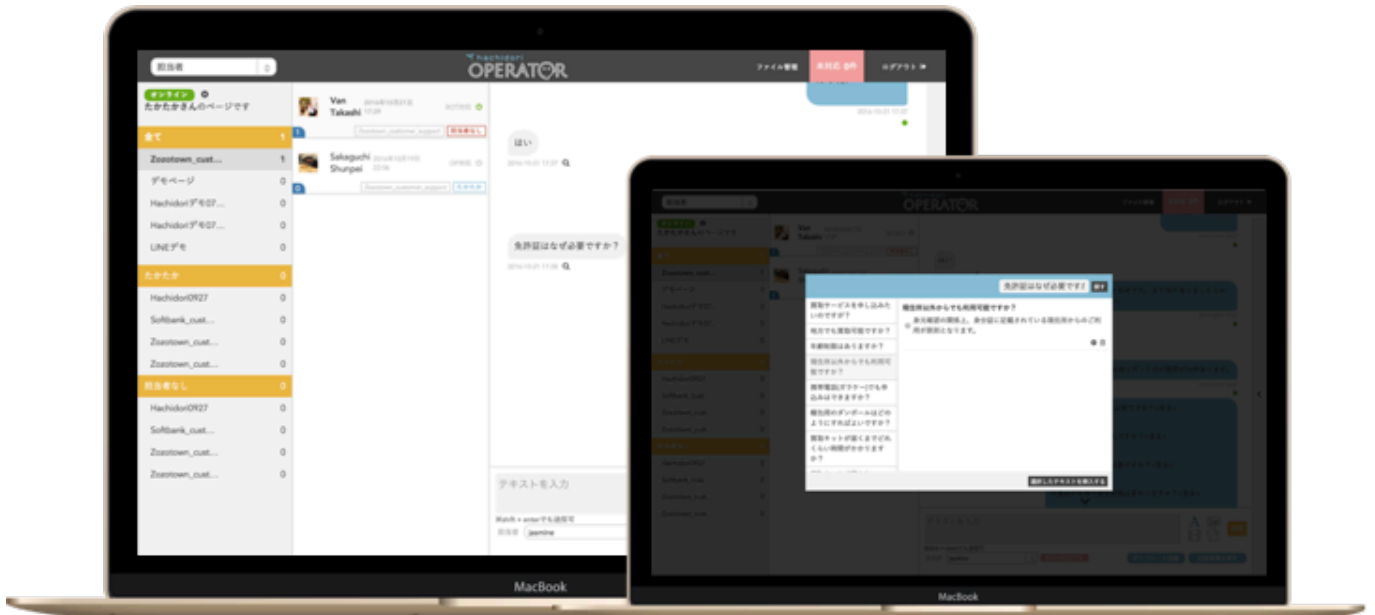


hachidori OPERATOR

[CONFIDENTIAL 原本またはコピーの第三者の閲覧及び配布は原則禁止させて頂いておりますのでご了承ください。]



