

## Cisco Unity Express

シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションは、固定およびモバイルのネットワーク上の音声、ビデオ、データ、およびモバイル アプリケーションを統合し、ビジネス、政府機関、公共機関の各ワークスペース間で使いやすいリッチメディア コラボレーションの環境を実現します。これらのアプリケーションは、意思決定や業務処理の所要時間を短縮することで、ネットワークをプラットフォームとして使用し、その優位性を向上させます。ネットワークのセキュリティ、復元力、およびスケーラビリティにより、あらゆるワークスペースのユーザが、あらゆるメディア、デバイス、オペレーティング システムを使用して、場所や時間を問わず、簡単に接続できるようになります。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、無線、管理アプリケーション、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、およびサードパーティ製のアプリケーションを含む包括的なソリューションです。

あらゆる規模の企業には、テクノロジーによって従業員の生産性を上げ、コストを削減するという共通の目標があります。企業は、Cisco サービス統合型ルータ プラットフォームを使用してデータ、音声、セキュリティ、無線 LAN、スイッチング、およびビデオ サービスを提供することで、現在および将来の企業のニーズに対応できるようカスタマイズされた単一の統合ネットワークを構築し、オフィスでのコミュニケーションのニーズにコスト効率良く対応することができます。

Cisco サービス統合型ルータ プラットフォームで使用できる主なモジュールの 1 つに、Cisco Unity<sup>®</sup> Express があります。Cisco Unity Express は、先端の統合メッセージング、ボイスメール、ファックス、自動応答、オプションの Interactive Voice Response (IVR; 自動音声応答)、およびその他の豊富なメッセージング機能をネイティブで提供しており、企業が顧客やビジネス パートナーとのコミュニケーションを改善するのに役立ちます。

Cisco Unity Express は、中小・中堅規模のオフィス環境向けに設計された、これらの統合サービスを提供します。Cisco Unity Express に装備された容易に管理できるわかりやすい電話機のプロンプト、使いやすい視覚的なボイスメール インターフェイス (VoiceView Express)、および GUI (グラフィカル ユーザ インターフェイス) により、企業はボイス メッセージとグリーティングを容易に管理できます。

Cisco Unity Express は、Cisco Unified Communications Manager または Cisco Unified Communications Manager Express ソリューションの基本コンポーネントです。Cisco Unified Communications Manager 環境での Cisco Unity Express は、WAN 接続に制約のあるブランチ オフィスに統合メッセージング、ボイスメール、ファックス、自動応答、およびオプションの IVR のローカル ストレージおよび処理を提供します。これにより、WAN 帯域幅と QoS (Quality of Service) の問題を緩和できます。また、より大規模な環境に Cisco Unity メッセージング ソリューションを導入している Cisco Unified Communications Manager のユーザは、ブランチ オフィスまたは小規模オフィス環境に Cisco Unity Express を導入して、各ソリューションをネットワーク化することで、オフィス間での従業員のメッセージ送信が容易になります。Cisco Unified Communications Manager Express 環境は、Cisco Unity Express が搭載された単一のコンパクトなフォーム ファクタの Cisco サービス統合型ルータ プラットフォームに展開できるので、小規模

オフィスのテレフォニーおよびメッセージングのニーズ、およびその他のビジネス コミュニケーションのニーズに対応することができます。

### 生産性と競争力の優位性

中小・中堅規模のオフィスのお客様は、Cisco Unity Express の IVR、および内蔵された既存の自動応答、高度なボイスメール、統合メッセージング、ファックス処理機能を使って、専門性、生産性、および顧客サービスのレベルを向上します。オプションの IVR は、さまざまなデータベース、わかりやすいスクリプト作成環境、幅広いレポート機能とローカルで統合され、中小・中堅企業または企業のランチ オフィスに包括的なセルフサービス ソリューションを提供します。プロフェッショナルな自動応答により、すべてのコールを効率よく確実に処理します。内線番号、または特定の内線番号がわからない場合は名前によるダイヤル機能によって呼を転送できます。自動応答を使用すると、専用のオペレータを用意しなくても、1 年中いつでも電話対応ができます。ボイスメールは、従業員がいつでも、どの電話機からでもメッセージにアクセスできるようにすることで、組織の生産性を高めます。通話中または不在の電話にかかった内線または外線は、ユーザのボイスメール ボックスに転送されて個人のメッセージが対応します。Cisco Unified IP Phone または Cisco VG224 Voice Gateway に接続されたアナログ電話のメッセージ待機インジケータ(MWI)が点灯するので、従業員はコールがあったことをすぐに知ることができます。

統合メッセージングなど、新しい IP ベースの生産性向上アプリケーションを使用すると、従業員はボイスメール メッセージを効率的に管理し、デスクトップまたはノート型パソコンを使用して、リモートでアクセス可能な 1 つのインターフェイスを介してすべての E メールおよびボイスメール メッセージを共通のビューに表示できます。また、VoiceView Express などの新しいアプリケーションは、ボイスメール メッセージを管理するために、テレフォニー ユーザ インターフェイスに代わる高速で容易な方法を提供します。VoiceView Express を使用すると、ユーザは Cisco Unified IP Phone のディスプレイを使用して、ボイス メッセージを視覚的に検索し、メールボックス オプションを簡単に操作できます。Cisco Unified Express 3.1 を導入すれば、Cisco Unified Messaging Gateway との統合をサポートできるようになります。Cisco Unified Messaging Gateway との統合により、さまざまなオフィスにある Cisco Unity Express システムを効率良くネットワーク化することができます。また、Cisco Unity Express と Cisco Unified Messaging Gateway を統合すれば、従業員は、音声による名前確認が可能なメッセージを作成し、VPIM (Voice Profile for Internet Mail) を使用してネットワーク上にメッセージを送信できるようになります。このシステムでは、システム全体に適用できる配信リストのコンセプトもサポートされています。このコンセプトでは、メッセージを単一の番号またはリスト名にアドレス指定することにより、さまざまなオフィスを移動する特定のユーザ宛てにボイスメールを送信できます。

