

IP 通話録音ソフトウェア「Cozyvoice」を Interop Tokyo 2006 に出展

1 台の PC サーバで 75 通話同時に録音が可能

日立製作所 情報・通信グループ(グループ長&CEO:篠本 学、以下 日立)は、PC サーバ (Windows Server 2003) 上で同時に 75 通話まで VoIP(*1)通話を録音可能にする、IP 通話録音ソフトウェア「Cozyvoice (コージーボイス)」を、6月7日～9日に幕張メッセで開催される Interop Tokyo 2006 (日立ブース:ホール 3) に出展します。

日立は、金融機関の受付業務やコールセンターなどの中規模から大規模システムをターゲットに、IP テレフォニーを核とした通信と情報システムの融合ソリューション「CommuniMax (コミュニマックス)」における「オフィスコラボレーションソリューション」の一製品として本ソフトウェアを製品化し、本年 8 月から提供します。

*1)VoIP(Voice over IP):音声信号をパケット化し、IP ネットワーク上で伝送を可能にする技術

CRM 関連市場は年々増加傾向であり、さらにコールセンターの IP 化も拡大する中、特に金融関係の受付業務やヘルプデスクといった分野で、VoIP 通話録音の必要性が高まっています。一方、従来は VoIP 通話を録音する際、専用ハードを設置し、CTI(*2)サーバや PBX 連携を行うため、大掛かりなネットワーク設定の変更が必要でした。

今回、日立が提供する「Cozyvoice」は、PC サーバにインストールして、VoIP(SIP(*3)、RTP(*4)) 通話の録音をします。また、PBX や CTI サーバといった他の装置と連携せずに独立して SIP、RTP を解析し録音可能にすること、およびネットワークの設定を変更せずに導入可能であることなど、従来に比べ簡単に VoIP 通話録音が実現できるソフトウェアです。

*2)CTI(Computer Telephony Integration):電話や FAX をコンピュータシステムに統合して利用するための技術

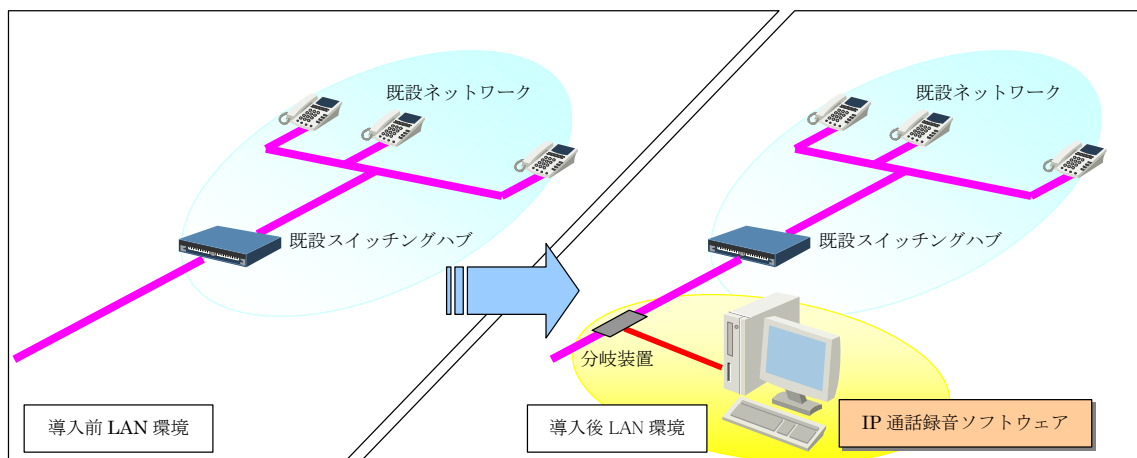
*3)SIP(Session Initiation Protocol):インターネット上に音声、ビデオ、チャット、インタラクティブゲーム、バーチャルリアリティなどあらゆる形態でコミュニケーションできる場を構築するための共通プロトコル

