

ソリューション

UNIVERGE ソリューションの体系と強化ポイント

UNIVERGE Solutions Systematization

八田 孝*
Takashi Hatta

瀧上 弘行*
Hiroyuki Fuchigami

要 旨

NECは、ブロードバンドを活用してコミュニケーション革命を実現するオフィスの革新コンセプトとして「ブロードバンドオフィス」を昨年、業界に先駆けて提唱し、その「ブロードバンドオフィス」を実現させるソリューションを、UNIVERGE ソリューションとしてリリースしました。

その後、UNIVERGE “FOMA®” 連携ソリューションを中核としたモバイルソリューションなどの拡張を行い、さらには、「ブロードバンドオフィス」のコンセプトも、よりいっそうお客様の固有の業務に即した形への適用を狙った4つの強化モデルの提案など、強化を図ってきました。

本稿では、ブロードバンドオフィスとUNIVERGE ソリューションの強化について、およびUNIVERGE ソリューションの体系化を紹介します。

Last year, NEC advocated the “Broadband Office”, taking the initiative in the industry, as a reformist concept of the office, which carries out practical broadband use and realizes a communication revolution. NEC also released several solutions as UNIVERGE Solutions to build up the Broadband Office UNIVERGE Solutions have been expanded with the mobile solution, such as the 3G/WiFi dual mode phone solution.

This paper introduces four models applied to business types. In addition, it introduces the expansion point for UNIVERGE Solutions and UNIVERGE Solutions configuration.

1. まえがき

ブロードバンドオフィス (BBOS) は、IT & NW の統合ソリューションとして、お客様の生産性向上を提供するソリューションとして、提唱・提供してきました。そのBBOSを実現するソリューションは、UNIVERGE 製品群をコンポーネントとするUNIVERGE ソリューションです (図1)。

従来の基幹業務向けに加えて、新しいコミュニケーション・スタイルを支えるプラットフォームを提供

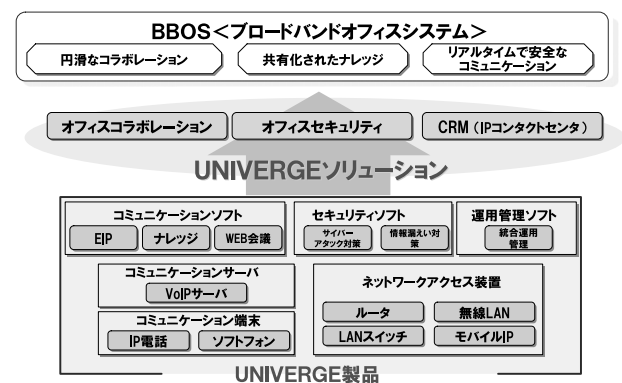


図1 BBOSを実現するUNIVERGE
Fig.1 UNIVERGE realizes BBOS.

このソリューションの効果をより拡大するためには、ブロードバンドオフィスのコンセプトを拡張し、よりお客様の業務に適合するように、UNIVERGE ソリューションの強化が必要になってきています。

2. UNIVERGE ソリューションの体系

2.1 ブロードバンドオフィスコンセプトの拡張

当初のブロードバンドオフィスは、企業におけるコミュニケーションの共通基盤を提供するものでした。しかし、より高く企業価値を向上させるためには、顧客、パートナー、競合他社に対応した活動の生産性向上が重要となります。

この課題への対応として、「営業力強化」「サービス・サポート強化」「パートナー支援強化」「企画・開発力強化」の4種類の業務を想定し、それぞれの業務課題に応じたブロードバンドオフィスの適用をモデル化した以下のコンセプトをリリースしました (図2)。

