



音声応答パッケージ

案内役でるてるi-City/CTI連携 ご紹介資料

平成21年

(株)富士通アドバンストソリューションズ



目次



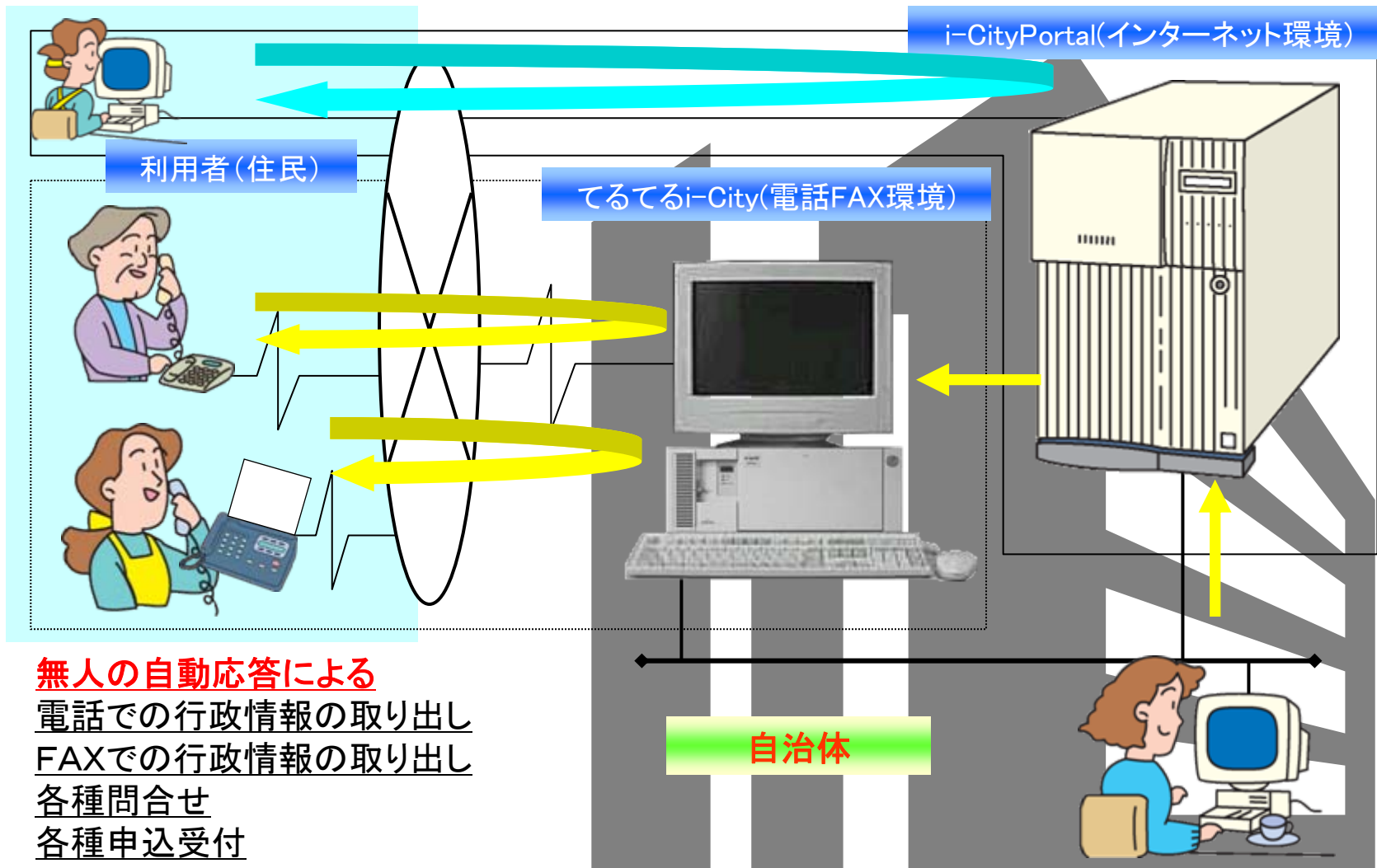
1.	案内役でてるてるi-City/CTI連携とは.....	3
2.	システムイメージ図.....	4
3.	ハードウェア構成.....	5
4.	ソフトウェア構成.....	6
5.	適用用途.....	7
6.	導入実績.....	8
7.	適用事例.....	9
8.	利用イメージ.....	11
9.	見積例.....	13
10.	お問合せ先.....	14

