

# Cisco Contact Center Enterprise 12.6(1)

---

# Contents

ソリューションの概要	3
発注情報	14
アップグレード	14
シスコサービス	14
Cisco Capital	14
関連情報	15

## ソリューションの概要

Cisco® Contact Center Enterprise (CCE) 製品ラインでは、企業や組織がデジタル エクスペリエンスのつながりを提供することで、状況に応じた継続的で機能豊富なサービスを、時間やチャネルをまたいで提供できるよう支援します。Contact Center Enterprise 製品ラインは、このデータ シートでまとめて説明する 3 つの異なる製品で構成されます。

- **Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)** は、サービス プロバイダ、アウトソーサー、大規模企業向けのオムニチャネルのカスタマー ケアの提供に適しています。Unified CCE は、最大限の柔軟性とカスタマイズ性を提供します。コンタクト情報と、エージェントやその他のリソースに関する深い知識を活用して、個々のコンタクトを最適なヘルプ ソースにルーティングします。エージェントには、以前のインタラクションを含め、コールと顧客に関する豊富なデータ セットが提供されます。これにより、非常にパーソナルで効率的なカスタマー サービスを提供できます。Unified CCE と Cisco Unified Intelligence Center を組み合わせることで包括的なレポート作成が可能になり、Cisco Finesse® Web ベース エージェント デスクトップを使用することで次世代のエクスペリエンスを実現できます。Web チャットと電子メールは、すべてのエージェント ライセンスに含まれています。分散型の耐障害性は、中断のない運用の確保に役立ちます。
- **Cisco Packaged Contact Center Enterprise (Packaged CCE)** は、エンタープライズクラスのコンタクト センター機能を、インストール、設定、管理が容易な、事前にパッケージ化された導入モデルとして提供します。Packaged CCE は、価格面で利点があり、注文が容易です。プリセールスおよびポストセールスのサイクルが軽減されるとともに、導入、運用、メンテナンスが簡素化されます。Packaged CCE に含まれるのは、Cisco Unified Communications Manager、Unified Customer Voice Portal (CVP)、および Unified CCE (組み込みのチャットと電子メール、Cisco Unified Intelligence Center、Cisco Finesse Web ベース エージェント デスクトップを含む) です。Packaged CCE は、最大 12,000 エージェントが稼働するコンタクト センター環境で使用できるようになりました。
- **Contact Center 版 Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS-CC)** は、カスタマー インスタンスあたりのナレッジ ワーカーまたはエージェント数は 10 人から数万人までの範囲をカバーし、小規模から大規模までのコンタクト センター向けに設計されています。Cisco Hosted Collaboration Solution と統合されているため、1 つのプラットフォームで複数のアプリケーションやサービスを利用できます。Cisco HCS-CC は、Unified CCE および Unified CVP の高度な機能と、クラウド コンピューティングのすべての利点を備えています。

表 1 に、この製品ラインの最新リリースで利用可能な新機能と利点を示します。

表 1. 新機能と利点

機能	利点
エージェントの応答と通話記録	Unified CCE は、人工知能 (AI) と自然言語理解 (NLU) を活用して、エージェントを支援するサービスを提供します。これらのコンタクトセンター AI サービスは、Cisco Finesse デスクトップのエージェント応答ガジェットおよびコール トランスクリプト ガジェットを介して音声コールを処理するエージェントが利用できます。  エージェント応答ガジェットには、エージェントと発信者間のやり取りに基づいて、

