

Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、音声、ビデオ、データ、およびモビリティ製品とアプリケーションで構成される包括的な IP コミュニケーション システムです。より効果的で安全で、パーソナルなコミュニケーションが可能になり、売上と収益に直接的な効果が現れます。このシステムによって新しい形のコミュニケーションが実現し、人と人の距離が縮まります。ユーザはどこに移動してもビジネスを遂行でき、あらゆる場所がセキュリティで保護され、いつでもどこでも必要なときに情報を手に入れることができます。シスコ ユニファイド コミュニケーションは、ネットワーク インフラストラクチャ、セキュリティ、モビリティ、ネットワーク管理用の各製品、ライフサイクル サービス、柔軟な導入と管理オプションのアウトソーシング、エンドユーザとパートナー向けのファイナンス パッケージ、およびサードパーティのコミュニケーション アプリケーションを含む統合ソリューションです。

シスコ ユニファイド コミュニケーション ファミリの製品の 1 つである Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows は、Cisco Unified Communications Manager Express (以前の名称は「Cisco Unified CallManager Express」) と統合されたデスクトップ ソリューションです。コール制御、プレゼンス、およびモビリティのための使いやすい機能を備えており、生産性向上とコミュニケーションの効果向上を促進します。Microsoft Outlook や Internet Explorer などのよく使用されるアプリケーションのツールバーを使用するので、透過的にデスクトップが統合されると共に、新しい簡単な操作手順によってユーザの作業の合理化とスピードアップが推進されます。

音声、ビデオ、および IP によるコミュニケーションのための製品およびアプリケーションから構成されるシスコ ユニファイド コミュニケーション ファミリは、より効率的なコミュニケーションの実現を支援します。企業はビジネス プロセスを効率化し、適切なリソースに即座にアクセスできるようになるため、コストの削減して収益を最大化することができます。シスコ ユニファイド コミュニケーション システムは、あらゆる規模の企業のための、完全な統合型ビジネス コミュニケーション ソリューションに欠かせない要素です。このソリューションには、ネットワーク インフラストラクチャ、セキュリティ、ネットワークの管理のための製品やワイヤレス接続機能、ライフサイクル サービス アプローチに加えて、柔軟な導入とアウトソーシングによる管理オプション、エンドユーザおよびパートナー向けのファイナンス パッケージ、およびサードパーティ製のコミュニケーション アプリケーションなども含まれています。

図 1 は、Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows の Internet Explorer ツールバーと連絡先ウィンドウの例です。図 2 は、クイック検索の結果ウィンドウです。

図 1 Cisco Unified CallConnector for Microsoft Window のツールバーと連絡先ウィンドウ

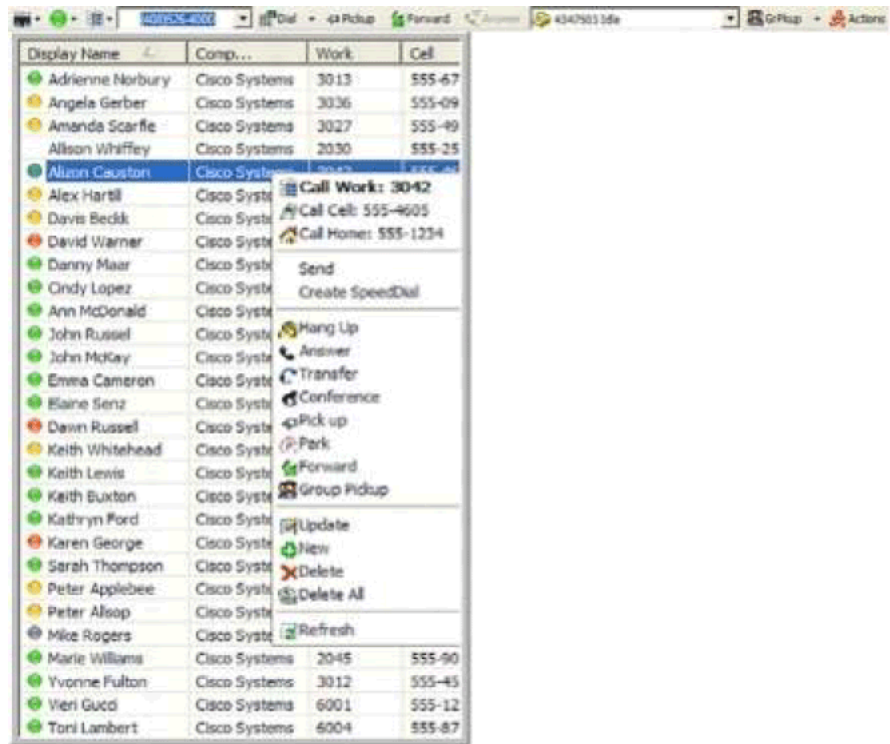
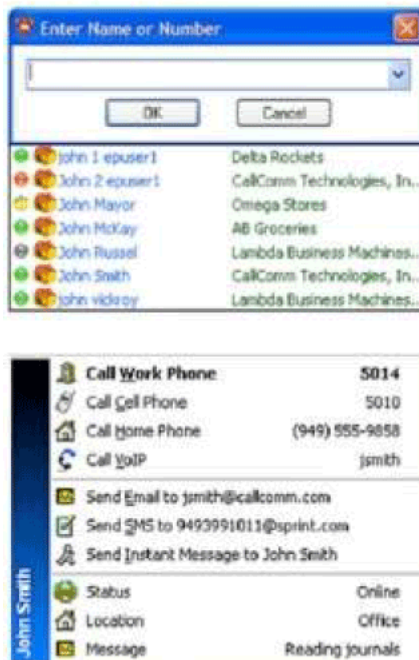


