

あふれ呼
VoiceFAX Center

サンプルガイダンス

あふれ呼フォローシステム

株式会社インターコム

interCOM[®]

はじめに

『まいと〜く VoiceFAX Center』は直感的で分かり易い GUIのコールフロー作成ツール“ガイダンスエディタ”を持つ、音声応答(IVR)・FAXサーバシステムの構築ツールです。

サンプルガイダンスは、“ガイダンスエディタ”を活かし、より簡単で、より短期間に『まいと〜く VoiceFAX Center』システムをご利用頂くためのものです。

本書の説明を参考に、コールフローを御社業務向けにアレンジし、業務の効率化に是非、お役立て下さい。

「あふれ呼フォローシステム」 概要

- 適用出来る業務

- ◆ コールセンターのあふれ呼受付

- 導入メリット

- ◇ ピーク時にあふれてしまった電話を、確実に後からフォロー

- 機能の概要

コールセンターのピーク時にあふれた着信を、まいと〜く VoiceFAXCenterで受付けます。受付けたデータは、オペレーターにメールで転送します。

連絡先はプッシュトーンで受け付け、名前や用件などはメッセージとして録音し、音声ファイルとして保存します。

連絡先・着信日時などは、本文にテキストで記載、音声ファイルは添付ファイルとして、1件1通のメールでオペレーターに通知されます。

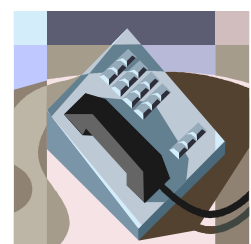
※ 仕様上の主な注意点

電話を録音の途中で切られた場合、メール配信は行われません。

この場合の情報もメール配信したい場合、

「中断終了連携」によるプログラムが必要です。

(まいと〜く VoiceFAX Center PDF 操作マニュアル 9章 4.1.8 参照)



「あふれ呼フォローシステム」 システム立ち上げ迄の流れ

- (1) まいと〜く VoiceFAX Center のハードウェア・ソフトウェアをインストールします。

※ まいと〜く VoiceFAX Center のマニュアルをご参照下さい。



- (2) まいと〜く VoiceFAX Center のユーザー管理ツールでユーザーを作成します。

※ まいと〜く VoiceFAX Center のマニュアルをご参照下さい。



- (3) 本書を参考に ガイダンスを設定、編集し、保存します。

※ 本書ではポイントのみを説明してあります。まいと〜く VoiceFAX Center の詳しい使用法は別途、まいと〜く VoiceFAX Center のCD-ROMに収録されている、PDFマニュアルをご覧下さい。



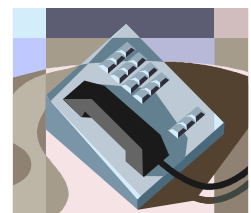
- (4) まいと〜く VoiceFAX Center のログビューア内の回線設定で、使用する回線に完成したガイダンスを割り当てます。



