

Cisco Unified Contact Center Express 10.0

製品概要

導入が容易な Cisco® Unified Contact Center Express は、使いやすく、かつセキュアで、仮想化された可用性の高いカスタマー インタラクシオン管理を実現し、400 までのエージェントを擁する中規模企業や大企業のブランチ オフィス、または小規模企業のニーズを満たします。

Cisco Unified Contact Center Express は、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、業務コストを削減してカスタマー レスポンスを改善します。このソリューションでは、高度な自動着信呼分配 (ACD)、音声自動応答装置 (IVR)、コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI)、エージェント/デスクトップ サービスを提供すると同時に、大規模で条件の厳しい環境にも柔軟に対応します。Cisco Unified Contact Center Express は、着信および発信の音声、電子メール、および Web チャットに関するビジネス ルールを確実に適用します。またカスタマー インタラクシオン管理によって、個別の問い合わせが初回に適切なエージェントに振り分けられます。

Cisco Unified Contact Center Express は、Standard、Enhanced、Premium の 3 つのパッケージで提供されるので、顧客インタラクシオン管理の要件に合った製品機能を選択できます。Cisco Unified CCX ソリューションは、Cisco Unified Communications Manager および Cisco Business Edition 6000 (BE 6000) と強固に統合されています。

表 1 に、Cisco Unified Contact Center Express 10.0 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 Customer Collaboration ソリューション向けの次世代型エージェント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 サービスが必要とするアプリケーションと情報に簡単にアクセスできます。 • このソリューションでは、直感的で使いやすいデスクトップ デザインを使用できるため、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。 • Cisco Finesse デスクトップを組み込むと、インバウンド コンタクト センターの機能をサポートすることができます。主な機能は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ カスタマイズ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 ◦ コール制御 ◦ エージェント状態 ◦ サイレント モニタリング ◦ HTTP および Representational-State-Transfer (REST) アプリケーション プログラミング インターフェイス (API) ワークフロー ◦ 電話帳 ◦ Cisco MediaSense および Workforce Optimization 記録ソリューションを使用した記録と再生 ◦ Live Data レポート ガジェット ◦ E164 のサポート • お客様は Web 2.0 SDK を使用して、次世代型アプリケーションの開発や、Unified Contact Center Express への統合を行うことができます。 • Web 2.0 SDK は、強力で応用範囲の広い Web 2.0 ベースのアプリケーション プログラミング インターフェイス (API) であり、シスコがこの SDK で提供するガジェットベースのアプリケーション、お客様による独自開発のガジェットベースのアプリケーション、サードパーティ製のデスクトップ アプリケーション、掲示板、および業務管理製品で使用できます。
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。 • ホーム エージェントでは、Cisco Unified Communications Manager インフラストラクチャ、拡張機能および接続機能、Jabber® クライアントが使用されます。

