

## 企業のFAX・電話窓口を24時間自動化

# 受付・注文業務の付加価値を向上させる 2つの新製品が登場

インターコム社のFAXサーバーソフト「まいと〜く FAX Server 6」は、業務システムと連携したFAX送受信の自動化を、そして音声応答 (IVR)・FAXシステム構築ソフト「まいと〜く VoiceFAX Center」は、電話の音声受付、FAX注文窓口、問い合わせ対応サービスなどの24時間自動化を行うシステムである。顧客を有するあらゆる業種で、人手を増やすことなく顧客サービスのレベルアップを実現し、「会社の顔」を印象づけることのできる、CRMと営業力強化のソリューションである。

### FAX送受信を自動化する 「まいと〜く FAX Server 6」

受注書、発注書、見積書、納品書、出荷指示、DM。あらゆるFAX送受信を自動化するのが、インターコム社のFAXサーバーソフト「まいと〜く FAX Server」である。6年連続、通信ソフトとして「ナンバーワン」の評価を獲得している\*インターコムが提供する信頼性の高いロングセラー製品に、最新バージョンが登場した。基幹業務システムとの連携を強化した「まいと〜く FAX Server 6」である。

「まいと〜く FAX Server 6」を使えば、業務システム側には、CSVファイルの受け渡しプロセスを追加記述するだけで、複数の宛先へ異なる帳票をFAX送信するシステムも容易に作成できる。業務システムから出力するCSVファイルには、

送信原稿ファイルのパス、FAX番号などの送信先情報を書き込んであれば良い。このCSVファイルが規定フォルダへ出力されると、それぞれの宛先へ個別に指定した送付状メモを添えて、FAXが自動送信される。

逆方向の動きで、受信したFAXイメージを指定のファイル形式 (PDF、BMP、TIFF、JPEG、PCX)へ変換し、任意のフォルダに保存して、業務システムへ取り込むこともできる。発信者番号や受信回線ごとに保存先フォルダを分けたり、受信日時などの詳細情報を別のファイルに保存することも可能だ。

DM送信のためには、同文書の大量同報FAXを手順よく設定する専用ツールが用意されている。同報送信先リストは、CSVファイルを取り込むこともできる。

### 基幹業務システム連携を 一段と強化

もちろん、APIを利用して、業務システムにFAX機能を組み込むこともできる。「まいと〜く FAX Server 6」は、業務アプリケーションやWebシステムに、FAX機能をもたらす部品として機能するのである。市販パッケージの部品として使うことも可能で、大塚商会の基幹業務システム「Smile α」、NECネクサソリューションズのCRMソフト「BusinessView」をはじめ、連携実績を持つ製品は枚挙の暇もないほどだ。

「まいと〜く FAX Server 6」は長年のユーザー利用を通じて、きめ細かい機能がそろっている。回線増設も容易である。FAXモデムが4ポート分搭載された通信カードを装着することで、最大8回線まで

対応する。しかも追加カードの価格は21万円とさわめてリーズナブルだ。

### 最大16回線に対応する 「まいと〜く VoiceFAX Center」

8回線では足りない場合、あるいは、音声自動応答の機能が必要な場合には、新製品の「まいと〜く VoiceFAX Center」がお勧めだ。音声応答 (IVR) の機能とFAXサーバーの機能が統合されたソフトで、ダイヤルイン番号にも対応し、最大16回線まで拡張できる。また、スーパーG3に対応しているラインナップもあるため、大量FAXの高速な送受信にも適している。

「まいと〜く VoiceFAX Center」が最もよく使われるのは、受付業務だ。社外からかかってきた電話を取り次ぎ、担当者への内線転送、不在時のメッセージ録音などを行う。

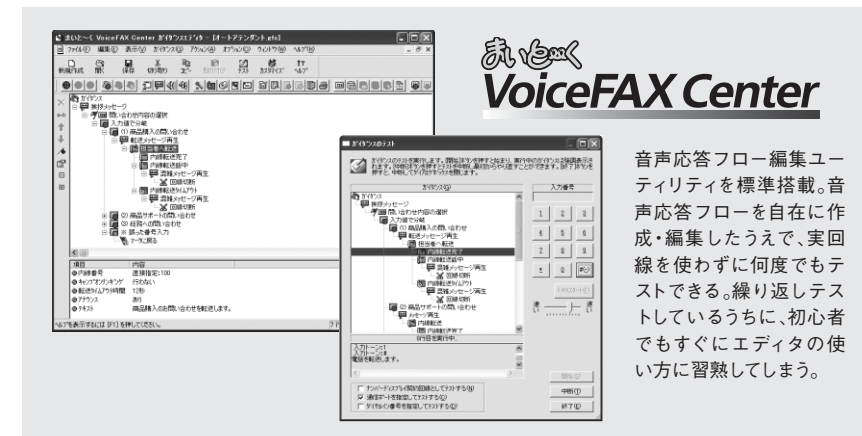
カタログ通販やテレビショッピングの24時間注文受付システムとしても人気がある。注文操作は、FAX送信、電話のプッシュ入力、電話の音声認識などを提供できる。注文情報をCSV出力して、販売管理システムなどと連携させることも容易だ。

