

ユニファイド コミュニケーションにまつわる 9つの俗説とその真実

音声、ビデオ、データの各ネットワークを統合することでユーザの利便性を高めることができるという認識が広まるにつれて、IP ベースのユニファイド コミュニケーションの導入を検討する企業が増えてきました。ユニファイド コミュニケーション ソリューションは、音声、メッセージング、ボイスメール、カスタマー コンタクト、ビデオ、リッチメディア会議、プレゼンスおよびモビリティ ソリューションのすべてを、ビジネスプロセスに組み込みます。しかし、新しいテクノロジーが普及するときには、その利用価値、効果に対する俗説がささやかれるものです。ユニファイド コミュニケーションも例外ではなく、さまざまな俗説が生まれています。ここでは最も一般的な9つの俗説を紹介し、それを真実と照らし合わせて検証していきます。ネットワークの統合およびユニファイド コミュニケーションの導入に際しての判断材料としてお役立てください。

俗説

1. IP ベースのユニファイド コミュニケーション ソリューションに切り替えるより、導入済みの PBX やキーシステムを使い続けたほうが割安である。
2. コミュニケーションは伝送されればよい。伝送テクノロジーが IP であるか時分割多重 (TDM) であるかは重要ではない。
3. Voice over IP (VoIP) は個人向けのアプリケーションであり、企業で使うには信頼性や安全性に問題がある。
4. 音声はネットワークにおけるアプリケーションの 1 つなのだから、IT 部門がしっかりと管理すべきである。
5. IP コミュニケーションの規格は、まだ標準化されていない。したがって、ユニファイド コミュニケーションの導入は、時期尚早である。
6. IP ベースのコミュニケーション システムは、従来のコミュニケーション システムよりもハッカーによる攻撃を受けやすい。
7. IP ベースのコミュニケーション システムを導入するには、これまでに投資してきたすべてのシステムを入れ替えなければならない。
8. 電話機は使われなくなる。コミュニケーションを統合したいなら、デスクトップまたはモバイル クライアントを導入しなければならない。
9. すべてのビジネス コミュニケーションに同じベンダーの製品を採用すると、最高レベルのアプリケーションは導入できなくなる。

俗説 1

IP ベースのユニファイド コミュニケーション ソリューションに切り替えるより、導入済みの PBX やキーシステムを使い続けたほうが割安である。

信頼性の高い電話サービスだけを求めるなら、TDM システムのままにしておいても良い。今のシステムの保証期間が過ぎたり、使用中の製品が製造中止になったり、会社が移転したり、そういったことがないのであれば、現状維持がよい。TDM システムを使って必要な電話をかけられるから、IP に変更する必要はない。そう考えている人が多いようです。

真実

ユニファイド コミュニケーションに移行することで、様々なコストを削減することができ、従業員のビジネス生産性向上、ビジネスプロセスの統合を促進できます。また多くの場合、すでに計画済みのデータ ネットワークの改善やアップグレードのタイミングで、ユニファイド コミュニケーションへの段階的な移行を実施できます。

ビデオデッキを考えてみてください。テレビ放送を見逃すことなく録画できるという点では、ビデオテープでも十分にその役割を果たしていました。しかし、デジタルビデオレコーダーが登場すると、テレビ番組をより効率的に高い画質で録画および鑑賞できるようになり、これまで想像もしなかったような数多くの新機能が利用可能になりました。ビデオデッキでテレビ番組の録画には満足していた人も、デジタルビデオレコーダーの機能を一度知ってしまうと、以前のテクノロジーに戻ることはできなくなります。

TDM システムは電話をかけるという意味では十分な信頼性がありますが、多くの制約があります。たとえば、TDM の電話システムは机に固定されており、移動したりワイヤレスで使ったりすることができません。以前の職場環境ではほとんどの従業員が自分の席で一日中作業していましたが、現在はモバイル環境で作業する社員の数が増えています。また、在宅で勤務する場合や、協力会社が社内の空いているブースや会議室を作業場として使う場合もあります。時差のある国との取り引きであれば、通常の営業時間外に自宅から電話する必要が生じることもあります。このようなビジネス要件の変化に対応するには、柔軟性の高いコミュニケーション ソリューションが必要です。

