

ライブチャット統合

概要

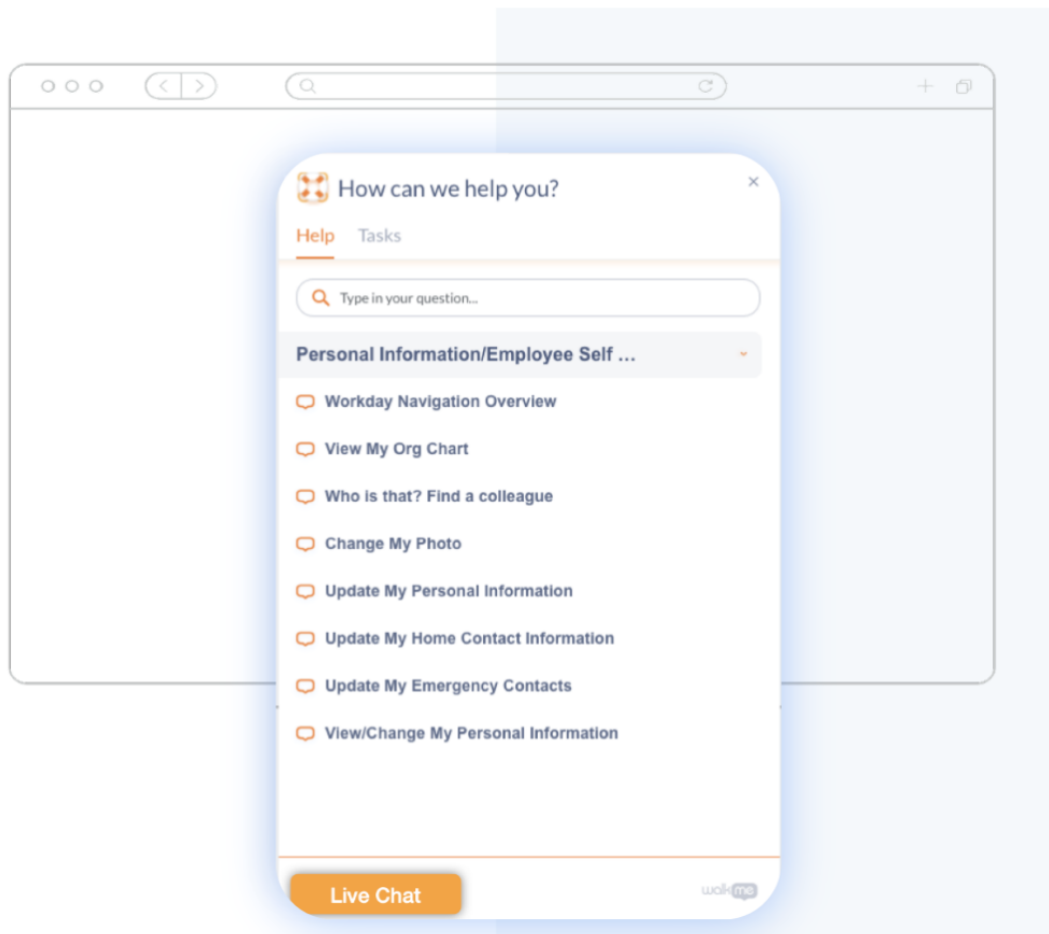
ライブチャット統合を使用すると、ユーザーがチャットを開始する前にユーザーをWalkMeにファネルできます。

WalkMeのライブチャット統合は、以下のアプリケーションで利用できます：**Habla, Intercom, LiveAgent, LiveChat, Olark, PureChat, Snap Engage, Tawk, Zendesk, Zopim**その他

ライブチャットは、オンラインビジネスにおいて、迅速かつシンプルなカスタマーサービスを提供することで、カスタマーケアを向上させるための手段として、ますます人気が高まっています。WalkMeのライブチャット統合では、現在ご利用のライブチャットプロバイダーをWalkMeソリューションと統合できます。

ライブチャット統合を設定して、チャットを開始する前にユーザーをプレーヤーメニューにファネルするように設定できます。最初に既存のWalkMeガイダンスソリューションをユーザーに表示することで、ユーザーがセルフヘルプを選択する可能性が高くなり、チャット担当者はライブで1対1のサポートが本当に必要なユーザーのみとやりとりできます。

