



取扱マニュアル

11/2 改訂版

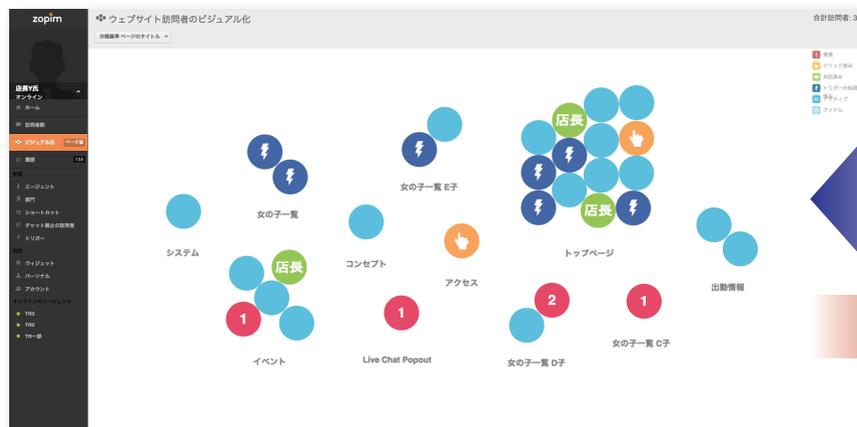
| | | |
|------------|-------------------------|-----------|
| 第1章 | zopim18 概要 | 1 |
| 第2章 | 導入 | 5 |
| 第3章 | チャット機能 | 22 |
| 第4章 | トリガー機能 | 37 |
| 第5章 | その他支援機能 | 43 |

[別添]トリガー設定用チュートリアル

- ・トリガー 状態設定項目一覧表
- ・トリガー アクション設定項目一覧表
- ・UTCタイムゾーンおよび曜日早見表
- ・ベーシックトリガー設定例

第1章 zopim18概要

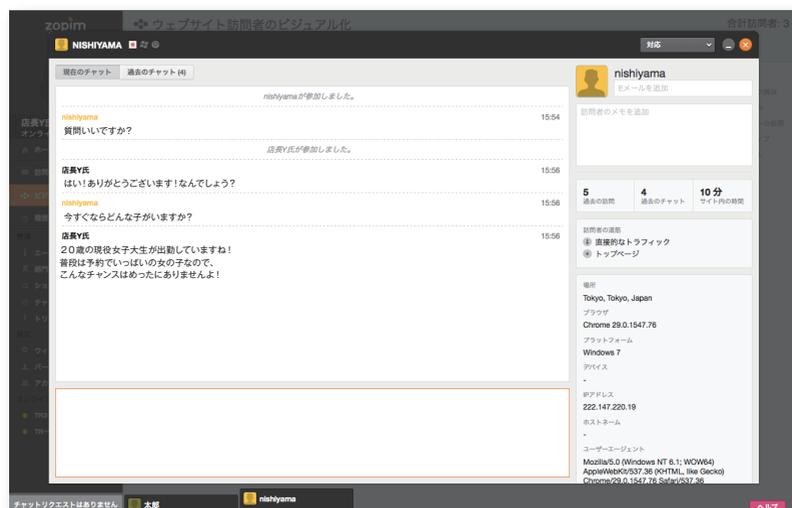
エージェント側画面 (ビジュアル)



訪問者側画面



エージェント側画面 (チャット)



zopim18は、インストールの手間がなく、HTMLに簡単な書き込みをするだけで導入が可能な、オンラインでの接客を実現するツールです。LINEなどのソフトと同じような感覚で、ホームページへの訪問者と対話が可能です。

導入

zopim18 の利用を開始するために使います。

- **ログイン機能** : zopim18が利用可能なユーザーであることを認証します。
- **タグの埋込み**: zopim18のウィジェットを利用するために、各ページにタグを埋込みます。
- **ウィジェット機能** : 訪問者との対話で利用するチャット画面の設定を行います。
- **エージェント機能** : 訪問者への対応担当者となるエージェントの管理を行います。
- **パーソナル機能** : エージェントの詳細情報を管理します。

▶ 詳細は **第2章**
「導入」参照

チャット主要機能

チャット機能

訪問者の状況の把握と、訪問者との対話開始、対話の実行を実現します。なお、訪問者にはウィジェットと呼ばれる小ウィンドウでメッセージが表示されます。

- **HOME** : ログイン後、最初に起動する機能です。現在までの訪問者の状況と現在の活動状況が把握できます。
- **ビジュアル機能** : 訪問者の状況を、視覚的に把握します。
- **訪問者数機能** : 訪問者の状況を、リストにて把握します。
- **履歴機能** : これまでのチャット履歴を表示します。

▶ 詳細は **第3章**
「チャット機能」参照

トリガー機能

自動でのメッセージ送付や閲覧情報の蓄積を担うトリガーという機能の管理を行います。

- **トリガー機能**:対話をより円滑に実行するために、サイト訪問時間やメッセージ授受の状況等を見て、訪問者の状態の蓄積や、適切なメッセージ送付を行います。

▶ 詳細は **第4章**
「トリガー機能」参照

支援・管理機能

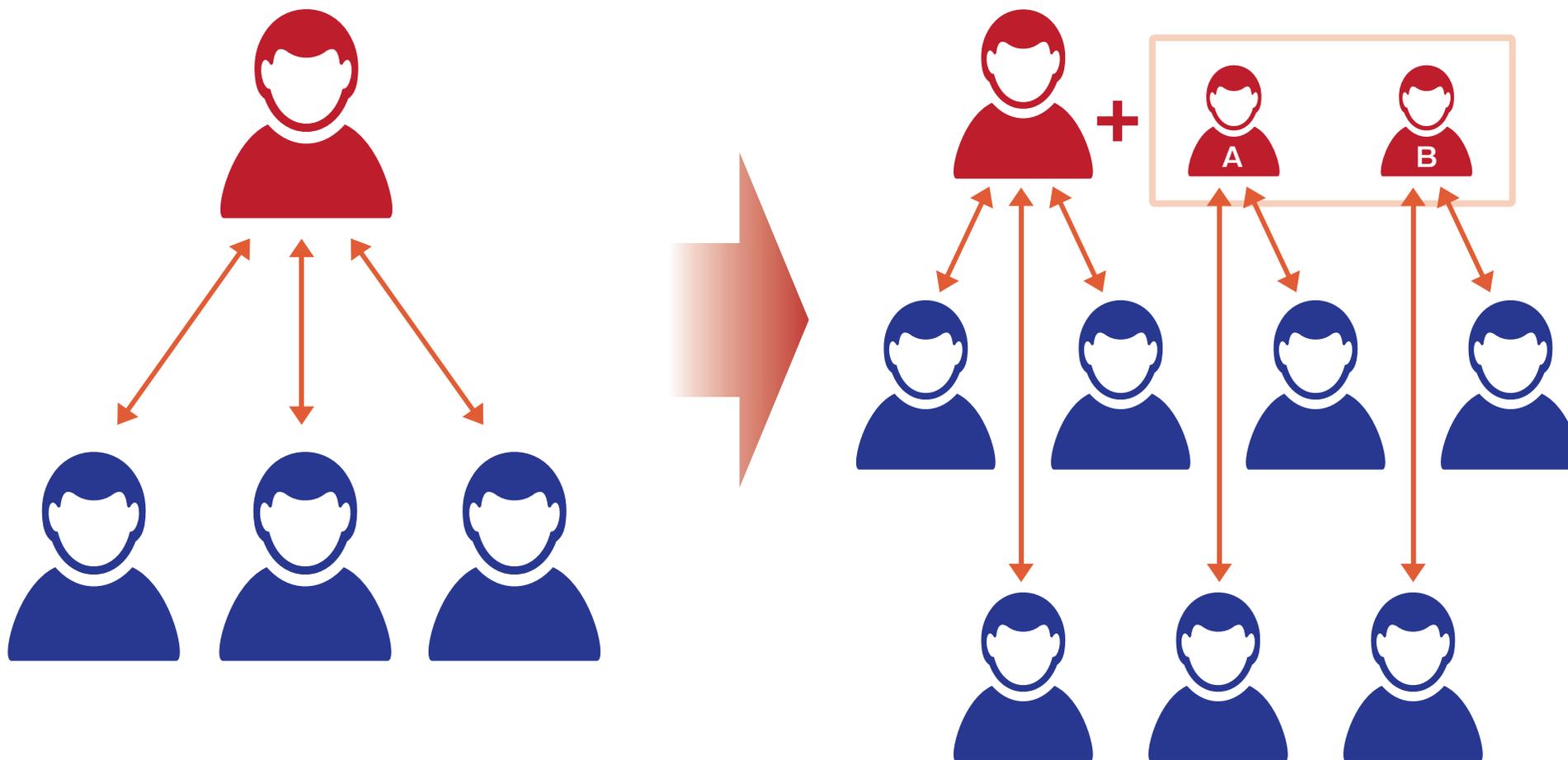
その他支援機能

入力負荷を軽減するショートカットの管理と、利用禁止ユーザの設定を行います。

- **ショートカット機能** : 対話時の省力化を目的としたショートカットキーの設定を行います。
- **チャット禁止設定機能** : チャットを禁止したい訪問者に対し、IP アドレスを参照し、ウィジェットを表示させないようにします。

▶ 詳細は **第5章**
「その他支援機能」参照

エージェントとは、訪問者と対話する担当者のことです。エージェントとして登録したユーザーだけが、訪問者とのチャットを行うことが可能です。エージェント 1 人でも運用が可能ですが、訪問者が増えた場合には、エージェントを増やし対応していきます。



第2章 導入

導入時に、設定を行います。

初回ログインは、申請したメールアドレスとメールで受け取ったパスワードを利用します。

サインイン (ログイン)

zopim18が利用可能なユーザーであることを、メールアドレスとパスワードで認証します。導入時(初回)は、申請したEメールアドレスとメールで受信したパスワードを利用して、サインイン(ログイン)します。

ウィジェット

訪問者との対話で利用するチャット画面の設定を行います。

エージェント

訪問者への対応担当者となるエージェントの管理を行います。
※エージェント複数の場合のみ利用

パーソナル

エージェントの詳細情報を管理します。

【概要】 Zopim18 が利用可能なユーザーであることを、メールアドレスとパスワードで認証します。導入時（初回）は、申請した E メールアドレスとメールで受信したパスワードを利用して、サインイン (ログイン) します。

【操作手順】 E メールとパスワードを入力し、sign in ボタンを押します。



The screenshot shows the Zopim18 sign-in interface. At the top is the Zopim logo. Below it are five numbered callouts pointing to specific form elements: 1. The 'Email' input field. 2. The 'Password' input field and the 'Status' dropdown menu (currently set to 'Online'). 3. The 'Sign In' button. 4. The 'Always sign in automatically' checkbox. 5. The 'Forgot Password?' link.

① E メールアドレス / パスワード

利用ユーザーを識別するために使う E メールアドレスとパスワードを入力します。

② Status

エージェントのサインイン (ログイン) 直後のステータスを設定します。設定値は以下のとおりです。ステータスはエージェント間の共有に利用されます。

- ・ Online : オンライン中
- ・ Away : 離席中
- ・ Invisible : 検知不能

③ Sign In

サインイン (ログイン) する場合に、E メールアドレス、パスワードを入力し、押下します。

④ Always sign in automatically

Zopim18 へのアクセス時に、自動で Sign In したい場合には、チェックを付けます。

※ Sign In 成功後、次回から、Sign In 作業を省略できます。

⑤ Foget Password

パスワードを忘れた場合にクリックします。

パスワードを忘れ Sign In できなくなった場合に、E メールアドレスを入力し、Sign In ボタンを押下すると、新しいパスワード設定の URL が入力 E メールアドレスに送信されます。

【概要】ウィジェットの外観を設定します。

【操作手順】内容を修正し、右部のプレビューで確認し、問題なければ、「変更を保存する」を押し更新します。更新を実施しない場合は「変更を元に戻す」を、設定値をデフォルト値に戻す場合は「リセットしてデフォルトに戻す」を押しします。

ダッシュボード - ウィジェット - 外観 - 埋め込みウィジェット

ウィジェットのカスタマイズ

はじめに 外観 設定

9 クラシックウィジェットエディタに切り替え

1. ウィンドウのチャット

1 シンプル 古典

2 トップタイトル Zopim18 営業サイト

3 テーマカラー #0031FF

4 ウィジェットサイズ スモール 増地 ラージ

5 ウィジェットの位置 左下側 右下側

2. Chat Badge

6 画像左

7 背景色 #9F247A

8 画像

3. コンシェルジュ

タイトルを表示 店長: ヤマダ

署名欄 何でもお答えします!

アバター

独自の表示名、キャッチフレーズ、アバターを変更するには、に行く個人的な。

1. ウィンドウのチャット

1 テーマを選ぶ

ウィジェットの基本デザイン変更を行います。

2 トップタイトル

ウィジェットタイトルが設定されています。

3 テーマカラー

ウィジェットのカラーをお好みの色に設定できます。クリックしてパレットからお選びください。

4 ウィジェットサイズ

表示サイズを3段階で選択出来ます。(ミディアム推奨)

5 ウィジェットの位置

ウィジェットのユーザー画面での配置を右下 / 左下いずれかに選択します。

2. Chat Badge

6 バッジレイアウト

バッジの表示デザインを変更します。

7 背景色

バッジの色を設定します。ウィジェットと同じ色を設定する場合は、テーマカラーと同じにチェックを付けます。

8 画像

バッジに表示される画像を選択します。



9 クラシックウィジェットエディタに切り替え

使用しません。

3. コンシェルジュ

10 タイトルを表示
コンシェルジュの性格を与えるために、この名前をカスタマイズ

11 署名欄
ピケあなたの訪問者の関心に短いメッセージを書く

12 アバター
挨拶とステータスメッセージに表示されます
 最大サイズは100キロバイト、推奨寸法50x50px

13 独自の表示名、キャッチフレーズ、アバターを変更するには、に行く個人的な。

4. メッセージスタイル

14 メッセージスタイル

15 アバターを表示 チャットメッセージのエージェント '、アウェイアバターを表示

5. 最小限にチャットボタン

16 オンラインメッセージ

17 オフラインメッセージ

プレビュー オンライン: ウィ...

Zopim18 営業サイト

店長: ヤマダ
 何でもお答えします!

Jane
 そうですか。明確化のためにありがとうございます!

John Doe
 どう致しまして。あなたはそれ以上の援助を必要とするなら、私に教えてください。

John Doeチャットを残し

ここにあなたのメッセージを入力

オプション。こんにちは、 Jane zopim

3. コンシェルジュ

初期担当者およびトリガー送信者の情報を設定します。

10 タイトルを表示

お名前（推奨）を設定します。

11 コンシェルジュ署名欄

チャットを誘う一言（推奨）を設定します。

12 コンシェルジュアバター

画像イメージ（推奨）を設定します。

13 独自の表示名、キャッチフレーズ、アバターを変更するには、に行く個人的な。

エージェント毎の設定を行うために、パーソナル画面に移動します。

4. メッセージスタイル

14 メッセージスタイル

シンプルにテキストが並ぶタイプ、LINEのような吹き出し状のタイプから選択できます。

15 アバターを表示

チェックを付けるとウィジェットのメッセージ受信欄にアバターが表示されます。

5. 最小限にチャットボタン

16 ボタンの概観（オンライン時）

オンライン時のボタンに表示されるテキストです。

17 ボタンの概観（オフライン時）

オフライン時のボタンに表示されるテキストです。

バッジは、訪問者をチャットへ誘導します。

バッジに訪問者の感心を引く、または、好印象を与えるような画像を設定すると、チャット対応成功率が格段に向上します。

ぜひ、求人、営業といったサイト役割、華やか、かわいらしいといったサイトのイメージに合致したバッジを設定するようにしてください。



チャット開始



バッジ設定例

求人

アルパカ似の癒やし系店長に



なんでも聞いてね

こちらにメッセージを入力してく 送信



こちらにメッセージを入力してく 送信



こちらにメッセージを入力してく 送信

営業



こちらにメッセージを入力してく 送信



こちらにメッセージを入力してく 送信



こちらにメッセージを入力してく 送信

【概要】ウィジェットの動作設定を行います。

【操作手順】内容を修正し、左部のプレビューで確認し、問題なければ、「変更を保存する」を押し更新します。

更新を実施しない場合は「変更を元に戻す」を、設定値をデフォルト値に戻す場合は「リセットしてデフォルトに戻す」を押します。

1. 一般的好み

- 言語: 日本語 - 日本語 (注: 選択した言語は、プレビューに表示されません。)
- 通知音: 新しいメッセージが受信された訪問者のためのサウンドを再生
- 電話番号を許可する: 訪問者が自分の電話番号を入力することができます
- 社会ログインを許可する: フェイスブック Google+ (注: 訪問者が自分の名前、電子メールやソーシャルネットワークを使用してプロフィールの画像を提供することができます。)

2. プリチャットフォーム (上の オフ)

- アイデンティティを必要とする: 訪問者は自分の名前とメールアドレスを提供したり、ソーシャルネットワークを使用する必要があります
- 電話番号を必要とする: 訪問者がチャットを開始する前に、自分の電話番号を入力する必要があります
- 部門を必要とする: 訪問者は、[部門]を選択する必要があります。あなたは何の部署を持っていない場合は適用されません
- 質問を必要とする: 訪問者がチャットを開始する前に、エージェントに依頼する質問を入力する必要があります

3. オフライン時 (上の オフ)

- あなたがオフラインのときに訪問者があなたにメッセージを送信することができます。
- 電話番号を必要とする: あなたがオフラインでメッセージを送信するときに訪問者が自分の電話番号を入力する必要があります

4. カスタム動作 (上の オフ)

それはJavaScriptのAPIを使用して表示されたり、チャットが開始されるまでチャットウィジェットを非表示にします。あなたがやっていることを知っている場合にのみ、この機能を使用します。

ここをクリック詳細を調べるために。

プレビュー (オンライン: ウ...)