今日の IT 基盤を計画するときに重要となるのは、モビリティをサポートすること、柔軟かつ総合的なコミュニケーション手段を可能にすること、そしてチーム コラボレーションのための機能を提供することです。IP ベースのユニファイド コミュニケーションは、コスト削減と情報への高速なアクセスを可能にし、分散的なアプリケーションを統合して合理的なワークフローを確立することで、これらの目標を達成します。IP ベースのエンドポイント、カスタマー コンタクト アプリケーション、IP テレフォニー ソリューション、およびコミュニケーション インフラストラクチャ製品など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 システムは、メッセージング、プレゼンス情報の収集、電話会議、ビデオ会議、および Web 会議のためのアプリケーションを提供します。これらのアプリケーションが一般的なデスクトップ ビジネスツールとシームレスに統合されるため、ユーザはより効率的にチームメンバーと連絡を取れるようになります。

最近の Sage Research 社の調査によると、IP ベースのユニファイド コミュニケーション アプリケーションを使用している企業では、チームメンバー間の連絡効率が向上した結果、従業員 1 人当たり 1 日平均 32 分の節約になりました。ソフトフォンの使用によって、携帯電話および長距離通話の 1 か月の料金が約 1727 ドル (約20万円) 減少しました。そしてコミュニケーション環境の向上によって、モバイル環境で作業する社員は毎日 40 分を節約できました。さらに Cisco Unified MeetingPlace のような音声および Web 会議の統合型サービスを使用している企業では、社内だけでなくネットワーク上での会議が可能になったことで、会議費を 30% 減少させ、出張費を 1 か月当たり 1700 ドル (約20万円) も削減しました。

今日のビジネス環境では、コストや時間の節約だけでなく、電話システムがビジネスの急速な変化や成長に対応できることも重要となります。Cisco Unified IP Phone はインストールが簡単でネットワークへの接続環境があればどこへでも移動できるため、従業員のモビリティは向上し、保守やインストールのコストも削減できます。電話システムは、もはや通話だけのものではありません。Cisco Unified Communications Manager 呼処理ソフトウェアは、IP テレフォニー、ビデオ、およびデータ機能をサポートし、費用効果および信頼性の高い呼処理を提供します。このソリューションは小規模な事業所やリモートオフィスへの IP 機能の拡張にも対応でき、将来の成長のための投資保護にも優れています。

俗説 2

コミュニケーションは伝送されればよい。伝送テクノロジーが IP であるか時分割多重 (TDM) であるかは重要ではない。

電話は通話のための機器であり、その伝送テクノロジーは何が採用されていようと、何らビジネスに影響はない、と誤解している方が少なくありません。

真実

ユニファイド コミュニケーションはデータ転送という概念を遥かに超えており、すべてのコミュニケーションや、チームや同僚とのコラボレーションに欠かせないテクノロジーです。ユニファイド コミュニケーションによって効率的なコミュニケーションと戦略的なビジネスプロセスを実装できるため、ビジネスの実施方法に変革がもたらされます。IP はユーザが毎日使用する他のアプリケーションでも使われているので、CRM (Customer Relationship Management) や人材管理のインターフェイス、在庫管理およびサプライチェーンのアプリケーション、勤怠管理などの重要な機能とアプリケーションを統合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 クライアントは、インテリジェント ネットワーク内で Cisco Unified Communications Manager 呼処理ソフトウェアに接続され、多様な機能を提供します。Cisco IP Communicator はソフトフォンであり、Cisco Unified Video Advantage は IP 電話機あるいはソフトフォンと一緒に利用することでビデオ会議を可能にします。Cisco Unity、Cisco Unity Connection、および Cisco Unity Express ソリューションは、ボイスメール (留守番電話) の機能を提供し、Eメール、音声メッセージ、FAX を 1 つの受信トレイで管理するユニファイド メッセージングを可能にします。そして Cisco Unified Personal Communicator は、音声、ビデオ、プレゼンス、Web 会議アプリケーションなど、様々なビジネス生産性向上ツールへのアクセスを包括的に提供するデスクトップ アプリケーションです。Cisco Unified MeetingPlace や Cisco Unified MeetingPlace Express などのリッチメディア会議ソリューションは、電話会議、ビデオ会議、および Web 会議を統合して、リモート ミーティングを通常のミーティングと同じように自然かつ効率的に実施できるようにし、地理的に離れている編成チームがより密接に協力できるようにします。これらの機能はすべて、従来の TDM ベースのシステムでは不可能です。

