

Cisco IPCC Express Edition 機能および製品仕様

表 1 IPCC Express 4.0

| 機能 | Premium | Enhanced | Standard |
|--|---|--|--|
| サーバソフトウェアでの全般的なシステム機能 | | | |
| ハードウェア構成 | Cisco Media Convergence Server およびシスコ承認済みのパートナー製サーバ | Cisco Media Convergence Server およびシスコ承認済みのパートナー製サーバ* | Cisco Media Convergence Server およびシスコ承認済みのパートナー製サーバ* |
| システムソフトウェア構成 | Microsoft Windows クライアント/サーバソフトウェア | Microsoft Windows クライアント/サーバソフトウェア | Microsoft Windows クライアント/サーバソフトウェア |
| 対応システム | Cisco CallManager 4.1 以降 | Cisco CallManager 4.1 以降 | Cisco CallManager 4.1 以降 |
| 対応オペレーティングシステム | Windows 2000 Server および Advanced Server | Windows 2000 Server および Advanced Server | Windows 2000 Server および Advanced Server |
| 冗長性サポート | 自動フェールオーバーによるハイアベイラビリティ | 自動フェールオーバーによるハイアベイラビリティ | × |
| アナログトランクの最大数 | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） |
| デジタルトランクの最大数 | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） |
| IP トランクの最大数 | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） |
| トランクグループの最大数 | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） | 無制限（ソフトウェア上の制約なし） |
| 電話会議 | ○ | ○ | ○ |
| エージェントのインターダイヤリングサポート | ○ | ○ | ○ |
| ダイレクトダイヤルアウト（DOD）のサポート | ○ | ○ | ○ |
| サーバソフトウェアでの統合 ACD 機能 | | | |
| IPCC Express のドラッグ&ドロップエディタを使用したカスタムスクリプトの作成 | ○ | ○ | ○ |
| 設定可能なエージェントの最大数** | 300 | 300 | 300 |
| アクティブなエージェントの最大数** | 300 | 300 | 300 |
| スーパーバイザの最大数** | 32 | 32 | 32 |
| エージェントグループの最大数** | 75 | 75 | 75 |
| 各グループのエージェントの最大数** | 300 | 300 | 300 |
| ANI サポート | ○ | ○ | ○ |
| DNIS サポート | ○ | ○ | ○ |

| 機能 | Premium | Enhanced | Standard |
|--|---|---|---|
| スキルベース ルーティング | ○ | ○ | × |
| スキルレベル ベース ルーティング | ○ | ○ | × |
| 条件付きルーティング (時刻、曜日、カスタム変数等) | ○ | ○ | ○ |
| オーバーフロー、インターフロー、イントラフロー ルーティング | ○ | ○ | ○ |
| エンタープライズ データに基づくカスタムルーティング(例:プライオリティ ルーティング) | ○ | × | × |
| ダイナミック プライオリティ キューイング | ○ | ○ | × |
| 定義可能なスキル グループの最大数 | 150 | 150 | × |
| 各エージェントのスキルの最大数 | 50 | 50 | × |
| ルーティング プログラムの最大数 | 無制限 (ソフトウェア上の制約なし) | 無制限 (ソフトウェア上の制約なし) | 無制限 (ソフトウェア上の制約なし) |
| 各ルーティング プログラムのステップの最大数 | 無制限 (ソフトウェア上の制約なし) | 無制限 (ソフトウェア上の制約なし) | 無制限 (ソフトウェア上の制約なし) |
| サーバソフトウェアでの統合 IVR 機能 | | | |
| 発信元に対するメッセージの再生 — 音楽 | ○ (Cisco CallManager Music On Hold サーバまたは .wav ファイルを使用) | ○ (Cisco CallManager Music On Hold サーバまたは .wav ファイルを使用) | ○ (Cisco CallManager Music On Hold サーバまたは .wav ファイルを使用) |
| 発信元に対するメッセージの再生 — 入力指示 | ○ (.wav ファイルを使用) | ○ (.wav ファイルを使用) | ○ (.wav ファイルを使用) |
| 発信元に対するメッセージの再生 — 入力指示、音楽、およびメッセージの組み合わせ | ○ (完全カスタマイズ可能) | ○ (完全カスタマイズ可能) | ○ (完全カスタマイズ可能) |
| 発信元による DTMF 入力のキャプチャと処理 | ○ | ○ | ○ |
| 自動応答のサポート | ○ (完全カスタマイズ可能) | ○ (完全カスタマイズ可能) | ○ (完全カスタマイズ可能) |
| データベースの統合 | ○ | × | × |
| 自動音声認識 | オプション (MRCP を使用) — Nuance または Scansoft から購入 | × | × |
| Text-To-Speech | オプション (MRCP を使用) — Nuance または Scansoft から購入 | × | × |
| リアルタイム通知サービス (E メール、ページャ、Fax) | ○ (ページャおよび Fax は サードパーティ製サービスが必要) | × | × |
| VoiceXML (ASR/TTS および DTMF 用) | ○ | × | × |
| HTTP および XML ページ データの読み取り | ○ | ○ | ○ |
| HTTP 要求による定義済みワークフローの実行 | ○ | × | × |
| 統合型セルフサービス アプリケーション サポート | ○ | × | × |

| 機能 | Premium | Enhanced | Standard |
|--|---------|----------|----------|
| IPCC Express シート ライセンスでの CTI/画面ポップアップ統合機能 | | | |
| ANI/DNIS および顧客定義によるワークフローデータのポップアップ | ○ | ○ | ○ |
| Microsoft Windows 準拠アプリケーションの自動起動 | ○ | ○ | × |
| Microsoft Windows 準拠アプリケーションへのデータ送信 | ○ | ○ | × |
| 画面ポップアップをサポートするデータベースディップの提供 | ○ | × | × |
| IPCC Express シート ライセンスでの PC ベース統合型 Agent Desktop 機能 | | | |
| ワークフローの自動化/タスク ボタン | ○ | ○ | × |
| イベント発生時のサードパーティ製アプリケーションでのポップアップ表示 | ○ | ○ | × |
| 通話の「録音」およびアーカイブ | ○ | ○ | × |
| 通話終了後のラップアップ処理中エージェントの「作業」ステート | ○ | ○ | × |
| インスタント メッセージを使用したスーパーバイザまたはエージェントとの「チャット」 | ○ | ○ | ○ |
| 着信および発信通話処理の通話ログによるトラッキング | ○ | ○ | ○ |
| エージェントのステート変更等のエージェントログによるトラッキング | ○ | ○ | ○ |
| ソフトフォン（電話帳機能付き） | ○ | ○ | ○ |
| IP Communicator のサポート（エージェントの電話として Cisco IP Phone を使用する必要なし） | ○ | ○ | ○ |
| エージェント ステート ボタン | ○ | ○ | ○ |
| IPCC Express シート ライセンスでの IP Phone ベース統合型 Agent Desktop 機能 | | | |
| 7970/7971/7960/7940 IP Phone 専用 | ○ | ○ | ○ |
| ログイン/ログアウト | ○ | ○ | ○ |
| Ready ステータス/ Not Ready ステータス | ○ | ○ | ○ |
| エージェントの電話のステータスを表示 | ○ | ○ | ○ |
| エージェントによるオンデマンド レコーディングの開始 | ○ | ○ | × |
| スーパーバイザによるサイレント モニタ、割り込み、および代行受信 | ○ | ○ | × |
| IPCC Express シート ライセンスでの PC ベース統合型 Supervisor Desktop 機能 | | | |
| エージェントのアクティビティのリアルタイム表示 | ○ | ○ | ○ |

| 機能 | Premium | Enhanced | Standard |
|---|---------|----------|----------|
| エージェントおよびスキル グループ統計の表示 | ○ | ○ | ○ |
| チャット — 任意またはすべてのエージェントへのテキスト メッセージ送信 | ○ | ○ | ○ |
| マーキー — エージェントへのスクロール メッセージのブロードキャスト | ○ | ○ | ○ |
| IP Communicator のサポート (エージェントの電話として Cisco IP Phone を使用する必要なし) | ○ | ○ | ○ |
| エージェントのログアウト | ○ | ○ | ○ |
| エージェントの Ready ステートへの移行 | ○ | ○ | ○ |
| コーチング — チャットを使用したエージェントへの指導 | ○ | ○ | ○ |
| サイレント モニタ — エージェントの通話の傍聴 | ○ | ○ | × |
| 割り込み — エージェントの通話への参加 | ○ | ○ | × |
| 代行受信 — エージェントからの通話の引き継ぎ | ○ | ○ | × |
| 録音 — 通話音声のキャプチャと保存 | ○ | ○ | × |
| IPCC Express シート ライセンスでの統合型履歴レポート機能 | | | |
| 発信元によって切断された通話の詳細レポート | ○ | ○ | ○ |
| エージェントの詳細レポート | ○ | ○ | ○ |
| エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポート | ○ | ○ | ○ |
| エージェントのステートのサマリー レポート (エージェント別) | ○ | ○ | ○ |
| エージェントのステートのサマリー レポート (インターバル別) | | | |
| エージェントのサマリー レポート | ○ | ○ | ○ |
| コール カスタム変数レポート | ○ | ○ | ○ |
| 着信番号サマリー アクティビティ レポート | ○ | ○ | ○ |
| 共通スキルのコンタクト サービス キューのアクティビティ レポート | ○ | ○ | × |
| コンタクト サービス キューのアクティビティ レポート (CSQ 別) | ○ | ○ | ○ |
| コンタクト サービス キューのアクティビティ レポート (インターバル別) | ○ | ○ | ○ |
| コンタクト サービス キューのアクティビティ レポート | ○ | ○ | ○ |
| コンタクト サービス キューのサービス レベル レポート | ○ | ○ | ○ |
| コール別 CCDR 詳細レポート | ○ | ○ | ○ |

