

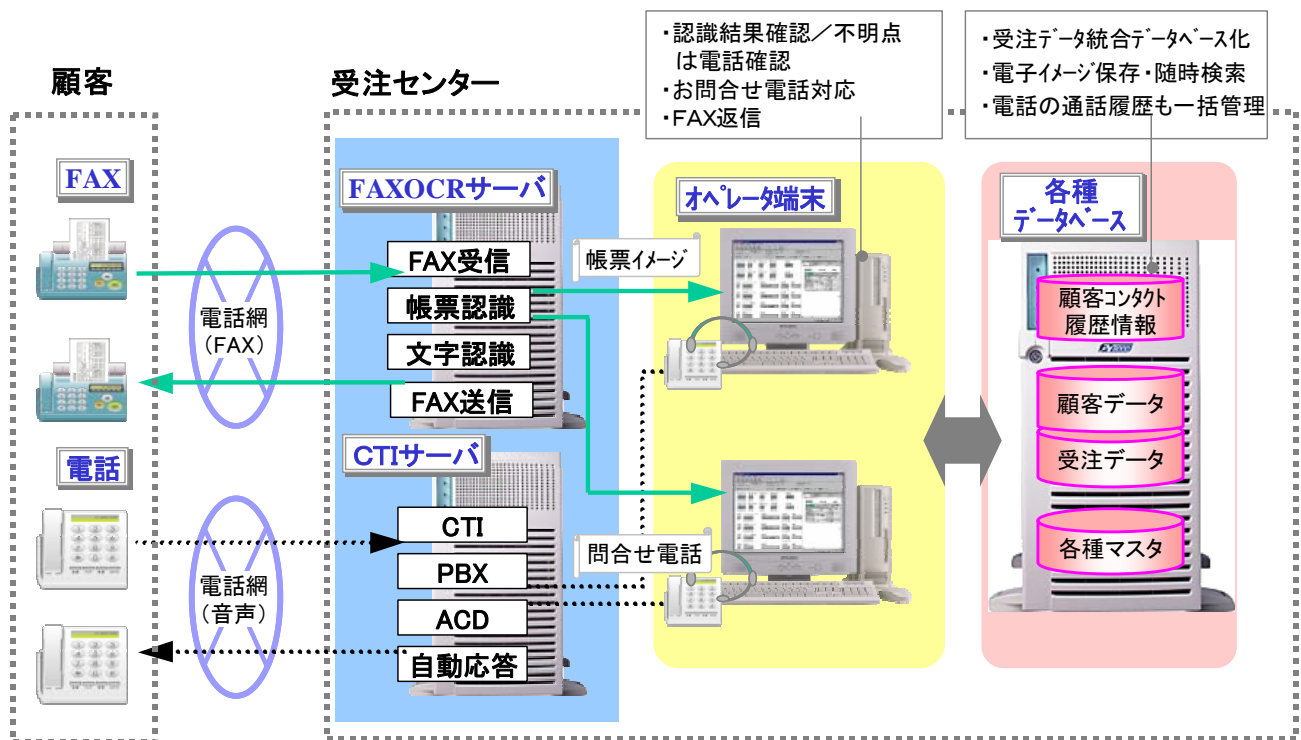
# FAXOCR と電話の連携により受注業務の迅速化を実現する CTI ソリューション “ MELFOS++ ”

MELFOS++ : FAXOCR and CTI Solution

MELFOS<sup>(注)</sup>++は、帳票に書かれた手書き文字を文字認識で効率的にデータ化する従来のFAXOCRシステムMELFOSに、FAX返信・電話対応機能を組み込み、電話とFAXによる顧客とのコンタクト履歴を一元管理し、より迅速な流通やお問合せへの素早い対応を実現するシステムソリューションである。

主な特長は次のとおりである。

- (1)顧客データベース連携により確認電話やFAX返信などの付帯業務を半自動化できるため、作業時間を短縮できる。
- (2)一元化されたコンタクト履歴により、誰でも簡単に顧客対応ができるため、オペレータ支援が不要になる。
- (3)クレーム・取消・誤配送などの問題がコンタクト履歴集計からわかるので、それをもとに業務改善ができる。



CTI: Computer Telephony Integration, PBX: Private Branch eXchange, ACD: Automatic Call Distribution

## FAXOCRシステム“MELFOS++”による受注センターの概念図

< 取り扱い: 三菱電機インフォメーションシステムズ(株) TEL:03-5445-7425 >

(注) MELFOS は、三菱電機(株)の登録商標である。