

◆IP-2Way共通仕様		
項 目		仕 様
ア プ リ ケ ー シ ョ ン	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
ア プ リ ケ ー シ ョ ン	音声容量/システム	PCサーバのハードディスク容量による <1GB当りの録音可能時間(目安)> G.711:約30時間、G.726:約60時間、G.729A:約240時間
	録音時間/1メッセージ	最大24時間
	メッセージ数/システム	最大300,000
	メッセージ数/1ボックス	最大1,000(条件により最大5,000まで可)
	ボックス数/システム	最大9,999
	ボックスボタン数/システム	最大1,000
	ボックスグループ数/システム	最大144
	ボックスケタ数	2ケタ～16ケタ(「00」を除く)
	パスワード設定	ボックスごと:4ケタ～8ケタ、外線からのアクセス用:4ケタ～8ケタ
	登録可能顧客数/システム	最大50,000

#### ◆ACDソフトウェア/音声応答ソフトウェア仕様

項 目		仕 様	
		ACDソフトウェア	音声応答ソフトウェア
受付外線数		最大150回線	最大64回線
回線種別		一般電話回線、ISDN回線、専用線、公衆IP電話回線	
受付内線電話機数		最大150	
対象電話機		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1152	
同時に送出可能な応答ガイダンス数		最大64	
受付者登録可能数/同時ログイン数		最大500/最大100	—
受付IDケタ数		3～16ケタ	—
受付者スキルレベル		9段階	—

#### ◆モバイルWeb連動ソフトウェア仕様

項 目		仕 様
同時接続可能クライアント数		最大100
対応電話端末		NTTドコモ製iモード対応携帯電話機
Eメールアドレス登録数		最大9999(1アドレス/1ボックス)

#### ◆Webクライアントソフトウェア仕様

項 目		仕 様
同時接続可能クライアント数		最大100
同報グループ数		最大50
同報メンバー数		最大100(1グループあたり)

#### ◆統計管理ソフトウェア仕様

項 目		仕 様
同時接続可能クライアント数		最大3
通話ログ蓄積期間		最大185日
通話集計データ蓄積期間		185日

●画面は一部合成のものがあります。●IP-2Wayサーバは使用するソフトウェアによって、上記推奨条件以上のスペックが必要になる場合があります。●録音されるメッセージの容量によって必要とされるハードディスク容量は異なります。●パソコンで録音メッセージの再生を行う場合は、サーバ、クライアントパソコンにサウン再生機能が必要です。●モバイルWeb連動を行うには、Eメールサーバが必要です。また、IP-2Wayサーバをインターネット網(iモード網)からアクセスできるWebサーバにすることが必要です。●ネットワークの通信環境によっては、Eメールの通知に時間がかかる場合があります。

<div> <div></div> <div>安全に関するご注意</div> </div>		
<div> <div>●ご使用の際は、取扱説明書をよくお読みの上、正しくお使いください。</div> </div>	<div> <div>水、湿気、湯気、ほこり、油煙等の多い場所に設置しないでください。</div> <div>火災、故障、感電などの原因となることがあります。</div> </div>	
<div> <div>保証書に関するお願い</div> </div>	<div> <div>●保証書はシステム(キャビネット)に添付しております。ご購入の際は、必ず保証書をお受取りの上、保存ください。尚、店名、ご購入期日の記載のないものは無効となります。</div> <div>・補修性能部品の最低保有期間は製造打切後9年です。</div> <div>・正常なご使用状態で弊社製品装置及びソフトウェアに故障が生じた場合、当社は保証書ならびにソフトウェア使用許諾契約書に定められた条件に従って修理を致します。ただし、停電等の外部要因で、システムが使えなかったことによる付随的損害(録音・通話および料金管理など)の補償については、当社は責任を負いませんので、あらかじめご了承ください。</div> </div>	
<div> <div>その他の使用上のご注意</div> </div>	<div> <div>●相手に無断で通話登録すると、個人のプライバシーの侵害にあたる場合があります。相手の方にお断りの上、通話録音をするようにお願い致します。</div> <div>●録音された内容を第三者が無断で聞くことは、法律上問題があるので御留意ください。</div> <div>●本システムの運用にあたっては、電話機・本体・パソコン・サーバなどのほか各種ユニット・工事用品が必要です。</div> <div>●本システムは、下記の容量を超えますと通話録音ができませんのでご注意ください。</div> <div>サーバハードディスクの蓄積可能容量   1ボックス当たりの録音可能メッセージ数   同時録音回線数</div> </div>	
<div> <div>その他の付記事項</div> </div>	<div> <div>●Microsoft、Windows、Windowsのロゴは、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。</div> <div>●Pentium®、Xeon®は、米国インテル社の登録商標です。</div> <div>●「iモード」は株式会社NTTドコモの登録商標です。</div> <div>●カタログに記載されている商品名は一般に各社の登録商標・商標です。</div> </div>	