ライブチャットボタンを表示するには、ライブチャットベンダーのスニペットがウェブサイトに埋め込み済みである必要があります



ユースケース

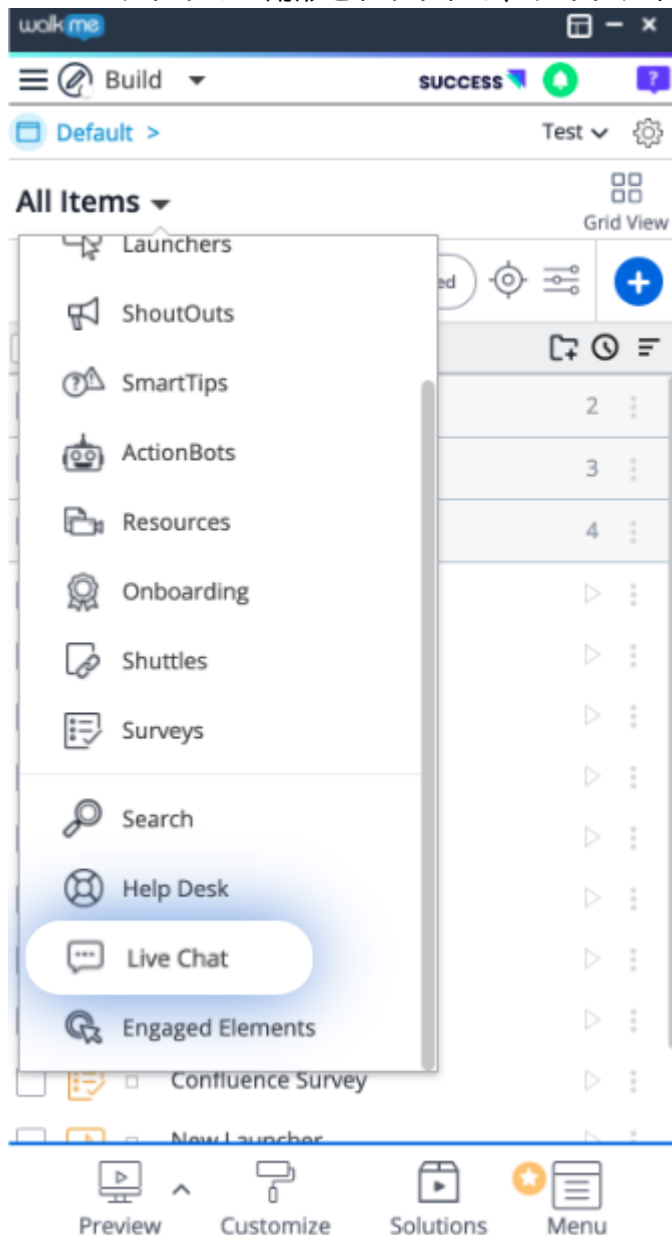
WalkMeのライブチャットのユースケースには以下のようなものがあります：

- ライブチャットセッション時間を短縮し、エージェントがクライアントとやりとりする時間を減らします。
- ファーストコンタクト解決率を高め、お客様の保留時間を短縮します。
- セルフサービスを促し、サポート担当者のコストを削減します。
- ライブチャットを有効にする前に既存のWalkMeガイダンスを表示することで、ユーザーのセルフサービスを奨励します。
- ライブで1対1のサポートが本当に必要なユーザーのみとやり取りすることで、チャット担当者の負担を軽減します。
- お客様の保留時間を短縮し、担当者当たりのサポート件数を増やしながら、ライブチャットセッションを短縮します。