機能	利点
	<p>顧客がアップロードしたナレッジベースから取得した関連する提案や推奨事項がリアルタイムで表示されます。エージェント応答は、タイムリーな提案を提供することでカスタマーエクスペリエンスを向上させ、エージェントがお客様の問題に効果的に対処する能力を向上させます。</p> <p>コールトランスクリプトガジェットは、会話の音声をその場でテキストに変換し、エージェントがそのテキストをリアルタイムで参照できるように表示します。</p>
<p><b>オーケストレーションを使用したシンプルなアップグレード</b></p>	<p><b>Contact Center Enterprise Orchestration</b> 機能により、パートナーや管理者は、<b>Microsoft</b> パッチを含むソフトウェアアップデートのインストールとロールバックを自動的にダウンロードして簡素化することができます。</p> <p>オーケストレーションフレームワーク内にグレースフルシャットダウン機能を統合することで、ソフトウェア更新が最小限のダウンタイムで更新されます。</p> <p>オーケストレーションフレームワークは、シスコがホストするクラウドソフトウェアリポジトリに接続する <b>Cisco Cloud Connect</b> サーバ内に構築されます。</p>
<p><b>グレースフルシャットダウン</b></p>	<p>グレースフルシャットダウン機能により、管理者またはパートナーは、メンテナンスウィンドウなしでファームウェアのアップグレード、セキュリティパッチの適用、<b>Engineering Special (ES)</b> の適用が可能になります。</p> <p>この機能により、アクティブに使用されているプロセスが停止され、バックアッププロセスが引き継がれるため、コンタクトセンターの日常的な (<b>Day 2</b>) 運用への影響が最小限に抑えられます。</p> <p><b>Finesse</b> エージェントのユーザエクスペリエンス (<b>UX</b>) の観点からは、システムは数秒以内に <b>サイド A</b> から <b>サイド B</b> に自動的に移行し、エージェントには明確なカウントダウンアラートが表示されます。このプロセスは、最大限の効率を実現するためにエージェントのパッチで実行されます。</p>
<p><b>Cisco AppDynamics® CCE とのネイティブ統合</b></p>	<p><b>Cisco Unified Contact Center Enterprise</b> ソリューションでは、導入されたソリューションを継続的かつシームレスに監視し、異常が検出された場合にアラートを自動化することが重要となります。<b>AppDynamics</b> は、以下を実現するアプリケーションパフォーマンスモニタリングのためのソリューションを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ダッシュボードとメトリックによるプラットフォーム、アプリケーション、エンドユーザのモニタリング (<b>EUM</b>)</li> <li>● 異常検出時の自動アラートメカニズム</li> </ul> <p><b>AppDynamics</b> オンプレミスまたは <b>SaaS</b> コントローラの発注と設定については、<b>AppDynamics</b> セールsteam (<a href="mailto:appd_ucce_sales@cisco.com">appd_ucce_sales@cisco.com</a>) にお問い合わせください。</p>
<p><b>エージェントデバイス選択</b></p>	<p><b>Contact Center Enterprise</b> では、エージェントが複数のデバイスで内線番号を共有できます。これは、コンタクトセンターの <b>CTI</b> 運用にソフトフォンとハードウェアフォンを組み合わせるリモートエージェントにとって特に便利です。</p> <p>エージェントまたはスーパーバイザに同じ内線番号を使用する <b>1</b> つ以上のデバイスがある場合、<b>Finesse</b> へのサインイン時にデバイスのリスト (最大 <b>5</b> つのデバイス) が表示されます。エージェントは、このセッション中に (デスクトップコール</p>

機能	利点
	処理操作用に) アクティブなデバイスとして使用するデバイスを選択できます。
マルチタブガジェット (Cisco Answers でサポート)	Finesse デスクトップでは、マルチタブガジェットと呼ばれる単一のカスタムデスクトップガジェット内から、タブを介してアクセスできる複数のガジェットがサポートされるようになりました。マルチタブガジェットでは、1つのデスクトップビューでより多くのガジェットを表示できるため、より多くの情報を簡潔かつ容易に表示できます。ガジェットタブは、マルチタブガジェット内で再配置できます。コール制御ガジェットは、マルチタブガジェット内のタブとしてホストできます。マルチタブガジェット内のガジェットの高さは、動的に調整するように設定することも、常に最大化された表示にすることもできます。ガジェットは、API を使用してデスクトップコンテキストに基づいて表示または非表示にすることができます。通知を表示または非表示にして、API を使用してユーザの注意を制御できます。この機能はエージェントとスーパーバイザで使用でき、Cisco Answers のユーザエクスペリエンスを向上させます。
Edge Chromium ブラウザのサポート	このリリースでは、Edge Chromium (Microsoft Edge v79 以降) がサポートされています。
36,000 エージェントのサポート	24,000 エージェントのリファレンス設計は、最大 36,000 エージェントまで拡張できます。これは、周辺仮想マシン (VM) と周辺ゲートウェイを導入に追加し、特定の設定制限を最適化することで実現します。
ポーランド語およびチェコ語のエンタープライズチャットおよび電子メール (ECE) サポート	ポーランド語およびチェコ語のサポートが ECE ユーザインターフェイスに追加されました。
ECE Windows 2019 および SQL Server 2019 のサポート	ECE 12.6 では、Windows 2019 と SQL Server 2019 のみがサポートされるようになりました。ECE コンポーネントを Windows および SQL Server 2019 にアップグレードしたくないお客様は、UCCE 12.6 で以前のバージョン (ECE 12.5) を使用することができます。