●お問い合わせは...	<div> <div>パナソニック コミュニケーションズ株式会社 オフィスネットワークカンパニー</div> <div>〒223-8639   横浜市港北区綱島東四丁目3番1号</div> <div>【お問い合わせ窓口】 (03)3491-9191</div> </div> <div> <div>この内容についてのお問い合わせは、左記にご相談ください。もしお分かりにならない場合は当社におたずねください。</div> <div>このカタログの記載内容は 2006年10月現在のものです。</div> <div>TDA-P164-D1</div> </div>
-------------	--

●表示画面、ランプはハメコミ合成です。また、製品の色は印刷物ですので実際の色と若干異なる場合があります。●製品の定格およびデザインは改善等のため予告なく変更する場合があります。●実際の製品には、ご使用上の注意を表示しているものがあります。●本カタログは資源保護のため再生紙および植物性大豆油インキを使用しています。●本カタログに掲載しております商品をご購入の際、消費税が付加されますので、ご承知おき願います。工事・調整費も別途消費税が付加されます。

上手に使って上手に節電



#### ◆システムイメージ



#### ◆IP-2Wayサーバ推奨条件

項 目		仕 様
OS		Microsoft Windows 2000 Server SP4 Microsoft Windows Server 2003 / 2003 R2 (SP1 対応を含む)
CPU		Intel Pentium III 866MHz以上 (IP-2Wayのみ使用時) Intel Pentium III 1GHz以上 (その他ソフトウェア併用時) Intel Pentium4*, Intel Xeon*
メモリ		512MB以上 640MB以上 (ACD / 音声応答 / 統計管理ソフトウェア使用時)
HDD		空き容量約4GB以上
データベース		MSDE2000 SP3a / SP4 Microsoft SQL Server 2000 Standard Edition SP3a / SP4 (ACD / 音声応答 / 統計管理ソフトウェア使用時)
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
LANプロトコル		TCP/IP

上記条件以外にサーバとして動作させるために次の要素を満たすことが必要です。  
●パソコンサーバとして24時間稼動可能 ●32bitSCSIディスクサブシステム ●無停電電源装置(UPS)などまた、システム運用として次の要素を満たすことを推奨しています。  
●ハードディスクはRAID5対応による障害対策 ●DAT装置などを用いたハードディスクのバックアップ対策  
●使用するソフトウェアによって上記の条件以上のスペックが必要になる場合があります。  
●録音されるメッセージの容量によって必要とされるハードディスク容量は異なります。  
※ハイパー スレッディングテクノロジー / マルチプロセッサには対応しておりません。

#### ◆クライアントパソコン推奨条件 (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		Microsoft Windows 2000 Professional SP4 (IE6.0 SP1) Microsoft Windows XP Professional SP1a / SP2 (IE6.0 SP2)
ブラウザ		Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 / SP2
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

Panasonic

ideas for life

2006

インテリジェント  
コミュニケーションシステム  
アプリケーションカタログ

●ボイスマネージメントシステムIP-2Way

パナソニック商品全般のホームページは   <http://panasonic.biz>

パナソニック コミュニケーションズ(株)のホームページは   <http://panasonic.co.jp/pcc/>

ボイスコミュニケーションで、ビジネスが加速する。

IP-2w@y

Voice Management System

IP-Digaport II

IP-Digaport X II





太古から現代まで  
コミュニケーションの中心は  
「人の声」でした。

太古の昔から人は、声や動作が情報伝達の最も重要な手段でした。ITが多様化し進歩の早い現代のビジネスシーンにおいても「声」の伝える重要性は益々高まってきています。

パナソニックの「IP-2Way」は、IP-PBX「IP-Digaport IIシリーズ」を核としてお客様の生の「声」を経営資源として活用するボイスマネジメントシステムです。