統合メッセージング、ボイスメール、ファックス、自動応答、オプションの IVR などのサービスを使用することで、従業員は生産性向上ツールをすばやく簡単に活用できます。これらのサービスはすべて Cisco サービス統合型ルータに組み込まれており、Cisco Unity Express によって提供されます。

### 簡単な操作

Cisco Unity Express は、中央からボイス メールボックスを提供し、管理する方法を提供します。オンサイトの技術スタッフの数が限られていることの多い中小・中堅規模のオフィスでは特に、ネットワーク管理を大幅に簡素化できる Cisco Unity Express は大きな強みです。使用可能になった新しい音声サービスを簡単に追加できる柔軟性も、このソリューションの有利な点です。

Cisco Unity Express では、設定と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 を提供しています。多く

の場合、Cisco Unity Express の操作に必要な電話、内線番号、コール レポート、およびシステムパラメータは、Cisco Unified Communications Manager または Cisco Unified Communications Manager Express から直接抽出されます。これにより、データ エントリを複製する必要がなくなり、最大限の効率性を発揮し、エラーを最小限に抑えることができます。Cisco Unity Express は Simple Network Management Protocol (SNMP; 簡易ネットワーク管理プロトコル) をサポートしているため、業界標準の SNMP に基づくネットワーク管理アプリケーションによるパフォーマンスデータのプロアクティブな監視、管理、収集および中央サイトでのトラップ受信が可能になります。管理を GUI インターフェイスを通じて行うか CLI を通じて行うかに関係なく、デバイスを一元的に展開、管理、および保守できるので、リモートのメンテナンスとトラブルシューティングが容易になります。

表 1 に、Cisco Unity Express の主なハードウェア機能を示します。

表 1 ハードウェア機能

機能	お客様の利点
Cisco ISR 2800 および 3800 シリーズに直接統合されるネットワーク モジュール (Cisco Unity Express NM-CUE、NM-CUE-EC、または NME-CUE) または Advanced Integration Module (Cisco Unity Express AIM-CUE) で展開	さまざまなルータ プラットフォーム間でネットワーク モジュールと AIM を共有し、ユーザ数が 12 の小規模なオフィスから、250 個のメールボックスと 24 ポートの同時ボイスメールと統合メッセージング、自動応答セッション、またはオプションの IVR サービスを必要とするオフィスまで、さまざまな規模のオフィスで Cisco Unity Express を展開することが可能。
ネットワーク モジュール (Cisco Unity Express NM-CUE、NM-CUE-EC、または NME-CUE) には、専用のオンボード マイクロプロセッサと統合ストレージを搭載	Cisco Unity Express ネットワーク モジュールは、専用のオンボード処理、メモリ、およびストレージを完全に内蔵しているため、効率的なメッセージ管理、幅広い同時セッション (オプションの IVR を含む)、同時処理、および一般的なオフィス向けの大量のボイスメール ストレージ容量に対応可能。リリース 3.0 では、オプションの IVR ハードウェアを搭載した新しいネットワーク モジュール (製品番号 NME-CUE) がサポートされるようになったため、統合メッセージング、ボイスメール、および自動応答機能またはオプションの IVR セッションで最大 24 ポートを使用することが可能。Cisco Unity Express Network Module with Enhanced Capacity (製品番号 NM-CUE-EC) は、最大 16 ポートの同時ボイスメール、統合メッセージング、自動応答セッションまたは IVR セッションと、最大 250 個のボイス メールボックスをサポート。標準の Cisco Unity Express Network Module (製品番号 NM-CUE) は、最大 8 セッションのボイスメールおよび自動応答またはオプションの IVR と、最大 100 個のボイス メールボックスをサポート。
Advanced Integration Module (Cisco Unity Express AIM-CUE) は、専用のオンボード マイクロプロセッサを装備	ネットワーク モジュールと同様に、Cisco Unity Express Advanced Integration Module (製品番号 AIM-CUE) は、専用のオンボード処理、メモリ、ストレージをすべて内蔵。AIM はルータに内蔵されているため、アナログおよびデジタル音声、Virtual Private Network (VPN; パーチャル プライベート ネットワーク) アクセラレーション、統合スイッチングなど、その他のサービス用に外部インターフェイス スロットを解放。AIM は最大 50 個のボイス メールボックスと、最大 6 セッションのボイスメール、自動応答、またはオプションの IVR をサポート。

## 主な機能と利点

表 2 に、Cisco Unity Express リリースのバージョン 3.1 までに導入された機能を示します。表 3 にボイスメールと統合メッセージングの機能、表 4 に自動応答機能、表 5 にオプションの IVR 機能を示します。

表 2 ソリューションの機能

機能	お客様の利点
Cisco Unified Communications Manager または Cisco Unified Communications Manager Express IP テレフォニー環境で動作	Cisco Unity Express は、シスコのセンター集中制御環境 (Cisco Unified Communications Manager) または分散制御環境 (Cisco Unified Communications Manager Express) で使用可能。これにより、シスコのある制御方式から別の方式に移行した場合でも、設計の柔軟性と投資保護を実現。
使いやすい CLI	Cisco IOS ソフトウェア CLI に似た CLI 環境で設定、プロビジョニング、サポート環境などの使いやすい管理機能を提供して、Cisco IOS ソフトウェアの使用に慣れているネットワーク管理者および販売代理店のトレーニング時間を削減。

