

# Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center

---

# Contents

Cisco Flex 3.0 Contact Center .....	3
導入モデル .....	3
購入モデル .....	4
エージェント タイプ .....	4
スーパーバイザと管理者 .....	4
プラットフォーム .....	6
オンプレミスライセンスとソフトウェア配信 .....	12
発注情報.....	12
テクニカルサポートサービス.....	12
Webex Contact Center/Enterprise Setup Assist .....	13
シスコの環境維持への取り組み .....	14
Cisco Capital .....	14
定義 .....	15
文書の変更履歴.....	16

## Cisco Flex 3.0 Contact Center

Cisco® Collaboration Flex Plan Contact Center は、Cisco Contact Center の製品およびサービスへのアクセスを提供する単一のサブスクリプションで、ある導入モデルから別の導入モデルへの移行に対応できる柔軟性を備えています。このサブスクリプションでは同時接続エージェント購入モデルが提供され、製品で標準およびプレミアムのエージェントタイプを使用できます。すべてのプラットフォームのスーパーバイザーには、プレミアム エージェントタイプが必要です。1つのサブスクリプションで、Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center のソフトウェアとテクニカルサポートがカバーされます。

### 開始希望日

サブスクリプションの開始希望日を決定します。これは、注文日から最大 90 日後に設定できます。

A-FLEX-3 オファーの課金は（遅くとも）開始希望日の 30 日後、または最初のサービスがプロビジョニングされた日のいずれか早い方の日から開始されます。

見積の詳細については、[アニュイティ \(SaaS\) 見積ガイド](#)を参照してください。

### 導入モデル

オンプレミスとクラウドの展開間でエージェントを柔軟に移行できるため、ニーズに最も適したプラットフォームを選択することが可能です。Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center の展開オプションの詳細については、[表 1](#) および各プラットフォームの機能と利点のセクションを参照してください。

表 1. Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能な導入モデルおよびプラットフォーム

導入モデル	プラットフォーム	追加オプション*
クラウド	Webex® Contact Center	(Webex by Cisco Contact Center 向け) 着信音声、自動音声応答 (IVR) ポート、プレビュー発信、チャットおよび電子メール (エージェントアシスト型)、Webex Connect、ショートメッセージサービス (SMS)、WhatsApp、Facebook Messenger、スーパーバイザ機能
	+	+
	Webex Contact Center Enterprise	(Webex Contact Center Enterprise 向け) 着信音声、IVR ポート、プレビュー発信、Webex Connect、プレディクティブおよびプログレッシブダイヤラ、スーパーバイザ機能
オンプレミス	Contact Center Enterprise (Unified/Packaged)	着信音声、IVR ポート、プレビュー発信、Webex Connect (セルフサービスチャネル)、チャットおよび電子メール (エージェントアシスト型)、プレディクティブおよびプログレッシブダイヤラ、スーパーバイザ機能
	+	+
	Contact Center Express	着信音声、IVR ポート、基本アウトバウンド、チャットおよび電子メール (エージェントアシスト型)、プレディクティブおよびプログレッシブダイヤラ、スーパーバイザ機能

## 購入モデル

**Collaboration Flex 3.0 Contact Center** では、同時接続エージェント購入モデルが提供され、製品で標準およびプレミアムのエージェントタイプを使用できます。すべてのプラットフォームのスーパーバイザーには、プレミアム エージェントタイプが必要です。お客様は、標準とプレミアムの両方のエージェントタイプを使用できます。

**Webex Contact Center** では、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が提供され、標準およびプレミアムのエージェントタイプを使用できます。すべてのプラットフォームのスーパーバイザーには、プレミアム エージェントタイプが必要です。お客様は、標準とプレミアムの両方のエージェントタイプを使用できます。

オンプレミス展開では、超過使用 **SKU** は利用できません。クラウド導入モデルでは、製品に超過使用機能が含まれており、自動的に超過使用 **SKU** が追加されます。超過使用を含む製品の使用量は、月単位で報告されます。超過使用 **SKU** には、コミットされた **SKU** と同じ価格と割引が適用されます。

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 **Software as a Service (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。

