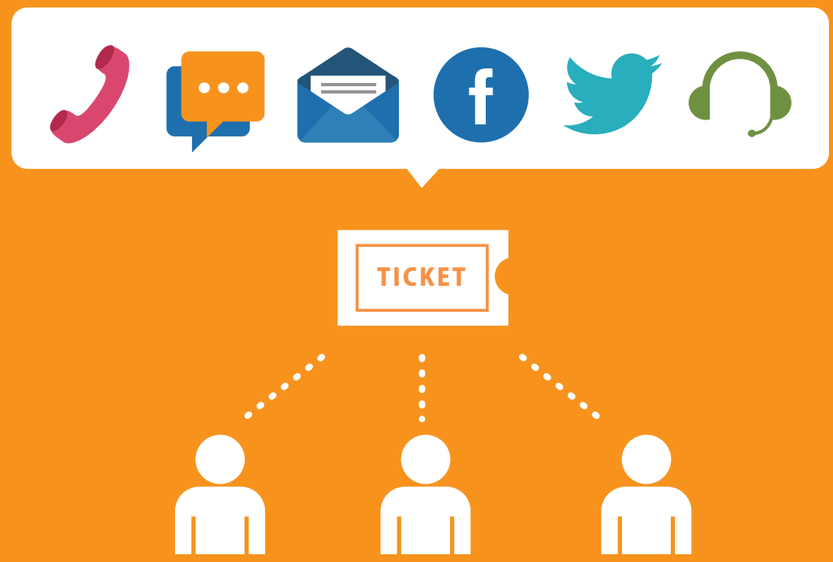
「14日間無料トライアル」を是非ご利用ください。

お申し込みは http://www.liveagent.jp から!

LiveAgent® ライブエージェント

世界で15,000社が採用

快適な顧客サポートを実現する ヘルプデスク&ライブチャットソフトウェア



問い合わせをチームで一元管理

顧客との接点はこれひとつで OK。
メール、チャット、SNS から電話まで、
顧客と接するすべてのコミュニケーションをグループで共有

メール管理 / ライブチャット / SNS管理 / ワークフロー自動化 / FAQ作成 / モバイル・多言語対応

ライブエージェントの主な機能

1 複数経路の問い合わせを一元管理!

様々な経路からの連絡は、すべて「チケット」という共通フォーマットに変換され、ライブエージェントに取り込まれます。

電話　チャット　メール　Facebook　twitter　問い合わせフォーム

ライブエージェント画面

チケット一覧画面

「チケット」はライブエージェントの画面内で「見える化」され、いま対応すべき事が一目瞭然!

ユーザー	チケット	ステータス	重要度	変更
山口　真 ****@gmail.com	キャンペーンについて 窓口チーム キャンペーン	新規	現在	1 分前 2015/10/21
激安問屋：立石 ****@yahoo.co.jp	ご依頼商品の納品の遅延について 仕入チーム 山本 玲奈 入 荷	オープン 入荷	22 時間 残り時間	現在 2015/10/21
山田陽子 ****@yahoo.co.jp	商品の破損がありました。 窓口チーム 田中 葵 クレーム	回答	2 時間前	2 時間前 2015/10/21

連絡元　返信担当者・所属グループ　タグによる分類　対応状況のステータス　優先順位を示す重要度表示

チケット詳細画面

メモでスタッフ間の申し送りも簡単。チームで協力しあって外部からの連絡に対応できます。
よくある応対の事例は「ナレッジベース」に蓄積しておけば返答の際のノウハウも共有できます。

商品の破損がありました。 クレーム　窓口チーム 田中 葵

山田陽子
先日注文した商品ですが破損しておりました。ダンボールも潰れています。

窓口チーム：中山 隆
田中さん、私は出張中なので、倉庫チームと相談して対応お願いします。

窓口チーム：チーフ 中山 隆　●チケット割当→田中 葵

倉庫チーム：鈴木 守
こちら運送会社の問題のようです。ナレッジベースを参照してご対応ください。

STAFF 窓口チーム：田中 葵
誠に申し訳ございません。商品箱に破損がある場合、配送時の破損事故の可能性がございます。送り状を元にお近くの配送会社の支店へ商品…