1. 案内役でてるてるi-City/CTI連携とは

「案内役でてるてるi-City/CTI連携」とは

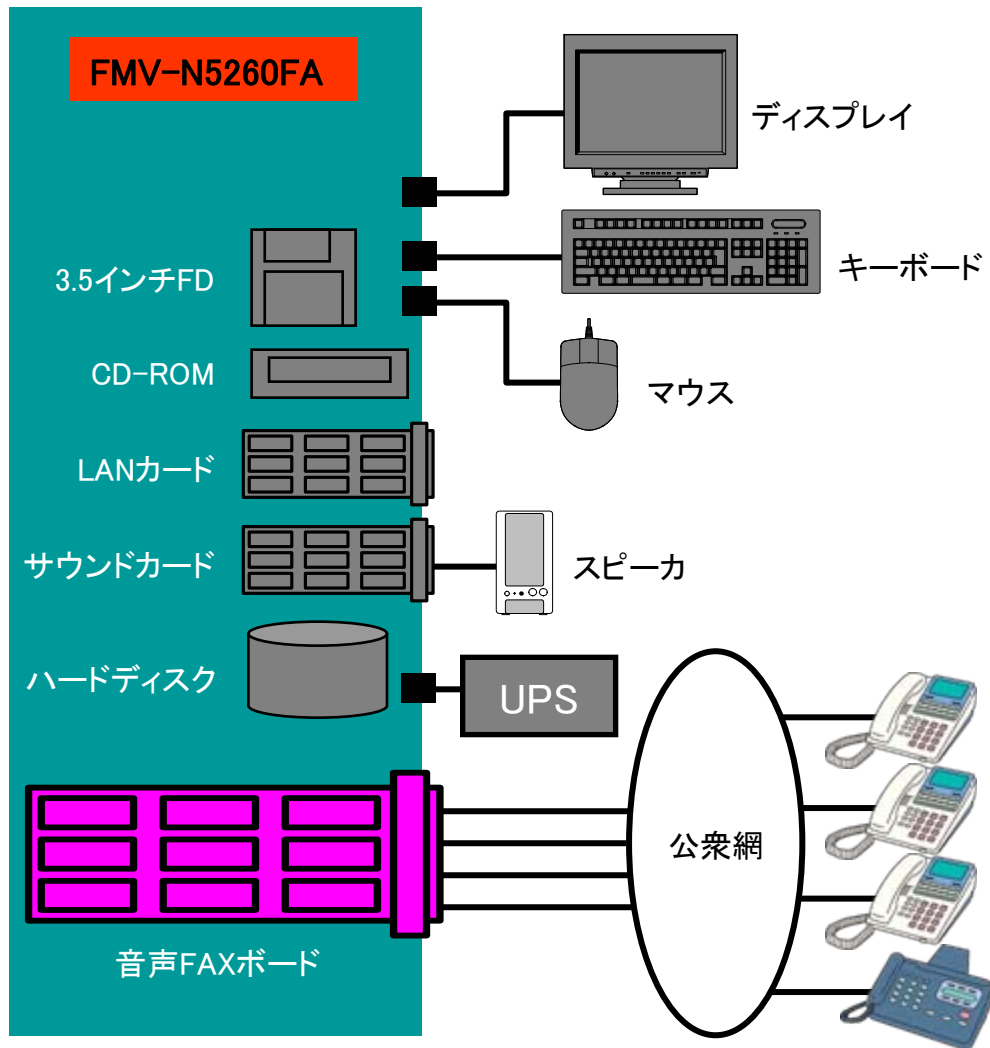
- 「i-CityPortal」の音声FAXによる自動応答オプションです。
(「i-CityPortal」本体につきましては、「i-CityPortal」の紹介資料をご覧ください。)富士通の音声応答システムVoiceScript XPをコアとして使用して、お客様(住民)からかかってきた電話に対してコンピュータが自動応答にて「i-CityPortal」にて管理している情報を音声やFAXにて提供するパッケージです。
- 特長
 - インターネットを利用できない情報弱者に対する電話FAXによるバリアフリー(ユニバーサルデザイン)システムです。
 - パソコン1台から導入可能です。専用の筐体は必要ありません。
 - i-CityPortal本体のWebサーバ・DBサーバは別途必要です。
 - 一回の通話で複数の情報を取り出すことができます。
 - 同じ情報番号で音声情報とFAX情報が取り出せます。
 - 運用面を考慮したパッケージですので、特別な知識は必要ありません。
- 利用用途
 - 自治体の広報・行政情報案内
 - 問合せ
 - 各種申込等、様々な分野への適用ができます。

