

Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0

データシート

Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、固定およびモバイル ネットワーク上に音声、ビデオ、データ、およびモバイルのアプリケーションを統合して、いつでもどこからでも容易にコラボレーションを実現するソリューションです。

Cisco Unified Contact Center のソリューションはシスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションのポートフォリオの一部で、ビジネスの発展のための重要な要素となる、良好なカスタマー サービスの基盤を構築します。Cisco Unified Contact Center では、カスタマー ケアを単なる電話応対から個々の顧客のニーズに合わせてカスタマイズできる独自のコラボレーション体験へと変革するコンタクト センター管理ツールを使用して、コラボレーションを効果的に行うことができます。

ソリューションの概要

Cisco Unified Contact Center Enterprise では、顧客の分類と、リソースの稼働状況のモニタリングが行われ、問い合わせが企業内の最も適切なリソースに振り分けられます。このソフトウェアでは、着信番号と発呼回線 ID、発信者が入力した番号、Web フォームで送信されたデータ、顧客データベースを参照して取得した情報などの関連データを使用して、それぞれの顧客の問い合わせを分析します。同時に、エージェントのスキルと稼働状況、自動音声応答 (IVR) システムのステータス、キューの長さなど、顧客のニーズに対応するためにコンタクト センターで利用可能なリソースのモニタリングが行われます。

この顧客とコンタクト センターのデータの組み合わせは、ユーザが定義したルーティング スクリプトで処理され、自社のビジネス ルールがグラフィカルに示されます。これにより、それぞれの問い合わせを Cisco Unified Contact Center Enterprise によって適切な場所に転送できます。問い合わせが入ると、エージェントがいる場所にかかわらず、通話イベントおよび顧客から提供されたさまざまなデータをシステムから取得できるため、それぞれの顧客に合わせた対応を行うことができ、効率が高まります。このプロセスを通じて、分散型の耐障害性によって中断のない運用が行われます。また、充実したレポート機能によって、コンタクト センターの効果的な運営に必要なビジネス インテリジェンスが提供されます。

柔軟な導入モデル

Cisco Unified Contact Center Enterprise では、さまざまな導入モデルがサポートされています。オンプレミス型からホスティング型のインストールまで、単一または複数の Cisco Unified Communications Manager のクラスターでソリューションを展開できます。中央集中型、分散型、

またはクラスタ化されたワイドエリア ネットワーク構成において、エージェント レベルのスキルに基づいたルーティングとレポート作成を実行できます。

Cisco Unified Contact Center のソリューションをサードパーティ製自動着信呼分配装置

(ACD) と合わせて展開し、全社レベルでのスキルに基づいた問い合わせのルーティング、音声によるセルフサービス、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)、およびマルチチャネルの問い合わせの管理を提供することもできます。マルチチャネルの ACD 機能を IP テレフォニーと組み合わせ、単一の統合されたソリューションとし、Cisco Unified Contact Center Enterprise を使用することによって分散型の Voice-over-IP (VoIP) のコンタクト センター インフラストラクチャをすばやく導入できます。

Cisco Unified Contact Center Enterprise のホスティング型および連携型の導入モデルは、サービスプロバイダー、アウトソーサー、および大企業に適しています。既存のサービスプロバイダーや新しいサービス キャリアでは、このソリューションによって利益率の高いサービスによる新たな収益源が生まれます。複数の支店や部門がある大企業の場合は、さまざまな部門や支店にサービスを提供できる中央集中型のコンタクト センター インフラストラクチャを構築できるという利点があります。

パッケージ化された導入モデル

シスコでは、Packaged Contact Center Enterprise (Packaged CCE) と呼ばれる、事前設計された制限付きの Cisco Unified Contact Center Enterprise 導入モデルも提供しています。Packaged CCE ソリューションの制限内容に適合する顧客は、Cisco Unified Contact Center Enterprise および Cisco Unified Customer Voice Portal の充実した機能を利用しながら、シンプルな管理インターフェイス、ハードウェアスペースの削減、およびインストール時間の短縮といった利点が得られます。このソリューションは包括的なレポート作成機能を持つ Cisco Unified Intelligence Center と、高度な次世代デスクトップ体験を可能とする Cisco Finesse™ デスクトップ ソフトウェアと一緒にパッケージ化されています。

表 1 に Cisco Unified Contact Center Enterprise 9.0 の機能と利点を示し、表 2 では Cisco Unified Contact Center Enterprise のオプションを説明します。

