

# インテリジェントコミュニケーションシステム

## 品名 ボイスマネージメントシステム IP-2Way

### ■概要

本システムは、インテリジェントコミュニケーションシステム IP-Digaport J II / IP-Digaport X II と連動した IP-2Way サーバに、通話内容を音声ファイル（データ）として蓄積することで、再生・管理・検索が容易にできる通話録音・音声蓄積システムです。（蓄積された音声ファイルや通話管理データは、DVD-RAM等の外部メディアに保存することもできます。）

「Webクライアントソフトウェア」、「モバイルWeb連動ソフトウェア」などの多彩なアプリケーションを IP-2Way サーバにインストールすることにより、スピーディできめが細かい適切な電話対応をサポートできます。

また、「ACDソフトウェア」、「音声応答ソフトウェア」、「統計管理ソフトウェア」などの応用アプリケーションにより、本格的なコールセンターシステムを構築することができます。

### ■特長（I）

#### (1) 通話録音サービス

通話開始から終了までの内容を録音し、通話中または通話終了後の電話機ボタンのワンタッチ操作によりあらかじめ IP-2Way サーバ内に設定した電話機ごとのボックス（音声メールの私書箱）に音声ファイルとして保存させることができます。お客様から電話が入った時に担当者が不在でも、担当者別に設定されたボックスボタンを押すだけでニュアンスを含め確実に内容を伝えることができます。

##### ●タイトル/コメント登録\*1

通話録音中、クライアントPCのWeb画面から、自由記述または事前に設定した定型タイトル/定型コメント文のテキスト情報を選択し、音声ファイルに付加して保存することができます。

※1 本機能はオプションです。利用にはWebクライアントソフトウェアが必要です。

##### ●電話機タイトル/コメント登録

通話録音中、デジタル多機能電話機のFFボタン操作により、定型タイトル/定型コメント文（20種類）のテキスト情報をWebクライアントソフトウェアを使わずに、音声ファイルに付加して保存することができます。

##### ●発番号無操作通話録音機能

通話内容を録音する際に、ボックスボタンを押さなくてもあらかじめ設定された発信者番号ごとの IP-2Way ボックスに自動的に分類・保存することもできます。

##### ●録音メッセージ数/長時間通話録音\*2

録音メッセージは最大30万件まで保存できますので、通話内容を商談の記録として蓄積・活用することが可能です。また、1メッセージの録音時間も最大24時間まで対応できますので、長時間通話の場合でも録音漏れ等の心配がありません。

圧縮方式（圧縮レート）	1GBあたりの録音可能時間（目安）
G.711（64kbps）	約30時間
G.726（32kbps）	約60時間
G.729A（8kbps）	約240時間

※2 システム全体のメッセージ数・録音時間は、録音時の圧縮方式、IP-2Way サーバのハードディスク容量に依存します。

### 概要 / 特長（I）

品番	_____
品名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■特長(Ⅱ)

### (2) メールボックスサービス (メッセージ聞き取り)

通話録音/メッセージ録音/着信代行録音機能を利用して新しいメッセージ(伝言)が録音された時、多彩な方法で担当者に通知し、担当者はデジタル多機能電話機/携帯電話/iモード携帯電話機/PHS/公衆電話から聞き取ることができます。

#### ●音声メッセージの新着通知

メールボックスにメッセージが保存されると、状態表示盤やデジタル多機能電話機の着信表示ランプが点灯して知らせます。また、メッセージが入ったことを内線電話機や外出中の方の携帯電話、PHSを自動的に呼び出して通知することができます。さらに、iモード携帯電話等に対してeメールで通知することもできます。<sup>\*3</sup>

※3 iモード等へのメール通知には、Webクライアントソフトウェア、または、モバイルWeb連動ソフトウェアが必要です。

#### ●メッセージの聞き取り

録音されたメッセージは、各デジタル多機能電話機の聞き取りボタンを押すだけで聞くことができます。公衆電話や携帯電話などを使って外出先からでも確認することができます。また、各担当者のクライアントPCやiモード携帯電話の一覧画面から、録音されたメッセージを検索/選択して聞き取ることもできます。<sup>\*4</sup>

※4 クライアントPCからの、メッセージの録音/聞き取りには、Webクライアントソフトウェアが必要です。

#### ●早送り/巻戻し

10秒単位で巻戻し、早送りして何度でも聞き直すことができます。

#### ●聞き取り時の相手情報表示

メッセージの確認中、電話をかけてきた相手の発信者番号をデジタル多機能電話機のディスプレイに表示できます。また、発信者番号ディスプレイに表示した状態で折り返し発信ボタンを押すと、相手先に折り返し電話をかけることができます。

### (3) メールボックスサービス (メッセージ録音)

担当者(個人)ごとに割り当てられたメールボックスにメッセージ(伝言)を録音することにより、電話取り次ぎや折り返し電話等の手間を大幅に軽減できます。外出先からでもメッセージ録音・聞き取りができ、営業など外出することの多い社員間の連絡や指示も確実・スピーディです。

#### ●同報メール

あらかじめ指定した複数のメールボックスに同じメッセージを録音メッセージとして保存させることができます。

### (4) 着信代行サービス

夜間や休日等にかかってきた電話に自動的に応答します。留守番電話機として利用することができます。営業時間外の注文受付などに便利です。留守番電話と異なり同時に多数(最大64回線)、かつ長時間(最大24時間)の録音が可能ですので、正確に通話内容を把握することができます。音声はデジタル符号化して記憶されますので、録音漏れ・音質劣化等のトラブルもありません。

#### ●着信代行1サービス

システムに入る全ての外線(一般着信)からの着信に応答し、伝言を着信代行(留守録)用のメールボックスに録音・保存できます。5つの時間帯別に応答メッセージを変えることができます。