機能	お客様の利点
Cisco Unified Messaging Gateway との統合機能(リリース 3.1)	Cisco Unity Express を Cisco Unified Messaging Gateway と統合すれば、ネットワーク化が容易なソリューションを複数のオフィスにわたって提供できます。また、ネットワーク間での自動データベース同期もサポートできるため、Cisco Unified Messaging Gateway ネットワーク内のすべての Cisco Unity Express システムが、音声による名前確認付きのメッセージを送信できるようになります。
CLI スクリプト機能	多数のユニットの効率的なリモート管理、プロビジョニング、および設定のための高度な方法を提供。この独自の機能により、多数のサイトを同じように迅速に設定可能。
組み込みのオペレーティング システム	Cisco Unity Express は、組み込みのアプリケーションに最適な業界標準の OS を使用することで、ネイティブの Cisco IOS ソフトウェア以外によるディスクサブシステムを実現。これにより、効率的な動作が可能になり、Cisco IOS ソフトウェアの背後で安定した安全な動作環境が実現。
固有のセキュリティ	Cisco Unity Express は組み込みのシステムであるため、指定された GUI および CLI からのみアクセス可能。ユーザ パスワードはアクセス不可能であり、128 ビットの Secure Hash Algorithm(SHA)を使用してシステムで暗号化。Cisco Unity Express アーキテクチャ内のパッケージはすべて、整合性を示すためにシスコによって署名されているため、システムに信頼できないコードがインストールされても、組み込みの chain-of-trust モデルにより、不正なコードは実行されない。  リリース 3.0 では、システムに安全に接続するために、Secure HTTP または HTTP over Secure Sockets Layer(SSL)を使用して GUI にアクセス可能。リリース 3.0 で追加されたセキュリティ機能には、エンドユーザが Telephone User Interface(TUI) 処理に誤ってログインした場合のシステム動作を設定する機能などがある。これにより、企業は固有のセキュリティ ポリシーを柔軟に適用可能。
4 ~ 24 個のボイスメールまたは自動応答の同時コール(ライセンス レベルとハードウェアに依存)	ボイスメール、統合メッセージング、自動応答、またはオプションの IVR サービス用に 4 ~ 24 個の同時セッションまたはポートをサポートしているため、ビジネス ニーズに合わせた予算の範囲内で、適切なレベルのサービスを提供。使用可能なポートの数は、Cisco Unity Express のモジュール タイプとその他のサービス(同時 IVR セッションなど)によって異なる。
言語	Cisco Unity Express では、ボイスメール、自動応答、オプションの IVR など、システム プロンプトを使用するすべてのサポート対象アプリケーションで、幅広い言語と方言をサポート。サポート対象言語の詳細については、表 9 を参照。リリース 3.0 では言語の同時サポートも追加されたため、管理者は AIM-CUE に最大 2 つの言語、NM-CUE に最大 5 つの言語をインストール可能。
安全なバックアップと復元(リリース 3.0)	バックアップの前に FTP サーバを認証する、安全な FTP 機能を追加。さらに、機密性を確保するために、Cisco Unity Express と FTP サーバ間の IP 伝送のペイロードを暗号化。
差分アップグレードとバックグラウンドダウンロード	アップグレードの簡素化により、Cisco Unity Express の効率的な運用が可能。差分アップグレードでは、ほとんどの場合、関連する更新のみがシステムに追加され、すべてのイメージのアップグレードが不要。* 通常のシステムの運用時に新しいソフトウェア パッケージをバックグラウンド プロセスでダウンロード。ユーザのサービスが中断することはない。**
SNMP	SNMP インターフェイスにより、シスコのネットワーク管理ツールまたはサードパーティ製の管理アプリケーションを使用した Cisco Unity Express のリモートモニタおよびリモート保守を実現。Cisco Unity Express 上の SNMP エージェントは、SNMP GET オペレーションによるシステムの管理と監視を行い、さまざまなイベントに対応した SNMPv2c 通知を送信。
システム管理者用ダッシュボード(リリース 3.0)	追加されたダッシュボードにより、管理者はメールボックスの割り当てやステータスを表示したり、システム上の各ユーザに関する情報を利用したりでき、システム全体のリソースの効率性と管理性が向上。
リアルタイム レポートと履歴レポート(リリース 3.0)	リリース 3.0 では、Cisco Unity Express 用のさまざまなリアルタイム レポートと履歴レポートが導入されたため、ユーザは、ネットワーク リソース計画、および評価に役立つ情報を入手できる。レポートには、ボイスメール、自動応答、ファックス、オプションの IVR などの Cisco Unity Express アプリケーションと、アクティブ コール、特定期間の着信コール、拒否呼などのシステム全体のステータスが、ユーザ定義のしきい値とともに記録される。