2. システムイメージ図



無人の自動応答による
電話での行政情報の取り出し
FAXでの行政情報の取り出し
各種問合せ
各種申込受付

3. ハードウェア構成



推奨スペック

- 動作PC: FMV(AT互換機)
- CPU: Pentium4 2.66GHz以上
- メモリ: 512MB以上
- OS: Windows XP
- 4回線音声FAXボード

推奨マシン

FMV-N5260FA (Pentium4 630 3.0GHz)

4. ソフトウェア構成

4. 1 「案内役てるてるi-City/CTI連携」動作OS Microsoft Windows XP Professional ServicePack 2

4. 2 「案内役てるてるi-City/CTI連携」商品体系

製品名		型番	標準価格	年間保守料	購入単位	備考
案内役てるてる i-City/CTI連携	基本機能	A20906184	850,000		CPU単位	4回線標準機能
	回線増設オプション	A20906184	500,000		ボード単位	4回線増設
	内線転送オプション	A20906184	400,000		CPU単位	着信している電話をオペレータに転送するオプション (交換機必須)
	同報配信オプション	A20906184	500,000		CPU単位	登録されている電話番号に自動的に電話をかけて情報を発信するオプション
	簡易申込オプション	A20906184	400,000		CPU単位	FAXにて各種申込の一時受付を行うオプション
	情報蓄積オプション	A20906184	400,000		CPU単位	住民の声やクレームを録音・FAX受信にて蓄積するオプション
	同一番号試聴オプション	A20906184	250,000		CPU単位	公開前の音声を試聴し、内容確認をするオプション
	別番号試聴オプション	A20906184	250,000		CPU単位	公開前の音声を試聴し、内容確認をするオプション
	導入支援サービス	A20906184	個別見積		CPU単位	パッケージの ・インストール ・動作確認サービス
	保守サービス	A20906184		90,000		

4. ソフトウェア構成

4.3 構成

パソコン1台で最大、ボード3枚まで搭載可能(FAX12回線)

製品名	型番	標準価格	購入単位	備考
音声FAX処理ボード	FMVF-495	750,000	4回線単位	
案内役でてるてるi-City/CTI連携 回線増設オプション	A20906181	500,000	4回線単位	

