CTIシステム「TELE-ALL-ONE」の新機能リリースについて、SMS送信とチャット連携でコールセンターのシームレスなメッセージ送信・問合せ対応環境を実現。

CTI黎明期より20年以上にわたりCTIシステム「TELE-ALL-ONE」を提供するファイン・インテリジェンス・グループ株式会社（本社：東京都中央区、代表：藤田久男）は、この度、TELE-ALL-ONEの新たな強化策として、SMS送信機能とチャット連携（自動対応と有人対応の両方）をリリースし、2022年11月14日 より提供を開始致します。
SMS送信機能は、TELE-ALL-ONEの画面から（プレディクティブコール時も含め）ショートメッセージを携帯電話向けに送信できるオプション機能です。
また、チャット連携は、チャットボット（自動対応）と有人チャットの両方の機能を兼ね備えたWebチャット「ADIAS Chat」をTELE-ALL-ONEで利用できるオプションです。
この二つの強化により、コールセンターや企業の問合せ対応業務において、携帯利用者への高い到達率が期待できるSMSと、電話・メールに次ぐ新たなサポートツールとしてのWebチャットを利用した、顧客とのシームレスなコミュニケーション環境の構築が可能になります。

お問合せはこちら：https://www.fig.co.jp/inquiry/form

【TELE-ALL-ONEのSMS送信機能】

SMS送信機能は、TELE-ALL-ONEの画面からショートメッセージを携帯電話向けに送信できるオプション機能です。
企業は、この機能を利用することにより、電話によるお客様への通知業務を、到達率・開封率が高いSMS送信で補うことが可能になります。
TELE-ALL-ONEのプレディクティブオプションでプレディクティブコールを実施する場合は、未接続の相手先に対し携帯電話か否かを判別した上で、SMS送信を行うことが可能です。

※SMSはショートメッセージサービスの略であり、携帯電話番号の情報があれば簡単にメッセージを送信できることや、到達率・開封率が9割以上と高いことから、情報配信ツールの一つとして注目されています。
※プレディクティブコールは、コールセンター（アウトバウンド）のシステムが同時に複数の相手先に架電し、自動的に手が空いているオペレーターに電話を繋げる発信方法です。オペレータ

ーが一件一件架電する方式と異なり、架電業務の効率化が可能です。

【TELE-ALL-ONEのチャット連携】

チャット連携は、チャットボット（自動対応）と有人チャット（有人対応）の両方の機能を兼ね備えた「ADIAS Chat」（Webチャット）をTELE-ALL-ONE上で利用できるオプションです。
チャットボット（自動対応）は無人運用が可能なので、重複する問い合わせへの無駄な労力や人的コストを削減できるメリットがあります。一方、有人チャットはリアルタイムでお客様とのメッセージのやりとりが可能な為、予め準備や想定が難しい複雑な質問に対して臨機応変且つ正確に対応できるというメリットがあります。
ハイブリッド型Webチャット「ADIAS Chat」とCTIシステム「TELE-ALL-ONE」が連携することで、お客様の多様化する問合せ方法に応じ、柔軟なインバウンド環境の構築が可能になります。

【SMS送信機能とチャットの連携】

TELE-ALL-ONEのSMS送信機能でショートメッセージを送る際、メッセージ内にチャットのURLを記載することで、相手先は電話以外にチャットで返信することも可能です。
SMS送信機能とチャット連携を利用することで、コールセンターや企業の問合せ対応業務でのシームレスなコミュニケーション環境の構築が可能になります。

【ADIAS Chatについて】

ADIAS Chatは自動対応（チャットボット）と有人対応（有人チャット）の両方の機能を兼ね備えたハイブリッド型Webチャットです。必要に応じて自動対応と有人対応の機能を切り替えることが可能です。
通常、Webチャットは導入開始から運用までのメンテが煩雑な為、ベンダーのサポート無しでの運用が困難ですが、ADIAS Chatはお客様自身でのメンテナンスが容易で、操作も簡単、わかり易いユーザーインターフェースを備えています。
更に、長年蓄積されたコールセンターシステムのノウ・ハウや文化・概念（IVR、ACD。エスカレーション等）をそのまま継承しており、今回、TELE-ALL-ONEとの連携が可能になります。

■機能

チャットボット機能　有人チャット機能　モニタリング機能　レポート機能　オペレーター支援機能
マルチテナント機能　タスク管理機能　エスカレーション機能

TELE-ALL-ONEとの連携

より詳しくはこちら：https://www.adias.co.jp/chat/
お問合せはこちら：https://www.adias.co.jp/chat/contact/

【TELE-ALL-ONEについて】

TELE-ALL-

ONEは、約20年間、進化を続けたCTIソリューションであり、800社、10,000シートを超える導入実績があります。アウトバウンドの小規模から大規模までをカバーし、オプションにより、倍率の自動調整が可能なプレディクティブコール（システムがオペレーターのコール状況とクライアントの応答状況を分析し、コール発信倍率を自動的に予測・調整可能）やインバウンド／アウトバウンドの混在構成が可能です。今回の機能強化により、SMS送信とチャット連携が可能になります。

■機能

プレビューモード、プログレッシブモード、プレディクティブモード　全通話録音機能
トーク・ナビゲーション機能　検索・管理・レポート機能　ワンタッチ登録機能　キャンペーン機能
複数拠点一括管理・インバウンド対応　ビジーライト　CRM／SFA連携　SMS送信機能　チャット連携

■CTIシステムだけでなく、ネットワークや電話のスペシャリスト集団がサポートします。
■業務コンサルやソリューション提案など、全方位でお手伝いします。

お問合せはこちら：https://www.adias.co.jp/inquiry03

【提供開始時期／利用料金】

■TELE-ALL-ONEのSMS送信機能
・提供開始時期：2022年11月14日　～
・価格：お問合せ下さい。
■TELE-ALL-ONEのADIAS Chat連携
・提供開始時期：2022年11月14日　～
・価格：お問合せ下さい。

※尚、ADIAS
Chatは、月額10,000円/1ID（ベーシック）、広告表示ありの月額フリープランもご用意。

お問合せはこちら：https://www.adias.co.jp/inquiry03

【本件に関する報道関係者のお問合せ先】
企業名：ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社
広報担当（営業企画）
TEL：0345501111
E-Mail：info@fig.co.jp

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com