表 2. Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center で使用可能な購入モデル

購入モデル	標準	プレミアム
同時接続エージェント	X	X
ネームドエージェント	X	X

## エージェント タイプ

**Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center** は、同時接続エージェント購入モデル下で組み合わせ可能な 2 つのエージェントタイプで利用できます。表 3 と表 4 は、同時接続エージェントのタイプと各オファーを示しています。

## スーパーバイザと管理者

スーパーバイザは、プラットフォームに関係なく、プレミアムエージェントが要求されます。管理者は、プラットフォームに関係なく、プレミアムエージェントの権限が要求されます。

表 3. Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能なエージェントタイプ

エージェントタイプ	クラウド (Webex Contact Center および Webex Contact Center Enterprise)	オンプレミス
標準エージェント	X	X
プレミアムエージェント	X	X

表 4. Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center のエージェントタイプの説明

(クラウドとオンプレミスの詳細については、表 6 ~ 10 を参照)

エージェントタイプ	説明
標準エージェント	標準エージェント機能には、ブラウザベースのエージェントデスクトップ、着信および発信音声、通話録音 (Webex Contact Center のみ)、タッチトーン IVR、Web および音声コールバック、標準の顧客関係管理 (CRM) コネクタが含まれます。
プレミアムエージェント	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、あらゆるタイプのエージェントに対するチャット、電子メール、マルチチャネルレポートおよび分析、スーパーバイザーのモニタリングとオムニチャネルなどの通信が追加されています。 * キャンペーン管理アドオンが必要な場合があります

表 5. Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center のエージェントタイプに関するその他の検討事項

エージェントタイプの機能と検討事項	説明
エージェントの柔軟性	1 つのサブスクリプション内で、すべての導入モデルとエージェントタイプの混在が許可されます。
コミットされたエージェント	これは Webex Contact Center と Webex Contact Center Enterprise に適用されます。シスコの料金は使用モデルに基づいています。オーダーの中のコミットされたエージェントの数に料金を支払うオプションがあります。コミットメントされたエージェント量は、各月の超過エージェント量を決定するために使用されます。
エージェント超過数 <sup>1</sup>	クラウドソリューションでは、注文時に選択したコミット済みエージェント数を超えるエージェントの使用が許可されます。エージェントのライセンス超過を毎月計算するのは、使用されているエージェントの総数が、その注文で購入したコミット済みエージェントの総数を超える場合です。シスコは月次ベースで、注文時にコミットされたエージェント数を超えて使用されたエージェントの超過使用量についてリセラーに請求します。超過使用 SKU には、コミットされた SKU と同じ価格と割引が適用されます。

注: <sup>1</sup> すべてのエージェント超過数については、当該製品のコミット済みエージェント数を超える使用量に対する調整分が、月単位で後日請求されます。

## プラットフォーム

Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center のエージェントごとに、3 つの導入モデルのいずれかを指定します。導入モデルには、シスコのクラウドインフラストラクチャでのホスト、サブスクリバ自身のオンプレミスへの展開、シスコパートナーによるホストがあります。

表 6. オンプレミスの Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能なプラットフォーム : Unified Contact Center Enterprise

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
<b>Unified Contact Center Enterprise (UCCE)</b>	<p>UCCE は顧客とセグメント化し、リソースの可用性をモニタして、各コンタクトに企業内の最も適したリソースを配布します。ソフトウェアは、関連するデータ（着信番号と発信側回線 ID、発信者入力番号、Web フォームに送信されたデータ、カスタマー データベースの検索で取得された情報など）を使用して、各カスタマー コンタクトをプロファイルします。同時に、システムではコンタクト センターで使用可能なリソースがモニタリングされ、顧客のニーズ（エージェントのスキルと属性、在籍状況、IVR ステータス、および応答待ちの長さなど）への対応が行われます。Webex Connect は、セルフサービスのデジタルチャネルに含まれる場合があります、該当する追加使用料金が適用されます。</p> <p>UCCE の詳細については、<a href="#">Unified Contact Center Enterprise のページ</a>を参照してください。</p>	
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 (Finesse)	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート (Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) )	同梱	同梱
タッチトーン IVR (Customer Voice Portal (CVP) - 注文されたエージェントごとに 1 つのプライマリポートと 1 つの冗長ポート)	同梱	同梱
通話録音 (1 ヶ月)	オプション	オプション
音声コールバック <sup>2</sup>	同梱	同梱
Web コールバック <sup>2</sup>	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) <sup>3</sup>	同梱	同梱
Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP)	同梱	同梱
ユニバーサル キューイング用タスク ルーティング API	同梱	同梱
ハイアベイラビリティ プラットフォーム	同梱	同梱
高度な発信 (短縮ダイヤルおよび順送ダイヤル用の発信オプション) <sup>3</sup>	含まれない	同梱