機能	利点
Cisco Agent Desktop および Cisco Agent Desktop Browser Edition	<ul style="list-style-type: none"> これらのソリューションは、エージェントとスーパーバイザが、業務に必要な情報にアクセスするためのツールを提供します。 Cisco Agent Desktop Browser Edition は、Web ブラウザ内からシンクライアントとして実行されるので、導入とメンテナンスが容易です。 Cisco Agent Desktop for Cisco Unified CCX の詳細については、http://www.cisco.com/web/JP/product/hs/iptel/cad/ds_list.html にあるデータシートを参照してください。
コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)	<p>Cisco Finesse デスクトップ</p> <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。 <p>Cisco Agent Desktop</p> <ul style="list-style-type: none"> Cisco Agent Desktop は、エージェントの Microsoft Windows デスクトップで動作できる任意の CRM アプリケーションまたはその他のアプリケーションと統合できます。 統合は、発信者が入力した情報の転送を自動化するキーストローク マクロ エミュレーションを起動する、プログラム可能でリアルタイム対応の CTI ワークフロー エンジンを使用して行われ、外部アプリケーションの処理によって行われます。
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。 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 IP Interactive Voice Response (IP IVR) の詳細については、http://www.cisco.com/web/JP/product/hs/iptel/ipivr/ds_list.html にあるデータシートを参照してください。
Cisco Unified CCX インスタント メッセージング	<ul style="list-style-type: none"> Jabber プラットフォームと Cisco Finesse デスクトップを統合して、エージェント間、エージェントとスーパーバイザ、および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のインスタント メッセージングを提供します。
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 メトリックのモニタ、コールの記録、チームへのメッセージの送信ができ、これらの機能を通じて、エージェントが一貫して職務を遂行し、通話を効率的に処理できるように、その行動を指導、教育、推奨できます。 スーパーバイザは、メンバー個別にまたは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できます。 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、通話後に確認と教育を行うために、通話を記録することができます。 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、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を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てしまった場合に、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を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ァイ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、Android または Apple モバイル デバイスを使用して、リモートからエージェントをモニタし、スキルを管理することができます。
管理業務	<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。 さらに、スーパーバイザは Cisco Unified CCX を使用してエージェントを動的に再教育することもできます。
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。
ワークフォース最適化および品質管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務管理では、ビジネス目標に従って一貫したカスタマー サービスを提供できるように人員を効率的に管理します。 ● コールの記録と品質管理を実施することで、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。 ● Unified CCX Enhanced バージョンおよび Premium バージョンで使用可能です。 ● 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	
Agent E-Mail	<ul style="list-style-type: none"> ● Agent E-Mail は、基本的な電子メール キューイングおよび応答を行う、Cisco Agent Desktop 組み込みブラウザに緊密に統合されたゼロフットプリント機能です。 ● この機能により、コンタクト センターでは、スタッフや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およびルーティングできるので、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。
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エントリレベルの機能を提供します。 ● 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、非武装地帯 (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の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ブレンドすることで、リソースの使用効率を改善できます。
発信ダイヤリング機能	<ul style="list-style-type: none"> ● この機能は、ブレンド運用の発信ダイヤルおよび発信 IVR のプレビュー機能を提供します。 ● 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、ブレンド運用の着信/発信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、発信業務を同時に行うことができます。その結果、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。 ● この機能は、Cisco Agent Desktop のみで利用できます。
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"> ● ビデオ カスタマー ケアでは、Cisco Remote Expert ソリューションを使用して、テレプレゼンス テクノロジーにより、遠隔地の専門家を発信者に接続できます。 ● エージェントと顧客はビデオ デisplay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。 ● Cisco Remote Expert 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 Remote Expert の詳細については、http://www.cisco.com/web/strategy/financial/remote_expert.html#-one 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。 ● 企業のビジネス要件に最も適した方法を使用し、容易に顧客の問い合わせを分類し、優先順位を設定できます。 ● さ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。
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。

機能	利点
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数のソフトウェア機能のメリットを利用できます。 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"> 1 ~ 400 のエージェント向けのマルチチャネルのコンタクト センター パッケージを提供します。 デュアル サーバ クラスターは、冗長性を備えたハイアベイラビリティを提供します。
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。
仮想化	<ul style="list-style-type: none"> 仮想化には、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。 仮想化によってサーバを統合すると、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する完全な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。各シートでは、Cisco Finesse、Cisco Agent Desktop または Cisco Unified IP Phone Agent、Cisco Supervisor Desktop、および Cisco Desktop Administrator の完全なライセンスを提供します。Enhanced および Premium バージョンの場合、Cisco Supervisor および Agent Desktop では、完全なライセンスに加え、オンデマンドの記録機能が提供されます。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、エージェントは完全にライセンスされており、Cisco Unified IP Phone Agent を利用して業務を継続できます。

発注情報

シスコ製品の購入方法については、[購入案内のページ](#) 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-10-SYS-K9
Cisco Unified IP IVR	IVR-10-SYS-K9

アップグレード

Cisco Unified Contact Center Express 10.0 は、メジャー リリースです。以前のリリースからのアップグレードには、有効な Cisco Unified Communications ソフトウェアの定期利用契約 (UCSS) または個別アップグレード SKU が必要です。

Cisco Unified Contact Center Express 10.0 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。

リリース 10.0 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コール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行います。

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/web/JP/solution/collaboration/services.html> を参照してください。

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。

©2014 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。(0809R)

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:シスコ コンタクトセンター

0120-092-255(フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間: 平日 10:00~12:00、13:00~17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先