表 1 Cisco Unified Contact Center Enterprise の機能と利点

機能	利点
ソリューションの利点	
長距離通話料金とネットワーク帯域幅の削減	Cisco Unified Contact Center Enterprise では、IP ネットワーク上で通話が行われます。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して、顧客向けアプリケーションがサポートされています。Cisco Unified Contact Center Enterprise は、音声とデータが統合されたサービスを利用するため、時分
統合のためのコストの削減	大企業にとっては、管理業務やソフトウェアの維持を一元化し、顧客に対応するエージェントが別のエージェントに代わって、エージェントをスキル グループに割り当てたり、着信番号
IP および Session Initiation Protocol (SIP) への移行の促進	設定されたエージェントの挨拶を自動で再生することができ、エージェントが発信者と接続される直前に、告知メッセージを送ります。Cisco CTI OS Toolkit Desktop は、コンタクト センターの運用を簡便にします。企業全体の通話イベントと、顧客から提供されたデータを使用して Cisco Unified CRM Connector を使用してサードパーティ製 CRM システム (Oracle Siebel、SAP、Microsoft CRM、および Salesforce.com) と統合し、データが入力した情報を取得できます。通話のルーティング、および Cisco Finesse デスクトップは、カスタマイズ可能な Web ブラウザベースのデスクトップです。この結果、担当者は高品質なカスタマー サービスを提供できます。また、Cisco Finesse アプリケーションはシスコのコラボレーション環境で実行されます。Cisco Agent Desktop では、すぐに使用できるエージェントとスーパーバイザは、コンタクト センター外の関係者からアクセスできます。また、顧客は Cisco Agent Desktop を使用して、最小限のトレーニングで Cisco Agent Desktop Browser Edition は、一般的な Web ブラウザ
サービスの一元化	
サービスの差別化	
ネットワーク リソースの制御が可能	
エージェント用の機能と利点	
エージェント グリーディング	
エージェント ウィスパー	
CTI オプション	
CRM の統合	
Cisco Finesse デスクトップ ソフトウェア	
Cisco Agent Desktop	
Cisco Agent Desktop Browser Edition	

Cisco Unified IP Phone Agent
セルフサービスとコール処理の機能

Cisco Unified IP IVR

Cisco Unified Customer Voice Portal

管理の機能と利点

スーパーバイザ向けの機能

管理業務

管理ポータル

システムの機能と利点

オープン システム

スケーラビリティ

分散型の耐障害性

ネットワーク管理

セキュリティ

Cisco ASR 1000 アグリゲーション サービス
ルータのサポート

製品の機能

ルーティング機能

Cisco Pre-Routing 機能および Cisco Post-
Routing 機能

顧客のプロファイルを利用したルーティング

レポート

ユニバーサル キュー

Cisco Unified IP Phone Agent によって、Cisco Unified IP F
セルフサービスとコール処理の機能に関して、Cisco Unifie
Cisco Unified Contact Center Enterprise 用の Cisco Unified
十分に引き出すように構築されており、インストール、構
Cisco Unified IP IVR では、プッシュホン式の入力や音声認
Cisco Unified CVP は、TDM ベースのコンタクト センター
よるコストが不要となる革新的な方法でビジネスを行うこ
たとえば、Cisco Unified CVP で、支払い、製品の注文と配

スーパーバイザは、Cisco Unified Contact Center Enterpris
援され、チームの効果的な管理に役立ちます。

スーパーバイザは、スーパーバイザとエージェントとのチ
両方とやりとりを行うことができます。交代機能を利用し
スーパーバイザは、自分のデスクトップからエージェント
トした状態に変更することが簡単にできます。この機能は
また、スーパーバイザは、エージェントのスキルのプロフ
管理業務が合理化されているため、マネージャはコンタク
およびスーパーバイザは、このインターフェイスで、ルー
Cisco Unified Contact Center の管理ポータルは、使いやす
いるエージェントも、Cisco Unified Contact Center の管理
ムであり、独立性が完全に維持されている状態で複数のビ

Cisco Unified Contact Center Enterprise のソフトウェアは、
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
Cisco Unified Contact Center Enterprise は、数十人のエー
Enterprise は、コンタクト センターの環境の変更に対応で
Cisco Unified Contact Center Enterprise のすべてのコンポ
ントを自動的に利用でき、ハードウェア コンポーネントの
大企業のコンタクト センター、およびホスティング型のコ
生するため、エンドユーザへのコスト効果の高いソリュー
Analysis Manager (Cisco Unified Communications Manage
Cisco Unified Contact Center Enterprise は Cisco Unified O
の可用性と管理性が得られます。

Cisco Unified Contact Center Enterprise では、最新のセキ
Security (IPsec) がサポートされ、信頼されているネット
主要ベンダーの最新のアンチウイルス アプリケーションの
エアの機能が補完され、ネットワークの保護と運用コスト

