

Cisco Unified Contact Center Express 11.0

製品概要

Cisco® Unified Contact Center Express (Unified CCX) は、コンテキスト情報に基づきさまざまなチャネルで一貫したオムニチャネルのカスタマー エクスペリエンスを低コストでお客様に提供します。導入が簡単で使いやすいこのカスタマー インタラクション ソリューションは、中規模企業または大企業のブランチ オフィス向けに設計されており、最大 400 人のエージェントをサポートします。安全で可用性に優れ、強力なエージェント ベースのサービスに加え完全に統合されたセルフサービス アプリケーションをサポートします。自動着信呼分配 (ACD)、音声自動応答 (IVR)、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) などの機能が含まれています。

Cisco Unified CCX では、各問い合わせが最初から適切なエージェントに割り当てられます。インバウンドおよびアウトバウンドの音声、電子メール、Web チャット、およびカスタマー インタラクション管理に対して高度なビジネス ルールを適用することで、精度の高い割り当てを実現します。Cisco Unified CCX はまた、多くのエージェント サービスとデスクトップ サービスを提供し、大規模で要求の厳しい環境への拡張も可能です。

Cisco Unified CCX パッケージには、Standard、Enhanced、Premium の 3 種類があり、その中からカスタマー コンタクト インタラクション管理に必要な最適なソリューションを選択できます。Cisco Unified CCX ソリューションは、Cisco Unified Communications Manager (UCM)、Cisco Business Edition 6000 (BE 6000)、および Cisco Business Edition 7000 (BE 7000) と緊密に統合されています。

表 1 に、Cisco Unified Contact Center Express 11.0 の機能と利点の一覧を示します。

表 1. Cisco Unified Contact Center Express の機能と利点

機能	利点
エージェント用の機能と利点	
Cisco Finesse® デスクトップ	<ul style="list-style-type: none"> • Cisco Finesse デスクトップは、Cisco Contact Center Express に組み込まれた Cisco カスタマー コラボレーション ソリューション向けの次世代のエージェント デスクトップおよびスーパーバイザ デスクトップです。 • カスタマイズ可能な Web ベースのインターフェイスによって、カスタマー サービスが必要なアプリケーションと情報に簡単にアクセスできます。 • 直感的で使いやすいデスクトップ デザインにより、カスタマー ケア担当者のパフォーマンスと満足度が向上し、高品質なカスタマー サービスを提供できるようになります。 • 組み込みの Cisco Finesse デスクトップは、インバウンドおよびアウトバウンドのコンタクト センターの機能をサポートしています。主な機能は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ レイアウトのカスタマイズが可能なエージェント デスクトップおよびスーパーバイザ デスクトップ ◦ インバウンドおよびアウトバウンドに対応するエージェントの混在が可能 ◦ コール制御 ◦ マルチセッション Web チャット ◦ 電子メール ◦ ライブ データレポート ガジェット ◦ 電話帳 ◦ マルチライン サポート ◦ E.164 のサポート
コンテキスト サービス対応	<ul style="list-style-type: none"> • コンテキスト サービスがサポートされたことで、企業や組織がお客様と対話する中で発生するデータの保管、タギング、管理が、クラウド ベースのオムニチャネル サービスで実現されました。 • コンテキスト サービスで得られるコンテキスト情報と履歴情報によって、カスタマー ケア エージェントはお客様のニーズをより深く理解した上で対応することができます。 • コンテキスト サービスの詳細と提供時期については、http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service [英語] を参照してください。

