

Cisco IP Contact Center

Cisco IP Contact Center (IPCC) は Cisco AVVID (Architecture for Voice, Video, and Integrated Data) に基づく製品の 1 つであり、インテリジェントなコールルーティング、ネットワークからデスクトップにいたるコンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)、およびコンタクト センター エージェントへのマルチメディア コンタクト マネージメントを IP ネットワーク上で提供します。IPCC は、ソフトウェア ACD 機能と IP テレフォニーを統合的なソリューションに組み込んでいるため、企業のグローバルな e-セールスおよび e-サービス イニシアチブをサポートする分散型のコンタクト センター インフラストラクチャを迅速に展開することを可能にします。

Cisco IPCC は Cisco Intelligent Contact Manager (ICM)、Cisco CallManager (CCM)、Cisco IP-Interactive Voice Response (IP-IVR)、Cisco Voice over IP ゲートウェイ、および Cisco IP Phone など、Cisco IP テレフォニーとコンタクト センター ソリューションを組み合わせた、一連の実績ある製品が統合した形で提供されます。具体的な機能としては、インテリジェントなコールルーティング、マルチチャネルの自動着信分配 (ACD) 機能、IVR、コールキューイング、および統合レポート機能などがあります。IPCC は既存のコールセンタープラットフォームやネットワークと容易に統合できるため、既存のシステムへの投資を活かしながら、IP インフラストラクチャへのスムーズな移行を実現します。

Cisco IPCC はシングル サイトおよびマルチサイトのコンタクト センターに導入することができます。Cisco IPCC は、企業の既存の Cisco IP ネットワークを利用して、ワイドエリア ネットワーク (WAN) インフラストラクチャへの投資を活用し、管理費用を軽減し、企業内のコンタクトセンターの境界を拡大することができるため、支店、在宅エージェント、ナレッジワーカーを容易に業務へ組み込むことができます。会社が既存のオペレーショ

ンを拡大したり、初めてのサイトを立ち上げたりするなど、いかなるケースにおいても Cisco IPCC により統合ネットワークにおけるコストおよびパフォーマンスの利点を享受することができます。

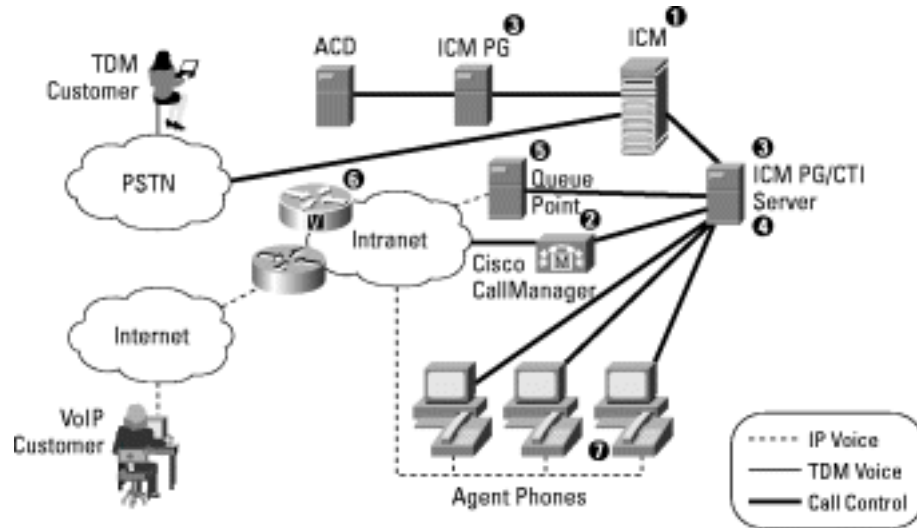
機能について

- 発信者からエージェントへのルーティング、発信者のキューイング (エージェントが不在の場合)、リアルタイム レポートおよび履歴 レポートなどの ACD 機能は、ICM によって提供されます。
- Login、Wrap up、Unavailable、Work or Wrap Up などのエージェント機能は、ICM への Agent Desktop アプリケーションによって提供されます。
- 発信者のキューイングは、IVR によって提供されるコール トリートメント機能を使用し、ICM が行います。エージェントが不在でコールに回答できない場合、ICM は発信者を IVR にルートし、メッセージを再生し (「ただいまエージェントはすべて通話中です」)、保留音を流すよう指示します。その間、ICM は応答可能なエージェントを探します。



- CallManager はコール処理用の音声プラットフォームを提供し、JTAPI インターフェイスを通じて ICM に関連イベントを通知します。このインターフェイスは、エージェントのデスクトップアプリケーションで使用され、コール制御を行います。

