



データシート

Cisco IP Contact Center Express Edition — Premium

Cisco® IP Communications は、Cisco Architecture for Voice, Video and Integrated Data (AVVID) により実現される包括的なシステムで、IP テレフォニー、ユニファイド メッセージング、IP/VC などの強力なエンタープライズ クラスのソリューションで構成されます。Cisco IP Communications は、効率と生産性を向上させ、顧客のロイヤリティを高めることにより、企業の競争力を強化し、Return On Investment (ROI) を向上させます。Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition は、Cisco IP Communications システムに不可欠なコンポーネントであり、統合された Cisco IP テレフォニー アーキテクチャの利点を活かして、顧客とのコンタクトを管理するすべての機能を備えた統合型ソリューションを提供します。

Cisco® IPCC Express Edition により、顧客とのコンタクト方法は新たな段階に入ります。つまり、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 ネットワークが確立されます。カスタマー インタラクション ネットワークは、IP ベースの分散型カスタマー サービス インフラストラクチャで、進化し続ける一連の革新的なマルチチャネル 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、プレミアム レベルの応答性、効率化された顧客とのやりとりが実現し、企業は優れたカスタマー 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広げ、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。

Cisco IPCC Express Edition の概要

Cisco IPCC Express Edition は、導入や運用が容易でアベイラビリティの高い優れたカスタマー インタラクション管理 (1 ~ 300 エージェント) を必要としている企業の部門、企業の支店、または中小・中堅企業のニーズに対応します。Cisco IPCC Express Edition は、Cisco Security Agent でセキュリティが確保された複数のサイトにおいて、統合型セルフサービス アプリケーションを使ってアベイラビリティの高い仮想コンタクト センターをサポートすることにより、顧客とのコンタクト インタラクション管理の効率性、アベイラビリティ、およびセキュリティを向上させます。Cisco IPCC Express Edition は、優れたエージェントベースの補助サービスと完全統合型セルフサービス アプリケーションをサポートすることにより、高機能で分散型の Automatic Call Distributor (ACD)、Interactive Voice Response (IVR)、Computer Telephony Integration (CTI)、エージェント、およびデスクトップのサービスを単一サーバによるワンボックス コンタクト センターとして実現しています。こうした機能により、ビジネスコストが削減され、コンタクト センターに対する顧客の反応が向上します。

Cisco IPCC Express Edition には、製品の機能と顧客コンタクト インタラクション管理の要件をより適切に一致させるため、Standard、Enhanced、および Premium の 3 つのバージョンが提供されています。すべての Cisco IPCC Express Edition ソリューションは、Cisco AVVID と Cisco CallManager と緊密に統合されています。

Cisco IPCC Express Edition Premium の主な機能と特長

Cisco IPCC Express Premium は、スキルベース ルーティング、CTI ベースのエージェント画面ポップアップ、または統合型セルフサービス アプリケーション サポートを必要とする、すべての機能を備えたフォーマルなコール センターに最適です。Cisco IPCC Express Premium は最大 300 のエージェントと 300 の完全な機能を持つ IVR ポートに対応できます。* その他の機能と特長には、次のものがあります。

Cisco IPCC Express Edition のハイ アベイラビリティ オプション

自動フェールオーバー機能を備えたハイ アベイラビリティにより、ACD、IVR、CTI、デスクトップ、モニタリング、録音、およびデータベースの各種サービスに対応するアクティブ サービスおよびスタンバイ サービスなど、コンタクト センターの重要な機能の冗長化を実現します。

ACD コール ルーティングおよびプライオリティ キューイング

コールを最初から適切なエージェントに割り当てる機能、さまざまな種類の顧客（さらには個々の顧客）に適した呼処理を作成する機能、および多様なビジネス ニーズに基づいてコンタクト センターの運用を柔軟に調整する機能は、コストを抑えて効率的な運用を維持しながら高いレベルの顧客満足度を実現するために不可欠な要件です。

スキル グループは、特定のスキルとスキル レベルを持つエージェントを要求するように定義できます。各エージェントには、最大 100 のスキルを割り当てて、割り当てたスキルごとに最大 10 のスキル レベルを設定できます。各エージェントは複数のスキル グループに登録できます。

高度なルーティングおよび再ルーティング アルゴリズムには、企業データベース内の顧客データに基づくデータドリブン ルーティング、条件付きルーティング（時刻、曜日、休日、Automatic Number Identification [ANI; 発信者番号表示]、Dialed Number Identification Service [DNIS; 着信番号情報サービス]、顧客による入力データ、およびカスタム定義変数など）、待ち時間、待機中のコール数またはその他のカスタム定義変数、オーバーフロー、イントラフロー、およびインターフロー ルーティングなどがあります。