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	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)	含まれない	同梱

<sup>2</sup> サービスが必要な場合があります。

<sup>3</sup> 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。

**表 7.** オンプレミスの Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能なプラットフォーム : Packaged Contact Center Enterprise

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
<b>Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)</b>	<p>PCCE は接続されたデジタルエクスペリエンスを提供し、事前パッケージされた導入モデルで企業クラスのコンタクトセンター内で、時間からチャンネルまで、コンテキスト的で継続的、機能に優れたプロセスを顧客に提供できます。<b>Webex Connect</b> は、セルフサービスのデジタルチャネルに含まれる場合があります、該当する追加使用料金が適用されます。</p> <p>PCCE の詳細については、<a href="#">Packaged Contact Center Enterprise のページ</a>を参照してください。</p>	
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 ( <b>Finesse</b> )	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 ( <b>CUIC</b> )	同梱	同梱
タッチトーン <b>IVR (CVP - エージェントごとにプライマリポート 1 つと冗長ポート 1 つ注文)</b>	同梱	同梱
通話録音 (1 ヶ月)	オプション	オプション
音声コールバック <sup>4</sup>	同梱	同梱
<b>Web</b> コールバック <sup>4</sup>	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) <sup>5</sup>	同梱	同梱
ユニバーサル キューイング用タスク ルーティング <b>API</b>	同梱	同梱

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
ハイアベイラビリティ プラットフォーム	同梱	同梱
高度な発信（プレディクティブおよびプログレッシブダイヤル用の発信オプション） <sup>5</sup>	含まれない	同梱
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	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）	含まれない	同梱
追加 CVP ポート	オプション	オプション

<sup>4</sup> サービスが必要な場合があります。

<sup>5</sup> 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。

**表 8.** オンプレミスの Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center で使用可能なプラットフォーム : Contact Center Express

オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
<b>Contact Center Express (UCCX)</b>	<p>UCCX は接続されたデジタルエクスペリエンスを提供し、時間からチャネルまで、コンテキスト的で継続的、機能に優れたプロセスを顧客に提供できます。</p> <p>UCCX の詳細については、<a href="#">Contact Center Express のページ</a>を参照してください。</p>	
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 (Finesse)	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	同梱	同梱
タッチ トーン IVR (エージェントあたり 2 ポート)	同梱	同梱
通話録音 (1 ヶ月)	オプション	オプション
音声コールバック <sup>6</sup>	同梱	同梱
Web コールバック <sup>6</sup>	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) <sup>7</sup>	同梱	同梱
ハイアベイラビリティ プラットフォーム	同梱	同梱



オンプレミス エージェント プラットフォーム	説明	
高度な発信（短縮ダイヤルおよび順送ダイヤル用の発信 IVR） <sup>7</sup>	含まれない	同梱
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	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）	含まれない	同梱

<sup>6</sup> サービスが必要な場合があります。

<sup>7</sup> 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。

表 9. Cloud Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center 用の利用可能なプラットフォーム: Webex Contact Center