商談の重要な窓口である電話から広がるビジネスを強力にサポートします。

# 声でなければ、伝わらないものがある。

簡単操作と長時間・大容量録音で、効率的な電話対応を可能にするIP-2Way。

「伝える」「代わる」「確認する」「管理する」を的確にサポートし、

使う人にやさしく、経営者・管理者にとって心強いボイスマネジメントシステムです。

**伝える** 社内・社外からのメッセージを正確に伝言。

- 注文などの正確な伝言に
- お客様への迅速な対応のサポートに
- 交替業務の引継ぎ伝言ツールとして
- 社員間の連絡ツールに

**代わる** 取次や休日夜間の対応業務を効率的にサポート。

- 伝言メモの代用として
- 自動電話受付による取次業務の効率化に
- 夜間や休日の電話応対対策に
- 営業案内ガイダンスツールとして

## コミュニケーションをスムーズにする 声の力

**確認する** 声の情報をまるごと録音。記録として残す。

- 受注時の数量、品番、納品先の確認に
- 声の議事録として
- 社員の電話応対教育ツールとして
- ボイスレコーダーの代用に

**管理する** 録音内容を長期的に保存し、蓄積・管理。

- 言った、言わないなどのトラブル対策に
- 電話商談の履歴管理に
- 電話受付社員の業務管理に



こんなシーンでご利用いただけます。

受発注など電話による  
商談のやり取りが多い

金融業、卸売業、旅行代理店



時間によって連絡の取りにくい  
外出社員とのやり取りが多い

サービス業、人材派遣業



オペレーターによる電話受付が  
業務の中心

コールセンター、通信販売業



微妙なニュアンスの  
やり取りが多い

法律事務所、司法書士、カウンセリング業



用途に応じて必要なアプリケーションを選んでご利用いただけます。 ( **基本** 基本アプリケーション **応用** 応用アプリケーション )

### ■ Voice Communication 一般的な企業様向け

お客様からの生の声を、ニュアンスまでもらさず伝えたい…	▶
録音しておいた大事なメッセージを保存して管理したい…	▶
メッセージをパソコン上で管理できるようにしたい…	▶
録音メッセージが入ったらすぐに次のアクションに繋がりたい…	▶

IP-2Wayの基本アプリケーション。録音メッセージをサーバ上で管理できます。	<b>基本</b> IP-2Way音声メッセージ基本アプリケーション VB-D9830D	<b>1</b>
録音メッセージをDVDなどのメディアで長期保存・管理できます。	<b>応用</b> 外部メディア自動保存ソフトウェア VB-D9840	<b>2</b>
クライアントパソコンのWebブラウザ上で録音メッセージを運用できます。	<b>応用</b> Webクライアントソフトウェア VB-D9837A	<b>3</b>
携帯電話 (iモード) から録音メッセージを検索・閲覧することができます。	<b>応用</b> モバイルWeb連動ソフトウェア VB-D9834	<b>4</b>

### ■ Flexible Operation コールセンター、通信販売業

応答・取次業務をスムーズに行いたい…	▶
応答に時間がかかるとお客様に不快な思いをさせてしまう…	▶
通話記録を管理して業務の効率化につなげたい…	▶
録音メッセージを業務アプリケーションと連動させて活用したい…	▶

など電話受付業務を中心とする企業様向け

電話の着信を分配法則にもとづいて自動的に振り分けて着信させることができます。	<b>応用</b> ACDソフトウェア VB-D9832C	<b>5</b>
音声ガイダンスによる自動受付で取り次ぎ業務を効率化します。	<b>応用</b> 音声応答ソフトウェア VB-D9831C	<b>6</b>
着信・応答回数など、電話の受付状況を通話集計データから確認できます。	<b>応用</b> 統計管理ソフトウェア VB-D9839C	<b>7</b>
業務アプリケーションの中で録音メッセージを管理・活用できます。	<b>応用</b> IP-2Wayミドルウェア VB-D9833A	<b>8</b>



# 迅速で適切な対応がサービス向上に。効率的な電話受付でビジネスをサポートします。

## 1-1 [音声メッセージ基本アプリケーション(録音/再生機能)]

### 円滑なビジネスコミュニケーションをサポート

カンタン操作で通話や伝言をそのまま録音。ニュアンスまで正確に伝達できます。

こんな方に…  
内勤者

こんな方に…  
外勤者

こんな方に…  
管理者

#### 通話録音サービス

お客様の声をそのまま録音、伝言を正確に伝えます。

#### 通話内容をワンタッチ録音

ワンタッチ操作で受話器を上げてから下ろすまでの通話をまるごと録音。伝言メモが不要となり、伝言ミスなく微妙なニュアンスまで担当者に伝わります。録音後、外出先の担当者の携帯電話などを自動呼び出しすることもできます。

