

Webex Contact Center

目次

製品概要	3
機能と利点	4
データセキュリティとデータプライバシー	29
グローバル可用性	30
システム要件	30
ライセンス	30
発注情報	32
Cisco Collaboration Flex Plan	33
テクニカルサポートサービス	33
シスコおよびパートナーの提供サービス	34
シスコの環境維持への取り組み	34
Cisco Capital	34
詳細情報	34

製品概要

Webex® Contact Center は、お客様からインスピレーションを受けた次世代クラウド コンタクトセンター ソリューションであり、ビジネスのために構築されています。

SaaS (Software-as-a-Service) クラウドソリューションとして基礎から設計・構築された Webex Contact Center の最善の組み合わせのプラットフォームアーキテクチャは、セキュリティを犠牲にすることなく、クラウドの革新性、柔軟性、拡張性、俊敏性をビジネスにもたらしめます (図 1)。Webex Contact Center はクラウドベースのサブスクリプションとして利用できるため、初期投資を最小限に抑えながら、製品化までの時間と新たな収益までの時間を短縮できます。



図 1. Webex Contact Center のネイティブ クラウド アーキテクチャ : アジャイルかつセキュア

デジタルファーストのカスタマー エクスペリエンス : お客様が望むときに、望む方法で

テキスト/SMS、ソーシャルメディア、チャット、電子メール、通話コンタクトのオプションをサポートすることで、お客様は選択したチャネルを介して接続できます。音声とチャットの AI を搭載した仮想エージェントは、お客様に自然で迅速かつ簡単な 24 時間 365 日のセルフサービスの選択肢を提供します。

直感的なエージェント エクスペリエンスと AI を活用したエージェントアシスタンス

拡張性が高く、直感的な操作が可能なエージェントデスクトップは、エージェントが最高の顧客体験を提供するための理想的な中央コマンドセンターとなります。その新鮮でモダンなウィジェットベースのデザインにより、管理者は、エージェントが必要とするすべてのツールを単一のインターフェイスで提供することができます。

オプションで統合される Webex Workforce Optimization は、Workforce management、Quality Management、ワークフォース分析のためのツールを提供します。

製品効果 : ファーストコールの解決、エージェントの満足度、定着率の向上を実現します。

次世代の、完全にカスタマイズ可能なプラットフォーム

マイクロサービスをベースとした、クラウドプロバイダーに依存しないプラットフォームにより、エンタープライズクラスの水平方向の拡張性と、迅速な機能革新および導入を実現します。ドラッグ&ドロップ式のフロー制御ビルダーなど、ビジネスユーザに特化したツールにより、IT リソースに負担をかけずに柔軟な管理が可能です。

Salesforce、Microsoft Dynamics、Zendesk などのビジネスアプリケーションと統合することで、コンテキストの切り替えを減らすことができます。クラウドデータ分析は、ビジネスを最適化するためのリアルタイムおよび履歴レポートとダッシュボードを提供します。

製品効果 : 機能提供の迅速化、IT サポートのオーバーヘッドの削減、そしてセキュリティとコンプライアンスの向上が実現します。

セキュリティに特化した単一のマーケットリーダーによる完全なコラボレーション ポートフォリオ

コンタクトセンターのエージェントは、部門や機能を超えた専門家のサポートを受けることができます。これらの専門家は、最初から最後まで、快適な顧客体験を提供するという共通の目標を持っています。メッセージング、通話、会議、さらにはヘッドセットや電話にも **Webex** のコラボレーションツールが利用できるため、エージェントは共通のユーザエクスペリエンスから恩恵を受けることができます。組織と管理者は、単一の **Webex Control Hub** を通じて、コンタクトセンター、コラボレーションツール、およびユーザの管理が容易になります。

初めてコンタクトセンターを開設する企業、コンタクトセンターの運用を改善したい中規模企業、複数のコンタクトセンター拠点を可視化して管理したい大規模企業などのお客様に、**Webex Contact Center** が未来のカスタマーエクスペリエンスを提供します。

Collaboration Flex Plan でご自身のペースでのクラウドへのパス

Webex Contact Center は、[Cisco Collaboration Flex Plan](#) の一部として提供されています。このプランは、オンプレミスのコンタクトセンターやコラボレーションソリューションからクラウドのコンタクトセンターやコラボレーションソリューションへのインテリジェントで実用的な移行パスをお客様のペースで提供し、すべてのステップで受賞歴のあるユーザエクスペリエンスを提供します。

リアルタイムの機能更新とリリース日については、help.webex.com の「**Webex Contact Center** の新機能」の項目をご覧ください。

機能と利点

ルーティングおよびキュー管理

Webex Contact Center は、次のようにインテリジェントにコールを分散します。

- 複数のサイトのチームとエージェント
- リモートエージェント

ルーティング方法を作成し、チームまたはエージェントレベルでのスキルの割り当てを利用できます。

エージェントの稼働状況とスキルセットを、お客様の優先順位、価値、ニーズに正確にマッチングします。エージェントの生産性が向上し、お客様がより良いサービスを受けられます。

シンプルで使いやすいインターフェイスから、**スーパーバイザがルーティング方法を変更できます。複雑なスクリプト言語の知識は不要です。**これにより、お客様の組織はリソースを最大化し、変化した状況に迅速に対応することが可能になります。

ルーティング方法に対する変更はすぐに有効になり、キュー内の現在のコールに適用できます。

Webex Contact Center の場合、コールはオンプレミスペースの機器に登録されるわけではなく、**クラウドネットワーク内でキューに登録されます。**このアプローチでは、電気通信ハードウェア、通話料金、帯域幅が大幅に節約されます。コンタクトセンターのリソースをグローバルに集中管理することによって、拠点間の待ち時間の不均衡を排除し、管理コストを削減できます。

ルーティングタイプオプション

Webex Contact Center は、さまざまなコンタクトセンターのニーズに応えるために、広範囲のルーティングオプションを提供しています。

Webex Contact Center は、音声やチャットなどのチャネルのリアルタイム性を考慮したルーティングストラテジをサポートしています。これにより、管理者はエージェント、チーム、サイトが処理すべきリアルタイムの同時インタラクション数を定義することができます。また、エージェント、チーム、サイトは、常に 1 つの会話のみを担当する「排他的」ルーティングステータスに設定することもできます。

ルーティングオプションには、次のものがあります。

スキルベースのルーティング：コンタクトセンターがエージェントのスキルセットを管理しやすくなり、コールのルーティング方法を最適化できます。エージェントには、その技量に基づいて、複数のスキルとスキルタイプを割り当てることができます。エージェントのスキルは、次のように定義できます。

- 1 ～ 10 の技量スコア
- "true" または "false" の値
- 定義済みの値
- 自由形式のテキスト

応答可能時間が最長のエージェントへのルーティング：着信した問い合わせは最も長い時間対応できるエージェントに送信されます。

キャパシティベースのチームルーティング：コールを電話番号にルーティングすることができます。エージェントはシステムにサインインする必要はありません。これは、通話中のユーザが従来のコールセンターエージェントではない場合や、ボイスメール、留守番電話機、またはハントグループによって応答される場合に有効です。

キャパシティベースのチームには特定のエージェントが割り当てられていません。また、エージェントは **Webex Contact Center** エージェントデスクトップを使用しません。キャパシティベースのチームは、**Webex Contact Center** システムで管理されていないボイスメールボックスまたはエージェントグループを表すために使用される場合があります。このようなチームのキャパシティは、[ルーティング設定] モジュールで定義されているチーム キャパシティ ストラテジによって上書きされる可能性がある、キャパシティ設定で決定されます。

グローバル ルーティング オーバーライドは、1 つ以上のエントリポイントに適用できます。

コール分配

コール分配の**設定、管理、およびレポート**は、Web ベースの **Webex Contact Center** フロービルダーを通じて管理されます。ユーザーログインによってアクセス権が制限されるため、お客様の管理者やスーパーバイザは、自分が担当している拠点だけを管理できます。

プロフェッショナルサービスが提供する標準の補完的なスクリプトを使用して、応答の平均速度に基づいた**キューの位置と待ち時間の目安**が発信者に伝えられます。

Webex Contact Center には、エージェントのスキルセットに基づいてコールの分配に優先順位を付ける機能があります。ダッシュボードのルーティングモジュールでは、コールをエージェントにどのように分配するかを指定できます。

コールキューは、1 つのチームまたは複数のチームで構成されたグループ間をカスケードできます。また、特定のスキル要件を含めることも可能です。エージェントに割り当てることができるスキルの数には、厳しい制限はありません。

コール後に、エージェントを自動的に応答可能にすることも、応答不可にすることもできます。また、コール間に所定の休憩を設けることもできます。

手動での後処理時間または自動折り返し時間を設定するには、エージェントを設定することができます。

- **手動による後処理**では、エージェントは、管理者によって決定されたコール後の処理を完了するまでの時間を受信します。管理者がこの機能を有効にしている場合、エージェントは所定の時間を延長できます。
- **自動後処理**では、そのコールの後すぐにエージェントが利用可能になります。エージェントがミーティング、トレーニング、または昼休みのためにオフラインにする必要がある場合、エージェントはそのステータスをアイドル状態に変更できます。アイドル状態のエージェントには問い合わせはルーティングされません。
- 何らかの理由で、自分に送信されたコールにエージェントが応答しない場合、そのコールはすぐに取り消され、応答可能な別のエージェントに再ルーティングされます（「無応答時リダイレクト (RONA)」）。応答しないエージェントにそれ以上コールを送信しないようにするために、当該エージェントは応答不可状態になります。コールへの応答を再開する場合は、そのエージェントのステータスを稼働状態に戻す必要があります。

フロービルダー

Webex Contact Center フロービルダーはドラッグアンドドロップのインターフェイスを備えています。システムが生成したイベント（エージェントの応答、転送、切断など）や外部のサードパーティ変数に基づくカスタムの音声コンタクトフローを構築でき、正確なワークフローとルーティングで問い合わせを処理することができます。

直感的なドラッグアンドドロップの UI でフローの作成、編集、公開前の検証を行えます。

フローシーケンスには仮想エージェントを組み込むこともでき、ルーチンワークやあまり複雑でない問い合わせについては人間が対応しなくても済むようにし、発信者の意図の理解に基づいてエスカレーションを行います。

変数と新開発の正規表現テスターを用いて動的にフローを構築したり、HTTP リクエストアクティビティを用いてサードパーティのデータを取り込んだりすることができます。