Cisco IPCC Express Edition Premium のコールプライオリティ キューイング機能を使うと、ワークフローを制御しつつ、待機中のコールのプライオリティをいつでも変更できます。この機能を使用すると、顧客の種類ごとに顧客 コントラクト管理を最適化できます。また、特定の顧客に対する特別な対応も可能になります。

IVR 音声メニューと呼の待機

Cisco IPCC Express Edition Premium には、他の番号やサービス（ボイスメールなど）への転送機能に加えて、高度で設定可能な音声メニューと待機中のコールに対するカスタム呼処理機能（待機中のコール数や予想待ち時間に応じた処理、カスタム メッセージ機能、発信元への案内と情報収集など）が用意されています。

完全に自動化されたセルフサービス ソリューションに対応した IVR のサポート

Cisco IPCC Express Edition Premium を使用すると、Dual Tone Multi-Frequency (DTMF) によって完全に自動化されたセルフサービス アプリケーション、および Automatic Speech Recognition (ASR) テクノロジーや Text-To-Speech (TTS) テクノロジーなどの高度なスピーチ技術をコンタクト センターに統合することができます。このほかに、Click-to-Talk などの開始機能を備えた企業の Web サイト技術、Eメールのリアルタイム通知サービス、および（サードパーティ製品を使用した）Fax サービスやページング サービスなどの機能と統合することもできます。**

画面ポップアップに対応した CTI

Cisco IPCC Express Edition Premium 独自のコスト効率に優れた CTI 統合機能により、すべてのコンタクト センター オペレータにおける CTI の統合コスト化が可能になります。たとえば、Microsoft Windows ベースの CRM などと連携して、発信者が入力した情報を使って企業データベースから発信者の詳細な情報を引き出し、発信者に関する詳細情報をエージェントに対してポップアップ表示することが可能です。

さらに、Cisco IPCC Express Edition Premium は、画面ポップアップの基本的な統合機能をデフォルトでサポートしています。また、HTTP や Extensible Markup Language (XML) を使って企業の Web サーバ上に保管されているデータにアクセスすることもできます。

履歴レポート

Cisco IPCC Express Edition ソリューションにはすぐに使用できる図表形式のレポート機能が用意されているため、スーパーバイザやコール センターの管理者は次の業務を容易に行うことができます。

- エージェント コール数、エージェント コール時間、各コールに対するエージェントのアクティビティ、エージェントのログイン/ログアウト、エージェントの Not Ready 理由コード、およびエージェント ステートの継続時間などの情報が記載されたレポートを使用してエージェントを管理できます。

- アプリケーション コール数、アプリケーション コール時間、アプリケーションごとの放棄呼率と平均応答時間、アプリケーションごとのピーク時コール統計などが記載されたレポート、および放棄呼や拒否呼に関する詳細レポートを使用して発信者体験を測定できます。
- Contact Service Queue (CSQ; コンタクト サービス キュー) 別の各種サービス レベル、CSQ 別のキュー統計情報、CSQ 別の応答および放棄呼分布、CSQ コール数、および CSQ コール時間などの情報が記載されたレポートを使用して CSQ パフォーマンスを測定できます。
- 各コールにタグ付けされるカスタム コール変数などの情報が記載されたレポートやコール別の詳細レポートを使用して、システム上で実行された個別のコンタクトを詳細に分析できます。

Cisco IPCC Express Edition の履歴レポート クライアントを使用すると、スーパーバイザやコール センターの管理者は日時の範囲、ソート パラメータ、フィルタリング パラメータなどの機能を使用してレポート データを柔軟に表示できます。このツールでは、レポートを作成したあとでレポートのサイズを変更したり、PDF、Excel、および XML などのファイル形式でレポート データをエクスポートすることもできるため、あとでデータを操作したり、プレゼンテーションに利用したりすることが可能です。また、ジョブ スケジューラを使用すると、ユーザが定めた日時と間隔でレポートの出力または保存をスケジュール設定することもできます。

Cisco IPCC Express Edition のお客様は Crystal Reports を使用して、Cisco IPCC Express Edition の履歴レポート クライアントで表示可能なカスタム レポートを作成できます。標準的なレポートに表示されるデータ、履歴レポート データベースに保管される詳細データ、および Cisco IPCC Express Edition でのカスタム レポートの作成手順については、詳細なマニュアルが用意されています。

Cisco Agent Desktop および Cisco Supervisor Desktop サービス

Cisco Agent Desktop と Cisco Supervisor Desktop は、Cisco IPCC Express Edition と Cisco IPCC Enterprise Edition におけるエージェントとスーパーバイザのインターフェイスです。これらの製品で共通のデスクトップ環境を使用した場合、コンタクト センターのトレーニングと業務を一度定義すれば、複数の製品間で再利用することが可能になります。