窓口チーム：田中 葵
中山さん、鈴木さん、ナレッジベースを流用して返答しました。

依頼者 山田陽子
最近のチケット
5 日前　納期につきましてお願い

チケット QEB-ZFSIB-440
ナレッジベース
- クレーム処理：商品の破損
- 納品遅れの際の対処
- 欠品が続く場合の対処

連絡元　自社の回答　社内申し送りメモ　過去の応対履歴から構築したナレッジベース　連絡元の情報

社内で対応状況を共有

窓口チーム スタッフ
全体を見渡せるから横の連携が取りやすい!

窓口チーム チーフ
外出先でもモバイル端末から確認ができる!

倉庫チーム
遠方のオフィスからでも本社の対応状況が把握できた!

ユーザー
クレームに対して素早い回答があり、好感度アップ!

2 ユーザーの自己解決手段を提供

ユーザーからの質問と回答をベースにして、よくある質問をFAQページとして簡単に作成できます。
ユーザー同士で問題解決できるフォーラムもご用意。疑問解消の手段を複数用意することで、問い合わせ対応の負担を軽減します。

FAQ 構築

よくある質問と回答を記事としてまとめることでFAQを簡単に作成できます。公開されたFAQはカテゴリー分けされ、検索も可能。チケット画面ではスタッフが活用できる関連したナレッジベースとして表示されます。

ユーザーフォーラム 構築

ユーザー同士の情報交換や話し合いの場としてフォーラムを設置することができます。フォーラムへの投稿はチケットとしてライブエージェントに取り込まれるため、フォーラム全体の管理や必要に応じてサポートすることが可能です。

3 問い合わせ対応のワークフロー改善

現場の運用をより良く改善する機能を豊富に取り揃えております。
蓄積された対応履歴を分析し、ワークフローを見直すことで、効率化と品質の向上を実現します。

解析機能

スタッフ、チーム、タグ、チャネルごとに対応履歴を集計して、対応回数や時間、問い合わせの傾向などを分析することができます。また、チケットの負荷、SLAの順守状況を確認して、対応の改善に役立てることができます。

SLA

サポートの品質基準を規定します。例えば問い合わせへの回答期限を設定すると、制限時間をカウントダウン形式で表示し、超過したチケットは赤色で上部に表示します。チケットの重要度を表示することでサポート品質を向上します。

テンプレート作成

メールやチャットで頻繁に使用する文章やメール回答の全文をテンプレートとして登録することができます。回答の効率化やスタッフのスキルにより生じる回答品質の差を標準化する効果もあります。

自動化ルール

様々な条件を設定して自動で実行するルールを作成できます。メールアドレスや文面により、スタッフへの割り当て、タグ付け、優先度の変更、返信、転送など自動処理が可能になります。

売り上げ向上にライブチャットを活用しましょう!

ライブチャットはユーザーの疑問をその場で解消します。サイト訪問者に話しかけることも可能。匿名性が高くハードルも低いので面と向かって相談しにくいことも気軽に問い合わせてもらえます。チャットを実装して、コンバージョンの向上を実現しましょう。

EC サイトでの利用イメージ例

[チャットの主な機能]

- 1対 Nチャット
- 招待チャット
- ファイル送受信
- チャット開始前の事前フォーム
- 終了後のログ送信・アンケート
- ユーザーの途中入力文章の表示
- ユーザーのチャット順番待ち
- 雛形メッセージ
- スタッフ間の転送
- チャット割り当て機能

[その他の機能]

- 多言語(24言語)対応
- スマートフォン・タブレット対応
- IPアドレス指定によるログイン制限
- ゲーミフィケーション
- ユーザー情報の作成と管理
- チケット自動割当
- チケットのエスカレーション
- チケット検索機能
- チケットビュー(指定条件による絞込表示)の作成
- 削除済みチケットの復活
- スパムフィルター
- タグの作成
- チーム運用
- 利用可能なプラグインとAPI
- チャットボタンや問合せフォームのデザイン変更
- 招待チャット
- チャット着信の負荷分散割当
- チャット終了時の評価によるスタッフのランキング