図 2 クイック検索の結果ウィンドウ



ソリューション概要

コミュニケーションを簡単に

Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows によって、日常業務として同僚、顧客、ベンダーとコミュニケーションを取る方法が変わります。完全統合型コミュニケーション管理ソリューションとして、プレゼンス機能（現在のユーザが応答可能かどうかを示す）も備えており、アプリケーションの使いやすさが特徴です。また、継続的に使用することで生産性の向上が可能になります。Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows は、Windows PC 用の通常のアプリケーションとは異なり、Microsoft Outlook や Internet Explorer などのビジネス アプリケーションに組み込まれます。Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows には、以下の機能があります。

- Microsoft Outlook や Internet Explorer の中に表示されるツールバーから、ダイヤル発信、コールの制御、応答可能ステータスおよび場所の設定を簡単に実行できます。
- ユーザのすべての連絡先情報（個人、社内、Outlook）を 1 つにまとめます。クイックダイヤルで使用したり、連絡先への新しい電子メール送信またはインスタントメッセージを開始したりすることができます。
- 連絡先をすばやく見つけるためのクイック検索機能。別のアプリケーションに切り替えることなく、すべての連絡先の電話番号と連絡方法に加えて、同僚の現在の場所と応答可能ステータスを見ることができます。
- クイック メッセージ（同僚と短いメッセージをやり取りするためのインスタントメッセージング クライアント）が組み込まれています。
- コール着信時のスクリーン ポップに Outlook の連絡先名が表示され、オプションをクリックして電話に出たり、ボイスメールに転送したり、クイック メッセージを送信したりすることができます。
- ディレクトリに登録されている、あるいは検索結果に表示されている連絡先の応答可能ステータス、現在の場所、およびメモをその場で表示するクイック プレゼンス機能。
- Web ページなど、どのアプリケーションからでも利用可能なクイック ダイヤル機能。電話番号が強調表示されている状態で Quick Dial を選択します。

Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows は、特に中堅・中小企業（SMB）およびブランチ オフィス ユーザ向けに設計されており、Cisco Unified Communications Manager Express 4.0 以降でサポートされます。

Cisco Unified CallConnector Personal

Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows の構成は、次の 2 つがあります。

- Cisco Unified CallConnector Personal : 個々のユーザがコールを制御するための機能を備えています。Cisco Unified Communications Manager Express TAPI (Telephony Application Programming Interface) TSP (Telephony Service Provider) を使用します。
- Cisco Unified CallConnector Server : サーバ アプリケーションをホストする Windows PC が各サイトにインストールされている必要があります。コール制御に加えて、プレゼンスやインスタント メッセージング サービス、さらに SIP (Session Initiation Protocol) クライアント/サーバ アーキテクチャに基づいたルール ベースの自動化機能があります。

Cisco Unified CallConnector Personal のインストールと設定は、Cisco Unified IP Phone に関連付けられた各 Windows ワークステーションで行います。Cisco Unified CallConnector Personal のコール制御機能を表 1 に示します。Microsoft Windows XP または Windows Vista が実行されている PC であれば、Cisco Unified CallConnector Personal がサポートされます。