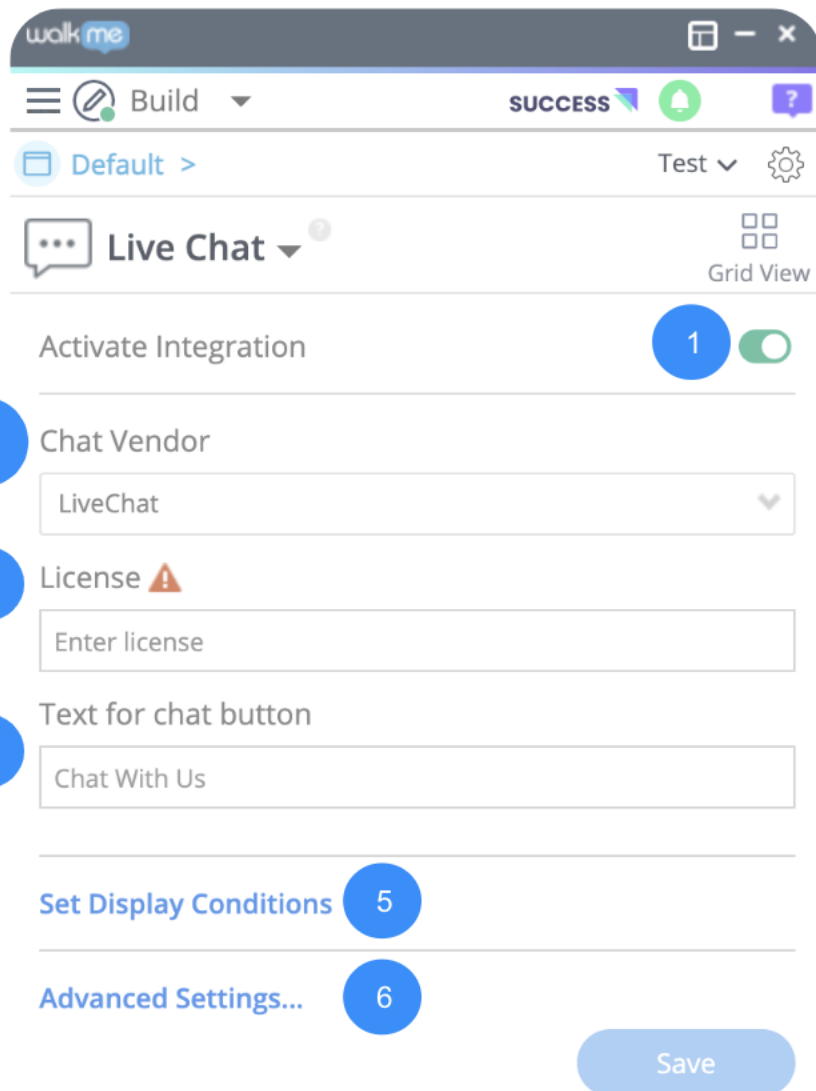
ライブチャットを有効にする手順

- WalkMeエディタのアカウントにサインインしてください。

- WalkMeアプリの三角形をクリックし、ライブチャットアプリを選択します：



- ライブチャットの設定画面にて：
 1. ライブチャットをオンに切り替えます。
 2. チャットベンダーのいずれかを選択します。
 3. ライセンスの入力 – 追加の引数を必要とする一部のベンダーのために表示されます。
 4. チャットボタンのテキストを記述します。
 5. 更新表示条件 – チャットボタンが表示されるユーザーやプロセスを設定します。例えばIEユーザーのみ。
 6. より多くの構成のために、詳細設定を開きます。