機能	利点
ホーム エージェント	<ul style="list-style-type: none"> この機能では、エージェントが Public-Switched-Telephone-Network (PSTN) の電話サービスを使用して、柔軟にコールの応答、転送、電話会議、切断を行う間、Cisco Unified CCX によってエージェントのやりとりを管理できます。 拡張機能や接続機能を備えた Cisco Unified Communications Manager インフラストラクチャ、および拡張モードの Jabber® クライアントを使用して、任意のリモート デバイスを設定できます。
コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)	Cisco Finesse デスクトップ <ul style="list-style-type: none"> すぐに使用できる Cisco Finesse デスクトップ コール制御ガジェットでは、完全な顧客情報がスクリーン ポップに表示されます。 カスタマーリレーションシップ管理 (CRM) へは次のようにアクセスします。 <ul style="list-style-type: none"> ガジェットを自社内でまたはベンダーに依頼して開発し、CRM データベースから情報を「ポップアップ表示」します。 HTTP ワークフローを使用して、エージェント デスクトップのガジェットに、Salesforce.com などの Web ベースの CRM ソリューションをポップアップ表示します。
音声自動応答装置 (IVR) とセルフサービス	<ul style="list-style-type: none"> この機能では、すぐに使用できる統合 IVR ソリューションが提供されます。これには、IVR キュー ポイント、カスタム コール処理、任意の低い音声メニュー、カスタム音声プロンプトのほか、デュアルトーン多重周波数 (DTMF) 処理によって顧客の電話キーボード操作を処理し、ルーティングを決定したり、エージェントにスクリーン ポップを表示したりすることができる機能が含まれます。Unified CCX Premium ライセンスで利用可能な Advanced IVR ポートでデータベースの統合が可能です。 自動音声認識 (ASR)、テキスト音声変換 (TTS)、VoiceXML などの高度なセルフサービス テクノロジーの追加がサポートされています。
Cisco Unified CCX インスタント メッセージング	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Jabber プラットフォームでは、エージェント同士、エージェントとスーパーバイザ間、エージェントとコンタクト センター外の各分野の専門家との間でインスタント メッセージングが可能です。
管理の機能と利点	
スーパーバイザ向けの機能	<ul style="list-style-type: none"> マネージャは、重要なパフォーマンス メトリックをモニタできるため、エージェントが常に同じパフォーマンスで職務を遂行し、通話を効率的に処理できるように、その行動を指導、教育、サポートすることができます。 スーパーバイザは、Jabber ソフトウェアを利用して各メンバーやチーム全体とチャットできるため、エージェントの指導、問題の解決、およびビジネスの変更に関する迅速なやりとりが可能です。 スーパーバイザは、エージェントを指導するために、通話のサイレント モニタを行うことができます。 スーパーバイザは、エージェントの通話への割り込みによって、問題の解決のために発信者とエージェントの両方とやりとりを行うことができます。 スーパーバイザは、交代機能を利用してエージェントを通話から外し、スーパーバイザのみで発信者に対応することができます、その間にエージェントは別の顧客に対応できます。 スーパーバイザは、エージェントが、休憩後に自分の状態に対応可能に戻すことを忘れて、長時間席を外す場合にログアウトし忘れたりした場合に、自分のデスクトップからエージェントの状態を変更できます。 スーパーバイザは、席を外しているエージェントをログアウトした状態に変更したり、気付かずに空き状態になっているエージェントに対応可能に変更したりすることができます。また、エージェントのスキルのプロフィールをリアルタイムで変更して、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こともできます。 スーパーバイザは、Cisco Unified CCX を使用して、Cisco Unified Contact Center Express Mobile Skill Manager により、エージェントのスキルをダイナミックに変更できます。 スーパーバイザは Cisco MediaSense や Workforce Optimization などの録音用ソリューションを使用して、会話の録音、再生が可能です。
ワークフロー	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Finesse デスクトップの Web 管理では、Cisco Finesse HTTP と REST API を使用して、画面上の複雑なスクリーン ポップ動作を容易に構成できます。 ワークフローにより、エージェントの提供サービスが向上し、コール時間が短縮されます。 スーパーバイザは、ロジックベースの直感的な管理インターフェイスを使用し、コールのフローに基づいてエージェントに表示される情報を変更することにより、Cisco Finesse ソフトウェアでワークフローを迅速かつ容易に設定できます。 Cisco Finesse のワークフローでは、REST API コールとブラウザベースのスクリーン ポップの 2 種類のアクションをトリガできます。 Cisco Finesse は、REST API をサポートする任意のシステム、または標準の Web ブラウザで動作するアプリケーションがインストールされている任意のシステムで使用できます。
管理	<ul style="list-style-type: none"> Web ベース管理は、単一サイトまたは複数サイトのコンタクト センターを企業全体で一元管理でき、場所を問わず実行できます。 Cisco Unified CCX では、トランスペアレントに Cisco Unified Communications Manager からの情報を統合し、Cisco Unified Communications Manager の Web ベース管理と統合することで、双方からのアクセスが可能となり、共通のインターフェイスが実現します。 Cisco Finesse デスクトップの管理も、Cisco Unified CCX の管理に統合されています。 エージェントまたはスーパーバイザの場所を問わず、処理中のすべてのコールを対象に、コンタクト センター内のすべての活動に関する、幅広い統計情報のリアルタイム レポートが実現できます。
統合サービス生成環境	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified CCX は、ビジネス ルールをコールフロー動作およびコール処理にマッピングするための、サービス生成およびスクリプト記述環境です。 ビジュアル エディタ環境がドラッグアンドドロップに対応し、理解しやすいシンプルなインターフェイスを提供するため、強力なカスタム ビジネスコミュニケーション アプリケーションの作成に適しています。