表 1. Cisco Unified CallConnector Personal の機能

Cisco Unified CallConnector Personal の機能	説明	利点
Microsoft Outlook および Internet Explorer の中のコール制御ツールバー	ツールバーからさまざまな機能に簡単にアクセスでき、デスクトップアプリケーションを追加する必要はありません。Outlook または Internet Explorer で使用できます。	連絡先の検索、電話、スムーズなコミュニケーションのための機能をツールバーから簡単に実行できます。
Cisco Unified CallConnector の連絡先	Outlook および Internet Explorer の中で、個人、社内、Outlook のすべての連絡先が 1 つにまとめられます。	これらのよく使用されるアプリケーションから簡単に連絡先を検索できます。
任意の連絡先からのクイックダイヤル	どの連絡先に対しても、クリックツールダイアルやクリックツールセンドを使用できます。オプションとして、すべての電話番号（会社、携帯電話、自宅）を表示することや、連絡先に関連付けられているアドレスに電子メール、インスタントメッセージ (IM)、または SMS (Short Message Service) を送信することができます。	クイックダイヤルによって時間を節約できます。電話をかける、または電子メールや IM のセッションを開始するのに数秒しかかからず、番号やアドレスを手動で入力する必要はありません。
クイック転送、保留、会議	コールの転送、保留、会議の設定を、Outlook または Explorer の中のコンテキストメニューを使用して実行します。	コールの転送や会議の設定を、PC のマウスを使って簡単に実行できます。
連絡先のクイック検索	PC の Pause キーまたは Break キーを使用して連絡先を見つけてから、その番号にダイヤルしたり、電子メールを送信したりすることができます。	全連絡先の一覧からの検索は簡単で、新しいアプリケーションを開いたり、ページを切り替えたりする必要はありません。
スピードダイヤル	頻繁にかける番号について、アイコンベースのスピードダイヤリングを作成することができます。	よく使う番号をすばやく見つけてダイヤルすることができます。
新しいコールポップアップウィンドウでの Outlook 発信者識別情報ルックアップ	コール着信時に、Outlook 連絡先のルックアップを実行して発信者の名前をスクリーンポップに表示します。オプションをクリックして着信に回答したり、コールをボイスメールに転送したりすることができます。	誰からのコールであるかが必ずわかります。電話に出ることも、出ずにボイスメールに転送することもできます。
任意のアプリケーションからのクイックダイヤル	Microsoft Word、PowerPoint、電子メール、Web ページなど、どのアプリケーションからでも、電話番号を強調表示してから電話アイコンをダブルクリックするという方法で電話をかけることができます。	電話をかける手順が簡単になります。番号を読み取って手動でダイヤルする必要がないので、時間を節約でき、生産性が向上します。
Cisco Unified CallConnector コールログ	応答しなかったコール、コールへの応答、およびコール発信が、IP Phone だけでなく PC にも保存されます。外出中のため応答できなかったコールには、クイックダイヤルを使用して折り返し電話をかけることができます。	外出中のため応答できなかったコールに折り返し電話をかける時の時間が節約されます。着信コールおよび発信コールの履歴ログを請求処理に利用できます。

Cisco Unified CallConnector Server

Cisco Unified CallConnector Server アプリケーションには、これまでに説明した機能の他に、プレゼンスおよびインスタント メッセージングの機能が追加されています。Cisco Unified CallConnector Server の場合も同様に、同僚の現在の場所、応答可能ステータス、および電話ステータスに関する情報を Outlook および Internet Explorer 中の Cisco Unified CallConnector ツールバーを使用して参照することができます。同僚の場所と応答可能ステータスがシンプルなアイコンと色で示されるので、必要な相手と即座に連絡を取ることができ、行き違いが減って、生産性が向上します。表 2 は、Cisco Unified CallConnector Server の追加機能をまとめたものです。この製品は、各サイトの Windows XP Professional システムまたは Windows 2003 Server システムにインストールできます。