#### 商談記録に使える長時間・大容量録音

1メッセージ最大24時間、ハードディスク1GBあたり約240時間\*の大容量録音が可能。全ての通話を無操作で自動録音することもできます。伝言メッセージとしての利用だけでなく、商談記録として長期的に蓄積・管理することもできます。

※G.729A (8kbps圧縮)で録音した場合

#### メールボックスサービス

社員同士で社内・社外からメッセージをやりとり。

#### 1回のやりとりで連絡や指示を徹底

メールボックスサービスは声の伝言板。社内の電話機はもちろん、外出先の携帯電話などからメッセージを録音したり、自分宛てのメッセージを聞き取ることができます。同報録音も可能なので営業など外勤社員への一斉連絡もスピーディです。

#### 用途にあわせてメールボックスを活用

最大9,999のメールボックスの設定が可能です。お客様ごと、商談内容ごと、担当者ごとなど用途にあわせてボックスを活用できます。

#### 着信代行サービス

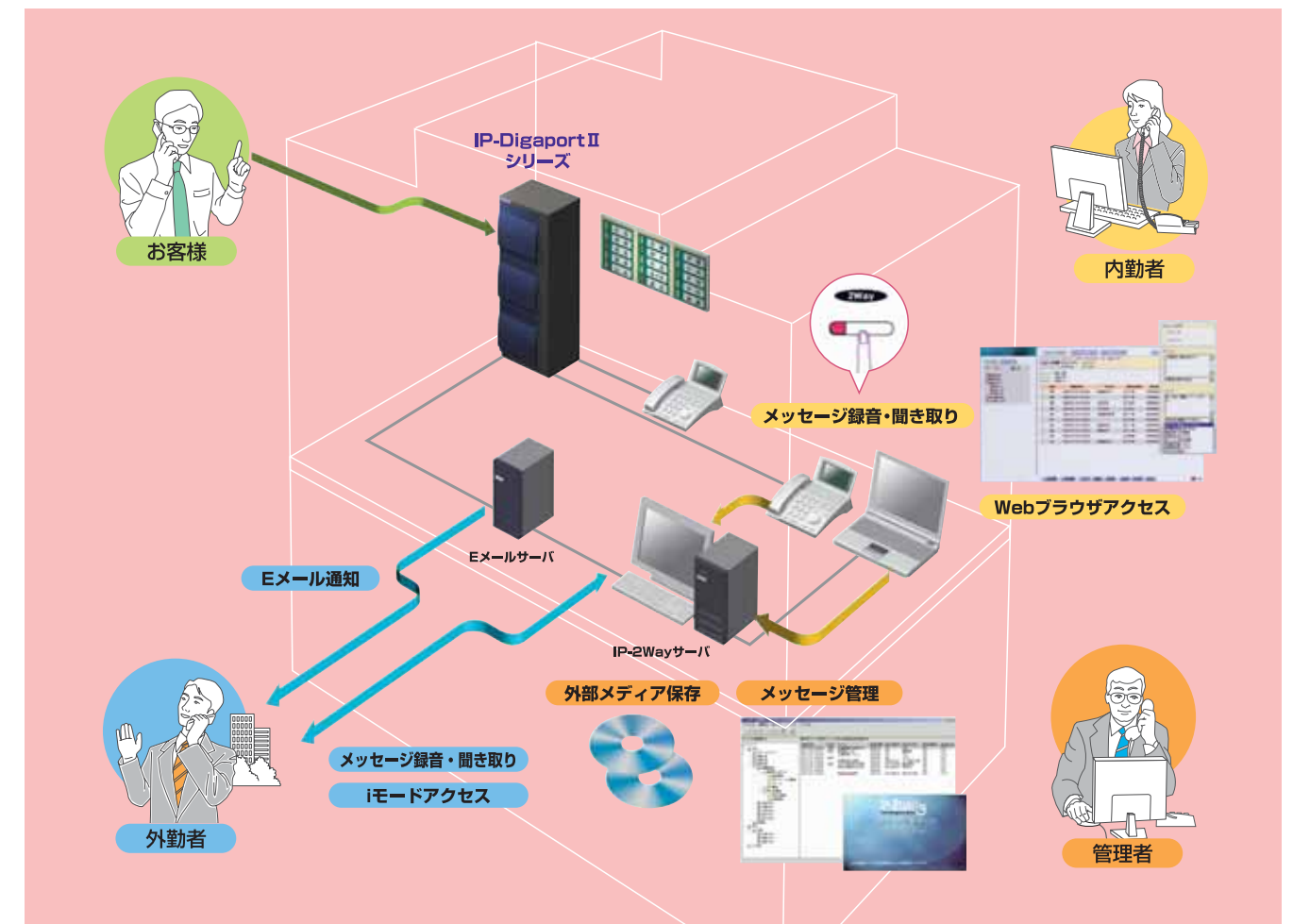
夜間、休日の電話も社員に代って応答します。

#### 営業時間外も自動応答で対応

夜間・休日、営業時間外にかかってきた電話に同時に最大64回線まで自動応答。かけて頂いたお客様に用件を録音してもらうことができます。

#### 長期休暇にも対応できる大容量録音

システムで最大30万件の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なので年末年始や夏期休暇など長期の休暇にも対応できます。