クラウドエージェントプラットフォーム	説明	
<b>Webex Contact Center</b>	Webex Contact Center は、シスコのクラウドインフラストラクチャから、分析を中心にした幅広いコンタクトセンターソリューションを提供するネイティブクラウドサービスです。  Webex Contact Center の詳細については、 <a href="#">Webex Contact Center のページ</a> を参照してください。	
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
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能	同梱	同梱
タッチ トーン IVR (エージェントあたり 2 ポート)	同梱	同梱
音声コールバック <sup>10</sup>	同梱	同梱
Web コールバック <sup>10</sup>	同梱	同梱
基本アウトバウンド（プレビューダイヤリング） <sup>11</sup>	同梱	同梱
通話録音（1 ヶ月）	同梱	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
標準 CRM コネクタ	同梱	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
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）	含まれない	同梱

クラウドエージェントプラットフォーム	説明	
マルチチャネルレポートおよび分析	含まれない	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)	含まれない	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
<b>Quality Management</b>	オプション	オプション
ワークフォース管理	オプション	オプション
ワークフォース最適化 (WFO) 分析 <sup>12</sup>	オプション	オプション
文字変換 <sup>12</sup> を使用した WFO 分析	オプション	オプション
<b>WFO 作成<sup>12</sup></b>	オプション	オプション
<b>WFO ストレージ</b>	オプション	オプション
<b>WFO コール録音</b>	オプション	オプション

<sup>10</sup> サービスが必要な場合があります。

<sup>11</sup> 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。

<sup>12</sup> ワークフォースバンドルは、アラカルトの品質管理、ワークフォースマネジメント、WFO 分析、音声テキスト変換を使用する WFO 分析と混在させることはできません。

注： ワークフォース最適化サービスは、Webex Contact Center のすべてのネームドエージェントに対して課金されます。

表 10. Cloud Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center 用の利用可能なプラットフォーム: Webex Contact Center Enterprise<sup>13</sup>

クラウドエージェントプラットフォーム	説明	
<b>Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE)</b>	<p>Webex CCE は、Cisco Unified Contact Center Enterprise と Cisco Unified Customer Voice Portal の高度な機能を提供し、シスコが所有および管理するデータセンター内のクラウドコンピュータに関する利点を提供します。</p> <p>Webex CCE には、コンタクトセンターエージェント用の顧客所有の CUCM の管理が含まれます。ライセンスを所有しているお客様は、企業契約、オンプレミスの CUCM、または CUCM のライセンスを使用できません。</p>	
<b>機能</b>	<b>標準</b>	<b>プレミアム</b>
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 (Finesse)	同梱	同梱

クラウドエージェント プラットフォーム	説明	
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	同梱	同梱
タッチトーン IVR (CVP - エージェントごとにプライマリポート 1 つと冗長ポート 1 つ注文)	同梱	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
音声コールバック <sup>14</sup>	同梱	同梱
Web コールバック <sup>14</sup>	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング) <sup>15</sup>	同梱	同梱
Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCDM)	同梱	同梱
ハイアベイラビリティ プラットフォーム	同梱	同梱
Webex Connect	同梱	同梱
プログレッシブおよびプレディクティブダイヤラ	含まれない	同梱
高度な発信 (プログレッシブダイヤリング用の発信オプション) <sup>16</sup>	含まれない	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)	含まれない	同梱
管理ポータル	同梱	同梱
Infrastructure-as-a-Service (IaaS) アドオン、仮想 CPU、仮想メモリ、およびソリッドステートディスク ドライブ (SDD) メモリ <sup>16</sup>	オプション	オプション

<sup>13</sup> Webex Contact Center Enterprise を注文する場合、主要な地理的場所および (任意の) リモート地理的な場所に対する Core Build Services のワントタイムオーダーが必要です。Core Build Service は初注文で注文する必要があります。

<sup>14</sup> サービスが必要な場合があります。

<sup>15</sup> 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。

<sup>16</sup> IaaS アドオンは、Webex Contact Center Enterprise Data Center でホストされているコンタクトセンターのソフトウェアアプリケーションを独自に持ち込むお客様向けです。アドオンは、2.6 GHz の仮想 CPU、仮想 CPU メモリ、および SSD メモリの数で課金されます。メモリ (CPU と SDD の両方) は、使用される仮想 CPU 間に分配できます。アプリケーション用のオペレーティングシステムとアプリケーションのバックアップは、お客様が用意する必要があります。他のサードパーティ製ソフトウェア (データベースなど) のインストール、権限付与、管理、サポート、およびアプリケーションの可用性については、お客様またはそのパートナーの責任となります。