4.4 その他必要機器・ソフト

別パソコンで、案内役でてるてるi-City/CTI用のFAXを作成する場合

富士通製 VoiceScriptFAXプリンタドライバ

製品名	型番	標準価格	購入単位	備考
VoiceScript FAXプリンタドライバ	A296C54C	50,000	CPU単位	FAXイメージ作成ツール

製品URL<http://glovvia.fujitsu.com/crm/jp/products/soft/voicescript/>

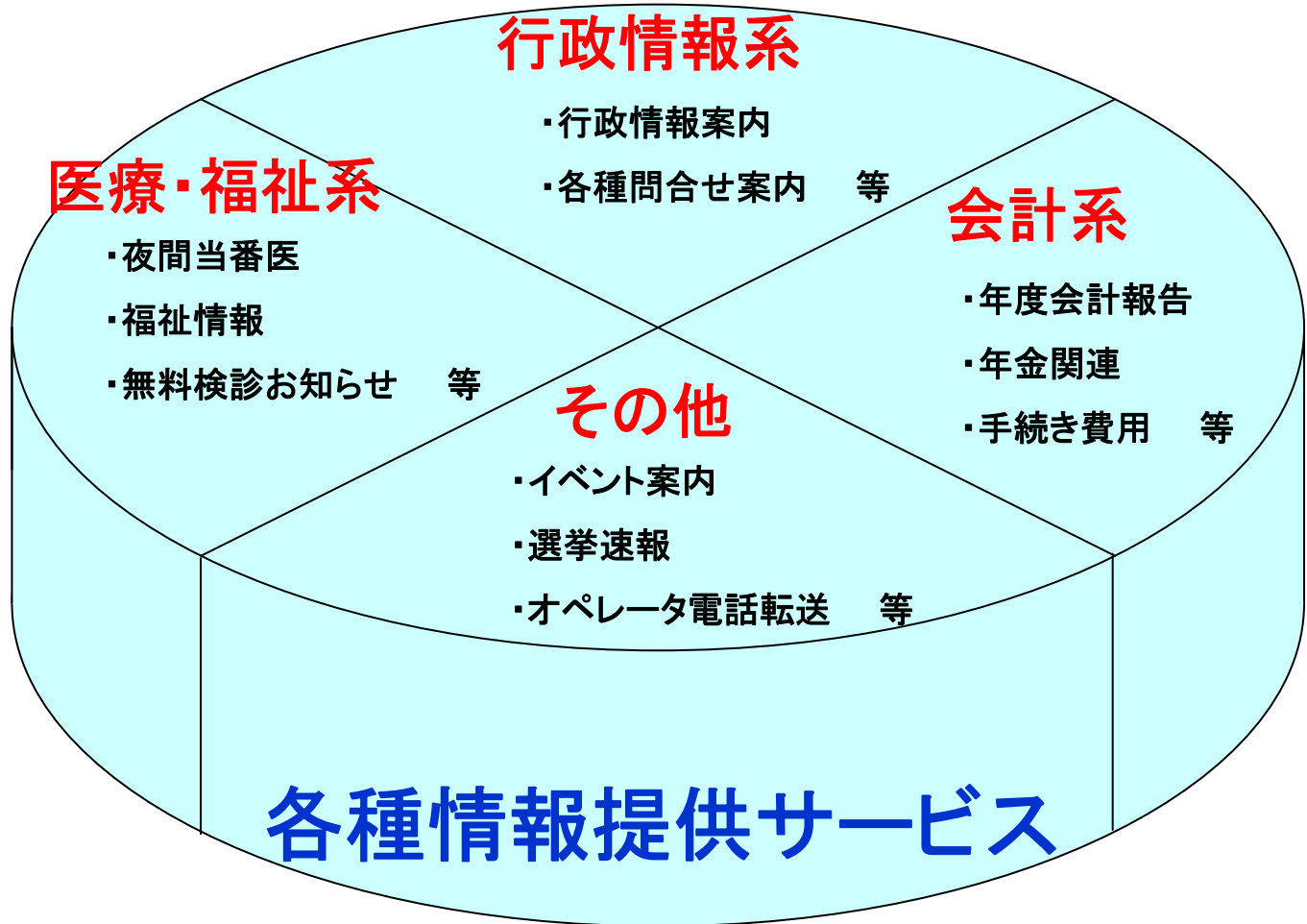
ダイヤル回線(黒電話)対応製品

デジタルテクノロジー社製 DP/PB変換装置

製品名	型番	標準価格	購入単位	備考
DP/PB変換装置	DV-61	580,000	4回線単位	ダイヤル信号をプッシュ信号に変換する装置

製品URLhttp://www.dtc.co.jp/product/telephony/pd_dp/

5. 適用用途



6. 導入実績

案内役でてるてるi-City/CTI連携導入実績

項番	分類	顧客数	セット数	使用用途
1	自治体	28顧客	28セット	行政情報提供 ・当番医お知らせ ・窓口案内 ・観光案内 ・各種問合せ案内
合計		28顧客	28セット	