## 1-2 [音声メッセージ基本アプリケーション(メッセージ管理機能)]

### 全メッセージをサーバで一括して管理・運用

サーバ上で全ての録音メッセージの整理・保守・バックアップなどの管理を行うことができます。

こんな方に…  
管理者

#### 目的にあわせてフォルダで管理

整理用フォルダを作成できるので運用にあわせて蓄積メッセージを効率的に管理できます。コピー、移動、削除もエクスポラ感覚で簡単にこなせます。

#### 目的のメッセージをスピード検索

録音日時、未読、既読、相手先名称・番号、登録者名称・番号といったキーワードから必要なメッセージを検索、聞き取りすることができます。

#### 外部メディアへ保存も可能

蓄積した全メッセージまたはボックスごとのメッセージをDVDなどの外部メディアに保存できます。後からIP-2Wayサーバで検索することもできます。



## 2 [外部メディア自動保存ソフトウェア]

### 外部メディアに定期的に自動保存

蓄積メッセージをDVDなどの外部メディアへ指定した条件で自動保存できます。

こんな方に…  
管理者

#### 定期的に自動保存

日付や受付担当者などの条件ごとに設定日時に自動的に外部メディアに保存・移動させることが可能。メッセージはIP-2Wayサーバからいつでも検索できます。

#### 実行結果をEメールでお知らせ

自動処理が終わると、実行内容と保存先の残りの空き容量を管理者へEメールでお知らせすることもできます。※別途Eメールサーバが必要です。



## 3 [Webクライアントソフトウェア]

### クライアントパソコンで録音メッセージを管理

ブラウザからログインして自分の録音ボックス内のメッセージ管理を行うことができます。

こんな方に…  
内勤者

#### 録音メッセージを確認・管理

登録日時、相手先名称、録音時間などの情報を一覧で表示。検索、コピー、移動、削除も行えます。また、必要に応じてメッセージにコメントをつけることもできます。

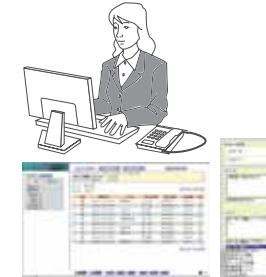
#### 電話機でもパソコンでも録音・再生

ブラウザを通じてパソコンからでもメッセージの録音や再生が行えます。

#### 新着伝言をEメールでお知らせ

指定したボックスに新しいメッセージが録音されると設定したアドレスあてにEメールでお知らせします。

※別途Eメールサーバが必要です。



