

CTI アウトバウンド仕様書

成田市立図書館

連絡内容

予約連絡
リクエスト督促
通常督促

機能 共通

連絡対象を抽出する。連絡中一覧として出力できること。
抽出した一覧と利用者、利用カード番号、電話番号、資料名が画面で確認できること。
個別に連絡対象からはずせること。
利用登録の電話番号区分、自動応答電話不可、電話不明を確認し、区分により連絡対象からはずせること。
発信開始、発信終了時間を設定できること。
本人かどうかの確認が行えること。
本人確認でき、連絡内容の読み上げが確認できたところで、連絡済みとすること。
読み終えなければ不在となり、再発信対象となる。
連絡済み資料は、CTIで連絡がついたことがわかるようにする。
不在は、以下の2とおり。
1.受話器があがらないとき「不在」状態のときは、当日に回数を設定し、一定時間(30分後)において再発信を行う。
2.受話器があがって本人ではないとき「本人不在」状態のときは、その後は再発信しない。
「不在」、「本人不在」となった分は、不在のカウントを持ち、不在1回とカウントアップすること。
不在カウント数により、抽出できること。(回数によりハガキ連絡にする必要がある。)
不在カウント、督促カウントは資料に対して行う。
不在は、再連絡に抽出時に解除する。

予約連絡

割当てとなった資料について、利用者へ電話・FAXで連絡する。
連絡中の資料が貸出-予約一覧画面で確認できること。
不在カウントは、貸出-予約一覧画面で確認できること。
連絡済み資料は、連絡済みとなり「取置期限日」がセットされ、貸出-予約一覧画面で確認できること。

督促

リクエスト督促、通常督促を行う。(期限日のお知らせとして送る。)
返却期限日を指定するか、延滞日数を指定して抽出できること。
リクエストがある資料を抽出できること。
不在カウントは、貸出-貸出一覧で確認できること。
連絡済み資料は、督促1回と督促カウントアップする。
通常督促、リクエスト督促それぞれ督促カウントアップすること。

帳票

連絡中一覧をファイル出力できること。
連絡中一覧には、連絡内容、利用者名、利用カード番号、タイトル、連絡日時を表示する。
不在一覧をファイル出力できること。
不在一覧には、受取館、利用カード番号、利用者名、利用者名ヨミ、タイトル、資料番号、不在回数、不在日を出力する。
予約連絡、督促連絡の統計を集計できること。
統計は、全送信件数、連絡済み件数(利用者数、資料数)、不在件数、タイムアウト件数、稼働時間を集計する。

稼働時間設定など

4回線使用の予定
予約連絡の発信時間は、月-日 19:00から
督促連絡の発信時間は、土・日 10:00から
終了時間は、21:00まで

CTI アウトバウンド仕様書（現行例 予約連絡音声内容）

成田市立図書館

リクエスト連絡

	音声文章	備考
前半		受話器をとらないと不在扱いとなり、設定回数分繰り返して発信する。
	こちらは、成田市立図書館です。この電話は、コンピュータによる自動音声です。図書館からお知らせがあります。[利用者名ヨミ]様でよろしければ、ゼロを押してください。ご本人様でなければ、恐れ入りますが、電話をお切りください。	0押さないと、本人不在として、終了する。
後半	[利用者名ヨミ]様が予約されました資料が[点]ご用意できました。休館日をご確認の上、[取置期限日]までに[図書館(分館)]へお越しください。	左の文を読み終わったら、連絡済みとなる。読み終えなければ不在扱いとなり、再発信対象になる。
	書名などの確認は、インターネットまたは、図書館へお問い合わせください。メッセージを確認したら、ゼロを押してください。もう一度聞く場合は、イチを押してください。ありがとうございました。	

＜成田市立図書館からのお知らせ＞

年 月 日

送信先
〇〇〇〇〇 様

発信元 成田市立図書館

〒286-0017 千葉県成田市赤坂1-1-3
TEL:0476-27-4646 FAX:0476-27-4641
MAIL:info@library.narita.chiba.jp
<http://www.library.narita.chiba.jp/>

《件名》予約資料について

《本文》

こちらは、成田市立図書館です。

[利用者名]様が予約されました資料が[点]ご用意できました。

休館日をご確認の上、[取置期限日]までに[図書館（ 分館）]
へお越しください。書名などの確認は、インターネットまたは、
図書館へお問い合わせください。

図書館の休館日：〇月〇日，〇日，・・・
〇月〇日，〇日，・・・

以上

CTI アウトバウンド仕様書（現行例 督促音声内容）

成田市立図書館

リクエスト督促

	音声文章	備考
前半		受話器をとらないと不在扱いとなり、設定回数分繰り返して発信する。
	こちらは、成田市立図書館です。この電話は、コンピュータによる自動音声です。図書館からお知らせがあります。[利用者名ヨミ]様でよろしければ、ゼロを押してください。ご本人様でなければ、恐れ入りますが、電話をお切りください。	0押さないと、本人不在として、終了する。
後半	[利用者名ヨミ]様の借りている資料の、貸出期限が過ぎています。予約して待っている方がおりますので、大至急お返してください。	左の文を読み終わったら、連絡済みとなる。読み終えなければ不在扱いとなり、再発信対象になる。
	尚、すでにご返却されている場合は、お手数ですが、ご連絡ください。お問合せは、開館時間内に、0476-27-4646までお願いいたします。	

通常督促

	音声文章	備考
前半		受話器をとらないと不在扱いとなり、設定回数分繰り返して発信する。
	こちらは、成田市立図書館です。この電話は、コンピュータによる自動音声です。図書館からお知らせがあります。[利用者名ヨミ]様でよろしければ、ゼロを押してください。ご本人様でなければ、恐れ入りますが、電話をお切りください。	0押さないと、本人不在として、終了する。
後半	[利用者名ヨミ]様の借りている資料の、貸出期限が過ぎています。大至急お返してください。	左の文を読み終わったら、連絡済みとなる。読み終えなければ不在扱いとなり、再発信対象になる。
	尚、すでにご返却されている場合は、お手数ですが、ご連絡ください。お問合せは、開館時間内に、0476-27-4646までお願いいたします。	