

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

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。

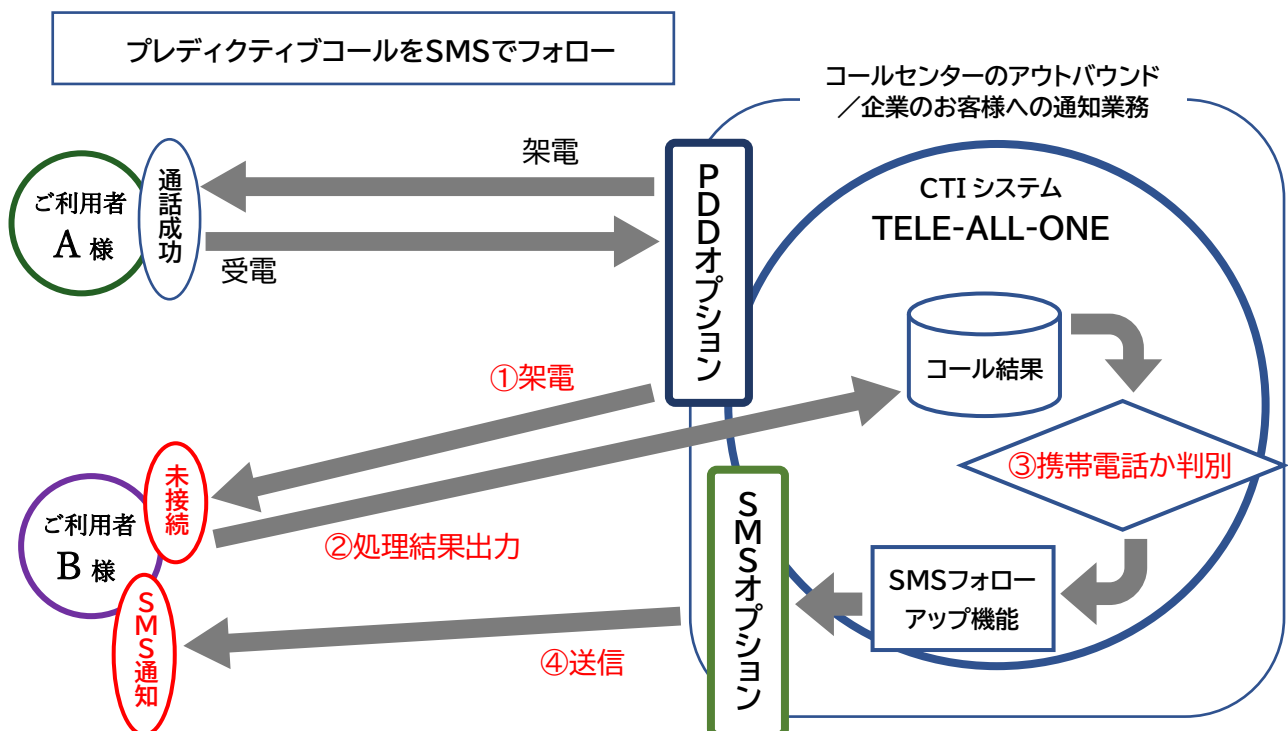
お問い合わせはこちら：<https://www.fig.co.jp/inquiry/form>

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。



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社 営業企画（広報担当） TEL：03-4550-1111 MAIL：info@fig.co.jp

※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。

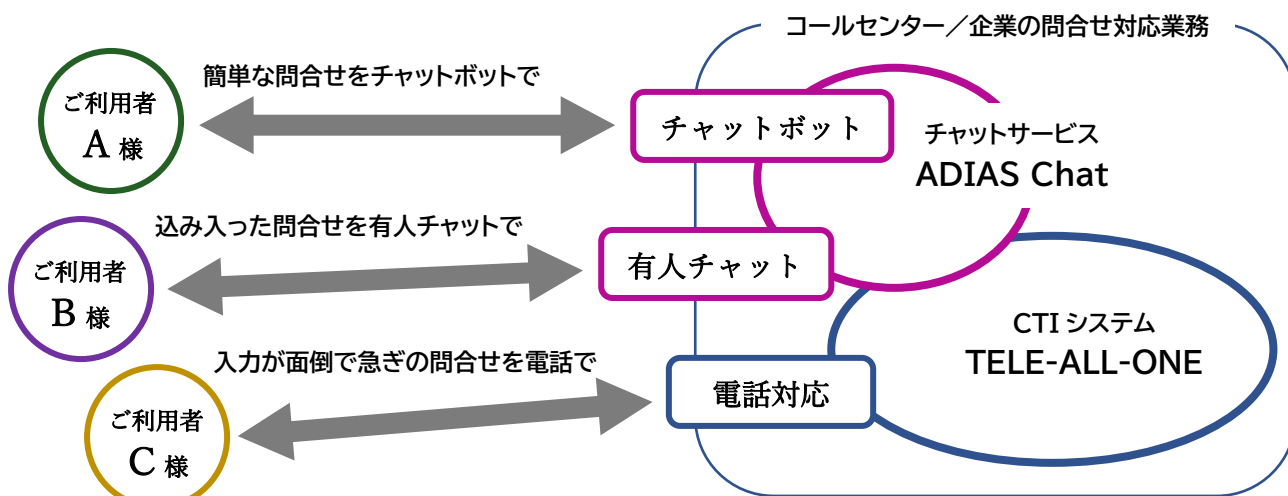
※プレディクティブコールは、コールセンター（アウトバウンド）のシステムが同時に複数の相手先に架電し、自動的に手が空いているオペレーターに電話を繋げる発信方法です。オペレーターが一件一件架電する方式と異なり、架電業務の効率化が可能です。