- (1) 営業力強化モデル
- (2) サービス・サポート強化モデル
- (3) パートナー支援強化モデル
- (4) 企画・開発力強化モデル

* UNIVERGEソリューション推進本部
UNIVERGE Solutions Promotion Division

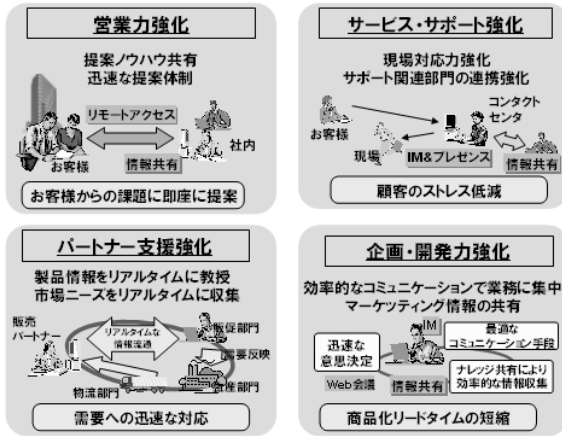


図2 ブロードバンドオフィスの業務適用モデル
Fig.2 Broadband Office models for each business type.

2.2 UNIVERGE ソリューションの体系

UNIVERGE のソリューションは、まずその提供形態別に、3種類の商品群を用意しています (図3)。

(1) SI構築スイート

お客様の環境改善のコンサルテーションからシステム提案・構築・サポートに至るまで、必要な一連の機能を提供します。

(2) ソリューションモデル

お客様が持つ代表的な課題に対するソリューションを「モデル」化しています。ハード/ソフト/端末までをセットとしてシステム検証済みです。お客様の規模に応じて、最適な機器選択・構成設計などを行います。

(3) ソリューションパック

お客様の一般的な課題を解決するものとして、システム検証だけでなく、NEC側で製品・構成数量までを設定しパック化したものです。購入して簡単に使用できます。小さな規模のパックなので、まずは試してみようというお客様にも適しています。

UNIVERGEソリューション提供形態

お客様毎に最適化したソリューション

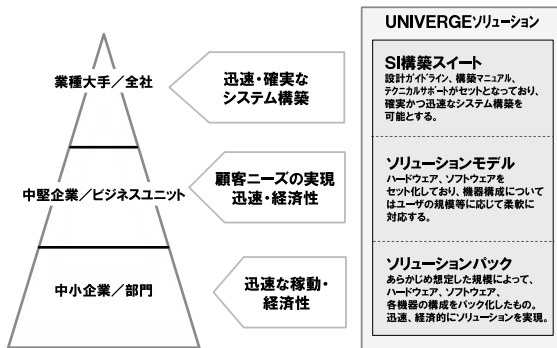


図3 UNIVERGEソリューション提供形態
Fig.3 UNIVERGE Solutions outline.

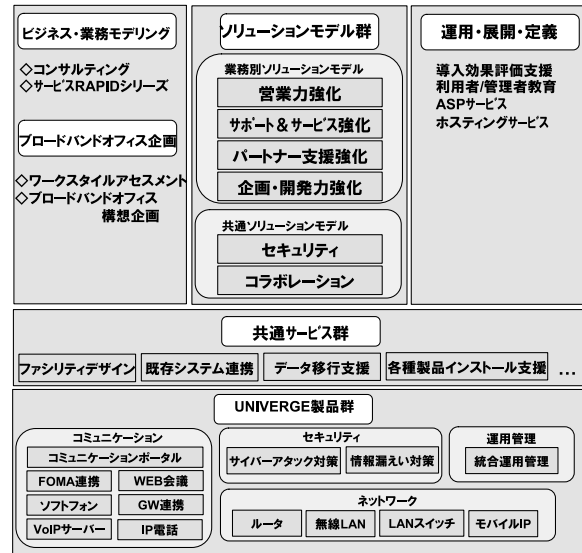


図4 UNIVERGE BBOS 体系
Fig.4 UNIVERGE Solution for Broadband Office.