表 2. Cisco Unified CallConnector Server の機能

Cisco Unified CallConnector Server の機能	説明	利点
動的プレゼンス情報	ユーザの場所、応答可能ステータス、IP Phone のステータスがリアルタイムで表示され、さらにカスタム メッセージを表示することもできます。	応答されないコールが減ると共に、誰がオフィス内において誰が外出中かがわかるようになります。
場所 (ユーザ選択可能)	自分のいる場所をアイコン (会社、自宅、出張中、休暇中) で表します。他のユーザへの独自のメッセージを作成することもできます。	オフィス内にいるか、昼食中か、あるいは出張中かを他の従業員 (オペレータなど) に知らせることができます。
応答可能ステータス (ユーザ選択可能)	自分のステータスを色で表します (応答可能、取り込み中、不在、その他)。	電話やインスタント メッセージに回答できるかどうかを同僚に知らせることができます。
動的 IP Phone ステータス	Cisco Unified Communications Manager Express システムに接続されているすべての電話のステータスが自動的に更新され、他のユーザから見ることができます。	応答されない電話コールが減り、効率が向上します。
クイック メッセージ	Cisco Unified CallConnector の連絡先クイック ダイアル機能から、小規模オフィス向けのシンプルなインスタント メッセージングが起動します。PC にインストールされている他のインスタント メッセージング クライアントを起動することもできます。	使いやすいインスタント メッセージング クライアントによって、従業員間の生産性を高めることができます。外部の公共インスタント メッセージング クライアントの代わりに使用することで、セキュリティ上の懸念が緩和されます。
予定表との同期	Outlook の予定表に基づいて応答可能ステータスが自動的に更新されます。	スケジュールが自動的にトラッキングされるので、応答可能ステータスを手動で更新する必要が減ります。
クイック検索とプレゼンス情報	連絡先電話番号の他に、同僚の場所、応答可能ステータス、および電話ステータスがクイック検索結果バーに表示されます。	同僚の電話番号だけでなくプレゼンス情報もわかるので、相手が電話に出られる状態かどうかを確認してから電話をかけることができます。
カスタマイズ可能な自動化ルール	基本的なコール処理および着信時の電子メールまたは SMS による通知のルールを設定できます。	重要な電話がかかってきたけれども外出中のため応答できなかった場合に、その通知をポケットベル、携帯電話、またはスマートフォンに送ることができます。
オペレータまたは管理者による他のユーザの場所や応答可能ステータスの変更	権限を付与されているユーザは、他のユーザに対して表示されるプレゼンス情報を変更できます。	最新情報がユーザに対して表示されるので、より適切なコミュニケーションが可能になります。
容易なインストール (個々のワークステーションでの TAPI TSP の設定は不要)	ユーザが受け取った電子メールの中のリンクをクリックするだけで、ソリューションのインストールをサーバから簡単に実行できます。	ユーザが自分でソリューションをインストールできるので、インストールのコストが削減されます。

Cisco Unified CallConnector は、コール制御、プレゼンス、インスタント メッセージング、ディレクトリ、およびコール ルーティングのルールを 1 つにまとめて、コミュニケーションの手順を単純化します。作業チームのメンバーや従業員どうしの情報共有がスピードアップし、リアルタイムのコミュニケーションが可能になります。

Cisco Unified CallConnector Mobility

Cisco Unified CallConnector Mobility アップグレードは、SNR (Single Number Reach) の機能を Cisco Unified CallConnector for Windows のプレゼンス機能と完全に統合する製品です。企業独自のニーズに合わせて SNR ルールを設定し、特定のプレゼンス条件のときに特定の場所へコールを転送できるようになります。

Cisco Unified CallConnector Mobility アップグレードを利用すれば、外出中でも以下のことが可能になります。

- 業務に関する重要な電話を、オフィス内の Cisco Communications Manager Express 経由で転送して受ける。
- 転送するコールと転送先 (自宅、携帯電話、その他) を選択するルールを定義する。
- つながらなかったコールにアクセスする。このようなコールはボイス メールボックスに転送されています。
- SNR ルールを通して電話がつながっているときに通話中機能を実行する (同じ Cisco Communications Manager Express システムの他のユーザへの転送や他のユーザとの会議など)。

Cisco Unified CallConnector Mobility は、Cisco Unified CallConnector for Windows のオプション アップグレードです。この製品は、Windows XP または 2003 Server ソフトウェアを実行する PC (お客様が用意) または Cisco Media Convergence Server に、Cisco Unified CallConnector Server と共にインストールする必要があります。

同僚や意思決定者とのコミュニケーションの遅れを短縮する

Cisco Unified CallConnector には、同僚に連絡を取る前に相手のステータスを確認するための機能があります。自分のステータスは、一般的なインスタント メッセージングのステータス インジケータと同じような方法で、Cisco Unified CallConnector ツールバーから設定できます。このステータス情報は自動的に更新され、Cisco Unified CallConnector Server のすべてのユーザが Internet Explorer や Outlook のツールバーおよびクイック検索結果ウィンドウで見ることができます。他のユーザの状態 (オンライン、オフライン、応答可能、取り込み中) や、「休暇中」や「会議中」などのカスタム メッセージを見れば、相手が応答できない理由がわかります。連絡したい相手が応答可能かどうかかわかれば、従業員間のコミュニケーション遅延が短縮され、意思決定も迅速になり、生産性も向上します。