フロービルダーでは、コール関連データ（CAD）変数、転送アクティビティ、PIQ（Place In Queue）と EWT（Estimated Wait Time）に基づくコールバック機能を設定して使用し、保留中は音楽が流れるようにすることができます。

Experience Management を使用して、プロンプトの再生、DTMF（Dual-Tone Multi-Frequency）/プッシュボタン信号メニュー、ディジット収集、PIQ（Place In Queue）と EWT（Estimated Wait Time）に基づくコールバック機能、スクリーンポップ、保留中の音楽、フィードバック収集のトリガーなど、一般的なカスタムフローに対するリクエストを実現します。

ボイスメールの設定の有無にかかわらず、電話をディレトリ番号（DN）に転送してキューから抜けられるよう、フロー制御で転送アクティビティを許可します。

イベントに基づいてスクリーンポップを開始する機能により、エージェントに回答時のコンテキストを提供します。

GoTo アクティビティであるフローチェーンにより、現在のフローを終了し、音声通話をエントリポイントまたは別のフローに渡すことができます。

コールの優先順位付けにより、管理者はキュー内の着信コールに優先順位を設定できます。

後処理コード（ラップアップコード）

管理者は、通話終了の理由とエージェントが応答しない理由（アイドルコード）を追跡できる後処理コード（ラップアップコード）を作成することができます。

アイドル理由コードは、コンタクト業務に関連しない任意のエージェントアクティビティのために使用できます。これにより、スーパーバイザはエージェントの稼働状況を詳細に追跡できます。

アイドルコードや後処理コードを追跡する補助コードレポートと呼ばれる特定のレポートがあります。

コールバックオプション

Webex Contact Center は、キューからのコールバック機能を提供します。保留時間があらかじめ設定された特定のポイントに達すると、そのまま待つことなく、電話番号を残してコールバックを受けるオプションを発信者に提供することができます。

組織の管理者はコールバック機能を使用して、電話をかけてきた人に保留時間の目安を伝え、キュー内の順番を維持したままコールバックを選択できるように設定することができます。

エージェントデスクトップ

Webex Contact Center の機能により、エージェントはエクスペリエンスに焦点を合わせた、拡張可能なエージェントデスクトップを利用できます。次の機能により、エージェントの効率と生産性が最適化されます。

エージェント状態タイマーと接続タイマー：エージェント状態タイマーには、エージェントが現在の状態になってから経過した時間が表示されます。エージェントがどれか 1 つのアイドル状態にあり、他のアイドル状態に切り替わった場合、タイマーには現在の状態で過ごした時間と、すべてのアイドル状態で過ごした合計時間が表示されます。エージェントがリクエストを受け付けた後は、接続タイマーにリクエストを受け付けてからの経過時間が表示されます。

- 管理者は、コール関連データ (CAD) 変数と、エージェントのデスクトップに表示される順序を設定できます。
- 複数のエージェントがコール関連データ (CAD) 変数を編集して保存することができ、リアルタイムで更新されます。
- エージェントは、稼働状態のときにコールを発信できます。
- エージェントは、稼働状態別に検索できます。

オムニチャネルのタスクペイン (状態タイマー付き) を介した音声通話、電子メール、ソーシャルチャネル、チャットのサポート

- タスクリストペインのバッジは、チャットとソーシャルメッセージングの未読件数を示します。
- 着信要求は、タスクリストペインまたはポップアップフラッシュに数秒間表示された後、エージェントの状態が無応答時ダイレクト (RONA) に変更されます。
- 電話、デバイス、ネットワークに障害が発生した場合、着信コールリクエストはエージェントに送られません。着信コールリクエストはキューに戻され、エージェントの状態が RONA に変更されます。新しいリクエストは、状態が RONA のエージェントには送られません。
- エージェントはタスクペインで、複数のチャネル (チャット、電子メール、ソーシャルチャネル) のすべてのタスクを同時に受け付けるかどうかを選択できるほか、デジタルチャネルの未読メッセージを表示して、返信の優先順位を付けることができます。

コンサルトコールまたは転送コールに対応するエージェントの特定: [リクエストの転送 (Transfer Request)] および [コンサルトリクエスト (Consult Request)] ダイアログボックスでは、ドロップダウンリストに名前と電話番号を含む企業のアドレス帳が表示されるので、適切な連絡先をより正確に選択できます。

チャネルキャパシティ: エージェントは、所定の時間に各メディアチャネルで処理できる問い合わせ数を表示できます。

エージェントの対応履歴: すべてのチャネル (音声、電子メール、チャット、ソーシャルチャネル) でのお客様との過去のコミュニケーションをエージェントが閲覧できる機能です。

仮想エージェント: エージェントが過去のチャットボットとのやり取りを確認できる音声トランスクリプト ウィジェットを利用できます (オプション)。

キャンペーンコール: エージェントは、アウトバウンド プレビュー キャンペーンを発信する前にお客様の問い合わせ情報を確認できます。

通知設定: エージェントはデスクトップ通知、サイレント通知、サウンド通知を有効または無効にすることができ、スライダを使って音量を調整することができます。

トースター通知: エージェントデスクトップはブラウザのトースター通知をサポートします。

スクリーンポップ: エージェントが着信を受け付けると、エージェントのデスクトップにブラウザがポップアップします。エージェントは、スクリーンポップの表示設定に基づいて、新規タブまたは【補助情報 (Auxiliary Information)] ペインのスクリーンポップタブで、スクリーンポップの詳細を表示することができます。

録音の一時停止と再開: エージェントはコールの録音を一時停止および再開できます。

デスクトップレイアウトのリセット: エージェントは、カスタマイズしたレイアウトをデフォルトのデスクトップレイアウトに戻すことができます。また、エージェントは自分の好みに合わせてウィジェットを最大化したり、復元したりすることができます。

サブレイアウト機能: 管理者は、ウィジェットの配置とサイズをより細かく制御して、ネストされたデスクトップレイアウトを定義できます。

プロフィール画像: エージェントまたは管理者は、ユーザープロフィールへのプロフィール画像の追加と更新を行えます。

キーボードショートカット：エージェントは、特定のデスクトップ機能にキーボードショートカットを使用できます。

ダークモードに切り替え：エージェントは、エージェントデスクトップの暗いバックグラウンドテーマを有効または無効にすることができます。

エラーレポートのダウンロード：エージェントは管理者がトラブルシューティングで使用するエラーログをダウンロードできます。

エージェントのサインアウト：スーパーバイザはエージェントデスクトップからエージェントをサインアウトするができ、エージェントに通知されます。

アプリケーションとしてインストール：エージェントは、デスクトップアプリケーションとしてエージェントデスクトップをインストールできます。

ユーザー補助：エージェントデスクトップは、視覚障害者のユーザー補助を向上させる機能をサポートしています。

エージェントのパフォーマンス統計は、エージェントが日中のパフォーマンスを評価するために利用できます。

管理者デスクトップレイアウトとカスタマイズオプション：

管理者は、エージェントデスクトップのレイアウトをカスタマイズし、チームに割り当てることができます。デスクトップレイアウトには次の 2 種類があります。

- **デフォルトのレイアウト**：このシステムで生成されたデスクトップレイアウトは、すべてのチームで使用できます。
- **カスタムレイアウト**：管理者は、特定のチームの要件に基づいてレイアウトを作成し、1 つ以上のチームに割り当てることができます。

カスタムレイアウトを使用すると、管理者は次の要素をカスタマイズできます。

- タイトルとロゴ
- **iframe** または **Web** コンポーネントベースのデスクトップ ウィジェットによるサードパーティ製アプリケーション
- ドラッグ&ドロップとウィジェットのサイズ変更
- 通知タイマーと最大通知数
- アイコン、タブ、ヘッダー、ページ、ページレベルのウィジェット、およびカスタム ウィジェット
- ウィジェット：エージェントデスクトップのすべてのページに表示される永続的なウィジェットを定義することができます。

エージェントがエージェントデスクトップにサインインすると、自分のチームに関連付けられているデスクトップレイアウトをエージェントが使用できます。エージェントは、ドラッグ&ドロップ機能およびサイズ変更機能を使用してデスクトップレイアウトをカスタマイズできます。

ローカリゼーション

エージェントデスクトップ、管理ポータル、**Analyzer** のユーザーインターフェイスは、ブルガリア語、カタロニア語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、クロアチア語、チェコ語、デンマーク語、オランダ語、英語、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、ハンガリー語、イタリア語、日本語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、ルーマニア語、ロシア語、セルビア語、スロバキア語、スロベニア語、スペイン語、スウェーデン語、トルコ語にローカライズされています。

リモートエージェントのサポート

Webex Contact Center がコール配信に既存のエンドポイントを使用します。これらのエンドポイントは次のとおりです。

- **PSTN 電話機**

- 携帯電話

Webex Contact Center では、すべてのエージェントが実質的にリモートエージェントであり、エンドポイントに関係なくまったく同じ機能を使用できます。コール分配 (ACD) のすべての機能は、ローカルでもリモートでも、テレフォニーエンドポイントに関係なく、すべてのエージェントで同じように動作します。スーパーバイザは、リモートでもオフィスでも、エージェントによって処理されるコールのモニタリングと録音を行うことができます。必要な機器は次のとおりです。

- ブロードバンド接続のコンピュータ
- サポートされているブラウザ
- アドレス指定可能な電話番号

組み込みディザスタリカバリ

自然災害、交通機関の停止、電力の中断など、予期しない緊急時にコールセンタートラフィックをスムーズにリダイレクトできます。

電話機、コンピュータ、およびインターネット接続により、機器エージェントはすべての場所で生産性を向上させる必要があります。

シングルサインオン (SSO)

このソリューションにより、エージェントとスーパーバイザのログインとパスワードの管理が簡素化され、すべての **Webex Contact Center** アプリケーションにたった 1 回でログインできるようになります。

すべての **Webex Contact Center** アプリケーションは、デフォルトの **Webex Control Hub** アイデンティティサービスと統合されています。このため、パートナーとお客様は、**Webex Control Hub** のログイン情報を使用して、すべてのコンタクトセンター アプリケーションにシングルサインオン (SSO) することができます。

Webex Control Hub の組み込みアイデンティティサービスに加えて、お客様は組織の共通アイデンティティプロバイダー (IdP) に認証要求をリダイレクトできます。この機能を使用するには、IdP がセキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) 2.0 に準拠し、特定の追加設定要件を満たしている必要があります。ここでは、テスト済み SSO IdP のリストと、他の IdP サービスを検証するための高レベルの手順を [ここ](#) に示します。