- (5) まいと〜く VoiceFAX Center の通信カードに電話線を接続し、電話を架け、正常に動作する事を確認します。

「あふれ呼フォローシステム」 サンプルガイダンスの説明

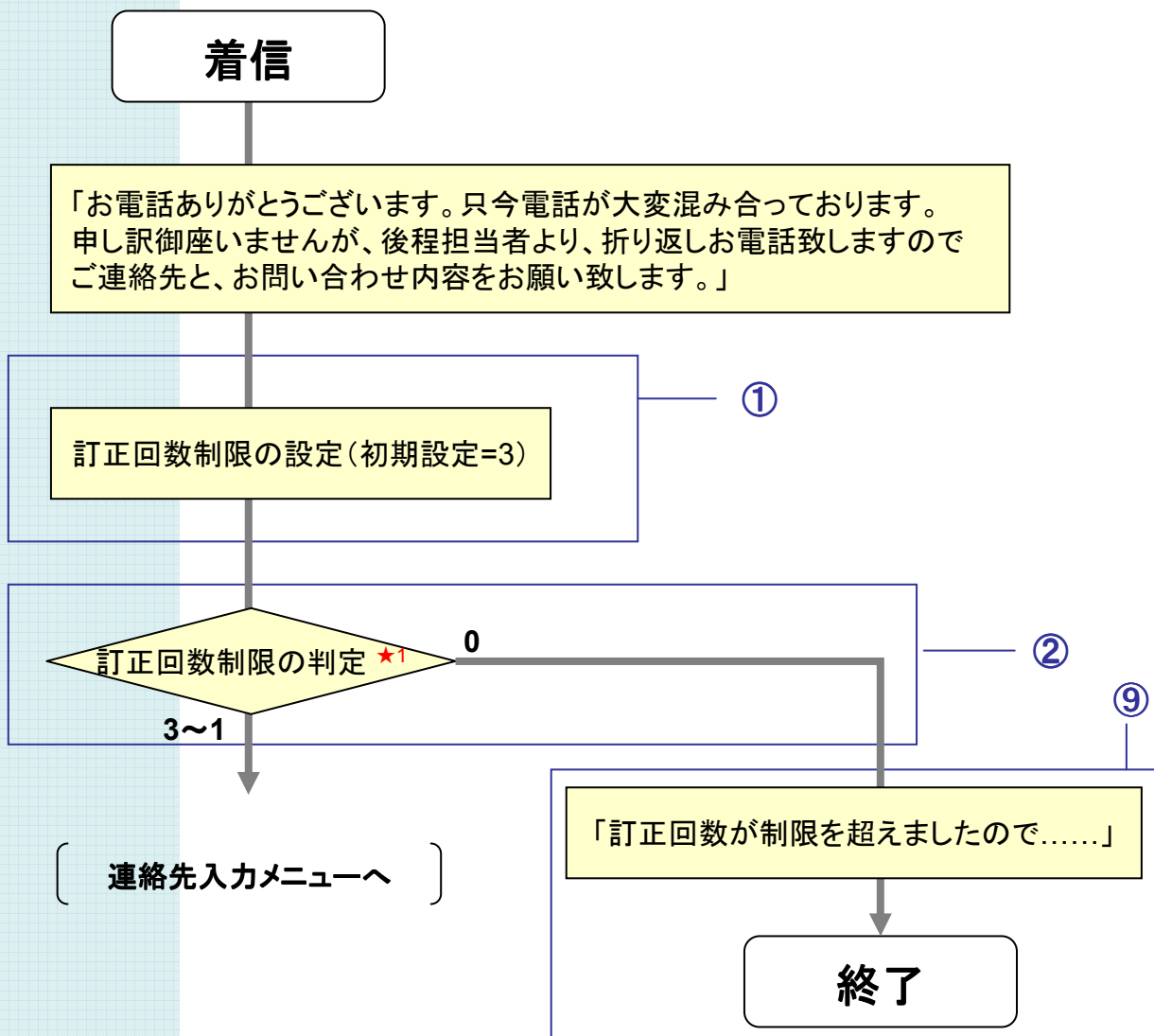
ここからは、本サンプルガイダンスの全体の流れや、
ポイントになるアクションを図解で説明します。
「ガイダンスエディタ」でフローを見ながら、
実際に確認してみてください。