\* 差分アップグレードは、リリースで導入された変更の範囲によって異なります。

\*\* バックグラウンド ダウンロードは、AIM-CUE ではサポートされていません。

表 3 ボイスメールの機能

機能	お客様の利点
メールボックスごとに最大 300 時間分のボイスメールを保存可能	<p>Cisco Unity Express は複数のフォーム ファクタで使用できるため、特定のサイトの要件を満たす容量、パフォーマンス、および価格を選択可能。また、各 Cisco Unity Express モジュールのボイスメール ストレージ容量は、システム管理者の定義によって、ユーザごとにカスタマイズ可能。モジュール タイプごとのストレージ容量は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE) : 14 時間</li> <li>• Cisco Unity Express Network Module (NM-CUE) : 100 時間</li> <li>• Cisco Unity Express Enhanced-Capacity Network Module (NM-CUE-EC) および Cisco Unity Express Network Model Enhanced (NME-CUE) : 300 時間</li> </ul>
リリース 3.0 での容量の拡張 (Cisco Unity Express NME-CUE で使用可能)	<p>リリース 3.0 では、新しい Cisco Unity Express ネットワーク モジュール (NME-CUE) がサポートされるようになったため、統合メッセージング、ボイスメール、および自動応答機能またはオプションの IVR セッションで最大 24 ポートを使用することが可能。新しいネットワーク モジュールでは、最大 50 の IMAP セッションもサポート。新しいハードウェアでは、Cisco Unity Express アプリケーションの手動でのグレースフル シャットダウンもサポートされ、LED によるステータス表示も提供。</p>
総合対応用メールボックス (GDM)	<p>この機能は、指定されたチーム メンバーなら誰でも使用できるボイスメール メッセージ用のストレージを提供し、発信者の要求に迅速に回答することを可能としたため、お客様の満足度が大幅に向上。設定オプションとして、これらの GDM のライセンス番号は個別のメールボックスとして設定することができ、各ライセンス レベルの容量を 12、25、50、100、150、200、および 250 個から、それぞれ最大 17、35、65、120、175、225、および 275 個のメールボックスに拡張可能。</p>
セルフサービス メールボックス作成用のエンドユーザ向けチュートリアル	<p>すべてを網羅しながらも簡潔な TUI チュートリアルにより、ユーザはメールボックスの設定プロセスを段階的に実行できるため、管理者のサポートが最小限で済み、時間と費用を節約。</p>
わかりやすい Web ベースの GUI	<p>Web ベースの GUI は、Cisco Unified Communications Manager または Cisco Unified Communications Manager Express と連携してテレフォニー情報の設定をサポートし、Cisco Unity Express を管理、設定、および提供するためのユビキタスなリモート アクセスを実現。GUI を使用すると、Cisco Unified Communications Manager や Cisco Unified Communications Manager Express と共有している情報をインポートして、エンドユーザおよびグループの加入の管理を簡素化。</p>
一般的なボイスメール機能のすべての範囲をサポート	<p>応答、転送、メッセージの保存など、一般的なボイスメール機能をサポート。メッセージを最適に管理するために、プライバシー、緊急度、または配信予約のメッセージ タグ、オプション グリーティング、一時停止、早送り、巻き戻し、エンベロープ情報を提供。</p>
ファックスの統合	<p>インバウンド ファックス機能は、Cisco サービス統合型ルータのネイティブの T.37 ファックス処理と Cisco Unity Express のメッセージ管理を組み合わせることで提供される。ファックスは、各ユーザの単一または個別の Direct Inward Dialing (DID; ダイヤルイン) 番号を使用して受信可能。メッセージはユーザのメールボックスに格納され、IMAP 機能を使用して TIFF 添付ファイルとしてユーザの E メール クライアントに送信されるか、GDM に配信。ユーザは、GDM または個人用メールボックスに格納されたファックスを印刷するファックス機器を選択可能。</p>
ライブ応答 (リリース 3.0)	<p>ライブ応答を使用すると、ユーザはボイスメール メッセージの送信者に自動的に電話をかけ直すオプションを選択可能。ボイスメールを聞くときに、次のオプションのいずれかを選択するように指示される。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• メッセージに返信 (同じ Cisco Unity Express システムまたはネットワーク化された場所内)</li> <li>• メッセージ エンベロープでキャプチャされた発信者番号または内線番号を使用して発信 (内線または外線)</li> </ul>
ライブ録音 (リリース 3.0)	<p>ライブ録音を使用すると、ユーザは必要な場合にコールを録音可能。録音されたコールは、ユーザのメールボックスにボイスメール メッセージとして送信され、IMAP 機能を使用してユーザの E メール クライアントに転送することも可能。会話が録音されていることをエンドユーザに示すトーンを生成可能。</p>
非加入者への配信 (リリース 3.0)	<p>非加入者へボイスメールを配信できるため、内線または外線番号に配信するためにボイス メッセージを作成可能。番号を入力すると、Cisco Unity Express は TUI または VoiceView Express を使用してターゲット ユーザのディレクトリ名を再生または表示。</p>
Voice Profile for Internet Mail (VPIM) のサポート (ボイスメール メッセージ通信の業界標準)	<p>Cisco Unity Express は、VPIM バージョン 2.0 をサポート。これは、メッセージング システムが相互に通信できるようにするための業界標準。不着および配信遅延通知により、ユーザは、メッセージのステータスに関する詳細を把握。この一連のメッセージング機能により、企業の生産性が向上し、長距離にかかるコストを削減できるため、最終的には既存の VPIM 準拠のメッセージング システムに対する投資を保護できる。</p>