Webex Control Hub

Webex Contact Center は、次の目的のために [Webex Control Hub](#) と統合されています。

- **Meetings、Calling、Messaging、Contact Center** など、すべての **Webex** コラボレーションサービスに統合管理エクスペリエンスを提供する
- 1 つのインターフェイスを使用して、1 つまたは複数の **Webex** コラボレーションサービスに対して簡単なユーザのオンボードエクスペリエンスを提供できます。
- 権限、セキュリティ、および準拠を制御します。

顧客管理者用に、**Webex Control Hub** は、次の **Web** ベースのインターフェイスを提供します。

- 組織の管理
- ユーザの管理
- サービスの割り当て
- **Webex Contact Center AI** ポートフォリオサービスのオンボーディングとプロビジョニング
- CRM 統合などのサービス用コネクタの管理
- テキスト/SMS およびソーシャルチャネルへのシステム接続の管理

サービス固有の管理者ロールにより、ユーザーはパートナー、外部、およびお客様の管理者のアクセスを、コンタクトセンター固有の管理操作のみに制限することができます。

柔軟な PSTN オプション（Cisco PSTN、Cisco Cloud Connected PSTN (CCP)、ローカルゲートウェイ (LGW)）を **Webex Control Hub** から簡単に追加し、プロビジョニングできます。

パートナー管理者には、エンド顧客向けのすべてのプロビジョニングと注文サービスの中心として、**Webex Control Hub** が使用されます。**Webex Control Hub** では、次の操作を実行できます。

- パートナー組織の管理対象組織として新しい顧客組織を追加する
- すべての顧客組織の表示
- 管理アクティビティのための顧客組織へのアクセス
- **Webex Control Hub** のコンタクトセンター設定で利用できる [サービスの詳細 (Service Details)] セクションで、運用の国、プラットフォームの詳細、デジタルおよび音声チャネル、テレフォニーオプションなど、お客様の組織に適用可能なプラットフォームレベルの構成をすばやく特定する

Webex Control Hub が **Webex Contact Center** の管理ポータルにクロス起動し、単一のログインで使いやすさを向上させることができます。

管理ポータル

Webex Contact Center の管理ポータルは、リアルタイムでのエンドツーエンドの管理と、コンタクトセンターの管理を行うための **Web** ベースのツールを管理者とスーパーバイザに提供します。ユーザは次のことができます。

- 柔軟なルーティングストラテジとコールフローの設定
- 複数のスキルを持ったエージェントのキューへの割り当て
- コンタクトセンター組織のデフォルトのアウトダイヤル ANI（自動番号識別）をテナントレベルで設定する
- ダッシュボードとコールモニタリングを使用してリアルタイムでパフォーマンスをモニタリングする
- 過去のレポートおよび分析にアクセスして顧客の動向を追跡する
- エージェントの状態ダッシュボードにより、管理者とスーパーバイザは非アクティブなエージェントをログアウトできます。

スーパーバイザ機能（通話のモニタリング、コーチング、割り込み）

モニタリング、コーチング、割り込みを含み、スーパーバイザ機能は **Premium Agent** ライセンスです。

スーパーバイザは、リアルタイムダッシュボードを使用して、**最新の問い合わせとエージェントの状態**を表示できます。

Web ベースのダッシュボードで、**コールとマルチメディアのコンタクトを一元的に管理しモニタリング**できます。スーパーバイザは、すべてのサイト、ネットワーク、およびテクノロジーにわたって、コールボリュームとエージェントアクティビティをリアルタイムに表示します。コールセンターのマネージャ向けに、分散したコンタクトセンターの運用をリアルタイムで評価して管理するためのツールと情報が用意されています。

キューのステータスとキューで待機しているコンタクトが、スーパーバイザのインターフェイスにリアルタイムで表示されます。

コールのモニタリング機能を使用すると、スーパーバイザは管理しているチームのコールにアクセスしたり、社内ネットワークまたはリモートダイヤルイン接続を介して会話を聞くことができます。これは、発信者またはエージェントが認識せずに実行できます。スーパーバイザは、いつでもコールをコーチングまたは割り込みできます。必要であれば、スーパーバイザは、会話中に非公開でエージェントにコーチングするか、3方向の会議を作成して進行中の会話に参加することができます。

- コールモニタリングアプリケーションは、スーパーバイザが必要とする柔軟性を提供するために、いくつかの柔軟なオプションをサポートしています。モニタリングは、**継続的、一回限り、定期的**に実行できます。
- 1つ以上のキュー、拠点、チーム、およびエージェントの組み合わせを使用して、**モニタリングスケジュール**を作成するか、スーパーバイザはリアルタイムでセッションを監視するかを選択できます。

また、スーパーバイザは、**エージェントのスキルプロファイルをリアルタイムで変更**することもできます。この機能は、スーパーバイザがエージェント チームを管理し、コンタクトセンターの管理目標をサポートするための戦術的なツールとなります。

コールの録音

コール録音モジュールを使用すると、許可されたユーザーはコールを録音し、録音スケジュールを作成できます。

通話録音アプリケーションを使用すると、スーパーバイザまたは管理者は、各キューの録音スケジュールを決定できます。

- 録音は、拠点、チーム、およびエージェントのレベルで制限することができ、通話合計数のある割合だけを録音するかどうかを決定する柔軟性があります。
- また、録音のスケジュールには、機密情報が共有される場合に、一定時間**録音の一時停止**を許可するオプションも用意されています。

録音管理機能はジュークボックスのように使用するアプリケーションであり、スーパーバイザは通話録音にアクセスして、キュー、拠点、チーム、およびエージェントでフィルタ処理することができます。

- このアプリケーションでは、ビジネス固有のラベルを使用してコール録音にタグを付けることもでき、アクセス時間が大幅に短縮されます。
- このアプリケーションには詳細検索オプションがあり、これを使用すると、通話録音を検索して **CAD 変数、着信番号 (DNIS)、発信者番号 (ANI)、セッション ID、録音時間、カスタム属性**などの通話属性を検索できます。
- エージェントの更新は **CAD 変数値**に保持されます。

ユーザーは、**[コンプライアンス コール ロギング (Compliance Call Logging)]** または **[通話録音率 (Percentage Call Recording)]** の 2 つの異なる音声録音オプションから選択できます。

[コンプライアンス コール ロギング (Compliance Call Logging)] は、特定のキューによって提供されているすべての通話を記録します。この設定は、コンプライアンスを目的として **100%** 録音する必要がある顧客に便利です。

[通話録音率 (Percentage Call Recording)] は、お客様の通話のサブセットを録音することができます。これにより、管理者は、企業全体のコール品質をスポットチェックしたり、特定のエージェント、チーム、またはコールセンターサイトの目標品質モニタリングをしたりすることができます。コールは次のような方法で録音できます。

- 割合ベースでシステムによってランダムに選択されます。
- 時間または日にちでスケジュール
- コールのルーティング先となる拠点、チーム、エージェントなどの条件に基づいて録音

録音は、録音ポータルに保存されます。このポータルにコール録音がアーカイブされ、検索することができます。

コールの録音は **1 つ** のファイルにつなぎ合わせるすることができます。

管理者とスーパーバイザは、API を使用して録音をダウンロードできます。

保留音

音楽とメッセージを録音し、.wav ファイルとして保存します。このファイルは **Webex Contact Center** にアップロードされ、プラットフォーム上で設定されている任意のキューで使用できるようになります。

新しい録音は、いつでも **Web** ベースのダッシュボードからアップロードできるほか、ほぼリアルタイムで発信者に提供できます。

デジタルチャネル

電子メール、チャット、SMS、ソーシャルメッセージングを含む **Webex Contact Center** のデジタルチャネルには、次のものがあります。

ビジネスロジック オーケストレーション：フロービルダーは、広範なセルフヘルプを作成し、問い合わせを前処理するのに役立ちます。数十のノードが、**CRM** 統合、ロジック処理と意思決定、一般的な **HTTP** リクエスト、スクリーンポップなどの機能を提供します。

ボットビルダー：自然言語処理 (**NLP**) /自然言語理解 (**NLU**) ベースのボット構築ツールで、**Q&A** ボットやタスクボットを介してビジネスロジックに統合されます。

フロービルダーへの **Google Dialogflow** 統合もサポートされています。

キューイングとルーティング：フロービルダーでは、問い合わせを細かくキューイングできます。

ルーティング機能は、応答可能時間が最長のエージェントへの単純なルーティングから、スキル緩和を伴うより複雑なスキルベースのルーティングにまで多岐にわたります。

Webex Contact Center エージェントデスクトップ：真に融合した方法でエージェントが問い合わせを処理するためのものです。デジタルチャネルからの複数の問い合わせを並行して処理できます。さらに、変数置換機能とトリガーワークフローを備えた定義済みの応答テンプレートや、お客様に関するページを表示するスクリーンポップなどの生産性向上ツールを活用できます。

電子メールチャネルの機能

電子メールの件名に含まれるビジネス固有のキーワードがスキャンされ、ルーティング先のスキルグループまたはキューが決定されます。初期の前処理フローでは、**CRM** などの統合業務システムから取得した情報に基づいてルーティングを決定することもできます。

いったんキュー内に配置された後、ワーク ディストリビューション エンジンが、システム内で選択されたキューアルゴリズムに基づいて応答可能なエージェントにそれらの電子メールを割り当てます。

エージェントが電子メールを受信するとリッチテキストエディタが開き、返信を作成できます。エージェントは、簡単なプレーンテキストの応答を送信することもできます。

電子メールには返信、返信先指定、転送機能があり、エージェントは他の内部サポートチームと連携できます。

エージェントは、電子メールメッセージを他のキューに転送することができます（誤って分類された場合や、キューを確認するためなど）。

エージェントは、お客様との過去のやり取りに関して完全な可視性のある**標準の電子メール返信テンプレート**を使用して、電子メールに返信できます。

組織は、**PCI DSS**（クレジットカードデータ保護基準）に従って、支払カード情報（**PCI**）および関連情報をマスクすることができます。

電子メールについては、あらゆる電子メールシステムとの統合を提供します。電子メールは、件名/本文のキーワードや **CRM** ディップなど、さまざまなキューイングオプションのために前処理できます。電子メールでの問い合わせがエージェントにルーティングされると、エージェントが応答を作成するためのリッチテキストエディタが開きます。エージェントは最大 **5** 通のメールを処理できます（返信/全員に返信/転送、**To/CC** フィールドの編集など）。添付ファイルがサポートされています。プレーンテキストのクイックレスポンスを送信するオプションがあります。