#### ●ダイヤルイン着信代行サービス

システムに入る全てのダイヤルイン外線からの着信に応答し、伝言を着信代行(留守録)用のメールボックスに録音・保存できます。5つの時間帯別に応答メッセージを変えることができます。

#### ●着信代行2サービス

内線着信やダイヤルインなどの個別着信に応答し、伝言を担当者(個人)ごとに割り当てられたボックス番号に対応するメールボックスに録音・保存できます。各メールボックスごとに応答メッセージを変えることができます。

## 特長(Ⅱ)

品番	_____
品名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■特長(Ⅲ)

### ●大容量／長時間録音

1メールボックスあたり最大5,000件までメッセージを蓄積できます。また、ハードディスクの拡張により長時間録音が可能ですので、年末年始や夏季休業などの長期休業中でもボックスの容量を気にせず録音ができます。<sup>※5</sup>

圧縮方式(圧縮レート)	1GBあたりの録音可能時間(目安)
G.711 (64kbps)	約30時間
G.726 (32kbps)	約60時間
G.729A (8kbps)	約240時間

※5 システム全体のメッセージ数・録音時間は、録音時の圧縮方式、IP-2Way サーバのハードディスク容量に依存します。

### (5) サーバによるメッセージ管理

IP-2Way サーバに蓄積された録音メッセージを簡単に整理・管理できます。録音メッセージは、デジタル多機能電話機、IP-2Way サーバ、クライアントPCのいずれからでも再生可能で<sup>※6</sup>、連続再生やスキップ再生等にも対応しています。

※6 IP-2Way サーバからメッセージを再生する場合は、IP-2Way サーバにサウンド再生機能が必要です。クライアントPCからメッセージを再生する場合は、クライアントPCにサウンド再生機能が必要です。また、Webクライアントソフトウェアが必要です。

### ●ボックス情報ツリー表示／操作

録音されたメッセージを、担当者や商談内容等の通話種別で振り分けて、対応するメールボックスのフォルダ(グループ)ごとにPC画面に表示できます。メッセージのコピー・移動・削除なども容易で、整理用フォルダ(グループ)等の新規フォルダ作成も可能です。また、録音されたメッセージは、システム全体もしくはメールボックスのフォルダごとに、DVD-RAM等の外部メディアで保存することができます。

### ●メッセージ検索

録音日時やボックス番号、キーワードなどを検索条件に、必要なメッセージをダイレクトに検索・再生できます。キーワードは、相手先番号／相手先名称／登録者番号／登録者名から選択できます。

### ●ボックス間メッセージ転送

メッセージは電話機／サーバ／クライアントPCから簡単にコピーすることができますので、複数の人に同じ通話内容を伝えるなど、情報の共有化が図れます。

### ●各メッセージ毎の情報表示

登録されているメッセージの未既読／録音時間／登録日時／発信者番号／顧客名／登録内線番号／内線名などの付加情報をPC画面上に表示できます。

### ●全ボックス情報一覧表示

メッセージの総数や録音時間、メッセージ容量など、データベース登録されている全ボックスのメッセージ情報がPC画面の一覧表示で確認できます。

### ●外部メディアへの自動保存／自動削除<sup>※7</sup>

録音されたメッセージを、DVD-RAM等の外部メディアへ自動的に保存することができ、時間のかかるバックアップ作業を自動化できます。また、メッセージの自動削除もできます。自動バックアップの条件として、特定のボックスや特定日時等の条件設定が可能です。さらに、保存先DVD-RAMの残容量不足時にeメールで通知することができます。

※7 自動削除／外部メディアへの自動による保存を行うには、外部メディア自動保存ソフトウェアが必要です。

## 特長(Ⅲ)

品番	_____
品名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■特長(Ⅳ)

### (6) 自動着信分配機能(ACD) ※8

かかってきた電話をあらかじめ設定した条件に応じて、受付者(オペレータ)に均等に分配して着信させることができます。コールセンターなどの電話受付業務の効率化に有効です。本機能を用いる場合、デジタル多機能電話機の操作でIP-2Wayサーバに作業状態を通知するため、受付者はID登録(最大500人まで)が必要になります。IP-2Wayサーバに通知される受付者の作業状態は、デジタル多機能電話機のFFランプ表示で確認することができます。

※8 本機能はオプションです。利用にはACDソフトウェアが必要です。

#### ●受付者の作業状態/IP-2Wayサーバへの通知方法

作業状態		内 容		操作方法
ログアウト		電話を受けられない状態		ログアウトボタン(またはログアウト特番)を押します。
ロ グ イ ン	待機	電話を受けられる状態※9		ログインボタン(またはログイン特番) + 受付者ID(最大16桁※10)を押します。
	離席	設定	席を外しているため、一時的に電話を受けられない状態	離席/離席解除ボタンを押します。 (離席と解除はトグル操作です)
		解除	待機状態に戻ります。	
	ワーク タイム	設定	電話受付や外線発信等を終了し、後処理や発信業務が可能な状態	自動ワークタイム: 終話時、自動的にワークタイムに切替わります。ワークタイムは、あらかじめ設定された時間を経過すると自動的に解除されます。 手動ワークタイム: ワークタイムボタンを押します。
		延長	ワークタイムを延長することができます。(自動ワークタイムの場合のみ)	ワークタイムボタンを押します。
解除		待機状態に戻ります。	ワークタイム解除ボタンを押します。	
ビジー		発信中/着信中/通話中/保留中などの状態		—