John Doe: どうぞお答えします！
ここに、我々は現時点ではピンクのシャツから出ている。

Jane: そうですか。明確化のためにありがとうございます！

John Doe: どう致しまして。あなたはそれ以上の援助を必要とするなら、私に教えてください。

John Doe: チャットを残し

ここにあなたのメッセージを入力

オプション: こんにちは、 Jane zopim

ここにあなたの名前を入力してください!

プレビュー (オフライン: オフライン...)

申し訳ありませんが、現時点ではオフラインではありません。メッセージを残し、我々はあなたに戻ります。

ここにこんにちは!

Jane jane@example.com

Message *

メッセージを送信する zopim

1. 一般的好み

1 言語

ウィジェット内にあるメッセージ以外の説明文の言語です。日本語に設定ください。

2 通知音

訪問者側への音声通知の有無を選択します。チェックなしを推奨します。

3 電話番号を許可する

プリチャットフォーム、オフライン時のウィジェットにて、電話番号の入力を許可する場合にチェックをつけます。

4 社会ログインを許可する

ソーシャルSNSアカウントでのログインを可能とします。OFFにしておいてください。

5 2. プリチャットフォーム 推奨: 上の オフ

オン(上へ)の場合、訪問者がメッセージを送る前に、情報入力を要求します。必要に応じて、どの項目を必須とするか否かを設定できます(チェックをつけた項目は必須入力)。

※ 電話番号を必要とするは、3 電話番号を許可するを選択時のみ表示

6 3. オフライン時 推奨: 上の オフ

オン(上へ)の場合、すべてのエージェントが検知不能ないオフラインとなった時に、訪問者がメッセージを送信できるようになります(専用のウィジェットが表示されます)。オフにすると、すべてのエージェントが検知不能ないオフラインとなった時に、バッジもウィジェットも表示されなくなります。

7 4. カスタム動作 推奨: 上の オフ

オン(上へ)にすると、バッジ、ウィジェットが表示されなくなります。※できる限り使わないことを推奨。※オン(上へ)状態であっても、トリガーでのメッセージ受信がある場合には、表示される点に注意してください。

【概要】訪問者への対応担当者となるエージェントの管理を行います。※エージェント複数の場合のみ利用 エージェントの設定変更には管理者権限が必要です。

【操作手順】エージェント（訪問者への対応実施者）を確認し、追加する場合は「+エージェントを追加」を、削除する場合はチェックボックスにチェックをつけ「選択項目を削除」（チェック時に表示）を、既存のエージェントを修正する場合は修正するエージェントをクリックします。

| 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|--------------------------|-------|--------|-----|-------------------------|----|-----|---|
| 選択 | 表示ネーム | 名前 | 苗字 | Eメール | 管理 | 有効化 | |
| <input type="checkbox"/> | 店長Y氏 | yoneza | tr | yone@tiltrotor.co.jp | ✓ | ✓ | 👑 |
| <input type="checkbox"/> | TR1 | TR1 | TR1 | kida@tiltrotor.co.jp | ✓ | ✓ | |
| <input type="checkbox"/> | TR2 | TR2 | TR2 | web@tiltrotor.co.jp | ✓ | ✓ | |
| <input type="checkbox"/> | TR3 | TR3 | TR3 | inagaki@tiltrotor.co.jp | ✓ | ✓ | |

エージェントを追加して、対応訪問者人数の増加、チャット対応の迅速化、顧客満足度の向上を図りましょう。

「エージェントを編集する」へ移動 [次ページ参照](#)

1 チェックボックス

アカウントを削除する際にチェックします。複数選択可能。

2 エージェントステータス

サインインの状態を表示、●(緑)はオンライン、●(青)はオフライン、●(灰)は検知不要のエージェントです。

3 表示ネーム

チャットおよびダッシュボード上での表示名です。

4 5 名前 / 苗字

ダッシュボードのみで表示されるエージェントの名前と苗字です。

6 Eメール

エージェントのメールアドレスです。

7 管理

✓は管理者権限を持つエージェントです。
管理者権限を持つエージェントは、エージェントの管理・トリガーの設定・ウィジェットの管理が可能です。

8 有効化

✓は有効化されているエージェントです。

9 クラウン 👑

アカウントオーナーです。

【操作手順】編集画面では内容を修正し、「変更を保存する」を押すことで更新を行います。追加、編集を実施しない場合は「キャンセル」を押します。

ダッシュボード - エージェント

ダッシュボード - エージェント

エージェントを編集する

1 エージェントのステータス

4エージェント中4を使用しています。随時、パッケージにエージェントを追加します。

顧客満足度

訪問者の対応の待ち時間は長すぎますか？エージェントを追加して 対応訪問者数の増加、チャットへの返答速度の向上および顧客満足度の改善を図りましょう。

管理者

エージェントに管理者権限を付与して、Zopimアカウントを代わりに管理してもらいましょう。エージェントの管理、アカウント設定の変更およびウィジェットのカスタマイズができるのは管理者とオーナーだけです。

2 名前

3 苗字

4 表示名

5 Eメール

6 役割 管理者 エージェントの管理、アカウント設定&ウィジェットのカスタマイズ

パスワードをリセットする

チャットリクエストはありません

ヘルプ

1 有効化 / 無効化

このエージェントを有効 / 無効にします。有効にしないと zopim18 にログインできません。

2 3 名前 / 苗字

ダッシュボードのみで表示されるエージェントの名前と苗字です。

4 表示名

チャットおよびダッシュボードでの表示名です。

5 Eメール

エージェントのメールアドレスです。
エージェントのメールアドレスに新たなパスワードを再発行します。

6 役割

管理者権限の有無を決定します。

【概要】 エージェントの詳細情報を管理します。エージェント画面での項目と相互に対応しています。

【操作手順】 内容を修正し、「変更を保存する」を押すことで更新を行います。

ダッシュボード - パーソナル - プロフィール

個人設定

プロフィール パスワード 音声通知 アイドリングによる時間切れ インスタントメッセージツール Eメールレポート ラボ

1 ダッシュボード言語 日本語

2 名前 TR1

苗字 TR1

3 表示名 TR1

4 Tagline TR1

5 ログインのEメール kida@tiltrotor.co.jp

6 アバター

デフォルトの使用 選択... ファイルが選択されていません。

新しいウィジェットを使用して訪問者とチャットしたときに表示される
最大サイズは100キロバイト、推奨寸法50x50px

7 オフライン時に訪問者がホームページを離れる旨の通知を受ける

8 Zopimからの最新情報メールを受信する

変更を保存する

各設定ページへ移動

パスワード

アイドリングによる時間切れ

インスタントメッセージツール

Eメールレポート

ラボ

来年早々に利用中止となり、かつスマートフォンでの代替が推奨されているため、使用しないでください。

現在試験運用中のため、使用しないでください

1 ダッシュボード言語

このダッシュボードでの言語を変更します。(日本語推奨)

2 名前・苗字

ダッシュボードのみで表示されるこのエージェントの名前と苗字です。

3 表示名

チャットおよびダッシュボード上でのこのエージェントの表示名です。

4 タイトル

一行程度の自己紹介をお願いします。

5 ログインのEメール

このエージェントのメールアドレスです。

6 アバター

このエージェントの画像イメージです。

7 オフライン時に訪問者がホームページを離れる旨の通知を受ける

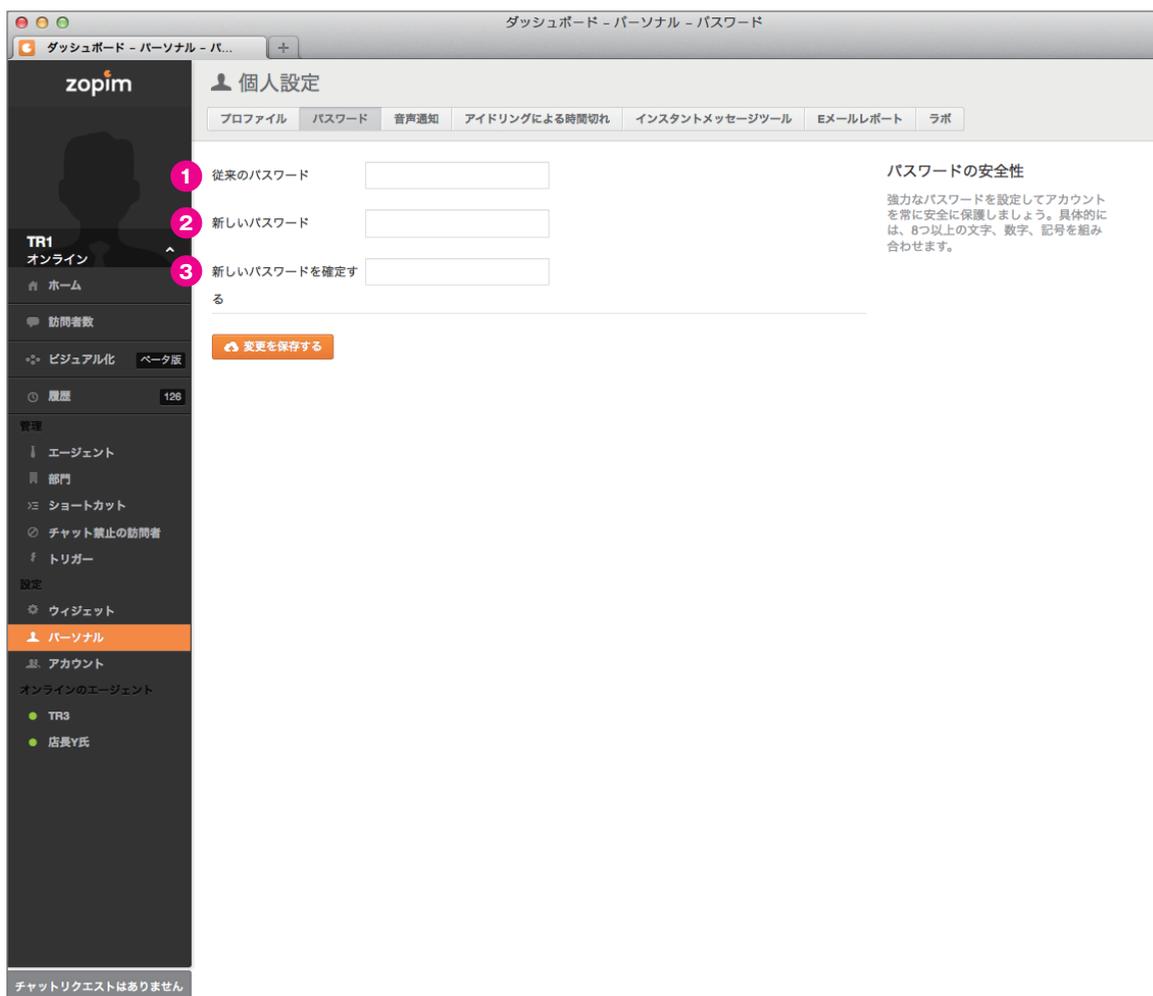
通知を受ける場合は をつけてください。

8 Zopimからの最新情報メールを受信する

受け取る場合は をつけてください。(メールは英語です)

【概要】 エージェントのパスワードを変更します。

【操作手順】 新旧のパスワードを入力し、「変更を保存する」を押します。



① 従来のパスワード

既存のパスワード（変更前）を入力します。

② 新しいパスワード

新しいパスワード（変更後）を入力します。

③ 新しいパスワードを確認する

確認用に②で入力したパスワードをもう一度入力します。

【概要】 通知音の ON/OFF、通知音の選択が可能です。

※チャットのリクエスト、受信メッセージについては、自らアクションを起こしてくれるほどの見込み顧客からの質問ということになるので、対応漏れのないようお願いします（電話と同じような位置づけで）。対応漏れのないように、通知を ON、最大音量とし、スピーカーのパソコンへの接続をお願いいたします。

【操作手順】 各音声設定項目を変更し、「変更を保存する」を押します。変更しない場合は、「リセットしてデフォルトに戻す」を押します。

① サイトへの新たな訪問者

サイトに新たな訪問者が訪れた場合の音を設定します。

② チャットのリクエスト

訪問者から初回メッセージが届いた場合の音と音量を設定します。
再確認は、チャットリクエスト時に、音を鳴らす回数です。

③ 受信メッセージ

会話の開始後にメッセージを受信した時の音と音量を設定します。

④ トリガーが有効化されました

トリガー発動時の音を設定します。

⑤ 接続の切断

ユーザーがオフラインになった場合の音と音量を設定します。

【概要】 エージェントのタイムアウト設定を行います。エージェント全体ではなく、各エージェント単位の設定であることに注意してください。

【操作手順】 タイムアウトの設定を行い、「変更を保存する」を押します。変更しない場合は、「リセットしてデフォルトに戻す」を押します。

ダッシュボード - パーソナル - アイドリングによる時間切れ

zopim

個人設定

プロフィール パスワード 音声通知 **アイドリングによる時間切れ** インスタントメッセージツール Eメールレポート ラボ

1 タイムアウトの有効化 アイドル状態が続いたらステータスを変更

2 チャットの最中は例外 チャットウィンドウが開いている場合はステータスは変更しない

3 アイドルステータス 離席中 オフライン

4 アイドル期間 分

何か忘れていませんか？
パソコンから離れる前にダッシュボードからログアウトするのを忘れてしまうという方
この機能を使って、アイドル状態が一定期間続いたら、ステータスが自動的に変更されるようにしましょう。

変更を保存する リセットしてデフォルトに戻す

① タイムアウトの有効化

エージェントの操作が行われない時に、接続を切る場合チェックをつけます。

<以下、タイムアウトの有効化にチェックをつけた場合のみ入力可能>

② チャットの最中は例外

対応済みのチャットウィンドウが開いている時に、タイムアウトにしない場合チェックをつけます。

③ アイドルステータス

タイムアウト後、どのステータスとするかを設定します。

④ アイドル期間

タイムアウトするまでの時間を設定します。

【概要】 Eメールレポートの配信有無と、配信タイミングの設定を行います。

【操作手順】 必要な箇所にチェックをつけ、「変更を保存する」を押します。

ダッシュボード - パーソナル - Eメールレポート

個人設定

プロフィール パスワード 音声通知 アイドリングによる時間切れ インスタントメッセージツール Eメールレポート ラボ

1 解析レポート

ウェブサイトの統計とエージェントの成績を追跡しましょう。

Eメールレポートを有効にする

2 Eメールレポートを毎週受信する (毎月曜に受信)

Eメールレポートを毎月受信する (毎月1日に受信)

Eメールのサンプル

zopim Weekly Analytics Report - 24 Sep to 30 Sep

| Summary | This Week | Last Week | Service Level | This Week | Last Week |
|------------------|-----------|-----------|-----------------------|-----------|-----------|
| Page Views | 543,537 | 543,583 | Avg. First Resp. Time | 1m 37s | 1m 17s |
| Visitors | 28,271 | 28,767 | Avg. Resp. Time | 1m 5s | 1m 13s |
| Unique Visitors | 21,910 | 20,917 | Avg. Chat Duration | 1m 42s | 1m 36s |
| Online Chats | 3,430 | 3,150 | Chats Completed | 1,990 | 1,882 |
| Offline Messages | 205 | 203 | Chats Opened | 358 | 354 |
| | | | Chats Missed | 60 | 68 |

Visitor-initiated Chats

100% Completed 17% Opened 4% Missed

Agent Performance Report

| # | Agent | Chats | Completed (%) | Avg. 1st Resp. | Avg. Resp. Time | Avg. Duration |
|---|---------------|-------|---------------|----------------|-----------------|---------------|
| 1 | John Anderson | 900 | 90 (10.0%) | 1m 29s | 55s | 11m 14s |
| 2 | Roy Mital | 911 | 717 (78.7%) | 1m 33s | 1m 37s | 11m 56s |
| 3 | Susan Landor | 448 | 373 (83.2%) | 1m 29s | 53s | 9m 56s |

A. 1st Response Time is the time it takes for an agent to respond to a chat request. B. Response Time is the time it takes for an agent to reply to a chat message. C. Chat Duration is the total duration of a chat message. D. Completed Chat is defined as one where the chat session ends with an agent reply. E. Opened Chat is defined as one where the agent reads the chat message. Service Level is a ratio of completed chats to total chats. F. Missed Chat is defined as a chat request that has not been answered by the agent.