## オンプレミスライセンスとソフトウェア配信

オンプレミスのライセンスは電子配信で利用できます。最適なエクスペリエンスは、[スマートアカウント](#)経由です。お客様が発注する際のスマートアカウント情報の入力、パートナーが担当します。スマートアカウントの作成手順については、[こちら](#)を参照してください。

オンプレミスソフトウェアおよびライセンス製品認証キー（PAK）は、電子配信メールに記載されたリンクから利用できます。電子配信メールは、発注時に指定した電子メールアドレスに送信されます。PAK の登録方法およびライセンス bin ファイルのインストール方法についての手順が含まれています。

## 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（以下「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。こちらにある **Partner Locator** を使用すると、お客様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。

製品への最初のアクセス（初期設計）および期間（設計の変更）を受信する前に、**Assessment-to-Quality (A2Q)** を完了する必要があります。販売後の **A2Q** レビューリクエストは、シスコの販売業者から送信できます。

## テクニカルサポートサービス

シスコでは、問題解決、カスタマーサクセスと導入、および 3 つのサービスパッケージ（**Basic**、**Solution Support**、**Premium**）における指定サポート管理といった領域を対象とするテクニカルサポートサービスを提供しています。

**Basic Support** では、24 時間年中無休で応答時間 60 分の電話サポート、**Cisco Technical Assistance Center (TAC)** によるインシデント修復、ナレッジベースへのアクセス、ソフトウェアのアップデートとアップグレードを利用できます。**Basic Support** は、**Webex Contact Center** 認定パートナーを通じて **Cisco Collaboration Flex Plan** サブスクリプションを注文した場合に、サブスクリプション期間に対して追加料金なしで付属するものです。

**Webex Contact Center** 非認定パートナーの場合、**Basic Support** は利用できません。

**Solution Support** では、**Basic Support** の機能に加えて、24 時間年中無休で応答時間 30 分の電話サポート、専任のサポートチーム、マルチベンダーサポートの調整、**Webex Contact Center MACD**（制限付き）のガイダンスとサポートを利用できます。

**Premium Support** では、**Solution Support** の機能に加えて、24 時間年中無休で応答時間 15 分の電話サポート、IT チームを支援する専任のシスコテクニカルエキスパート、ビジネスの中断を最小限に抑えるパーソナライズされたサポートエクスペリエンス、エスカレーションおよびインシデント管理、技術的支援のサポートとガイダンス、ビジネスレビューと技術レビュー、**Webex Contact Center MACD**（アドバンスド）のガイダンスとサポートを利用できます。

表 11. 主な機能

主な機能	Basic Support	Solution Support	Premium Support
ソフトウェアの更新、ナレッジベース	同梱	同梱	はい
<b>Cisco Technical Assistance Center (TAC)</b> によるインシデント修復	同梱	-	-
専任の <b>Solution Support</b> チーム	-	同梱	同梱

主な機能	Basic Support	Solution Support	Premium Support
マルチベンダーサポートの調整	-	同梱	同梱
毎月のビジネスレビューと技術レビュー	-	-	同梱
エキスパートによる毎月のビジネスコンサルティング	-	-	同梱
ライフサイクル実現のためのサポートとガイダンス	-	-	同梱
信頼できるアドバイザーとなる専任のシスコテクニカルエキスパート	-	-	同梱
重大度 1 および 2 のエスカレーション管理	-	-	同梱
MACD ガイダンス (制限付き) *	-	同梱	同梱
MACD ガイダンス (アドバンスド) *	-	-	同梱

\*MACD ガイダンスは Webex Contact Center でのみ利用でき、オンプレミスまたはエンタープライズ展開オプションでは利用できません。

## Webex Contact Center/Enterprise Setup Assist

Webex Contact Center/Enterprise Setup Assist は導入における幅広い範囲をカバーしています。これを利用することで、お客様は事業活動を進めるための準備を整えることができます。