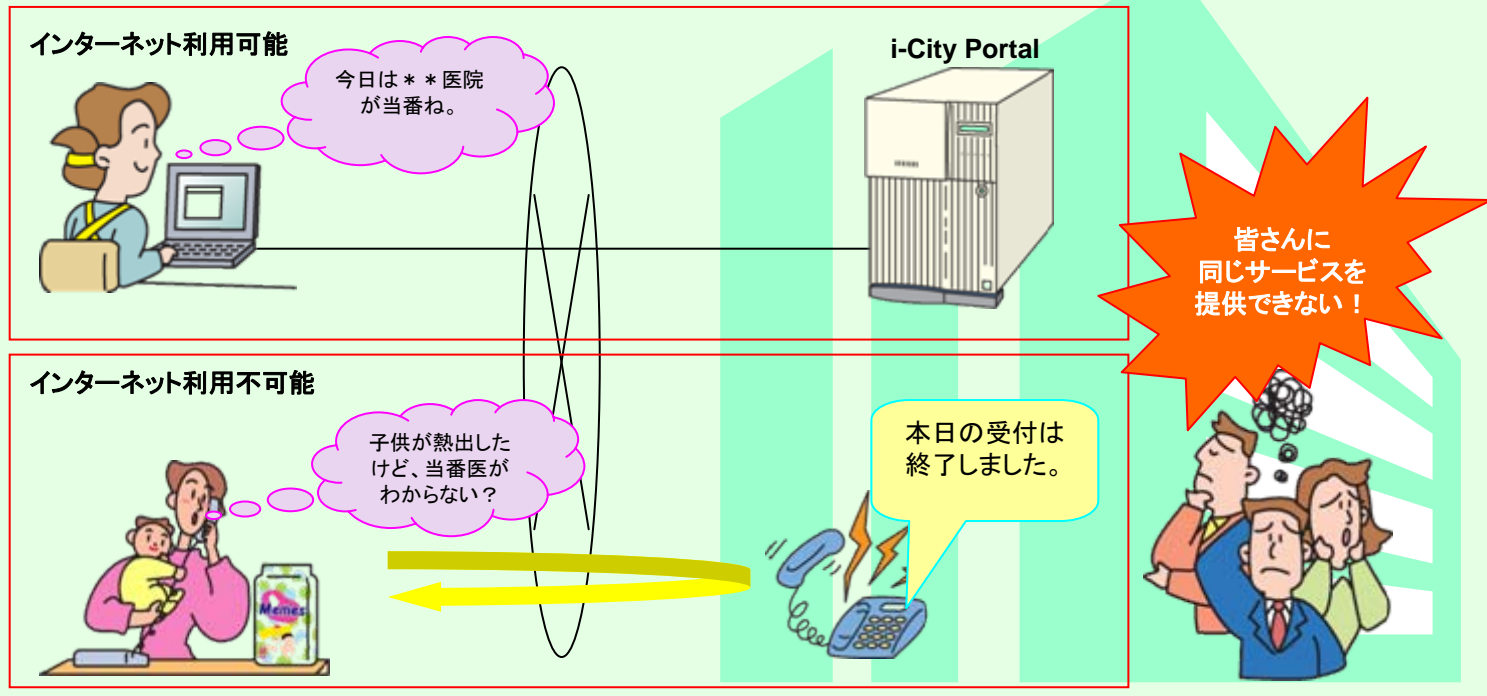
7. 適用事例

概要

適用前

- ▶ お客様概要: 某自治体様
- ▶ 状況: インターネットでは24時間情報提供しているのだが、電話では時間を過ぎてしまうと、何も情報をえることができない。

子供が急に熱をだしてしまったのですが...