This Weekly Analytics Report is delivered to john@zopim.com as part of your Zopim subscription. Unsubscribe in the Dashboard if you do not wish to receive these reports in future.

変更を保存する

チャットリクエストはありません

① Eメールレポートを有効にする

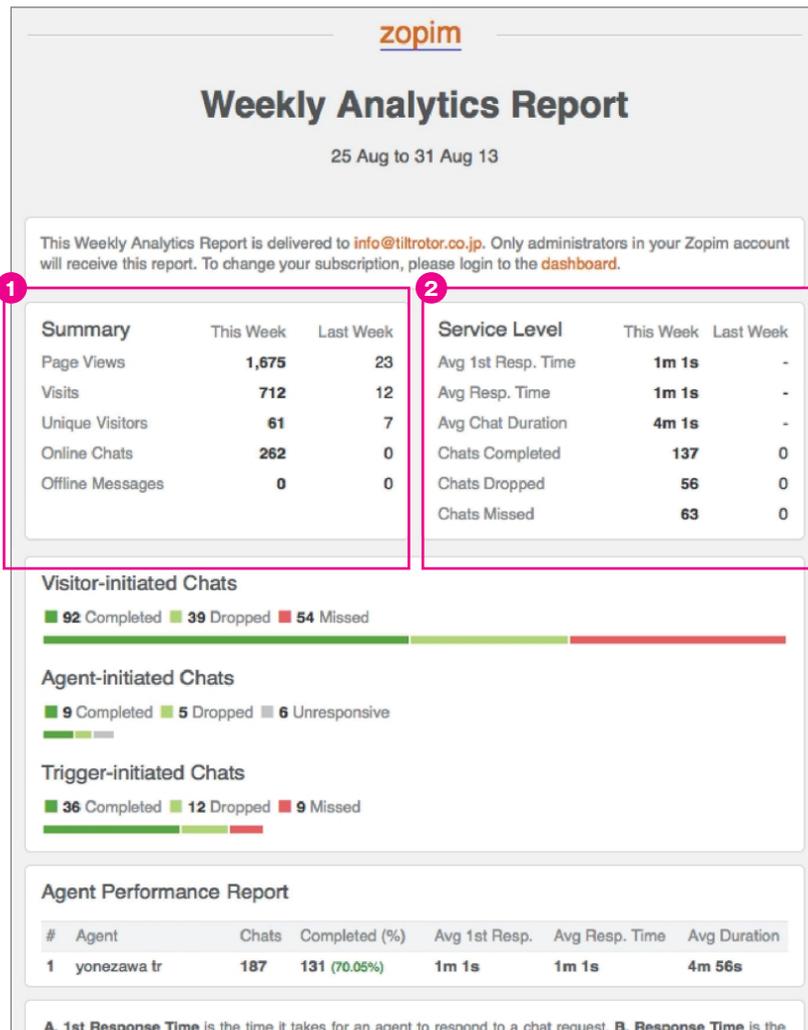
サマリーレポートを、Eメールで受ける場合にチェックをつけます。

② Eメールレポートを受信する (毎週 / 毎月)

Eメールレポートを有効にするにチェックをつけた場合に表示されます。

配信したいタイミング (週 1 回月曜日、毎月 1 日) にチェックをつけます。

【概要】 Eレポートの配信を設定した場合に、送付されるレポートのサンプルです。



1 Summary

今回の対象期間と前回の対象期間に関して、以下の情報を表示します。

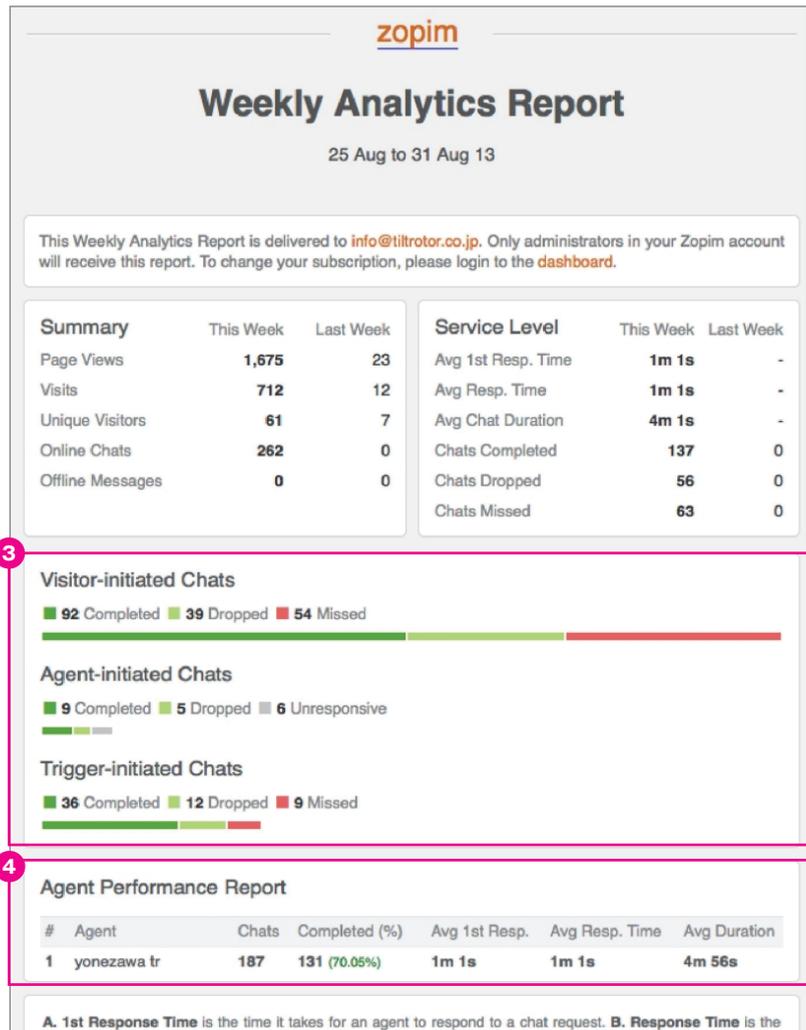
- ◎Page Views (ページビュー)
サイト上でウィジェットが表示された回数。※ページ移動もカウントされます。
- ◎Visits (訪問者数)
サイトを訪問した延べ人数。
- ◎Unique Visitors (ユニークユーザー数)
サイトに初めて訪問したユーザーの数
- ◎Online Chat (オンラインチャット)
行われたオンラインチャットの数
- ◎Offline Messages (オフラインメッセージ)
オフライン時にメッセージを受信可能な設定にした場合に、当該機能経由での受信したメッセージの数

2 Service Level

今回の対象期間と、前回分の対象期間に関して、以下の情報を表示します。

- ◎Avg 1st Resp.Times (平均初回応答時間)
まだチャットをはじめられていないお客様からの発言に対する返信までの平均時間
- ◎Avg Resp.Times (平均応答時間)
訪問者からのすべての発言に対する返信までの平均時間
- ◎Avg Chat Duration (平均チャット時間)
チャットの平均実施時間
- ◎Chats Completed (チャット成功数)
エージェントが最後のメッセージを残して終わったチャット数
- ◎Chats Dropped (チャットドロップ数)
訪問者が最後のメッセージを残して終わったチャット数
- ◎Chats Missed (チャット失敗数)
訪問者からメッセージを受けたにもかかわらず、どのエージェントも対応出来なかったチャットの数

【概要】 Eレポートの配信を設定した場合に、送付されるレポートのサンプルです。



3 Visitor-initiated Chat(訪問者開始チャット) / Agent-initiated Chat (エージェント開始チャット) / Trigger-initiated Chat (トリガー開始チャット)

チャットの開始方法別に、以下の情報を表示します。

- ◎Completed (成功数)
エージェントが最後のメッセージを残して終わったチャット数
- ◎Dropped (ドロップ数)
訪問者が最後のメッセージを残して終わったチャット数
- ◎Missed (失敗数)
訪問者からメッセージを受けたにもかかわらず、どのエージェントも対応出来なかったチャットの数
- ◎Unresponsive (非応答数)
訪問者に受け入れてもらえなかったチャットの数

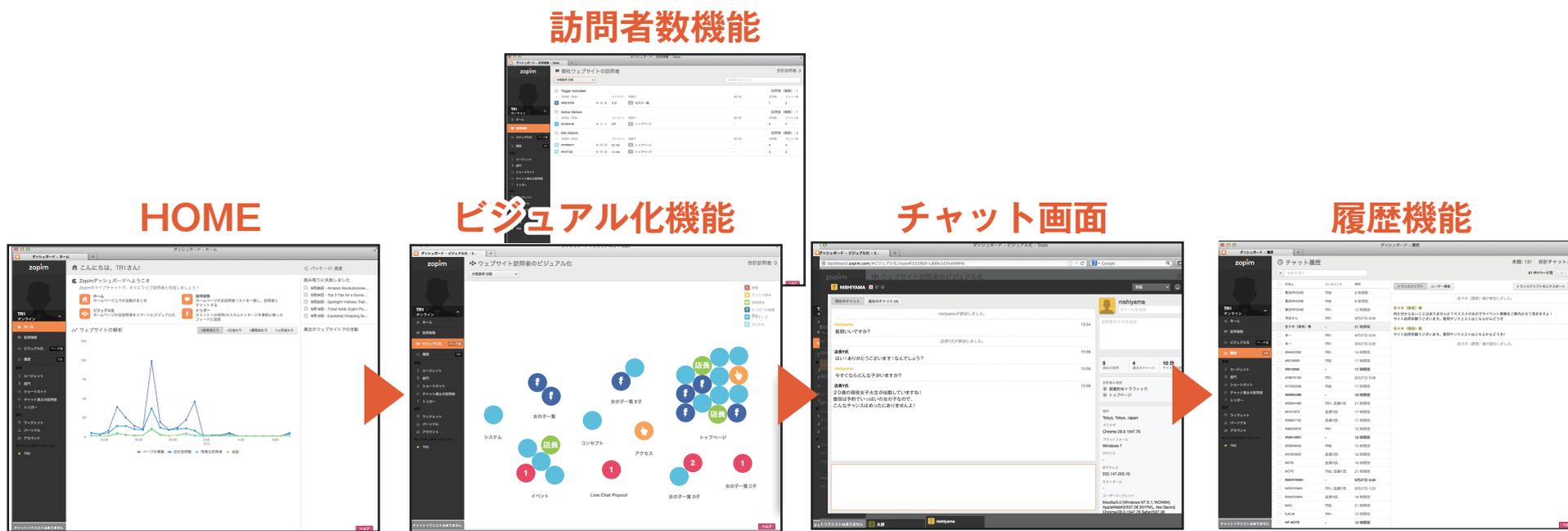
4 Agent Performance Report

エージェント別の対応結果を表示します。

- ◎Agent (エージェント)
エージェント名
- ◎Chat (チャット数)
エージェントが対応したチャット数
- ◎Completed (成功数)
エージェントが最後のメッセージを残して終わったチャット数
- ◎Avg 1st Resp. (平均初回応答時間)
まだチャットをはじめられていないお客様からの発言に対する返信までの平均時間
- ◎Avg Resp.Time(平均応答時間)
訪問者からのすべての発言に対する返信までの平均時間
- ◎Avg Duration (平均チャット時間)
チャットの平均実施時間

第3章 チャット機能

ビジュアルと訪問者数機能で、訪問者の状況を把握し、対応を実施すべき訪問者を決定します。
その後、チャット画面でさらなる訪問者情報を把握し、チャットを行い、その結果が履歴画面に蓄積されます。



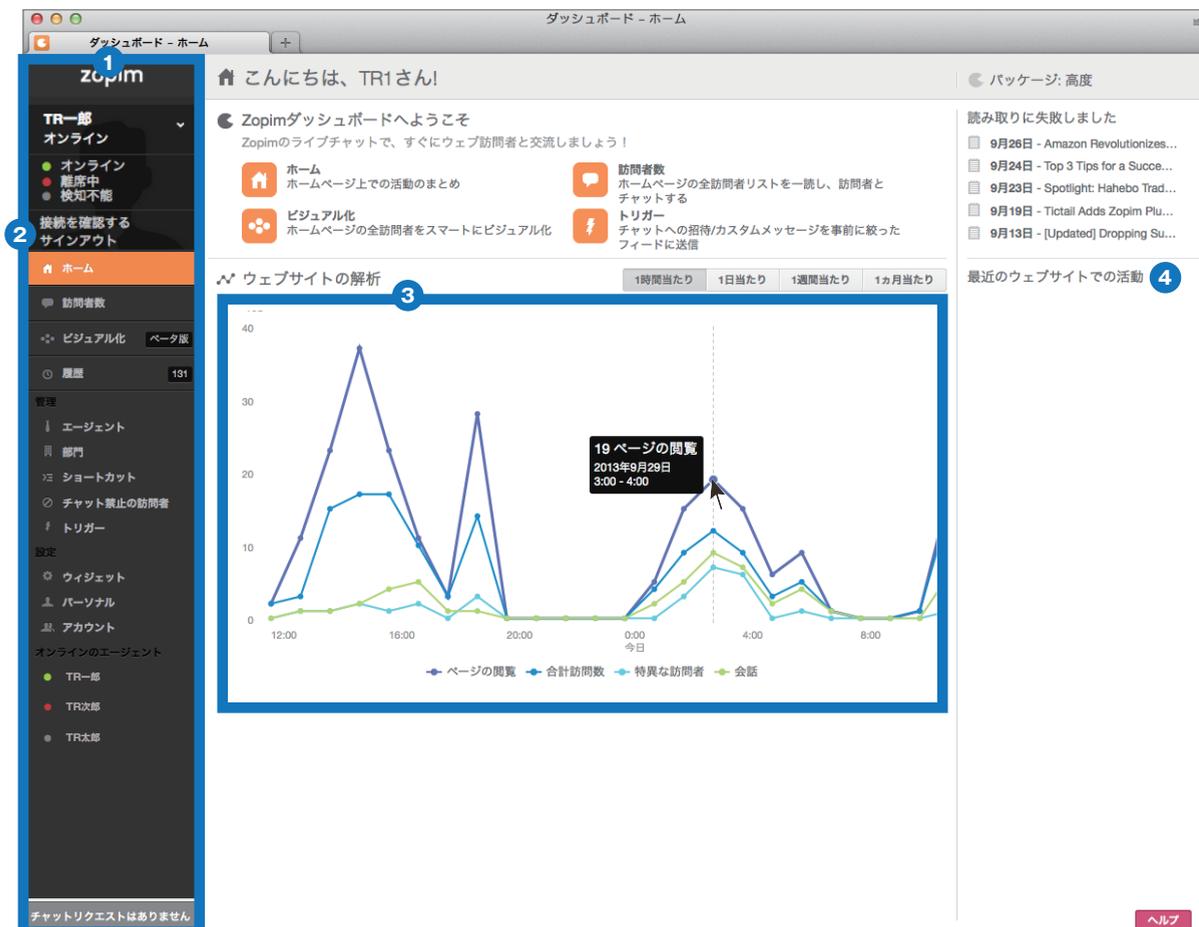
ログイン後、最初に起動する機能です。
現在までの訪問者の状況と現在の活動状況が把握できます。

訪問者の状況を把握します。
●ビジュアル化機能…視覚的に把握
●訪問者数機能…リストにて把握

訪問者との対話を行います。

これまでのチャット履歴を表示します。

【概要】 ログイン後、最初に起動する機能です。現在までの訪問者の状況と現在の活動状況が把握できます。



1 サイドバー

他の機能への移動を行います。すべての画面に共通で存在します。

2 エージェントステータス

エージェントの状態を表示、変更します。設定したい項目をクリックするとステータスの変更が可能です。変更結果は、エージェント一覧のエージェントステータスに表示されます。

オンライン: エージェントが活動可能な状態にある場合に選択します。

離席中: エージェントが活動不能な状態にある場合に、(エージェント一覧で)他のエージェントにその状態を共有するために選択します。

検知不能: エージェントが活動不能な状態にある場合に、(エージェント一覧で)他のエージェントにその状態を共有するために選択します。すべてのエージェントが検知状態になった場合に、ウィジェットを訪問者のメッセージ待ち受け画面に変更することも可能です。(ウィジェット画面の設定の3、オフライン時の設定を実施)

※ただし、ユーザにメールアドレス入力を求めるため、極端にメッセージ受信が減ることが予想されます。トリガーをとめ、訪問者からのメッセージを減らすための対応をしてでも、検知不能状態にはしないことをお勧めします。

3 ウェブサイト解析

現在までの訪問者に対する以下の状況を1時間、1日、1週間、1ヶ月単位で表示します。

- ◎ ページ閲覧: ページが閲覧された回数
- ◎ 合計訪問数: ページ閲覧した人数
- ◎ 特異な訪問者: 初めて訪問したユーザーの数
- ◎ 会話: 会話(チャット)数

