


VoiceFAX Center

サンプルガイダンス

FAX 情報サービス

株式会社インターコム

interCOM[®]

Copyrights© Intercom Inc., All rights reserved.

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。

「FAX 情報サービス」 概要

- 適用出来る業務

- ◆ カタログ情報のFAXサービス
- ◆ 行政情報のFAXサービス
- ◆ 各種コールセンターのFAXサービス

- 導入メリット

- ◇ 情報配信の24時間化
- ◇ 電話・FAXという普及メディアによる幅広く、公平な情報配信
- ◇ ウイルスなどでインターネットが繋がらない時でも、
人手を掛けず、FAXで必要な情報の配信が可能

- 機能の概要

簡単なプッシュトーンによる選択操作で、必要な情報がFAXで取り出せます。

FAXコンテンツはWordやExcelなど、一般的なソフトウェアを印刷する操作で簡単に作成でき、いくつでも設定することができます。



「FAX 情報サービス」 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マニュアルをご覧ください。



- (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。

「FAX 情報サービス」 サンプルガイダンスの説明

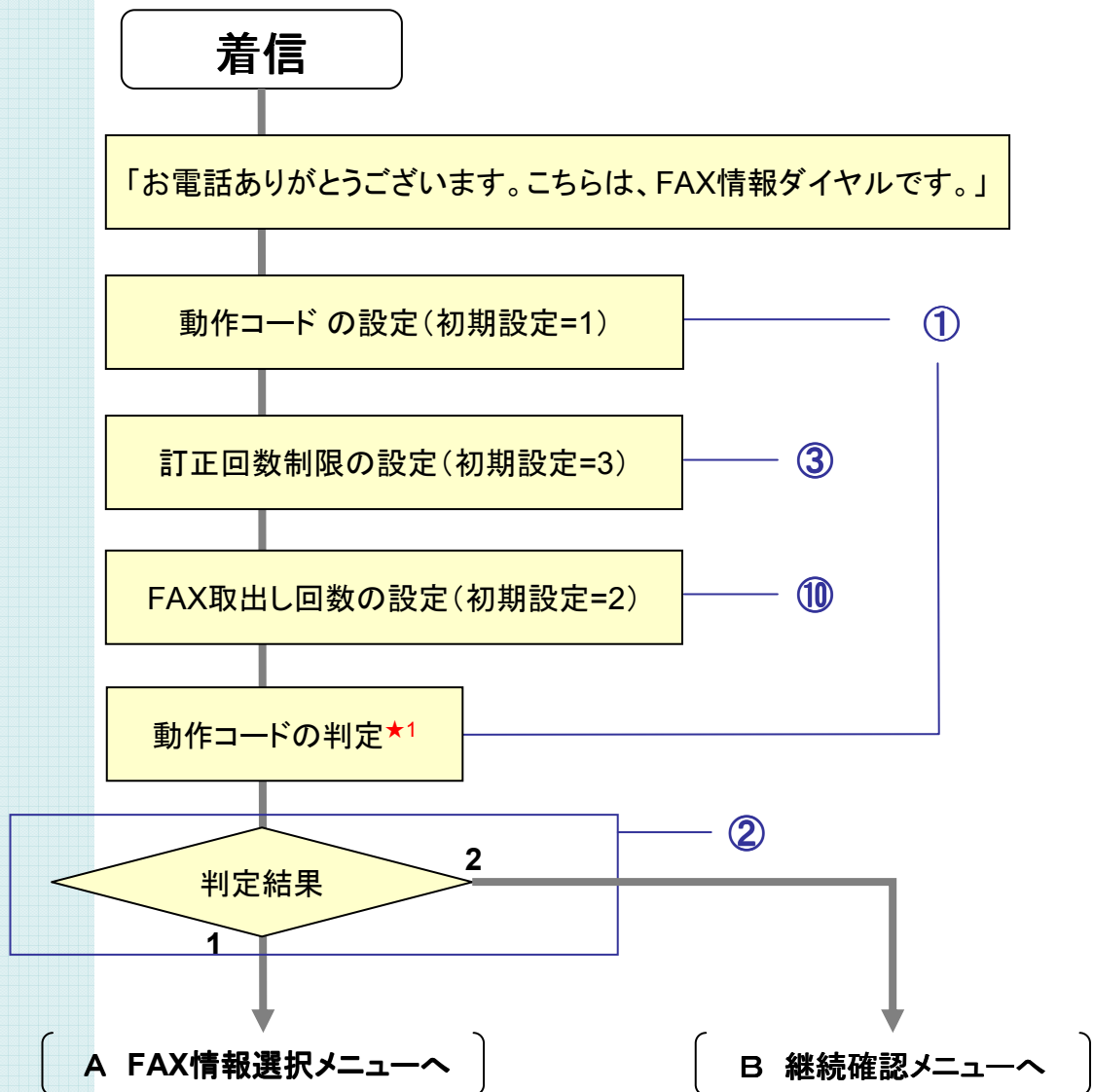
ここからは、本サンプルガイダンスの全体の流れや、
ポイントになるアクションを図解で説明します。
「ガイダンスエディタ」でフローを見ながら、
実際に確認してみてください。