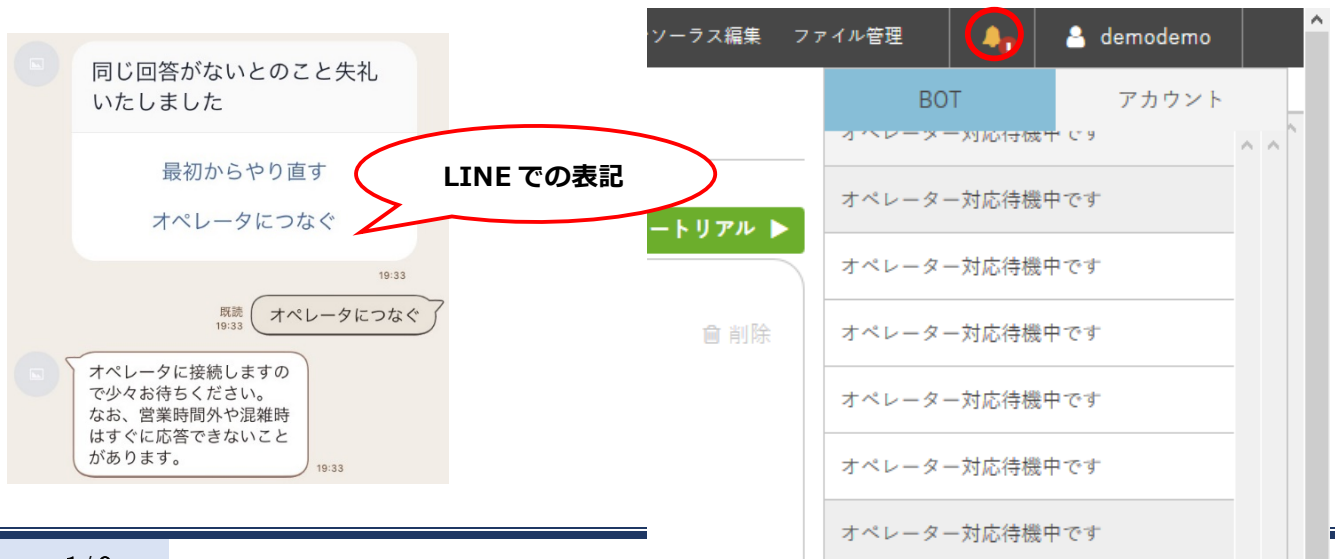
【hachidori OPERATOR】

→チャットボットでは対応しきれない場合、有人（オペレーター）につないでお客様と直接チャットにてやりとりをすることが出来ます。

その時に使うツールが、この【hachidori OPERATOR】です。

ユーザーが左のようなシナリオにたどり着いたとき、hachidori 画面右上の通知ボタンに **!**マークが現れ、クリックすると右のように通知が確認できます。

オペレーター対応を行う際は、hachidori 画面右上のアカウントボタンをクリックし、[チャット] よりオペレーター画面にログインして頂けます。



オペレーターにつなぐ

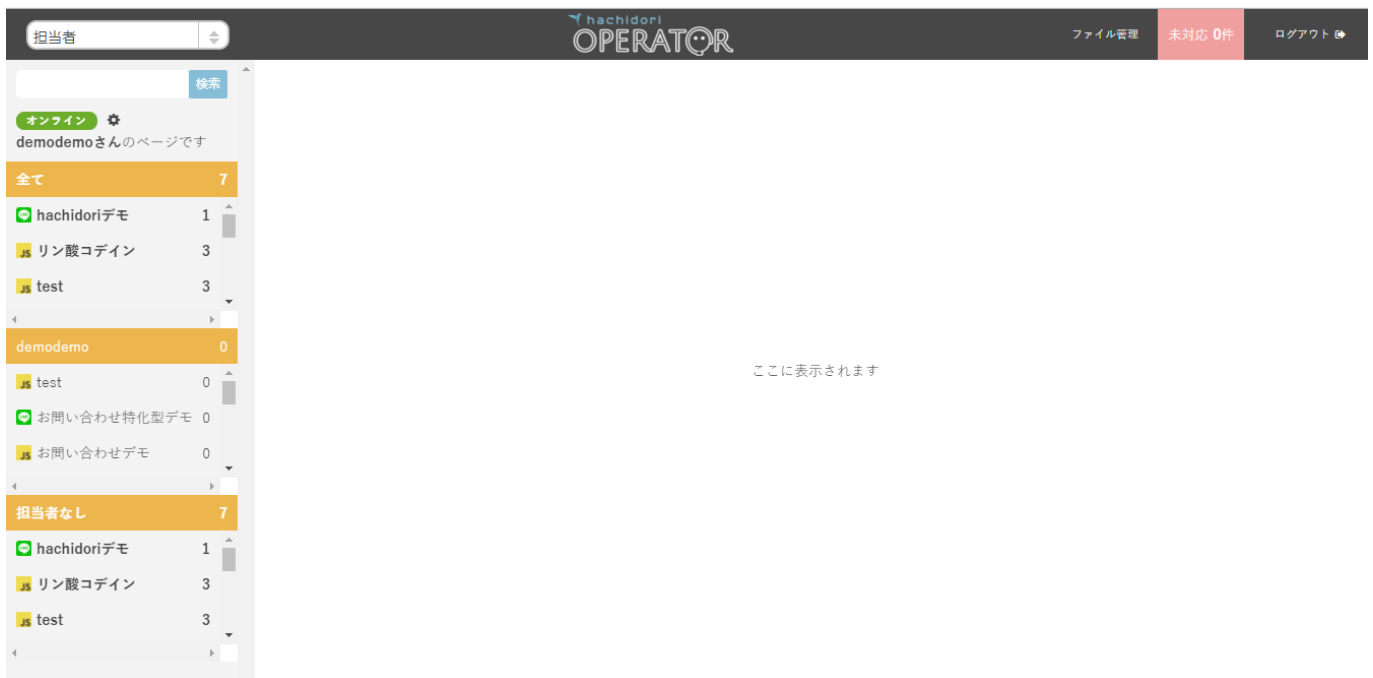
The screenshot displays the Hachidori LINE@ Manager web interface. The top navigation bar includes links for 'カレンダー' (Calendar), 'クエリー編集' (Query Edit), 'シナリオ編集' (Scenario Edit), and 'ファイル管理' (File Management). A user profile 'demoder' is visible in the top right. The left sidebar contains a menu with 'シナリオ' (Scenario) highlighted, along with other options like 'ライブラリ' (Library), 'キャンペーン' (Campaign), and 'ユーザーステータス' (User Status). The main content area is titled 'シナリオ' (Scenario) and includes a sub-header 'シナリオ一覧' (Scenario List) with the text '現在のシナリオ数 38/0'. Below this is a green button 'シナリオを追加する' (Add Scenario). The central part of the screen shows a flowchart for a scenario. It starts with a box 'チュートリアル...' (Tutorial...), which branches into '分岐したシナ...' (Branched Scenario...) and 'ランチ' (Lunch). '分岐したシナ...' further branches into 'クエリーの説明' (Query Description) and 'ディナー' (Dinner). 'クエリーの説明' leads to 'リピートメッ...' (Repeat Message...). To the right of the flowchart are buttons for 'カスタマーサ...' (Customer Support...) and '同じ悩みがな...' (Same problem...). A right-hand sidebar contains a list of settings: 'アカウント' (Account), 'FAQ', '利用規約' (Terms of Use), 'プライバシーポリシー' (Privacy Policy), 'ログアウト' (Logout), 'チャット' (Chat), 'オペレーター管理' (Operator Management), '操作ログ' (Operation Log), and 'IPホワイトリスト編集' (IP Whitelist Edit). The 'チャット' option is highlighted with a red box.