サンプルガイダンスの説明

1. ガイダンスの処理フロー

< 処理フロー図 >

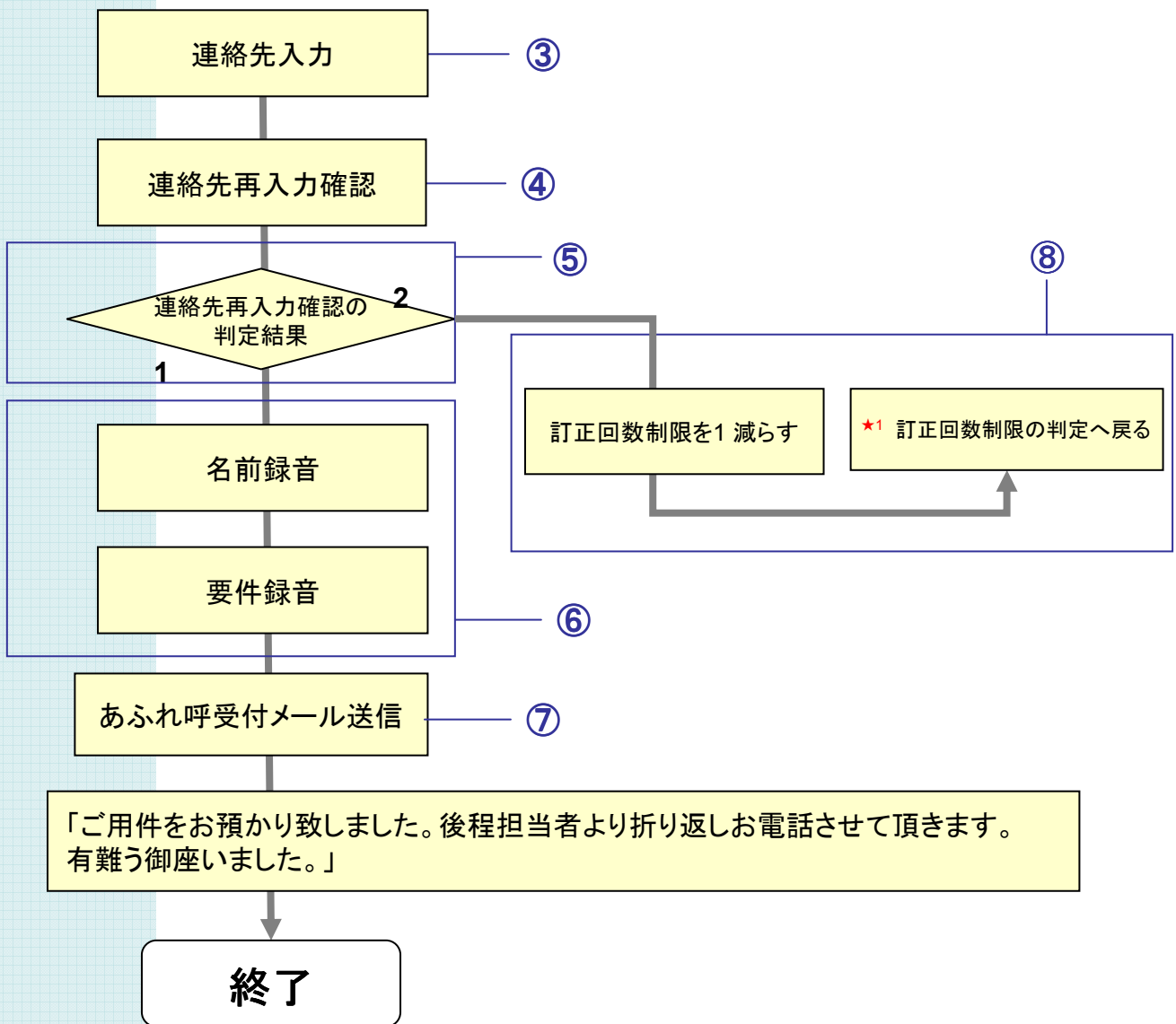


※ ①、②・・・の番号は、本書の「3. ガイダンスの詳細」で使われている番号、ガイダンスファイル内のアクションに付けられている番号と関連しています。処理フローのどの部分、ガイダンス内のどのアクションを説明しているかは、この番号で確認することができます。