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 >

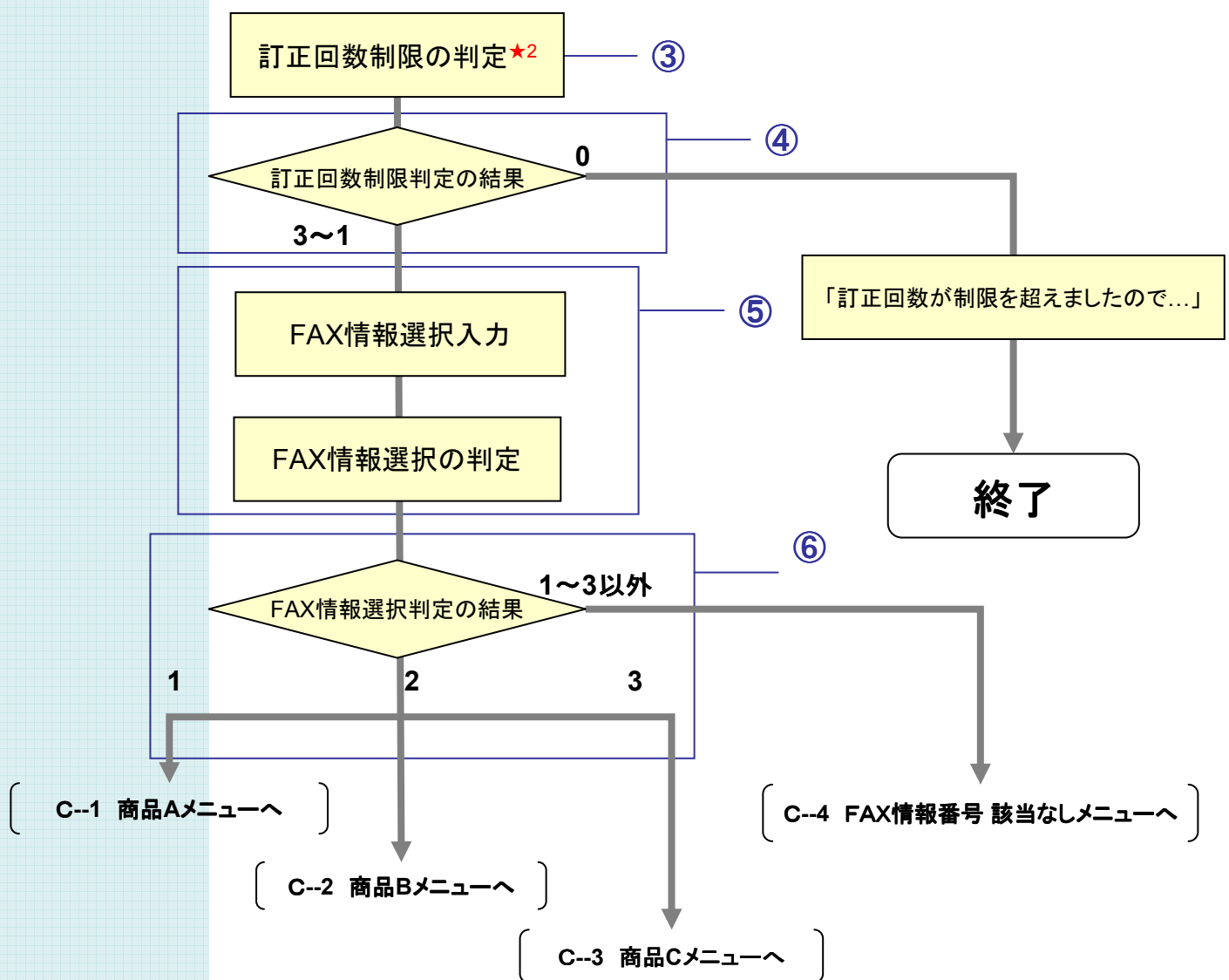


※ ①、②、...の番号は「3. ガイダンスの詳細」で使われている番号、ガイダンスファイル内のアクションに付けられている番号と関連しています。処理フローのどの部分、ガイダンス内のどのアクションを説明しているかは、この番号で確認することができます。