表 1.1 に、Contact Center Enterprise の更新された機能を示します。

表 1.1 更新された機能

機能	利点
通話後の SMS および電子メールによる調査	Cisco Webex® Experience Management を使用することで、コンタクトセンターは顧客からエージェントやスーパーバイザにフィードバックを提供できます。この機能は、SMS と電子メールに拡張されています。この機能により、お客様は、SMS または電子メールで送信されるリンクを使用して調査に参加することができます。調査結果は、エージェントとスーパーバイザがお客様によりパーソナライズされたコンテキストエクスペリエンスを提供するのに役立ちます。
パスワードハッシュ	リリース 12.6 (1) には、非 SSO モードでのエージェントおよびスーパーバイザパスワードのより安全なハッシュを可能にするキーセキュリティアップデートが含まれています。

機能	利点
会議からの参加者の削除	この最新リリースでは、電話会議の参加者であるエージェントまたはスーパーバイザが、電話会議から他のエージェント、スーパーバイザ、または非エージェントをドロップできます。
音声アクティビティ検出 (VAD) の最適化	仮想音声ブラウザ (VVB) には、音声信号を検出し、音声信号の先頭または末尾からノイズパケットを切り捨てる高度な VAD 機能があります。これにより、オンプレミスまたはクラウドインタラクションのカスタマーエクスペリエンス全体が向上します。
サービスコールバック (CCB) 期待待機時間 (EWT) タイマー	サービスコールバック機能の予定待機タイマーが 4 時間に拡張されました。これにより、エンドカスタマーは切断せずに長時間キュー内で待機できるようになりました。
ダイナミックリリース	リリース 12.6 では、ダイナミックリリースと呼ばれる新しいタイプのリリースが導入されています。これは、機能の迅速な導入を希望し、シスコの新機能の最新の更新を維持したいお客様のニーズに応えます。  リリース 12.6 で導入された新機能（自動通知によるパッチアップグレードの簡素化、パッチ適用の調整、ダウンタイムの最小化など）により、お客様はコンタクトセンターを最新のリリースに最小限のダウンタイムでシームレスに維持できます。  バグ修正のみをサポートする長期リリースの既存のアプローチは、アップグレードサイクルの頻度が低いお客様に適しています。お客様は引き続きこのオプションを選択できます（例：リリース 12.5）。

表 2 に、この CCE 製品ラインで継続して提供される機能と利点を示します。

表 2. 継続して提供される機能と利点

機能	利点
Cloud Connect プラットフォーム	このインフラストラクチャによって、お客様は補完的なクラウドベースのサービスを追加して、共通のデータ形式でオンプレミス システムに拡張機能を提供できます。また、シスコがホストするクラウドリポジトリからソフトウェアアップデートをダウンロードすることで、CCE ソリューションのアップグレードを調整することもできます。
カスタマー仮想アシスタント	Google Dialogflow などのクラウドベースの音声エンジンを CVP および VVB に統合することで、会話型セルフサービス機能を企業に提供します。
UX の更新による Packaged CCE 向けの拡張可能な次世代統合管理	外部 Web サイトをレンダリングし、コンテナ化されたガジェットを埋め込むことで、Packaged CCE 統合管理におけるサードパーティ統合を可能にします（たとえば S+ パートナー アプリケーション用の管理ガジェット）。
Packaged CCE 向けのマルチバージョンアップグレードのサポート	Packaged CCE を導入済みの大企業（従業員 4,000 ～ 12,000 人）の場合、ユニファイド CCE とほぼ同じように、コンポーネントごとにソリューションを段階的にアップグレードできます。