## 4 [モバイルWeb連動ソフトウェア]

### 新着伝言をiモードへお知らせ

携帯電話(iモード)のブラウザを利用して録音メッセージの聞き取り、確認、検索などが行えます。

こんな方に…  
外勤者

#### 新着伝言をiモードへお知らせ

相手先名称・番号、登録日時などをEメールでお知らせします。会議中でも重要度を判断して聞き取ったり折り返しの電話をかけたりできます。

#### ブラウザを利用してメッセージを操作

iモード端末のブラウザを利用してメッセージのリスト表示、検索、聞き取り、録音、コピー・移動・削除、相手先への電話発信などを行うことができます。





# お客様の生の声がビジネスをスムーズに。正確な伝達が信頼性向上につながります。

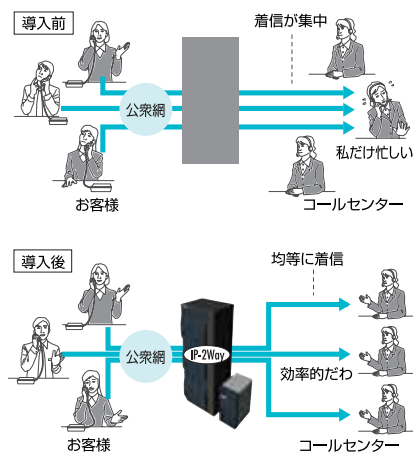
## 5 【ACD（着信自動分配）ソフトウェア】

### オペレーターへの着信を自動コントロール

オペレーターの受付状況を把握し、効果的な電話受付業務を支援します。

#### 電話の着信を自動分配

オペレーターの稼働状況に応じて空いているオペレーターの受付電話機へ接続します。着信の分配方法は曜日別、時間帯別に運用を切り替えることができます。



#### リアルタイムにプレゼンス状況を確認

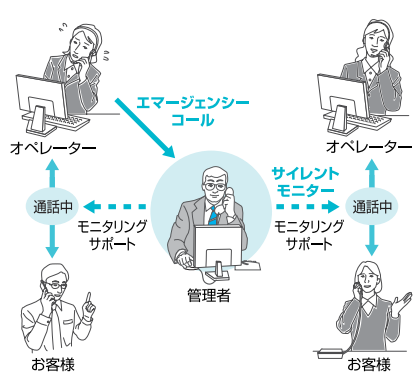
クライアントパソコン上でオペレーターの作業状況や回線の稼働状況を確認できます。

<ログイン状態、ワークタイムなどをボタンで登録>



#### 緊急時にはモニタリングでサポート

エマージェンシーコール機能によりオペレーターのボタン操作で管理者に通話をモニタリングしてもらうことができます。またサイレントモニター機能で管理者側からモニタリングすることも可能。ヘルプモードで管理者側からオペレーターにだけに話しかけたり3者通話に切り替えることもできます。



## 6 【音声応答ソフトウェア】

### 音声ガイダンスで自動応答

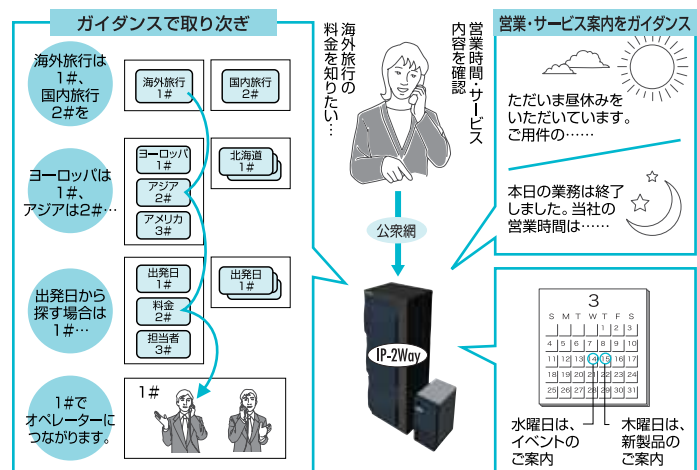
たらいまわしを防ぎ、取次ぎ業務を効率化。夜間や休日にも応答できます。

#### ガイダンスによる自動受付

ガイダンスに従ってダイヤル操作が必要なサービスや用件を選択できます。ガイダンス再生の後に用件を録音したり、オペレーターを呼び出すこともできます。

#### 夜間や休日にも24時間自動応答

営業内容やサービス内容などの応答ガイダンスで自動応答させることができます。日付や曜日、時刻ごとにアナウンスを自動的に切り替えることもでき、フレキシブルに対応できます。



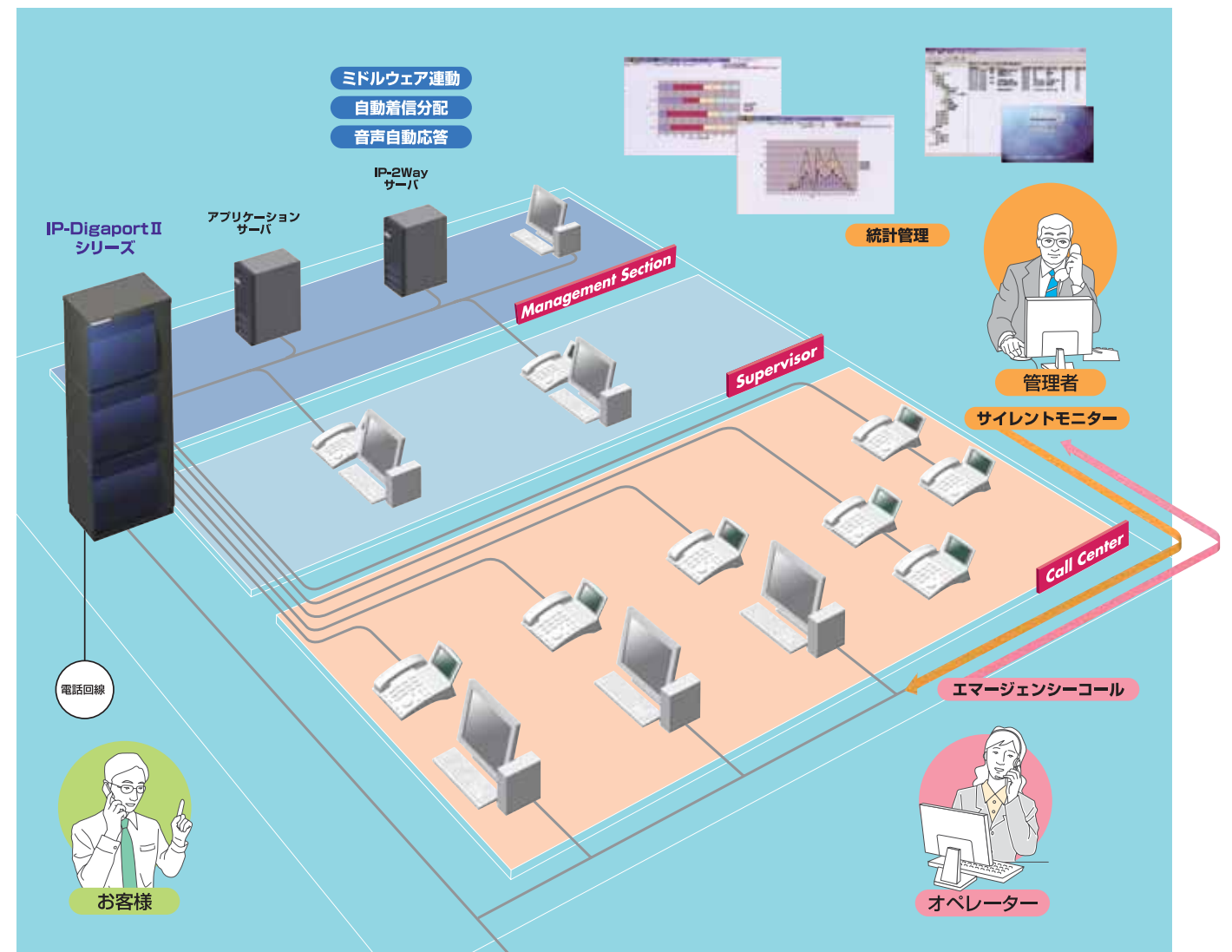
## 7 【統計管理ソフトウェア】

### 各受付者の状況をブラウザで確認

効率的な回線稼働や人員配置の検討を支援します。

#### 通話ログを一覧表示。集計・グラフ表示も可能

通話記録は、外線、内線、受付者、顧客名、顧客電話番号、ダイヤルイン番号などの条件で検索したり集計することができます。また、呼数、平均待ち時間、外線の話中時間などの集計情報をグラフ表示することもできます。



## 8 【IP-2Wayミドルウェア】

### 録音メッセージを業務アプリケーションと連動

ActiveX CT2.0に対応したミドルウェアで業種業態にあわせたアプリケーション連動が可能です。

例えば、顧客管理アプリケーションと連動すれば、お客様の情報を見ながら通話を録音するなど「声」の履歴として蓄積できます。



### テレマーケティング業務をさらに強力にご支援するダイヤルマネジメントシステムと連動

一度断られたお客様の電話番号を電話機のボタン操作で顧客発信規制リストに登録し、誤って再発信しないように規制できます。また、ネットワークを介した複数拠点の規制番号をサーバで一元管理することもできます。



※詳細は別途お問合せください。