「まいと〜く VoiceFAX Center」を使って、FAX誤送信防止システムを構築した企業もある。まず送信者の社員番号、宛先、送信文書を入力すると、送信前に登録データとの自動照合が実行され、さらに上司が承認したときに初めてFAX送信が開始される。宛先間違いによる個人情報漏えいを防ぐために開発された。

### 音声応答フローを 短時間で自在に作成

音声応答フローの設計は、GUI画面であらかじめ用意されている処理や分岐のアイコンを貼り付けていくだけの簡単さだ。いちいち電話をかけなくても、手元で何度でも音声応答の流れをテストできる。各種業務内容に沿ったサンプルが豊

図2●「まいと〜く VoiceFAX Center」の音声応答フロー編集画面



音声応答フロー編集ユーティリティを標準搭載。音声応答フローを自在に作成・編集したうえで、実回線を使わずに何度でもテストできる。繰り返しテストしているうちに、初心者でもすぐにエディタの使い方に習熟してしまう。

富に用意されており、音声応答システムを気軽に導入することができる。

しかも音声は、機械の合成音とは思えないほど自然だ。テキストデータさえ入力しておけば、録音の必要もなく、自然で間違いのない音声を流すことができるのである。

### 予約受付や注文受付を 無人化するシステムを構築

大規模から小規模用途まで柔軟に対応するのも、「まいと〜く VoiceFAX Center」の特長である。

電話の発信者 (お客様) が入力した情報は、データベースと連携させて、次の応答に反映させることができる。たとえば歯科医の予約システムで、前の人予約した時間帯を除いて次の人へ正確な空き時間をアナウンスするサービスを、24時間無人で継続させることができるのだ。入力情報はかんたんにCSVで出力でき、他のシステムへデータを渡すことが可能だ。

一方で、データベースを構築せず、入力情報と発信者番号を単純なCSVファイルとして出力したり、メール本文への記載や音声を添付してメール送信することもできる。個人商店の留守番注文受付システムとして、今日から使うことも可能なのだ。

### 純国産ソフトウェアで サポートも充実

FAXサーバーソフト「まいと〜く FAX Server 6」と、音声応答 (IVR)・FAXシステム構築ソフト「まいと〜く VoiceFAX Center」に共通しているのは、通信ソフトで実績のあるインターコムが独自開発した製品であり、手厚いサポートができるということだ。

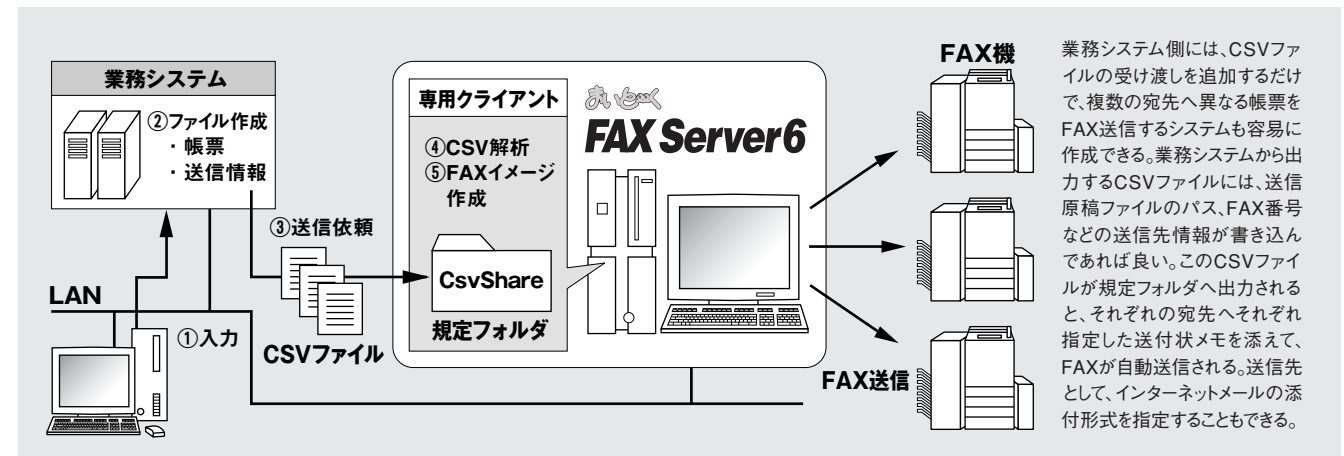
年間保守サービスおよび、保守サービスとソフトウェアをセットにした保守付きパックが用意されており、システム開発や導入には、インターコムが技術サポート部隊が徹底的に支援する。かゆいところに手が届くサポートができるのも、純国産ソフトウェアならではの強みである。

「まいと〜く FAX Server 6」および「まいと〜く VoiceFAX Center」の導入のしやすさは、使ってみればすぐにわかる。インターコムは、「評価版無料貸し出し」を実施中である。

※BCN AWARD通信ソフト部門 最優秀賞を2001年から2006年まで連続受賞

「まいと〜く VoiceFAX Center」の  
美しい音声をいますぐにお確かめください  
.....  
おためしダイヤル  
**TEL.03-3839-6742**

図1●「まいと〜く FAX Server 6」のCSVによるFAX自動送信機能



●お問い合わせ・評価版申し込み

未来通信創造カンパニー **interCOM** 株式会社インターコム 営業部  
〒110-8654 東京都台東区台東1-3-5 反町ビル  
TEL.03-3839-6340 <http://www.intercom.co.jp/>