機能	利点
スマートライセンス	<p>シスコのシンプルなクラウドベースのライセンス管理システムによって、ライセンスを適用してシステムを移行する従来の管理オーバーヘッドがなくなります。また、エンタイトルメントと使用量の透明性も向上します。現行リリース以降は、お客様はスマートライセンスを通じて <b>CCE</b> をご購入いただく必要があります。これは永続ライセンスと <b>Flex</b> ライセンスの両方に適用されます。</p>
Finesse のユーザ エクスペリエンスの向上	<p>エージェントの利便性を高めます。Finesse ガジェットをドラッグ アンド ドロップし、エージェント固有のレイアウトと同じようにサイズ変更および再配置することができます。</p> <p>エージェントは、デスクトップからコールの変数をインラインで更新できるため、ソースで直接、コールの状況を調整できます。</p> <p>エージェントとスーパーバイザは、ショートカット キーを使用してタスクにすばやくアクセスできます。</p> <p><b>Finesse</b> のフェールオーバーの改善により、システムの高可用性が迅速に確保されます。</p> <p>スーパーバイザは、チーム パフォーマンス ガジェットでエージェントをすばやく検索して取得できます。</p> <p><b>Finesse</b> のレイアウト設定 UX が改善されたことで、管理者によるレイアウト管理が容易になり、エラーが発生しにくくなります。</p> <p>電話帳の連絡先数が <b>6,000</b> に増加しています。</p>
セキュリティの機能拡張	<p>継続的なセキュリティ強化により、顧客やコンタクト センター ユーザの機密情報を保護し、インフラストラクチャを最新の状態に維持して常に脆弱性から守ります。</p>
高可用性を備えた拡張アウトバウンド キャパシティ	<p>マーケティングやコレクションベースのキャンペーン、1 対 1 の関係管理に関連する会話向けに、アウトリーチ機能を拡張します。エクスペリエンス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 秒あたりのアウトバウンド コール数が 2 倍に増加 (システム全体で 240 cps まで)。</li> <li>● 同時アクティブ キャンペーンで 2.5 倍 (1,500 まで)。</li> <li>● サポートされるダイヤラ ポートの総数が 2 倍に増加 (システム全体で 12,000 まで)。</li> </ul>
エンドポイント間の共有回線	<p>エージェントが複数のデバイスで内線を共有できるようにすることで、自宅とオフィスの間でのエージェント モビリティが強化されます。</p>
Webex エクスペリエンス管理を通じた調査	<p>顧客の声を届けることでエージェントとスーパーバイザが効果的に業務を遂行できるようにし、音声による会話でパーソナライズされたカスタマー エクスペリエンスを提供できるようにします。音声コールの場合、調査はコール後のインラインまたは遅延 (SMS /電子メール) の両方で行うことができます。</p> <p>チャット後および電子メールによるインライン調査もサポートされています。</p>
ソリューションの機能	
Packaged CCE 向けの次世代統合管理	<p>一元管理が可能な統合管理コンソールで、Packaged CCE システムやパートナー ア</p>

機能	利点
	<p>アプリケーションを含むエンドツーエンドのソリューションを管理できます。</p> <p>IT プロフェッショナルは、<b>Cisco Finesse</b> アプリケーションを使用することで、シスコ コラボレーション ポートフォリオとスムーズに統合できるシンクライアント エージェント デスクトップを手に入れることができます。このアプリケーションは標準に準拠しており、エージェントとスーパーバイザのデスクトップを低コストでカスタマイズできます。</p> <p>企業は、<b>Cisco Finesse API</b> を使用して、コンタクト センター運用における固有のニーズに合わせてカスタマイズされたカスタムの <b>Cisco Finesse</b> デスクトップ機能を開発できます。<b>Cisco Finesse API</b> は、<b>REST API</b> と <b>JavaScript</b> ライブラリを通じてこの機能を提供します。これらは、付加価値の高いアプリケーションの開発と統合を簡素化し、デスクトップ開発に関する詳細な専門知識の必要性を軽減します。</p>
<p><b>シングルサインオン</b></p>	<p>このソリューションにより、<b>Cisco Finesse</b> デスクトップや関連するガジェットを 1 回のログインだけで利用できるようになり、エージェントおよび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ます。<b>SAML</b></p> <p><b>2.0 互換 IdP</b> シングルサインオンは、<b>Packaged CCE</b> で最大 <b>24,000</b> の同時エージェントに対してサポートされます。</p>
<p><b>Cisco アウトバウンド オプション</b></p>	<p><b>Cisco</b> アウトバウンド オプションは、アウトバウンド ダイヤリング モードの組み合わせにより、<b>CCE</b> 製品ラインの強力なインバウンド コール処理機能を補完します。予測、プログレッシブ、プレビューのいずれかのダイヤリングを使用するキャンペーンを作成できます。これはインバウンド コールと統合されており、また、コンタクト センターのサービス レベルに準拠しているため、強力な複合型のソリューションが実現します。インバウンドのみ、アウトバウンドのみ、またはインバウンドとアウトバウンドの両方のコンタクトを処理するようにエージェントを割り当てることができます。これにより、コンタクト センターでのリソース使用率を効果的に高めることができます。<b>Cisco Unified Border Element</b> を使用している場合、アウトバウンド ダイヤラに対してコール プログレス分析 (<b>CPA</b>、留守番電話検出とも呼ばれます) が有効になります。アウトバウンド レポートには、エージェントの稼働率を高めるために、パフォーマンス モニタリング (<b>PerfMon</b>) カウンタと、パーソナル コールバックの改善が含まれています。</p>
<p><b>エージェント グリーティング</b></p>	<p>構成可能な自動エージェント グリーティングを発信者に対して再生し、発信者のエクスペリエンスを標準化することができます。グリーティングを使用することで、すべてのコールで同じ挨拶を繰り返す必要がなくなり、エージェントの声をフレッシュな状態に保つことができます。</p>
<p><b>エージェントへのウィスパー</b></p>	<p>発信者をエージェントにつなぐ直前に、エージェントに対して構成可能なアナウンスを再生し、取り次ぐコールの種類 (たとえば販売や技術サポート) についての情報やその他のガイダンスを提供することができます。エージェントはヘッドセットを通じて発信者に関する情報を入手できるため、問題の処理が迅速化され、一次コールでの解決率が向上します。</p>
<p><b>リモート エージェント サポート</b></p>	<p>リモート エージェント サポートでは、ブロードバンド ネットワーク接続または自宅の電話回線を介して、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (<b>CTI</b>)、連絡先配布、レポート機能を、ブランチ オフィスまたは自宅にいるリモート エージェ</p>