サンプルガイダンスの説明

1. ガイダンスの処理フロー

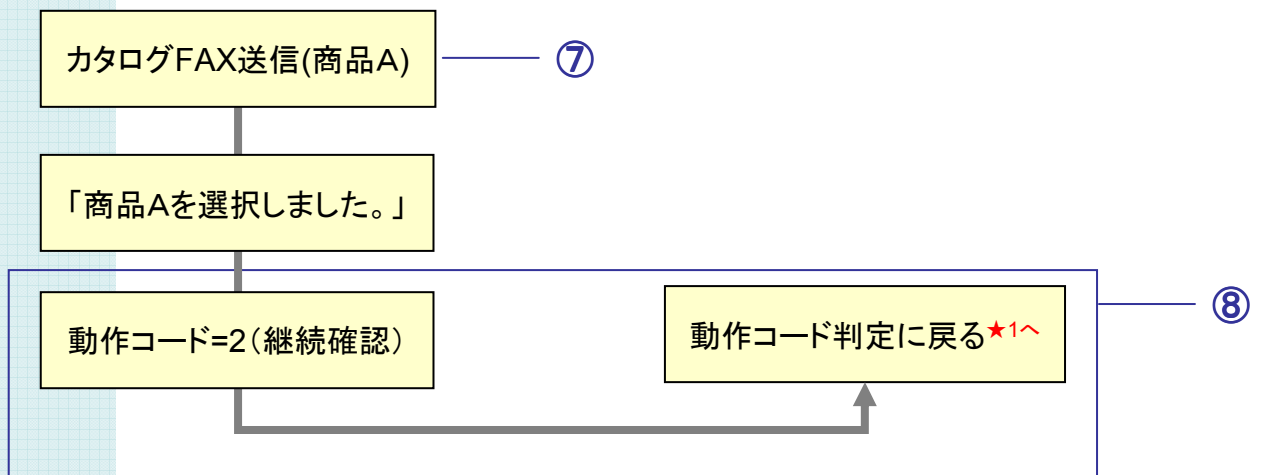
A FAX情報選択メニュー



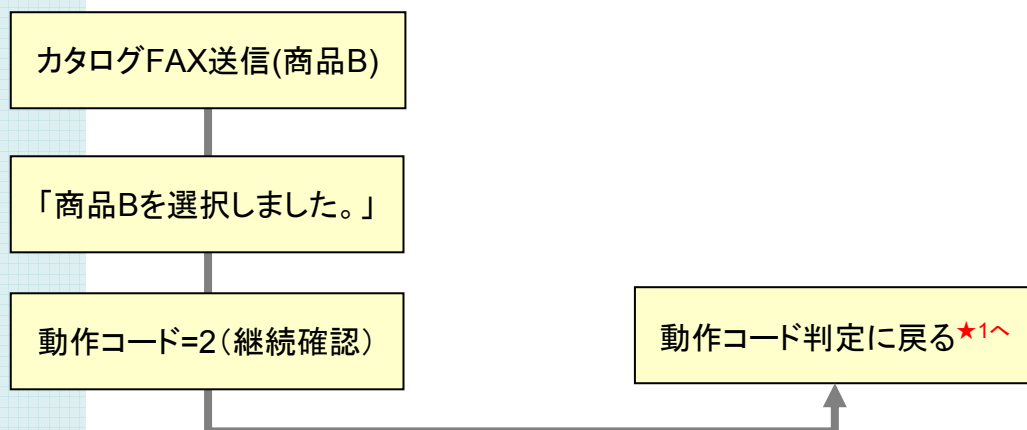
サンプルガイダンスの説明

1. ガイダンスの処理フロー

C-1 商品Aメニュー



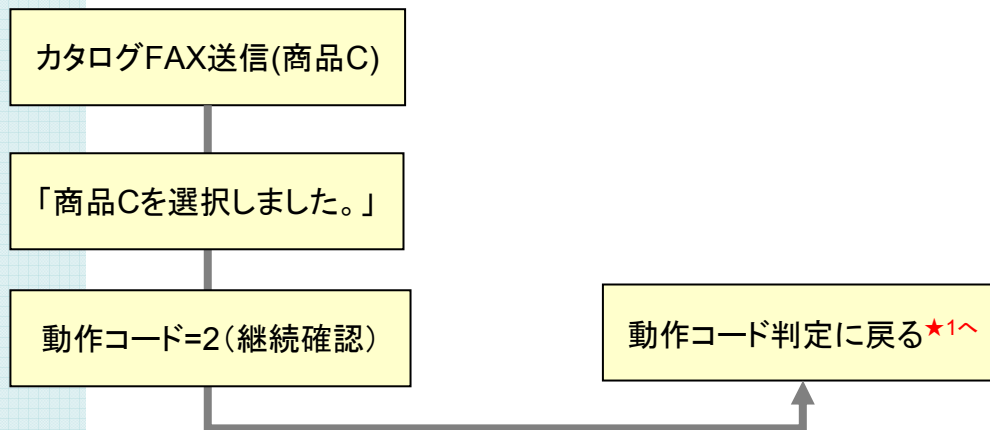
C-2 商品Bメニュー



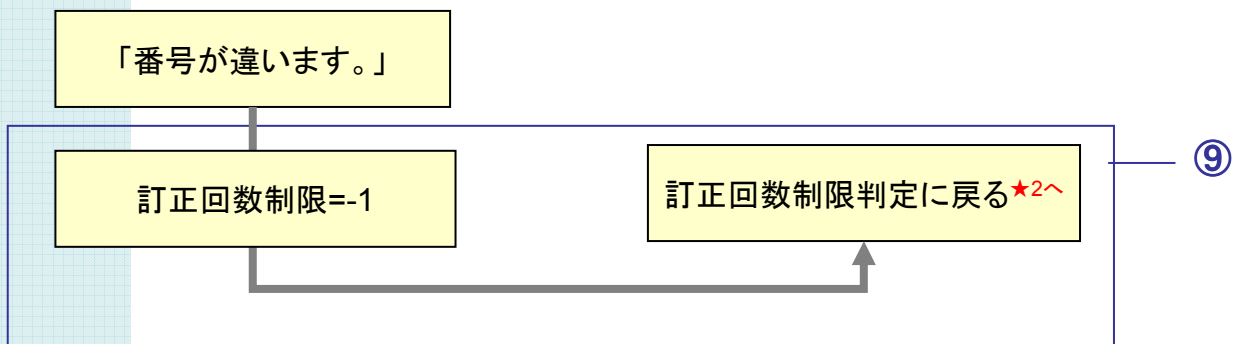
サンプルガイダンスの説明

1. ガイダンスの処理フロー

C-3 商品Cメニュー



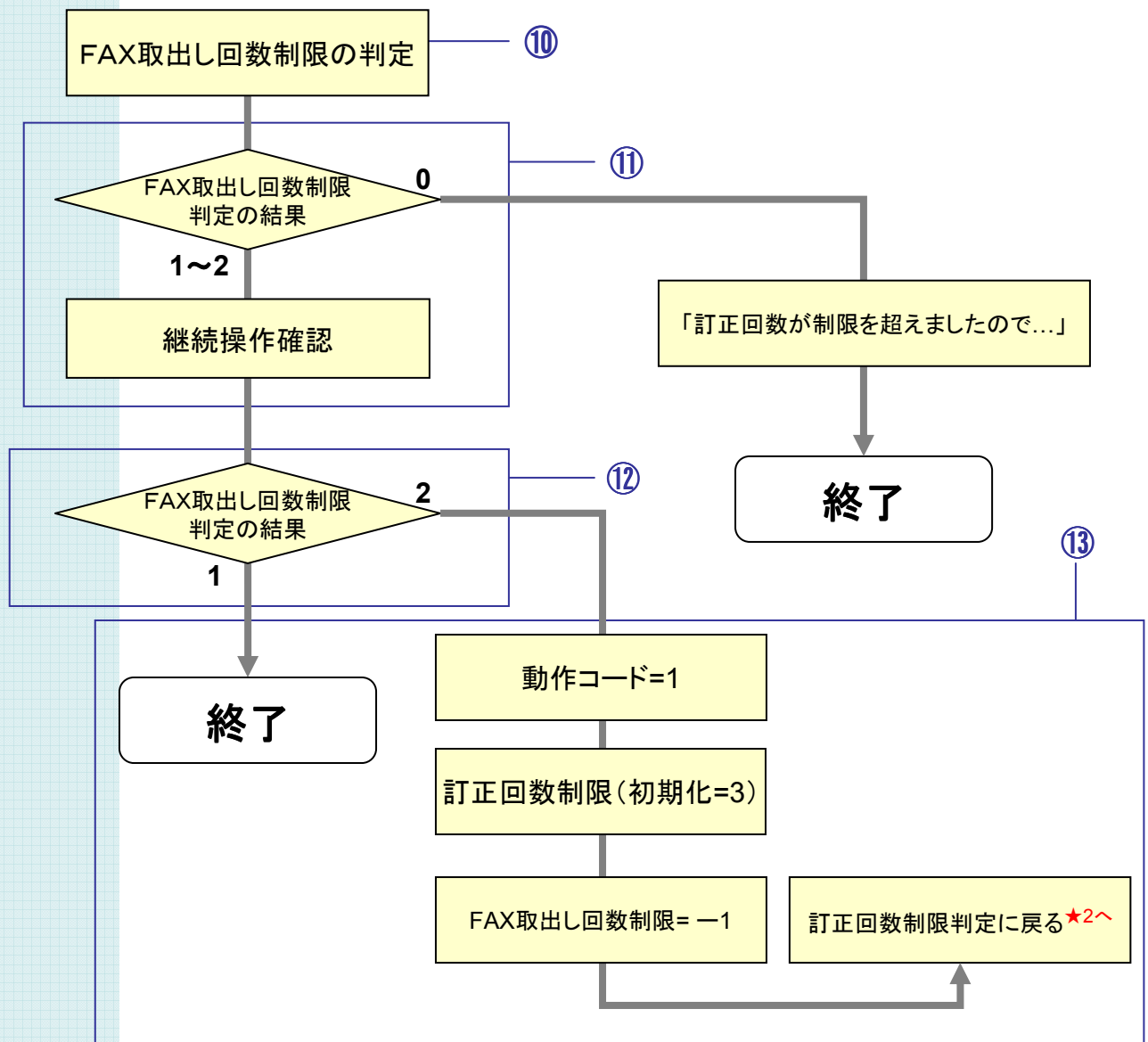
C-4 FAX情報番号 該当なしメニュー



サンプルガイダンスの説明

1. ガイダンスの処理フロー

B 継続確認メニュー

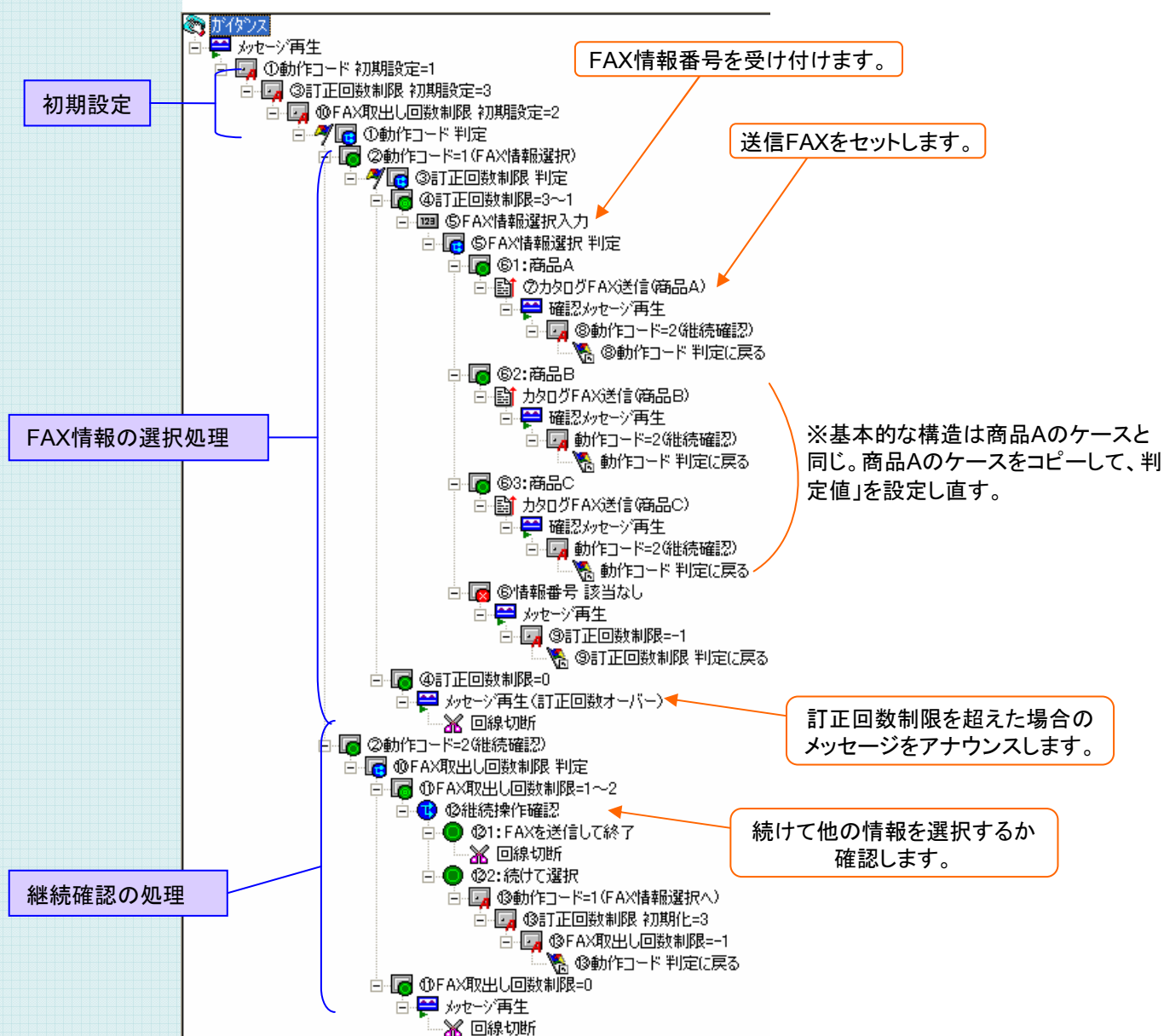


サンプルガイダンスの説明

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、

- ・FAX情報をプッシュトーンで選択してもらい、
- ・続けて他の情報を選ぶか確認し、
- ・選択が終了したらFAXを送信しています。



サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

① 動作コードの設定

FAX情報サービスでは、「続けて他のFAX情報を選択しますか？」という部分が度々出てきます。この部分を一箇所の設定にまとめるため、“動作コード”というロッカーを作成、活用します。

“動作コード”を初期設定し、その値を元に分岐を行なうよう設定します。

度々出てくる処理を一箇所の設定にまとめるために、フローは以下の様な仕組みになっています。

① “動作コード”を初期設定 ⇒ ② 動作コードの値を判定する
⇒ 該当処理コード部分の処理を行う ⇒ ③ 次に進みたい動作コードの値を設定 ⇒ ②に戻る

< ロッカー値保存 >

< ロッカー値分岐 >

動作コードを“1”
(FAX情報選択)に初期設定します。

“動作コード” ロッカーを元に
分岐するよう設定します。

①動作コード 初期設定=1
①動作コード 判定
②動作コード=1 (FAX情報選択)
②動作コード=2 (継続確認)