【ログイン画面】

ご自身の [I D / P W] を入力し、ログインをしてください。

The login form is titled 'オペレータログイン' (Operator Login). It contains two input fields: 'ログインID' (Login ID) and 'パスワード' (Password). Both fields have a black mask over the first few characters and a yellow highlight for the rest. Below the input fields is a large orange button labeled 'ログイン' (Login).

[hachidori OPERATOR]の画面となり、オペレーターの対応が可能となります。



カテゴリーには3つあり、上から

- ・ 全て：すべての担当者の問い合わせが見られます
- ・ 担当者：ログインした担当者の対応するチャットが見られます。
担当者をつけることで、二重対応などのミスを防ぐことができます。
- ・ 担当者なし：担当者がいないが、対応しなければいけないチャットが見られます。
担当者なしの場合、誰でも対応することができます。



担当者を変更する際には、まず下のプルダウンから、【担当者なし】を【担当するオペレーター】に変更します。



その後、【担当者を変更しますか？】のポップアップが出てくるので、変更する場合は【OK】を押してください。



【担当者なし】→【demodemo】に担当者が変わりました。

※shift + enterでも送信可

担当者

demodemo

自分の担当にする

テンプレート登録

回答候補を探す

オペレーターが回答する場合、対応するユーザーをクリックすると対応画面が出てきます。

右下の に入力し送信ボタンを押すと、お客様に返信が出来ます。

また、返信方法も4つあり

【Facebook・hachidori チャット】は、

①テキスト返信②画像の返信③動画の返信④PDFファイルでの返信が可能です。

【LINE】は、

①テキスト返信②画像の返信③動画の返信④スタンプ返信が可能です。

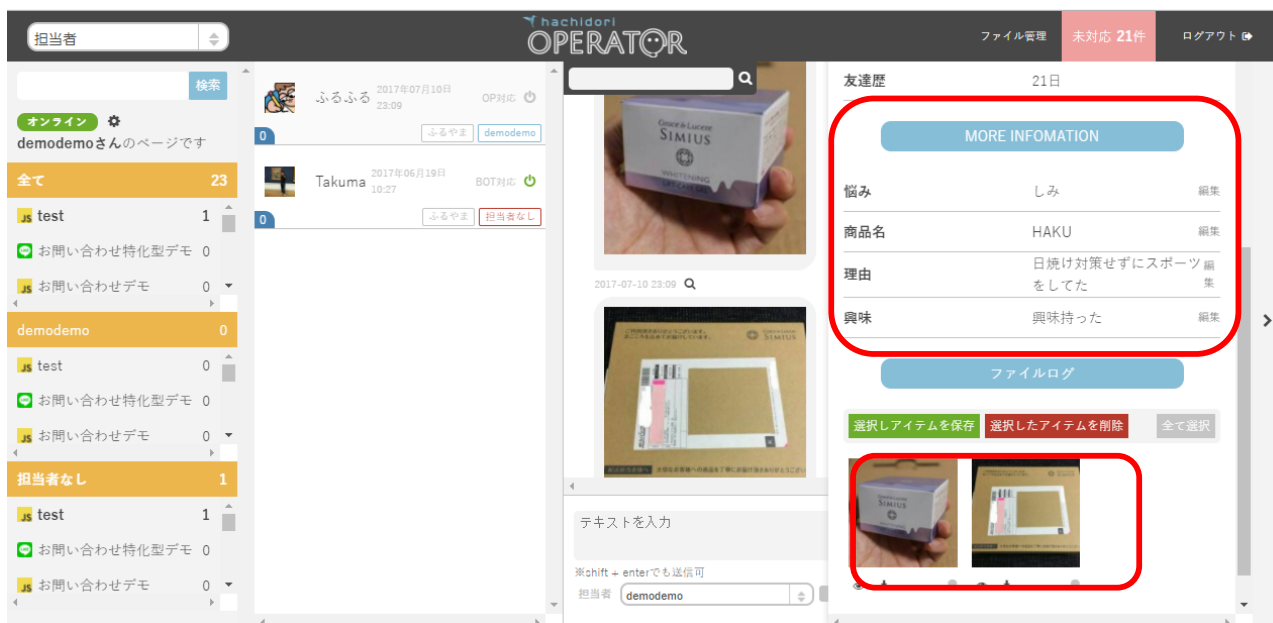


また、お客様の情報が見られるページもあります。

画面の右端に、ボタンがありますのでクリックをしてください。



- ・ MORE INFORMATION→チャットボットとの会話内で取得したお客様情報を見ることが出来ます。
- ・ ファイルログ→チャット上でやり取りした「画像・動画・PDF」をみることが出来ます。