機能	利点
	<p>ントに提供することによって、コンタクトセンターを拡大します。CCE 製品ラインでは、場所を問わず、同じユーザ インターフェイスと機能をエージェントに提供します。</p> <p>Cisco Unified Mobile Agent を使用すると、エージェントはログイン時に自身の宛先電話番号を選択し、必要に応じて何度でも番号を変更することができます。これにより、コンタクトセンターは、移動スピードが速いモバイル ワークフォースに柔軟に対応できます。在宅勤務プログラムを使用すると、エージェントは勤務場所を柔軟に選択できる一方で、コンタクトセンターの立ち上げコストを削減できます。この機能によって、エージェントは、任意のサードパーティ製スイッチ インフラストラクチャ上の任意の電話機デバイスで応答できます。</p>
<b>エクステンションモビリティ（クラスタ間）</b>	<p>この Cisco Unified Communications Manager の機能は CCE でサポートされており、エージェントは、ライン アピアランス、サービス、短縮ダイヤルなどの各自の Cisco Unified IP Phone 構成に、別の Cisco Unified IP Phone から一時的にアクセスすることができます。</p>
<b>モバイル エージェントのコールバイコールモード</b>	<p>リモート エージェントは、コールでアクティブな場合にのみ、システム リソース（ゲートウェイ ポートや録音チャンネルなど）を消費します。</p>
<b>Cisco Finesse IP 電話エージェント</b>	<p>CCE 製品ラインは IP Phone Agent をサポートしているため、エージェントは Cisco IP 電話を使用して、自身の状態（準備完了または未準備など）の設定といった共通のエージェント タスクを実行できます。</p>
<b>部門とのマルチテナント</b>	<p>複数の基幹業務（LOB）または部門を持つお客様は、部門機能を使用して Unified CCE または Packaged CCE の同じインスタンスを簡単に共有できます。この機能を使用すると、エージェント、スキル グループ、コール タイプ、ポスト コール調査などのリソースを LOB または部門ごとに割り当てることができます。リソースが LOB または部門に割り当てられている場合、その LOB または部門のスーパーバイザまたはマネージャのみが、それらのリソースを表示および管理できます。</p> <p>Unified CCE では、Cisco Unified Contact Center Management Portal（Unified CCMP）を使用して部門を管理できます。Packaged CCE では、ネイティブの Web 管理により部門を管理できます。</p> <p>インターネット スクリプト エディタを使用する場合、設定に加えて、スクリプトによるアクセス権もセグメント化されます。最後に、Cisco Unified Intelligence Center のコレクション機能を使用して、部門に合わせてレポートをセグメント化できます。</p>
<b>システム機能</b>	
<b>オープン システム</b>	<p>CCE 製品ラインは、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提供します。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、COM、.NET の各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</p>