※9 待機状態以外の場合、着信することはありません。

※10 受付者IDは、すべて同一桁数になります。

#### ●受付者の作業状態/デジタル多機能電話機のFFランプ表示

	FFランプ表示					
	ログイン ボタン	離席/離席 解除ボタン	ワークタイム設定/ 延長ボタン	ワークタイム 解除ボタン	ログアウト ボタン※11	
ログアウト	消灯	消灯	消灯	消灯	—	
ロ グ イ ン	待機	緑点灯	消灯	消灯	消灯	—
	離席	緑点灯	赤点滅	消灯	消灯	—
	ワーク タイム	緑点灯	消灯	自動ワークタイム: 赤点灯 ワークタイム延長: 遅い赤点滅 手動ワークタイム: 遅い赤点滅 自動ワークタイム解除予告: 赤点滅	自動ワークタイム: 赤点灯 ワークタイム延長: 赤点灯 手動ワークタイム: 赤点灯	—
	ビジー	緑点灯	消灯	—	—	—

※11 ログアウトボタンはランプ表示されません。

## 特長(Ⅳ)

品 番	—
品 名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■特長 (V)

### ●グループピング機能

着信を振り分ける範囲を、同一の着信グループとして設定できます。最大で96グループまで設定することが可能で、一つの受付者IDで3グループまで所属することができます。ただし、一つの着信グループに所属できるのは、30人までです。

### ●均等分配制御機能

着信グループごとに、グループ内での着信制御方法を設定できます。着信があると、同一グループ内の受付者の状態をシステムが自動的に判断して、設定された着信制御方法に沿って分配します。

着信制御方法は、着信グループごとにスクリプト<sup>※12</sup>を使って設定します。

着信制御方法は、6種類の中から選択できます。ただし、同一の着信グループで利用できるのは、1種類のみです。

#### ①ログイン順でのラウンドロビン

・受付者が端末にログインした時刻順に着信します。

#### ②内線番号の降順/内線番号の昇順でのラウンドロビン

・受付者の端末の内線番号順に着信します。

#### ③平均着信通話時間の少ない順序/平均発信+着信通話時間の少ない順序

・平均通話時間が最も短い受付者の端末から順に着信します。

#### ④外線着信応答回数の少ない順序/外線着信応答回数+外線の転送応答回数の少ない順序/外線着信応答回数+外線の転送応答回数+外線発信応答回数の少ない順序

・応答回数が最も少ない受付者の端末から順に優先的に着信します。

#### ⑤待機時間の長い順

・待ち受け時間が最も長い受付者の端末から順に着信します。

#### ⑥受付者のスキルの高い順序

・最もスキルの高い受付者の端末に優先的に着信します。

※12 スクリプト…本製品の場合、Windowsのメモ帳など、テキストエディタ(文字データを編集できるアプリケーションのこと)を使用して作成するテキスト(文字)形式のファイル(プログラム)のことを指します。

### ●スライドログイン規制機能<sup>※13</sup>

既に電話機にログイン済みの受付者が、別の電話機からログイン操作を行った場合、そのログイン操作を無効にすることができます。ログイン時の受付者IDを誤入力した場合などに、他の受付者IDでログインしてしまうことを防ぐことができます。

※13 システム設定時の機能設定が必要です。

### ●音声応答ソフトウェア機能 (IVR) <sup>※14</sup>

外線着信時、「お電話ありがとうございます。サービスに関するお問い合わせは1#を…」等の定型的なやり取りを応答メッセージとして自動的に流すことができます。応答メッセージは、音声ファイルとしてIP-2Wayサーバ上に保存できます。

※14 本機能はオプションです。利用には、音声応答ソフトウェアが必要です。

#### ①スクリプト機能

外線の着信方法や着信時の応答メッセージの内容をあらかじめ登録・設定し、スケジュールに合わせて自動的に変更させることができます。応答メッセージの内容や着信方法は、外線番号や、ダイヤル番号ごとに、スクリプト<sup>※15</sup>を使って登録/設定できます。

##### a) メッセージ送出機能<sup>※15</sup>

外線着信時、あらかじめスクリプトにより設定された条件に応じて、会社案内などの応答メッセージを自動的に再生することができます。応答メッセージの再生と同時に通話を録音することもできます。あらたな外線着信が入った場合も、同一の応答メッセージが再生できますので、確実かつスピーディな電話対応が可能です。

## 特長 (V)

品番	_____
品名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■特長 (VI)

### b) メッセージ録音機能<sup>※16</sup>

録音した通話内容を、IP-2Way サーバに音声ファイルとして保存します。通話録音中に、あらたに外線着信した場合も同時録音ができますので、すべての通話内容が確実にIP-2Way サーバ上に保存されます。

### c) PB 信号受信機能

発信されたPB信号を受信します。応答メッセージの再生中、通話録音中でも受信可能です。受信可能なPBダイヤルの桁数(最大99桁まで)はあらかじめスクリプトで設定します。

※15 本機能の場合、イベントスクリプト(着信やPB信号入力などシステムの状態に対する動作を定義する)・アクションスクリプト(イベントスクリプトの結果に対しメッセージ再生などの動作を定義する)で構成される、テキスト(文字)形式のファイル(プログラム)のことを指します。

※16 本システムで再生・録音できる音声ファイルのフォーマット形式は、G.711(64kbps) / G.726(32kbps) / G.729A(8kbps)のいずれかです。

### ② ACDパイロット内線を利用したスクリプト登録/設定

複数外線に対するスクリプト登録・設定の一元化やダイヤル・イン番号ごとのスクリプト登録、また、専用線を経由した電話を特定の着信グループのみに着信させることが可能になり、システム設定や保守/メンテナンスを省力化できます。

### ③ スケジュール機能

日付/曜日/時刻などのスケジュールに合わせてスクリプト機能を動作させます。応答メッセージの内容や着信方法を平日・休日で自動的に切り替えられます。休日扱いの期間も最大40日まで設定できますので、長期休暇時などの電話受け付けにも大変便利です。着信グループとは別に、スケジュールの運用グループを96グループまで設定できます。