4 最近のウェブサイトでの活動

訪問者への対応が表示され、表題をクリックすると訪問者数機能に移動します。



【概要】 zopim18 での訪問者管理における利用推奨機能であり、本機能を中心に、訪問者への対応を実施することを推奨いたします。

本機能では、訪問者の状況を直感的に把握し、対応すべき訪問者を特定可能です。

【操作手順】 訪問者の活動の状況を表す色やアイコンを見ながら、対応すべき訪問者をクリックし、チャット画面に移動します。

分類基準を適宜変更し、訪問者を8種類の切り口で分類することが可能です。自身のチャット状況把握は下部のタブ部分で行います。

訪問者を選択した分類基準で分類します

活動/ページのタイトル/ページのURL/国/担当エージェント/検索エンジン/検索項目

※担当エージェント名が表示されています

※分類基準が表示されます

※マウスオンでユーザー名が表示されます

アクセス

訪問者の活動状況を6種類の色とアイコンで表現します。

- ! **受信** メッセージを受信した訪問者(エージェント未対応)。受信メッセージ数を円の中心に表示。
- ↓ **クリック済み** バッチをクリックしチャットウィジェットを立ち上げた訪問者。
- ☑ **対応済み** すでに各エージェントがメッセージを送信した訪問者。円の中心に対応エージェント名を表示。
- ⚡ **トリガーの処理済み** トリガー処理が実施された訪問者。
- 👁 **アクティブ** メッセージ授受をまだ行っていない訪問者。
- 🕒 **アイドル** 同一ページに10分以上滞在している訪問者。

担当チャットタブ一覧

自身が担当している会話のやりとり(新着メッセージの通知、チャットルームへの入退室)のすべてをここで把握します。
 ※訪問者がチャットから退出すると、チャットタブの高さは低くなります。

【チャットの状態と色】

- **オレンジ色の状態:**メッセージを受信した状態
- **黒色の状態:**既読の状態(チャットウィンドウを開封済み)

【概要】 ビジュアル化機能と同じように、訪問者の状況をリストで把握し、対応すべき訪問者を特定します。

【操作手順】 訪問者の状況を表す色や担当エージェントを見ながら、対応すべき訪問者を選び、チャット画面に移動します。ビジュアル化機能と同様に分類基準を変更し、リスト順を変える事も可能です。特定の訪問者を検索することも可能です。

ダッシュボード - 訪問者数 - State

御社ウェブサイトの訪問者 合計訪問者: 3

1 分類基準 活動

2 訪問者を見つける

3 Trigger Activated 訪問者 (複数): 1

4 オンライン 訪問者 (単独)

5 0分

6 女の子一覧 A子

7 紹介者

8 訪問数

9 チャット数

#23028542 fu-zoku.biz/girlslist/inde... 5 1

4 訪問者 (複数): 2

5 佐々木 (課長) 様

6 30分

7 トップページ

8 63

9 20

#90669739

21分

4 システム

191

管理

- エージェント
- 部門
- ショートカット
- チャット禁止の訪問者
- トリガー
- 設定
- ウィジェット
- パーソナル
- アカウント
- オンラインのエージェント
 - TR3
 - TR2

チャットリクエストはありません ヘルプ

1 分類基準

このプルダウンより、訪問者の状態別、滞在ページのタイトル別、URL別、担当エージェント別、ブラウザや検索エンジン、そして検索用語別に並び替えます。

2 訪問者を見つける

訪問者の検索に利用します。

3 訪問者

訪問者名です。未登録の場合は#1234567のように表示されます。

4 アイコン

訪問者の接続環境をアイコン化しています。

左から国(日本)、OSおよびデバイス(Mac、iPhone、Windows、アンドロイド等)、使用ブラウザ(クロム、IE、ファイアーフォックス、サファリ等)を表しています。

5 オンライン

サイト訪問時間を表示しています。

6 閲覧中

閲覧ページ数と現在滞在中のページタイトルです。

7 紹介者

参照元ページ(直前に滞在していたページ)です。

8 訪問数

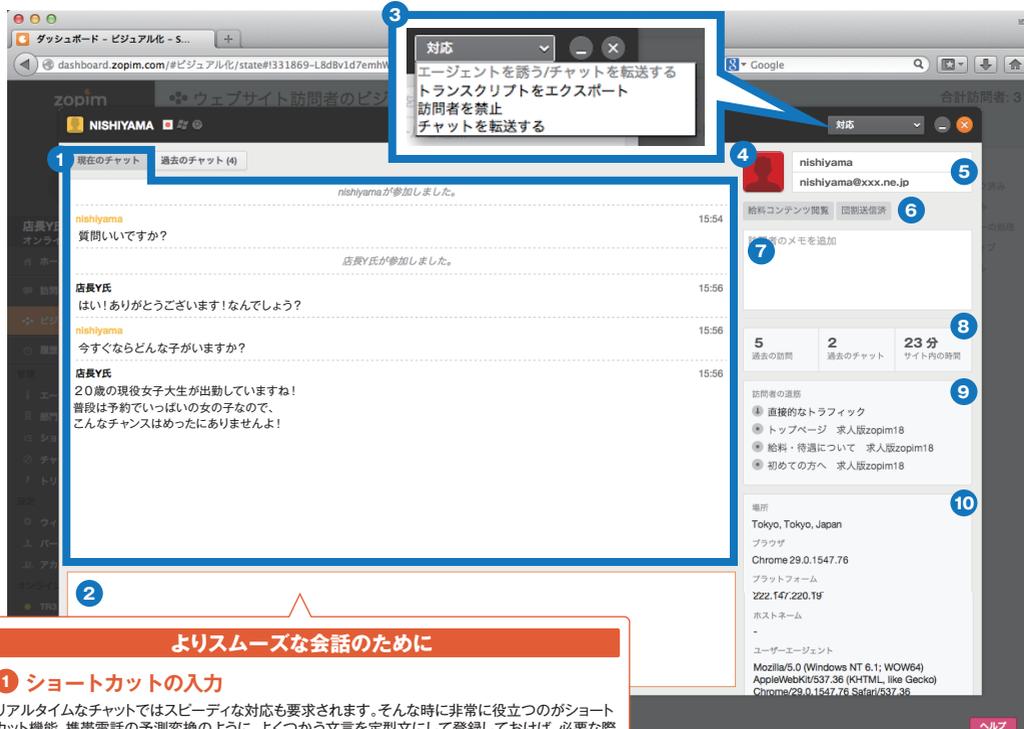
過去の訪問回数です。

9 チャット数

過去にチャットを行った回数です。

【概要】訪問者との対話を行います。

【操作手順】右部のタグやメモを見ながら、下部の入力欄でメッセージを入力し Enter キーを押すことで、訪問者にメッセージを送信します。



よりスムーズな会話のために

1 ショートカットの入力

リアルタイムなチャットではスピーディな対応も要求されます。そんな時に非常に役立つのがショートカット機能。携帯電話の予測変換のように、よくつかう文言を定型文として登録しておけば、必要な際に呼び出せるので、入力時間を大幅に省略してくれます。なお、**ショートカットの管理は34ページ**にて詳しくご紹介します。

入力方法1 メッセージ入力スペースに単語を入力した際に、登録した定型文のタイトル・本文の中にその単語が含まれていれば、登録済みのショートカットが出現します。選択してエンターで送信します。

入力方法2 メッセージ入力スペースにて/ (スラッシュ) を入力するとすべての登録済みのショートカットが出現します。

2 URLの入力について

訪問者に女の子を紹介するために、女の子の掲載HPのURLを紹介するなど、他のページに誘導するには、必ず、入力したいURLの前に" " (スペース) が改行 (shift+Enter) を入れ、訪問者がURLをクリックすることで、紹介ページに移動できるようにしておきます。

入力例

| | |
|---|----------------------|
| OK (訪問者ページ移動可能) | NG (訪問者ページ移動不可) |
| ・このページを参照ください http://... | ・このページを参照くださいhttp:// |
| ・このページを参照ください http://... | |

1 現在のチャット

現在行われているチャット内容がここに表示されます。会話が終了すると「過去のチャット」として保存されます。

2 メッセージ入力欄

このスペースにメッセージを入力します。エンターで発信されますので、改行は「shift+エンター」を入力してください。

3 対応

- ・ エージェントを誘う/チャットを転送する:
他のエージェントをこのチャットに招待し参加させます。参加後に自分がすぐに退出するか、参加と同時に退出するかを選択できます。
- ・ トランスクリプトをエクスポート:
書面化された今回の会話内容を、指定されたメールアドレスに送付します。
- ・ 訪問者を禁止:
ここでは使用しません。
- ・ チャットを転送する:
他のエージェントにチャットを転送し引き継がせます。

4 訪問者イメージ

他の訪問者と見分けがつきやすいように、ランダムに配色されたシルエット画像で表示でします。

5 訪問者名・Eメール

訪問者名とメールアドレスを任意で登録します。訪問者名未登録の場合は、ビジュアル化機能やチャット画面等で、#1234567のように表示されます。(訪問者側にも表示されます)

6 タグ

訪問者側には表示されません。動向などから読み取れる好みや興味、対応して判明した特徴などを、一時情報として記録します。トリガーでのみ、設定が可能です。

7 メモ

訪問者側には表示されません。動向などから読み取れる好みや興味、対応して判明した特徴などを、マスター情報として記録します。トリガーでも設定が可能です。

8 履歴とデータ

過去のサイト訪問回数、過去のチャット回数、今回のサイト内滞在時間です。

9 訪問者の道筋

今回の訪問直前のページおよび、サイト内でのページ移動経路を順に表示します。訪問者が利用した検索キーワードもここに表示されます。

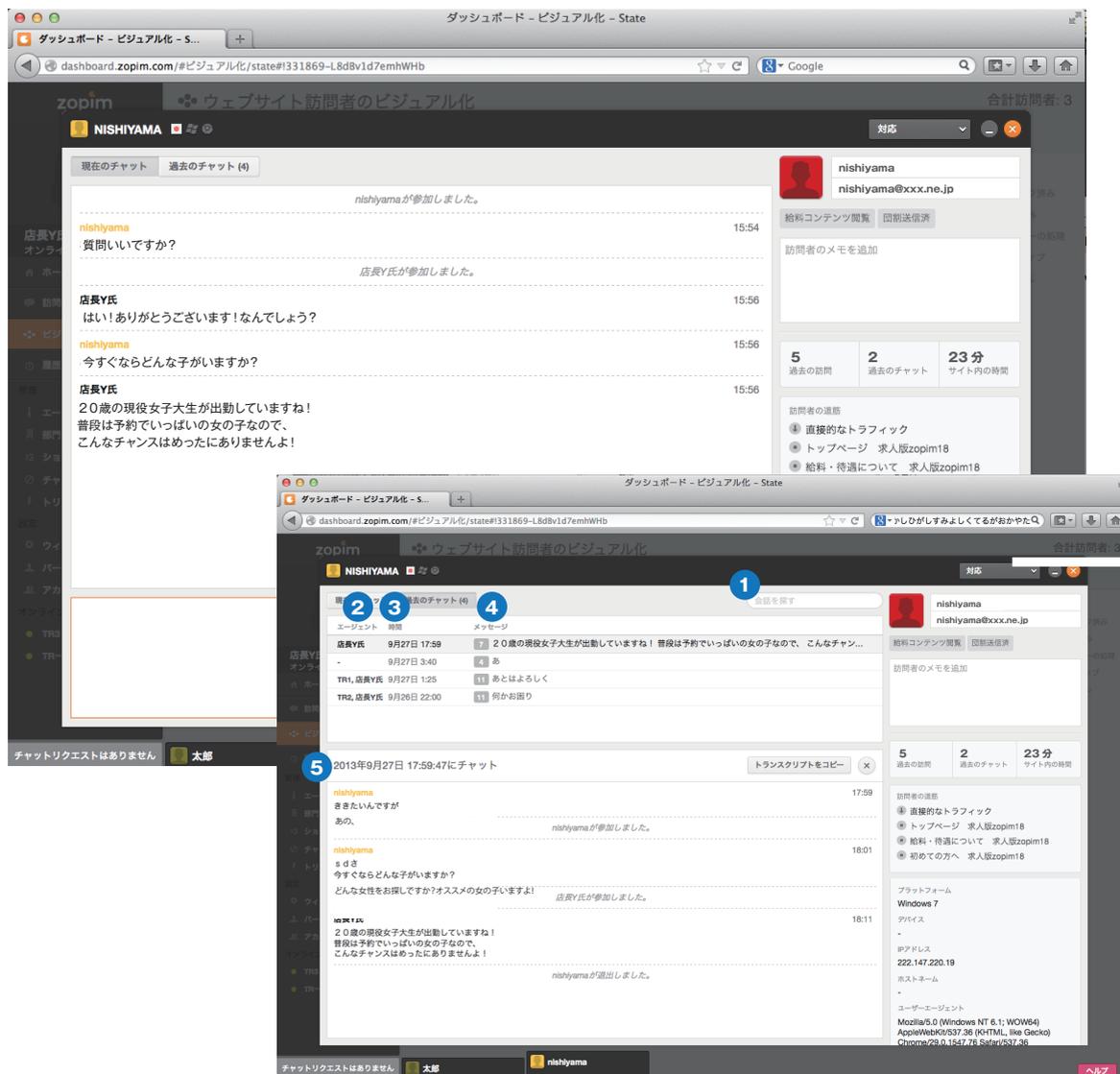
10 バックグラウンド

訪問者のおおよその現在地、使用中のブラウザ、プラットフォームやOS、PCやスマートフォンなどのデバイス、IPアドレスなどが表示されます。



【概要】訪問者の過去のチャット履歴が参照できます。

【操作手順】一覧で過去の履歴を俯瞰し、詳細なやりとりを確認したいチャットがある場合には、当該チャットをクリックするとさらに詳細な情報の把握が可能となります。



1 会話を探す

過去のチャットの中から、メッセージ中に含まれた語句で会話を検索することができます。

2 エージェント

チャットを担当したエージェントです。

3 時間

チャットが開始された日時です。

4 メッセージ

前回のチャットでやり取りされた会話数と、最後のメッセージです。クリックすると詳細が展開します。

5 チャット内容

チャットの時系列、双方の発言とアクションを全て表示します。

【概要】 これまでのすべてのチャット履歴を表示します。

【操作手順】 一覧で過去の履歴を俯瞰し、詳細なやりとりを確認したいチャットがある場合には、当該チャットをクリックします。

The screenshot shows the Zopim chat history interface. The top part displays a list of chat sessions with columns for name, agent, time, and message. A red box highlights a specific chat session. Below the list, a detailed view of the selected chat is shown, including a transcript and user information. Numbered callouts (1-9) point to various UI elements: 1. Search icon, 2. Search input field, 3. Search button, 4. Agent column, 5. Time column, 6. Message column, 7. Transcript button, 8. User information button, 9. Export transcript button.

| 名称▲ | エージェント | 時間 | メッセージ |
|------------|--------|------------|---|
| 重谷IPHONE | TR2 | 8 時間前 | 1 aieuo aieuo この aieuo |
| 重谷IPHONE | TR2 | 8 時間前 | 1 aieuo aieuo この |
| 重谷IPHONE | TR1 | 12 時間前 | 2 aieuo sasas aieuo fgfg |
| 寺田さん | TR1 | 9月27日 0:05 | 2 Aaas こんにちは |
| 佐々木 (課長) 様 | - | 21 時間前 | 3 何か分からないことはありませんか? オススメの女の子イベント情報をご案内させていただきますよ! サイト訪問有難うございます。質問やリクエストはこちらからどうぞ |
| あー | TR1 | 9月27日 0:24 | 2 う ああああ |

1 会話を探す

過去のチャットの中から、メッセージ中に含まれた語句で会話を検索することができます。

2 チェックボックス

このリストからチャット履歴を削除する際に使用します。

3 名称

訪問者名です。名称をチャット画面で登録していない場合は #1234567 のように表示されます。

4 エージェント

チャットを担当したエージェントです。

5 時間

チャットが開始された時刻です。

6 メッセージ

今回のチャット上で交わされた発言数と会話を冒頭から表示しています。

7 トランスクリプト

今回の会話内容をすべて書面化します。

8 ユーザー情報

この訪問者の詳細情報を表示します。

9 トランスクリプトをエクスポート

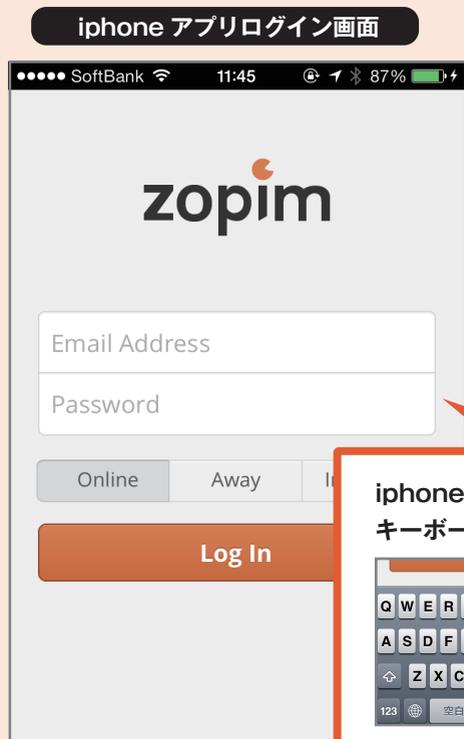
書面化された今回の会話内容を、指定されたメールアドレスに送付します。

スマートフォン用アプリで管理する場合



【概要】 アプリケーションをインストールすることで、スマートフォンでも、メッセージのやり取りおよび簡単な設定を行うことができます。AppleStore もしくは、GooglePlay で、スマートフォン専用アプリケーション（ZopimLiveChat(Alpha)）をインストールし、下記のログイン画面からログインお願いいたします。