機能	利点
	れます。
オペレーティングシステム	CCE 製品ラインは、Windows Server 2016、SQL Server 2017 (ECE、CCMP/CCDM 用 Windows Server 2019 および SQL Server 2019) および VMware ESXi 7.0 および 6.7 をサポートします。
分散型フォールトトレランス	ネットワークからデスクトップまで、すべてのコンポーネントと外部アプリケーションのリンクが、ハードウェアとソフトウェアの両方のレベルで分散型の耐障害性を実現します。これには、リアルタイムのアプリケーション フェールオーバー機能が備わっています。自己診断機能と自己修復機能により、必要な場合にはシステムが自動的に冗長コンポーネントを利用します。つまり、システムは、ハードウェア コンポーネントの障害、通信ネットワークの障害、および非同期ソフトウェア エラーに対して耐障害性があります。
ネットワーク管理	CCE 製品ラインのソフトウェアは、一元的なネットワーク管理システムに統合するための、Simple Network Management Protocol (SNMP) インターフェイスを備えています。また、Cisco Unified Communications Manager にバンドルされている、より広範なユニファイド コミュニケーション管理インフラストラクチャとの統合も提供されます。これにより、コンタクト センターが正常に稼働している間だけでなく、導入やアップグレードの間も新たなレベルの可用性と管理性が提供されます。
セキュリティ	CCE 製品ラインは、最新のセキュリティおよびデータ整合性機能とソリューションをサポートしており、攻撃対象領域とシステムの脆弱性を減らします。Secure Sockets Layer (SSL) はすべての Web ベースのアプリケーションで使用でき、信頼できるネットワークと信頼できないネットワークで転送中のデータを保護するために、Transport Layer Security (TLS 1.2) および IP Security (IPsec) のサポートが提供されています。
IPv6 デュアル モード	CCE 製品ラインでは、デュアルネットワーク モードで IPv6 エンドポイントをサポートしており、IPv4 からの移行が容易です。
<b>製品の機能</b>	
ルーティング機能	プレジジョン ルーティングにより、発信者に関する情報とエージェントの属性に基づいて、コンタクトが最適なリソースに送信されます。コンタクトを効果的に配信することで、企業は全体的な処理時間を短縮し、複数回の転送の必要性を減らして、エクスペリエンスに対する顧客満足度を向上させることができます。プレジジョン ルーティングは、音声、ビデオ、Web、チャット、電子メールを含むすべてのコンタクト チャンネルでサポートされます。
シスコのプレルーティング機能およびポストルーティング機能	シスコのプレルーティング機能は、コールがキャリア ネットワーク内にある間に、各コールのルーティングを決定します。これにより、シスコのプラットフォームは効果的に顧客をセグメント化し、企業全体でコールのバランスを取り、個々のコンタクトを最適なエンタープライズ リソースに配信できます。シスコのポストルーティング機能は、自動着信分配装置 (ACD)、PBX、IVR、Web、電子メール サーバなど、ネットワーク内の周辺機器にすでに接続されているコンタク

機能	利点
	<p>トをインテリジェントに分配します。コンタクトをリダイレクトする必要がある場合、<b>Cisco Unified CCE</b> がビジネス ロジックを適用し、最適なエンタープライズ リソースにコンタクトを送信するように周辺機器に指示します。</p>
<p><b>カスタマー プロファイル ルーティング</b></p>	<p><b>CCE</b> 製品ラインでは、コンタクト ルーティングの決定およびエージェント デスクトップ アプリケーションの入力に使用可能なデータ ソースを拡大します。たとえば、ルーティング中に顧客データベースでルックアップを実行し、ルーティングの決定に役立てることができます。また、<b>CRM</b> アプリケーションからの情報を使用して顧客とエージェントをマッチングし、スクリーンポップ アプリケーションで使用可能なデータを拡大することもできます。</p> <p>エージェントをベースとする場合は常に、コンタクトが届いたときにシステムがコンテキストコール イベントとカスタマー プロファイル データを提供し、エージェントまたはアプリケーションがサービスをパーソナライズして効率を最大化できるようにします。</p>
<p><b>エージェントリクエスト API</b></p>	<p>エージェント リクエスト <b>API</b> を使用すると、<b>Web</b> およびモバイル アプリケーション用にカスタム開発されたアプリケーションに、音声コールバックを機能として追加できます。企業は、顧客が連絡できる方法またはチャンネルの 1 つとしてコールバックを提示することができ、顧客は自分に最適な通信チャンネルを選択できます。</p>
<p><b>アウトバウンド キャンペーン管理 API</b></p>	<p>この <b>API</b> を使用すると、コンタクト センターのアウトバウンド コール キャンペーンをより正確に制御できます。</p>
<p><b>レポート</b></p>	<p><b>CCE</b> 製品ラインは、すべてのメディア タイプにわたって、ミッションクリティカルなコンタクト センター レポート作成に必要なリアルタイムおよび履歴のデータを提供します。このソリューションは、コンタクト センターのアクティビティに関する正確でタイムリーなレポートを提供し、マネージャが人員配置レベルとコンタクト処理手順について十分な情報に基づいて決定できるようにします。</p> <p>レポート作成機能は <b>Cisco Unified Intelligence Center</b> によって提供され、一般的なレポート作成のニーズを満たす多くのレポート テンプレートが用意されています。基盤となるデータ モデルとスキーマが提供されているため、カスタム レポートを簡単に作成して、レポート作成に関する固有のニーズに合わせてソリューションを拡張できます。さらに、<b>CCE</b> 製品ラインでは、拡張ストレージおよび高度な分析を目的として、レポート データを外部データ ウェアハウス環境にエクスポートできます。</p> <p>ライブ データ機能により、新しいリアルタイム アーキテクチャが実現し、実用的なリアルタイムのコンタクト センター情報を使用してリアルタイム更新レートが大幅に向上します。</p> <p><b>Cisco Unified Intelligence Center</b> から利用可能なレポートと、<b>Cisco Finesse</b> デスクトップで利用可能なレポート作成ガジェットでは、この次世代アーキテクチャを活用しています。</p>
<p><b>タスク ルーティング</b></p>	<p>この機能は、さまざまなチャンネルからの複数のタスクを処理するエージェントの能力を調整しながら、必要な場合には優先度の高いタスクを割り込ませてエー</p>