グループ数	最大96グループ
デバイスメンバー	外線/ACDパイロット内線/IPV仮想内線
曜日種別	毎日/平日/土曜日/休日/特別日
曜日パターン	第1日曜日～第5土曜日/システム
休日設定数	40日/システム
特別日設定数	40日/グループ

### ④ スケジュール連携自動留守応答

昼間はACD機能で着信し、夜間はIVR機能で「お電話ありがとうございます。当社営業時間は…。明日かけ直してください。」等の留守応答メッセージを流すなど、あらかじめ設定したスケジュールに従ってシステムを留守応答状態に切替えることができます。また、留守応答メッセージをスケジュールに合わせて、変更することもできます。

### ⑤ サーバダウン時の対応機能

IP-2Wayサーバがダウンした場合等、自動的にデジタル多機能電話機へのマルチライン着信に切り替わり、電話に対応できます。

## 特長 (VI)

品番	_____
品名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■特長 (Ⅶ)

### ●システム管理者/グループ管理者機能

システムの運用形態に応じて、着信グループ全体を統括するシステム管理者 (1名のみ) /グループ管理者 (8名まで) を専任することができます。

システム管理者	1名/システム (システム管理者はACD着信不可)
グループ管理者※17	8名/システム (ACD着信の可/不可/担当着信グループ内にあふれ呼が発生している場合のみ可の中から、選択できます。※18)

※17 グループ管理者1人が担当できるのは、1グループのみです。

※18 システム設定時の機能設定が必要です。

#### ①サイレントモニタ/エマージェンシーコール

##### a) サイレントモニタ

管理者のデジタル多機能電話機から、受付者に気づかれずに通話内容をモニタすることができます (同時モニタは9台まで)。通話中モニタ中、システム管理者/グループ管理者の声は、通話に入ることはありません。通話モニタを行っても、通話録音機能は停止しません。

##### b) エマージェンシーコール

電話応対でトラブルが起こった時など、受付者から通話中状態のまま管理者を呼出し、通話モニタおよび三者通話ができます。受付者からの呼出し・コールは、通常、受付者が所属している着信グループのグループ管理者が受けますが、設定により、システム管理者に転送させることもできます。

操 作 方 法	
a) サイレントモニタ	b) エマージェンシーコール
1. 通話をモニタしたい受付者の内線番号を呼出す。	1. 通話中の受付者がEMGボタンを押すと、システム管理者/グループ管理者がEMGコールで呼出されます
2. ビジー音が流れている間に、サイレントモニタボタンを押します。	2. システム管理者/グループ管理者がEMGコールに応答すると、サイレントモニタの状態になります。
3. 2.の動作後、確認会議ボタンを押すと通話割込 (三者通話) になります。	3. 2.の動作後、システム管理者/グループ管理者が確認会議ボタンを押すと通話割込 (三者通話) になります。

#### ②業務開始/終了 (業務状態変更) 機能

システム管理者/グループ管理者の判断により、スケジュール機能による自動切替に加え、業務の開始・終了などシステムの運用状態を手動操作で切替えることができます。

システム管理者：すべての着信グループに対し、業務開始/終了の操作ができます。※19

グループ管理者：担当着信グループに対してのみ、業務開始/終了の操作ができます。※19

受付者：デジタル多機能電話機のログアウトボタン点滅により、業務終了状態であることを確認できます。※20

※19 運用が変更できるのは、着信グループではなく、スケジュールの運用グループのみです。

※20 業務終了時の動作は、あらかじめ設定されたスクリプト登録の曜日種別 (毎日/平日/土曜日/休日/特別日) に従います。

#### ③統計管理機能※21

オペレータごとやグループごと、相手地域ごと等での、詳細な集計/グラフ表示/CSVファイル出力等に対応しており、コールセンターとして詳細な運営・管理を行うことができます。

※21 ACDの統計管理を行うためには、統計管理ソフトウェアが必要です。

## 特長 (Ⅶ)

品 番	_____
品 名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■特長 (Ⅷ)

### ●あふれ呼制御機能

#### ①遅延他グループ転送

着信グループ内の端末がすべてログアウト状態やビジー状態の場合、お客さまからの電話等を一定時間の経過後、“あふれ呼”として別の着信グループに転送することができます。遅延転送までの時間は、着信グループごとに0～600秒の範囲で設定できます（0秒の場合、着信は即転送されます）。

#### ②お待たせ応答機能

音声応答ソフトウェア機能（IVR）と連動することにより、「大変申し訳ありません。ただいま電話が混み合っております…」等の“お待たせメッセージ”を流してから、遅延転送を行うことができます。“お待たせメッセージ”の内容は、時間帯により変更することが可能です。また、“あふれ呼”に対して、「申し訳ございません。電話が混み合っていますので、メッセージをどうぞ。」等の“お待たせメッセージ”を流した後、通話内容を録音することもできます。

#### ③受付者全話中時のビジートーン返し<sup>※22</sup>

着信グループ内の受付者がすべて話中の時（離席、ワークタイム含む）、ビジートーン（話中音）を送出することができます。<sup>※23</sup>

回線種別	INSネット64/INSネット1500
回線数	23回線（チャンネル）以下

※22 遅延他グループ転送機能との併用はできません。

※23 着信グループ内の受付者全員がログアウトしている場合、機能は動作しません。また、規定された回線数以上で運用すると、主装置のPBX機能が正常に動作しなくなりますのでご注意ください。

### ●待ち呼制御機能

#### ①待ち呼状態表示（コールウェイティング）

デジタル多機能電話機のFFボタンに外線ボタン/コールウェイティングボタンを設定していると、受付者が所属する着信グループ内に応答待ちの電話“待ち呼”が発生した場合、ランプ表示が赤点減します。