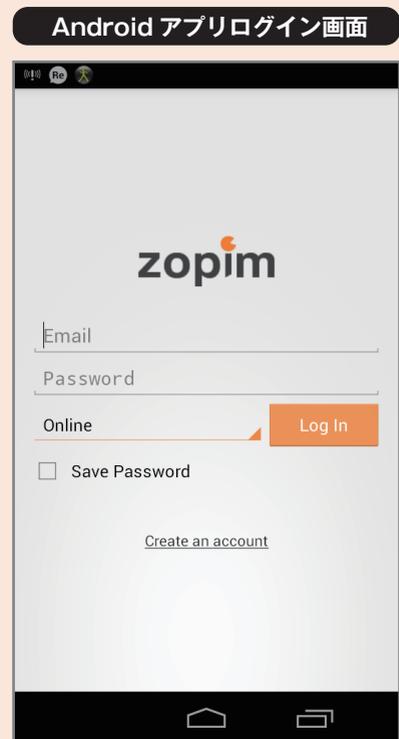
iPhone と android で、画面が異なる部分があります。別の OS のスマートフォンを利用する担当者と話をするときや、別の OS のスマートフォンをはじめて使うときには注意してください。



iphone ではフリック入力が使えません。
キーボード入力をお願いします。

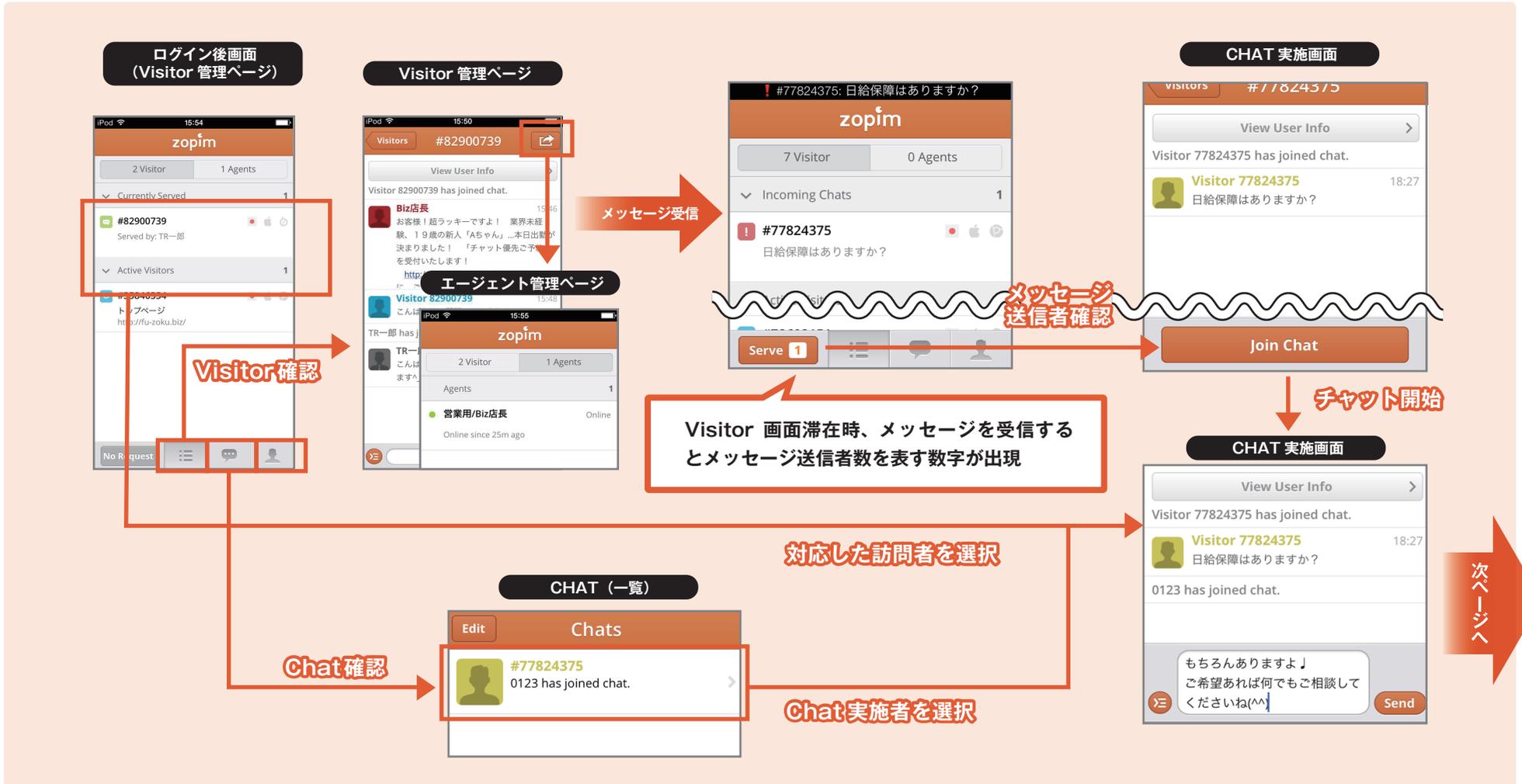


➡ iPhoneでの利用の流れ 次ページ



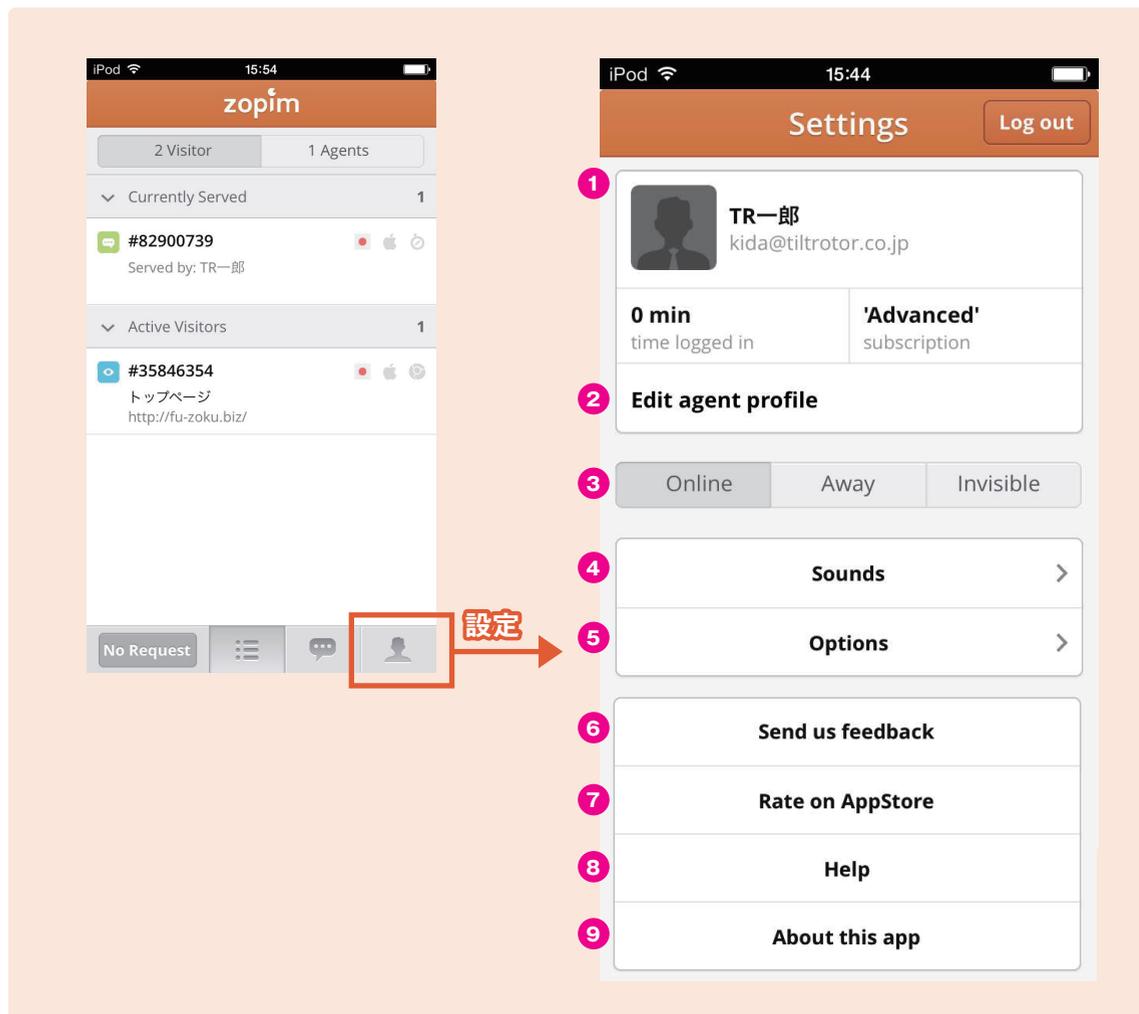
➡ Androidでの利用の流れ P.35

【概要】 iPhone では以下の流れでメッセージの授受を行います。Visitor 画面と Chat 画面が、別画面になっている点に注意が必要です。





【概要】 iPhone では以下個人設定が可能です



① エージェント情報

エージェント名、エージェントのログイン時間、利用コースを表示しています。

② Edit Agent Profile

エージェント情報を更新します。エージェント名や登録メールアドレスの変更が可能です。

③ エージェントステータス

エージェントのステータスを変更できます。

【参考】すべてのエージェントが Invisible（検知不能）状態になった場合に、ウィジェットを訪問者のメッセージ待ち受け画面に変更することも可能です（ウィジェット画面の設定の3、オフライン時の設定を実施）

④ Sound

通知音の ON/OFF、通知音の選択が可能です。

⑤ Options

・ Push Notifications

アプリが終了している時のみ、訪問者が来た場合とメッセージが来た場合に通知を行います。

・ Send message with Return
Return ボタンを送信ボタンにします、
(設定しない場合は、改行)

