

# Part3 マイクロソフトOCS2007 R2を解剖 PBXより便利な電話を実現

R2の提供開始によりOCS2007は、「PBX要らず」のソリューションへと進化した。日本特有の電話運用スタイルにも対応可能というその機能を、実際の操作方法も含めて解剖する。

文 坪田弘樹(本誌)

PBXがなくても日本の企業が十分に使えるものにした。

マイクロソフトの桑原智宏氏がそう話すように、「Microsoft Office Communications Server 2007 Release 2 (OCS R2)では、音声機能が大幅に強化された。図表3-1でOCS R2の新機能をまとめたが、これを見ても、新バージョンで「電話」がいかに重視されているかは一目瞭然だ。通話のルーティングなど、呼制御の機能を搭載し、グループ着信や代理応答、コールピックアップなど、日本特有の電話運用スタイルにも対応可能なものになっているという。

Part1でも述べた通り、これは、マイクロソフトのUC戦略において、非常に大きな意味を持っている。

従来バージョンでもPSTN接続による外線通話、VoIP内線通話等はサポートしていたものの、ユーザーのニーズを満たすには、あまりに不十分。電話機能についてはIP-PBXとの連携に大きく依存していたが、OCS R2の投入でこの「弱点」がカバーできれば、ソフトウェアベースで電話機能を包含したUCソリューションを設計することが可能になるのだ。

ここでは、その主な強化ポイントを具体的にみていくことにする。

## チームコールで「島」に対応

普段我々がPBX / ビジネスホンで使っている電話機能がどこまで実現されているのか。まずはこの点からOCS R2を検証してみよう。

日本特有の電話スタイルといえば、保留 / 転送を頻繁に使用するほか、やはり「島」を単位とした着信時の呼び出しや鳴り分け、代理応答、といった点が挙げられるだろう。OCS R2では、こうした電話の運用を可能にするため、2つの機能が追加された。

1つ目が「チームコール」だ。OCSのクライアントソフト「Office Communicator」から、「着信の転送設定」ウィンドウを開くと、ユーザー自身が着信時の呼び出しパターンを設定することができる。

パターンは5つあり、図表3-2にその内容を示した。の「自分と呼び出しグループを呼び出す」が、いわゆる「グループ着信」の設定だ。グループは24人までで構成される。さらに詳細な設定も可能で、呼び出しメンバーの選択、時間差着信の設定なども行える。グループ呼び出しの際には、写真1のようにポップアップ表示がなされ、コールピックアップがなされた際にも、その旨が他のメンバーに知らされる(写真2)

