

小規模または独立したブランチ オフィス 向けの IP コミュニケーション

データおよび音声機能を 1 つの統合ルーティング プラットフォームとして提供。生産性を向上し、コストと総所有コストを削減

多くの企業が、データ ネットワークの統合とネットワーク アプリケーションの実装により、総所有コストを削減し、従業員の生産性を向上させています。コストの削減、投資回収率の増加、および生産性の向上を維持しながら、「エンタープライズレベル」の機能を中小規模のオフィスに拡張することが、現在のテクノロジーの動向になっています。

幅広く展開され、実績のある Cisco® アクセス ルータ製品は、安定したサービス品質、ネットワーク セキュリティ、暗号化、ファイアウォール、侵入検知などを備えたデータ ルーティング機能を提供し、中小規模オフィスのビジネス ニーズに対応します。シスコでは、ルータのビジネス上の効果を高めるさまざまなネットワー

ク モジュールとインターフェイス カードを提供しています。これらのサービスには、コンテンツ配信、音声ゲートウェイ、拡張 VPN サービス、その他のさまざまな機能が含まれます。

フルサービスのオールインワンソリューション

現在、Cisco アクセス ルータは、統合されたデータと音声の展開に対応した統合プラットフォームを提供しています。Cisco CallManager Express と Cisco Unity™ Express は、統合プラットフォームに実装する Cisco IP コミュニケーション製品で、中小規模のオフィス環境に IP コミュニケーションの利点を迅速かつ容易に提供します。このソリューションは、ユーザが 100 人以下のオフィスに対応し、一般的なビジネス テレフォニー機能、ボイス メール、および自動応答機能という、信頼性に優れた機能を提供します。

データおよび音声に関するあらゆるビジネス ニーズに対応した単一プラットフォームを展開することで、業務を合理化し、管理、メンテナンス、およびトレーニングを簡素化し、その結果として総所有コストを削減することができます。

Cisco CallManager Express — 統合された呼処理、Cisco Unity Express — 統合されたボイス メールと自動応答、Cisco アクセス ルータ — 単一統合プラットフォームで統合されたデータと音声を展開、Cisco IP コミュニケーションのエンドポイント — IP フォン





中小規模のオフィス向けに音声およびデータを統合し、呼処理、ボイス メール、および基本的な自動応答をローカルで提供します。

コスト効率の高い管理

小規模オフィスまたはブランチ オフィスには、高度な技術に対応できる専門スタッフが常駐していることがほとんどありません。このため、シスコでは、お客様自身で設定や管理を行うためのオプションとして、業界標準の Cisco IOS[®] ソフトウェア CLI (コマンドライン インターフェイス) または Web ベースの GUI (グラフィカル ユーザ インターフェイス) を提供しています。

Cisco CallManager Express と Cisco Unity Express ソリューションの CLI によって、Cisco アクセス ルータ上でデータおよび音声ネットワーク全体の設定および管理ができます。CLI を使用すると、組織の技術スタッフは、デバイスが小規模オフィスに配布される前かあとに関係なく、ネットワークの任意の場所からデバイスの初期設定をまとめて行うことができます。通常のエントリ レベルのシステムにはないこの独自の機能により、多数のサイトを迅速かつ効率的に展開できます。

また、内蔵されている Web ベースの GUI を使えば、技術スタッフ以外の社員でもユーザを追加したり、Cisco CallManager Express と Cisco Unity Express の両方の設定を変更したりすることができます。GUI インターフェイスを使用するにしても、CLI を使用するにしても、保守とトラブルシューティングをリモートで実行できるため、特に技術スタッフの少ない小規模オフィスの管理が大幅に軽減されます。

使いやすさ

Cisco IP Phone のディスプレイを使用すると、Extensible Markup Language (XML) 機能を通じて、イエロー ページの情報へのアクセス、タイム カード機能の導入、航空会社のスケジュールの確認、学生の出席記録など、生産性向上に役立つさまざまなアプリケーションを使用できます。ローカルの言語やトーンをサポートするようにシステムを設定することもできます。

100 パーセントの投資保護

中小規模のオフィスが規模を拡大したり、新しい機能の導入を検討したりするにつれて、Cisco CallManager Express による分散環境から、Cisco CallManager を導入した一元的な呼処理モデルに移行する方が有利となる場合があります。