機能	利点
	<p>エージェントが対応できるようにします。たとえば、テキストチャットを使用して顧客をサポート中のエージェントは、同時に別のチャットリクエストを処理できるため、エージェントの生産性が向上します。エージェントに、アクティブなタスクとは異なるチャネルタイプのタスクを送信することもできます。たとえば、顧客の電子メールメッセージに対応中のエージェントに、音声コールまたはバックオフィスタスクを送信でき、エージェントはリアルタイムの音声コールを処理してから電子メールメッセージに戻ることができます。このようにエージェントのアクティビティを最適化することで、利用可能なリソースで最高レベルのカスタマーサービスを確保できます。</p>
タスクルーティング API	<p>この API を使用すると、サードパーティ製アプリケーション、ビデオ、テキスト、Internet of Things (IoT) からのイベントなど、新しいタイプのインタラク션을コンタクトセンターにルーティングできます。タスクルーティング API では、音声以外のインタラクシオンにプレジジョンルーティング機能を適用することもできます。</p>

表 3 に、Packaged CCE の特定の機能について示します。

表 3. Packaged CCE の機能

機能	説明
拡張性	<p>Cisco Packaged CCE は、最大 12,000 のエージェントの設定をサポートします。拡張に関する追加の設定制限については、ソリューション設計ガイドを参照してください。</p>
Packaged CCE でのマルチサイト（グローバル）導入のサポート	<p>Packaged CCE では、最大 12 ペアのペリフェラルゲートウェイ Unified Communications Manager がサポートされるため、地理的およびセグメンテーションの範囲がより広い導入オプションが可能になります。</p>
Packaged CCE でのアプリケーションゲートウェイのサポート	<p>Packaged CCE では、アプリケーションゲートウェイを使用して外部アプリケーションからデータを取得し、独自のビジネスプロセスと要件をサポートする機能を強化できます。</p>
統合コストの削減	<p>これまで、企業はさまざまなベンダーの多数の製品を統合する必要がありましたが、これはサービスの導入を遅らせる、コストのかかる作業でした。Packaged CCE は、音声およびビデオ、IVR、Web によるインバウンドおよびアウトバウンドのインタラクシオンを提供します。さらに、このソリューションは、CRM、ワークフォース管理、録音とモニタリング、ウォールボードなどのクラス最高のコンタクトセンターアプリケーションをサポートします。Packaged CCE は、すべてのコンタクトセンター機能を単一のプラットフォームに統合することで、設備投資と統合コストを削減すると同時に、包括的なコンタクトセンターソリューションの製品化までの時間を短縮します。</p>
Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®)、仕様ベースのハードウェアサポート	<p>Cisco UCS C240 M5 ラックサーバがサポートされます。Packaged CCE は、仕様ベースの構成により、サードパーティ製ハードウェアもサポートします。</p>
システムインベントリと通知	<p>Packaged CCE の固定導入モデルを利用して、Packaged CCE 導入環境の視覚的な表現が自動的に生成されます。これは、名前、IP アドレスなどの管理情報を表示するダッシュボー</p>

機能	説明
	ドであり、Cisco Unified CVP および VVB 構成によるセルフサービス、Finesse を搭載したデスクトップ（理由コードなど）、ECE を使用したマルチチャネルなど、エンドツーエンドのソリューション管理を含む一元管理用のウィンドウです。また、定期的な自動スキャンによって設定やランタイムの問題に関するエラーまたは警告を視覚的に通知する、レベル 1 のダッシュボードとして機能します。これにより、システムの健全性を追跡管理し、総所有コスト（TCO）を削減できます。
管理	Packaged CCE では、組み込みの Web 管理ガジェットと機能を使用してソリューションを管理します。固有の機能として、システム インベントリ、サーバステータスと通知、自動インストールと設定、組み込みのステータス ルール、組み込みの部門、組み込みのロール、ワンクリックでのログ収集、簡素化されたトレース設定、設定を追加/削除/更新するための Web ガジェット、エージェントのスキルの変更、マルチ編集機能を実行するための Web ガジェットが含まれます。これらの操作やその他の操作用の REST API が公開されているため、顧客やパートナーは、それぞれのニーズに合わせてカスタマイズできます。