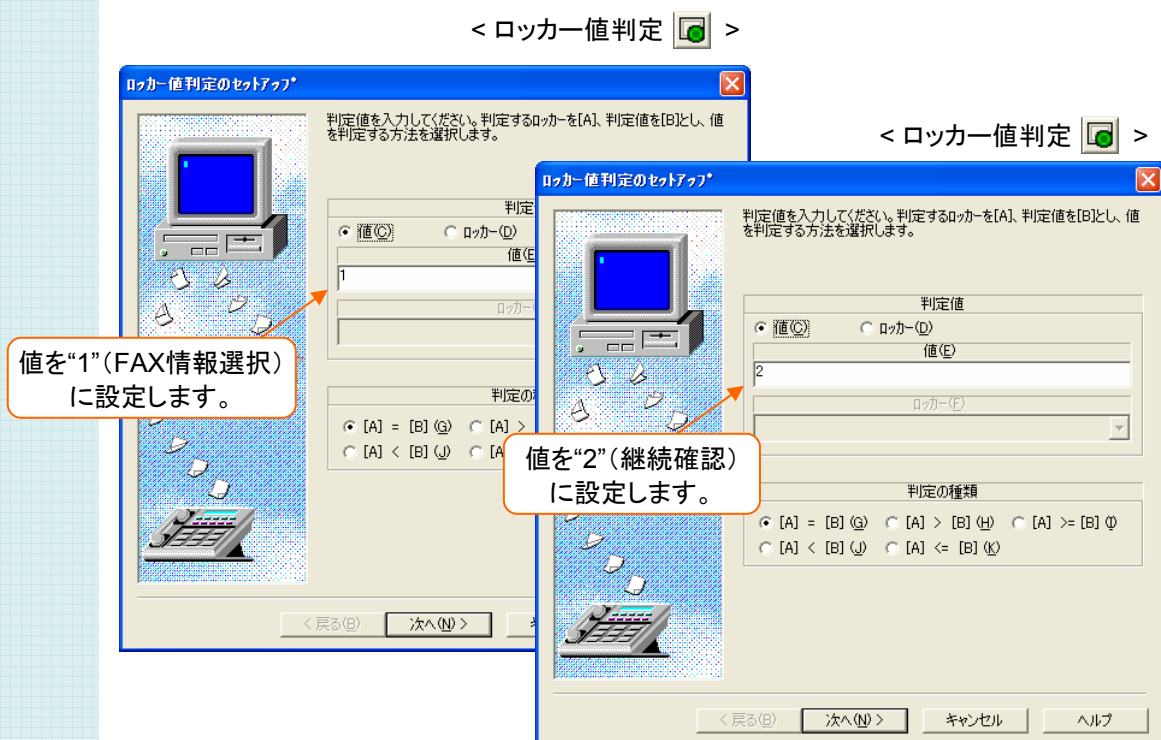
マークをオンにすると、アクションアイコンの
左側に旗のアイコンが表示されます。

サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

② 動作コード判定の結果の設定

“動作コード”の値により、(FAX情報選択メニュー)、(継続確認メニュー)に分岐するよう「ロッカー値判定」アクションで設定します。



サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

② 訂正回数制限の設定

FAX情報番号を誤って入力した場合などの、訂正回数を制限する初期設定を行います。
まず、“訂正回数制限”を初期設定し、その値でフローを分岐を行なうよう設定します。

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。

② “訂正回数制限”を初期設定 ⇒ ④ 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 ⇒ ⑨ 訂正回数制限を1減らす ⇒ ②に戻る

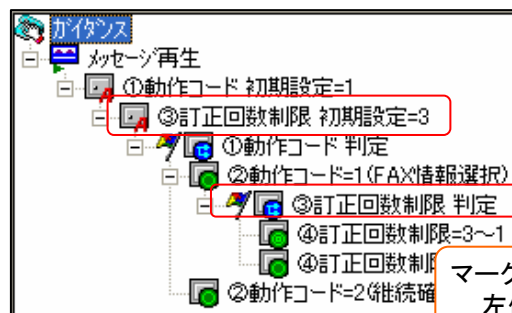
< ロッカー値保存 >



訂正回数制限を“3”回に設定します。

“訂正回数制限”ロッカーをもとに
分岐するよう設定します。

< ロッカー値分岐 >



マークをオンにすると、アクションアイコンの
左側に旗のアイコンが表示されます。

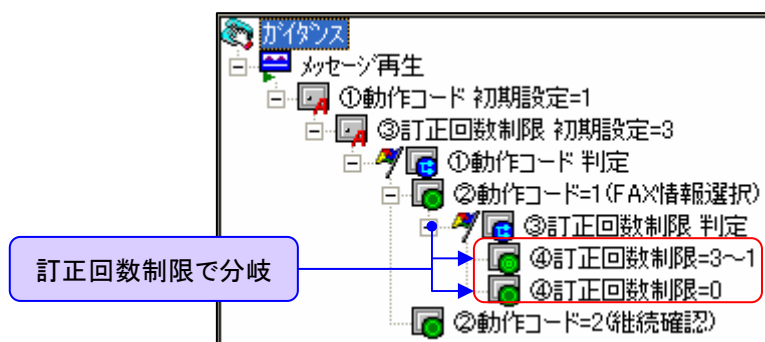
サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

④ 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

⑤ FAX情報選択入力の設定

プッシュトーンでFAX情報番号を選択させ、その値で分岐させる設定を行います。
FAX情報番号はロッカーに格納するよう設定し、そのロッカーで分岐を行なうようにします。

< 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。
「#」トーンを含む場合は、その桁数に含めます。

入力の終了?
 ☒ トーン ☐ 桁数指定

ロッカー
 FAX情報選択

入力されたトーンを格納する
ロッカーを設定します。

< ロッカー値分岐 >

ロッカー値分岐のセットアップ

判定するロッカーを選択してください。

ロッカー(A)
 FAX情報選択

“FAX情報選択”ロッカーを元に
判定するよう設定します。

ガイダンス

- メッセージ再生
 - ①動作コード 初期設定=1
 - ③訂正回数制限 初期設定=3
 - ①動作コード 判定
 - ②動作コード=1 (FAX情報選択)
 - ③訂正回数制限 判定
 - ④訂正回数制限=3~1
 - 123 ⑤FAX情報選択入力
 - ⑤FAX情報選択 判定
 - ①: 商品A
 - ②: 商品B
 - ③: 商品C
 - ④情報番号 該当なし
 - ④訂正回数制限=0
 - ②動作コード=2 (継続確認)

サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細


⑥ FAX情報選択の判定結果の設定

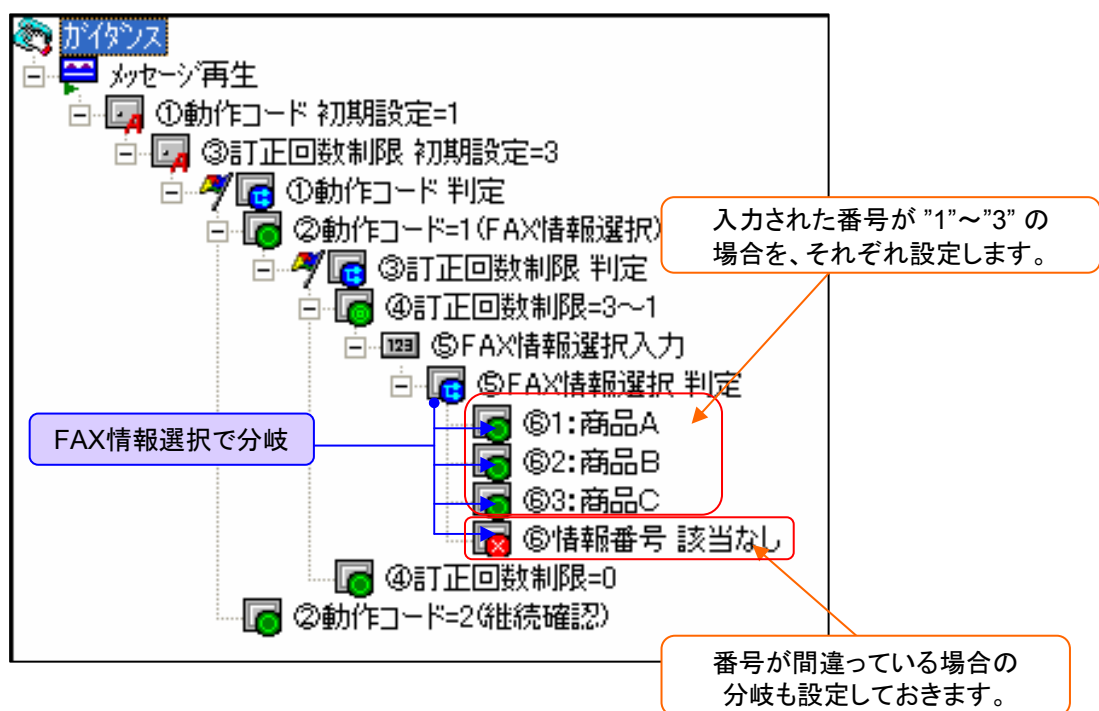
選択されたFAX情報番号ごとの、それぞれの分岐先を設定します。

「ロッカー値判定」アクションで FAX情報番号が“1”～“3” の場合を作る他、併せて、間違った番号が入力された場合の分岐も設定します。

この場合は「ロッカー値該当なし」アクションを使用します。

< ロッカー値判定  >

< ロッカー値該当なし  >



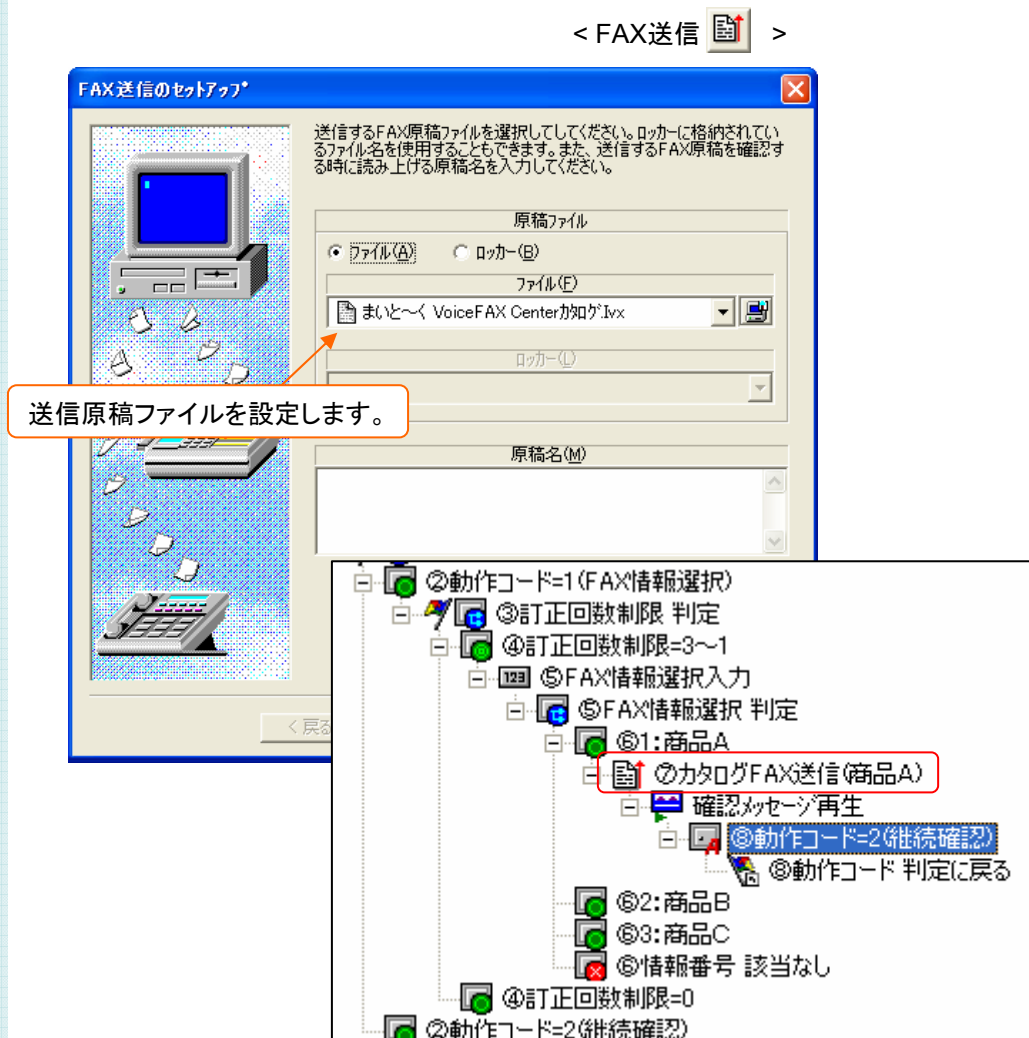
サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