ユニファイド コミュニケーションは、すでに多種多様な職場環境でその実績が認められています。たとえば、アメリカのある刑務所では、Cisco Unified Video Advantage と Cisco Unified Communications Manager Express を利用することで、コスト削減とセキュリティ向上を高いレベルで実現しました。宣誓証言のために被告人を裁判所に移送するかわりに、ビデオ会議を利用するようになったのです。ビデオ会議はセキュアなネットワークを経由して転送されるため、ハッキングや機密漏洩のリスクは緩和されます。裁判所への移送が必要なくなり、時間とコストの節約で利点があったことは明らかです。

小売店では、店員が Cisco Unified Wireless IP Phone 792X（無線 IP 電話）を使用して、販売効率とお客様への対応時間を改善しました。お客様からある商品の確認を求められたとき、サービス担当者は無線 IP 電話フォンを使ってメッセージを送信し、その商品の一番近くにいる店員を探します。該当する店員は無線 IP 電話を使って電話をかけ直し、必要な情報を伝えます。このプロセスによって、店内放送の必要性が減り、お客様への回答時間も短縮されました。

シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションがビジネスプロセスに統合されることで、業務効率改善と人件費削減が実現。より効率的なコラボレーションで、問題の素早い解決が可能になります。

俗説 3

Voice over IP (VoIP) は個人向けのアプリケーションであり、企業で使うには信頼性や安全性に問題がある。

Skype や Vonage など、VoIP は主にプライベートで使用するものであり、ビジネスでの利用には向いていないと考えている人が多いようです。また、IP テレフォニーは新しい技術であるために、品質と安全性が保証されておらず、VoIP がビジネス アプリケーションとしては不適切なものであると結論づける企業も存在します。

真実

VoIP と IP ベースのユニファイド コミュニケーションの基本的なテクノロジーは同じです。Skype や Vonage がインターネット経由での通話を可能にする場合も、Cisco Unified Communications Manager が企業ネットワーク上での呼処理を実行する場合でも、音声トラフィックがパケット化されて IP 経由で転送されるという点では同じです。しかし、シスコの企業向けソリューションと個人ユーザ向け製品とでは、音声トラフィックが転送される方法が異なります。個人ユーザ向けの製品の場合、音声トラフィックはインターネット経由で送信されるため、セキュリティ ポリシーの実施と QoS (Quality of Service) の保証は困難です。これに対してシスコのソリューションは、企業の LAN や WAN を経由するため、情報の保護やセキュリティのための厳格なセキュリティ ポリシーを適用できます。制御可能なネットワークを使用するので、セキュリティ上の脅威も緩和され、ニーズや優先順位に応じて帯域幅の割り当てを変更できます。トラフィックの品質とセキュリティをコントロールできるということは、ユーザ エクスペリエンスにも影響します。

さらに Cisco Unified IP Phone などの企業向けの IP 電話では、それぞれの企業のニーズに合わせて機能を拡張できます。優れた音声品質、障害を持つユーザのためのアクセシビリティ、人間工学的な物理的設計、先進的機能（情報を電話上に表示できる LCD 画面など）は、従業員の業務効率を向上させます。また、ロビーから製造部門のフロア、重役室に至るまで、あらゆる場所のユーザを対象とした独自機能も導入できます。