#### ②待ち呼警告機能（パトライト）<sup>※24</sup>

“待ち呼”が発生していることを、パトライト（株式会社パトライト製）の点灯により警告できます。電子音報知器により警報音を鳴らすこともできます。警告可能な着信グループは、8グループまでです。<sup>※25</sup>

※24 パソコン出力リレーユニット、パトライトを別途（株）パトライトから購入する必要があります。

※25 着信グループごとに、色調やデザインの異なるパトライトを使用することもできます。

### ●ACDグループ名電話機表示

ダイヤル・イン番号を着信グループごとで割り振っている場合、デジタル多機能電話機のLCD画面に表示される発信者番号と着信先のダイヤルイン番号（ダイヤルイン着信番号（名前）表示）、着信状態（通常着信：チャクシン、お待たせ応答：コールなどのカナ表示）により、着信グループ先を確認できますので、通話内容を考慮した電話対応ができます。<sup>※26</sup>

※26 通話中もダイヤル・イン着信番号（名前）表示は表示できます。ただし、通話録音を開始すると表示できなくなります。

### ●状況表示機能

外線/内線/受付者状況は、Internet Explorer 6.0 SP2などのWebブラウザを利用して、同時に9台までのクライアントPCにリアルタイムで画面表示できます。

## 特長 (Ⅷ)

品番	_____
品名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way



## ■特長(Ⅸ)

### ●自動離席、不在設定連動機能※27

着信に対して受付者が不応答の場合、自動的に離席状態であるとして、他の受付者に不在転送させることができます。また、不在設定機能との連動により、離席ボタンを押すと自動的に不在設定になります。不在設定機能の利用により、内線連絡に対して、受付者が不在であることを知らせることができます。

※27 システム設定時の機能設定が必要です。

### (7) IP-2Way ミドルウェア (件名対応)

ActiveX CT Ver2.0に対応したミドルウェアにより、業種・業態にあわせた顧客情報管理を実現するさまざまなCTIアプリケーションパッケージとの連動を行い、きめこまやかな対応をサポートします。

### (8) 停電時のバックアップ機能

万が一、IP-2Way サーバがダウンしてしまった場合でも、交換機がダウンしないかぎり、電話の発着信が可能です。(着信方法は、あらかじめ設定された内容に従います。)

## 特長(Ⅸ)

品番	_____
品名	ボイスマネジメントシステム IP-2Way

## ■機器構成

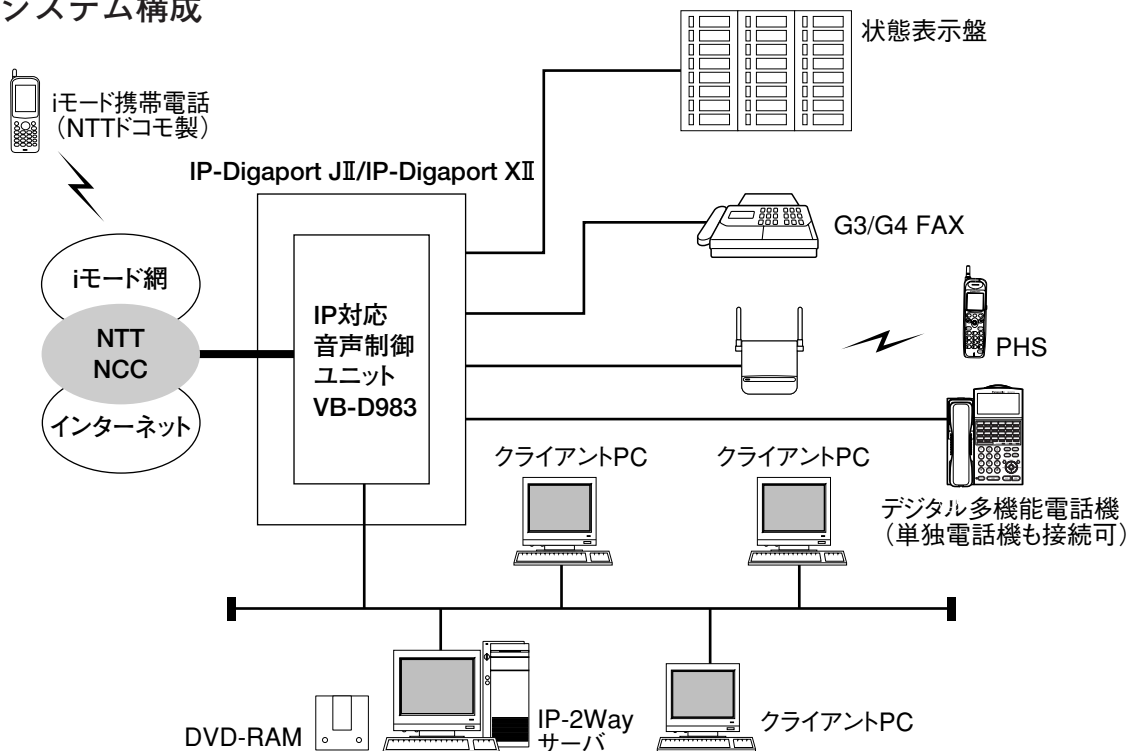
	品名	品番	備考
PBX構成機器	CPUユニット	VB-D678B	IP-Digaport JII/XII主装置に実装
		VB-D678JB	
		VB-D977B	
		VB-D978	
	IP対応音声制御ユニット	VB-D983	PBXとIP-2Wayサーバ間の通信を行うユニット
	CODECパッケージ	VB-D9820	音声処理を行うユニット(4回路/8回路)
		VB-D9821	
サーバ構成機器	音声メッセージ基本アプリケーション	VB-D9830E	IP-2Wayサーバで各ソフトウェアを実行するために必要
	音声応答ソフトウェア	VB-D9831E	IVR機能実行時に必要
	ACDソフトウェア	VB-D9832E	ACD機能実行時に必要
	IP-2Wayミドルウェア	VB-D9833E	CTIアプリケーション開発用ミドルウェア
	モバイルWeb連動ソフトウェア	VB-D9834E	iモード連動用
	Webクライアントソフトウェア	VB-D9837E	クライアントPCにはブラウザのみ必要
	統計管理ソフトウェア	VB-D9839E	ACDソフトウェアが必要
	外部メディア自動保存ソフトウェア	VB-D9840E	DVD-RAM等への自動バックアップ用
	サーバPC本体	—	IP-2Wayサーバ動作条件を参照
LAN構成機器	スイッチングハブ(SW-HUB,1台)	—	100BASE-TX対応のスイッチングHUB
	LANケーブル(2本)	—	IP対応音声制御ユニット/サーバとHUBとの接続に2本必要
運用CPU・運用メモリー	高級運用メモリー	VB-D9780B	VB-D978を使用する場合、システム形態に合わせていずれか一つを選択する
	OS対応高級運用メモリー	VB-D9780JB	
	ホテル高級運用メモリー	VB-D9780JHB	
	ローミング高級運用メモリー	VB-D9780JRB	
その他	状態表示盤	VB-F081A	IP-2Way状態表示基本ユニット(赤色1色表示)
		VB-F082	IP-2Way状態表示増設ユニット(赤色1色表示)
		VB-F084A	IP-2Way状態表示基本ユニット(赤緑2色表示)
		VB-F085	IP-2Way状態表示増設ユニット(赤緑2色表示)

