



# Cisco Unified Contact Center ソリューション

- [Contact Center Enterprise ソリューション, on page 1](#)
- [Contact Center Enterprise ソリューションの比較, on page 3](#)

## Contact Center Enterprise ソリューション



**Note** このドキュメントの最初の4章は、3つの Contact Center Enterprise ソリューションの詳細を確認したいユーザ向けです。

- Packaged Contact Center Enterprise
- Cisco Hosted Collaboration Solution for Contact Center
- Unified Contact Center Enterprise

Unified CCE に特化した設計上の考慮事項およびガイドラインに関する情報は、残りの章を参照してください。

Cisco コンタクトセンターのビジネス ソリューションは、さまざまなビジネス ニーズに対応するために複数の展開モデルをサポートしています。ニーズに合った導入モデルを選択します。

Cisco では以下の企業向けコンタクトセンターのソリューションを提供しています。

- Cisco Packaged Contact Center Enterprise ソリューション: 最大で 12,000 人までのマルチチャネルエージェント向けの設計済ソリューション
- コンタクトセンター向け Cisco Hosted Collaboration Solution: 最大 24,000 人までのマルチチャネルエージェント向けクラウドコンタクトセンターソリューションを提供しているサービスプロバイダー向け
- Cisco ユニファイドコンタクトセンターのエンタープライズソリューション: 最大 24000 のマルチチャンネルエージェントのスケールとフレキシビリティが必要な企業のお客様向け

すべてのコンタクトセンターのエンタープライズソリューションは、高可用性とソリューションの保守性を実現するための冗長アーキテクチャを使用します。これらは、以下の包括的な機能セットを提供します。

- コール処理およびコール制御
- Web チャット、Eメール、およびコールバック
- ソーシャルメディアのモニタリング
- リッチ VRU およびルーティング スクリプト
- インタラクティブ音声およびビデオ対応ユニット
- 音声録音およびビデオとストリーミング録画
- エージェントの選択とキューイング
- Web ベースのエージェントおよびスーパーバイザ デスクトップ
- 包括的なレポート

## Packaged Contact Center Enterprise

Cisco Packaged Contact Center Enterprise (Packaged CCE) は事前定義された展開です。

要件がソリューションの境界に適合する場合は、Packaged CCE により展開の一部の主要機能がシンプルになります。シンプルな管理インターフェイス、ハードウェア設置面積の減少、インストール時間の短縮によるメリットが得られます。ソリューションは、同時に 12,000 のアクティブ エージェントをサポートします。

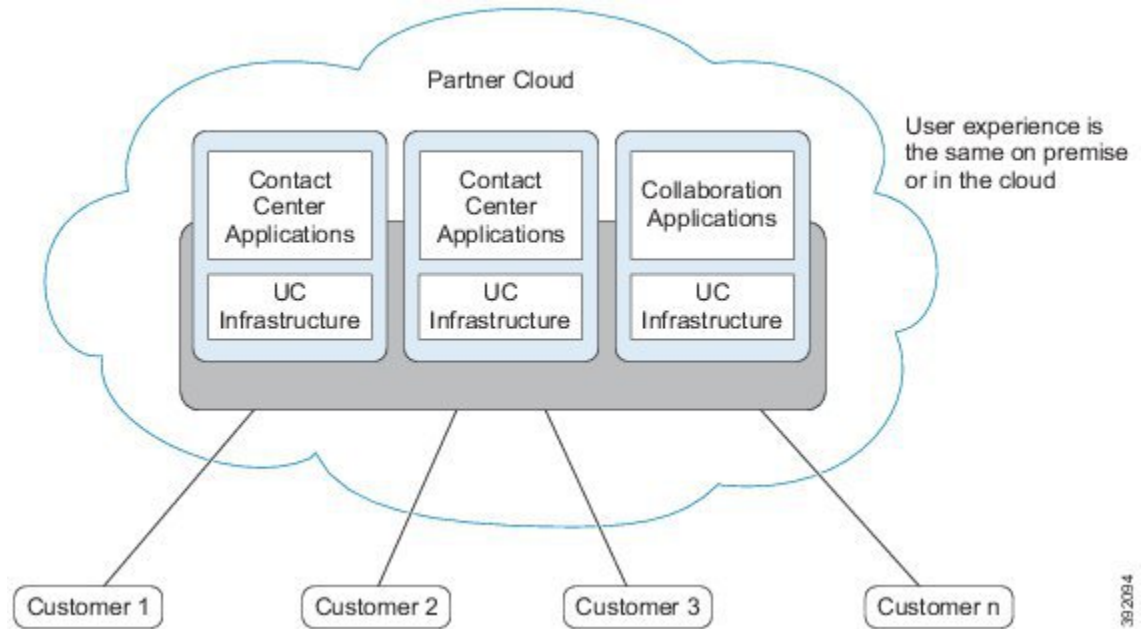
### Related Topics

[Packaged CCE ソリューションのアーキテクチャ](#)