これらの特長に加えてシスコのインフラ製品は、サービス指向型ネットワーク アーキテクチャ (SONA) を使用して、インテリジェント インフォメーション ネットワークに必要なバックエンドサポートを提供します。シスコ サービス統合型ルータは、音声、セキュリティ、ルーティング、アプリケーションといったインテリジェント サービスを統合し、プロセスの自動化や、ネットワークリソースの効率的な使用を可能にする QoS を改善します。シスコのルータはネットワーク障害を最小限に抑え、ビジネス上重要なアプリケーションへの安定したアクセスを提供し、回復力に富むインテリジェント ネットワークの構築を支援します。シスコのアクセス ルータやサービス統合型ルータに Cisco Unified Communications

Manager Express を搭載すれば、ルータが最大 240 人のユーザまでの呼処理をサポートするようになり、費用効果的で信頼性の高いユニファイド コミュニケーション ソリューションが実装されます。

俗説 4

音声はネットワークにおけるアプリケーションの 1 つなのだから、IT 部門がしっかりと管理すべきである。

電話システムの専門家は、ユニファイド コミュニケーション ソリューションを導入すると、自分たちの知識は不要になると考えているようです。音声とデータが同じデータ ネットワーク上を流れるため、IT スタッフがコミュニケーションの全作業を担当することになり、電話システムの専門家たちの経験が役に立たなくなると不安になっているのです。

真実

確かにユニファイド コミュニケーションでは、音声やビデオがデータ ネットワーク上で伝送されます。しかし、それが音声およびビデオ トラフィックの経験とスキルを持つ従業員の仕事がなくなることを意味するわけではありません。彼らは、ユーザのニーズや、音声品質に影響する原因を深く理解しています。ユニファイド コミュニケーションへスムーズに移行するためにも、ユニファイド コミュニケーションの導入後にデータ チームが構成要素の微妙な差異を理解する上でも、電話システムの専門家のスキルと経験が非常に重要になります。また、音声アプリケーションに不可欠なサービス レベルとセキュリティの維持にも、彼らのスキルが役立ちます。

電話は独特なリアルタイムのコミュニケーション手段であるため、電話システムの専門家にしか理解できないような必要条件が存在します。特にエンドユーザのサポートは非常に重要です。エンドユーザの要求に応えるには、スタッフが複雑な音声テクノロジーを完全に理解している必要があります。ユニファイド コミュニケーションの導入に成功している企業のケースを見ると、ネットワークのチームだけでなく電話システムやデータのチームも組み込み、チームをクロストレーニングしてから再編成することで、スキルを最大化し、新たなソリューションの固有のニーズに対応しています。

俗説 5

IP コミュニケーションの規格は、まだ標準化されていない。したがって、ユニファイド コミュニケーションの導入は、時期尚早である。

テレコミュニケーションやデータ ネットワーキングの規格を確立するプロセスは複雑でわかりにくく、それには何十年もかかると考えている人たちがいます。IP コミュニケーションは比較的新しい技術ですから、このソリューションについても規格が確立されていないため、投資が無駄になるのではないかと恐れているのです。

真実

IP ベースのコミュニケーションの基盤となる規格はすでに定着しています。特に IP コミュニケーションに不可欠な規格の大部分はかなり長い間定着しています。また、新たな規格ができて、それを取り込んでいくことができます。

たとえばシスコは、2003 年に IEEE によって最終承認された PoE (Power over Ethernet) 802.3af 規格に最初に対応したベンダーの中の一社でした。この規格によって、Cisco Unified IP Phone もパーソナル コンピュータと同じように、DHCP (Dynamic Host Configuration

Protocol) を使って該当するサーバから IP アドレスを取得できるようになりました。さらに Cisco Unified IP Phone は、TFTP (Trivial File Transfer Protocol) という別の規格を使用してオペレーティング システムをダウンロードし、802.3p VLAN をセットアップして音声トラフィックをデータトラフィックから分離することで、最大限の QoS とセキュリティを実現しています。シスコ ユニファイド コミュニケーション製品がその他にサポートするプロトコルには、3GPP (Third Generation Partnership Project) の信号プロトコルであり 2000 年 11 月から IP マルチメディア サブシステム (IMS) アーキテクチャの恒久エレメントとなっている SIP (Session Initiation Protocol)、SIP と同時に策定された H.323、同様に 2000 年に策定された MGCP (Media Gateway Control Protocol) などがあります。