既存の投資は 100 パーセント保護されます。現在使用している Cisco IP Phone、Cisco Catalyst[®] スイッチ、アナログ電話、およびファックスも引き続き使用できます。簡単な設定の変更を行うだけで、Cisco アクセス ルータは、Survivable Remote Site Telephony (SRST) 機能によってブランチの冗長呼処理システムとなり、追加のコストは発生しません。

安定した機能

CTI (Computer Telephony Integration)

Cisco CallManager Express は、Customer-Relationship-Management (CRM) アプリケーションでの Computer Telephony Integration (CTI) をサポートします。たとえば、スタッフが客先リストと客先情報を管理するアプリケーションを使用している場合、客先から電話があると、システムは発信者 ID に基づいてその客先のレコードに自動的にアクセスします。これにより、作業プロセスが合理化され、効率性が向上します。個別のアカウント情報を手動で入力しなくても、個人情報や発注情報にすぐにアクセスできるため、スタッフは重要な相手とのやりとりを個々に応じてスピーディーに行うことができます。



コール カバレッジ機能

自動転送、コールピックアップ、2回線表示、およびハントグループといった機能によって、オフィスに電話がかかってくると、オフィスの規模に関係なく、お客様がサービスに満足できるように効率的に応答することができます。

統合されたボイス メール

スタッフが電話の対応に追われ、他のスタッフもふさがっている場合、個別のボイス メールボックスをすべての社員に割り当てることで、顧客サービスや従業員の生産性を向上させながら、中小規模のオフィスにおいてスタッフのプロ意識を育てることができます。

Cisco Unity Express は、Cisco CallManager Express のオプションのネットワーク モジュールで、メッセージおよび一般的なボイス メール機能（応答、転送、または保存）に簡単かつワンタッチでアクセスできます。メッセージの管理を容易にするために、ユーザはオプション グリーティングの作成や、エンベロープ情報へのアクセス、プライバシーまたは緊急度に基づいたメッセージのマークまたは再生ができます。Cisco Unity Express では、100 時間分のボイス メールを保存できます。これは、中小規模企業のニーズに十分対応できる容量です。

総合対応ボイス メールボックス

Cisco Unity Express には、総合対応ボイス メールボックスもあります。これは、同様のスキルまたは職務権限を持つ従業員のボイス メールを保存するためのものです。たとえば、お客様が小売店、不動産会社、または銀行に電話して一般的な質問をする場合、特定の従業員が対応する必要はありません。総合対応メールボックスを使用することで、チーム メンバー内で最初に対応可能な人がメッセージを受け取り、お客様のニーズに迅速に対応できます。

内蔵された自動応答

Cisco Unity Express には、基本的な自動応答が内蔵されているため、オペレータが常に待機する必要はありません。発信者は希望する相手に迅速にアクセスできます。名前、内線番号、および音声ガイダンスによるダイヤル案内を利用することで、セルフサービスを簡素化することができます。さらにサポートが必要な場合は、必要に応じてオペレータが再度対応することもできます。

広範な IP エンドポイント





Cisco IP コミュニケーションによるソリューションを完成させるために、シスコでは、多様な IP フォン製品をさまざまな価格で提供し、すべてのアプリケーションまたは要件に対応できるようにしています。統合型 IP ネットワークに接続する場合、Cisco IP Phone を使用すれば、お手持ちの電話を使用する場合よりも迅速かつ簡単に電話することができます。

新世代のインテリジェントな Cisco IP Phone は、完全にディスプレイ ベースで、ビジネス ニーズの変化に応じて必要となるユーザ機能やカスタマイズ機能に直接アクセスできます。ディスプレイ ベースの電話では、電話の使用方法や電話帳へのアクセス方法をユーザに表示できます。また、XML ディスプレイ機能により、テレフォニー以外の情報も表示できます。Cisco IP Phone は、単純なダイヤルトーンの代替になるだけでなく、データ、音声、ビデオなど、幅広いビジネスの IP コミュニケーション環境をサポートする高度なフィーチャセットとして機能します。

中小規模のオフィスで最も高速かつ簡単に IP コミュニケーションを実現

Cisco CallManager Express と Cisco Unity Express は、エンタープライズ ネットワークの複数の小規模ブランチに簡単に複製できる、単純で一貫性のある分散アーキテクチャを提供します。