- 各機器の実装容量やデジタル多機能電話器等のその他関連機器は、システム形態によって異なります。詳しくは、インテリジェントコミュニケーションシステム IP-Digaport J II /X II シリーズ仕様書をご覧ください。

## 機器構成

品番	—
品名	ボイスマネジメントシステム IP-2Way

■システム構成



■仕様

項目	仕様
インタフェース	100BASE-TX
音声符号化方式	G.711 (64kbps)、G.726 (32kbps)、G.729A (8kbps)
同時録音回線数/システム	最大64回線
同時接続可能クライアントPC	最大100※
同時接続可能iモード携帯電話	最大100
ボックス数/システム	最大9999ボックス
ボックスボタン/システム	最大1000ボタン
ボックスケタ数	2～16ケタ(「00」を除く、ケタ数混在可能)
メッセージ数/システム	最大300,000メッセージ(ディスクの空き容量による)
メッセージ数/1ボックス	最大1,000メッセージ(条件により最大5,000まで可)
録音時間/1メッセージ	最大24時間(初期値2時間)
ボックスグループ数/システム	最大144グループ
パスワード設定	4ケタ～8ケタ(任意の数字)(外線アクセス時/ボックスごと)
電話帳グループ数	最大9グループ
音声メッセージ管理電話帳登録可能顧客数/システム	最大50,000件
総録音時間	録音時の圧縮方式、PCサーバのハードディスク容量による ※1GBあたりの録音可能時間(目安) G.711:約30時間、G.726:約60時間、G.729A:約240時間

※ 統計管理機能で同時に使用できるクライアントPCは9台まで。

システム構成 / 仕様

品番	_____
品名	ボイスマネジメントシステム IP-2Way

## ■ ACDソフトウェア／音声応答ソフトウェア 仕様

項目	ACDソフトウェア仕様	音声応答ソフトウェア仕様
最大受付外線数	最大150回線	最大64回線
回線種別	一般加入電話回線、ISDN回線、専用線、公衆IP電話回線	
受付内線電話機数	最大150台	
対象端末	デジタル多機能電話機、IP電話機、単独電話機	
グループ数	最大96	
ダイヤルイン番号登録数	最大1,152	
同時に送出可能な応答ガイダンス数	最大64回線	
同時 ログイン数	合計で最大100	—
電話機 PCクライアント※1		
受付者登録可能数	最大500	—
受付IDケタ数	3～16ケタ	—
受付者スキルレベル	9段階	—

※1 別途ACDソフトウェア クライアント ライセンスが必要です。

## ■ IP-2Way サーバ 動作条件

項目	音声応答／ACD／統計管理ソフトウェア 使用時	音声応答／ACD／統計管理ソフトウェア を使用しない場合
OS	Microsoft Windows Server 2003 R2 (SP1含む)	
ブラウザ	Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 / Windows Internet Explorer 7.0	
CPU	Intel PentiumⅢ / Pentium4 / Xeon 1GHz以上 デュアルコアIntel Xeon / Intel Pentium D 1GHz以上	
メモリ	1GB以上	512MB以上
ハードディスク	空き容量5GB以上 (システムログ蓄積のため、別途空き容量が必要。 目安:約2,000call/dayの場合 約2.5GB)	
データベース	Microsoft SQL Server 2005 Standard Edition SP2	Microsoft SQL Server 2005 Express Edition SP2
ビデオ表示	XGA (1024×768ピクセル)、256色以上	
ネットワークインタフェース	100BASE-TX	
LANプロトコル	TCP/IP	
その他条件	1.PCサーバとして24時間稼働可能 2.無停電電源装置 (UPS) 3.ハードディスクドライブはRAID5対応 (DAT装置によるバックアップ) 推奨 (PCサーバで録音・音声再生機能を利用する場合、サウンド機能が別途必要)	

