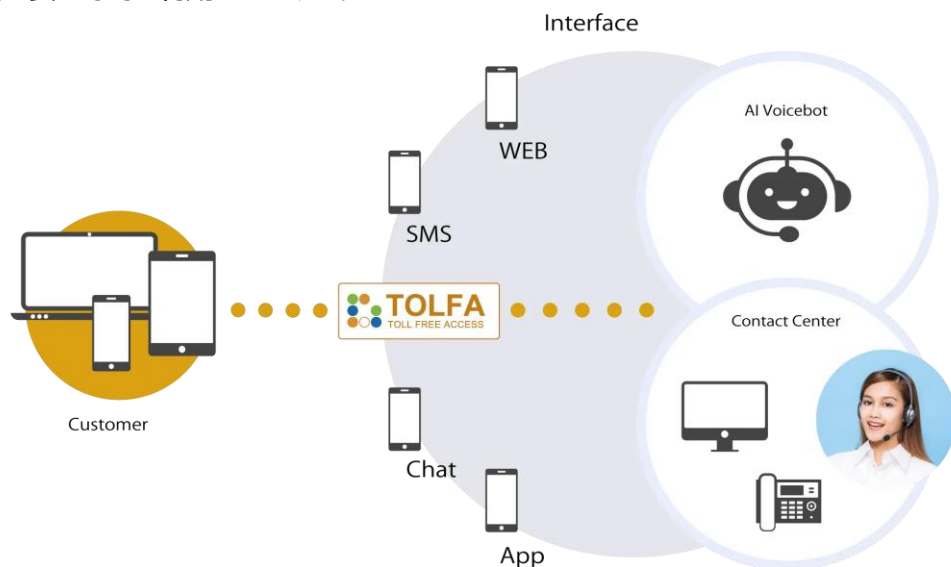


Kore.ai+TOLFA コンタクトセンターソリューション

対話型AIチャットボット「Kore.ai」と、Web無料通話サービス「TOLFA」を
組み合わせた新たなコンタクトセンターソリューションを提供。
コンタクトセンター運用実績を活かして導入から運用改善までをサポートし、
お問い合わせいただいたお客様のCX（顧客体験価値）改善を支援します。

TOLFAとは

ブラウザを利用したWEBからの無料通話を、コンタクトセンターのPBXで受電できるインターフェイスを提供するサービスです。WEBサイトやチャットボットなどからシームレスに連携し、オペレーターとの会話を始めることができます。お客様はスマートフォンの他に、タブレットやPCからもコンタクトセンターへ繋ぐことができます。WEBインターフェイスからワンタップで窓口へ問い合わせることができ、音声通話だけでなくビデオ通話での対応も可能です。また、お客様とオペレーターの通話は全て暗号化されており、セキュリティ面でも安心してご利用いただけます。