機能	お客様の利点
配信リスト	Cisco Unity Express が提供するパブリックおよびプライベートの配信リストにより、ボイスメール メッセージをあらかじめ定義された受信者のリストに容易かつ迅速に送信できるため、時間を節約し、キーイング エラーを最小限に抑えることができる。Cisco Unity Express には、「すべてのユーザ」パブリック配信リストが含まれており、権限を持つユーザは、それ以外に最大 15 個のパブリックリストを定義できる。個別のユーザは、最大 5 個の独自のプライベート リストを定義できる。
ブロードキャスト メッセージ	配信リストと同様に、ブロードキャスト メッセージを使用してメッセージを複数の受信者に送信できる。ブロードキャスト メッセージを使用すると、受信者のボイス メッセージ キュー内で、重要な連絡に対して最上位のプライオリティを指定することもできる。この特別なメッセージは、その他のメッセージの前に再生され、メッセージが満杯になるか期限が切れるまでユーザのメールボックスに保存され、重要な連絡が伝わるようにする。
リモート ユーザ向けの音声による名前確認	Cisco Unity Express は、すべてのローカル受信者および多くのリモート受信者に、音声による名前確認機能を提供。音声による名前確認により、ボイスメール メッセージに対応する際、ユーザは正しい受信者が選択されているかどうかを確認できる。リモート オフィスの情報(該当する場合)を確認することもできるので、メッセージが正しいユーザとオフィスに送信されたかどうかが一目瞭然。
メッセージの復旧機能	Cisco Unity Express ボイスメール メッセージのセッション中にメッセージを誤って削除した場合、ユーザはメッセージを復旧して、同じセッション内でアクティブな状態に戻すことができる。
エンベロープ情報の一部としての CLID	Cisco Unity Express では、ボイスメール メッセージが社内からのものであっても Public Switched Telephone Network (PSTN; 公衆電話交換網)からのものであっても、ボイス メール メッセージの Calling Line Identification (CLID; 発呼回線 ID) 情報を確認できる(設定オプション)。
Cisco Unity TUI、メニュー、およびコマンドの共有	Cisco Unity Express は、Cisco Unity ソフトウェアと同じ TUI メニューおよびプロンプトを共有しているため、エンドユーザのトレーニングに必要なコストを削減し、ユーザが別の組織環境から移動してきた場合(たとえば本社とブランチ オフィス間の移動)でも使いやすい。また、Cisco Unity ソフトウェアに移行する場合の基盤も提供。
標準グリーティングとオプション グリーティング	ユーザは、長期不在や休暇など、特別なメッセージを伝えるために標準グリーティングとオプション グリーティングを選択可能。
代替番号オプション	各ユーザまたはシステム管理者が代替番号またはローカル内線番号を指定すると、発信者はボイスメールの応答時にゼロを押すだけで着信側にアクセスできるようになったり、サポートを利用できるようになったりする。
メッセージの強制的な期間満了	管理者は、メッセージを強制的に期間満了にすることで、システム上のメッセージ ストアをより効率的に管理および維持できる。このオプションでは、期間の満了時にメッセージを削除するよう加入者に強制するポリシーを適用可能。
メッセージの配信予約	ローカルまたはリモート システム上のユーザ宛のメッセージを、将来(最高 1 年後)に配信されるようあらかじめ設定できる。
統合されたメッセージング	既存のメッセージング インフラストラクチャと IMAP E メール クライアントを利用することで、Cisco Unity Express デスクトップ メッセージング アクセスは、実質的にすべての E メール クライアントからボイスメールに簡単かつネイティブにアクセスできるようにして、メッセージへの継続的でグローバルなアクセスを実現。統合メッセージングがサポートされるのは、Cisco Unity Express Network Module バージョン(NM-CUE、NM-CUE-EC、および NME-CUE)のみ。 リリース 3.0 では、Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE) で統合メッセージングを使用できる。セッションの最大数は、常時最大 6 つの音声コール、3 つの VoiceView Express セッション、または 20 の IMAP セッション。
VoiceView Express	VoiceView Express は、TUI に代わる簡単かつ高速な視覚的ツールで、Cisco Unified IP Phone のディスプレイとソフトキーを使用して、メッセージとメールボックス設定にアクセスし管理を行う。VoiceView Express は、ボイス メールボックスを迅速に表示することで従業員の生産性を向上し、日常の作業の管理を改善。VoiceView Express がサポートされるのは、Cisco Unity Express Network Module バージョン(NM-CUE、NM-CUE-EC、および NME-CUE)のみ。 リリース 3.0 では、最大 3 つのセッションについて Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE) で VoiceView Express がサポートされる。
リモート メッセージ通知	新規または緊急のメッセージの受信時に、ユーザに通知する。各メールボックス(個別および GDM)は、最大 4 つの数値表示デバイス(電話番号など)と最大 2 つのテキスト表示デバイス(テキスト表示のポケベルまたは E メール アドレスなど)という複数の宛先に同時に通知を送信するように設定できる。ユーザは、宛先を設定し、TUI、GUI、または VoiceView Express を使用して宛先ごとに通知スケジュールを管理できる。

機能	お客様の利点
メッセージ通知のカスケード(リリース 3.0)	メッセージ通知のカスケードにより、ユーザは受信者の範囲が広がるように一連の通知を設定できる。たとえば、テクニカル サポート部門に対する段階的なメッセージ通知を作成するには、最初のメッセージ通知を、現場のテクニカル サポート担当者のページにただちに送信するように設定する。次の通知は、15分後に部門マネージャのページに送信される。3 番めの通知は、30 分後に問題解決グループの従業員に送信される。受信者がメッセージを保存または削除するまで、選択したオプションに従って、通知が引き続きカスケードされる。