・マイクロソフト社の規定によるクライアントアクセスライセンス(CAL)の取得が、別途、必要となる場合があります。

## ■ クライアント PC 動作条件 (Webクライアントソフトウェア／統計管理ソフトウェア／ACDソフトウェア)

項目	仕様
OS・ブラウザ	Microsoft Windows 2000 Professional SP4 (IE6.0 SP1) (ACDリアルタイム状況表示には対応していません) Microsoft Windows XP Professional SP2 (IE6.0 SP2/IE7.0) Microsoft Windows Vista Business (IE7.0)
ディスプレイ	XGA (1024×768ピクセル)、256色以上
ネットワークインタフェース	100BASE-TX

・マイクロソフト社の規定によるクライアントアクセスライセンス(CAL)の取得が、別途、必要となる場合があります。  
・システムのパフォーマンスを引き出すために、できるだけ動作条件以上の仕様のPCを用意してください。

### ソフトウェア仕様 / PC 動作条件

品番	—
品名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■機能一覧( I )

分 類		機 能
通話録音対象内線		デジタル多機能電話機
		単独電話機
		PHS端末
通話録音対象着信／発信		アナログ外線
		ISDN外線
		専用線
		内線
通話録音サービス	通話録音開始方式	着信／発信・無操作通話録音
		着信／発信・自動録音
		着信／発信・手動録音
	宛先ボックス指定※1	ボックスボタン
		ボックス番号十#
		#のみ(内線ボックス)
		電子電話帳
	録音中の操作	再録音(1#)
		取消し(5#)※2
		録音終了(7#)
		宛先ボックス変更
		呼出切替(9#)
		PB信号送出(0#)
		電話機タイトル／コメント登録
	保留→保留応答後の操作	保留前の状態継続※3
	通話録音終了後の動作	相手終話後の宛先ボックス入力待ち(ボックス未指定時)
	その他	宛先ボックス入力タイマによる回線解放
通話録音状態のトーン通知		
通話録音中の発信者番号表示		
通話録音中のSLTキー操作※4		
メッセージ聞き取り※5	ワンタッチ聞き取り(聞き取りボタン)	
	ワンタッチ聞き取り(ボックスボタン)	
	保存(8#)	
	消去(5#)※6	
	巻き戻し(1#)	
	早送り(7#)	
	一時停止(2#)	
	メッセージ再再生(3#)	
	高速再生(4#)※7	

※1 ボックスが指定されなかった場合、一時保存ボックスに格納し、メッセージ管理サーバアプリケーションで振り分けします。

※2 設定により、取消し(5#)操作を受け付けなくすることができます。

※3 他者が保留応答した場合、録音中は状態継続、録音終了後は通話録音サービスを終了します。

※4 PB方式のSLTのみ。また、録音終了後および相手切断後は無効です。

※5 ・新規、保存各メッセージの件数が0件の場合は、件数案内はありません。  
 ・適用範囲外電話機からの聞き取りはできません(システムが応答しません)。  
 ・最後のメッセージを聞き取ると、再度件数案内から再生します。

※6 操作時、メッセージ管理サーバアプリケーションのごみ箱ボックスに保存するか、実際に消去するかは設定によります。

※7 機能の有効、無効は設定によります。  
 高速再生できるのはフォーマット形式がG.729Aのメッセージのみです。

## 機能一覧( I )

品 番	_____
品 名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

## ■機能一覧(Ⅱ)

分 類	機 能	
メッセージ聞き取り※5	ボリューム調整(6#)	
	コピー(19#)	
	移動(18#)	
	録音日時案内	
	メッセージ長案内※8	
	コピー/移動元の表示	
	トールセーバ	
	聞き取り時の相手情報表示	
	折返し自動発信	
メッセージ録音	かんたん録音(※+ボックス番号+#)	
	ワンタッチ録音(ボックスボタン)	
	ボックス番号+#指定	
	電子電話帳宛先指定	
	同報メール	
	再録音(1#)	
	録音再生(3#)	
	取消(5#)	
	呼出切替(9#)	
	一時停止(2#)※9	
	録音完了(7#)	
メッセージコピー/移動	ワンタッチ宛先指定(ボックスボタン)	
	ボックス番号+#指定	
	電子電話帳宛先指定	
	宛先確認(1#他)	
	宛先変更(2#)	
	同報メール(コピーのみ、移動は不可)	
	取消(※#)	
呼出切替(9#)		
ボックスごとの 応答メッセージ設定	応答メッセージ1録音※10	
	応答メッセージ2録音(着信代行2)	
	応答メッセージ3録音(コードレス圏外)	
	再録音(1#)	
	再生(3#)	
	取消(5#)	
	一時停止(2#)※9	
録音終了(7#)		
パスワード設定	パスワード(ボックス毎)(4~8桁)	
	外線アクセス時パスワード(4~8桁)	
呼出設定	指定電話呼び出し設定※11	
着信代行1	着信代行1応答メッセージ	受付ボックス応答メッセージ※12
	着信代行1受付ボックス	着信代行専用ボックス受付
	着信代行1録音中の操作	一時停止(2#)

※8 メッセージが100分を超える場合は、「100分以上」と案内します。

※9 録音終了後の録音メッセージ再生中の一時停止は無効です。

※10 専用のメールボックスに外線応答メッセージ/内線応答メッセージを設定することが必要です。

※11 「短縮」は登録できません。

※12 着信代行専用ボックスに対して録音した通常の応答メッセージを再生します。

## 機能一覧(Ⅱ)

品 番	_____
品 名	ボイスマネジメントシステム IP-2Way

■機能一覧(Ⅲ)

