

デスクトップ・SIPプロキシ COCO・DA・Phone

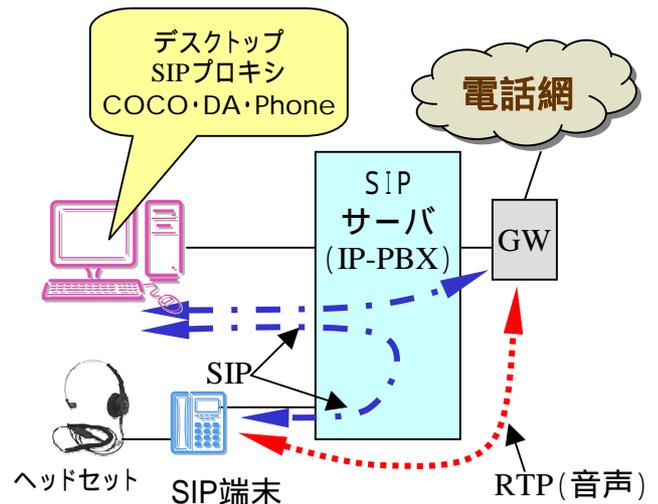
PCデスクトップで稼動するSIPプロキシソフトウェアで、外部のSIP
端末を利用して電話機能をPCアプリケーションから制御します

上位のSIPサーバに対して端末として動作し、SIPサーバと自端末とのSIPセッションを外部のSIP端末にプロキシすることにより、外部のSIP端末を利用した発信、着信等の電話制御をPCのデスクトップ上で行います。

PCの操作でCOCO・DA・Phoneへの発信指示を行うと、事前に設定した外部のSIP端末の呼出しを行い、端末が応答すると、指定した発信先に発信します。このとき、音声信号はPCを経由せず、外部のSIP端末と発信先との間で直接接続されます。

上位SIPサーバからCOCO・DA・Phoneに着信した場合、着信したダイヤルイン番号と発信者の発IDをPC上に表示し、外部のSIP端末を呼出し、発信元と外部SIP端末の間に音声信号を接続します。

外部のSIP端末でヘッドセットを利用している場合、外部SIP端末を常時接続中の状態にし、COCO・DA・Phoneの操作により、発信、切断、着信への応答等の制御をPCで行うことができます。



SIP: Session Initiate Protocol
UA: User Agent
RTP: Real Time Protocol
GW: Gateway

特長:

通話相手との音声の送受信処理は、外部のSIP端末の音声処理機能を利用するため、音声の送受信がPCのCPU負荷に影響されることがありません。

発信、着信、応答、切断、保留、転送発信、転送中止、転送実行など、アプリケーションからの発信、着信はCOCO・DA・PhoneがダイレクトにSIPサーバと会話を行って制御するため、従来のCTIのような間接制御ではなく、安定した動作を実現します。