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ので、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い合わせ方法に応じ、柔軟なインバウンド環境の構築が可能になります。

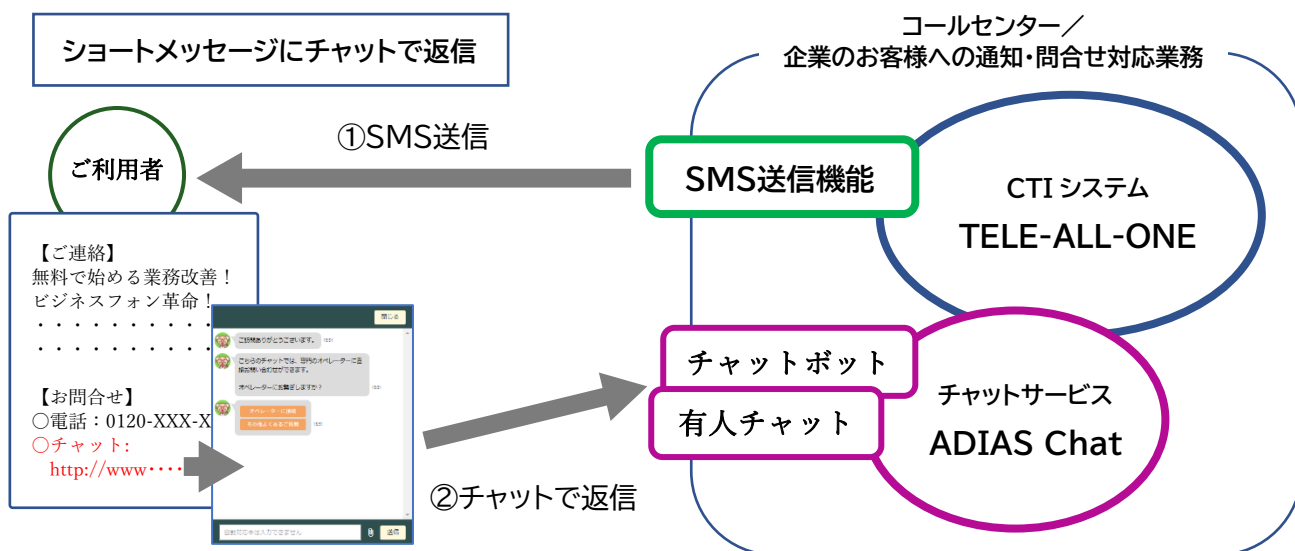


お客様の問い合わせ方法の多様化に応じ、柔軟な問い合わせ対応環境をご提供。

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お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。



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社 営業企画（広報担当） TEL：03-4550-1111 MAIL：info@fig.co.jp

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、わかりやす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**

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

■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>

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社 営業企画（広報担当） TEL：03-4550-1111 MAIL：info@fig.co.jp

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社について

【会社概要】

社名：ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社（Fine Intelligence Group Inc.）

本社所在地：〒103-0015 東京都中央区日本橋箱崎町 3-14 アライズビル 4F

代表取締役：藤田久男

■事業内容：

【CTI 事業】

TELL-ALL-ONE（New Concept CTI）：の開発と販売

各種テレマーケティング（アウトバウンド・インバウンド）

コンタクトセンタ構築ソリューションのご提供

【SI 開発事業】

システム開発のご提供

ビジネスの運用サポートのためのアウトソーシングサービス

【CRM ビジネス事業】

CMS「EC-Server、WordPress」を利用したホームページ制作とホスティングサービスのご提供

【コンサルティング事業】

経営戦略コンサルティング

MBA ビジネスゲーム／MBA 教育コース

光触媒プロジェクト

■設立：2000年6月1日

■HP：<https://www.fig.co.jp/>



—以 上—

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ファイン・インテリジェンス・グループ株式会社 営業企画（広報担当） TEL：03-4550-1111 MAIL：info@fig.co.jp