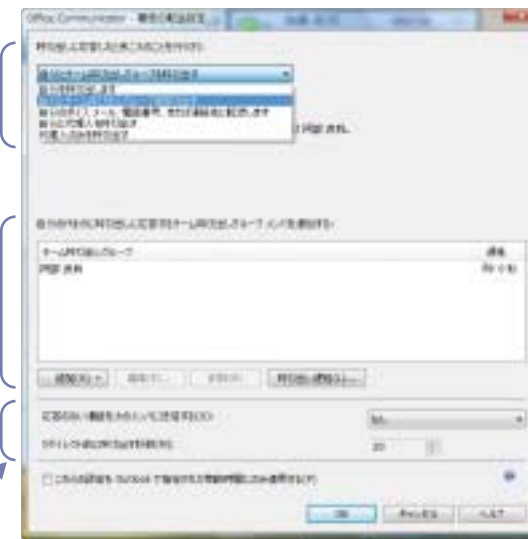
そのほかにも、この着信規則を活用すれば、柔軟な「電話の受け方」が実現できる。

外出中に携帯電話で、あるいは在宅中に自宅の電話で、会社宛てにかかってきた電話を受けたい場合に

図表3-2 チームコールの着信規制

着信規則の設定
次の5つから着信時の呼び出しパターンを設定する
「自分を呼び出します」 他のユーザーは呼ばず、常に自分のデバイス呼び出す Communicatorは常に呼び出す 携帯電話や特定の電話機に同時着信可能
「自分と呼び出しグループを呼び出す」 自分と他のユーザーを呼び出す 同時着信や時間差着信のエントリを追加可能(最大25件)
「自分のボイスメール、電話番号、または連絡先に転送します」 Communicatorは呼ばず、ボイスメールや他の番号、ユーザーに無条件で転送する
「自分と代理人を呼び出す」 自分とアシスタントを同時に呼び出す
「代理人のみを呼び出す」 アシスタントだけを呼び出す
詳細設定
上で設定した着信規則に応じて、ならば同時着信番号の選択、ならば呼び出しグループメンバーの追加・変更、などを設定する
最終着信先 / タイマー設定
最終着信先(ボイスメールも可)と、転送前タイマーを設定する

Office Communicatorのチームコール設定画面



は、「自分を呼び出します」あるいは「自分のボイスメール、電話番号、または連絡先に転送」を選ぶ。

では、自分のCommunicatorが着信すると同時に、登録しておいた携帯電話番号などにも着信する。を選べば、Communicatorを呼び出さず、携帯電話などに転送が可能だ。ボイスメールに無条件転送する、留守録も使える。とは、いわゆる代理応答の設定だ。なお、応答のない場合の転送先、タイマー設定も可能になっている。

ポイントとなるのは、これらの設定を、クライアントごとに利用者個人が自分で変更できることだ。同時着信や転送を行う携帯番号も自ら登録・変更可能だ。PBXでは管理者が行うこれらの設定を、その時々業務スタイルに応じて社員自身が柔軟に変えられるため、業務効率が向上するとともに、管理者の負担も大きく軽減できるだろう。

## 複数の通話を一目で把握

もう一つ、電話の着信、保留 / 転送

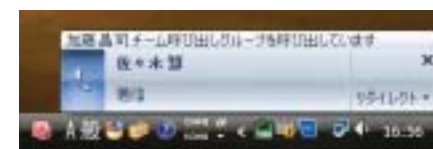
の処理を強力にアシストするツールが、「アテンダントコンソール」だ。複数の通話を効率的に管理するためのものだ。

メイン画面には、応答前の着信、保留中の通話、IM・通話メモ、そして連絡先リストが一覧表示され(図表3-3)、利用者はクリック操作やドラッグ&ドロップ操作で発呼、保留・転送などが行える。多機能電話機のラインキーの操作をPC画面上で行うようなものと考えていいだろう。

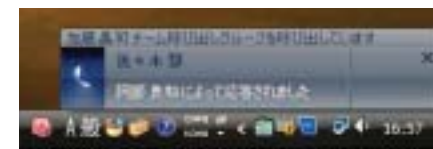
もちろん、着信の宛先や、転送し

図表3-1 Office Communications Server2007 R2の新機能

プレゼンス / IM	音声・ビデオ会議	テレフォニー
プレゼンス表示 リッチIM 他社IM接続 Communicator Mobileの強化 グループチャット	音声・ビデオ通話 / 会議 データ共有会議 新しい会議デバイス 高解像度のHDビデオ ダイアルイン会議 デスクトップ共有の強化	内線・外線通話 既存PBXとの接続 Communicatorと固定電話の連携 アシスタント専用クライアント チームコール(着信規則の設定) 代理機能(代理応答・発呼など) レスポンスグループ(簡易ACD) シングルナンバーリーチ シングルナンバーリーチ (携帯電話用ワンナンバー機能) UC対応デバイスの強化 コールモニタリングの強化
その他 SDKの強化 会議・通話のエクスペリエンス向上 信号切断時の復元、音声品質の改善等		



[写真1] グループ呼び出し時のポップアップ表示



[写真2] コールピックアップ時のポップアップ表示



[写真3] 着信時、同時着信や転送着信によって携帯電話で受けられる機能もR2の特徴の一つ(写真は転送・同時着信の設定画面)。Windows Mobile端末からは、オフィスの電話番号を発信者番号として利用することもできる