Cisco Unified Communications Manager は、数種類のオープン パケット テレフォニー規格をサポートしており、あなたの会社、パートナー、および開発者は独自のコミュニケーション環境に合わせて機能を拡張することができます。たとえば、LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) によって、ディレクトリを参照して電話をかけるという機能も実現できます。また、固有の IP フォン サービス、XML (Extensible Markup Language)、TAPI (Telephony Application Program Interface)、および JTAPI (Java Telephony Application Program Interface) などの規格を組み合わせることで、多くのアプリケーションがサポートされています。

これまでの PoE や SIP との相互運用性の実績からも分かるように、新たなプロトコルが台頭するたびに IP はそれを取り込んでいきます。新たなプロトコルが標準化されると、それがすぐに組み込まれるため、初期投資が何年間にもわたって保護されます。

俗説 6

IP ベースのコミュニケーション システムは、従来のコミュニケーション システムよりもハッカーによる攻撃を受けやすい。

ハッカーの技術が高度になり、攻撃によるダメージも拡大しているため、だれもがセキュリティを重要視しています。IP ネットワークは企業のデータネットワークを侵食するハッキングやウイルス、ワームなどに影響されやすいという誤解があるために、データ ネットワークに音声統合してしまうと、企業のコミュニケーションもセキュリティリスクや停止時間が増えると心配している人がいます。

真実

IP テレフォニーを導入する上で、セキュリティは重要な要素です。しかしこれは、従来の PBX システム、ネイティブ IP ソリューション、あるいはハイブリッド ソリューションなど、あらゆる種類の電話システムにも当てはまります。たとえば TDM ベースの PBX システムでさえ、料金詐欺や、なりすまし、ウォーダイヤリングから保護する必要があります。PBX システムの場合は未認可のアクセスや盗聴が簡単な配線だけで実現できてしまいますが、インターネットのワームやハッカーを心配する必要はないでしょう。最も大きな誤解は、ハイブリッド システムがエンドツーエンドの IP コミュニケーション ソリューションよりも安全であるということです。実際には、これは逆なのです。

通常、ハイブリッド移行プロセスの最初のステップは、CPU と呼処理をキャビネットから専用 LAN に移動することです。この LAN は完璧にセキュアである必要があります。なぜなら、呼処理コンポーネントへの攻撃は IP フォンのユーザだけでなく、システム上の全ユーザに影響するからです。セキュリティ上の問題点は、すべてが IP ネットワークに移行した場合と同じだけ存在するのです。しかも、このアプローチでは、2 つの個別ネットワークを管理

しなければなりません。これでは、統合ソリューションの利点を活かすことができず、そもそも IP に移行する必要さえないでしょう。また、2 つの個別ネットワークの管理では人的エラーも生じやすく、その他のリスクや落とし穴に陥る危険性も高くなります。

使用されているテクノロジーに関係なく、プライバシーの保護、および制御はあらゆるネットワーク セキュリティ アプローチで対応する必要があります。シスコは IP コミュニケーション インフラストラクチャのすべてのレベル、つまり IP ネットワーク、音声システム、そしてアプリケーションでセキュリティに対応します。これによって、IP コミュニケーション システムの安全性と信頼性を維持するために必要な防御能力を提供し、業務に不可欠なプライバシーの保護、および制御を実現します。

Cisco Unified IP Phone は、遅延と通信の乱れを最小限に抑えるために、優先度の高いキューへの音声トラフィックの自動分類をサポートします。この IP 電話から、データ用と音声用の 2 つの異なる論理ネットワークに分かれます。適切なソリューションが導入されていれば、コール シグナリングは Cisco Unified Communications Manager によって暗号化および認証され、音声トラフィックも暗号化してプライバシーを最大限に保護できます。さらに強力な保護機能としては、適切なシグニチャがある場合のみ、電話上で稼働するソフトウェアイメージがインストールされるようにします。これらの機能はすべて、業界標準のデジタル証明書と関連する認証および認可テクノロジーによって可能になります。

