

音声と業務アプリ連携で先行 シスコのVoIPパートナー戦略

VoIPと業務アプリケーションの融合ソリューションの具現化をシスコシステムズがいち早く成し遂げた。同社が先行した最大の理由は2つのパートナープログラムにある。

生産性、業務効率の向上、顧客満足度の改善を実現するIT活用が企業の必須命題となる中で、VoIP・IP電話の導入理由も従来のコスト削減から、VoIPと業務アプリケーションの連携によるワークスタイルの革新へと移行しつつある。

ベンダー各社もVoIP製品の拡販に際して、経営課題を解決するための付加価値を創出する「VoIP + アプリケーション」の実現へと力点を置き始めた。こうした中で、他社に先駆けてアプリケーション連携ソリューションを具現化させ、VoIP製品のシェアを拡大させているのがシスコシステムズだ。

同社は以前からCall Managerを

中心とするIPテレフォニー - 製品の販売に際し「ワークスタイルの革新による業務効率・生産性向上」を前面に打ち出してきた。ここで同社がVoIPと付加価値アプリケーションの融合ソリューションを実現するために展開しているのが、「デベロッパーサポートプログラム」と「AVVIDパートナープログラム」の2つのパートナー向け支援プログラムだ。

シスコシステムズ・アドバンスドテクノロジー営業本部パートナープログラム推進部の大熊秀明担当部長は、「顧客が求めるさまざまな付加価値アプリケーションを実現するためには、私どもだけではなくパートナーの協力が必須となる。そこで相補

うサポートプログラムを用意し、顧客ニーズに対応できる体制を整えた」と語る。

製品開発から販売まで支援

まず、2つのパートナープログラムについて詳細を説明しておこう。

前者のデベロッパーサポートプログラムは、シスコシステムズの製品のAPIに関する技術情報の開示をはじめ、製品のα/β版、テストツールのダウンロード等のメニューを用意するほか、開発中の疑問点等に対するシスコシステムズのエンジニアによるメール、電話でのサポートや開発のためのトレーニングを受けられるもの。パートナー企業は本プログラム

を利用することで、シスコシステムズの製品と相互接続性のある製品を短期間で開発することが可能になる。現在、国内では12社が同プログラムに参加している。

後者のAVVIDパートナープログラムは、パートナーが開発した製品とシスコシステムズの製品との接続性を第三者機関が検証、認定するもの。認定された製品は、パートナー企業とシスコシステムズの共同マーケティングによる販路の拡大が行なえるほか、販売後もシスコシステムズとパートナー企業による顧客サポートがなされることで、トラブル等に対しても迅速な解決が可能となる。

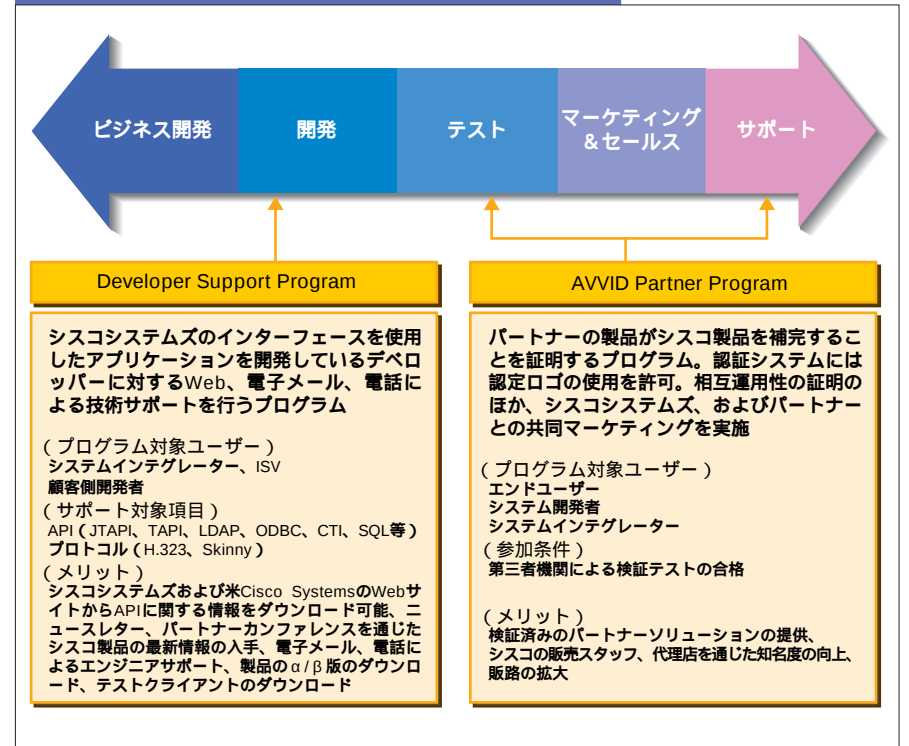
「IPテレフォニー」「IPコンタクトセンター」「IPテレビ会議」等に代表される「IPコミュニケーション」の分野では、ワールドワイドで76製品が認定を受けている。また、国内では、三洋マルチメディア鳥取のIP電話端末「IPP-3000」シリーズをはじめ23製品がすでに販売開始、または販売予定となっている。

多様なアプリケーション登場

では、シスコシステムズのパートナープログラムを活用した具体的なアプリケーションを見ていこう。多くのパートナーは、デベロッパーサポートプログラムを用いて、オリジナル製品の開発を進めている。

シスコシステムズのIPテレフォニー製品向けに課金、監視システム、

図1 シスコのパートナープログラムの概要



PHSシステムを展開してきたネットマークスは、新たに自動受付システム「I-ARS500」を連携アプリケーションにラインナップ追加した。

検索、発呼までの一連の動作をタッチパネルによる簡単な操作で行なえ、部署や氏名から内線を検索しダイヤルし呼び出すことが可能としており、受付業務の省力化や無人化を実現する。

また、登録するアドレス帳の管理についても、CSV形式ファイルによる新規作成や、一括編集、個別編集が可能。

ネットマークス・ネットワークソリューション事業本部営業推進室の木原章雄室長は、「IPテレフォニー、およ

び付加価値アプリケーションはユーザーへのネットワーク提案におけるフラグシップとして今や必須の取り組み事項となっている。今後も、自社開発だけでなくさまざまなパートナーと連携し、顧客の業務効率の向上、運用負荷の削減を行なえるIPテレフォニーアプリケーションの開発を進めていく」と語る。

ソフトバンク・テクノロジーは、連携アプリケーションとして、「Callstyle」シリーズを展開している。

Callstyleシリーズは、発信・応答・切断・保留転送・三者間通話機能をデスクトップPCから制御する「DeskTop Commander」、3D表示によるタッチパネルを用いた受付

AVVID
Architecture for Voice, Video, and Integrated
Data : シスコシステムズが推進するIPベース
のネットワーク上で、音声、映像、データの統
合によるマルチサービスを実現するアーキテ
クチャ

TAPI
Telephony Application Program Interface :
PCから電話操作を可能にするためのプログ
ラム