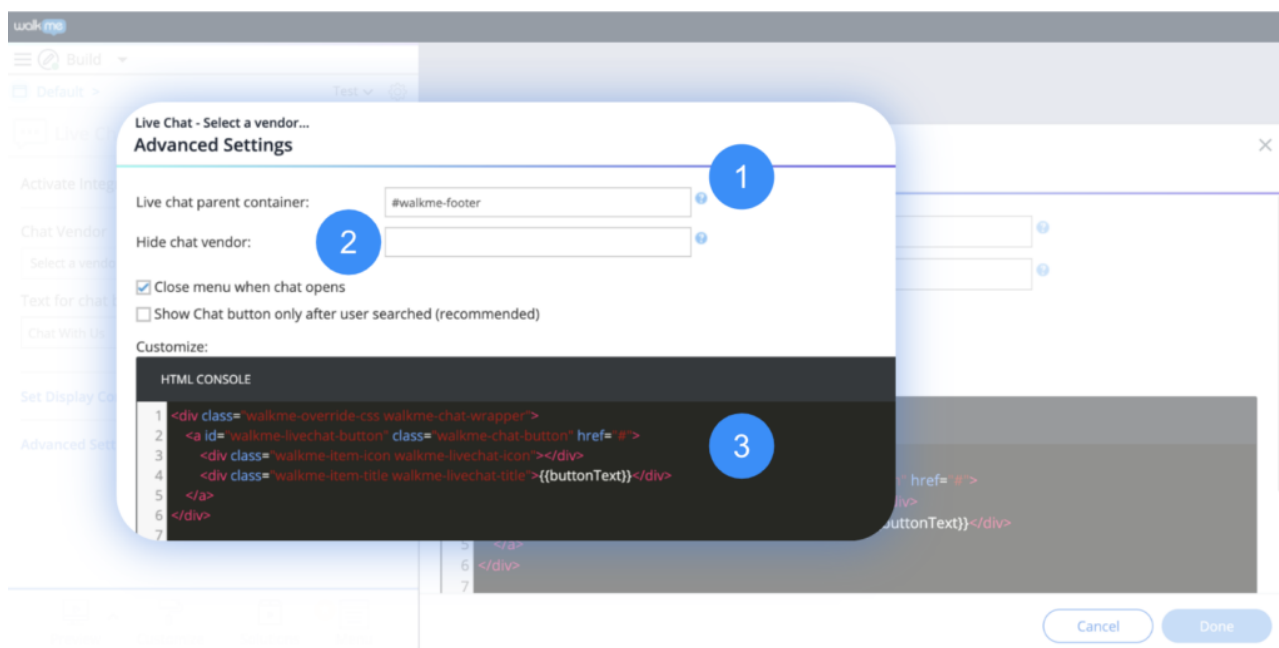


高度な設定

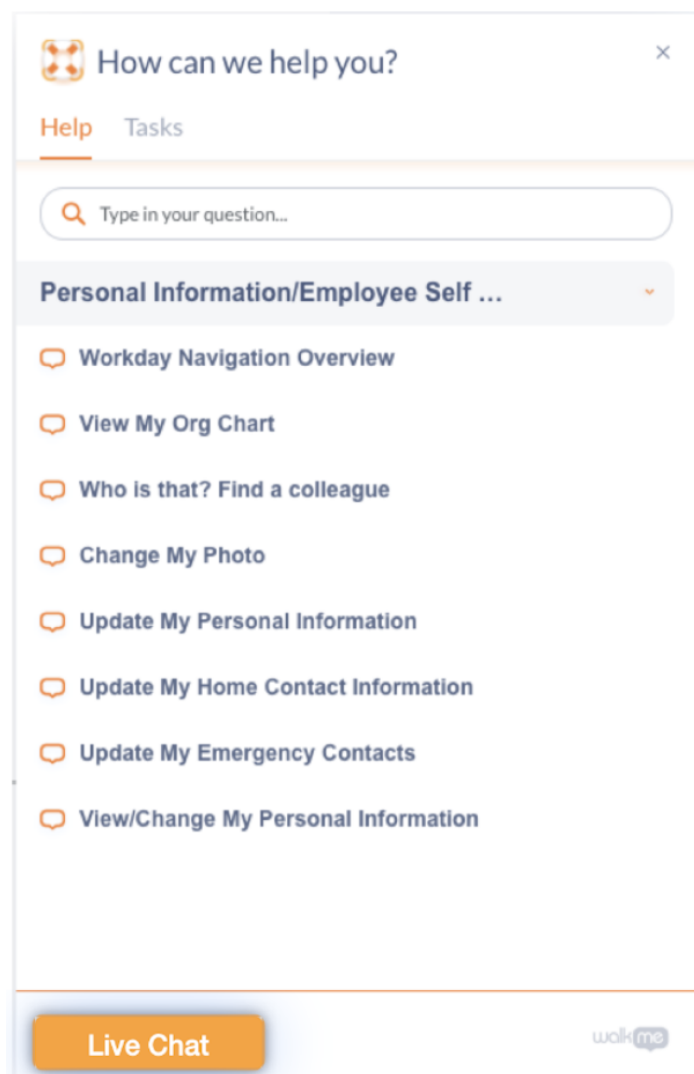
1. ライブチャットの親コンテナ – HTMLセレクトでWalkMeのウィジェット内でチャットボタンを表示する位置
2. チャットベンダーを隠す – HTMLセレクトで、オリジナルのチャットベンダーボタンを表示します – 選択すると、オリジナルのボタンは表示されなくなりWalkMeからチャットにアクセスできるようになります。
3. あなたのブランドに合わせて、チャットボタンの外観をカスタマイズしてください。

必要に応じ、URLまたは変数に基づいてライブチャットボタンをセグメント化することができます。「ユーザーが検索した後のみチャットボタンを表示する（推奨）」チェックボックス：ユーザーがプレイヤーメニューで解決策を検索して結果が出なかった場合にのみ、ライブチャットボ

タンを表示するように設定します。



以上で、ライブチャット統合のセットアップは完了です。A クリックするとチャットウィンドウを起動するボタンがWalkMeプレーヤーメニューに表示されます：



注：ユーザーリクエストにリアルタイムで対処する担当者を割り当ててライブチャット実装をサポートする必要があります。

サポートされているプロバイダー

ライブチャットは、現在以下のベンダーに対応しています：

- *Zopim*
- *Snap Engage*
- *LiveChatInc*
- *Intercom*
- *Olark*
- *LiveAgent*
- *HelpOnClick*
- *PureChat*

- *Habla*
- *Zendesk*
- *Tawk*

高度な機能

- 必要に応じ、URLまたは変数に基づいてライブチャットボタンをセグメント化することができます。
- ユーザーが [Player Menu プレーヤーメニュー)] で解決策を検索し、結果が得られなかった場合にのみ [Live Chat ライブチャット)] ボタンを表示するように設定できます。