⑥ Send us feedback

メーラーを利用し、Zopim 運営本部に対して意見を伝えます。
日本では基本的に使用しません

⑦ Rate on AppStore

Zopim アプリケーションの Appstore での評価画面に移動します。

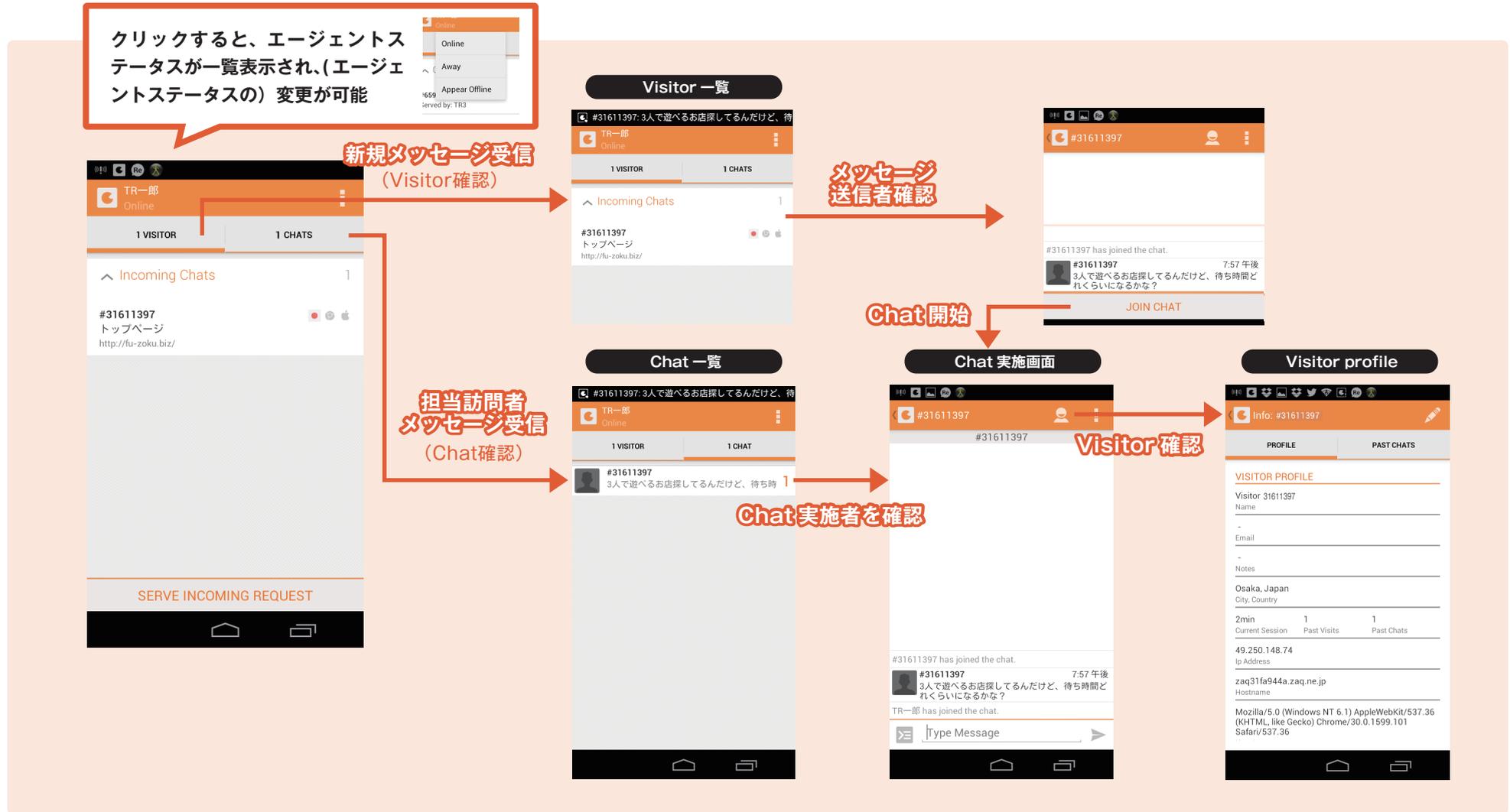
⑧ Help

英語の HELP 画面を起動します。

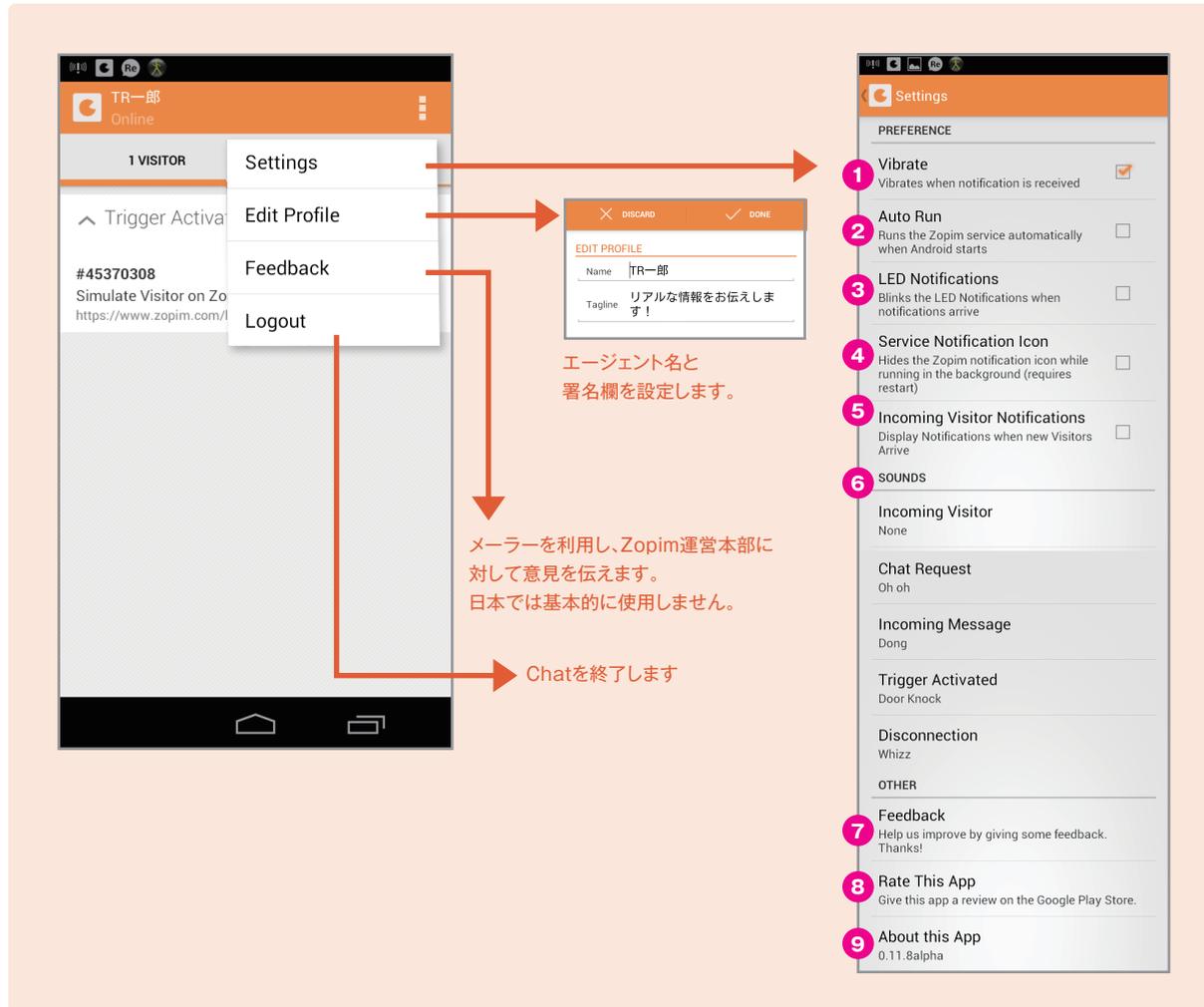
⑨ About this app

Zopim アプリのバージョン等を表示します。

【概要】 Android では以下の流れでメッセージの授受を行います。Visitor 画面と Chat 画面が、別画面になっている点に注意が必要です。



【概要】 Android では以下の個人設定が可能です。



PREFERENCE

① Vibrate

担当訪問者のメッセージ受信時に、バイブレーションで通知します。

② AutoRun

アンドロイドの起動時に、自動で zopim アプリを起動します。

③ LED Notifications

訪問者が現れた場合や、チャットのリクエストがある場合に、通知します。

④ Service Notifications Icon

アプリがバックグラウンドで起動している場合に通知を行います。

⑤ Incoming Visitor Notifications

訪問者が現れた時のみ通知します。

⑥ Sounds

通知音の ON/OFF、通知音の選択が可能です。

Other

⑦ Feedback

メーラーを利用し、Zopim 運営本部に対して意見を伝えます。日本では基本的に使用しません

⑧ Rate This App

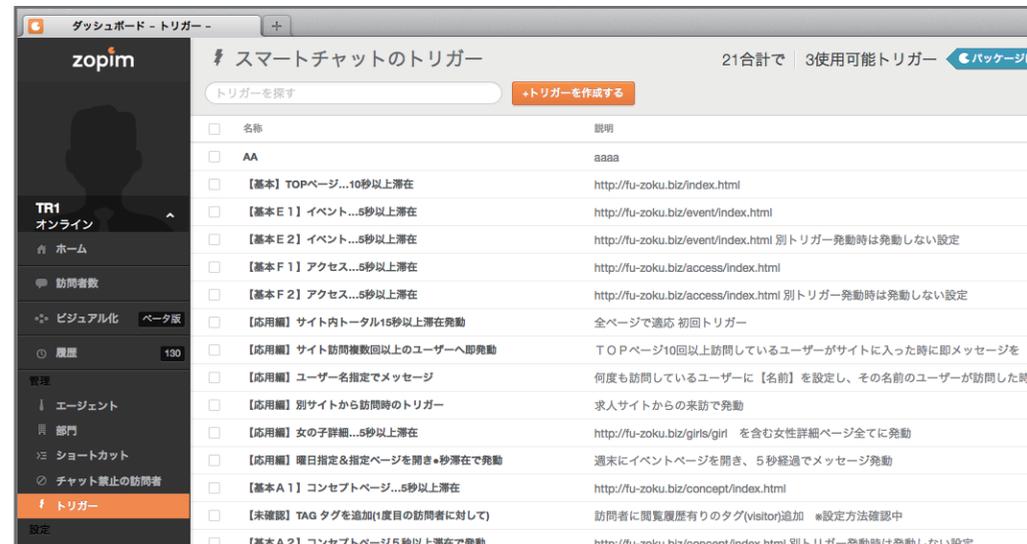
Zopim アプリケーションの評価画面に移動します。

⑨ About This App

Zopim アプリのバージョン等を表示します。

第4章 トリガー機能

トリガー機能



ダッシュボード - トリガー -

スマートチャットのトリガー 21合計で 3使用可能トリガー

トリガーを探す +トリガーを作成する

| <input type="checkbox"/> | 名称 | 説明 |
|--------------------------|-----------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | AA | aaaa |
| <input type="checkbox"/> | 【基本】TOPページ...10秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/index.html |
| <input type="checkbox"/> | 【基本E1】イベント...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/event/index.html |
| <input type="checkbox"/> | 【基本E2】イベント...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/event/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 |
| <input type="checkbox"/> | 【基本F1】アクセス...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/access/index.html |
| <input type="checkbox"/> | 【基本F2】アクセス...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/access/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】サイト内トータル15秒以上滞在発動 | 全ページで適応 初回トリガー |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】サイト訪問回数以上のユーザーへ即発動 | TOPページ10回以上訪問しているユーザーがサイトに入った時に即メッセージを |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】ユーザー名指定でメッセージ | 何度も訪問しているユーザーに【名前】を設定し、その名前のユーザーが訪問した時 |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】別サイトから訪問時のトリガー | 求人サイトからの来訪で発動 |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】女の子詳細...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/girls/girl を含む女性詳細ページ全てに発動 |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】曜日指定&指定ページを開き・秒滞在で発動 | 週末にイベントページを開き、5秒経過でメッセージ発動 |
| <input type="checkbox"/> | 【基本A1】コンセプトページ...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/concept/index.html |
| <input type="checkbox"/> | 【未確認】TAG タグを追加(1度目の訪問者に対して) | 訪問者に閲覧履歴有りのタグ(visitor)追加 ※設定方法確認中 |
| <input type="checkbox"/> | 【基本A2】コンセプトページ5秒以上滞在で発動 | http://fu-zoku.biz/concept/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 |

対話をより円滑に実行するために、サイト訪問時間やメッセージ授受の状況等をみて、訪問者の状態の蓄積や、適切なメッセージ送付を行います。

【概要】 現在設定されているトリガーを確認します。

【操作手順】 トリガーを確認し、追加する場合は「+トリガーを作成する」を、削除する場合はチェックボックスにチェックをつけ「選択項目を削除」（管理者権限が必要）を、既存のトリガーを修正する場合は修正するトリガーをクリックします。

ダッシュボード - トリガー

スマートチャットのトリガー 21合計で 3使用可能トリガー

トリガーを探す +トリガーを作成する

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------------------|------------------------------|--|-----|
| <input type="checkbox"/> | 名称 | 説明 | 有効化 |
| <input type="checkbox"/> | AA | aaaa | ✓ |
| <input type="checkbox"/> | 【基本】 TOPページ...10秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/index.html | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 E 1】 イベント...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/event/index.html | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 E 2】 イベント...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/event/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 F 1】 アクセス...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/access/index.html | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 F 2】 アクセス...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/access/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 | |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】 サイト内トータル15秒以上滞在発動 | 全ページで適応 初回トリガー | |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】 サイト訪問回数以上のユーザーへ即発動 | T O Pページ10回以上訪問しているユーザーがサイトに入った時に即メッセージを | |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】 ユーザー名指定でメッセージ | 何度も訪問しているユーザーに【名前】を設定し、その名前のユーザーが訪問した時にだけ発動 | |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】 別サイトから訪問時のトリガー | 求人サイトからの来訪で発動 | |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】 女の子詳細...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/girls/girl を含む女性詳細ページ全てに発動 | ✓ |
| <input type="checkbox"/> | 【応用編】 曜日指定&指定ページを開き・秒滞在で発動 | 週末にイベントページを開き、5秒経過でメッセージ発動 | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 A 1】 コンセプトページ...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/concept/index.html | |
| <input type="checkbox"/> | 【未確認】 TAG タグを追加(1度目の訪問者に対して) | 訪問者に関覧履歴有りのタグ(visitor)追加 *設定方法確認中 | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 A 2】 コンセプトページ5秒以上滞在で発動 | http://fu-zoku.biz/concept/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 B 1】 女性一覧...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/girlslist/index.html | ✓ |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 B 2】 女性一覧...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/girlslist/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 C 1】 出勤情報...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/schedule/index.html | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 C 2】 出勤情報...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/schedule/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 D 1】 システム...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/system/index.html | |
| <input type="checkbox"/> | 【基本 D 2】 システム...5秒以上滞在 | http://fu-zoku.biz/system/index.html 別トリガー発動時は発動しない設定 | |

チャットトリガーを使えば、チャットへの招待/カスタムメッセージを事前に権限を付与したリードに送信することができます

ヘルプ

1 チェックボックス

トリガーを削除する際にチェックします。複数選択可能。

2 名称

トリガーのタイトルです。

3 説明

トリガーの目的や概要を表します。

4 有効化

✓は有効化されているトリガーです。

「トリガーを作成」へ移動 次ページ参照

【概要】トリガーの追加、編集を実施します。

【操作手順】トリガーの内容を登録または修正し、「トリガーを作成（複数）」を押し、追加、編集を行います。追加、編集を実施しない場合は「キャンセル」を押しします。

ダッシュボード - トリガー - Create

トリガーを作成 (1件)

1 トリガーステータス 有効化 無効化
トリガーは無制限に利用できます。

2 トリガーネーム

3

4 メッセージの再送禁止
 各訪問者はこのメッセージを1度だけ受信します

5 トリガーをカスタマイズ ビジュアル 開発者

トリガーを生成 訪問者がチャットウィジェットを読み込んだ時

状態を確認する 以下のすべての状態を確認する

状態を選択

以下のアクションを実施する

アクションを選択

トリガーを作成 (複数) キャンセル

スマートチャットのトリガー

トリガーを使用して、訪問者のグループごとにチャットの返答を自動的にカスタマイズ

デフォルトのチャットヘルパーが返答を長時間待つ訪問者をなだめるために登場します。

強力な当社インターフェースを使って、独自のスマートチャットトリガーを簡単に作りましょう。

① 有効化 / 無効化

このトリガーを有効 / 無効にします。

② トリガーネーム

このトリガーのタイトルを登録します。

③ 内容

トリガーの目的や概要を登録し、他のトリガーと区別しやすくします。

④ メッセージの再送禁止

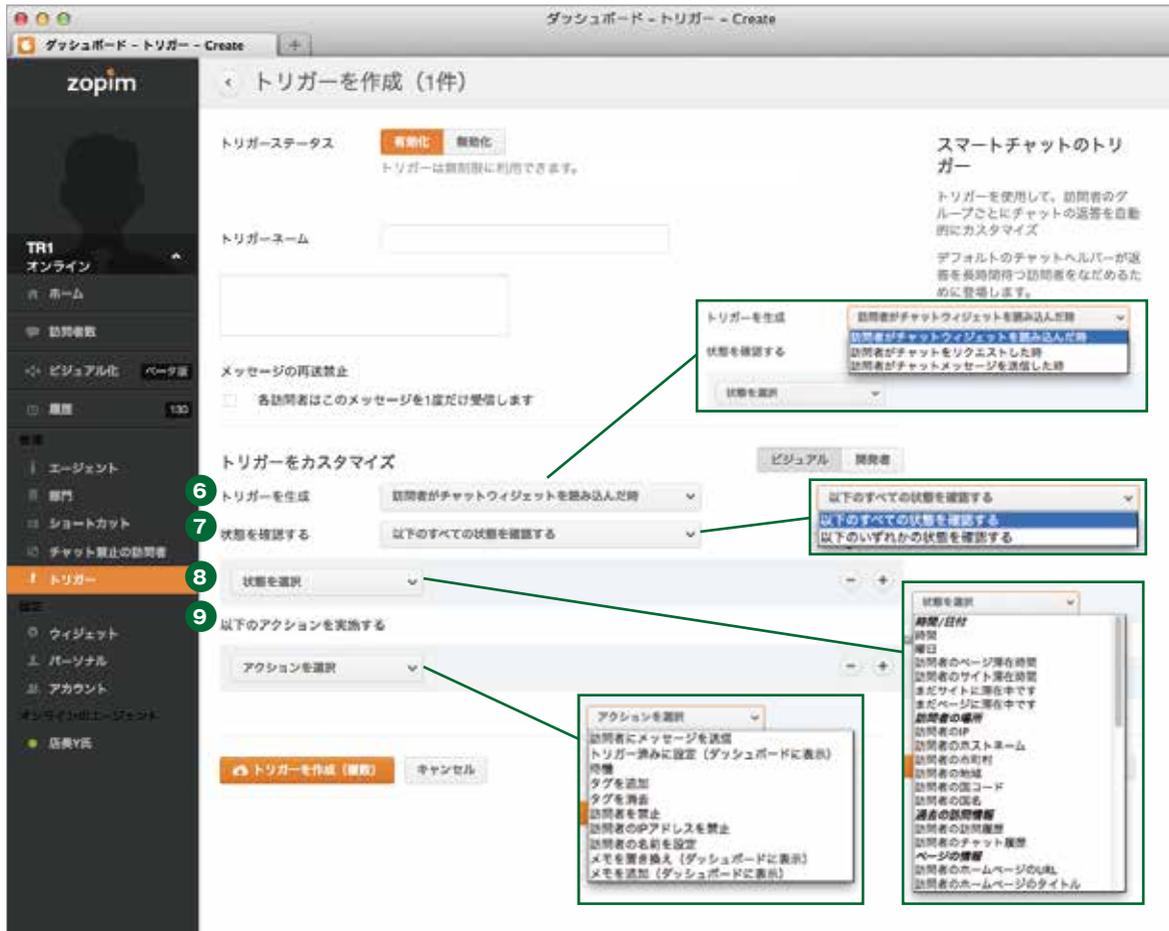
同じユーザーには一度だけしか発動させないトリガーはクリックで✓します。

⑤ ビジュアル / 開発者 ※使用しません。

以下の二種類のトリガー設定方法があります。

通常はビジュアル表示でトリガールールを作成します。

- ・ビジュアル：ビジュアル入力画面にてトリガー条件設定
- ・開発者：JavaScriptにてトリガー条件設定



6 トリガーを生成

プルダウンでトリガー発動のタイミングを選択します。

- ・ 訪問者がチャットウィジェットを読み込んだ時:
訪問者の閲覧ページに、チャットウィジェットないしバッジが現れる時に、状態の確認を開始し、トリガーの発動有無を判断します。
- ・ 訪問者がチャットをリクエストした時:
訪問者から初めてメッセージを受け取った時に、状態の確認を開始し、トリガーの発動有無を判断します。
- ・ 訪問者がチャットメッセージを送信した時:
訪問者がメッセージを送信した時に、状態の確認を開始し、トリガーの発動有無を判断します。

7 状態を確認する

トリガーが、すべての条件を満たす場合に発動するか、いずれかの条件を満たす場合に発動するかを選択します。

- ・ 以下のすべての状態を確認する:
状態にて設定された条件のすべてが真となる場合に、アクションの実行を行います。
- ・ 以下のいずれかの状態を確認する:
状態にて設定された条件のいずれかが真となる場合に、アクションの実行を行います。