機能	利点
ワークフォース最適化:品質管理	<ul style="list-style-type: none"> 業務管理では、人員を効率的に管理することで、ビジネス目標に従って一貫したカスタマー サービスの提供を実現します。 コールの録音と品質管理を実施して、コンプライアンスと品質目標に適合するように調整します。 エージェントは、Finesse Search and Play ガジェットを利用して対話を再生し、品質および遵守率に関するゲーミフィケーション バッジを獲得できます。スーパーバイザはエージェントのパッチ獲得状況を把握できるため、適切なタイミングで該当するエージェントに対して、同僚間で必要なコーチングを実施することができます。 この機能は、Cisco Unified CCX Enhanced および Premium バージョンで利用できます。
高度なワークフォース マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> この機能によって計画立案機能が強化され、スーパーバイザは必要人員、採用までの期間、人員の自然減などの情報に基づいて採用計画を作成することができます。 キャパシティ計画機能で作成されたレポートによって、設定された時間枠に必要なリソースを把握できます。 予算計画機能によって、定義された時間枠における基本的な予算見積を生成できます。 ダイナミック スケジューリング機能を利用して、業務上必要な人員とエージェントのスケジュールに対する要望を調整できます。 これらの戦略的プランニング ツールは、使いやすく管理も容易です。スケジュールの立案が管理でき、最適な人員レベルを確保することができます。 Cisco Unified Workforce Optimization の詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps8293/products_data_sheets_list.html にあるデータシートを参照してください。
マルチチャネル オプション	
電子メール	<ul style="list-style-type: none"> コンタクト センターで、高いスキルを持つエージェントに電子メール メッセージをキューイングしたりルーティングしたりすることができるので、電子メールとコール対応の作業のバランスを適切に保つことができます。 電子メール機能はエージェント デスクトップ内に統合されており、緩衝地帯(DMZ)に導入された Cisco SocialMiner[®] サーバとの統合が必要です。
Web チャット	<ul style="list-style-type: none"> Web チャットでは、企業の Web サイトを通じてカスタマー インタラクションを管理するマルチセッションのチャット機能を提供します。 Web チャットはエージェント デスクトップ内に統合されており、DMZ に導入された Cisco SocialMiner サーバとの統合が必要です。 エージェントがボイスコール時にチャットによる問い合わせの割り当て/非割り当てを選択できる機能を利用して、音声とチャット操作を組み合わせることで、かえってリソースの使用効率を改善できます。
発信ダイヤル	<ul style="list-style-type: none"> ダイレクト プレビュー、プログレッシブ、プレディクティブの各モードの発信ダイヤリング(Cisco Finesse デスクトップを使用)に加え、発信 IVR 機能も備えています。 たとえば、着信コールと統合されたプレビュー ダイヤリングを使用するキャンペーンを作成して、着信/発信を組み合わせた業務ソリューションを提供することができます。 エージェントは、着信がないときには発信業務を同時に行うことができるため、エージェント リソースを効率よく利用して着信業務と発信業務の両方に対応できます。
ソーシャル メディア カスタマー ケア	<ul style="list-style-type: none"> この機能では、一般的なソーシャル メディア ネットワーク(Twitter や Facebook など)や、フォーラム、ブログのサイトで情報交換を行っている顧客および潜在顧客に、企業が積極的に対応できます。 Cisco SocialMiner ソフトウェアは、Cisco Unified Contact Center Express のスタンドアロン オプションとして利用できます。 Cisco SocialMiner ソフトウェアの詳細については、http://www.cisco.com/web/JP/product/hs/iptel/socialminer/ds_list.html にあるデータシートを参照してください。
ビデオ カスタマー ケア	<ul style="list-style-type: none"> Jabber Guest を使用したビデオ コラボレーションによって、エキスパートのエージェントと顧客がビデオ ディスプレイに表示され、対面形式の非常に効果的なカスタマー サービス インタラクションが実現します。 このような顧客対応は、ブランチオフィスの専門家などの金融分野、ハイエンドの商品を販売する小売業者、遠隔地からの診察を行う医療機関、通訳サービス、行政サービスの受付などのアプリケーションに最適です。 ビデオ カスタマー ケアにより、1 対 1 のミーティングによる親密感が生まれるだけでなく、エージェントが複数の場所に存在できるので、リソースを有効に利用できます。 Cisco Jabber Guest の詳細については、http://www.cisco.com/c/en/us/products/unified-communications/jabber-guest/index.html [英語] を参照してください。
製品機能とシステム機能	
ルーティング機能	<ul style="list-style-type: none"> ルーティング機能は、時刻、曜日、休日のルーティングなど、条件付きイベントに基づくコール ルーティング動作を実行できます。また、サービスレベルを指定したり、エージェント グループ間で問い合わせを移動したり、ビジネス ルールに基づいてキュー内の問い合わせの優先順位を変更したりできます。 こうした機能により、企業のビジネス要件に最も適した方法で、顧客の問い合わせを簡単に分類し、優先順位を設定できます。 さまざまな種類の問い合わせに対して正確にターゲットを定め、ルーティング先を選択するための広範なルーティング ロジックがサポートされています。さらにはルーティング ロジックを使用して、個別の問い合わせに対して、カスタマイズして優先順位を付けたルーティング処理を適用することもできます。 これらの機能により、各問い合わせは初回の通話で適切な場所の適切なエージェントにルーティングされるので、初回通話解決率が向上します。