Webex Contact Center Setup Assist は導入における幅広い範囲をカバーしています。これを利用することで、お客様は事業活動を進めるための準備を整えることができます。次の機能が含まれます。

Webex Contact Center Setup Assist には次のものが含まれます。セットアップと構成、エージェントの有効化、エージェント/スーパーバイザのトレーニング、すぐに使用できるレポートと視覚化、標準的な CRM 統合、スクリプトフロー、ナレッジ トランスファー セッション、規模に応じた複数のカットオーバーイベント、稼働後のサポート、チャット、電子メールの設定、Cisco Solution Support チームへのシームレスなハンドオフ。このサービスは、オンボーディングとアクティベーションが必要なエージェントの数に基づいて、極小規模、小規模、中規模、大規模、巨大規模の 5 つの異なるパッケージで提供されます。

Webex Contact Center Enterprise Setup Assist には、計画、検出と設計、アプリケーションコールフローの開発、コールフローの移行/スクリプト化、チャットと電子メールの設定、エージェントのアクティベーション、すぐに使用できるレポート/可視化、標準的な CRM 統合サポート、シスコサービスとしてのインフラストラクチャ (IaaS) およびサードパーティ統合\* コンサルティングサポート (ソリューションとアライアンスパートナー製品に限定)、エージェント/スーパーバイザおよび管理者ポータルでのトレーニング、知識移転セッション、規模に応じた複数のカットオーバーイベントの移行計画と実行、移行後- ライブ サポートとシスコ ソリューション サポートおよびシスコ ライフサイクル サービス チームへのシームレスなハンドオフ。このサービスは、オンボーディングとアクティベーションが必要なエージェントの数に基づいて、Webex Contact Center Enterprise Customers 極小規模、小規模、中規模、大規模の 4 つの異なるパッケージで提供されます。

Webex Contact Center/Enterprise 向けの Webex Setup Assist は、Webex Contact Center の非認定パートナーと Cisco Direct 展開に必須です。

Webex Contact Center/Enterprise Setup Assist の主な機能の詳細については、[注文ガイド](#)を参照してください。

## シスコの環境維持への取り組み

シスコ製品、ソリューション、運用および拡張運用またはサプライチェーンに対する環境持続可能性ポリシーと取り組みに関する情報は、シスコの[企業の社会的責任 \(CSR\)](#) レポートの「環境持続可能性」項を参照してください。

次の表に、環境の持続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。

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	<a href="#">材料</a>
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	<a href="#">WEEE 適合性</a>

シスコでは、パッケージデータを情報共有目的でのみ提供しています。これらの情報は最新の法規制を反映していない可能性があります。シスコは、情報が完全、正確、または最新であることを表明、保証、または確約しません。これらの情報は予告なしに変更されることがあります。

## 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® により、目標を達成するための適切なテクノロジーを簡単に取得し、ビジネス変革を実現し、競争力を維持できます。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。

---

## 定義

「**Contact Center ユーザー**」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ーです。

「**同時エージェント**」は、**Collaboration Flex Plan 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する **Contact Center** のユーザの最大数を意味します。

「**指名エージェント**」とは、特定の月にログインして **Collaboration Flex Plan Contact Center** のソフトウェアまたはサービスを使用する、一意の **Contact Center** ユーザーを意味します。

「**ポート**」とは、自動音声応答機能を含む単一の音声コールに対する論理的接続ポイントを意味します。

## 文書の変更履歴

新規トピックまたは改訂されたトピック	説明	日付

**米国本社**  
Cisco Systems, Inc.  
カリフォルニア州サンノゼ

**アジア太平洋本社**  
Cisco Systems (USA), Pte. Ltd.  
シンガポール

**ヨーロッパ本社**  
Cisco Systems International BV  
Amsterdam, The Netherlands

2023 年 11 月発行

© 2023 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

Cisco および Cisco ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。シスコの商標の一覧については、[www.cisco.com/ip/go/trademarks](http://www.cisco.com/ip/go/trademarks) をご覧ください。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」または「partner」という言葉が使用されていても、シスコと他社の間にパートナーシップ関係が存在することを意味するものではありません。1175152207 10/23

