

パート1 ユニファイドコミュニケーションの新潮流 ビジネスプロセスと融合

そもそもUCとは何だろうか。「コミュニケーション手段の統合」という型通りの考えに留まっていたら、本当に理解したことにはならない。UCは新たな概念を得て、融合の領域を拡大している。

UCとは端的に言えば、電話、映像、メール等のコミュニケーション手段をIPに統合することだ。単一のユーザーインターフェースの下で使えるようにすることでコミュニケーションを効率化するという、いわば「概念」である。

この考え方自体は新しいものではない。その取り組みは、実に10年以上も前から行われてきた。電話のIP化が進み、さらにブロードバンド回線の普及により、ビデオ会議などの映像コラボレーションシステムは、もはや珍しいものではなくなっている。

テクノロジーの進歩がUCに現実味を与えた。これが現在、UCに再び注目が集まっている理由の1つだろう。

だが昨年来のUCを巡る動きは、それだけでは片付けられない要素を含んでいる。「ユニファイド(=融合)」の意味するところが、通信アプリケーションの領域を超えて拡大していることに注目すべきだ。

従来のUCとは異なり、通信アプリケーションがビジネスプロセスと直接融合することで、ビジネスの俊敏性向上に直接貢献するという考えが広まってきた。通信アプリをビジネスプロ

セスの中に直接組み込み、コミュニケーションに関わる人的遅延を減らすというものだ。こうした考え方をガートナーではCommunications Enabled Business Processes(CEBP)と呼び、2006年から提唱している。ガートナー・ジャパン・テレコム/ネットワーク担当リサーチディレクターの堀勝雄氏は「CEBPの概念は以前からあった。テクノロジーの進化が一因となって、ようやく今それが現実化しつつある」と話す。

UCの効果が“見える”

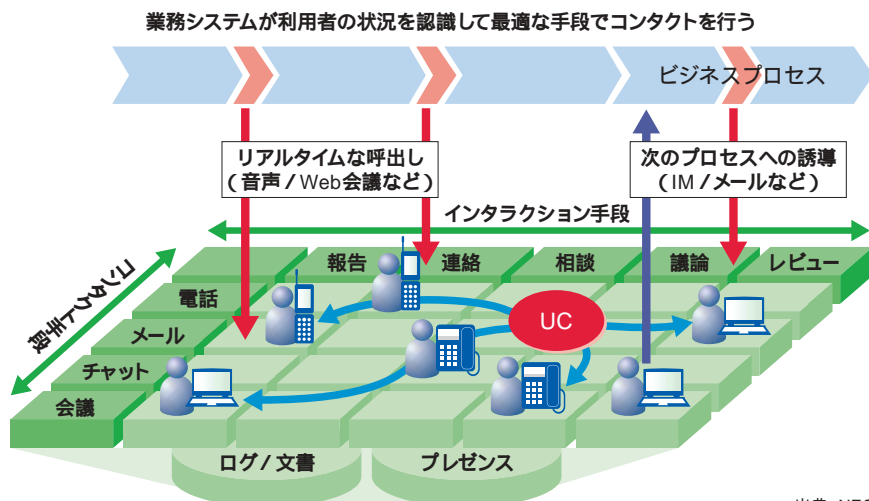
コミュニケーション手段とビジネスプロセスとの融合

その取り組みはまだ始まったばかりだ。だが、「新たなUC」と言ってもいいこの考え方には確固たる利点が存在する。ビジネスプロセスからコミュニケーションの在り方にアプローチすることで、UCの効果を定量的に示すことができるのだ。

そもそも「ビジネスプロセスとの融合」とは如何なるものか。まず、その点から説明していこう。

我々は、状況に応じて端末(電話/PC等)とコンタクト手段(電話/メール等)を使い分けている。電話がつかならなければメールを送る。返事が届かずに再度電話をかけるといったように、コミュニケーションには常に遅延が付きまとうものだ。

図表1 ビジネスプロセスとコミュニケーションの融合



出典:NEC