コンポーネント



| IPCC コンポーネント | |
|--------------|--|
| 1. | <p>Intelligent Contact Manager (ICM)</p> <p>ICM は、複数のチャネルから ACD、IVR、およびデスクトップアプリケーションなどの企業リソースに音声とデータを配信することで、企業全体のインテリジェントなコンタクト マネージメントを実現します。</p> |
| 2. | <p>Cisco CallManager</p> <p>CallManager は、従来の PBX テレフォニーの機能を、パケット テレフォニー デバイスに提供します。サーバクラスの PC にインストールされる CCM ソフトウェアは、基本的な呼処理、シグナリング、および接続サービスを、Cisco IP Phone、VoIP ゲートウェイ、およびソフトウェア アプリケーションに提供します。</p> |
| 3. | <p>ICM Peripheral Gateways (PG)</p> <p>ICM PG は、デバイスから ICM への接続を提供します。PG はデバイスでのイベントを ICM に通知し、デバイスを制御する手段を提供します。この図では、PG は ICM と既存の ACD、IP-IVR、および CallManager 間の接続を提供しています。</p> |
| 4. | <p>CTI Server</p> <p>ICM CTI Server は、エージェントのデスクトップ アプリケーションへの接続を提供します。このアプリケーションにより、エージェントはデスクトップ PC から ACD 機能 (ログイン、使用可能、ラップアップなど) とコール制御機能 (応答、保留、転送、終了) を実行できます。</p> |



| IPCC コンポーネント | |
|--------------|---|
| 5. | キュー ポイント |
| | <ul style="list-style-type: none">• IP Interactive Voice Response (IP IVR) シスコの IP-IVR はセルフサービス機能を提供するとともに、ICM のキュー ポイントとして機能し、すべてのエージェントがビジジー状態であっても、発信者にコール処理を提供します。 |
| | <ul style="list-style-type: none">• IP Queue Manager (IP-QM) シスコの IP Queue Manager は Cisco IP-IVR の系列製品であり、IPCC コール キューイングに必要な機能のみを低価格で提供します。 |
| | <ul style="list-style-type: none">• Internet Service Node (ISN) シスコの ISN は、Voice Browser アーキテクチャをベースにした、スケーラビリティに優れたネットワーク IVR ソリューションです。 |
| 6. | VoIP ゲートウェイ |
| | Cisco VoIP ゲートウェイは、音声を TDM またはアナログ技術から IP に変換します。IPCC では、使用するゲートウェイの種類や数に制限はありません。顧客ニーズに適したシスコ音声ゲートウェイを選択してください。 |
| 7. | IP Phone |
| | Cisco 7960、7940、7910 IP Phone は、発信者への音声接続を提供します。コールセンターのエージェントは、ヘッドセットを使用することが多くあります。7960 および 7940 ではヘッドセットによる通信を提供しますが、7910 では提供されません。 |
| 8. | Agent Desktop と Supervisor Desktop |
| | <ul style="list-style-type: none">• Cisco Agent Desktop (CAD) および Cisco Supervisor Desktop (CSD) Cisco Agent Desktop は、迅速に実装できるデスクトップアプリケーションで、コール制御、エージェント状態の制御、CTI スクリーン ポップアップ、テキスト チャットなどの機能を提供します。Cisco Supervisor Desktop はエージェント デスクトップのすべての機能に加え、サイレント モニタ、バージイン、およびインターセプトなどの管理機能も提供します。 |
| | <ul style="list-style-type: none">• CTI OS Agent および Supervisor Toolkit CTI OS Toolkits for IPCC は、ActiveX コントロールのセットと、サンプル コード付きのサンプル デスクトップ アプリケーションを提供し、独自設計のエージェント デスクトップの構築に必要なツールを提供するよう設計されています。Cisco OS Supervisor Toolkit はエージェント デスクトップのすべての機能に加え、バージインやインターセプトなどの管理機能も提供します。 |
| | <ul style="list-style-type: none">• CRM デスクトップ統合 いくつかの CRM 製品を IPCC と統合すると、顧客情報フィールドとコールおよび ACD 状態制御を組み合わせることができ、統一されたユーザ インターフェイスをエージェントに提供できます。 |

©2003 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco ロゴは米国およびその他の国における Cisco Systems, Inc. の商標または登録商標です。
この文書で説明した商品、サービスはすべて、それぞれの所有者の商標、サービスマーク、登録商標、登録サービスマークです。
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。



シスコシステムズ株式会社

URL:<http://www.cisco.com/jp/>

問合せ URL: <http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL.03-6655-4433

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受け付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問い合わせ先