表 4 自動応答機能

機能	お客様の利点
名前によるダイヤル、内線番号によるダイヤル、およびオペレータに戻るための組み込みの自動応答	Cisco Unity Express に付属する標準の自動応答サービスにより、1 年中オペレータがサポートしなくても、発信者は適任者に迅速にアクセスできるため、セルフサービスが簡素化される。さらに、よりサポートが必要な場合には、いつでもオペレータに戻るができる。Cisco Unity Express には、2 つの標準の自動応答オプションが付属している。1 つめは、名前によるダイヤルと内線番号によるダイヤル、2 つめは、最大 9 人のユーザまたはグループに対応した 1 桁の短縮ダイヤル。
Cisco Unity Express Editor によるカスタム自動応答	Cisco Unity Express Editor は、Microsoft Windows GUI ベースの視覚的なスクリプト作成ツールで、管理者はシステム自動応答のほか、最大 4 つのカスタマイズされた自動応答フローを簡単に作成できる。
簡単な Web ベースの自動応答エディタ(リリース 3.0)	組み込みの自動応答のパラメータを変更する簡単なインターフェイスにより、専門スタッフでなくても自動応答を簡単に管理および更新できる。自動応答の構造を変更する必要がある高度な機能の場合、豊富な機能を備えた Cisco Unity Express Editor を使用できる。
マルチレベル自動応答	Cisco Unity Express Editor を使用すると、システム管理者は最大 4 つのマルチレベル自動応答フローを作成して、階層型の DTMF (Dual Tone MultiFrequency) ベースのメニューを提供できる。マルチレベル自動応答により、発信者は、担当者、部門、またはあらかじめ録音された情報(案内や営業時間など)にアクセスできる。コール管理を行う時刻や曜日をカスタマイズすることもできる。
AVT(従来のグリーティング管理システム)	Cisco Unity Express AVT 機能を使用すれば、TUI またはオフラインの WAV ファイル記録ツールを経由して、カスタム自動応答プロンプトを簡単に録音することができる。プロンプトは AVT を使用して再録音できるため、自動応答管理者は、ファイル名を変更するために GUI にアクセスしなくても、プロンプトを変更できる。また、カスタム自動応答でサブフローとしてオプション グリーティングを使用することもできる。
休日スケジュール	Cisco Unity Express を使用すると、休日を定義することができるので、休日の間カスタム自動応答プロンプトを再生することができる。このプロンプトは、AVT を使用して簡単に更新でき、企業の活動や特別なイベントなどについてカスタマイズされた情報を発信者に提供できる。
営業時間	営業時間機能により、最大 4 つのスケジュールを定義して、手動で介入しなくても、時刻によって異なる自動応答プロンプトを再生することができる。
オプションの自動応答グリーティング	システム管理者は、オプションの自動応答グリーティングを録音して、緊急事態や突発的な事態(大雪など)が発生した場合に使用できる。オプション グリーティングは、オプション ボイスメール グリーティングとほぼ同じように機能する。つまり、アクティブ モードまたは非アクティブ モードに切り替えるように、システム管理者にプロンプトが表示される。
自動応答ベグ カウント(リリース 3.0)	Cisco Unity Express では、自動応答機能用のベグ カウントを生成できる。ベグ カウントによって着信自動応答コールのフローに関するレポートが提供されるため、トラフィックの需要に対応するために適切な数のスタッフを適切な時間帯に配置できるようになり、収益の機会が最大化する。

表 5 オプションの IVR(Cisco Unity Express 3.0 で導入)

機能	お客様の利点
オプションの IVR	IVR を使用すると発信者によるセルフサービスが可能になり、顧客満足度が向上し、運用コストが削減される。Cisco Unity Express のオプションの IVR は顧客が個人情報や選好情報の更新、製品の発注、配送の追跡、支払いステータスの確認、および製品情報の要求を実行できるため、カスタマー サービス担当者またはコンタクト センター エージェントの負担が軽減される。
さまざまな IVR セッション	オプションの IVR は、Cisco Unity Express でサポートされるすべての統合型ハードウェア モジュールで同様使用できるため、選択したハードウェア プラットフォームおよびライセンス供与されたボイス メールボックスの数に応じて、2 から最大 30 まで幅広く IVR セッションを提供する。

機能	お客様の利点
Cisco Unity Express ボイスメールおよび自動応答との緊密な統合	Cisco Unity Express のオプションの IVR は、製品で使用できるボイスメールおよび自動応答サービスと緊密に統合される。この緊密な統合により、発信者は、オペレータによる対応、ボイスメール メッセージの録音など、トランザクションを解決するさまざまなオプションを利用できる。
IVR スクリプトを作成するための Cisco Unity Express Editor	Cisco Unity Express Editor は、Microsoft Windows GUI ベースの視覚的なスクリプト作成ツールで、管理者は自動応答用スクリプトのほか、カスタマイズされた IVR スクリプトを簡単に作成できる。ドラッグ アンドドロップ メニュー内の各ステップは Cisco Unity Express Editor によってグラフィカルに表示されるため、操作をすぐに理解できる。プロセスをさらに短縮するために、管理者は Cisco Unity Express Editor を使用して IVR コール フローを検証およびデバッグできる。
IVR 用の簡単な Web ベースの Cisco Unity Express Editor (リリース 3.0)	Cisco Unity Express リリース 3.0 では、組み込みの自動応答のパラメータを変更する簡単なインターフェイスが導入されたため、専門スタッフでなくても自動応答を簡単に管理および更新できる。この機能は、Cisco Unity Express のオプションの IVR でも使用できる。
VoiceXML 2.0 ブラウザ	Cisco Unity Express Editor の代わりに、組み込みの VoiceXML 2.0 ベースのブラウザと汎用的な Web ブラウザを組み合わせて使用することで、IVR をカスタマイズできる。この機能により、IVR アプリケーションは HTTP 要求を送信できるため、顧客は企業の Web ページの「Call Me」ボタンを使用して、セルフサービス用に IVR にコールしたり、エージェントに接続したりできる。
さまざまなデータベースのサポート	Cisco Unity Express のオプションの IVR は、ランチ オフィスと中小・中堅企業の両方のニーズに対応するさまざまなデータベースをサポートする。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft SQL 2000</li> <li>• Microsoft SQL Desktop Edition (MSDE) 2000</li> <li>• Sybase Adaptive Server Version 12</li> <li>• Oracle 10g</li> <li>• IBM DB2 9</li> </ul>
アウトバウンド E メールとファックス	管理者とスクリプト開発者は、IVR 用の Cisco Unity Express Editor を使用して E メールとファックスを作成して送信することで、カスタマー エクスペリエンスを調整することができる。E メール メッセージには、最大 5 つのファイルを添付できる。
プロンプト管理用の AVT	管理者は、Cisco Unity Express でサポートされているわかりやすい AVT プロンプト管理システムを使用して、発信者との対話用にプロンプトを録音し、ユーザ エクスペリエンスをさらにカスタマイズすることができる。
HTTP のサポート	HTTP 要求のサポートにより、開発者と管理者は、Cisco Unity Express のオプションの IVR を Web 対応として使用できる。顧客は IVR アプリケーションから HTTP 要求を送信し、要求からの応答に応じて情報を再生したり、E メールやファックスを送信したりできる。
リアルタイム レポートと履歴レポート	Cisco Unity Express のオプションの IVR では、さまざまなリアルタイム レポートと履歴レポートが導入されたため、管理者は、お客様のニーズの把握、ネットワーク リソース計画、および一般的な業務評価に役立つ情報を入手できる。レポートには、トラフィック分析、アクティブ コール、特定期間の着信コール、拒否呼などのシステム ステータスを含む重要なすべての IVR 情報が、ユーザ定義のしきい値とともに記録される。