8 状態設定

発動させるための条件を設定します。

※詳細は、別紙トリガー状態設定項目一覧シート参照

9 アクション設定

トリガーが行う行動を設定します。

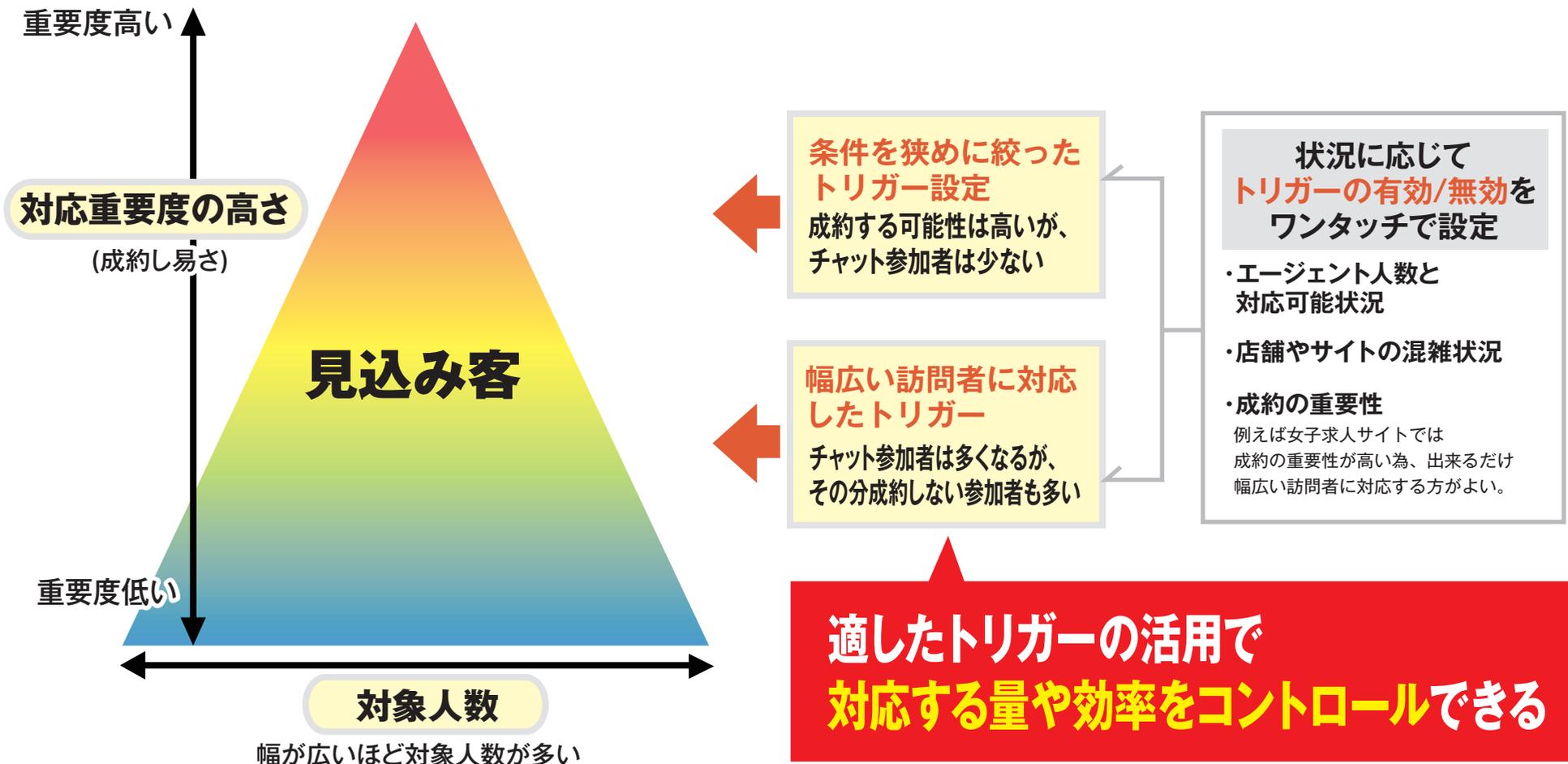
※詳細は、別紙トリガー アクション設定項目一覧シート参照
別紙「ベーシックトリガー設定例」参照

トリガーでエージェントのチャット対応への負荷をコントロールする事も可能です。

条件を狭めに絞ったトリガー設定（長い滞在時間、たくさんのページビュー・訪問回数、固有のページなど）とすれば、成約する可能性が高い訪問者との会話が主となる一方で、チャット参加者は減少します。

一方で、幅広い訪問者に対応したトリガーを設定すれば、チャット参加者は増えますが、成約しないお客様との対応ももちろん増えます。

適宜状況に合わせたトリガーを設定することで、エージェントの人数や対応可能状況などに合わせる事が大切なのです。



第5章 その他支援機能

対話時の省力化を目的としたショートカットキーの設定を行います。

チャット禁止設定は、ウィジェットを表示させたくない訪問者がいる場合に、設定します。

ショートカット機能



ショートカット機能はよく使うメッセージを定型文を予め登録しておいて対話をスムーズにする機能です。

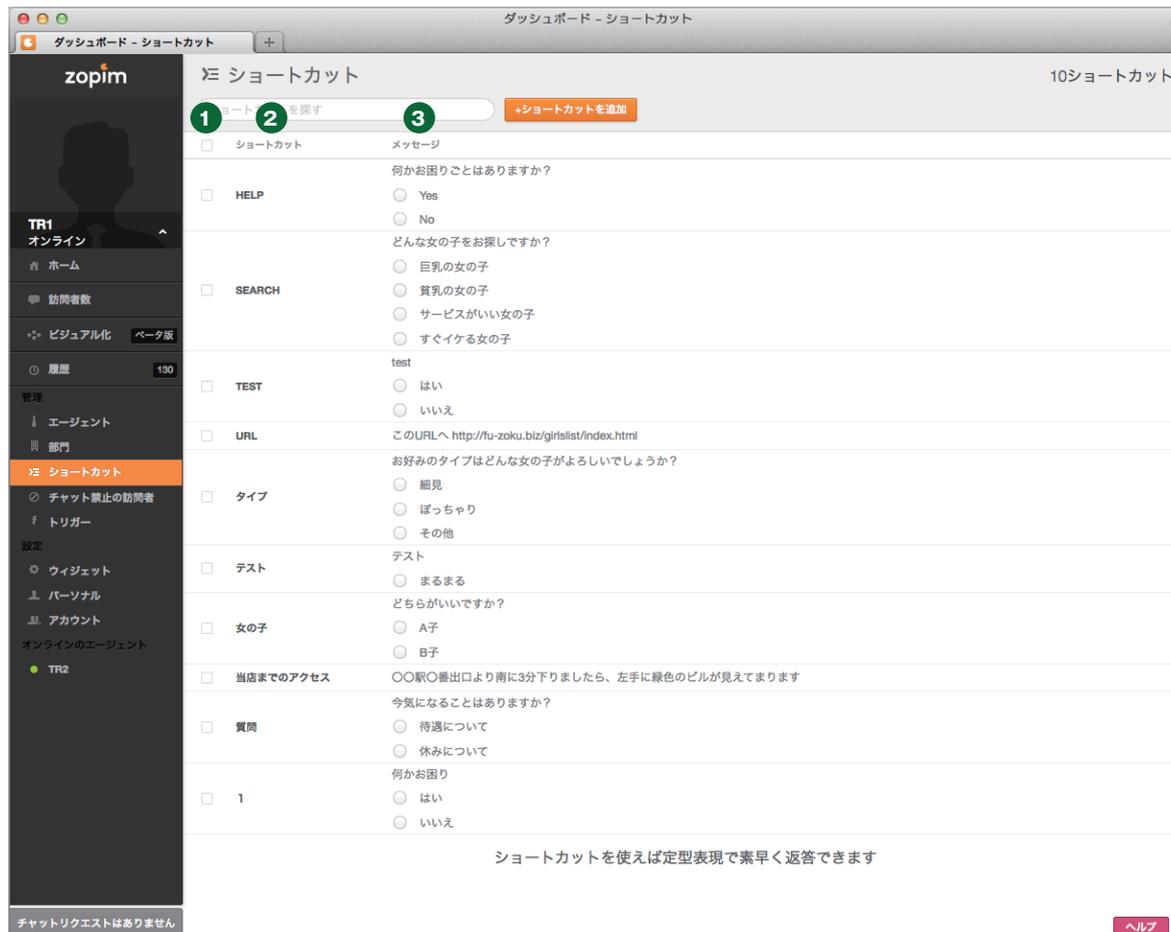
チャット禁止設定



チャットを禁止したい訪問者に対し、IPアドレスを参照し、ウィジェットを表示させないようにします。

【概要】対話時の省力化を目的としたショートカットキーの設定を行います。

【操作手順】ショートカットを確認し、追加する場合は「+ ショートカットを追加」を、削除する場合はチェックボックスにチェックをつけ「選択項目を削除」を、既存のショートカットを修正する場合は、リストから修正するショートカットをクリックします。



① チェックボックス

ショートカットを削除する際にチェックします。複数選択可能。※管理者権限が必要です。

② ショートカット

この言葉でショートカットが呼び出されます。

③ メッセージ

ショートカットで呼び出される文章です。

【概要】 ショートカットの追加、編集を実施します。

【操作手順】 ショートカットの内容を登録または修正し、「ショートカットを作成する」を押し、追加、編集を行います。追加、編集を実施しない場合は「キャンセル」を押しします。



1 ショートカット

ショートカットのタイトルを登録します。タイトルは送信されません。

2 メッセージ

ショートカットで実際に送る本文呼び出される文章を登録します。

3 オプション (チェック選択形式メッセージ作成)

チェックボックスで複数の選択肢から選ぶ形式のメッセージを作成できます。

この形式のメッセージはショートカット機能からのみ送信可能です。

【+オプションを追加】をクリックすると、選択項目を入力するテキストボックスが現れます。必要な選択項目の数を【+オプションを追加】で増やすことができます。

ショートカットで登録した文章は以下の方法で送信できます。

- 入力方法1** メッセージ入カスペースに単語を入力した際に、登録した定型文のタイトル・本文の中にその単語が含まれていれば、登録済みのショートカットが出現します。選択してエンターで送信します。
- 入力方法2** メッセージ入カスペースにて/(スラッシュ)を入力するとすべての登録済みのショートカットが出現します。選択してエンターで送信します。

ショートカットの入力は27ページ参照



オプション作成例



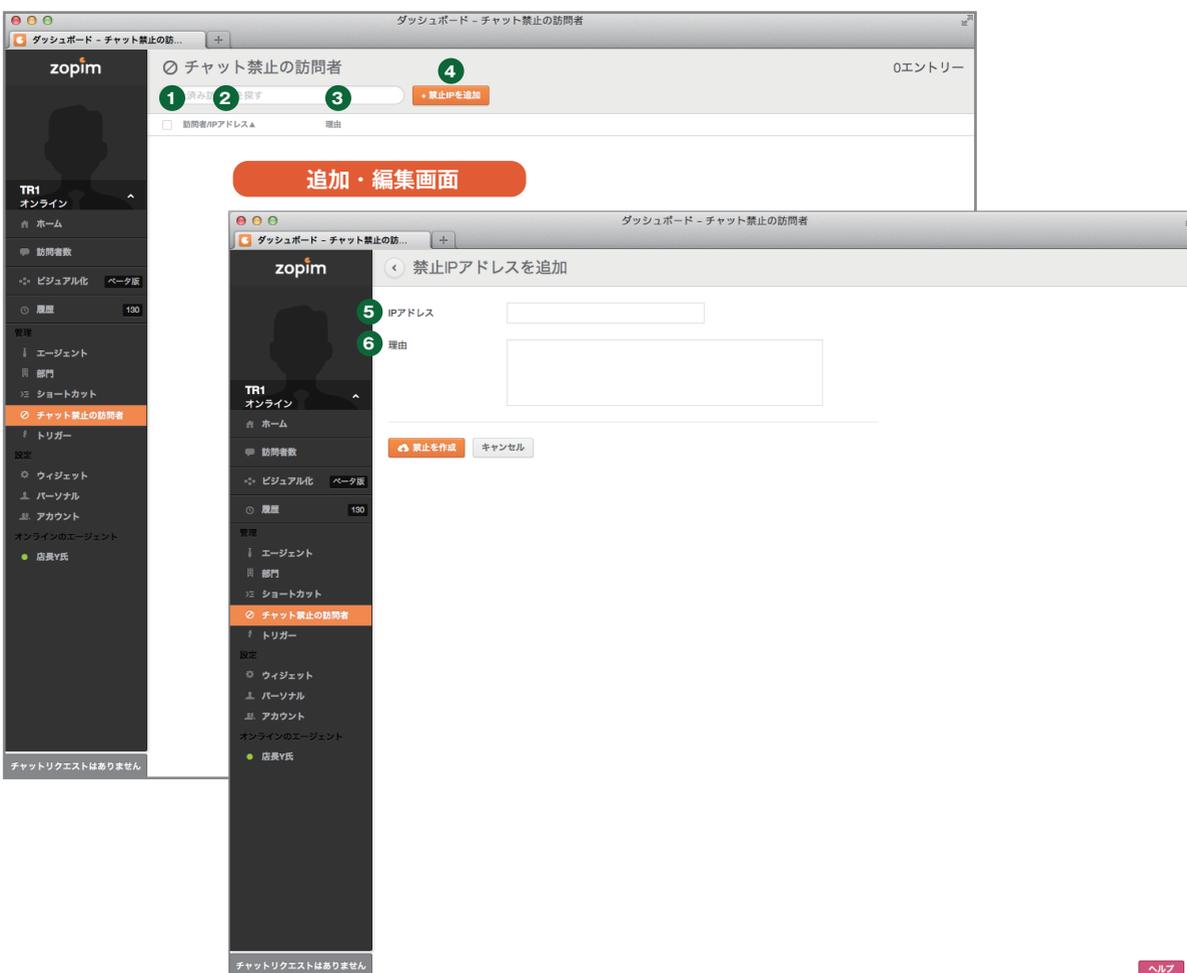
オプション表示例

【概要】 チャットを禁止したい訪問者に対し、IP アドレスを利用してウィジェットを表示させないようにします。

【操作手順】 チャットが禁止されている訪問者 (IP アドレス) を確認し、チャット禁止対象者を増やしたい場合は「+ 禁止 IP を追加」を、削除する場合はチェックボックスにチェックをつけ「選択項目を削除」を実行します。チャット禁止設定は変更できません。

チャット禁止の内容を登録または修正し、「禁止を作成」を押し、追加、編集を行います。追加、編集を実施しない場合は「キャンセル」を押します。

一覧



① チェックボックス

このリストから削除 (チャット禁止を解除) する際に使用します。

② 訪問者 / IP アドレス

禁止された訪問者の IP アドレスです。

③ 理由

禁止された理由です。

④ 禁止 IP を追加

禁止する IP アドレスを追加登録します。

⑤ IP アドレス

IP アドレスを登録しない場合は一時的な禁止となります。

⑥ 理由

禁止する理由を入力します

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|--------------|--|--|--------------|---|---|
| 時間/日付 | | | | | |
| 時間 | =合致 ≠合致しない <未満 >超 ≦以下 ≧以上 | 補助数 (時間)0~23 半角数字 | ○よく使用 する | 世界標準時で設定します。 日本時間-9時間 ※曜日時間早見表シート参照 例)夕方18時を設定する場合は18-9=9なので、9と設定する。 | ○以上・超・未満・以下について 19時以上は19時台を含む 19時超は20時から。 23時以下は23時台を含む 23時未満は22時台まで |
| 曜日 | =合致 ≠合致しない <未満 >超 ≦以下 ≧以上 | 補助数 月=0 火=1 水=2 木=3 金=4 土=5 日=6 半角数字 | ○よく使用 する | 時間コマンドと同じく 世界標準時に基づいた曜日が設定されます。 ※曜日時間早見表シート参照 例)水曜日の朝10時から夕方18時までを設定する場合 状態を確認するは「以下のすべての状態を確認する」 曜日 =合致 2(水曜) 時間 ≧以上 2(日本では10時) 時間 <未満 9(日本では18時) | 例)金曜日から日曜日までの夕方18時から24時までを設定する場合 状態を確認するは「以下のすべての状態を確認する」 曜日 ≧以上 4(金曜) 曜日 ≦以下 6(日曜) 時間 ≧以上 9(日本では18時) 時間 <未満 15(日本では24時) |

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|---------------------|--|--------------------|----------------|--|--------------------------|
| 訪問者の ページ 滞在時間 | = 合致 ≠ 合致しない < 未満 > 超 ≤ 以下 ≥ 以上 | 補助数 (秒) 半角数字 | ×使用 しない | <p>設定したトリガーを生成するとき(例えば「訪問者がチャットメッセージを送信した時」)にそのページに何秒滞在しているかが条件となります。</p> <p>例) 訪問者がメッセージを送ってきた時に、それまでにそのページに20秒滞在していたら…を設定する場合 トリガーの生成は「訪問者がチャットメッセージを送信した時」 訪問者のページの滞在時間 > 超 20</p> | |
| 訪問者の サイト 滞在時間 | = 合致 ≠ 合致しない < 未満 > 超 ≤ 以下 ≥ 以上 | 補助数 (秒) 半角数字 | ◎とてもよく 使用する | <p>設定したトリガーを生成するとき(例えば「訪問者がチャットウィジェットを読み込んだ時」)にそのサイトに何秒滞在しているかが条件となります。</p> <p>例) 訪問者があるページに入った時に、それまでにそのサイトに20秒滞在していたら…を設定する場合 トリガーの生成は「訪問者がチャットウィジェットを読み込んだ時」 訪問者のサイトの滞在時間 > 超 20</p> | |

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|---------------------|-------|--------------------|----------------|---|---|
| まだサイトに 滞在中です | コンボ無し | 補助数 (秒) 半角数字 | ◎とてもよく 使用する | このコマンドは優先されて条件発動 するため、 状態を確認するの「以下のいずれか の状態を確認する」 では使用できない。 設定は出来るが結果は成立しない。 | |
| まだページ に滞在中で す | コンボ無し | 補助数 (秒) 半角数字 | ◎とてもよく 使用する | 設定したトリガーを生成するとき(例 えば「訪問者がチャットウィジェットを 読み込んだ時」)からそのページに 何秒滞在していたら条件をクリアす るかを設定します。 例)訪問者があるページに入った時 から、そのページに20秒以上滞在し ていたら…を設定する場合 トリガーの生成は「訪問者がチャット ウィジェットを読み込んだ時」 まだページに滞在中です ≥以上 20 | このコマンドは優先されて条件 発動するため、 状態を確認するの「以下のい ずれかの状態を確認する」 では使用できない。 設定は出来るが結果は成立し ない。 |

訪問者の場所

| | | | | | |
|------------|-------------------------------------|---------------|----------------|--|--|
| 訪問者の IP | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | 補助数 IPアドレス | △ほとんど 使用しない | | |
|------------|-------------------------------------|---------------|----------------|--|--|