Cisco Security Agent は侵入に対する防御を可能にし、NAC (Network Admission Control) アーキテクチャは企業全体に一貫したセキュリティ ポリシーを実施するための仕組みを提供します。ネットワークに設置した検出センサーは、不自然なアクティビティを特定して隔離し、ネットワークへの影響を未然に防ぎます。シスコ ファイアウォールは、ステートフル パケット インスペクションを使用して不必要なアプリケーション ポートを閉鎖することで、認可されたトラフィックのみが社内ネットワークに到達できるようにします。

シスコ インテリジェント スイッチおよび Cisco Unified Communications Manager バージョン 4.0 以上でも、デバイス認証をサポートしています。これによって、エンドポイントがネットワークに接続されたところで認証されることになり、不正なエンドポイントの接続が回避され、管理外のソフトウェアが実行されるのを防ぎます。TLS (Transport Layer Security)、SSL (Secure Sockets Layer)、SRTP (Secure Real-Time Protocol) といったトランスポート層のセキュリティでは、電話の通話が確立される際のシグナリングや、Cisco Unified Communications Manager とエンドポイントとの間の処理を保護します。また Cisco Unified IP Phone 7970G には AES (Advanced Encryption Standard) が実装されているので、コールごとに、あるいは特定のエンドポイントに対して、音声の暗号化機能を提供します。

シスコ ソリューションが提供する信頼性および安全性の機能によって、従来の TDM ベースの PBX システムよりも高いレベルのセキュリティを維持することができます。

俗説 7

IP ベースのコミュニケーション システムを導入するには、これまでに投資してきたすべてのシステムを入れ替えなければならない。

IP コミュニケーション ソリューションを導入するには、これまでのシステムをすべて捨てて、一から始めなければならないと考えている人が多いようです。これは、当然のことながら多くの企業にとって経済的に実現不可能であり、大多数の企業は TDM ベースのシステムにすでに多大な投資をおこなっているため、システムの完全な入れ替えに投入できる予算も時間もリソースもありません。

真実

ユニファイド コミュニケーション ソリューションは企業それぞれのペースで移行できます。PBX システムやボイスメール システムだけでなく常に稼働している必要があるビジネス アプリケーションとも統合することで、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、テクノロジーの制約による結果ではなくビジネスニーズに基づいて、システムを移行できるようにします。IP への移行はテクノロジーよりもプロセスが重要であるため、シスコはあらゆる規模の企業における移行をスムーズ、高速かつ簡単に実行するための詳細なプランとプロセスを開発しています。ネットワーク上のサービスは物理的な位置に依存しないため、企業はビルディング ブロック方式で、サイト単位、グループ単位、またはアプリケーション単位でコミュニケーションを IP に移行できます。実際、シスコのお客様のほとんどが、この方式を使用してネットワークを IP コミュニケーションに移行しています。

たとえば、スタッフ同士のコラボレーションや、多部署にまたがるチーム編成の必要性を感じている企業は、仮想チームでの活動を可能にするソリューションを実装することでビジネス生産性を向上し、出張費を削減したいと考えています。この場合、IP ベースのユニファイド コミュニケーションへの移行が最善だと言えます。企業がそれぞれのペースで IP ベースのサービスに移行するための手順を以下に説明します。

ステップ 1：従業員のビジネス生産性向上のために、企業は Cisco Unity ユニファイド メッセージングと Cisco Unified MeetingPlace Express を導入し、これらの製品をすでに導入済みの TDM PBX と統合します。Cisco Unity ソフトウェアがあると、テキスト読み上げ機能を使って会社へ車に向かって移動している間にボイスメールと緊急の Eメールを確認できるので、従業員は自分の机に着く前に重要な問題を解決できている場合もあります。また、自席に着いてからは自分の PC で音声メッセージおよび送信者のリストにアクセスできるため、タスクに優先順位を付け、すべてのメッセージ（音声、Eメール、ファックス）を Eメールの受信箱から処理できます。Cisco Unified MeetingPlace リッチメディア会議ソリューションでは、すべてのチームメンバーが、どこにいるかには関係なく、音声、ビデオおよび Web を使用して、ドキュメントやプロジェクトプランといった情報を同時に表示できます。