PCI サービスは、**PCI DSS**（クレジットカードデータ保護基準）に従って、カード所有者の機密情報を含む本文をマ

スクしたり、添付ファイルを破棄したりするのに役立ちます。

Webex Contact Center の電子メール機能は次のとおりです。

- 異なる入力点を介した、複数の電子メールアカウントからのメール取り込み
- 挨拶文と署名を含む定義済みの応答テンプレート
 - 応答テンプレートのロック（エージェントによる変更不可）またはロック解除が可能
 - コンタクトのパラメータの自動置換機能
- 件名キーワード分析に基づいて電子メールをルーティングする
 - リッチテキスト機能を備えた電子メールエディタ
 - 返信/全員に返信/転送
 - **To**、**CC** フィールドの編集
 - 電子メールの再キュー（別のキューまたは同じ電子メールキューへの転送）
 - サイズ制限を設定可能な添付ファイルのサポート
 - 電子メールでの問い合わせに対する複数セッションのサポート（最大 5 通）
 - **Analyzer** での電子メールに関するレポート
 - エージェントが履歴を確認するための会話のグループ分け
 - 後処理コード
 - 新しい電子メール着信の音声インジケータ

テキスト/SMS およびソーシャルメディア チャネルの機能

Webex Contact Center は、お客様対応チャネルとしてテキスト/SMS およびソーシャルメディアをサポートしています。ソーシャルメッセージング アプリについては、まず **Facebook Messenger** と **WhatsApp** が利用可能となっています。将来的には他のソーシャルメディア プラットフォームへの展開を予定しています。

テキスト/SMS 用の複数の番号をサポートしており、多言語に対応するために別々の番号をお客様に提供できます。現在、**SMS** は一部の国で利用できます。

Webex Contact Center のテキストおよびソーシャル メディア メッセージング機能には、次のようなものがあります。

- セキュアなインタラクション
- エージェントまたはキューに転送し、別のエージェントと会議
- すべてのソーシャルチャンネルに適用されるマルチセッション ソーシャルコンタクト
- **Analyzer** におけるテキスト/ソーシャル対話に関するレポート
- 問い合わせを処理した後の後処理コード
- 新しいコンタクト用音声インジケーター
- 特定のソーシャルチャンネルの顧客との対話履歴

チャットチャンネル機能

お客様が、自社の **Web** サイトにあるチャットバブルを使用して、エージェントに接続することができます。

仮想エージェントとのチャット履歴は、人間のエージェントとのチャットと同じインターフェイスで提供され、問い合わせ内容が一貫して転送されます。

チャットを開始した直後にフォームに入力して、最初の情報と目的や問題の詳細を提供できます。これは、キューイングとルーティングの決定に役立ちます。

チャット対応は、設定されているルーティング方法（「応答可能時間が最長のエージェント」など）に基づいてエージェントに割り当てられます。

チャットはキューまたは他のエージェントに転送できます。

エージェントは、別のエージェントとお客様とのグループチャット（会議）を作成できます。

Webex Contact Center の **Web** チャット機能は次のとおりです。

- セキュリティで保護されたチャット
- チャットの理由とキューの位置に基づく案内メッセージの表示
- 直感的なウィザードを使用したセルフサービス チャット テンプレートの作成
- チャットバブルのブランディング
- 仮想エージェントとの統合 : **Webex** ネイティブのボットビルダーや **Google Dialogflow** を使用したチャット（ボット）では、ボットが取得した意図に基づいて人間のエージェントにさらにルーティングしたり、転送前にエージェント インターフェイスでボットとのやり取りを表示することができます。この統合は、フロービルダーを介して行われます。
- チャットでの添付ファイルと URL 転送のサポート
- 設定可能な返信定型文での応答
- 別のエージェントまたはキューに転送し、そのエージェントと会議
- チャットの内容をお客様に電子メールで送信
- エージェントは複数セッションのチャットに参加可能（最大 5 セッション）
- **Analyzer** でのチャットのレポート
- チャット用の後処理コード
- 新しいチャット用の音声インジケーター
- 顧客との対話履歴

必要に応じて、エージェントはチャットページの **[転送 (transfer)]** ボタンを使用して、他の担当者またはその内容

に関する専門家にチャットを転送できます。エージェントには、キューのリストが表示され、転送用のキュー内で応答可能なエージェントを選択できます。新しいエージェントは、最初のエージェントによって残されたすべての内部メモのほか、過去のチャット情報をすべて受信します。

仮想エージェント：チャット

シンプルで複雑ではない問い合わせに対して、ボットを使った **24 時間 365 日**の直感的なオンラインセルフサービスを提供することで、エージェントへの問い合わせ数を減らし、エージェントの生産性向上とカスタマー エクスペリエンスの向上につなげることができます。

カスタマー エクスペリエンスとエージェント エクスペリエンスが向上します。

エージェントにエスカレーションされるコールの件数が減り、コール抑制が改善してコスト削減につながります。

セルフサービスを使用して幅広いビジネストランザクションを自動化。

エージェントは、反復的で退屈な仕事から解放されます。

ボットは、**Webex Connect** ネイティブのボットビルダーまたは **Google Dialogflow** 統合により作成できます。

ボットビルダーでは、質問と回答を行う単純な **Q&A** ボットや、より複雑なタスクボットを使用して、会話に参加して情報を収集したり、意図を判断したりできます。どちらも **NLU** を活用しています。

仮想エージェント：音声

電話機で自然な会話の **IVR** セルフサービス エクスペリエンスを提供します。

セルフサービスで処理されるビジネストランザクションを自動化することで、平均処理時間と **IVR** での時間が短縮され、カスタマー エクスペリエンスの向上とエージェントにルーティングされるコール件数の減少につながります。

カスタマー エクスペリエンスとエージェント エクスペリエンスが向上します。

エージェントにエスカレーションされるコールの件数が減り、コール抑制が改善してコスト削減につながります。

セルフサービスを使用して幅広いビジネストランザクションを自動化。

複数のチャネルで同じセルフサービス体験を提供

エージェントは、反復的で退屈な仕事から解放されます。

表 1 Webex Contact Center の仮想エージェント音声

仮想エージェントタイプ	説明
VAV (Essentials)	<ul style="list-style-type: none">Dialogflow ES または Essential は、会話型 IVR 機能のための Dialogflow ES の統合です。上記の統合には、Flow Builder の「仮想エージェント」(VA) アクティビティと Call Studio の「Dialogflow」要素を介してアクセスできます。コンテキストを提供する必要がないトランザクションのユースケースでは、機能の統合が推奨されます。
VAV (カスタマー エクスペリエンス)	<ul style="list-style-type: none">Dialogflow CX (カスタマー エクスペリエンス) は、Google が Dialogflow CX を統合したもので、複数のボット エージェントを単一のプロジェクト ID で定義およびマッピングできるようにすることで、高度な会話型 IVR 機能を有効にします。Flow Builder の「Virtual Agent Voice」アクティビティと Call Studio の「Virtual Agent Voice」要素により、上記の統合が可能になります。上記の統合は、異なるアプリケーションノード間でコンテキストを渡す必要がある複雑なユースケースに推奨されます。

セルフサービス自動音声応答 (IVR)

Webex Contact Center は、着信および発信通話とコールバック用の**タッチトーン (デュアルトーンマルチ周波数、または DTMF)** と、音声対応の **IVR (オプションのアドオン)** の両方を提供しています。

お客様は、音声コマンドを使用して、エージェントと話すことなく情報を取得したり、適切に支援を受けるために正しい部門またはエージェントにすばやく案内したりすることができます。

IVR は、**Web** ベースで使いやすいドラッグアンドドロップのコールフロービルダーを備えており、これにより、ビジネスユーザーが IVR コールフローを簡単に設定および保守できるようになります。

タッチトーン (DTMF) IVR

機敏なタッチトーン IVR ソリューションは、インテリジェント コールルーティングと基本的なセルフサービスを提供します。

機能セットには、次のものが含まれます。

- タッチトーン (DTMF) の発信者入力
- 音声プロンプト
- 音声合成
- サードパーティ製品との統合
- エージェントに渡される IVR で収集されたスクリーンポップデータ
- **Analyzer** で使用可能な履歴レポート
- ブラウザベース、ドラッグアンドドロップのコールフロービルダー

音声対応 IVR は、音声合成 (TTS)、音声認識、自然言語理解 (NLU) を活用した高度な顧客関係維持ソリューションです。直感的な会話体験を提供しながら、エンドユーザの複雑なタスクの自動化を可能にします。

この機能には、次が含まれます。

- 仮想エージェント音声 (Google Dialogflow 経由、シスコ提供または顧客所有)
- タッチトーン (DTMF) の発信者入力
- 多言語自動音声認識 (ASR)
- 自由発話形式
- 多国語音声合成 (TTS)
- サードパーティ製品との統合
- IVR で収集した仮想エージェントのトランスクリプトとデータをエージェントに渡す
- 履歴レポート
- ブラウザベース、ドラッグ&ドロップのフロービルダーで管理

タッチトーン IVR および音声対応 IVR はいずれもクラウドベースであり、**Webex Contact Center** に統合されています。音声対応 IVR は、タッチトーン IVR 内から呼び出すことができるため、ユースケースによっては、この 2 つのソリューション間でアプリケーションを分割するのが最も経済的な場合もあります。

CRM の統合

Webex Contact Center には、Salesforce、Zendesk、Freshdesk、ServiceNow、Microsoft Dynamics などの業界トップレベルの複数の CRM システムと統合できる既成のコネクタが用意されています。

また、**Cisco Professional Services** チームを使用して、他の CRM アプリケーションとの統合を、カスタムの有料プロフェッショナルサービス契約として利用することができます。

統合の一環として、お客様に関するデータとコールのコンテキストが、自動スクリーンポップによってエージェントに送信されます。

Webex Contact Center には、着信コールをキャプチャするための CRM アプリケーション内での対話ログも記録されます。この統合により、CRM アプリケーション内で、エージェントが電話番号をクリックして顧客にダイヤル発

信できるようになります。発信ダイヤルコールは、番号がダイヤルされたレコードに対して自動的に録音されます。

CRM コネクタは、Webex Contact Center ACD と顧客の CRM ツール間の CTI 統合を提供します。ツールセットでは、次のことが可能です。

- エージェントの状態の制御
- コール制御
- クリックダイヤル
- [発信者番号 (ANI) (Automatic Number ID (ANI)) または [コール変数 (call variables)] のスクリーンポップ
- CRM からのインバウンドコールの受信と、アウトバウンドコールの発信 (クリックツーダイヤル)
- CRM の自動対応記録のスクリーンポップ
- CRM での自動対応記録

コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)