図 1 スタンドアロン オフィス

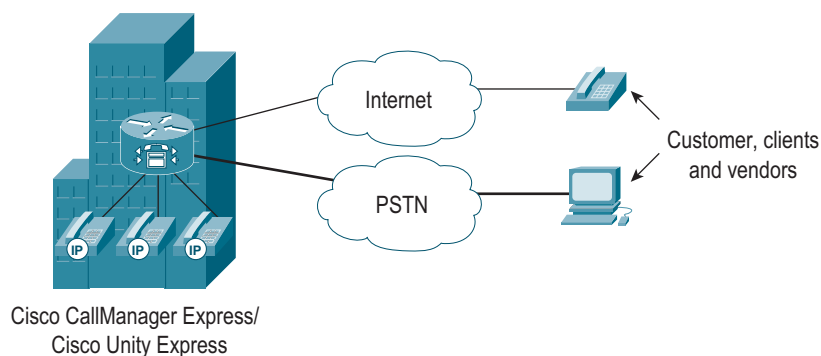




図2 VoIP とデータ接続されたオフィス

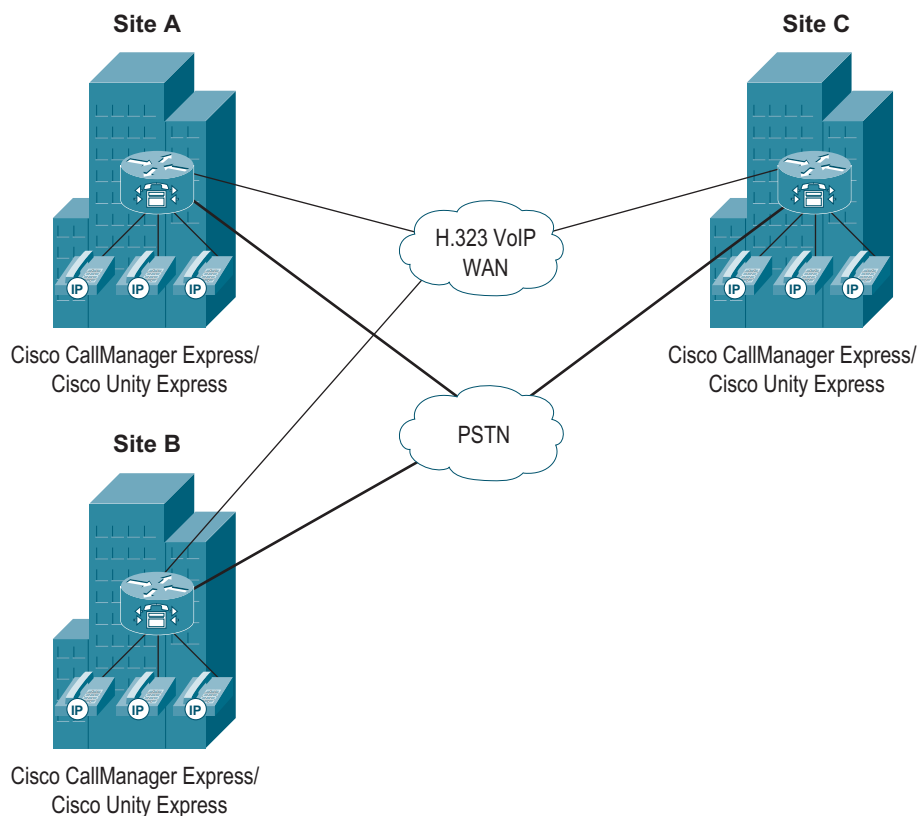


表1 Cisco CallManager Express と Cisco Unity Express の機能

	Cisco IP Phone 7905G	Cisco IP Phone 7912G	Cisco IP Phone 7902G	Cisco IP Phone 7920	Cisco IP Phone 7940/ IP Phone 7960
不在時用のメッセージ作成機能	○	○	○	○	○
ボイス メール メッセージへのアクセス	○	○	○	○	○
新しい IP フォンへの空いている Directory Number (DN) の自動割り当て	○	○	-	-	○
自動応答	○	○	○	○	○
発信者 ID	○	○	-	○	○
自動転送	○	○	○	○	○
着信履歴 (不在着信件数を含む)	○	○	-	○	○
保留時のコールピックアップ	○	○	-	○	○
コールピックアップの呼び出し音変更	○	○	-	-	○
コールタイマー	○	○	-	-	○