ステップ 2：既存の PBX システムと Cisco Unified Communications Manager との相互運用性をサポートする、Cisco Unified Communications Manager 5.0 を導入します。従業員は、IP フォンあるいはソフトフォンである Cisco IP Communicator をノート PC にインストールして使用し、VPN 経由で、あるいは外出先でネットワークに接続して IP フォンを利用できます。また、チーム管理者は Cisco Unified Video Advantage とビデオ テレフォニー カメラをインストールして、自分のノート PC をビデオフォンの代わりに使えます。Cisco Unified Mobility などのビジネス生産性向上ツールを追加すれば、プレゼンス情報を従業員に提供するなどして、互いに電話をかけているのに連絡が取れないような状況をなくすることができます。

ステップ 3：企業は最終的に既存の PBX システムを Cisco Unified Communications Manager 5.0 に入れ替えることができます。音声、ビデオおよびデータを含むすべてのトラフィックは、IP を経由して運ばれます。

実績のある移行手法を使用することで、シスコとそのチャネルパートナーはあなたの会社の成功と高い満足度を実現します。Cisco MeetingPlace Express を単純にインストールするだけで、電話会議をアウトソーシングするコストを削減し、その分の予算を IP ベースのコミュ

ニケーション サービスのさらなる展開に充てることができます。このような手順によって最終的には、音声、ビデオ、およびデータが統合されたネットワークが完成します。この移行は、1 週間、1 か月、1 年またはそれ以上かかることもあるでしょうが、すべての機器を一律にアップグレードする必要はありません。

俗説 8

電話機は使われなくなる。コミュニケーションを統合したいなら、デスクトップまたはモバイル クライアントを導入しなければならない。

ソフトフォン（つまり、ノート PC または PDA にインストールするソフトウェアのみのテレフォニー機能）、ユニファイド デスクトップ コミュニケーション クライアント、または携帯電話があれば、ユニファイド コミュニケーション ソリューションは必要ないと考えられる人もいます。また、電話機はもう不要で、ソフトフォン（デスクトップ クライアントやモバイル クライアント）だけで企業のコミュニケーションは十分であると考えられる人もいます。

真実

多くの企業は全従業員に PC を支給できません。このような企業では、電話が情報伝達のための主要なデバイスとなる可能性があります。IP フォンを使用すると、製造フロアや小売店などの PC を持っていない従業員にも多くの情報を伝達できます。また、ユーザのニーズは個々に異なり、そのタイミングや状況、場所も異なります。たとえば、オフィスにいることの多い従業員は、ソフトフォンよりも電話機のほうを選ぶかもしれません。出張中であれば、ソフトフォンがよいでしょう。電話機、デスクトップ クライアント、無線 IP 電話に加えてデュアルモード フォンなど、シスコ ユニファイド コミュニケーション システムは多彩なユーザ ニーズに対応する柔軟性を備えています。

もう 1 つの誤った認識は、デスクトップ クライアントのみがプレゼンス情報を利用できるということです。プレゼンス情報を利用すると、インスタント メッセージングなどのアプリケーションにおけるユーザ アクティビティを調べて、ユーザが在席中か、社内または社外との電話中かなどの情報を参照できます。このようなプレゼンス情報の収集には、ネットワークのインテリジェンスを利用すれば、デスクトップ クライアントは必ずしも必要ではありません。プレゼンス サーバは多くのアプリケーションやエンドポイントにおける情報を集計して、Cisco Unified MeetingPlace、Cisco Unity、および Cisco Unified Communications Manager のソリューションと同じように、Cisco Unified IP Phone のディスプレイにプレゼンス情報を提供することができます。この情報は Microsoft Office Communicator や IBM Lotus Sametime などの他のアプリケーションとも共有できます。これにより、多種多様なシステムがネットワーク上に存在しても、連絡すべき相手やその連絡手段に関するすべての情報がすぐに入手できるため、チームメンバー間の効果的かつ信頼性の高いコミュニケーションが可能になります。