Webex Contact Center 使用すると、複数のサイトとエージェントの場所の導入と管理が容易になり、企業は従来のコンタクトセンターソリューションのコスト、複雑さ、および制限を軽減することができます。

コールセンター基盤は、次のデータをデスクトップクライアントに提供します。

- 発信者番号 (ANI)
- 着信番号 (DNIS)
- タッチトーン入力番号 (CED) のプロンプト選択
- サイト、チーム、またはエージェントの選択

これらはすべて、企業内のテクノロジーフットプリントを導入しなくても、世界中のあらゆる場所で、アプリケーションに接続されているすべてのエージェントに送信されます。

レポートとダッシュボード (Analyzer)

Webex Contact Center の Analyzer 機能の履歴レポートとリアルタイムレポートのデータは、高度なクラウドデータプラットフォーム (高いデータ可用性を提供するビッグデータストリーム処理プラットフォーム。リアルタイムのコールとエージェントのデータを 3 ~ 5 秒で処理し、イベント発生時から 30 分以内の履歴データも処理する) によって提供されます。Webex Contact Center がサポートするすべてのチャンネルで安全なデータプラットフォームを提供し、リアルタイムレポートと履歴レポートを作成するための信頼できるデータを提供し、データの整合性を確保します。

Analyzer では、Webex Contact Center の自動着信呼分配装置 (ACD) や自動音声応答 (IVR) からデータを収集し、コンタクトセンターの分析、理解、管理を行い、新しく革新的な方法で運用効率を最適化することができます。

Analyzer は、UI および API を介して利用できるように 13 ヶ月のデータをサポートします。追加のデータストレージのニーズについては、API を利用して定期的にデータをプルし、長期的なビジネスおよびコンプライアンスのニーズに合わせて保存できます。

この機能は、Premium Agent ライセンスでのみ使用できます。

次のように Analyzer でデータが表示されます。

- 1 日の運用を監視することによって、パフォーマンスと生産性を最大化するように運用上の変更を行うことができるリアルタイムダッシュボードおよび履歴運用ダッシュボード。
- 以前に作成された毎日、毎週、毎月、四半期ごとのレポートの作成を自動化する、スケジュールされたパフォーマンスレポート

- ビジネスおよび財務の結果によってお客様のやり取りとエージェントのアクティビティをキャプチャ、整理し、対話形式で分析、それらのアクティビティを分析、最適化の機会を見つけるための調査とトレンド分析する探索および傾向分析。
- Analyzer で提供される情報の種類の詳細については、図 2 を参照してください。

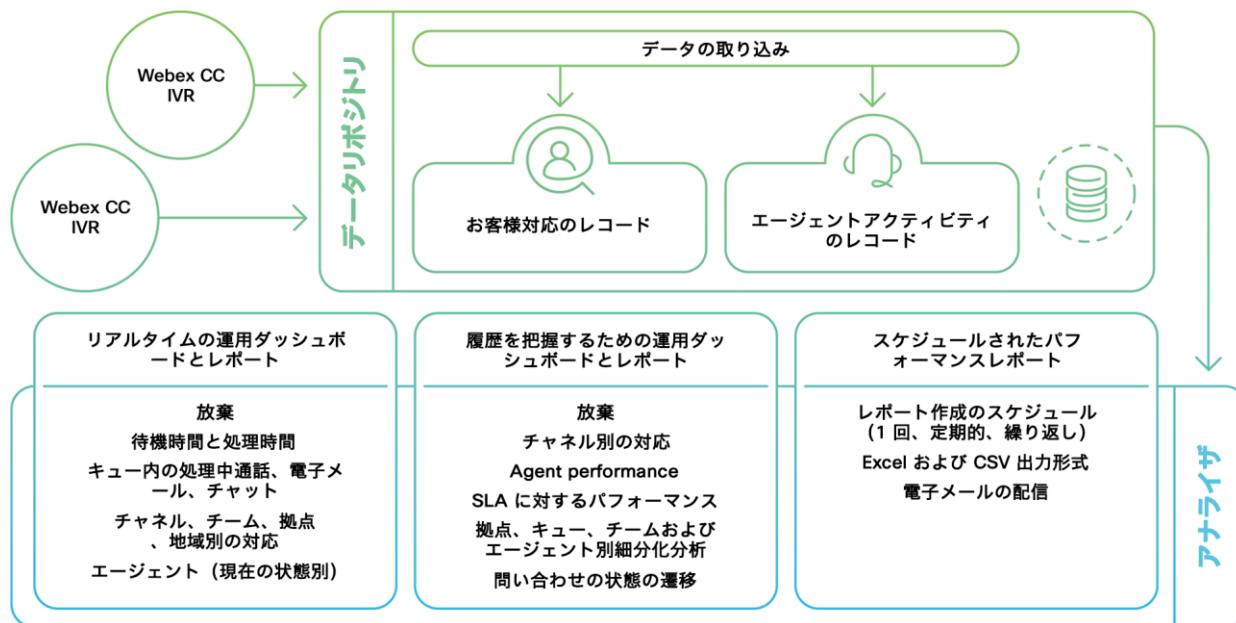


図 2. Analyzer でのレポートとダッシュボード

Analyzer の中核となるのはクラウドデータサービス（データリポジトリ）です。お客様対応とエージェントのアクティビティに関する **Webex Contact Center** のレコードがこのリポジトリに保存されています。お客様のニーズに応じて、リポジトリをリアルタイムまたは定期的に更新できます。

Webex Contact Center の自動着信呼分配装置（ACD）および自動音声応答（IVR）コンタクトセンターのアプリケーションから、データをリアルタイムに、または定期的に収集することで、Analyzer はお客様対応業務ごとに統合されたお客様とのやり取りとエージェントアクティビティのレコードを作成し、業務メトリクスとビジネス情報を提供します。

Analyzer を使用すると、コンタクトセンターのシステムでデータをセグメント化、プロファイリング、および視覚化したり、コンタクトセンターの効率およびエージェントの生産性に影響を与える主要な変数を特定したりすることができます。

これらのレポートツールを使用すると、次のことが可能になります。

- **カスタム評価レポートを作成。** Webex Contact Center の IVR と ACD のフィールドおよび測定基準を使用して計算した新しいビジネスメトリクスを作成します。
- **ビジネスの成果にどのような影響があるかを決定。** 運用効率に影響を与える主要な変数を特定します。高パフォーマンスのエージェントチームを統計的に特定します。
- **何が、誰が、成果をもたらすのかを決定します。** 業務メトリクスとエージェントの生産性を分析し、パフォーマンスを最適化する最適な方法を見つけます。

パフォーマンスデータを分類するには、次のようにします。

- エントリーポイント

- キュー
- エージェント
- サイト

直観的なドラッグ&ドロップ ユーザインターフェイスを使用すると、ユーザはデータを履歴またはリアルタイムダッシュボードにセグメント化、プロフィール、テーブル化、およびグラフ化し、パフォーマンスレポートを派生させることができます。

Webex Contact Center の ACD、IVR、チャット、電子メール、およびソーシャル対話インタラクションのデータは、左側のパネルに表示されます。データを中央のキャンバスにドラッグアンドドロップすれば、インタラクティブな表、棒グラフ、折れ線グラフ、円グラフ、タイムモーションチャートを作成し、インサイトを導き出して可視化することができます。

ユーザは、次のように選択して、特別レポートを作成できます。

- レポートを作成する要素（チーム、キュー、拠点、エントリポイント）
- グラフとテーブルパラメータにより次を表示します。
- データの特定のタイムフレーム

リアルタイムレポート

[概要 (Summary)] ビューでは、各拠点および企業全体でのリアルタイムの問い合わせ量、サービスレベル、放棄率のスナップショットが提供されます。これは、サポートされているすべてのチャンネルで使用可能です。

リアルタイムレポートのデータパラメータは、次のとおりです。

- **接続済みコンタクト**（リモート拠点で受け付け済みで、終了していない現在の問い合わせ件数）。
- **キューに入っている問い合わせ**（これは、**Webex Contact Center** サービスに接続され、応答を待っている現在の問い合わせ数です）。
- この情報によって、**コールルーティングとコール配布の管理がより効率的になります**。この中央管理システムから、コンタクトセンターマネージャは、コールキューイングやルーティングストラテジ、およびリアルタイムモニタリングをリアルタイムで制御し、表示を確認します。
- この強力なダッシュボードをカスタマイズして、各サイトの顧客定義情報を表示することができます。これにより、顧客は、各サイトおよび企業のサービスレベル準拠を管理、監視、および実施することができます。ユーザーレベルの権限は、特定の拠点およびチームのマルチパーティ管理のためのアクセスを定義します。

音声、チャット、電子メール、ソーシャルプラットフォームを含む、サポートされているすべてのチャンネルについて、リアルタイム インターバル レポートおよび履歴レポートに表示できるデータは次のとおりです。

- **キュー**：データが属している仮想チーム
- **時間**：通話アクティビティが表示される 30 分間隔の期間。
- **着信通話**：レポート間隔中に受信した通話の合計数。
- **エージェントアクティビティ**：エージェントが各エージェントの状態で費やす合計時間。
- **応答通話**：リモートサイトによって受け付けられた通話数。
- **時間あたりのキューに入れられた問い合わせ数**：レポート間隔中にキューに入れられた問い合わせ数。
- **破棄されたコンタクト**：レポート間隔中に破棄された問い合わせ件数。
- **完了した問い合わせ**：レポート間隔中のシステム内の問い合わせの総数。応答および放棄呼が含まれます。
- **切断された通話**：応答された通話の合計数。その後、失われた通話しきい値期間内に切断。

- **ショートコール**：リモートサイトに分配されずにショートコールしきい値内で終了した通話の総数（この指標は音声通話専用です）。
- **応答時間**：問い合わせが **Webex Contact Center** サービスに着信して、応答されるまでの累積時間。
- **通話/接続時間**：累積通話/接続時間。
- **キュー時間**：問い合わせがキューに登録され、リモートサイトへのルーティングを待機している累積時間
- **放棄時間**：ショートコンタクトしきい値で指定された時間よりも長くシステムに存在していたが、エージェントが応答する前に終了した問い合わせの待機時間の累積値。
- **IVR 時間**：通話が **IVR** システムにあり、処理を待っていた累積時間。
- **応答されたコンタクトの割合**：応答された問い合わせ数を着信した問い合わせ数で割り、ショートコール（音声の場合）を除いた数に **100** を掛けたもの。応答されたコンタクトはリモート拠点を受け付けた問い合わせであり、ロストコールしきい値内に切断されたもの、エージェントが応答したもの、レポート間隔中にリモート拠点のキューに入れられたもののいずれかです。
- **平均処理時間**：総接続時間を、レポート間隔中に終了した問い合わせの総数で割って算出した平均処理時間。
- **平均キュー時間**：問い合わせがキューにあった合計時間をキュー内でリモートサイトへの送信を待機し、存在していた問い合わせの総数で割った値。
- **平均放棄時間**：放棄される前に問い合わせがシステム内に存在していた合計時間を、放棄された問い合わせの総数で割った値。
- **応答平均スピード**：合計応答時間を応答呼の総数で割った値。
- **サービスレベル**：仮想チーム用にプロビジョニングされた、定義済みのサービスレベルしきい値内で応答した問い合わせの割合。
- 履歴レポート。