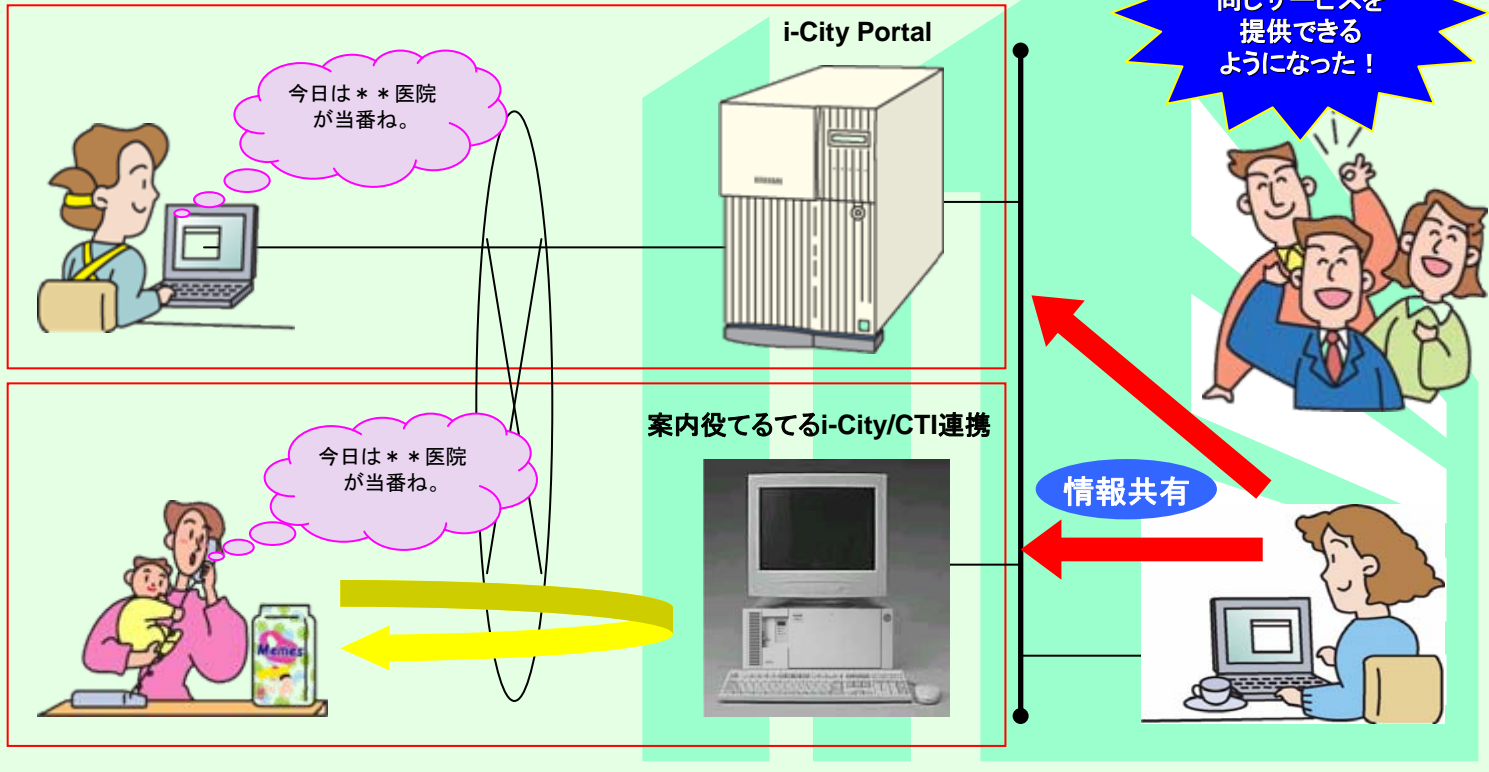
問題点

- ▶ 住民: インターネットが使えないので、電話で説明をきくしかない。
- ▶ 職員: 24時間待機して、住民サービスを行う予算がない。

7. 適用事例

適用後

子供が急に熱をだしてしまったのですが...