Cisco ASR 1000 は、Cisco Unified CVP Voice Browser と

Cisco Unified Contact Center Enterprise のプレジジョン キ
ら転送される問い合わせでも、収集されたデータが保持さ
Cisco Pre-Routing 機能によって、各通話が通信事業者のネ
Cisco Post-Routing 機能によって、ネットワークの周辺機
Cisco Unified Contact Center Enterprise で、問い合わせの
表示されるアプリケーションでデータを利用できます。
エージェントがいる場所にかかわらず、問い合わせが入
Cisco Unified Contact Center Enterprise では、あらゆるメ
に役立ちます。標準的なレポートは、Cisco Unified Intellig
Center Enterprise から外部のデータ ウェアハウス環境にし
Cisco Unified Contact Center Enterprise では、エージェン
エージェントに、アクティブなタスクとは異なる種類のチャネ
ントのアクティビティを最適化でき、利用可能なリソース

リモート エージェントのサポート

リモート エージェントのサポートによって、ブランチ オフ
エージェントは、Cisco Unified Mobile Agent の機能を利用
あらゆるサードパーティ製スイッチ インフラストラクチャ
企業で Cisco Unified Contact Center を利用すると、実際に

表 2 Cisco Unified Contact Center Enterprise のオプション
オプション 説明

ソーシャル メディア カスタマー ケア	Cisco SocialMiner™ ソフトウェアによって、Cisco Unified Contact Center Enterprise 用のソ 顧客に、積極的に対応できます。ソーシャル メディアのモニタリング、キューイング、および ネットワークによって、リアルタイムで顧客に対応できます。 この革新的な機能は Cisco SocialMiner ソフトウェアによって可能になります。複数のソーシ スタマー サービスの担当者は、カスタマー サービスの問題に対応したり、製品やサービスに Cisco SocialMiner ソフトウェアを Cisco Unified Contact Center Enterprise と合わせて利用す
Cisco Unified Web Interaction Manager Cisco Unified E- Mail Interaction Manager Cisco Outbound Option Cisco Unified Expert Advisor	Cisco Unified Web Interaction Manager を利用すると、コンタクト センターのエージェントが タイムで Web 上でチャットを行うことができます。また、Web と通話によるコラボレーショ 、(顧客が音声通話やチャットのキューで待機するのではなく) 適切なエージェントが対応 で受け付けた顧客の依頼のルーティングが行われます。Cisco Unified Web Interaction Mana Cisco Unified E-Mail Interaction Manager は、企業のメールボックスや Web サイトに送信さ なエージェントまたはサポート チームに自動的に振り分けられ、メッセージの分類と優先度 、付加価値が生まれ、コンタクト センターの効率が向上します。 Cisco Outbound Option の発信ダイヤリング モードの組み合わせを利用することで、Cisco U 。モードは着信通話と統合され、コンタクト センターのサービス レベルに準拠し、強力な結 させることができます。 Cisco Unified Expert Advisor では、企業のナレッジワーカーがプレゼンスを利用することに Cisco Unified Expert Advisor を利用すると、対象分野の専門家が場所を問わず顧客からの着 カスタマイズが可能なので、特定の顧客の問い合わせのニーズを満たす最も適切なアーキテ

発注情報

シスコ製品の購入方法については、「[購入案内](#)」および表 3 を参照してください。

表 3 発注情報

製品名	製品番号
Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューション	IPCE-BUNDLE
Cisco Packaged Contact Center Enterprise ソリューション	CCE-PAC-BUNDLE

アップグレード

Cisco Unified Contact Center 9.0 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、Cisco Essential Operate Service (ESW) および Cisco Unified Communications
Software Subscription (UCSS) に加入している必要があります。

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/go/uccservices/> を参照してください。

まとめ

Cisco Unified Contact Center Enterprise によって、音声通話の着信と発信のアプリケーションをインターネットアプリケーション（リアルタイムのチャット、Web コラボレーション、電子メールなど）と統合できる最先端のコンタクトセンターソリューションが提供されます。統合型の機能が実現し、顧客が選択する通信チャネルに関係なく、1人のエージェントが同時に複数の対応を行うことができます。対応はそれぞれ異なるもので、個別のサービスが必要となる可能性があるため、シスコは、問い合わせの性質がどのようなものであってもそれぞれの対応を管理するコンタクトセンターソリューションを実現します。さらに、シスコは TDM と IP のインフラストラクチャの違いを解消することができ、音声通話、チャット、電子メール、および Web コラボレーションのアプリケーションが両方のテクノロジープラットフォームで統合されます。このように、コールセンター製品（ACD、IVR、PBX など）への既存の投資価値を維持でき、シスコのさまざまなソリューションを活用して、統合型ネットワーク環境で同一のコンタクトセンター要件をサポートできます。これによって顧客満足度の向上につながり、顧客との真の意味でのコラボレーションに向けて進化していくことができます。

関連情報

Cisco Unified Contact Center Enterprise の詳細については [こちら](#) を参照してください。