サンプルガイダンスの説明

1. ガイダンスの処理フロー

連絡先入力メニュー

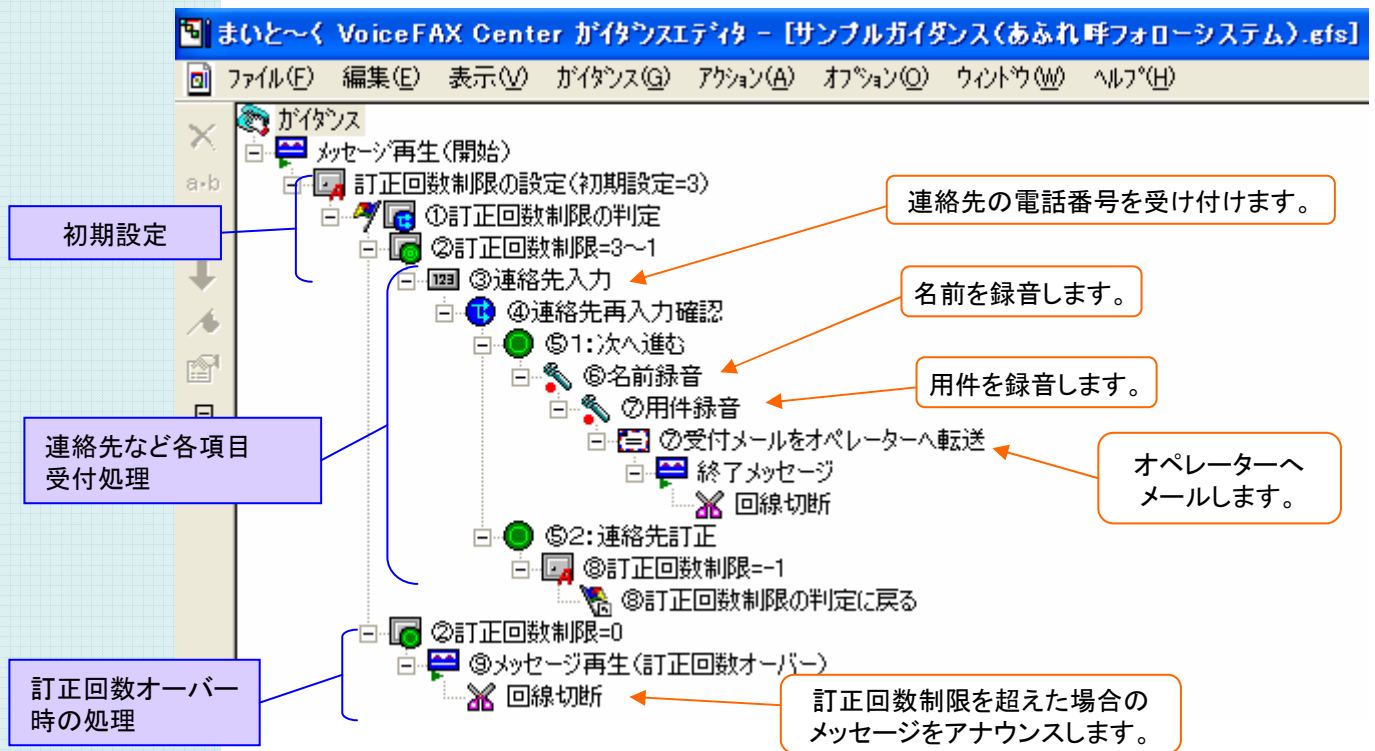


サンプルガイダンスの説明

2. ガイダンスの完成イメージ

このサンプルガイダンスでは、

- ・ 連絡先をプッシュトーンで受け付け、
- ・ 名前と用件の録音を行い、
- ・ 受付結果をメールで配信しています。



まずは、ガイダンスエディタで本サンプルガイダンスを開き、

[テストモード]で動作を確認してみてください。

サンプルガイダンスの説明


3. ガイダンスの詳細

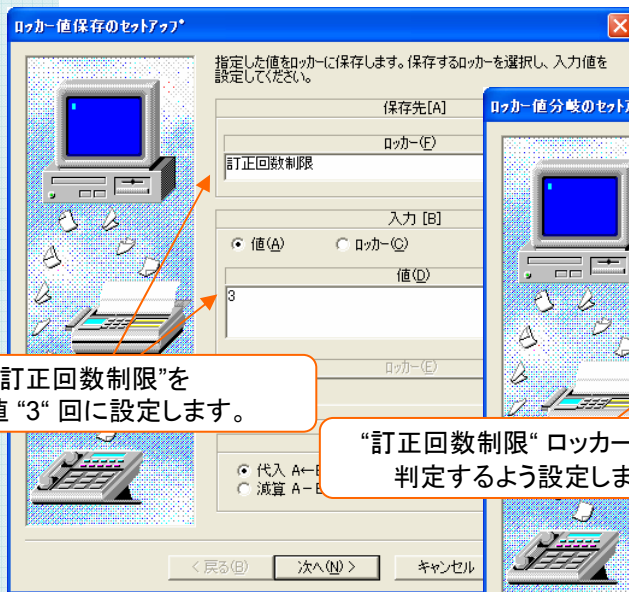
① 訂正回数制限の設定

連絡先を誤って入力した場合などの、訂正回数を制限するための初期設を行います。「ロッカー値保存」アクションと「ロッカー値分岐」アクションを組み合わせ、「訂正回数制限」というロッカーを新規に作成、初期値を設定し、その値で判定させるとします。

訂正回数を制限するために、フローは以下の様な仕組みになっています。


- ① “訂正回数制限”を初期設定 ⇒ ② 訂正回数制限の値を判定する (0になった時点で終了処理へ)
⇒ 一連の処理を行う ⇒ ③ 訂正回数制限を1減らす ⇒ ②に戻る

< ロッカー値保存  >



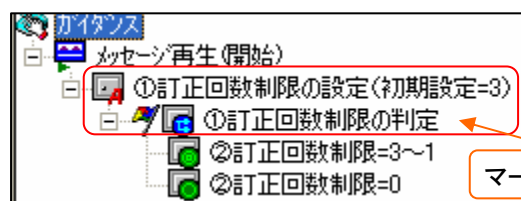
“訂正回数制限”を初期値“3”回に設定します。

“訂正回数制限”ロッカーを元に判定するよう設定します。

< ロッカー値分岐  >



訂正回数制限の判定に戻ります。



マークをオンに設定します。


サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細


② 訂正回数制限の判定結果の設定

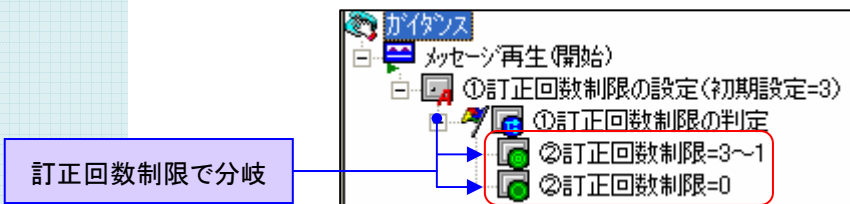
“訂正回数制限”の値によって、処理を分ける設定を行います。

“0以外”(訂正回数に余裕がある)と“0”(もう訂正ができない)の場合でそれぞれフローが分かれるよう、「ロッカー値範囲判定」アクションで設定します。

< ロッカー値範囲判定  >



< ロッカー値判定  >



サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

③ 連絡先入力の設定

連絡先の入力を受付けるための「トーン入力」アクションを設定します。
入力されたトーンは ロッカーに格納されるので、そのロッカーの名前を設定します。

< トーン入力 123 >

トーン入力のセットアップ

入力された番号を保存するロッカーの名前を入力してください。
入力可能な桁数が固定の場合には「桁数指定」を選択して入力可能な桁数を指定します。
「#トーンを含む」が有効な場合は、その桁数に含まれます。

入力の終了判定方法

#トーン 桁数指定 #トーンを含む

ロッカー

連絡先

入力されたトーンを格納するロッカーの名前を設定します

< 戻る 次へ > キャンセル

ガイダンス


- メッセージ再生(開始)
- ①訂正回数制限の設定(初期設定=3)
- ①訂正回数制限の判定
- ②訂正回数制限=3~1
- 123 ③連絡先入力
- ④連絡先再入力確認
- ⑤1:次へ進む
- ⑤2:連絡先訂正
- ②訂正回数制限=0

サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

④ 連絡先再入力確認の設定

入力を間違えた場合を考慮して、連絡先の再入力確認を行います。
「処理分岐入力」アクションでアナウンスを設定します。

< 処理分岐入力  >

連絡先再入力の
アナウンスを設定します。

処理分岐入力のセットアップ

処理分岐入力を開始する時に再生するアナウンスを、ファイルまたはテキストのどちらにするのが選択し、ファイルの場合は、ファイル一覧の中から選択してください。テキストの場合は、文言を入力してください。

例:「メニュー番号を入力してください」

入力の終了判定方法

#トーン(H) 桁数指定(Q)

アナウンス

ファイル(W) テキスト(X)

ファイル(F)

テキスト(T)

入力された連絡先は%連絡先%でよろしいは1とシャープを、訂正する場合の場合下さい

ガイダンス

- メッセージ再生(開始)
- ①訂正回数制限の設定(初期設定=3)
- ①訂正回数制限の判定
- ②訂正回数制限=3~1
- ③連絡先入力
- ④連絡先再入力確認**
- ⑤1:次へ進む
- ⑤2:連絡先訂正
- ⑥訂正回数制限=0

< 戻る(B) 次へ(N) > キャンセル

<ポイント!>

ロッカー名を %記号で囲んで記述することで、その時のロッカーの値を利用することができます。
例えば、アナウンス文言を下記のように記述し、入力内容が0300000001だった場合、

(設定内容) 入力した番号は%発信者番号%ですね。

(実際のアナウンス) 入力した番号は0300000001ですね。 というメッセージが再生されます。

サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

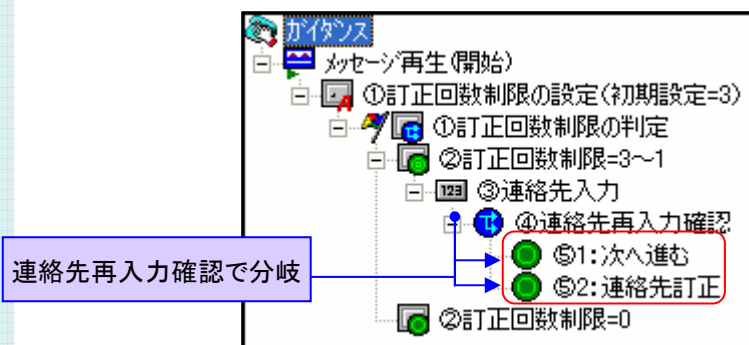
⑤ 連絡先再入力確認の判定結果の設定

④ 連絡先再入力確認で、「次へ進む」が選択された場合、「連絡先訂正」が選択された場合、それぞれフローが分かれるよう設定します。

< 処理分岐判定 >

判定番号に“1”を設定します。
(連絡先を訂正せずに
次の処理へ進みます。)

判定番号に“2”を設定します。
(連絡先を訂正する処理に進みます。)



サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細


⑥ 録音の設定

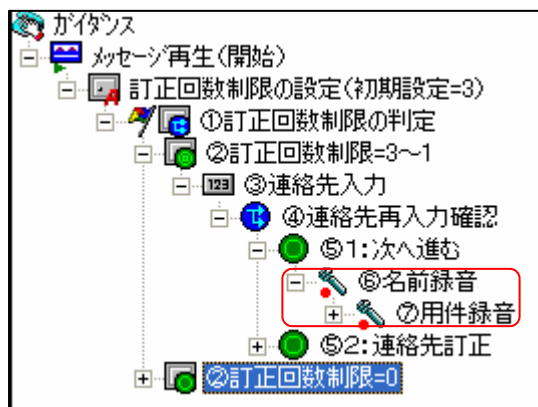
名前と住所をメッセージ録音する設定を行います。

録音されたメッセージはメール添付で利用するため、ファイル名をロッカーに保存しておきます。

< メッセージ録音  >



< メッセージ録音  >

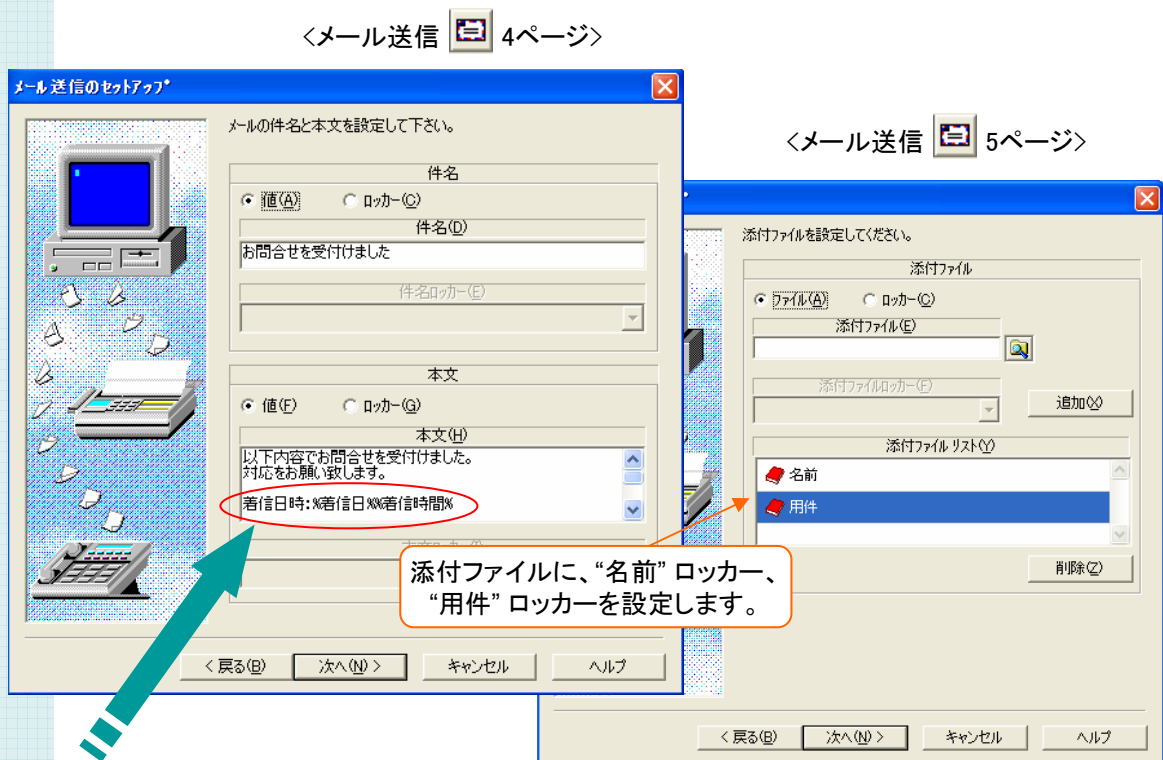


サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

⑦ メール送信の設定

受付内容を担当者にメールするために、メール送信・メール内容に関する各種設定を行います。メールには 受付けた情報を本文に記載したり、録音した音声ファイルを添付するよう設定します。



<ポイント！>

ロッカー名を %記号で括って記述することで、その時のロッカーの値を利用することができます。例えば、本文に下記のように記述し、着信日時が2006年7月31日 10時55分37秒だった場合、

(設定内容) 受信日時 : %着信日% %着信時間%

(実際のメール) 受信日時 : 06-07-31 10-55-37

という内容でメールが送信されます。



サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

⑧ 訂正回数制限の判定に戻る設定

④ 連絡先再入力確認で「連絡先訂正」を選択した場合の設定をします。
“訂正回数制限”を“1”回減らしてから、① 訂正回数制限の判定に戻すことで、訂正回数を制限できる仕組みになっています。

< ロッカー値保存  >

ロッカー値保存のセットアップ

指定した値をロッカーに保存します。保存するロッカーを選択し、入力値を設定してください。

保存先[A]
ロッカー[E]
訂正回数制限

入力[B]
値[A] ロッカー[C]
値[D]

ロッカー[E]