機能	利点
次世代のレポート機能	<ul style="list-style-type: none"> 次世代のレポート機能では、Cisco Unified Intelligence Center を使用して、履歴レポートとリアルタイム レポートが提供されるとともに、柔軟な表示オプションが使用できるダッシュボードが用意されています。 既存の設定済みレポートを使用して、履歴レポートや Live Data レポートを表示したり、追跡対象の情報に基づいてカスタム レポートを作成したりすることができます。 さらに、サービス レベル、しきい値、アラート、短期/長期の表示が可能なレポート作成機能によって、スーパーバイザはより包括的なレポートを作成することができます。 オフボックスの Cisco Unified Intelligence Center は、さまざまなデータ ソースに対応し、スーパーバイザがカスタム レポートを作成できるなど、柔軟性が向上しています。
オープン システム	<ul style="list-style-type: none"> 業界標準のハードウェア プラットフォームを最大限に活用することで、ハードウェアのコストを抑えながら多くのソフトウェア機能のメリットを得ることができます。 このシステムのオープン アーキテクチャ (Open Database Connectivity (ODBC) に準拠しているデータベース、および CTI アプリケーション用の Java インターフェイスを含む) は、既存のコンタクト センター ソリューションと統合できるので、従来のシステムへの投資を活かすことができ、今後のアプリケーションに対応できるプラットフォームが提供されます。
冗長性によるハイ アベイラビリティ	<ul style="list-style-type: none"> デュアル サーバ クラスターの導入により、ハイアベイラビリティを実現する冗長性を提供します。たとえば、インバウンド音声の ACD、IVR、デスクトップ サービスの自動フェールオーバーがサポートされます。 またデータベースのレプリケーションとフェールオーバー、履歴レポートやオンデマンド記録のロードバランシング対応型冗長性などもサポートされます。 WAN 上でのハイアベイラビリティ (HAoWAN) がサポートされています。
アプライアンス モデル	<ul style="list-style-type: none"> アプライアンス モデルは、仮想化システムでの導入のみをサポートします。 アプライアンス モデルは、安全性が高く、耐障害性のある、堅牢なモデルで複雑性も低くなっており、高速のインストール、簡単なアップグレード、少ないパッチ回数という特徴があります。 リモート導入、運用、およびサポートにより、オンライン サポートのニーズを削減することで、メンテナンス サイクルを短くし、ダウンタイム全体を短縮します。
拡張性	<ul style="list-style-type: none"> マルチチャネルのコンタクト センター パッケージは、最大 400 人のエージェントに対応可能な拡張性があります。 デュアル サーバ クラスタによって、冗長性を備えたハイアベイラビリティを実現します。
セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified CCX は、アクセスコントロール ポリシーを使用して、セキュリティの高いシステムを実現する組み込み型の Linux OS 機能、Security-Enhanced Linux (SELinux) をサポートします。
IPv6	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Unified CCX は、デュアルスタック機能により IPv6 をサポートします。
簡素化された導入	<ul style="list-style-type: none"> Cisco Prime™ 環境との統合には、フレッシュ インストールやアップグレード、ホスト名変更、および IP アドレスの変更が含まれます。
仮想化	<ul style="list-style-type: none"> 仮想化するには、Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) または同等の仕様のハードウェア上で動作している VMware プラットフォームの仮想マシン上のアプリケーションとして導入する必要があります。 その場合、Cisco Unified CCX は複数の Cisco Unified Communications アプリケーションを同じサーバに導入できる仮想導入環境に含まれます。 仮想化によるサーバの統合は、大幅なコスト節約と総所有コスト (TCO) の削減につながります。 ハードウェア要件、VMware の要件、サポートされている VMware 機能、仮想マシンのサイジング、およびこの導入のベスト プラクティスの詳細については、http://www.cisco.com/go/uc-virtualized/ を参照してください。