俗説 9

すべてのビジネス コミュニケーションに同じベンダーの製品を採用すると、最高レベルのアプリケーションは導入できなくなる。

IP ベースのユニファイド コミュニケーションにシングル ベンダー ソリューションを採用すると、選択の自由が奪われるのではないかと懸念する会社もあります。相互運用性を心配して同じベンダーからしかアプリケーションを購入できなくなり、自社のニーズに合わないアプリケーションを使用せざるを得ない状態になることを恐れているのです。

真実

シスコのようなシングルベンダーを選択することには多くの利点があります。一般的な認識とは逆に、シスコが開発したアプリケーションやエンドポイントのみに制限されることはありません。シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションは標準プロトコルに対応しているため、様々なベンダーのアプリケーションとの相互運用性があります。Microsoft や IBM の Eメールプログラム、いくつかの CRM システム、サードパーティベンダーのハードウェアなど、標準プロトコルをサポートしているものであれば、シスコ ユニファイド コミュニケーションの環境のなかでシームレスに機能します。

たとえば Cisco RSVP Agent は、呼処理機能をネットワーク基盤と統合して、Cisco Unified Communications Manager を導入した環境に対してコール アドミッション制御 (CAC) および QoS の機能を追加します。RSVP (Resource Reservation Protocol) は、IP ネットワーク上のリソースを予約するための IETF 標準ベースのシグナリング プロトコルで、Cisco RSVP Agent が受信した呼に対して WAN 全体における帯域幅を予約するために使用されます。ネットワークエッジで Cisco RSVP Agent を使用すると、別の RSVP 対応ルータとのコミュニケーションが促進され、RSVP を利用できないネットワーク コア エレメントにメディアを通過させます。Cisco RSVP Agent はネットワークの一部として管理され、CAC の確保のためエンドユーザのデバイスに依存しないため、既存の電話に対する投資が無駄になりません。Cisco RSVP Agent はコール シグナリング プロトコルから独立して機能し、SIP、SCCP (Skinny Client Control Protocol)、H.323、および MGCP プロトコルをサポートします。

また、シスコは Microsoft や IBM などの大手ソフトウェアベンダーと協力して、アプリケーション統合を促進するオープン標準の奨励に努めています。多種多様な IP および音声のプロトコルに対応することで、シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションはビジネス コミュニケーション環境と緊密かつ柔軟に統合し、既存のアプリケーションやプロセスに対する投資を最大化します。たとえば、LDAP ディレクトリのサポートによって、企業のサイトに導入済みの Microsoft Active Directory や Outlook 配信リストを使用して電話をかけたたり、音声メッセージを送受信できたりといったようなことが可能になります。

シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションの利点は、サードパーティ製品とのスムーズな統合以外にもあります。シスコには各業界に多くの実績を持つ技術開発パートナーがおり、シスコ ソリューションとの相互運用性を備える製品やサービスの開発を行っているこれらのパートナーによって、様々な業界の固有のニーズに対応しています。多くのアプリケーションはカスタマイズも可能であり、シスコ テクノロジー パートナーの幅広いコミュニティが、各企業固有の要件に対応可能なソリューションを提案しています。

シスコは、48,000 人以上の従業員と 70 億ドル超の収益を備える、音声テクノロジーにおける世界的なリーダーです。1984 年の設立当初から、シスコは業界の IP への移行を支援し、世界のコミュニケーション手段における根本的な変革を奨励してきました。シスコは定評のあるサポートやサービスを提供することで、企業の成功をサポートします。そして、ライフサイクル サービスの一環として、シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションの専門家が、IP ベースのユニファイド コミュニケーション ソリューションの展開に協力し、固有のビジネスニーズに対応する最適な移行戦略を支援しています。

関連リンク

詳細については、<http://www.cisco.com/jp/go/voice/> をご覧ください。

©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