適用効果

- 24時間、電話での自動応答サービスにより、職員の負荷が軽減できた。各種問合せも自動応答化
- 登録する情報は一元管理されているので、住民に対する情報提供も一回の登録で可能となった。

8. 利用イメージ(参考例)

案内役でてるてるi-City/CTI連携



電話をかける



「こちらは、**市情報提供サービスです。」



アナウンス

XX情報を電話でお聞きになりたい方は を入力します。

FAXをご利用の方は を入力します。

サービスを終了する場合は、9を選択します。



利用者



8. 利用イメージ(参考例)

案内役でてるてるi-City/CTI連携



1 が押された場合

「XXからのお知らせです。4月1日水曜日11時40分より、フェアを開催致します。」

「もう一度最初から聞きますか。最初から聞く場合は0を、終了する場合は1を入力して下さい。」

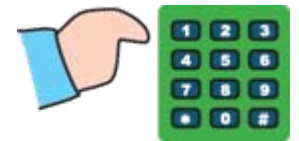
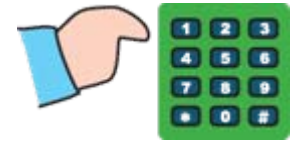
2 が押された場合

情報番号を4桁で入力して下さい。

続けて、情報を取りたい方は、情報番号を入力して下さい。

FAXを出力する場合はスタートボタンを押し、受話器を置いてお待ち下さい。

利用者



9. 見積例

案内役でてるi-City/CTI連携見積例【4回線構成】 (ハード・ソフト・付帯サービス)

項番	区分	製品名	型番	数量	標準価格	合計価格
1	ハード	FMV-N5260FA本体	FMVN7A11FA	1	515,000	515,000
2		メモリ変更2GB	FM CXMNE5	1	87,000	87,000
3		OADGキーボード	FMV-KB324	1	11,000	11,000
4		カラー液晶 ディスプレイ	VL-176SE	1	39,000	39,000
5		4回線音声FAX 処理ボード	FMV-495	1	750,000	750,000
小計						1,402,000
6	ソフト	案内役でてる i-City/CTI連携	A20906184	1	850,000	850,000
小計						850,000
7	付帯	i-City/CTI連携 導入支援サービス	A20906184	1	個別見積	個別見積
小計						0
合計						2,252,000

注) 導入支援サービスは参考価格

10. お問い合わせ先



—開発元・販売元—

(株) 富士通アドバンストソリューションズ
ソリューションビジネス本部第二ソリューション事業部

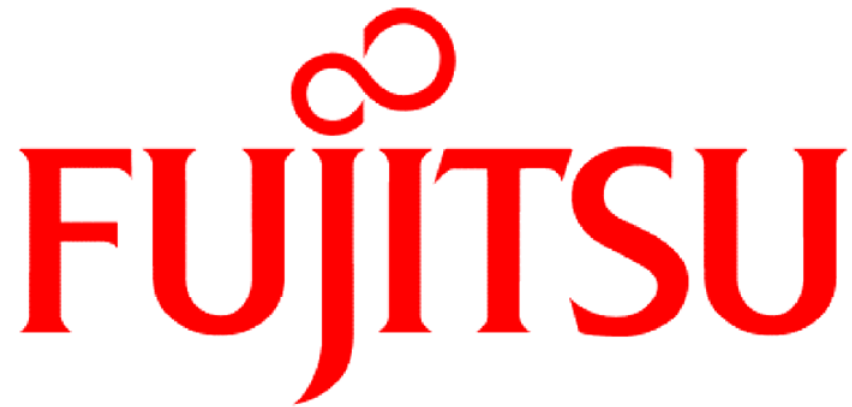
〒144-0052 東京都大田区蒲田5-13-23

TOKYU REIT 蒲田ビル

TEL : 03-5480-2269

FAX : 03-5711-4591

URL : http://jp.fujitsu.com/fasol/support/index_teru.html



FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE