

Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.2

Cisco® Unified Contact Center Enterprise は、シスコ ユニファイド コミュニケーション システムを構成する主要コンポーネントであり、複数の通信チャネルを統合し、インテリジェント ルーティングおよびコール処理を可能にする包括的なソリューションです。

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、音声、ビデオ、データ、モバイル製品およびアプリケーションから成る包括的な IP コミュニケーション システムです。効率性に優れたセキュアでパーソナルなコミュニケーションが実現するため、売上げと利益をすぐに向上させることができます。新しいコミュニケーション方式により、人々を結び付けることができます。ビジネスは常にユーザとともに移動し、セキュリティは万全に張り巡らされ、情報はいつでもどこでも必要なときに入手することができます。シスコ ユニファイド コミュニケーションは、ネットワーク インフラストラクチャ、セキュリティ、モバイル性、ネットワーク管理製品、ライフサイクル サービス、フレキシブルな展開とアウトソース管理オプション、エンドユーザとパートナーの財務パッケージ、およびサードパーティ製の通信アプリケーションで構成される統合型ソリューションの一部です。

Cisco Unified Contact Center Enterprise は、顧客とのコンタクト方法を新たな段階に進化させる戦略的なプラットフォームであり、今日のコンタクト センターの域を超えた、カスタマー インタラク ション ネットワークを確立します。カスタマー インタラク ション ネットワークは、IP ベースの分散型インフラストラクチャで、進化し続けるマルチチャネル サービスと Customer Relationship Management (CRM) アプリケーションから構成されています。これらのサービスおよびアプリケーションにより、迅速な対応が可能になり、顧客とのやり取りも効率化されるため、優れたカスタマー サービスを提供できるようになります。カスタマー インタラク ション ネットワークは、カスタマー サービス機能を企業全体に展開し、顧客満足度を向上させる統合性と協調性に富んだアプローチを可能にします。

概要

Cisco Unified Contact Center Enterprise では、IP インフラストラクチャを使用して、スキルベースのコンタクト ルーティング、音声自動応答、Computer Telephony Integration (CTI)、およびマルチチャネル コンタクト管理を可能にします。Cisco Unified Contact Center Enterprise は、マルチチャネル対応の Automatic Call Distributor (ACD; 自動着信呼分配)機能と IP テレフォニーが組み合わされた統合ソリューションになっており、分散型の Voice over IP (VoIP) コンタクト センター インフラストラクチャの迅速な展開が可能になります。

Cisco Unified Contact Center Enterprise は、顧客をセグメント化し、リソースの利用状況を監視して、各コンタクト要求を企業内の最も適切なリソースに振り分けます。ダイヤル番号、発信回線 ID (発信者番号)、発信者が電話のボタンで入力した数字、Web のフォームから送信されたデータ、カスタマー データベースの検索により取得された情報などのデータを使用して、各顧客対応のプロファイルが作成されます。同時に、顧客のニーズを満たすため、エージェントのスキルやアベイラビリティ、Interactive Voice Response (IVR; 音声自動応答) のステータス、キューの長さなど、コンタクト センターで利用可能なリソースも監視されます。

カスタマー データとコンタクト センターのデータは、自社のビジネス ルールをグラフィカルに反映したユーザ定義のルーティング スクリプトに基づいてまとめて処理され、Cisco Unified Contact

Center Enterprise によってコンタクト要求が適切なリソースに割り当てられます。エージェントの勤務場所にかかわらず、各種のコールイベントや顧客から得たデータは、コンタクト要求の着信と同時に目的のデスクトップに配信されるため、顧客に応じたサービスの最適化や効率化が可能になります。こうしたプロセス全体において分散型フォールト トレランスが提供されるので、運用は中断されません。

ルーティングの機能と利点

ルーティングの機能

Cisco Unified Contact Center Enterprise のルーティング機能は、企業のネットワークに着信したコンタクト要求をインテリジェントに振り分けられます。コンタクト要求がリダイレクションを必要とする場合、Cisco Unified Contact Center Enterprise ではビジネス ロジックを適用して、そのコンタクト要求を企業内の最適化リソースに送信します。また、コンタクト要求がサイト間、エージェント間、スキル グループ間、または IVR 間を転送される場合、ルーティング時に収集データを保持することで顧客とのやり取りが最適化されるので、顧客は同じ説明を何度も繰り返す必要がなくなります。

カスタマー プロファイル ルーティング

Cisco Unified Contact Center Enterprise は、コンタクト要求のルーティング先を決定し、エージェントのデスクトップ アプリケーションに詳細な情報を提供するため、データ ソースが拡張されています。たとえば、Cisco Unified Contact Center Enterprise は、ルーティング時にカスタマー データベースを検索して、適切なルーティング先を判断することができます。また、CRM アプリケーションからの情報に基づいて、顧客に適したエージェントを特定したり、そのデータをスクリーン ポップ アプリケーションで利用したりすることもできます。

Web Chat and Collaboration

シスコの Web Chat and Collaboration を使用すると、コンタクト センターのエージェントは Web サイト、あるいはテキスト チャットやリアルタイムの Web Collaboration を利用して、顧客の質問にすみやかに回答することができます。エージェントは、Web Collaboration と音声会話を同時に使用して、音声と画像による対話を行うことも可能です。Web Collaboration を使用すると、コンタクトセンターのエージェントと顧客は、Web ページを共有したり、オンライン フォームを共に見ながら入力したりすることができます。Cisco Unified Contact Center Enterprise は、音声コールの場合と同じコール ルーティング ロジックを使用して、Web サイトから顧客の要求をルーティングします。また、レポート機能によって、使用されているコミュニケーション チャンネルに関係なく、Web インタラクションに関する詳細なコンタクト センター統計情報を提供することもできます。個別の効果的な顧客支援を可能にする Cisco Web Chat and Collaboration 機能は、販売対応を目的としたコンタクトセンターあるいはサービス対応を目的としたコンタクトセンターのいずれにも最適です。

E-mail Management

Cisco E-mail Management は、会社のメールボックスや Web サイト宛てに送られてくる E メールによる大量の顧客問い合わせを管理するための包括的なソリューションです。Cisco E-mail Management は、カスタマイズ可能なビジネス ルールに基づいて、メッセージを分類して優先順位を付け、適切なエージェントまたはサポート チームにメッセージを自動的に送信します。また、適切な応答テンプレートをエージェントに提示し、必要に応じて自動応答を送信することで、応答プロセスを迅速化します。質問に迅速かつ正確に応答することで、顧客との関係が強化され、コンタクトセンターの付加価値および効率の向上につながります。

Cisco Outbound Option

Cisco Outbound Option は、各種発信ダイヤリング モードを備えており、Cisco Unified Contact Center Enterprise プラットフォームの強力な着信コール処理機能を補います。利用できるダイヤリング モードには、プレディクティブ ダイヤリング、プログレッシブ ダイヤリング、およびプレビュー ダイヤリングがあります。これらのいずれかを使用し、着信コール処理と統合することにより、インバウンドおよびアウトバウンドの高度な統合ソリューションを実現することができます。着信コンタクト業務のみ、発信コンタクト業務のみ、あるいはその両方をエージェントにアサインすることができるため、コンタクト センターのリソースを効率的に利用できます。

エージェントの機能と利点

Computer Telephony Integration Option

Cisco Unified Contact Center Enterprise では、エージェントのワークステーションにおける包括的な機能をはじめとする、完全な CTI 戦略を展開することができます。Cisco Unified Contact Center Enterprise は、コンタクト センターに集まる多様なデータをビジネス アプリケーションに提供し、全社規模のコール イベント情報や顧客から取得した情報をエージェントのデスクトップに表示します。Cisco Unified Contact Center Enterprise では、最小限のシステム統合作業により、全社規模でネットワークからデスクトップへ一貫性のある CTI を実現することが可能となります。これにより、企業では迅速かつ高いコスト効率で CTI を実装できます。

エージェント デスクトップのオプション機能

Cisco Unified Contact Center Enterprise はコンタクト センター エージェント向けに、Cisco Unified IP Phone Agent、Cisco Agent Desktop、および CTI OS ツールキット デスクトップといった、さまざまなデスクトップ オプションを用意しています。Cisco Unified IP Phone Agent では、Cisco Unified IP Phone 上に ACD 基本機能を提供し、システムを容易に構築できるため、エージェントの PC にエージェント デスクトップをインストールする必要がありません。Cisco Agent Desktop では、すぐに使用できるエージェント デスクトップ機能を提供します。このエージェント デスクトップ機能により、エージェントはデスクトップから直接、呼制御機能を実行できます。また、コンタクト センター業務の特殊なニーズを満たすカスタマイズされた特別なデスクトップ機能が必要な企業には、CTI OS ツールキット デスクトップをご利用いただけるようになりました。

Universal Queue

Cisco Unified Contact Center Enterprise は、エージェントがさまざまなチャネルを通じて寄せられる複数のタスクを処理できるように調整する一方で、優先度の高いタスクの割り込み処理をエージェントが必要に応じて実行できるようにすることができます。たとえば、テキスト チャットで顧客対応中のエージェントに別のテキスト チャット要求を割り込ませ、同時に複数のカスタマーに対応させることによって効率を向上させます。アクティブなタスクとはチャネル タイプの異なるタスクをエージェントに振り分けることもできます。たとえば、エージェントは顧客の E メールに対応している最中に電話を受信することも可能です。この場合、リアルタイムで電話対応を行ってから、E メール作業に戻ることができます。このように、Cisco Unified Contact Center Enterprise で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を活用して最高レベルのカスタマー サービスを提供できます。

Universal Queue は、エージェントのタスクおよびアクティビティを正確にレポートできます。Cisco Unified Contact Center Enterprise では、Universal Queue とタスクの割り込みに関するリアルタイムのステータスおよび履歴レポートが表示されます。リアルタイム ディスプレイには、エージェントの現在のタスクと、それに関連する経過時間が正確に表示されます。履歴レポートには、エージェ

ントのタスクに関する累積時間が記録されますが、別のタスクがルーティングされてきたために対応中のタスクが中断された場合、その時間は累積時間から除外されます。

リモート エージェントおよびモバイル エージェントのサポート

リモート エージェント構成 (IP WAN を介して Cisco Unified Contact Center Enterprise システムに接続し、遠隔地からエージェントとして作業する) のサポートにより、CTI、コンタクト要求の振り分け、およびレポートの各機能をブランチ オフィスまたは自宅のリモート エージェントから使用することができるので、Cisco Unified Contact Center Enterprise の環境を拡張できます。Cisco Unified Contact Center Enterprise では、場所に関係なく、どのエージェントからでも同じユーザ インターフェイスと機能を利用できます。

Cisco Unified Mobile Agent では、コール数の多い繁忙期にエージェントを随時稼働できる機能が追加されています。臨時にオンラインにすることによってコストも抑制できます。登録期間中、エージェントは宛先電話番号を選択し、番号を何度でも変更できるので、コンタクト センターは機動力の高いワークフォースをフレキシブルに活用することができます。

Cisco Unified Contact Center Enterprise では、物理的にコンタクト センターの外に配置されているエージェントを統合することにより、既存リソースおよびオンデマンドで一時的に利用するリソースをより有効に活用できるほか、企業全体で CTI 機能を使用できます。

セルフサービス機能とコール処理機能

Cisco Unified Contact Center Enterprise は、セルフサービスとコール処理用に 2 つのオプションを備えています。Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IP IVR) と Cisco Unified Customer Voice Portal です。

Cisco Unified IP IVR を使用することにより、ビジネス統合の簡素化、柔軟性の向上、およびネットワーク ホスティングの効率化が実現します。これらの機能により、ビジネス コストが削減され、顧客満足度が大幅に向上します。Cisco Unified IP IVR は、Cisco Unified Communications Manager ソフトウェアと緊密に統合され、IP ベースの通信機能を活用するように構成されているため、インストール、構成、およびアプリケーション ホスティングを容易に実現します。

Cisco Unified IP IVR では、プッシュ式入力または音声認識テクノロジーによってユーザ コマンドを処理することで、当座預金情報やユーザ指定のコール ルーティングへのアクセスなど、セルフサービス オプションを簡素化します。顧客はエージェントと話さなくても、音声コマンドによって必要な情報を取得したり、適切な部門またはエージェントと迅速にコンタクトをとったりすることができます。

Cisco Unified Customer Voice Portal は、Time Division Multiplexing (TDM; 時分割多重) ベースと IP ベースの両方のコンタクト センターで動作し、企業の Web サーバ上で顧客に展開される情報を使用できるセルフサービスの IVR オプションを持つコール管理およびコール処理のソリューションを提供します。Automated Speech Recognition (ASR; 音声自動認識) と Text-To-Speech (TTS; 音声合成) 機能のサポートにより、リアルタイムでエージェントと対話するコストが削減され、発信者は質問に対する最適化された応答を取得して、革新的な方法で業務を行うことができます。

たとえば、Cisco Unified Customer Voice Portal を使用すると、顧客は、請求書の支払い、製品の注文と配送の追跡、販売店の検索、集配のスケジュール、名前や住所の変更、出張の手配、支払い状況の確認、異常なアクティビティの通知の受信、資料または製品情報の要求を行うことができます。

管理機能と利点

スーパーバイザ機能

Cisco Unified Contact Center Enterprise を使用することで、スーパーバイザは、エージェントの状態やコール情報の表示、エージェントへのテキスト チャット メッセージの送信、コールの割り込みや代行受信、会話の記録、およびエージェント コールのサイレント モニタが可能です。これらの機能により、コンタクト センターにおけるスーパーバイザの役割がより重要になり、チーム管理が効率的に行われるようになります。

スーパーバイザは、スーパーバイザ機能とエージェント チャット機能を使用して、コールに参加しているエージェントにテキスト メッセージを送信することができます。これにより、スーパーバイザは、クロスセルやアップセルの機会について後方から指示を出したり、顧客の問題解決に関してエージェントを支援したりすることができます。また、エージェントのコールに割り込んで 3 者間会議を行い、発信者とエージェントの両方と対話することによって問題解決を図ることもできます。さらに、スーパーバイザは、代行受信機能を使用してエージェントをコールからはずし、発信者との間で対話することもできます。これにより、手の空いたエージェントは、別のカスタマー要求を処理できます。

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の状態を変更することもできます。たとえば、エージェントは、休憩後にコールを受信可能な状態に戻し忘れたり、長時間ワークステーションから離れるときにログアウトするのを忘れたりする場合があります。Cisco Unified Contact Center Enterprise を使用すると、スーパーバイザは席をはずしたエージェントをログアウトしたり、不注意で空き状態となっているエージェントをコール受信可能な状態にすることが容易に可能です。これは、分散化が進んだコンタクト センターには重要な機能です。

スーパーバイザは、エージェントのスキル プロファイルをリアルタイムで変更することも可能です。この機能は、スーパーバイザがエージェント チームを管理して、コンタクト センターの管理目標を達成するうえでの有効な手段になります。

管理機能

効率化された管理機能によって、Cisco Unified Contact Center Enterprise の管理作業を一元化することができます。Cisco Unified Contact Center Enterprise の管理インターフェイスでは、割り当てられたスキルに応じて、エージェントが音声、Web、チャット、あるいは E メールによる各種コンタクト要求を処理できるように設定できます。システム マネージャ、管理者、およびスーパーバイザは、このインターフェイスを使用することで、ルーティング スクリプトの定義、変更、表示、システム設定の管理、コンタクト センターのパフォーマンスのモニタ、レポートの定義と要求、システム セキュリティの確保が可能です。このユーザ インターフェイスだけで、単一のコンタクト センターも、複数サイトのコンタクト センターも全社規模で管理できます。

レポート機能

Cisco Unified Contact Center Enterprise ソリューションは、コンタクト センターのミッションクリティカルなレポート機能に必要なリアルタイム データと履歴データを提供します。このレポート機能により、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が作成されるので、マネージャはスタッフのレベル、コンタクト処理手順、およびテクノロジー投資に関して、十分な情報に基づく意思決定を行うことができます。標準のレポート テンプレートでは、一般的なニーズを満たすレポート機能が設定済みです。また、カスタム レポートでは、標準のレポート機能パッケージが拡張され、特定のニーズを満たすことができます。さらに、Cisco Unified Contact Center Enterprise

ではオープン ソフトウェア アーキテクチャを採用しているので、レポート データを外部のデータウェアハウス環境にエクスポートすることも可能です。

Management Portal

Cisco Unified Contact Center Management Portal 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しています。このインターフェイスにより、コンタクト センターのマネージャ、チーム リーダー、または管理者は、電話、エージェント、スキル グループ、およびその他の一般的なコンタクト センター管理機能を移動、追加、または変更するといった日常的なプロビジョニングおよび構成作業を能率化できます。その統合された構成により、適用可能な IP ベースのコンタクト センターの要素および Cisco Unified Communications Manager コンポーネントの両方の管理が簡易化されます。Cisco Unified Contact Center Management Portal は複数のビジネス ユニットを完全に個別にサポートできるパーティション化されたシステムで、階層型管理機能によって、役割と責任の異なる複数のビジネス レベルのユーザがサポートされます。また、コンタクト センターで実施された変更事項を管理者およびマネージャが追跡できるように、すべての設定変更および管理ポータルの使用の詳細を記録した監査証跡が提供されます。

システム機能と利点

オープン システム

Cisco Unified Contact Center Enterprise ソフトウェアは、業界標準のハードウェア プラットフォームを最大に活用し、低いハードウェア コストで幅広いソフトウェア機能を有効に利用できるようにしています。また、このシステムでは、Open Database Connectivity (ODBC) 準拠のデータベースだけでなく、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オープンなアーキテクチャを採用しているので、既存のコンタクト センター ソリューションと統合することができ、従来のシステムへの投資を生かしながら、将来のアプリケーションのためのプラットフォームを提供します。

スケーラビリティ

Cisco Unified Contact Center Enterprise のスケーラビリティによって、数十のエージェントを有する小規模の単一サイトから、数千のエージェントを有する大規模分散サイトにまで対応できます。Cisco Unified Contact Center Enterprise のアーキテクチャは、ソフトウェアをベースとしているためシステムの拡張が簡単なので、コンポーネントの陳腐化を防ぎます。Cisco Unified Contact Center Enterprise は、コンタクト センターの環境の変化に適応できる設計になっています。

分散型フォールトトレランス

Cisco Unified Contact Center Enterprise のすべてのソフトウェア コンポーネントと外部アプリケーション リンクによって、ネットワークからデスクトップにいたるまで、ハードウェアとソフトウェアの両方のレベルで、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によるキャリアクラスの分散型フォールトトレランスを提供します。このシステムは、自己診断機能および自己修復機能により、必要に応じて冗長コンポーネントを自動的に使用し、ハードウェア コンポーネント障害、通信ネットワーク障害、および非同期ソフトウェア エラーに弾力的に対応します。Cisco Unified Contact Center Enterprise ソフトウェアには SNMP (簡易ネットワーク管理プロトコル) フィードも組み込まれており、全社規模の障害管理システムに統合できます。

セキュリティ

Cisco Unified Contact Center Enterprise は、最新のセキュリティ機能および整合性機能とソリューションをサポートしています。Cisco Unified Contact Center Enterprise を導入すると、アプ

リケーション サーバのセキュリティが強化され、Secure Sockets Layer(SSL)が Web ベースのアプリケーションで使用可能になります。また、ソケットベースの通信に対する Transport Layer Security(TLS)と IP Security(IPSec)もサポートされて、信頼できるネットワークおよび非信頼ネットワーク全体にデータをセキュアに送信することができます。

シスコでは、主要ベンダーの最新のウイルス対策アプリケーションをサポートするだけでなく、ユニファイド コミュニケーション ソリューションの一部として、Cisco Security Agent、ホストベースの侵入検知および防御アプリケーションを提供して、保護機能を強化しています。Cisco Security Agent は、シグニチャ照合の代わりに動作解析によってウイルス対策ソフトウェアの機能を補うことにより、ネットワークの保護と運用コストの削減を可能にする強固なソリューションを提供します。詳細については、<http://www.cisco.com/jp/go/csa/> を参照してください。

シスコ ユニファイド コミュニケーションのサービスおよびサポート

シスコシステムズとパートナーは、シスコのライフサイクル サービスの考え方を活用して、シスコ ユニファイド コミュニケーション システムをサポートするための幅広いエンドツーエンド サービスを提供しています。これらのサービスは、IP コミュニケーション ソリューションの構築、運用、および最適化に効果のある手法を基にしています。たとえば、早期段階に計画サービスおよび設計サービスを活用すると、厳しいスケジュール要件を満たすことができ、導入作業中のネットワークの停止を最小限に抑えます。運用サービスを使用すると、専門のテクニカル サポートによって通信の中断リスクを軽減できます。最適化サービスを使用すると、ソリューションのパフォーマンスが向上し、運用効率が高まります。シスコとそのパートナーは、耐障害性の高い統合型ネットワークの構築および維持に役立つシステムレベルのサービスおよびサポートを提供し、企業ニーズに対応しています。

まとめ

最先端の VoIP コンタクト センター ソリューションである Cisco Unified Contact Center Enterprise を使用すると、お客様はインバウンド処理およびアウトバウンド処理の音声アプリケーションと、リアルタイム チャット、Web コラボレーション、E メールなどのインターネット アプリケーションとを統合できます。これにより、さまざまな機能が統合され、顧客が選択した通信チャンネルに関係なく、1 人のエージェント が複数の対話を同時にサポートできるようになります。対話の内容はそれぞれ異なるため、サービスの個別化が必要な場合があります。このため、シスコでは、個々の対話を事実上すべてのコンタクト属性に基づいて管理する、コンタクト センター ソリューションを提供しています。

また、シスコでは、TDM インフラストラクチャと IP インフラストラクチャの音声、チャット、E メール、Web コラボレーションの各アプリケーションを統合することで、これらのテクノロジー プラットフォームのギャップを解消しました。これにより、お客様は、ACD、IVR、PBX(構内交換機)などのコールセンター製品への既存の投資を維持しながら、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、同じコンタクト センター要件に対応することができます。真の意味でのカスタマー インタラクション ネットワークを目指して、進化は続きます。

©2008 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。(0805R)

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)

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

0120-933-122(通話料無料)、03-6670-2992(携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

お問い合わせ先