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|--------------------|-------------------------------------|----------|--------------|--------------------------|--------------------------|
| 訪問者の ホスト ネーム | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト | ×使用 しない | | |
| 訪問者の 市町村 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト | ×使用 しない | | |
| 訪問者の 地域 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト | ×使用 しない | | |
| 訪問者の 国コード | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト | ×使用 しない | | |
| 訪問者の 国名 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト | ×使用 しない | | |

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|-----------------------------|--|---------------------------------|----------------|--|--|
| 過去の訪問情報 | | | | | |
| 訪問者の 訪問履歴 | =合致 ≠合致しない <未満 >超 ≦以下 ≧以上 | 補助数 (訪問履歴回数) 新規は0 半角数字 | ◎とてもよく 使用する | 訪問者の過去の訪問回数で、新規 のお客様用のメッセージを送ったり、 上顧客を認知したりするとき用いま す。 新規の補助数はゼロです。 | 新規というタグをつけたり、閲 覧20回以上というテキストを自 動的にメモに追加したりなど 様々な使い方が可能です。 |
| 訪問者の チャット履歴 | =合致 ≠合致しない <未満 >超 ≦以下 ≧以上 | 補助数 (チャット履歴回数) 半角数字 | ○よく使用 する | 過去にチャットを使用した回数で、会 話したことのあるお客様だけにメッ セージを送ったりできます。 | |
| ページの情報 | | | | | |
| 訪問者の ホーム ページの URL | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (URL) 半角英数 | ◎とてもよく 使用する | 特定のページの閲覧を条件にしたり、 例えば在籍女の子の全員を URLの上部を”含む”で一致させて 全員のページでトリガーを発動させ たりします。 | 例) 給与・待遇ページを閲覧し たら… 訪問者のホームページのURL =合致 ○×△taigu.com |
| 訪問者の ホーム ページの タイトル | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (URL) 半角英数 | ○よく使用 する | 特定のページの閲覧を条件にする 際に使用する。 | |

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|---------------|-------------------------------------|---------------------------|----------------|--|--------------------------|
| 訪問者の ページ数 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | 補助数 (ページビュー数) 半角数字 | ◎とてもよく 使用する | 訪問者のページビュー数を条件に します。 例)5ページ以上みてる訪問者に… 訪問者のページ数 ≥以上 5 | |
| 前の ページ | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (URL) 半角英数 | ○よく使用 する | 訪問者が現在いるページの前にい たページのURLを条件にします。 例えば外部ポータルでコラボイベ ントをBBSなどで掲載しオフィシャルサイ トに来た際に、「○○webコラボ企画」 などのメッセージを表示させる事が できます。 | |
| 訪問者の情報 | | | | | |
| 訪問者名 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (訪問者名) | △ほとんど 使用しない | 過去にニックネームなどを決めたお 客様が訪問された際などにその訪問 者個別のメッセージを送ったりする 場合に使用します。 | |
| ビジターの メール | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (メールアドレス) 半角英数 | ×使用 しない | | |

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|------------|-------------------------------------|--|----------------|---------------------------------|--------------------------|
| 訪問者の紹介者 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (URL) 半角英数 | ×使用 しない | 参照元URLを条件にします。 | |
| 訪問者の検索エンジン | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (検索エンジン名) google/yahoo/bing | △ほとんど 使用しない | | |
| 訪問者の検索用語 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (訪問者名) | ○よく使用 する | 訪問者が検索してきたキーワードを 条件にします。 | |
| 訪問者のタグ | 含む 含まない | テキスト (タグ名) | △ほとんど 使用しない | 訪問者にトリガーによって貼り付けた タグを条件にします。 | |

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|---------------------------|-------------------------------------|---|----------------|---|--------------------------|
| トリガー済 みの訪問者 | 正しいです 間違っています | 無し | ◎とてもよく 使用する | トリガー送信済みの訪問者にこのトリガーを発動しない際に使用します。 例)トリガー送信済みの訪問者にはこのトリガーを発動しない トリガー済みの訪問者 間違っています | |
| ソフトウェア/訪問者のコンピューター | | | | | |
| 訪問者の ユーザー エージェント | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (ユーザエージェント) 半角英数 | ×使用 しない | | |
| 訪問者のブ 라우저 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (ブラウザ名) IE/Firefox/ Chrome/Safari/ その他 | ×使用 しない | | |
| 訪問者のプ ラットフォー ム | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (プラットフォーム名) Win7/WinWP/ MacOSX/その他 | ×使用 しない | | |

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|-----------------------|-------------------------------------|---|----------------|---|---|
| オンラインのステータス | | | | | |
| アカウントの ステータス | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (ステータス名) オンライン/離席中 /オフライン | ×使用 しない | | |
| 訪問者のス テータス | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (ステータス名) オンライン/離席中 /オフライン | ×使用 しない | | |
| チャットに関する情報 | | | | | |
| 訪問者の チャットリク エスト | 正しいです 間違っています | 無し | ◎とてもよく 使用する | 訪問者がチャットをリクエストした状態 (訪問者が初めてメッセージを送った 状態)になっているかを条件にしま す。 | |
| 訪問者に対 応済みです | 正しいです 間違っています | 無し | ◎とてもよく 使用する | すでに訪問者とチャットでの会話が 成立している際に、このトリガーを発 動させない場合に使用します 例)すでにチャット対応済みの訪問者 にはこのトリガーを発動しない 訪問者に対応済みです 間違ってい ます | すでに会話が成立した後に、会 話の途中でトリガーによってメッ セージが送られたりすることを 防ぐために大変便利です。 |

トリガー 状態設定項目一覧

【凡例】

| | | | | ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
|---------|-------------------------------------|----------------------------|--------------|--|---|
| | | | | △ほとんど使用しない | ×使用しない |
| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
| 部門 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (部門名) | ○よく使用 する | 訪問者のプリチャットフォームでの特定部門指定を条件にします。 | |
| 送信者 | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (送信者名) | ×使用 しない | | |
| 送信者のタイプ | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | エージェント もしくは 訪問者のどちらか | ×使用 しない | | |
| メッセージ | =合致 ≠合致しない 含む 含まない 正規表現 | テキスト (フリーテキスト) | ○よく使用 する | 訪問者がメッセージを送信した際に送信したメッセージの中に特定のキーワード含まれていた場合を条件にします。 例) 訪問者からのメッセージにiPhoneというキーワードが含まれていた際に… メッセージ 含む iPhone | ショートカットのチェックボックスオプション機能では、選択されて送信されるキーワードが決まっているためにこのコマンドと組み合わせやすい。 含まれていたキーワードをタグやメモに追加することもできます。 |

トリガー アクション設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|-------------------------------|------------------|------------------------------|----------------|---|---|
| 訪問者にメッセージを送信 | コンボ無し | テキスト (エージェント名) (メッセージ) | ◎とてもよく 使用する | 入力したエージェント名を差出人とし、 予め指定したメッセージを送信します。 エージェント名はフリーテキストです。 例) 訪問者にメッセージを送信 あいうえお ○○○ | |
| トリガー済みに 設定(ダッシュ ボードに表示) | 正しいです 間違っています | 無し | ◎とてもよく 使用する | 以降、トリガー済みの訪問者と設定し、ステータスアイコンをトリガー済みに変更します。 トリガー済みに設定されるとビジュアル化画面でトリガー済みのアイコンに切り替わり、トリガーの状態のトリガー済みの訪問者に検知されます。 (例)トリガー済みの訪問者と設定する。 トリガー済みに設定 正しいです。 | 視覚的にトリガーが発動していることを認識させるほか、別のトリガーからも重ねてメッセージが送られないようにする目的でもよく使用されます。 |
| 待機 | コンボ無し | 補助数 (秒) 半角数字 | ◎とてもよく 使用する | アクションの冒頭やメッセージの合間に空白の時間を挿入する際などに使用します。 例) 訪問者にメッセージを送信 あいうえお ○○○ 待機 10 訪問者にメッセージを送信 あいうえお △△△ | メッセージを複数送信する際に5～10秒の空白時間を挿入するとメッセージがより自然に感じます。 |
| タグを追加 | コンボ無し | テキスト (タグ) | ◎とてもよく 使用する | トリガーでのみ貼り付けられるテキストタグを訪問者情報に埋め込みます。このテキストタグは次回の訪問時には消去されているため、顧客のマスター情報には不要なデイリー情報(新規訪問、閲覧ページ名、キャンペーン情報送信済み、検索キーワード、参照元ページ名など)を書き込んでおくと、その日の接客がとても便利になります。 例) 風俗サイコードットコムからの訪問した場合はタグを追加 前のページ 含む fuzoku-saiko.com タグを追加 風俗サイコーより訪問 | |

トリガー アクション設定項目一覧

【凡例】

| | |
|------------|---------|
| ◎とてもよく使用する | ○よく使用する |
| △ほとんど使用しない | ×使用しない |

| 項目 | コンボ種類 | 補助数・テキスト | コマンド 利用頻度 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 1 | 項目の概要・使用例・ 注意点・禁止事項 2 |
|-----------------------------|-------|--------------|----------------|--|--------------------------|
| タグを消去 | コンボ無し | テキスト (タグ) | △ほとんど 使用しない | すでに埋め込まれているタグのうち、指定したものを 削除します。 | |
| 訪問者を禁止 | コンボ無し | テキスト (理由) | △ほとんど 使用しない | | |
| 訪問者のIPアド レスを禁止 | コンボ無し | テキスト (理由) | △ほとんど 使用しない | | |
| 訪問者の名前を 設定 | コンボ無し | テキスト (名前) | ×使用 しない | | |
| メモを置き換え (ダッシュボード に表示) | コンボ無し | テキスト (メモ) | △ほとんど 使用しない | | |
| メモを追加(ダッ シュボードに表 示) | コンボ無し | テキスト (メモ) | ◎とてもよく 使用する | <p>テキストを訪問者メモ欄に書き込みます。 顧客のマスター情報に足しこんでおくと次回からの対 応に役立つ情報を書き込んでおくと便利です</p> <p>例) 日給保障についての質問メッセージがあった場合 はメモに追加 メッセージ 含む 日給保証 メモを追加 日給保証を気にしている</p> | |

UTCタイムゾーン早見表

【AM】

| 日本時間【時】 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|----|----|
| UTCタイム【時】 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 0 | 1 | 2 |

【PM】

| 日本時間【時】 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| UTCタイム【時】 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |

曜日早見表

| 曜日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
|------|---|---|---|---|---|---|---|
| 割当番号 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

すべての訪問者に訪問時から一定時間経過でメッセージを送信

【設定例】すべての訪問者にサイト訪問時から60秒経過した時にメッセージを送信する設定

- CHECK**
- 1 設定する経過時間の中に会話が成立していたらトリガー発動しないように状態条件”訪問者に対応済みです”は「間違っています」に設定すること
 - 2 トリガー済みに設定すること

■トリガー設定画面

■送信の結果

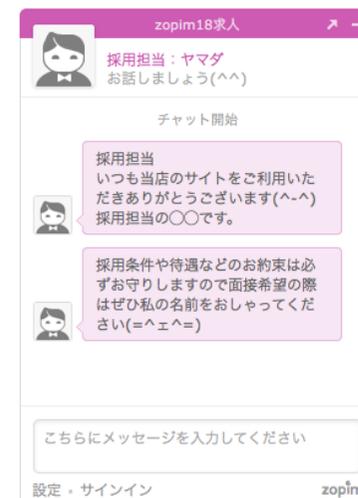
過去に訪問した回数に合わせたメッセージを送信2

【設定例】リピートの訪問者のサイト訪問時にメッセージを送信する 【リピート訪問】タグを埋め込む

- CHECK**
- ⑤ メッセージの重複送信を防ぐために”各訪問者はこのメッセージを1度だけ受信します”チェックボックスにチェックを付ける
 - ⑥ 状態条件”訪問者の訪問履歴”はリピートの訪問すべてを条件にする場合は、以上≧ 補助数は1になります

■トリガー設定画面

■送信の結果



特定のページ訪問時にメッセージを送信する

【設定例】A子ちゃんのページ訪問時にA子ちゃん専用のメッセージを送信

CHECK 特定のページを条件にする場合は、コンボは=合致を選択する。

■トリガー設定画面

トリガーを編集

トリガーステータス **有効化** 無効化
トリガーは無制限に利用できます。

トリガー名 A子ちゃん限定メッセージ

内容 A子ちゃんを15秒閲覧した訪問者にメッセージを送信

メッセージの再送禁止
 各訪問者はこのメッセージを1度だけ受信します

トリガーをカスタマイズ **ビジュアル** 開発者

トリガーを生成 訪問者がチャットウィジェットを読み込んだ時

状態を確認する 以下のすべての状態を確認する

訪問者のホームページのタ... 合致 A子ちゃんの詳細ページ **CHECK!**
訪問者が滞在中のホームページのタイトル

まだページに滞在中です 15
次の状態を確認する前の遅れ (秒数)

以下のアクションを実施する

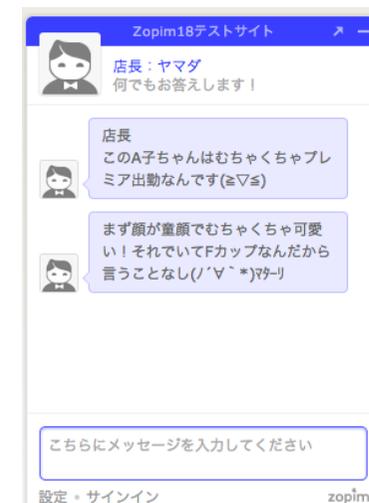
訪問者にメッセージを送信 店長 まず顔が童顔でむちゃくちゃ可

タグを追加 A子ちゃん閲覧

変更を保存する キャンセル

ヘルプ

■送信の結果



複数の状態条件のいずれかを確認した時にメッセージを送信する

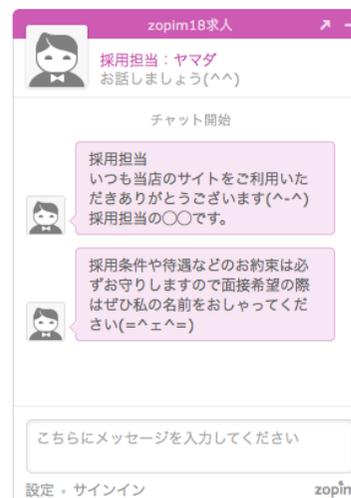
【設定例】 サイト訪問時から90秒以上経過するか、4ページビュー以上閲覧した時にメッセージを送信

CHECK  ”状態を確認する”は「以下のいずれかの状態を確認する」を選択する

■トリガー設定画面



■送信の結果



限定した曜日や時間帯の訪問者に対してメッセージを送信する

【設定例】 平日(月～金)の18時から21時の時間帯の訪問者にタイムサービスのメッセージを送信

CHECK

☑ 曜日の設定は割当番号を用いて設定する。(曜日早見表参照)

🕒 時間の設定はUTCタイムゾーンを用いて行う。日本時間マイナス9時間と考えればよい。(時間早見表参照)

■ トリガー設定画面

■ 送信の結果



UTCタイムゾーン早見表

| | | | | | | | | | | | | |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 日本時間 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| UTCタイム | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 0 | 1 | 2 |
| 日本時間 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| UTCタイム | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |

曜日早見表

| | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|---|---|---|
| 曜日 | 月 | 火 | 水 | 木 | 金 | 土 | 日 |
| 割当番号 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

訪問直前に滞在していたページURLを条件にメッセージを送信

【設定例】風速サイコードットコムからの訪問者に対してコラボイベントのメッセージを送信

CHECK **11** 訪問直前のページURLを条件にする場合は状態条件の”前のページ”を用いて設定できる

■トリガー設定画面

トリガー設定画面

トリガーを編集

トリガーステータス **有効化** 無効化
トリガーは無制限に利用できます。

トリガー名

内容

メッセージの再送禁止
 各訪問者はこのメッセージを1度だけ受信します

トリガーをカスタマイズ ビジュアル 開発者

トリガーを生成

状態を確認する

CHECK!
11

前のページ
訪問者が滞在した前のページのURL

まだサイトに滞在中です
次の状態を確認する前の遅れ (秒数)

以下のアクションを実施する

訪問者にメッセージを送信 風俗サイコードットコムで告知

トリガー済みに設定

待機

訪問者にメッセージを送信 なっなんと(*_*)〇〇〇〇円のど

タグを追加

■送信の結果

Zopim18テストサイト

店長: ヤマダ
何でもお答えします!

店長Y氏
風俗サイコードットコムで告知していたコラボイベント開催中!!

なっなんと(*_*)〇〇〇〇円のどんでもないタイム割引しちゃいます!!

こちらにメッセージを入力してください

設定・サインイン zopim

受信したメッセージに特定のワードが含まれていたときにメッセージ送信

【設定例】 訪問者が送信したメッセージに【日給保証】というワードが含まれていた時に専用のメッセージを送信

CHECK 12 ”トリガーを生成”は「訪問者がチャットメッセージを送信した時」に設定する

CHECK 13 ”訪問者マスターに繋がる情報はメモに追加しておく”以降の訪問の際の接客に役立ちます

■トリガー設定画面

■送信の結果