| 機能 | Premium | Enhanced | Standard |
|--|---|---|---|
| コール、CSQ、エージェントの詳細レポート | ○ | ○ | ○ |
| プライオリティ サマリーのアクティビティ レポート | ○ | ○ | × |
| スキルルーティングのアクティビティ レポート | ○ | ○ | × |
| IVR アプリケーション パフォーマンス分析 レポート | ○ | ○ | ○ |
| IVR トラフィック分析レポート | ○ | ○ | ○ |
| IPCC Express シート ライセンスでの録音機能 | | | |
| オンデマンド エージェント録音機能 | ○ | ○ | × |
| オンデマンド スーパーバイザ録音機能 | ○ | ○ | × |
| 「常時オン」のサイト録音機能 | × (コンタクト センター録音機能を扱うシスコのパートナーにお問い合わせください) | × (コンタクト センター録音機能を扱うシスコのパートナーにお問い合わせください) | × (コンタクト センター録音機能を扱うシスコのパートナーにお問い合わせください) |
| シスコのプロフェッショナル サービスを通じて利用できるマルチチャネル | | | |
| ユニバーサル キューイングのサポート | シスコのプロフェッショナル サービスを通じて利用可能 | シスコのプロフェッショナル サービスを通じて利用可能 | × |
| Cisco E-Mail Manager オプションのサポート | シスコのプロフェッショナル サービスを通じて利用可能 | シスコのプロフェッショナル サービスを通じて利用可能 | × |
| Cisco Collaboration Server (Web チャット、Web コールバック) | シスコのプロフェッショナル サービスを通じて利用可能 | シスコのプロフェッショナル サービスを通じて利用可能 | × |
| 管理 | | | |
| WAN の任意の場所からのブラウザ ベースの管理 | ○ | ○ | ○ |
| Web 対応リアルタイム レポートینگ クライアント | ○ | ○ | ○ |
| Cisco NMS との完全な統合 (SNMP サポート およびアラーム サービスを含む) | ○ | ○ | ○ |
| サードパーティ製 MIB のサポート | ○ | ○ | ○ |
| Cisco Campus Manager および Resource Management Essential のサポート | ○ | ○ | ○ |
| トレーシングおよびローカルのロギング機能 | ○ | ○ | ○ |
| 音声メールの統合 | | | |
| 音声メッセージング インターフェイス | オプション (Cisco Unity) | オプション (Cisco Unity) | オプション (Cisco Unity) |
| 音声メールボックスの最大数 | 2,500 | 2,500 | 2,500 |
| 音声保存の最大時間数 | 無制限 (ハードディスク容量に依存) | 無制限 (ハードディスク容量に依存) | 無制限 (ハードディスク容量に依存) |
| 他のベンダー製音声メールのサポート | ○ | ○ | ○ |

| 機能 | Premium | Enhanced | Standard |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| ユニファイド メッセージングのサポート | オプション (Cisco Unity) | オプション (Cisco Unity) | オプション (Cisco Unity) |

* サポートされているサーバは次のとおりです。

MCS 7825-800
 MCS 7825-1133
 MCS-7825H-2.2-CC1
 MCS-7825I-3.0-CC1
 MCS-7815I-2.0-CC1
 MCS-7815I-3.0-CC1
 MCS 7835-1000
 MCS 7835-1266
 MCS-7835H-2.4-CC1
 MCS-7835I-2.4-CC1
 MCS-7845H-2.4-CC1
 MCS-7825H-3.0-CC1
 MCS-7835H-3.0-CC1
 MCS-7835I-3.0-CC1
 MCS-7845H-3.0-CC1
 IBM xSeries 306 3.0GHz
 IBM xSeries 200
 IBM xSeries 330-1266
 IBM xSeries 205
 IBM xSeries 342-1266
 IBM xSeries 345 Single 2.4GHz Xeon
 IBM xSeries 345 Single 3.06GHz Xeon
 IBM xSeries 345 3.06GHz Dual Xeon
 Compaq DL 320
 Compaq DL 380
 Compaq DL 380 G2
 HP DL 320 G2
 HP DL380-G3 Single 2.4G Xeon
 ICS 7750 SPE 310
 HP DL380-G3 Dual 2.4G Xeon
 HP DL 320-3.0GHz G2
 HP DL 380-3.0GHz G3 Single Xeon
 HP DL 380-3.0GHz G3 Dual Xeon
 MCS-7815-I1-CC1
 MCS-7825I-3.4-CC1
 MCS-7825H-3.4-CC1
 MCS-7835-I1-CC1
 MCS-7835-H1-CC1
 MCS-7845-H1-CC1
 MCS-7845-I1-CC1
 IBM xSeries 306 3.4GHz
 HP DL 320 3.4GHz G3
 IBM xSeries 346 3.4GHz Single Xeon
 HP DL 380-3.4GHz G4 Single Xeon
 HP DL 380-3.4GHz G4 Dual Xeon
 IBM xSeries 346 3.4GHz Dual Xeon

** 実際の最大数は、使用されるハードウェア サーバ、サーバ上で使用される機能の組み合わせ、および関連する IPCC Express Edition 拡張サーバによって異なります。

©2006 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

〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館
<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/service/contactcenter>

0120-092-255 (通話料無料)

電話受付時間: 平日 10:00 ~ 12:00, 13:00 ~ 17:00