## Hosted Collaboration Solution for Contact Center

Contact Center 版 Cisco Hosted Collaboration Solution (Cisco HCS for Contact Center) は、エンドカスタマーにホステッドコンタクトセンター サービスを提供するサービス プロバイダー向けに設計されています。Cisco HCS for Contact Center を展開すると、小規模から大規模のエンドカスタマーをサポートすることが可能です。サービスプロバイダーは、エンドカスタマーに対してソリューションを運用します。Contact Center Enterprise ソリューションにより、エンドカスタマーは Cisco Hosted Collaboration Solution のアプリケーションとサービスを利用することができます。Cisco HCS for Contact Center を使用すると、テナント全体に渡る共有集約レイヤおよび管理レイヤによって、CUBE、ASA、Unified CDM、UCDM、Prime Collaboration Assurance など、Contact Center Enterprise ソリューションの機能をクラウドサービスとして市場に提供できます。

Figure 1: Cisco HCS for Contact Center

**Related Topics**

[Cisco HCS for Contact Center ソリューションのアーキテクチャ](#)

## Unified Contact Center Enterprise

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) は、業界トップクラスのルーティング機能と CTI 機能を備えています。Unified CCE には、シングルサイトまたはマルチサイト環境をサポートするためのオプションがあります。

Unified CCE は、複数の Unified CM クラスタをサポートします。複数の Unified CCE インスタンスをまとめてネットワーク接続することで、より大きなシステム容量を実現できます。

**Related Topics**

[Unified CCE ソリューションのアーキテクチャ](#)

## Contact Center Enterprise ソリューションの比較

この表では、Contact Center Enterprise ソリューション間の相違が強調されています。

Table 1: Contact Center Enterprise ソリューションの比較

機能	Packaged CCE	Cisco HCS for Contact Center (単一インスタンスの場合)	Unified CCE (単一インスタンスの場合)
導入とスケーラビリティ	事前設定されたリファレンス設計 (2000、4000、および 12000 エージェント)  非リファレンス設計 (4000 および 12000 エージェント) としての Avaya PG 向けおよび ICM 間ゲートウェイ	事前設定済みリファレンス設計 (2000、4000、12000、および 24000 エージェント) <sup>1</sup>	リファレンス設計 (2000、4000、12000、24000 エージェント、および Contact Director [3 インスタンスにわたる 24000 エージェント])  非リファレンス設計の導入
ハードウェア	テスト済みリファレンス構成 (B シリーズおよび C シリーズ)  仕様ベースの UCS サポート (B シリーズおよび C シリーズ)  仕様ベース (非 UCS)、サードパーティ製ハードウェアのサポート	テスト済みリファレンス構成 (B シリーズ および C シリーズ)  仕様ベースの UCS サポート (B シリーズおよび C シリーズ)	テスト済みリファレンス構成 (B シリーズ および C シリーズ)  仕様ベースの UCS サポート (B シリーズおよび C シリーズ)  仕様ベース (非 UCS)、サードパーティ製ハードウェアのサポート
<b>アーキテクチャ</b>			
設定ツールと管理ツール	ガジェット ベースの CCE Administration とその他のツール	部分的ガジェット ベースの CCE Administration、Unified Contact Center Domain Manager、ICM Configuration Manager、その他のツール	部分的ガジェット ベースの CCE Administration、Unified Contact Center Management Portal、ICM Configuration Manager、その他のツール

<sup>1</sup> 2000 エージェントの 500 エージェントのバリエーションと 4000 エージェントの小規模コンタクトセンターのバリエーションが含まれます。Cisco HCS for Contact Center がサポートする唯一の非リファレンス設計要素は Avaya PG です。

### Related Topics

[リファレンス設計で利用可能な機能](#)

[リファレンス設計の構成上の制限](#)