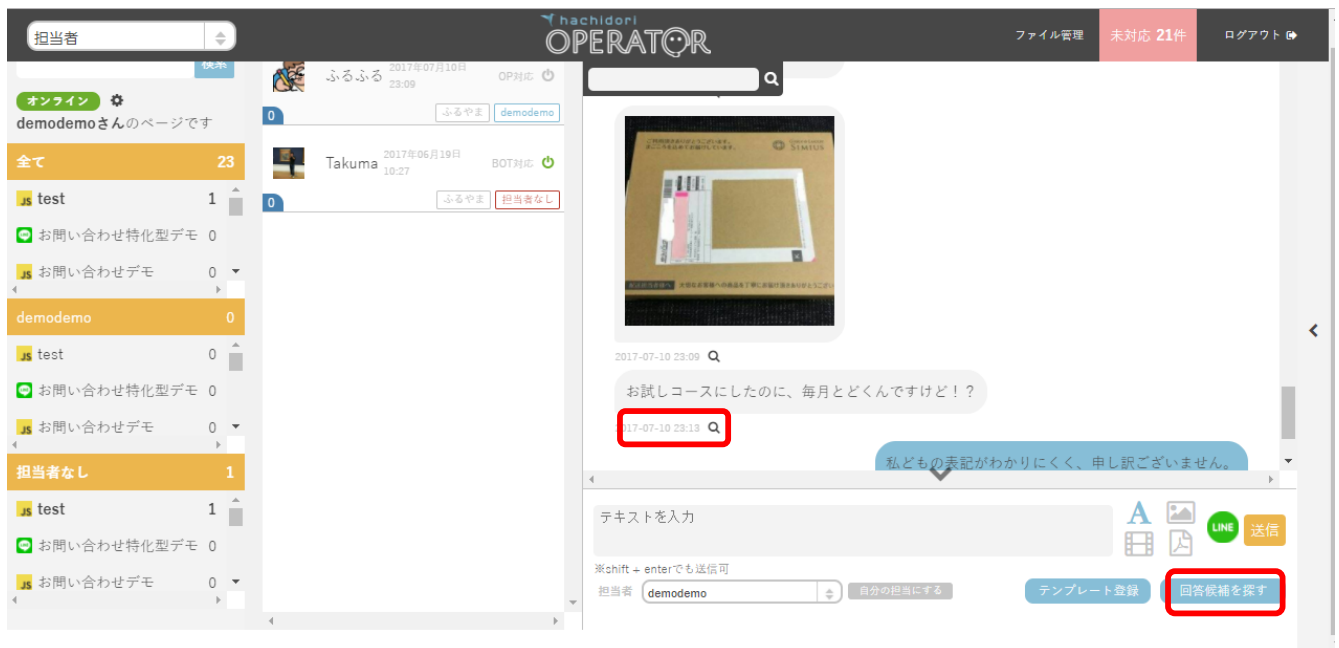


【回答候補を探す】

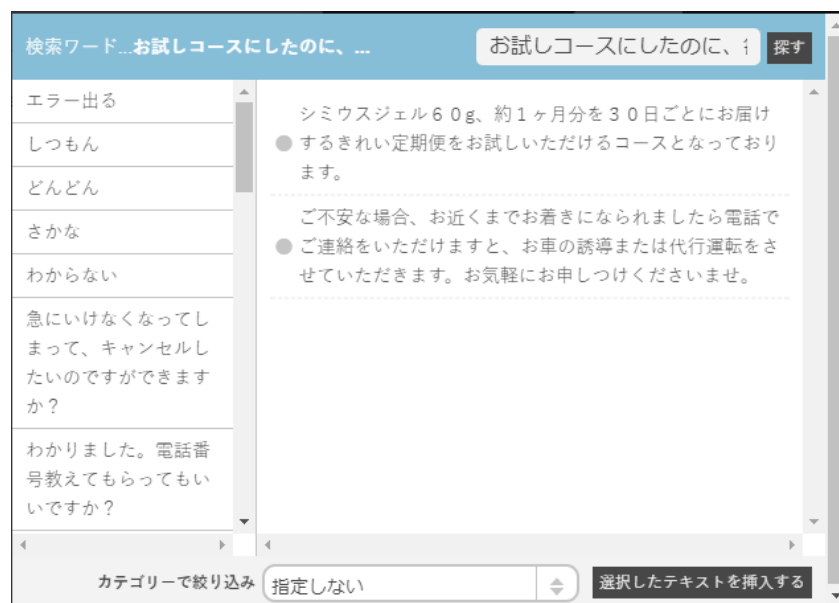
今回お問い合わせ頂いた内容に関して、以前にも似たようなお問い合わせを他のオペレーター含め、対応したことがある場合

自動的に返信をピックアップしてくれる機能です。

お客様からの内容の下に、[虫眼鏡のマーク]がありますが、ここを押しても、回答候補を探すことが出来ます。

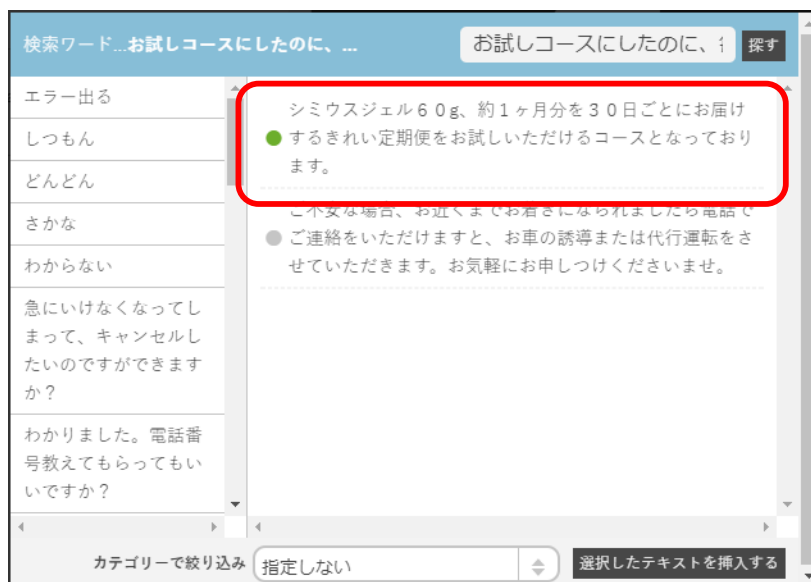


【探すボタン】[虫眼鏡マーク]を押すと、この画面が出てきます。



見えそうな回答があった場合、使用する文章の〔グレーの○〕をクリックします。

〔緑の○〕になったら、選択されていることになります。選択後、〔選択したテキストを挿入する〕をクリックして下さい。



先程選択した文章が、テキスト入力欄に反映されました。

送信を押すと、お客様とのチャットに反映します。



対応が終了したら、担当者名の上にある〔オペレーター対応〕のところを〔BOT 対応〕に変更してください。

→変更をしないと、bot のボタンや返信してもすぐにオペレーターにつながってしまいます。

【tips】ユーザーとボットが会話中でも、このボタンをクリックすることで、オペレーターとして割り込むことができます。



最後に、右下の【テンプレート登録】は、hachidori OPERATOR 上でやりとりした会話データを hachidori のチャットボットに教えることができる機能です。

過去の会話データベースを、ワンクリックでボットに教えることで、次から一次受け出来る範囲を広げることができます。