*4)RTP(Real-time Transport Protocol):映像や音声データをリアルタイムに転送することを目的としたプロトコル

■「Cozyvoice」の特長

(1)導入が容易

VoIP パケットが流れる LAN 環境において、分岐装置を使って接続することで、既設ネットワークの設定を変更せずに導入が可能です。



(2)PC サーバ1台で 75 通話まで同時に録音が可能

「Cozyvoice」をインストールした PC サーバ 1 台で、同時に 75 通話まで録音することが可能です。これにより、個々のクライアント PC に通話録音用ソフトウェアのインストールや、電話機毎に通話録音専用装置を接続することが不要となり、通話データファイルの管理を一元化することができます。

(3)通話内容のデータを標準 WAVE(*5)ファイルで保存

通話終了毎に VoIP パケットを逐次解析し、通話内容のデータを WAVE 形式のファイルで作成します。WAVE ファイルであるため、Windows 搭載の PC で Windows Media Player(*6)を使って簡単に再生することができます。

*5) WAVE :Microsoft Windows 標準の音声ファイル形式

*6) Windows Media Player:米 Microsoft 社が開発し、Windows パソコンに標準装備されている動画や音声を再生するためのソフトウェア

(4)音声品質を確保する機能をサポート

VoIP 通話では、パケット転送遅延ゆらぎ(*7)が問題となります。本製品では、遅延ゆらぎの影響を取り除くジッタバッファ調節機能と、ネットワークの影響で劣化した通話データを回復する PLC(*8)機能を搭載し、VoIP 通話における音声品質を確保します。

*7) ゆらぎ:ネットワーク上におけるパケット到達間隔のばらつき

*8) PLC(Packet Loss Concealment):音声データが失われた場合に前後のデータから失われた部分を作り出す機能

これらにより、導入コストの低減を図るとともに、外部との通話を一括で容易に録音することができ、コールセンターシステムの IP 化に大幅なコストメリットを実現します。

日立は今後、通話データの検索機能、DTMF(*9)信号の解析、保存機能もユーザーのニーズに合わせて提供していきます。

*9) DTMF(Dial Tone Multi Frequency):電話機のプッシュボタン信号

■他社商標注記

・Microsoft、Windows、Windows Server は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

・Windows®の正式名称は、Microsoft® Windows® Operating System です。

・Microsoft および Windows Media は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。

・その他、記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

■「CommuniMax」について

IP テレフォニーを核とした通信と情報システムの融合ソリューション「CommuniMax」は、ビジネスコミュニケーションを進化させる音声とデータの融合で、ワークスタイルの変革に最適な IP テレフォニーを提案します。コンサルテーションから設計・構築・運用・保守までワンストップで提供し、ユーザービジネスのスピードアップを図るとともに多様なワークスタイルを実現します。

<http://network.hitachi.co.jp/communimax/ipt/>

■Interop Tokyo 2006 出展について

日立は、6月7日(水)～9日(金)の3日間、幕張メッセにおいて開催される「Interop Tokyo 2006」に出展します。

「オフィスもサービスも次世代“安心”ユビキタスへ ～Standard of Tomorrow～」をテーマに、いつでも、どこでも快適なオフィス環境、便利なサービスを安心と共に提供する日立のソリューション、プラットフォームを「IPテレフォニー」「セキュリティ」「次世代ネットワーク」の各コーナーで紹介するとともに、実業を通して培ってきたノウハウとIT技術でこれからのユビキタス情報社会を支える「日立の次世代ネットワークの取組み」を新たな価値と共に展示します。

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社 日立製作所 情報・通信グループ ネットワークソリューション事業部
ネットワークシステム本部 【担当: 田邊、榎本】
〒212-8567 神奈川県川崎市幸区鹿島田890(日立システムプラザ新川崎)
電話: 044-549-1734(ダイヤルイン)

以上

このニュースリリース記載の情報(製品価格、製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL 等)は、発表日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。