コールセンタでの運用に必要な次の機能を実現します。

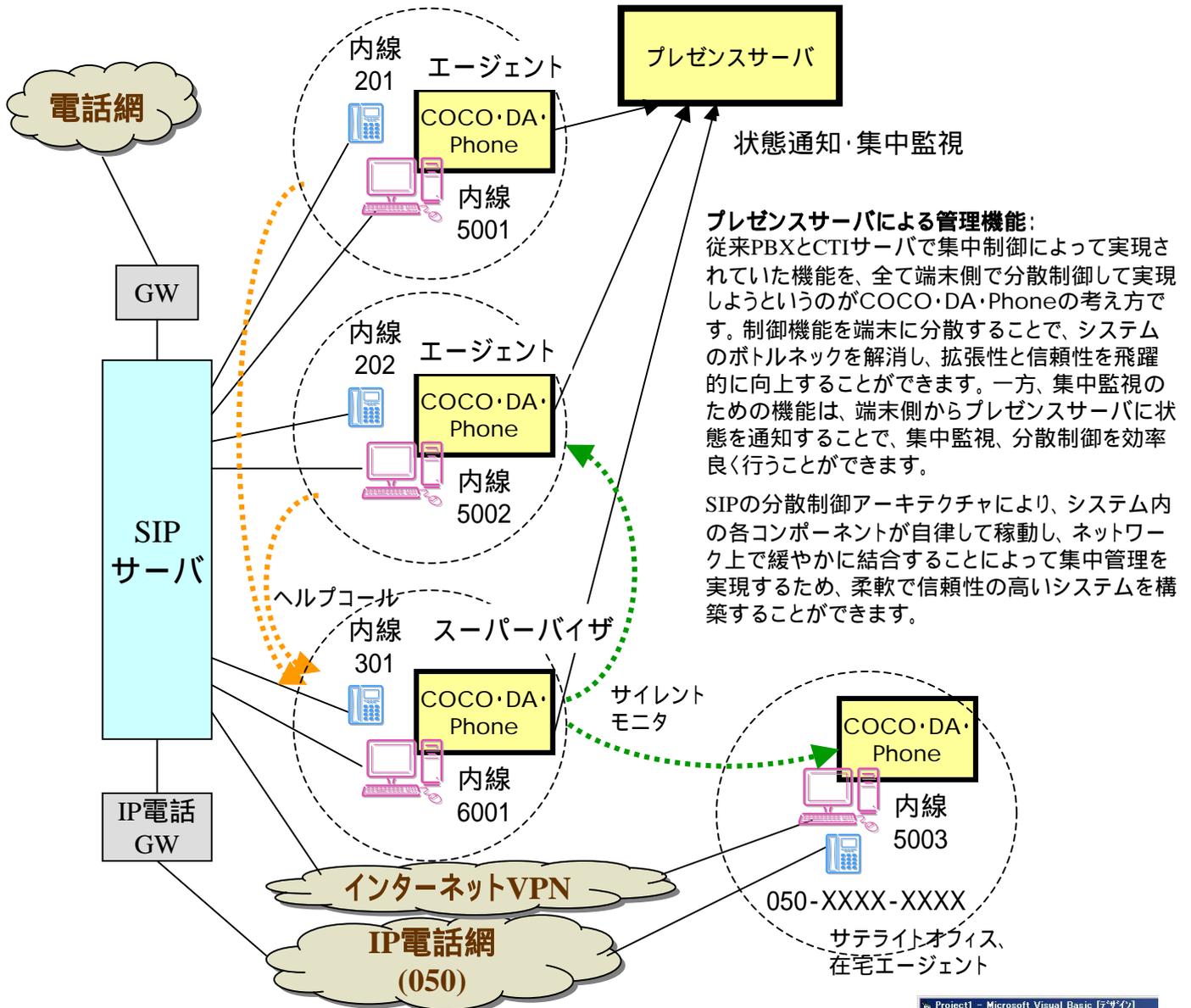
- ・サイレントモニタ:オペレータと顧客が会話中に、スーパーバイザが会話を傍聴する機能
 - ・ヘルプコール:オペレータと顧客が会話中に、オペレータからスーパーバイザを呼出し、サイレントモニタを依頼する機能
 - ・ピックアップ:オペレータと顧客との会話をモニタ中のスーパーバイザが、オペレータの通話をピックアップし、顧客とスーパーバイザ間の通話に切り替える機能
 - ・文字チャット:文字メッセージによるスーパーバイザからのオペレータ支援機能
 - ・通話録音機能(全通話録音、マニュアル操作による逐次録音)
 - ・通話中のPB信号受信機能(暗証番号の取得など)
- など



PCのヘッドホンマイクやUSBヘッドセットを利用するSIP電話ソフトウェアで、こんな悩みはございませんか？

- ・PCで音声を扱うと、音声とデータが混在するが、データ系ネットワークに音声情報を大量に流したくない
 - ・通話中にPCのアプリケーションで負荷がかかると通話が途切れるなど、音声品質に影響がある
 - ・PC負荷の関係で、通話中はメール受信を停止しなければいけない
 - ・PCでメモリスワップが発生することを避けるため、メモリが少ないPCを利用できない
 - ・音声通話中は、オフィスアプリケーションやブラウザを大量に開いておくことができない
- など…

COCO・DA・Phoneの利用例



IP電話キャリアの活用による通話品質の確保:

音声通話に利用する電話機は、内線のSIP端末だけでなく、IP電話GW経由で発信した050番号の外線でも通話料金無料(月額固定料金のみ)で接続することができます。サテライトオフィスや在宅拠点のように、社内網との接続に安価なインターネットVPNで接続する場合、ネットワークの遅延が音声品質に影響する場合がありますが、この場合の音声信号は、品質の保証されたIP電話網を経由して接続されるため、安定した通話が可能になります。

アプリケーションとの連携にSDKを提供:

業務アプリケーションから電話の発信、転送、切断等の制御を行うため、COCO・DA・Phoneをコントロールするためのソフトウェア開発キット(SDK)として、ActiveXコントロールを提供します。ActiveXコントロールが使えないアプリケーションの場合、TCP/IPソケット通信のメッセージを公開しますので、独自に通信制御を行っていただくことも可能です。

ActiveXコントロールコンポーネント