Cisco Unity Express 3.0 で導入された Cisco Unity Express のオプション IVR サービスの詳細については、Cisco Unity Express のオプション IVR のデータシートを参照してください。

## 製品概要

表 6 に、Cisco Unity Express をサポートする Cisco ルータを示します。

表 6 ルータのサポート

プラットフォーム	Cisco Unified Communications Manager Express のサポート	Cisco Unity Express のサポート
Cisco ISR 2801	○	○ (Cisco Unity Express AIM-CUE のみ)
Cisco IAD 2400 シリーズ統合型アクセスデバイス	○	×
Cisco ISR 2800 シリーズ	○	○
Cisco 3700 シリーズ マルチサービス アクセス ルータ	○	×
Cisco ISR 3800 シリーズ	○	○

## ソフトウェアのサポート

Cisco Unity Express Network Module(NM-CUE)は、Cisco IOS ソフトウェア リリース 12.3(4)T 以上でサポートされています。Network Module with Enhanced Capacity(NM-CUE-EC)は、Cisco IOS ソフトウェア リリース 12.3(11)T6、12.3(14)T2、および 12.4(1) 以上でサポートされています。これらの Cisco IOS ソフトウェア リリースはそれぞれ、Cisco Unified Communications Manager Express リリース 3.2 およびリリース 3.3 に対応しています。NM-CUE-EC は、Cisco Unity Express リリース 2.1 で導入されました。表 7 を参照してください。

表 7 ソフトウェアのサポート

Cisco Unity Express のリリース	Cisco Unified Communications Manager のリリース	Cisco Unified Communications Manager Express のリリース	IOS のリリース
1.1	リリース 3.3	リリース 3.0 および 3.1	12.3(4)T、12.3(7)T、12.3(8)T、12.3(11)XL
2.0	リリース 3.3 および 4.0	リリース 3.0、3.1、および 3.2	12.3(4)T、12.3(7)T、12.3(7)XL、12.3(8)T、12.3(11)T、12.3(11)XL
2.1 および 2.2	リリース 3.3、4.0、および 4.1	リリース 3.0、3.1、および 3.2	12.3(4)T、12.3(7)T、12.3(7)XL、12.3(8)T、12.3(11)T、12.3(14)T
2.3	リリース 4.1、4.2、5.0 および 5.1(リリース 2.3.4 のみ)	リリース 3.1、3.2、3.3、3.4、4.0、4.0(1)	12.3(7)T、12.3(8)T、12.3(11)T、12.3(14)T、12.4T、12.4M、12.4(4)XC
3.0	リリース 4.1、4.2、5.0、5.1、6.0	リリース 3.2、3.3、3.4、4.0、4.0(3)、4.1	12.3(7)T、12.3(8)T、12.3(11)T、12.3(14)T、12.4T、12.4M、12.4(4)XC
3.1	リリース 4.1、4.2、5.0、5.1、6.0	リリース 3.2、3.3、3.4、4.0、4.0(3)、4.1	12.3(7)T、12.3(8)T、12.3(11)T、12.3(14)T、12.4T、12.4M、12.4(4)XC

Cisco Unity Express GUI のサポートには、Microsoft Internet Explorer バージョン 6.0 が必要です。

## ライセンス サポート

Network Module with Enhanced Capacity(NM-CUE-EC)、Network Module(NM-CUE)、および Advanced Integration Module(AIM-CUE)では、対応する Cisco Unity Express ユーザ ライセンス レベルを使用できます(表 8)。

表 8 ライセンス サポート

ライセンス レベル:メールボックスの数	Cisco Unity Express ネットワーク モジュール (NM-CUE、NM-CUE-EC、NME-CUE)			Cisco Unity Express Advanced Integration Module(AIM-CUE)		
	GDM の数	保存時間	同時ボイスメールおよび自動応答ポートとセッション	GDM の数	保存時間	同時ボイスメールおよび自動応答ポートとセッション
12 個のメールボックス	GDM × 5	100 時間	8(NM-CUE) 16(NM-CUE-EC) 24(NME-CUE)	GDM × 5	14 時間	6(すべての Cisco ISR 2800 および 3800 シリーズ プラットフォーム上)
25 個のメールボックス	GDM × 10	100 時間	8(NM-CUE) 16(NM-CUE-EC) 24(NME-CUE)	GDM × 10	14 時間	6(すべての Cisco ISR 2800 および 3800 シリーズ プラットフォーム上)
50 個のメールボックス	GDM × 15	100 時間	8(NM-CUE) 16(NM-CUE-EC) 24(NME-CUE)	GDM × 15	14 時間	6(すべての Cisco ISR 2800 および 3800 シリーズ プラットフォーム上)
100 個のメールボックス	GDM × 20	100 時間	8(NM-CUE) 16(NM-CUE-EC) 24(NME-CUE)	未サポート		