保存方法
 代入 A←B (G) 結合 AB (H)
 減算 A-B (J) 乗算 A×B (K)

< 戻る(B) 次へ(N) > キャンセル

< マークに戻る  >

マークに戻るのセットアップ

いくつか前のマークに戻るかを入力してください。指定された位置にマークがない場合は、1番始めに戻ります。

戻り回数(R): 1回

訂正回数制限を“1”回“減算”します。

戻り回数を“1”回に設定します。一つ前のマーク(① 訂正回数制限の判定)へ処理が戻ります。

<ポイント!>

「マーク」、「マークに戻る」、「ロッカー値分岐・判定」アクションを組み合わせ、ループ(繰り返し処理)をプログラミングなしで実現できます。効果的に活用すれば、メンテナンス性がよく、見やすいガイダンスにすることができます。

ガイダンス

- メッセージ再生(開始)
- 訂正回数制限の設定(初期設定=3)
- ① 訂正回数制限の判定
- ② 訂正回数制限=3~1
- ③ 連絡先入力
- ④ 連絡先再入力確認
 - ①: 次へ進む
 - ②: 名前録音
 - ③: 用件録音
 - ④: 受付
 - ⑤: 終了メッセージ
 - ⑥: 回線切断
- ②: 連絡先訂正
 - ①: 訂正回数制限=-1
 - ②: 訂正回数制限の判定に戻る
 - ③: 訂正回数制限=0

訂正回数制限の判定に戻ります。

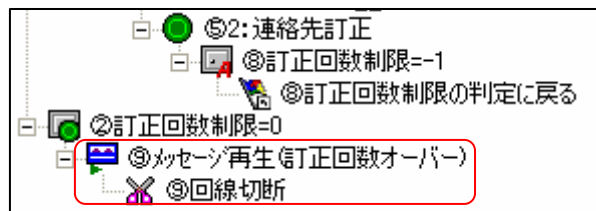
サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

⑨ 訂正回数オーバーの設定

訂正回数をオーバーした場合の処理を設定します。

訂正回数をオーバーしたことをアナウンスし、回線を切断するよう設定します。



あふれ呼フォローシステム サンプルガイダンス

ソフトウェア使用許諾契約

本契約書は、以下の契約書に記載されている対象製品の使用に関し、お客様と株式会社インターコムとの間に締結される契約です。

＜使用許諾ソフトウェア製品＞

製品名： あふれ呼フォローシステム サンプルガイダンス

使用許諾数： 1サーバー

＜サンプルソフトウェア契約書＞

お客様(以下乙という)は本契約書に同意することによって、下記に記載した株式会社インターコム(以下甲という)の使用許諾ソフトウェア製品(以下本製品という)をインストール、使用することができます。本契約書に同意されない場合は、本製品のインストール、使用することができません。

第1条

本サンプルソフトウェアは、ガイダンスファイル、プログラム、および説明書より構成される著作物に該当します。本契約書に記載されている使用方法や目的以外で使用しないものとします。

第2条

乙はまいと〜く VoiceFAX Centerを既にインストールしてあるパソコンへ、本製品をインストールして使用することができます。

第3条

本製品は、まいと〜く VoiceFAX Centerを使用したシステム開発に限り使用を許諾するものです。

第4条

本製品に含まれるガイダンスの参照、変更、修正は自由に行えます。

第5条

本製品は著作権、その他知的財産権に関する法律および国際著作権条約によって保護されています。本製品に関するタイトル、その他すべての知的財産権は甲に帰属します。

第6条

本製品はまいと〜く VoiceFAX Center専用のサンプルソフトウェアであり、乙の特定の作業、プログラムに適合することを保証するものではありません。

第7条

本製品(本製品を変更、修正したものを含む)の使用により、乙または第三者が被った直接的、間接的な一切の損害に対して、甲はいかなる責任も負わないものとします。

第8条

乙が本契約のいずれかの条項に違反した場合、甲は本契約を解約し、乙の本製品の使用を中止させるとともに、乙に対し損害賠償を請求できるものとします。

以上