表 4 に、Unified CCE の固有の機能を示します。

表 4. Unified CCE の機能

機能	説明
拡張性	Cisco Unified CCE は、数十人単位のエージェントからなる小規模な単一サイトの導入環境から、大規模なエンタープライズおよびホスト型の分散導入向けに最大 36,000 エージェントまで拡張できます。Unified CCE のアーキテクチャはソフトウェアベースであるため、コンポーネントを陳腐化させることなく簡単にシステムを拡張できます。Unified CCE は、変化するコンタクト センター環境に対応するように設計されています。
Contact Director	Contact Director 導入モデルでは、コンタクト共有技術を使用しており、使用する Cisco Unified CCE システムが 3 つまでのお客様は、それらのシステム全体にコールを分散できるため、エージェントとコール処理の全体的なキャパシティが向上します。コンタクト共有では、ライブ データを使用してそれらのサイトの現在の状況を把握し、キューにあるコールの数、エージェントの空き状況、平均処理時間、カスタム計算などの要素に基づいてルーティングを決定するように設定できます。
管理	Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) では、使いやすい Web ベースのユーザ インターフェイスを提供することで、電話機、エージェント、スキル グループ、チーム、その他の共通のコンタクト センター管理機能の移動、追加、変更など、コンタクト センター マネージャ、チーム リーダー、または管理者が実行する日常的なプロビジョニングと設定の操作を合理化します。適切な権限を持つエージェントには、Cisco Unified CCMP の固有のインターフェイスも提供されます。このインターフェイスで、プロフィールと作業の割り当てを変更できます。管理ポータルは統合設定は、該当する IP ベースのコンタクト センター要素と Cisco Unified Communications Manager コンポーネントの両方の管理を簡素化するように設計されています。Cisco Unified CCMP は、完全な自律性を備えた、複数のビジネス ユニットをサポートできるパーティション化されたシステムであり、ビジネスおよび特定のロールと責任範囲内で、複数のレベルでユーザをサポートする階層型管理を提供します。最後に、管理者とマネージャがコンタクト センターの変更を追跡できるように、管理ポータルのすべての設定変更と使用状況の詳細を示す監査証跡レポートを提供し

機能	説明
	ます。

Hosted Collaboration Solution - Contact Center (HCS-CC) の具体的な機能については、表 5 を参照してください。

表 5. HCS-CC の機能

機能	説明
拡張性	HCS-CC ソリューションは、Cisco HCS のサービス管理およびデータ センター アーキテクチャと統合されています。現在のリリースでは、数十人から 36,000 人までのエージェント（またはナレッジ ワーカー）を抱える企業向けに設計された、サービス プロバイダー固有の導入モデルを提供しています。
管理	Contact Center Domain Manager (CCDM) は、HCS-CC 向けのサービス管理を提供します。CCDM には、Unified CCMP と同等の機能があります（表 4 を参照）。

## 発注情報

購入方法については、「[購入案内](#)」のページを参照してください。発注の詳細については、シスコ カスタマー ケア ソリューション『[発注ガイド](#)』を参照してください（Cisco.com へのログインが必要）。Cisco Authorized Technology Provider またはシスコ アカウント マネージャにお問い合わせください。

## アップグレード

以前のリリースからのアップグレードには、Cisco Software Support サービス（SWSS）が必要です。

## シスコサービス

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ラブルで応答性の高い基盤を実現します。

シスコ コンタクト センター サービスの詳細については、<https://www.cisco.com/go/uccservices> [英語] を参照してください。

## Cisco Capital

### 目標の達成を支援する柔軟な支払いソリューション

Cisco Capital® ファイナンスでは、目標の達成、ビジネス変革の実現、競争力の維持に適したテクノロジーをお客様が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、成長促進を支援します。100 カ国以上

---

で利用できる **Cisco Capital** の柔軟な支払いソリューションにより、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、補完的なサードパーティ製機器を、お手軽で予測可能な支払い方法で取得できます。[詳細はこちら](#)

## 関連情報

シスコ コンタクト センター 製品の詳細については、<https://www.cisco.com/go/cc> [英語] を参照してください。

米国本社  
シスコ  
San Jose, CA

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

ヨーロッパ本社  
Cisco Systems International BV  
アムステルダム (オランダ)

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所、電話番号、FAX 番号は当社の Web サイト (<https://www.cisco.com/go/offices>) をご覧ください。

Cisco およびシスコのロゴは、シスコ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は、[http://www.cisco.com/web/JP/trademark\\_statement.html](http://www.cisco.com/web/JP/trademark_statement.html) でご確認ください。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」という用語の使用はシスコ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。(1110R)