表 1 Cisco CallManager Express と Cisco Unity Express の機能（続き）

	Cisco IP Phone 7905G	Cisco IP Phone 7912G	Cisco IP Phone 7902G	Cisco IP Phone 7920	Cisco IP Phone 7940/ IP Phone 7960
コール転送	○	○	○	○	○
コール待機	○	○	○	○	○
設定可能なシステム メッセージ	○	○	-	○	○
独自の呼び出し音	○	○	○	-	○
パラレル ハンティングの DN オーバーレイ	○	○	○	○	○
着信拒否	○	○	-	○	○
ヨーロッパの日付書式	○	○	-	-	○
トールパー優先の内線番号ログイン	-	-	-	-	○
柔軟性のある自動回線選択	-	-	-	-	○
総合対応ボイス メールボックス	○	○	○	○	○
保留と再開	○	○	○	○	○
ハントストップ サポート	○	○	○	○	○
H 450.x コール転送とフォワーディングの統合	○	○	○	○	○
インターホン	○	○	-	-	○
IP フォン URL プロビジョニング	-	-	-	-	○
GUI のサポートとカスタマイズ	○	○	○	○	○
言語 / 国際化	-	-	-	-	○
ローカル コールおよび VoIP/PBX/ PSTN/ISDN コール	○	○	○	○	○
通話中の加入者へのローカル コールバック	○	○	-	○	○
ローカル電話帳検索	-	-	-	-	○
ローカル XML ベースの短縮ダイヤル	-	-	-	-	-
保留中の音楽 / 音	○	○	○	○	○
夜間サービス ベル	○	○	-	-	○
保留中のタイムアウト通知	○	○	○	○	○
オンフック ダイヤル	○	○	-	○	○
ページング	○	○	-	-	○
コール単位の発信者 ID ブロッキング	○	○	○	○	○
セカンダリ ダイヤルトーン	○	○	○	-	○
サイレント および機能呼び出しオプション	○	○	○	○	○



表 1 Cisco CallManager Express と Cisco Unity Express の機能（続き）

	Cisco IP Phone 7905G	Cisco IP Phone 7912G	Cisco IP Phone 7902G	Cisco IP Phone 7920	Cisco IP Phone 7940/ IP Phone 7960
共有回線表示	○	○	○	○	○
短縮ダイヤル	○	○	○	ローカル	○
IP フォンからの短縮ダイヤル設定	○	○	-	-	○
電話機の登録 / 登録解除の Syslog メッセージ サポート	○	○	○	○	○
TAPI サポート	○	○	○	-	○
IPフォンのテキスト ラベル サポート	○	○	-	○	○
三者間会議	○	○	○	○	○
時刻と日付の表示	○	○	-	○	○
時刻、曜日、日付ベースのコール ブロッキング	○	○	○	○	○
トップライン説明	○	○	-	-	○
ボタンごとの 2 回線サポート	○	○	○	○	○
待機中のメッセージ表示	○	○	○	○	○
ボイス メール統合	○	○	○	○	○
ボイス メール標準機能：メッセージ応答、転送、保存、およびマーキング	○	○	○	○	○
ボイス メール保存（100 時間）	○	○	○	○	○

リモートにおいて、データと音声の統合型コミュニケーションの迅速な展開を検討している組織では、Cisco CallManager Express と Cisco Unity Express を使用することで、ブランチ オフィスまたは小規模オフィスで、機能豊富な呼処理およびボイス メール機能を既存または新規の Cisco アクセス ルータ プラットフォームに容易に展開できます。

小規模オフィス向けのスタンドアロン呼処理ソリューションの多くは、データおよび音声接続を 1 つのプラットフォームに完全には統合できませんが、シスコシステムズでは、ボイス メールと組み込みのコール機能を統合して Cisco IOS ソフトウェアに直接導入し、真に統合されたソリューションを提供することで、お客様が総所有コストを削減できるようにします。

©2004 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco ロゴは米国およびその他の国における Cisco Systems, Inc. の商標または登録商標です。
この文書で説明した商品、サービスはすべて、それぞれの所有者の商標、サービスマーク、登録商標、登録サービスマークです。
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。



シスコシステムズ株式会社

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

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

〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館
TEL: 03-6670-2992

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問合せ先