履歴通話レポートは、次のオムニチャンネルビューを提供します。

- 週単位の量の概要
- デフォルトおよびユーザ定義のレポート
- さまざまなレベルでのコールの詳細レコードビュー
- キューレポート
- カスタマイズ可能なグラフ
- ダウンロード機能

すべてのコールとコールのすべての区間のコンタクト通話の詳細が表示されます。コール詳細レコードは、発信者の完全なライフサイクルを表します。このメソッドは、コールが終了するまで、新しい外部のコールとして、または別の開始ポイントまたはキューからのコール転送として、開始ポイントに到着したときのコールの履歴を追跡します。エージェントが別のエージェントに通話を転送すると、通話の各区間に対しセグメント詳細レコードが作成されます。

履歴エージェントレポートは、次のものを提供します。

- サイト、チーム、およびエージェントレポート
- パフォーマンスの概要
- 後処理およびアイドルコードレポート

統合およびオープン API

Webex Contact Center は、いくつかの API とインターフェイスで囲まれたオープンなプラットフォームに基づいて

います。これにより、他の社内アプリケーションや既製アプリケーションと容易に統合し、既存のシステムと投資を活用することが可能になります。

また、このオープンなプラットフォームでは、**Webex Contact Center** をマーケットプレイス内の他のアプリケーションと統合して、顧客向けの独自のエンドツーエンドソリューションを作成することができます。**Webex Contact Center API** を使用すると、サードパーティが **Webex Contact Center** 機能を活用および拡張するためのソフトウェアを開発することができます。

Webex Contact Center の API、SDK、ガイド、サンプルコード、ユースケース、デベロッパーサポートの詳細は、[Webex Contact Center デベロッパーポータル](#)にアクセスしてお確かめください。

Webex Contact Center は、次の **REST**、**gRPC**、**GraphQL**、**Webhook**、**WebSocket API** と、各種サービス用の **SDK** を提供します。これには次が含まれます。

- エージェントおよびスーパーバイザデスクトップ
- 人工知能 (AI)
- 構成
- データ
- カスタマージャーニーデータ
- メディア

統合オプションの例を次に示します。

CRM アプリケーションと CTI の統合

- **Webex Contact Center** は、スクリーンポップやレコードの取得などの **CTI** 機能をサポートしています。**Webex** ソリューションはオープンであり、独自の統合およびプロトコルではなく、業界標準に基づいています。このアプローチでは、複数の異なる **CRM** アプリケーションと統合することができます。

ワークフォース管理 (WFM) 統合

- お客様は、**Webex Contact Center** を既存の **WFM** システムに統合できます。
- サードパーティ **WFM** 内でエージェントのスケジュールを設定するために履歴エージェント アクティビティ データを提供します。
- 計算に従った、リアルタイムのイベント駆動型のエージェントアクティビティ通知が提供されます。

Microsoft Teams の統合 :

Microsoft Teams 用の Webex Contact Center の統合は、Contact Center の機能と Microsoft 電話システムを組み合わせた強力なソリューションを提供します。この統合により、Contact Center エージェントと大規模な組織は、迅速かつ効果的にコラボレーションできます。

この統合の主な機能の一部を次に示します。

- Microsoft 電話システムからコンタクトセンター エージェントへのスキルベースの着信コールルーティング。
- Microsoft PSTN とサードパーティの直接ルーティングプロバイダーの両方をサポートします。
- Microsoft Teams インターフェイスから直接エージェントのコール処理。

多くの企業は、組織内のメッセージング、会議、およびコラボレーションの主要なプラットフォームとして Microsoft Teams を使用しています。この統合により、エージェントは Microsoft 電話システムを介して Webex Contact Center で音声インタラクションを受信できます。

また、エージェントデスクトップから Microsoft 電話システムに登録されている他のユーザに音声コンタクトを転送したり、会議を行ったりすることもできます。Microsoft 電話システムを使用している場合は、Cisco Unified Border Element (CUBE) などの認定セッション ボーダー コントローラ (SBC) を使用して公衆電話交換網 (PSTN) に接続できます。この統合により、エージェントにシームレスなエクスペリエンスが提供され、組織が高品質のカスタマーサービスを提供できるようになります。

Webex Contact Center に用意されている中心的な機能に加えて、Webex にはオプションのアドオン機能が多数用意されており、セレクト認定のベンダーと提携して、Webex Contact Center と統合するために特別にテストされ最適化された業界最高水準の機能を提供しています。

アドオン機能のオプション

Webex Calling の統合

Webex Contact Center は、Webex Calling との統合など、簡単にプロビジョニングできるいくつかのテレフォニー オプションをサポートしています。

Webex Contact Center は、Webex Calling と併用することで、クラウド接続された共通の PSTN プロバイダー (Cisco CCP) の利用をサポートするほか、エージェントと Webex Calling の内線間のオンネット転送や、Webex エンドポイントのサポート (ソフトフォンを含む) などの追加機能を提供します。

Webex Contact Center と Webex Calling 統合のその他の利点には、次のようなものがあります。

- Webex Control Hub 内で、テレフォニーとコンタクトセンターの両方について一括プロビジョニングおよび一括管理できます。
- コールのエージェント部分に対する PSTN 料金を回避するオンネット コール ルーティング
- エージェントがどこからでも簡単に電話に出られるようにする Webex Calling エンドポイントサポート
- 優れた音質
- 認定済みの Cloud Connected PSTN (Cisco CCP) オプションの選択
- ディレクトリ番号 (DN) またはボイスメールに転送する機能
- アウトダイヤル発信者番号 (ANI) マスキング
- ローカルゲートウェイのサポート

PSTN サービス

米国のお客様は、シスコが CPaaS ベンダーから PSTN テレフォニーを調達する場合に、PSTN サービスをシスコ PSTN バンドルとしてシスコから購入することができます。

コンタクトセンターでシスコ PSTN を使用する場合、お客様は有料電話番号と無料電話番号を組み合わせて設定できます。

ライセンス使用レポートでは、過去 36 か月までの使用履歴を含め、毎日観測される同時無料通話のメトリックをお客様に提供します。

ノイズリダクション

ノイズリダクションを有効にして、Webex Contact Center 内のバックグラウンドノイズを低減し、顧客からの通話をよりクリアで理解しやすくします。

Webex Workforce Optimization (Webex WFO)

Webex Contact Center には、オプションでワークフォース最適化スイート (Webex WFO) があり、3 つのコア機能を提供します。

ソリューションの詳細については、[Webex WFO データシート](#)を参照してください。



ワークフォース管理 (WFM)

スタッフのスケジューリング、スケジュール順守の管理
人員の過不足を防ぐための傾向予測



品質管理 (QM)

カスタマイズされた評価フォームによるエージェントの効率およびパフォーマンスの測定
ゲーム感覚の手法とエージェントの自己評価による士気の向上



WFO 分析

音声とデスクトップアクションの分析によるインサイトの獲得
エージェントパフォーマンスの NPS スコアへの関連付け

Webex WFO ワークフォース管理 (WFM)

ワークフォース管理ソリューションは、コンタクトセンターのスーパーバイザ、エージェント、スタッフ配置アナリストに、エージェントのスケジュールを動的に管理し、傾向に基づいて人員配置を予測・計画し、スケジュール順守を保証する機能を提供します。

主要機能は次のとおりです。

- **動的スケジュール設定**：エージェント、スーパーバイザ、およびスタッフのスタッフアナリストは、全員のニーズを満たすスケジュールを作成することができます。
- **動的な日中のスケジュール設定**：直前のスケジュール変更を有効にします。
- **自動エージェント承認**：例外、休み、スケジュール提示/交換、および指導があります。承認、拒否、待機リスト、手動による処理を自動化するための設定済みワークフローを提供します。
- **エージェントが開始した同僚に関する指導**：エージェントが要求を送信し、同僚が受け入れると、スーパーバイザによる自動承認が行われ、両方のエージェントのスケジュールが更新されます。
- **戦略計画と予測**：ユーザーが傾向に基づいてスタッフのニーズを予測できるようにします。
- **休暇と祝日の計画**。

Webex WFO Quality Management (QM)

Quality Management は、カスタマイズされた評価フォームを使用して、顧客がエージェントの効率とパフォーマンスを測定するのに役立ちます。

主要機能は次のとおりです。

- **マルチチャンネル品質評価**：通話、電子メール、およびチャットのやりとりを評価します。
- **ターゲットの評価**：トランザクションデータ、お客様データ、音声エネルギー、およびその他のビジネス関連のメタデータを組み合わせて、関心のあるやりとりをピンポイントで見つけます。
- **カスタマイズされた評価フォームのライブラリ**：パーセントまたはポイントベース
- **ピンポイント評価のコメント**：通話にコメントを追加し、質問、セクション、フォーム、または期間によってコメントを検索します。
- **ゲーム要素を取り入れたエージェント KPI**：エージェントは品質スコアやスケジュール順守に応じてバッジを獲得します。
- **評価の調整**：スーパーバイザ、マネージャ、エージェントは、品質へのコラボレーションアプローチの評価に関するコメントを追加できます。
- **自動コンタクトキュー**：問い合わせは、ワークフロー構成に従って問い合わせキューに送信されます。
- **通話データとの通話後調査データの統合により**、評価中に再生に容易にアクセスできるようになります。
- **通話のエクスポート**：トレーニングにまたは e ラーニングプラットフォーム内で使用します。

Webex WFO Analytics

Webex WFO Analytics は、組織がデータに基づく洞察を得て、顧客体験を向上させ、顧客とのすべてのインタラクションで収益を上げるのに役立ちます。

企業は、インタラクションを分析し、顧客、従業員、ビジネスに関する貴重な発見を行うことができます。高度な音声分析、デスクトップ分析、およびテキスト分析により、組織はコンタクトセンターに埋もれたインテリジェンスの宝庫を開くことができます。