TOLFAの特徴

データ通信のみで通話可能

使用にあたり電話回線は不要です。
お客様はインターネットや
SIMデータカードで通話ができます。

専用アプリケーション不要

ブラウザをインターフェイスとして利用でき、
お客様はURLやQRコードから
オペレーターとの会話が可能です。

既存システムのリプレイス不要

ほとんどのPBXと接続が可能です。
ご利用中の電話回線とも併用可能で、
PBXやCRMなどのシステムも
置き換え不要でそのまま利用できます。

PBXへ情報の引き渡しが可能

着信前のチャットボット等のセッションIDや
顧客ID、FAQ閲覧情報などを
オペレーターへ受け渡すことができます。

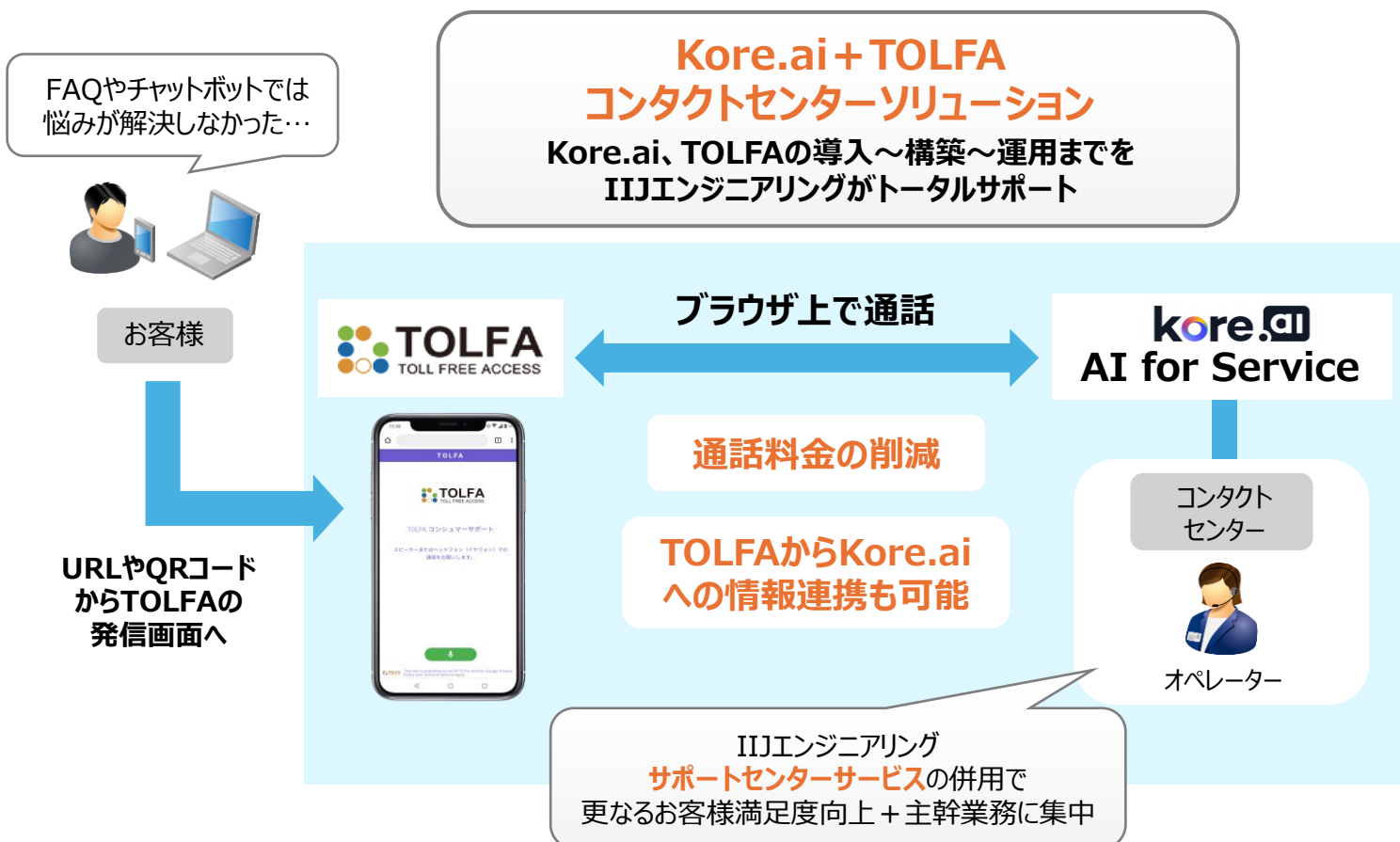
通話料金の削減が可能

電話問合せ窓口で利用される着信課金電話と異なり、TOLFAは電話回線を使用しないため、
通話料金は無料。必要な費用はTOLFA導入費用と月額料金のみで、大幅な経費削減が可能です。

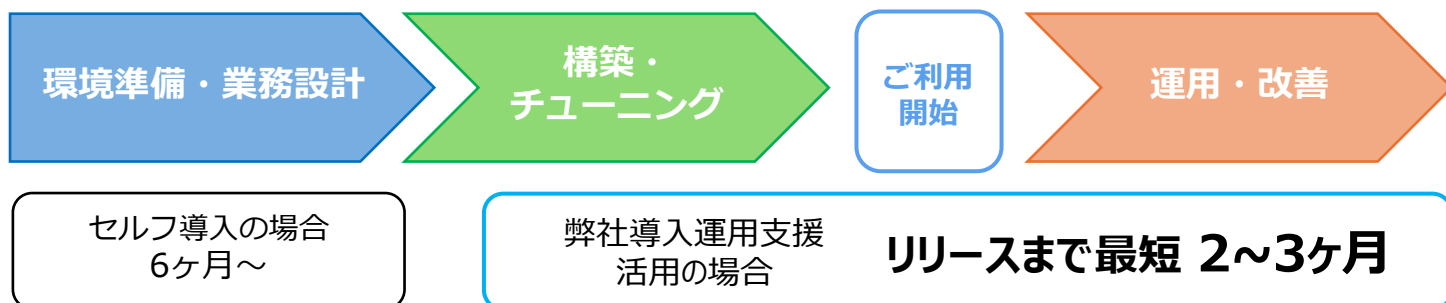
Kore.ai+TOLFA コンタクトセンターソリューション

シームレスなツール連携でお問い合わせの解決率改善に貢献

お客様がFAQやチャットボットで解決できなかった際に、TOLFAのURLやQRコードからKore.ai Contact Center AIへ接続し、音声AIエージェントがお客様との一次対応を担います。メールや電話で再度問合せをする手間が省け、お客様の離脱防止や解決率改善に繋がります。お客様が有人オペレーターの対応を希望される場合は、オペレーターへ転送することも可能です。その際、TOLFAからKore.aiへ任意の情報を引き渡すことで、よりスムーズな対応を実現できます。また、IIJエンジニアリングの「コンタクトセンター運用アウトソーシングサービス」を併用することで、コンタクトセンター業務全般の更なる運用改善が図れます。



コンタクトセンター業務基盤の構築～運用を当社がトータルサポート



Kore.aiおよびTOLFAの導入にあたって、ご要望を実現するための最適なロードマップを提供します。アジャイル開発を取り入れ、お客様の目指す環境をもとに、優先的に実装すべき機能やデザインを設計することで、早期リリースを実現します。業務フロー設計、ボット構築やチューニング、運用・改善まで当社のKore.ai専門エンジニアが包括的に支援いたします。（※期間はセルフ導入時に専任担当者1名をご準備いただいた場合の例です。）