システム要件

表 3 は Cisco Unified CallConnector Personal を使用するためのコンピュータ要件、表 4 は Cisco Unified CallConnector Server アプリケーションを使用するためのコンピュータ要件です。

表 3. Cisco Unified CallConnector Personal クライアントの要件

パラメータ	説明
ディスク容量	<ul style="list-style-type: none"> ハードドライブ空き領域 60 MB (クライアント) さらに 50 MB を確保 (アップグレード用)
ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> 1.8 GHz 以上 Pentium 4 または互換プロセッサ (ワークステーションの場合)
メモリ	<ul style="list-style-type: none"> 512 MB RAM
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows XP Professional (Service Pack 2 以降) Windows Vista
アプリケーション	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Outlook 2000、2003、または 2007 Microsoft Internet Explorer 6.0 Service Pack 2 Microsoft Internet Explorer 7.0

表 4. Cisco Unified CallConnector Server および Mobility PC の要件

パラメータ	説明
ハードウェア	<ul style="list-style-type: none"> ユーザ数 25 以下の小規模サイト：専用の 1.8 GHz 以上 Pentium 4 または互換プロセッサ ユーザ数 25 ~ 75 のサイト：専用のデュアルコア 3 GHz 以上 ユーザ数 75 ~ 250 の大規模サイト：専用のクアッドコア 3 GHz 以上
メモリ	<ul style="list-style-type: none"> ユーザ数 25 以下の小規模サイト：システム メモリ 1 GB ユーザ数 25 ~ 75 のサイト：システム メモリ 2 GB ユーザ数 75 ~ 250 の大規模サイト：システム メモリ 4 GB (推奨)
オペレーティング システム	<ul style="list-style-type: none"> ユーザ数 25 以下の小規模サイト：Microsoft Windows XP Professional (Service Pack 2 以降) ユーザ数 25 ~ 250 の大規模サイト：Windows 2003 Server
ディスク容量	<ul style="list-style-type: none"> ユーザ数 25 以下の小規模サイト：空き領域 200 MB ユーザ数 25 ~ 75 のサイト：空き領域 400 MB ユーザ数 75 ~ 250 の大規模サイト：空き領域 800 MB
アプリケーション	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Internet Explorer 6.0 Service Pack 2 または Internet Explorer 7.0

シスコ ユニファイド コミュニケーション対応要件

- Cisco Unified Communications Manager Express 4.0 以降
- Cisco Unified Communications Manager Express 4.0 によってサポートされるすべての Cisco Unified IP Phone

発注情報

シスコ製品の発注については、シスコの Web サイトにある「購入案内」のページをご覧ください。

表 5. 発注情報

製品名	製品番号
Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows (1発注あたり数量 1)	SW-UCC-CME
Cisco Unified CallConnector Personal ライセンス (1デスクトップ ユーザあたり数量 1)	SW-UCC-CLIENT-1
Cisco Unified CallConnector Server (オプション機能としてサーバごとに数量 1)	SW-UCC-SERVER
Cisco Unified CallConnector Mobility (SW-UCC-SERVERに追加する形でサーバごとに数量 1)	SW-UCC-MOBILITY

関連情報

Cisco Unified CallConnector for Microsoft Windows の詳細については、<http://www.cisco.com/jp/go/unifiedcallconnector/> を参照してください。

シスコ ユニファイド コミュニケーションのサービスおよびサポート

シスコシステムズとパートナーは、シスコのライフサイクル サービスの考え方を活用して、シスコ ユニファイド コミュニケーション システムをサポートするための幅広いエンドツーエンド サービスを提供しています。これらのサービスは、IP コミュニケーション ソリューションの構築、運用、および最適化に効果のある手法を基にしています。たとえば、早期段階に計画サービスおよび設計サービスを活用すると、厳しいスケジュール要件を満たすことができ、導入作業中のネットワークの停止を最小限に抑えます。運用サービスを使用すると、専門家の技術サポートによって通信の中断リスクを軽減できます。最適化サービスを使用すると、ソリューションのパフォーマンスが向上し、運用効率が高まります。シスコとそのパートナーは、耐障害性の高い統合型ネットワークの構築および維持に役立つシステムレベルのサービスおよびサポートを提供し、企業ニーズに対応しています。

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0704R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先 (シスコ コンタクト センター)

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

0120-933-122 (通話料無料), 03-6670-2992 (携帯電話, PHS)

電話受付時間: 平日 10:00 ~ 12:00, 13:00 ~ 17:00

お問い合わせ先