主要機能は次のとおりです。

- スピーチ分析（音素）
- **Speech-to-Text** は、音声をフルテキストで文字起こしします。
- 電子メール、チャット、テキスト、ソーシャルメディア、アンケートを含むチャネルのテキスト分析
- デスクトップアクティビティを追跡し、コンプライアンスを促進し、アクティビティトリガーを使用して自動化されたワークフローを作成するデスクトップ分析
- すべてのコールインタラクションを自動的に肯定、中立、または否定のスコアに変換する、感情分析
- ドリルダウン機能を備えた強力で使いやすいダッシュボード
- 予測品質評価スコア
- ネットプロモータースコア（NPS）と音声データを使用した予測 NPS により顧客とのインタラクションを 100% 自動的に評価
- 言語に関係なく顧客を理解するのに役立つ言語パック
- XM 音声検索
- すぐに使用できる使いやすい機能
- フレーズクラウドやインタラクティブチャートなどの豊富なデータ可視化機能を備えた動的レポートオプション
- 高度なカスタムダッシュボード機能
- ウィジェットベースのダッシュボードと直感的なインターフェイス

アウトバウンド音声オプション

このオプションは、発信ダイヤルモードを組み合わせることで、**Webex Contact Center** の強力な着信コール処理機能を補完します。

着信のみ、発信のみ、あるいは着信と発信の両方に対応するエージェントを割り当てることで、リソースの使用率を効果的に向上します。

アウトバウンドキャンペーン

アウトバウンド キャンペーン オプションを利用すると、お客様に連絡を取るための時間が減り、お客様に対応する時間が増えるので、エージェントの生産性とコンタクトセンターの全体的なビジネスパフォーマンスが向上します。

アウトバウンド キャンペーン アドオン機能は、次の機能を提供します。

- キャンペーンチェーンなどのアウトバウンドキャンペーン管理
- コンタクト リストの管理
- 複数のコンタクト番号にまたがる高度なコンタクトストラテジ
- プレビューダイヤルによる自動化
- コンプライアンスツール

リスト管理およびキャンペーン管理機能

- アウトバウンド キャンペーン アドオンは、強力でありながら柔軟な連絡先リスト管理とキャンペーン管理機能を提供します。これにより、コンタクトセンターのマネージャは、リストの保守に時間を費やす代わりに、お客様対応戦略に専念できます。
- アウトバウンドの通話リストをキャンペーンマネージャにアップロードするには、柔軟なオプションがあります。これは、フラットファイルをアップロードするか、または顧客データベースまたはサードパーティデータソースとの統合によって行うことができます。
- これらのインポートされたアウトバウンドリストは、次に、ビジネスルール駆動型のフィルタを使用して、さまざまなアウトバウンドキャンペーンで使用するためにセグメント化することができます。管理者は、キャンペーンのパフォーマンスまたはビジネス戦略の変更に基づいて、リストにリアルタイムの調整を加えることができます。
- 連絡先レベルでは、企業は個人の好みに基づいて、ダイヤルする電話番号の順序を優先順位付けできます。

キャンペーンの実行方針：キャンペーンマネージャ機能は、次のように、アウトバウンドキャンペーンのさまざまな管理方針をサポートしています。

- ダイヤリング規則
- スケジュールベースのキャンペーンランタイム自動化
- 結果に基づいてコンタクトポイント間を切り替える機能
- コンタクト固有の再試行ストラテジ

テレフォニーダイヤルモード：アウトバウンドキャンペーン機能は、通話終了時にエージェントが次の通話をリストで確認できるプレビューダイヤルモードをサポートしています。エージェントは連絡先のレコードを確認し、コールを発信するか、リスト上の次の連絡先にスキップするかを決定します。これは、販売が成功するチャンスを増やすためにエージェントがコール間で調査を行う必要がある営業にとって理想的なものです。

図 3 は、テレフォニー プレビュー ダイヤリング モードを示しています。

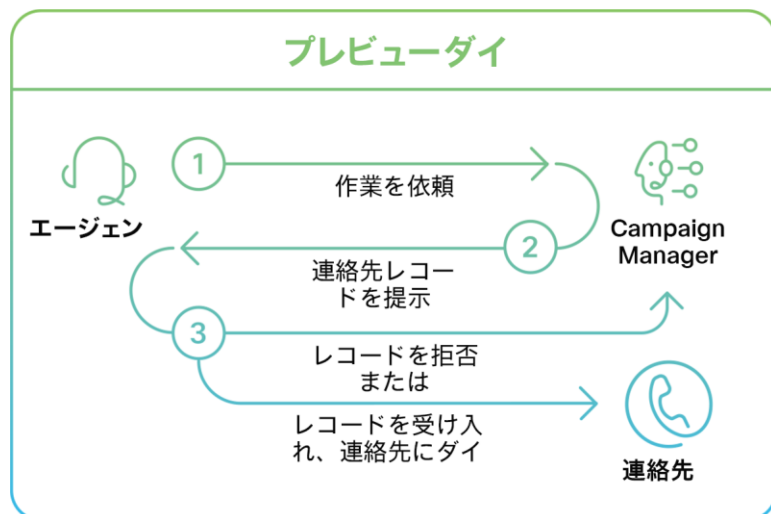


図 3.
プレビューダイヤリング

コンプライアンスツール：アウトバウンドキャンペーンの機能には、送信キャンペーンが業界規制に準拠していることを確認するためのツールが用意されています。

- 米国では、優れた電話機コンシューマー保護法（TCPA）準拠ツールが提供されています。これには、国レベル、企業レベル、キャンペーンレベルでの Do-Not-Call（DNC）リストと、書面による事前同意（PEWC）を提供していない連絡先に対する手動のダイヤルアウトオプションが含まれています。
- また、タイムゾーン固有の通話ウィンドウなど、コールに関連する州法律への準拠も維持します。
- 英国では、準拠ツールによって、Ofcom（英国の通信規制）送信通話ルールに準拠することが保証されています。ツールを使用すると、管理者は、各問い合わせ番号の通信しきい値と再試行方法を設定できます。

アウトバウンドレポート：アウトバウンドキャンペーン機能にはリアルタイムレポートと履歴レポートが含まれており、これにより、キャンペーンのステータスを確認したり、過去のキャンペーンの結果を確認したりすることができます。

リアルタイムレポートには次のものが含まれます。

- コンタクトとエージェントの活動状況
- コンタクトのステータス
- キャンペーンによるコンタクトの成功率
- キャンペーン目標の達成
- その週にダイヤルされたモード別のコール数

履歴レポートには次のものが含まれます。

- キャンペーンの要約
- ブロックされた禁止コール
- 通知送信の試行
- 破棄の割合
- コールバック
- エージェントの試行
- キャンペーンによる廃棄、ユーザ指定のフィルタを使用したすべて

アウトバウンドレポートの主な機能は次のとおりです。

- 日付範囲と特定の日に基づく自動キャンペーンランタイムの設定
- シームレスなデータベース統合またはフラットファイル経由によるコンタクトデータのアップロード
- タイムリーなデータ更新の日付の部分的な更新
- 市場ストラテジによって設定可能なコンタクト選択アルゴリズム
- ビジネスの成果によって駆動されるコンタクト選択フィルタ
- 複数のキャンペーンにおけるコンタクトリストの共有
- キャンペーンごとに複数のビジネス成果を設定する
- キャンペーンチェーン（キャンペーンのコピーと移動のオプションあり）
- 各ビジネスの成果に対してダイヤルプランと取り消しを設定し、コンタクトのライフサイクルを維持する
- 連邦、グローバル、およびキャンペーンレベルでの禁止コール（DNC）リストのコンプライアンスフィルタ
- DNC リストに対するコンタクトリストのスクラブ
- タイムゾーンによるコンタクトリストセグメント化
- 状況固有およびグローバルな通話時間、ルール、規制への準拠
- 1つのキャンペーンにおけるコンタクトごとの複数の通話番号
- 1つのキャンペーンでコンタクトに対して提供されたすべての番号でグローバル再試行を設定する

データセキュリティとデータプライバシー

認定と構成証明

CATO 準拠 (Cisco InfoSec 標準規格)

HIPAA コンプライアンス

GDPR コンプライアンス

Webex Contact Center は、第三者機関である **Attestation Of Compliance (AOC)** 監査により、**PCI-DSS レベル 1** の認定を受けています。**AOC** は、**Webex Contact Center** に適用可能な業界のセキュリティ変更に基づいて、ビジネスで必要とされない限り、1 年ごとに再検証されます。

Webex Contact Center サービスに実装されているセキュリティ保護機能は、**Webex Contact Center** のセキュリティフレームワークで設定したポリシーと制御要件を満たしており、**Cisco Security and Trust Organization (STO)** と連携しています。

レビュー周期

Webex Contact Center は、セキュリティライフサイクル管理プロセスを使用して情報セキュリティポリシーを管理します。このプロセスには、ポリシーに焦点を当てた次の要素が含まれます。

- ポリシーのライフサイクルを管理
- 認定、承認、実施
- 年次レビュー、更新 (必要に応じて)、再認定
- 年次通達および意識向上トレーニング
- 例外管理

管理コミットメント

管理者はポリシー ライフサイクル プロセスの監視とガバナンスに責任を持ち、必要に応じて、**Webex Contact Center** のセキュリティ体制、ポリシー、およびプラクティスを実装、更新して、スタッフやその他の当事者に適切に通知します。

シスコのオペレーションおよびエンジニアチームは、これらのポリシーに従って、IT システム、サービス、およびプロセスを展開する責任を負います。

Cisco STO では、ビジネスニーズの増加や年間の対応として、お勧めのポリシー変更を管理および関連するメンバーや団体とやり取りします。このポリシーに違反したことが判明した従業員には、解雇を含む懲戒処分が科せられることがあります。

詳細については、[「Webex Contact Center プライバシーデータシート」](#)を参照するか、[Cisco Trust Center](#) のオンラインにアクセスしてご確認ください。

グローバル可用性

Webex Contact Center はグローバルで利用可能です。注文が可能かどうかについての国別の情報は、**Collaboration Flex Plan Contact Center Offer** の説明をご覧ください。

Webex Contact Center のデータ所在地については、Webex ヘルプセンターの項目「[Webex Contact Center のデータ所在地](#)」をご覧ください。