分 類		機 能
着信代行1サービス	着信代行1録音中の操作	録音終了(7#) メールボックスサービス開始(※#) 内線呼びサービス開始(00#)
	その他	ガイダンス再生後の録音有無選択
着信代行2サービス	着信代行2応答メッセージ	受付ボックス応答メッセージ(応答メッセージ2もしくはメッセージ3)※13
		PS圏外転送時の応答メッセージ(応答メッセージ3)※13
		着信代行2固定メッセージ
		PS圏外転送時の固定メッセージ
		話中/不応答/転送モード時の応答メッセージ変更
	PS着信転送中の不在転送メッセージ	
着信代行2受付ボックス	内線ボックス受付	
着信代行2録音中の操作	一時停止(2#)	
	録音終了(7#)	
	メールボックスサービス開始(※#)※14	
	内線呼びサービス開始(00#)※14	
その他	ガイダンス再生後のメッセージ録音有無選択設定	
内線呼出	信号呼び	
	音声呼び	
	ページング呼び	
	内線呼出短縮コード設定	
	呼出内線応答タイマ設定	
自動発信サービス	発信リトライ回数設定	
	発信リトライ間隔設定	
運用	システム状況表示※15	

※13 録音されていない場合は、システム固定のメッセージを再生します。

※14 メッセージ録音終了後、各サービスを利用することができます。

※15 2Way ボタン(2Way 回線フル、HDD(ハードディスクドライブ)フル)、異常表示ボタン(PC アプリ未接続)

●機能一覧 補足

- ・ボックス情報表示…「メールボックス名称+メールボックス番号」で表示されます(ボックス番号が4桁を超える場合は、「メールボックス名称」のみ表示されます)。
- ・転送等により通話相手が変わった後の動作

メールボックスサービス ・メッセージ録音 ・メッセージ聞き取り ・応答メッセージ録音 ・呼出設定 ・パスワード設定	通話相手が変わっても、サービスは継続します。
着信代行2サービス	

- ・複数の電話機から同一のメールボックスに、同時にメッセージ聞き取りを行った場合の各操作

操作	他電話機のメッセージ聞き取り状態(メッセージ消去前)		メッセージ消去後
	メッセージ再生中	左記以外	
保存	可	可	不可
消去	不可	可	可
コピー	可	可	不可
移動	不可	可	不可

機能一覧(Ⅲ)

品 番	_____
品 名	ボイスマネージメントシステム IP-2Way

■機能一覧(Ⅳ)

分類	機能	VB-C911A デジタルシステムコードレス電話機	デジタル多機能電話機	TelshV デジタル多機能電話機	ICS デジタル多機能電話機	PBX用電話機	単独電話機	クライアントPC※
ボイスマネジメントシステム IP-2Way	無操作通話録音	○	○	○	○	○	○	○
	通話自動録音(発信/着信)	○	○	○	○			○
	手動通話録音	○	○	○	○			○
	ワンタッチ宛先指定	○	○	○	○			○
	電話帳宛先指定	○		(大形表示電話機のみ)	(大形表示電話機のみ)			○
	録音中メッセージ表示		○	○	○			
	録音中操作	○	○	○	○			○
	録音保留	○	○	○	○			
	指定電話機呼出設定	○	○	○	○			
	状態表示盤通知	○	○	○	○			
	メッセージウエイト通知	○	○	○	○			
	ボックスランプ到着通知		○	○	○			
	通話録音再生/消去	○	○	○	○			○
	録音先変更	○	○	○	○			○
	専用線対応	○	○	○	○			
	内線対応	○	○	○	○			
	ボックスグループ分け表示			(大形表示電話機のみ)	(大形表示電話機のみ)			○
	メッセージ録音	○	○	○	○	○	○	○
	メッセージワンタッチ録音	○	○	○	○			
	メッセージ電話帳かんたん録音			(大形表示電話機のみ)	(大形表示電話機のみ)			○
	メッセージ聞き取り	○	○	○	○	○	○	○
	メッセージワンタッチ聞き取り	○	○	○	○			
	パスワード設定	○	○	○	○	○	○	○
	応答メッセージ録音・再生	○	○	○	○	○	○	○
	指定電話機呼出指定	○	○	○	○	○	○	○
	状態表示盤通知	○	○	○	○	○	○	○
	メッセージウエイトランプ通知	(マーク表示)	○	○	○	○	○	
	ボックスランプ到着通知		○	○	○	○		
	メッセージコピー	○	○	○	○	○	○	○
	メッセージワンタッチかんたんコピー		○	○	○	○		
	メッセージ電話帳かんたんコピー			(大形表示電話機のみ)	(大形表示電話機のみ)			○
	メッセージコピー電話機呼出指定	○	○	○	○	○	○	○
メッセージ移動	○	○	○	○	○	○	○	
メッセージワンタッチかんたん移動		○	○	○	○			
メッセージ電話帳かんたん移動			(大形表示電話機のみ)	(大形表示電話機のみ)			○	
メッセージ移動電話機呼出指定	○	○	○	○	○	○	○	
着信代行ボックス聞き取り	○	○	○	○	○	○	○	
ボックスボタンと聞き取りボタンの共用		○	○	○	○			
トールセーバ		○	○	○	○			
自動折り返し発信		○	○	○	○			
応答ガイダンス録音	○	○	○	○	○	—	—	
録音時間ガイダンス	○	○	○	○	○	—	—	
着信代行 1 サービス	—	—	—	—	—	—	—	
着信代行 2 サービス	—	—	—	—	—	—	—	
コピー元表示		○	○	○	○		○	
着信代行中のメールボックスサービス、内線接続	—	—	—	—	—	—	—	
内線呼出	—	—	—	—	—	—	—	

—印はシステムの機能であり、電話機の種別により使用可/不可の差異はありません。性能・品質改良のため、仕様・機能等を断わりなく変更することがあります。

※ Web クライアントPC からの操作には、Web クライアントソフトウェア (VB-D9837E) が必要です。

機能一覧(Ⅳ)

品番	_____
品名	ボイスマネジメントシステム IP-2Way