⑦ FAX送信の設定

選択された番号に該当するFAX原稿を指定します。

原稿はWordやExcelなど、印刷可能なアプリケーションで予め作成しておきます。



※「FAX送信」アクションは、FAX送信する原稿を確定させるアクションです。

実際の送信は一通りのフローが終わった後、「発信音の後、スタートボタンを押して…」のメッセージ後に行われます。

サンプルガイダンスの説明


3. ガイダンスの詳細


⑧ 動作コード判定に戻る設定

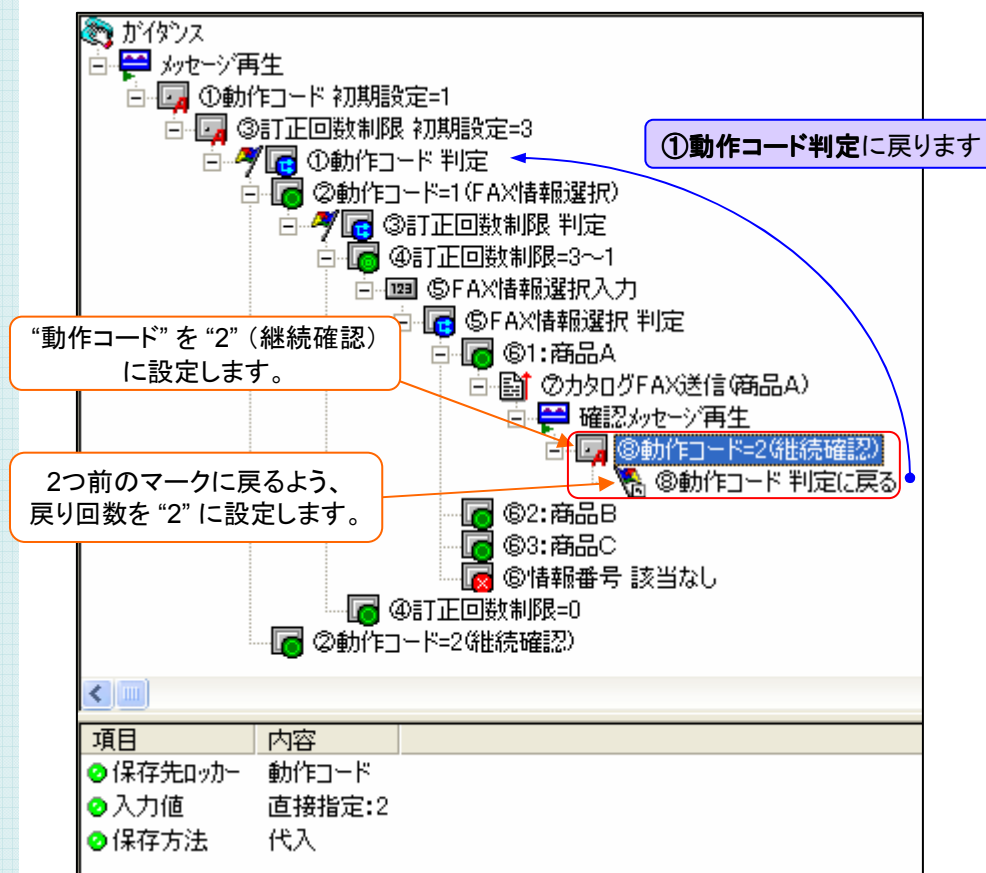
“動作コード” ロッカーを変更し、(継続確認メニュー) へ進ませる設定を行います。

“動作コード” を(継続確認)用に設定した値に変更した後、

① 動作コード判定に戻るよう設定します。

< ロッカー値保存  >

< マークに戻る  >



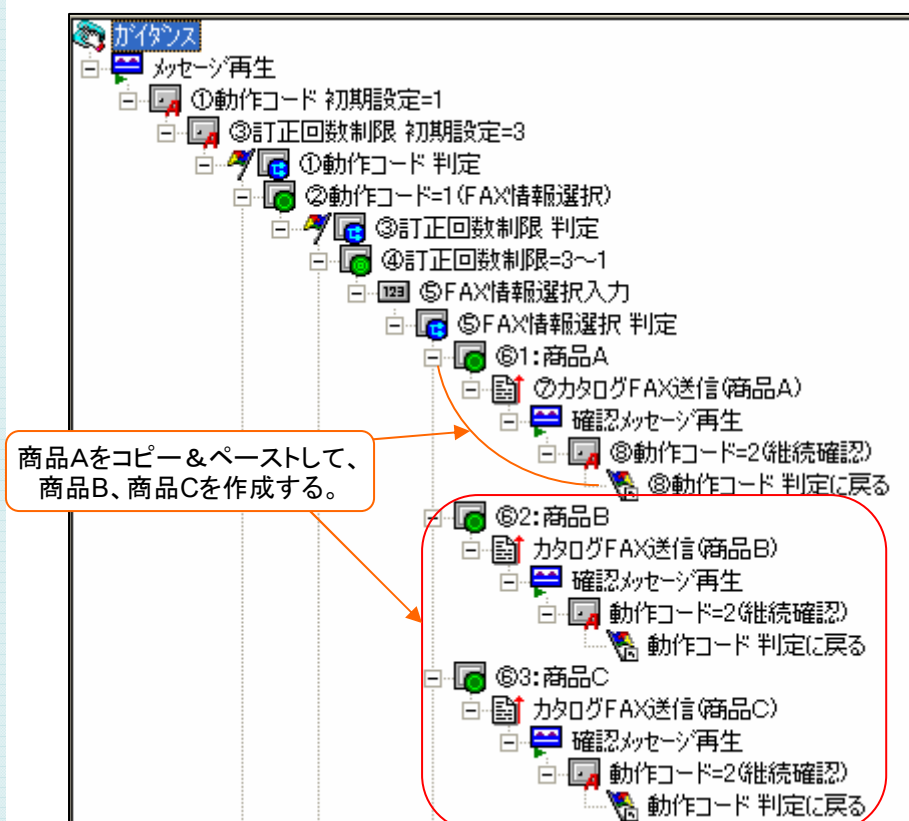
サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

◇ 商品B、商品Cの処理を作成

商品Aの処理部分をコピー＆ペーストして、商品B、商品Cを同様に設定します。

「ロッカー値判定」の番号や、「FAX送信」の原稿設定は、商品B用、商品C用に変更します。




サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

⑨ 訂正回数制限判定に戻る設定

FAX情報番号が間違った番号が入力された場合の処理を設定します。

番号が誤って入力されたので“訂正回数制限”を1回減算し、その後、③ 訂正回数制限の判定に戻るよう設定します。

< ロッカー値保存  >

< マークに戻る  >

訂正回数制限を“1”回減算します。

1つ前のマークに戻るよう 戻り回数を“1”に設定します。

③訂正回数制限判定に戻ります

| 項目 | 内容 |
|---------|--------|
| 保存先ロッカー | 訂正回数制限 |
| 入力値 | 直接指定:1 |
| 保存方法 | 減算 |

サンプルガイダンスの説明


3. ガイダンスの詳細

⑩ FAX取出し回数制限判定の設定

FAX情報を1度にいくつ取り出せるようにするか、制限するよう設定を行います。

取り出せる限度の数を、新規作成したロッカーに初期設定し、そのロッカーを元に判定するよう設定します。

※ 訂正回数制限の処理と、基本的には同じ仕組みです。

< 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、入力してください。

| 保存先[A] | ロッカー[E] |
|--------|------------|
| | FAX取出し回数制限 |

入力[B]

☒ 値[A] ☐ ロッカー[C]


値[D]

2

ロッカー[E]

< 戻る(B) 次へ

FAX取出し回数制限を
“2” 回に設定します。

< ロッカー値分岐  >

ロッカー値分岐のセットアップ

判定するロッカーを選択してください。

ロッカー[A]