システム要件

サポートされるブラウザ：

Microsoft Windows 10：

- Chrome V76.0.3809 以上
- Firefox ESR 68 以上の ESR
- Microsoft Edge V42.17134 以上

Mac OS X：

- Chrome V76.0.3809 以上
- Firefox ESR 68 以上の ESR

Chromebook：

- Chromium v73 以降
- Chrome V76.0.3809 以上

ライセンス

Webex Contact Center は、同時接続エージェントまたはネームドエージェント購入モデルのいずれかで利用可能なクラウドサービスです。詳細については、[Webex Contact Center 注文ガイド](#)を参照してください。

Webex Contact Center は、シスコの [Collaboration Flex Plan](#) でもご利用いただけます。このプランの一部としての購入詳細については、[Cisco Collaboration Flex Plan コンタクトセンターのデータシート](#)および [Cisco Collaboration Flex Plan コンタクトセンターの注文ガイド](#)を参照してください。

Webex Contact Center は、使用量ベースの超過料金をサポートしています。超過分の SKU は各注文に自動的に追加されます。クラウドの使用量は月次でレポートされ、コミットされた部分として請求されます。また、コミットされたレベルを超えた使用量は超過分として請求されます。

シスコから合理的根拠に基づく要請があった場合、お客様は、シスコが必要としている支援を行い、お客様がインストール、アクセス、導入、またはアクティブ化した SaaS またはソフトウェアのライセンス数をすみやかに確認できる情報をシスコに提供するものとします。

Contact Center のユーザは、顧客の代わりに実行されるジョブ職務の一部として Contact Center システムにログインするユーザです。

同時接続エージェントは、Webex Contact Center ソフトウェアまたはサービスを使用するために同時にログインしている Contact Center ユーザーの最大数です。

Named Agent は、Webex Contact Center のソフトウェアまたはサービスを使用するために特定の月にログインする、一意の Contact Center ユーザです。

エージェント タイプ

Webex Contact Center は、選択されたエージェントモデルごとに組み合わせることができる 2 つのエージェントタイプで使用できます。

表 2 は、このタイプについて説明しています。

表 2 Webex Contact Center で応答可能なエージェントタイプ

エージェント タイプ	説明
標準エージェント	標準エージェントは、ブラウザベースのエージェントデスクトップ、エージェントアシスト型チャットおよび電子メールチャネル、インバウンドおよびアウトバウンド音声、通話録音、タッチトーン IVR、Web および音声コールバック、標準 CRM コネクタなど、コンタクトセンターの中核機能を提供します。
プレミアムエージェントのコミュニケーションチャネル	プレミアムエージェントには、すべての標準エージェント機能が含まれており、テキスト/SMS、ソーシャルチャネル、マルチチャネルのレポートと分析、あらゆるタイプのエージェントに対するスーパージャによるモニタリングと割り込みなど、他にもデジタル コミュニケーションチャネルが追加されています。

エージェントタイプによる機能とメリット

エージェントタイプを選択すると、Webex Contact Center の機能をまとめて利用できるようになります。表 3 では、エージェントタイプの選択に基づいて利用可能になる機能と追加オプションについて説明します。

表 3 エージェントタイプ別の Webex Contact Center の機能

機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
インテリジェントなスキルベースのルーティングおよびキューイング	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェント デスクトップ	同梱	同梱
タッチトーン IVR	同梱	同梱
音声コールバック ¹	同梱	同梱
Web コールバック ¹	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) ²	同梱	同梱
通話録音 (1 か月分の保存機能付き)	同梱	同梱
標準 CRM コネクタ	利用可能	利用可能
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能	×	同梱
リアルタイムおよび履歴レポートのデータ保存	同梱	同梱
マルチチャネルレポートおよび分析 (Analyzer)	×	同梱
チャットおよび電子メール (エージェントアシスト型)	同梱	同梱

機能	標準	プレミアム
Webex Connect (セルフサービスチャネル)	同梱	同梱
SMS、WhatsApp、Facebook Messenger (エージェントアシスト型)	同梱	同梱
電子メールおよび Web チャットメディア	同梱	同梱
スーパーバイザー権限 (すべてのエージェントの監視、介入、およびコーチング)	×	同梱
追加の録音ストレージ	オプション	オプション
キャンペーン管理 (アウトバウンドキャンペーン)	オプション	オプション
ワークフォース最適化 Quality Management (QM)	オプション	オプション
ワークフォースマネジメント (WFM)	オプション	オプション
ワークフォース最適化 (WFO) 分析 ³	オプション	オプション
音声テキスト変換によるワークフォース最適化 (WFO) 分析 ³	オプション	オプション
ワークフォース最適化 (WFO) バンドル ⁴	オプション	オプション
ワークフォース最適化 (WFO) ストレージ	オプション	オプション
ワークフォース最適化 (WFO) 通話の録音	オプション	オプション

注： ワークフォース最適化サービスは、**Webex Contact Center** のすべての **Named Agent** に対して課金されます。

¹ サービスが必要な場合があります

² キャンペーン管理ソフトウェアが必要な場合があります

³ **WFO analytics** と音声テキスト変換を使用した **WFO analytics** を一緒に注文することはできません

⁴ **WFO** バンドルを個別の **Quality Management**、要員管理、**WFO analytics**、および音声テキスト変換を使用する **WFO analytics** と混在させることはできません

発注情報

発注方法については、最寄りのシスコ認定パートナーまたはシスコ販売代理店にお問い合わせください。
[Partner Locator ツール](#)を使用すると、お住まいの地域のパートナーを容易に検索できます。パートナーまたはシスコ販売代理店は、初期発注後のサブスクリプションの変更を支援することもできます。

注文の詳細については、[シスコ コラボレーション Flex Plan コンタクトセンター注文ガイド](#)を参照してください。

Cisco Collaboration Flex Plan

Flex でクラウドの勢いを高める

より直感的な働き方を実現し、クラウド移行にかかる費用をできるだけ正確に予想するには、Cisco Collaboration Flex Plan についてシスコの担当者にお問い合わせください。詳細については、cisco.com/go/collaborationflexplan をご覧ください。

Cisco Collaboration Flex Plan により、企業は、各社のペースとスマートかつ現実的な工程で、オンプレミスからクラウドでのコミュニケーションとコラボレーション環境に移行できます。また、すべてのステップで優れたユーザーエクスペリエンスを実感できます。

ミーティング、チームコラボレーション、通話、コンタクトセンターサービスをすべての従業員に購入することも、今日必要なものを購入してそれぞれのペースで成長させることもできます。Flex プランでは、1 つの契約にソフトウェア、アップグレード、およびサポートが含まれます。

Collaboration Flex Plan には、次のようないくつかの重要な利点があります。

フルスケールのコラボレーションスイート：クラウド電話から会議、チームのコラボレーション、コンタクトセンター、幅広い統合デバイスなどに至るまで、企業のニーズを全面的に満たすフルスタック、かつエンタープライズグレードのクラウド コラボレーションバンドルを提供します。

単一の OpEx サブスクリプション：多額の先行投資の必要性を排除し、予測可能な月額料金に置き換えます。テクノロジーロードマップとベンダー関係（ライセンス管理、請求、サポート）を統合します。

セキュアで信頼性の高いクラウドサービスとその実装で、シスコの認定エンタープライズ チャンネル パートナーがサポート。

オンプレミスシステムとクラウドシステムのハイブリッド展開に柔軟に対応し、将来的に移行する場合でもシスコ製品付属のオンプレミスライセンスへの経済的保護。

マルチサイトおよびグローバルなマルチナショナル ネットワーク要件をサポート。

インテリジェントなユーザーエクスペリエンスが、カスタマー コラボレーション アプリケーションおよびデバイスを頼りにしている他のクラウドアプリケーションと統合し、ワークフローの合理化や、より直感的なワークフローの実現をサポート。

テクニカルサポートサービス

シスコでは、問題解決、お客様の成功と採用、指定サポート管理の分野をカバーするテクニカル サポート サービスを 3 つのサービス階層で提供しています。Basic、Enhanced、Premium の 3 つのサービス階層があります（図 4）。Basic サポートは Cisco Collaboration Flex Plan サブスクリプションに付属しており、サブスクリプション期間中は追加料金なしで利用できます。Basic、Enhanced、および Premium サポートの詳細については、[Cisco Software Support サービス](#)の説明を参照してください。

注文の詳細については、Cisco Collaboration Flex Plan コンタクトセンター注文ガイドを参照してください。



図 4. シスコのサポートレベルとその内容

シスコおよびパートナーの提供サービス

市場の変化に対応しながら、生産性の向上、競争優位性の強化、あらゆる場所でのリッチメディア エクスペリエンスの提供を実現します。シスコとそのパートナーはそれぞれの長所を生かして、お客様が長期事業目標に従って将来の変更のためにインフラストラクチャを準備するのに役立つサービスポートフォリオを提供します。シスコとそのパートナーは、革新的なネットワーク セントリック アーキテクチャ ソリューションを共同で構築し、お客様による IT と通信への投資価値の実現に役立つ拡張可能で適応力の高い基盤を提供します。

詳細は、[Cisco Contact Center サービス](#)を参照してください。

シスコの環境維持への取り組み

シスコの[企業の社会的責任 \(CSR\)](#) レポートの「環境の持続性」セクションでは、製品、ソリューション、運用・拡張運用、サプライチェーンに対する、シスコの環境持続性ポリシーとイニシアチブを掲載しています。

表 4 に、環境の持続可能性に関する主要なトピック（CSR レポートの「環境の持続性」セクションに記載）への参照リンクを示します。

表 4 環境保全

持続性に関するトピック	参照先
製品の材料に関する法律および規制に関する情報	材料
製品、バッテリー、パッケージを含む電子廃棄物法規制に関する情報	WEEE 適合性

Cisco Capital

目的達成に役立つ柔軟な支払いソリューション

Cisco Capital® ファイナンスでは、お客様が目標の達成、ビジネス変革の実現、競争力の維持に合ったテクノロジーを簡単に導入できるよう支援します。総所有コスト (TCO) の削減、資金の節約、成長の促進に役立ちます。シスコの柔軟な支払いソリューションは 100 か国以上で利用可能であり、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、およびサードパーティ製の補完的な機器を、利用しやすい計画的な支払方法で購入できます。詳細は[こちら](#)をご覧ください。

詳細情報

webex.com/contact-center.html を参照してください。

シスコ コンタクトセンター



自社導入をご検討されているお客様へのお問い合わせ窓口です。

製品に関して | サービスに関して | 各種キャンペーンに関して | お見積依頼 | 一般的なご質問

お問い合わせ先

お電話での問い合わせ

平日 10:00 - 17:00

0120-092-255

お問い合わせウェブフォーム

cisco.com/jp/go/vdc_callback