	Cisco Unity Express ネットワーク モジュール (NM-CUE、NM-CUE-EC、NME-CUE)			Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE)
150 個のメールボックス	GDM × 25	300 時間	16(NM-CUE-EC) 24(NME-CUE)	未サポート
200 個のメールボックス	GDM × 25	300 時間	16(NM-CUE-EC) 24(NME-CUE)	未サポート
250 個のメールボックス	GDM × 25	300 時間	16(NM-CUE-EC) 24(NME-CUE)	未サポート

## 言語のサポート

現在、Cisco Unity Express は次の言語をサポートしています (表 9)。

表 9 サポートされる言語

言語	バリエーション	Cisco Unity Express リリース — ボイスメールと自動応答	Cisco Unity Express リリース — IVR
日本語		リリース 2.3	リリース 3.1
中国語	北京語	リリース 2.3	リリース 3.1
デンマーク語		リリース 2.1.3	リリース 3.0
英語	イギリス	リリース 2.1.3	リリース 3.0
英語	米国	リリース 1.0	リリース 3.0
フランス語	カナダ	リリース 2.3	リリース 3.0
フランス語	ヨーロッパ	リリース 2.0	リリース 3.0
ドイツ語		リリース 2.0	リリース 3.0
イタリア語		リリース 2.1.3	リリース 3.0
韓国語		リリース 2.3	リリース 3.1
ポルトガル語	ブラジル	リリース 2.1.3	リリース 3.0
スペイン語	ヨーロッパ	リリース 2.0	リリース 3.0
スペイン語	中南米	リリース 2.1.3	リリース 3.0
スペイン語	メキシコ	リリース 2.3	リリース 3.0
オランダ語		リリース 3.1	リリース 3.1
スウェーデン語		リリース 3.1	リリース 3.1

その他の言語については、今後のリリースでサポートされる予定です。Cisco Unity Express 3.0 では、AIM-CUE で 2 つの言語を同時にサポートできます (これにより、ボイスメール用ストレージの総容量が 14 時間から 8 時間に削減されます)。NM-CUE では、5 つの言語を同時にサポートできます。

## 物理仕様

表 10 に、Cisco Unity Express ネットワーク モジュールのハードウェア仕様を示します。

表 10 ハードウェア仕様

機能	Cisco Unity Express ネットワーク モジュール (NM-CUE、NM-CUE-EC、NME-CUE)	Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE)
ネットワーク規模	中小・中堅規模のオフィスまたはブランチ	小規模オフィスまたはブランチ
ハードウェア		
プロセッサ	500 MHz Intel Mobile Pentium III NME-CUE: 1 GHz Celeron M プロセッサ	300 MHz Intel Celeron
デフォルト メモリ (SDRAM)	256 MB (NM-CUE) 512 MB (NM-CUE-EC および NME-CUE)	256 MB
最大 SDRAM	512 MB	256 MB

機能	Cisco Unity Express ネットワーク モジュール (NM-CUE、NM-CUE-EC、NME-CUE)	Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE)
内蔵ディスク ストレージ	40 GB IDE、4200 rpm	1 GB のコンパクト フラッシュ メモリ *
ネットワーク インターフェイス	なし	なし
物理仕様		
寸法 (高さ×幅×奥行)	1.55 × 7.10 × 7.2 インチ	5.25 × 3.35 × 0.75 インチ
重量	最大 0.7 kg (1.5 ポンド)	最大 0.09 kg (0.2 ポンド)
動作湿度	5 ~ 95% (結露しないこと)	5 ~ 90% (結露しないこと)
動作温度	0 ~ 40°C (32 ~ 104°F)	-5 ~ 50°C (23 ~ 122°F)
保管温度	-40 ~ 85°C (-40 ~ 185°F)	-40 ~ 70°C (-40 ~ 158°F)
動作高度	0 ~ 3,000 m (0 ~ 10,000 フィート)	0 ~ 3,963 m (0 ~ 13,000 フィート)
安全基準	UL 1950、CSA-C22.2 No.950、EN 60950、IEC 60950	UL 60950、IEC 950、EN 60950
EMC	FCC Part 15 クラス A、EN55022 クラス B、AS/NZS 3548 クラス A、CISPR22 クラス B、VCCI クラス B、EN55024、EN61000-3-2、EN61000-3-3	FCC Part 15 クラス A、EN55022 クラス A、AS/NZS 3548 クラス A、CISPR22 クラス A、VCCI クラス A、EN55024、EN61000-3-2、EN61000-3-3

\* Cisco Unity Express リリース 2.0 以上では、Cisco Unity Express Advanced Integration Module (AIM-CUE) のストレージ容量がコンパクト フラッシュ メモリの 512 MB から 1 GB に増えたため、1 GB のコンパクト フラッシュに 14 時間のボイスメールを保存できるようになりました。512 MB の AIM-CUE は、引き続き 5 時間分のボイスメールを保存できます。AIM-CUE で履歴レポートと 2 つの言語が同時にアクティブ化されている場合、ストレージ容量は 8 時間に制限されます。

## シスコ ユニファイド コミュニケーション サービス

シスコとその認定パートナーは、厳しいスケジュール要件を満たし、ビジネスの優位性を加速する、セキュアで耐障害性を備えたシスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションの導入をお手伝いします。シスコのサービス ポートフォリオは、固定およびモバイルのネットワーク上での音声、ビデオ、データ、およびモバイルの各アプリケーションの統合において実績のある手法に基づいています。

サービスへのシスコ独自のライフサイクル アプローチでは、ソリューション ライフサイクルの各フェーズに必要な作業が定義されています。カスタマイズされた計画サービスと設計サービスは、お客様のビジネス ニーズに応じたソリューションの作成に重点を置いています。評価の高いテクニカル サポートにより、運用効率が向上します。リモート管理サービスにより日常の業務が簡素化され、最適化サービスによりビジネス ニーズの変化に合わせてソリューションのパフォーマンスが向上します。

©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。(0805R)  
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