FAX取出し回数制限

次へ(N) > キャンセル ヘルプ

“FAX取出し回数制限” ロッカー
を元に判定するよう設定します。



サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

⑪ FAX取出し回数制限の判定結果の設定

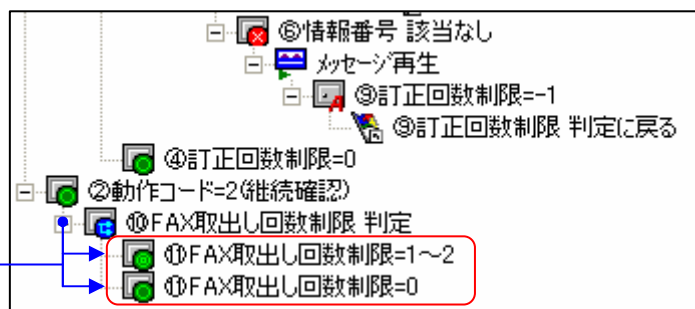
“FAX取出し回数制限”の値によって、処理を分ける設定を行います。

“0以外” (他にも選択する余裕がある) と “0” (もう選択できない) の場合でそれぞれフローが分かれるよう設定します。

< ロッカー値範囲判定 >

< ロッカー値判定 >

FAX取り出し回数
制限で分岐



サンプルガイダンスの説明

3. ガイダンスの詳細

⑫ 継続操作確認の設定

FAXを送信して終了するか、続けて取り出すFAXを選択するかの継続確認を設定します。

< 処理分岐入力 >

< 処理分岐判定 >

| 項目 | 内容 |
|-------------|--|
| ● 終了判別方法 | #トーン |
| ● 開始アナウンス | すぐにFAXを受け取る場合は1とシャープを、続けて、他の情報を選択する場合は2とシャープを入力してください。 |
| ● 再試行回数 | 3回 |
| ● 再試行アナウンス | すぐにFAXを受け取る場合は1とシャープを、続けて、他の情報を選択する場合は2とシャープを入力してください。 |
| ● 時間切れ秒数 | 5秒 |
| ● 時間切れ再試行 | する |
| ● 時間切れアナウンス | すぐにFAXを受け取る場合は1とシャープを、続けて、他の情報を選択する場合は2とシャープを入力してください。 |

処理分岐入力アクションで、継続確認のメッセージなどを設定します。

サンプルガイダンスの説明

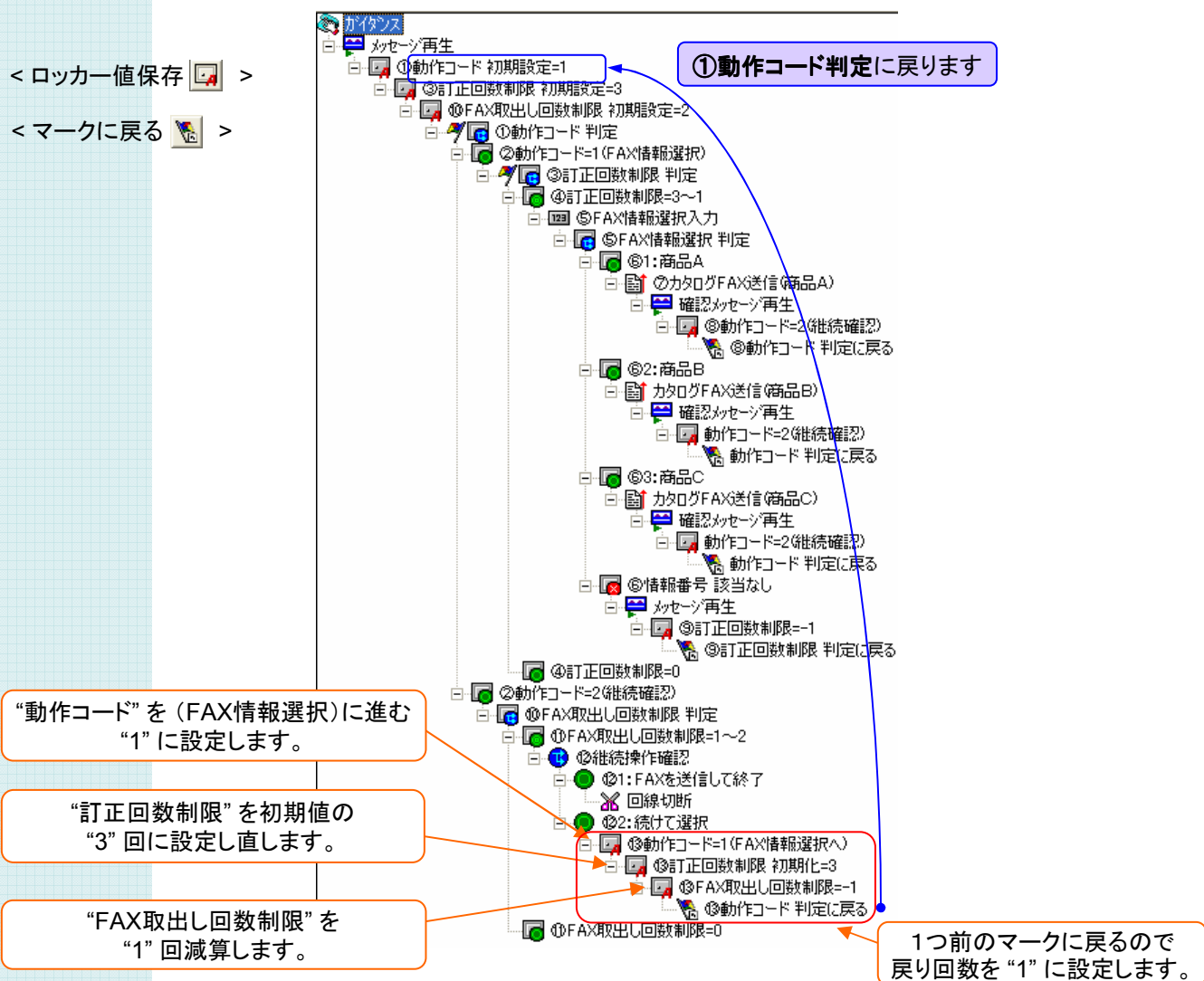
3. ガイダンスの詳細

⑬ 動作コード判定に戻る設定

“続けて情報選択する” が選ばれた場合に、FAX情報選択メニューへ戻るよう設定を行います。

“動作コード”の値を変更した後、① 動作コードの判定 に戻します。

また、FAX情報を1つ選択したので、FAX取出し回数を“1”回 減算、
選択入力の訂正回数は“0”に戻るので、“訂正回数”を初期値に戻します。



FAX情報サービス サンプルガイドンス

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： FAX情報サービス サンプルガイドンス

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、ガイドンスファイル、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ドンスの参照、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