2.3. ブロードバンドオフィスのソリューション体系

図4にブロードバンドオフィスを実現するUNIVERGEソリューションのソリューション体系を示します。UNIVERGEソリューションでは、ハードウェアやソフトウェアの製品提供だけでなく、ブロードバンドオフィス構想策定から構築、運用/定着までを一貫したソリューション体系として提供し、柔軟な商品/サービス適用を可能とします。

提供するソリューションモデルとしては、「共通ソリューションモデル」群と「業務別ソリューションモデル」群があります。

「共通ソリューションモデル」群には、「オフィスコラボレーション」と「オフィスセキュリティ」があります。

1) オフィスコラボレーション

人と人とのコミュニケーションを、様々な状況に最適な方法で提供するソリューション群です。

2) オフィスセキュリティ

いつでも、どこでも、誰とでも確実にコミュニケーションを、「安全に」、「安心して使用できる」ことを可能にするソリューション群です。

「業務別ソリューションモデル」群には、ブロードバンドのコンセプトで展開した4つの業務モデル別のソリューション群があります。

2.4 CRMのソリューション体系

図5にコンタクトセンターを含んだCRMを実現するUNIVERGEソリューションのソリューション体系を示します。CRMソリューションにおいても、CRMの構想策定から構築、運用/定着までを一貫したソリューション体系として提供し、柔軟な商品/サービス適用を可能とします。

提供するソリューションモデルとしては、「CRMベストプラクティスモデル」群と、「CRMソリューションコンポーネント」群があります。



図5 UNIVERGE CRMのソリューション体系

Fig.5 UNIVERGE Solution for CRM.

「CRMソリューションコンポーネント」群では、「コンタクトセンター」や「Eマーケティング」など様々なコンポーネントがあり、そのコンポーネントを使ってお客様に合わせたカスタマイズソリューションを提供します。

「ベストプラクティスモデル」群には、「121コンタクト」、「セールスパワーエンフォースメント」、「パートナーリレーションシップ」など、いくつかの典型的な業態のソリューションを用意しています。

1) 121コンタクト

顧客サポートをOne-to-Oneレベルで強化するソリューション群です。

2) セールスパワーエンフォースメント

営業業務における顧客接点の強化が図れるソリューション群です。

3) パートナーリレーションシップ

販売店など、パートナーサポートを強化するソリューションです。

3. UNIVERGE ソリューションの強化ポイント

昨年のブロードバンドオフィスシステム、UNIVERGEソリューションのリリースから現在まで、各種の強化を図ってきました。そのいくつかを紹介します。

3.1 モバイルソリューションとUNIVERGE “FOMA®” 連携ソリューション

NECは、UNIVERGE “FOMA®” 連携ソリューションを強化する製品として、「ActivePresence」、「IM-1000」をリリースしました。

「ActivePresence」は、プレゼンス情報を自動的に更新する製品であり、「IM-1000」は、インスタントメッセ

ージをPCや、アプリケーションから活用するためのゲートウェイ製品です。

これにより、UNIVERGE “FOMA®” 連携ソリューションのよりいっそうの活用が期待されます。

3.2 UNIVERGE ネットワークセキュリティ

NECは、IPテレフォニー向けのセキュリティソリューションとして、「セキュアIPテレフォニーソリューション」をリリースしました。

ワーム、ウイルス、DoS攻撃など、ITフィールドでの脅威はますます高まっており、VoIPシステムにおいても同様な脅威への対策が必要となってくると予想されます。

「セキュアIPテレフォニーソリューション」は、暗号化も含めた、VoIPにおいてトータルなセキュリティを提供するソリューションです。

4. むすび

本稿では、ブロードバンドオフィスのコンセプトの拡張とそれに伴って行った、ソリューション体系の見直し、およびUNIVERGEソリューションの強化について説明しました。

NECは今後も、コンセプトの拡張、ソリューションの強化を図っていく所存です。

筆者紹介



Takashi Hatta

はった たかし
八田 孝

1978年、NEC入社。現在、エンタープライズソリューション事業本部UNIVERGEソリューション推進本部本部長。



Hiroyuki Fuchigami

ふちがみ ひろゆき
淵上 弘行

1982年、NEC入社。現在、エンタープライズソリューション事業本部UNIVERGEソリューション推進本部統括マネージャー。