ライセンス

各 Cisco Unified Contact Center Express シートでは、エージェント シートまたはスーパーバイザ シートとしてシートを利用できるフル ライセンスを提供することで、コンタクト センターに最適な柔軟性を提供します。Enhanced および Premium エージェント シートは、ワークステーション ベースまたは Cisco Unified IP Phone ベースのエージェント ステーションになります。Standard シートは Cisco Unified IP Phone Agent IP Phone ベースのエージェント ステーションを提供します。各シートは、Cisco Finesse デスクトップおよび Cisco Finesse IP Phone Agent のフル ライセンスを提供します。Enhanced および Premium バージョンでは、ワークステーションが故障した場合でも、エージェントには、Cisco Finesse IP Phone Agent を利用して業務を継続する権限が与えられています。

発注情報

シスコ製品の購入方法については、<http://www.cisco.com/web/JP/ordering/index.html> および表 2 を参照してください。

表 2. 発注情報

製品名	製品番号
Cisco Unified Contact Center Express	CCX-11-SYS-K9
Cisco Unified IP IVR	IVR-11-SYS-K9

アップグレード

以前のリリースから Cisco Unified Contact Center Express 11.0 へアップグレードするには、有効な Cisco Unified Communications Software Support サービス (SWSS) 契約、または個別アップグレードの発注が必要です。

Cisco Unified Contact Center Express 11.0 の機能と利点

機能のパッケージングおよびシステム容量の詳細については、

http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/products/home.html?cid=270569179&locale=ja_JP にある設計ガイドを参照してください。

Release 11.0 の詳細については、

http://www.cisco.com/cisco/web/portal/support/products/home.html?cid=270569179&locale=ja_JP にあるリリースノートを参照してください。

まとめ

Cisco Unified Contact Center Express は、シスコ ユニファイド コミュニケーションの統合型の実装がもたらすすべてのメリットを実現すると共に、顧客の音声コンタクトを管理するための豊富な機能を備えた統合ソリューションを提供します。大企業の部門やブランチ オフィス、または中小企業のカスタマー ケアのニーズに対応した高度なマルチチャネル コンタクトルーティングおよび管理機能を提供します。

Cisco Unified Contact Center Express は、インストール、設定、およびアプリケーション ホスティングを容易にすると同時に、ビジネス アプリケーション統合の複雑さの緩和、エージェント管理の簡易化、エージェントの柔軟性の向上、およびネットワーク ホスティングの効率性の向上を実現します。これらのすべての機能を備えた Cisco Unified Contact Center Express は、真のカスタマー インタラクション ネットワークに向けて発展し続けています。

シスコのサービス

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。

シスコとパートナーの力を合わせることで、将来の変化に向けたインフラストラクチャの準備を支援する、長期的なビジネス目標に沿ったサービス ポートフォリオを提供します。革新的でネットワーク中心のアーキテクチャ ソリューションを共に構築し、IT およびコミュニケーションへの投資価値を十分に引き出す、スケーラブルで応答性の高い基盤を実現します。

Cisco Unified Contact Center Services の詳細については、<http://www.cisco.com/go/uccservices/> を参照してください。

シスコ キャピタル

目標の達成を支援するファイナンス

シスコ キャピタルは、お客様が目標の達成と競争力の維持に必要なテクノロジーを導入できるよう支援します。CapEx の削減をサポートし、成長を加速させ、投資金額と ROI を最適化します。シスコ キャピタル ファイナンス プログラムにより、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、および補完的なサードパーティ製機器を柔軟に購入することができます。また、支払に関しては予測可能な単一の支払方法をご用意しています。シスコ キャピタルは 100 カ国以上でサービスを利用できます。[詳細はこちら](#)

関連情報

Cisco Unified Contact Center Express の詳細については、

<http://www.cisco.com/web/JP/product/hs/iptel/ipccx/index.html> を参照するか、最寄りのシスコ代理店にお問い合わせください。

©2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systems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一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1602R)

この資料の記載内容は2016年2月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107 - 6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー
<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先