Cisco IPCC Express Edition では、Cisco IP Phone 7970G、IP Phone 7960G、および IP Phone 7940G 用の Cisco IP Phone Agent をオプションで使用できます。このオプションに必要なのは、エージェント用の Cisco IP Phone 7970G、IP Phone 7960G、または IP Phone 7940G だけで PC は必要ありません。

Cisco IPCC Express Edition Premium 用の Cisco Agent Desktop Premium

エージェントは Cisco IP Phone 7905G、IP Phone 7940G、IP Phone 7960G、または IP Phone 7970G を Cisco Agent Desktop のコール制御機能を実行して操作したり、Cisco IP Communicator ソフトフォンによってコール制御を行ったりすることができます。コール制御機能には、コール発信、コールの終了、コールの保留、コールの転送、および会議コールが含まれます (図 1)。

そのほかに、次のような機能があります。

- オンデマンド レコーディング — この機能を使用すると、エージェントはオンデマンドで通話を録音できます。***
- ワークフローの自動制御 — この機能を使用すると、事前に設定した動作をシングルクリックで実行できます。
- エージェントまたはスーパーバイザ間チャット — エージェントとスーパーバイザは、一対一またはその他のエージェントとのチャットでメッセージを交換することができます。
- エージェントまたはスーパーバイザのメッセージを事前に定義できます。
- 理由コード — エージェントはオプションで、ログアウトおよび Not Ready へのステータス変更の際に理由コード (ログアウト、Not Ready にする理由) を選択することができます。
- リアルタイム レポート — エージェントはデスクトップ アプリケーションから、直接自分のリアルタイム統計情報を参照できます。
- エージェント ステータス ログ — ACD のステータス変更をタイム スタンプ (日付を含む) 付きでログに記録し、エージェントのステータス遷移を詳細に追跡し、トラブルシューティングすることができます。

- 画面ポップアップのオプション
 - エンタープライズデータのポップアップ (図2) — 発信元の ID、ANI、DNIS などの発信元データのほか、スレッシュホールドが設定された待機時間や会話時間、顧客定義変数を表示します。
 - 発信元が入力した情報や内部ワークフローの値を、エージェント デスクトップ上のほとんどの Windows アプリケーション上でポップアップ表示します。
- ホット デスクとエクステンション モビリティのサポート — エージェント独自の設定を維持したまま、エージェントが任意の端末に移動できるようにすることで柔軟性が得られます。

図 1 ワークフローの自動制御を備えた Cisco Agent Desktop Premium

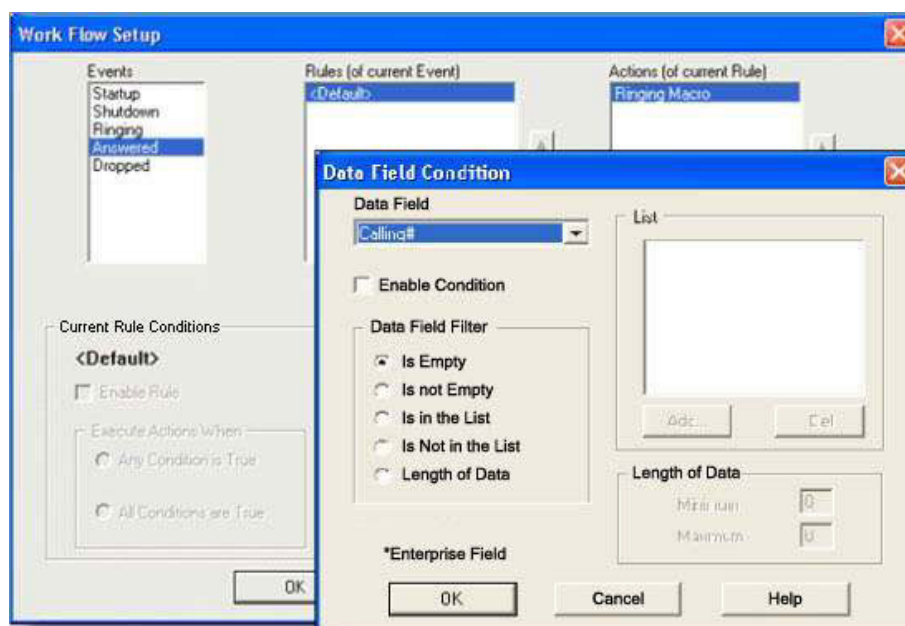


図 2 Cisco Agent Desktop Premium と Enterprise Data ポップアップ

状態	アラート番号	元の発番号	元の着番号	期間
接続中	2001	5000	7000	00:02:25

フィールド	データ	デバイス	タイプ	説明	期間
ANI	5000	2001	エージェントID	Kudo Kenji	00:02:25
DNIS	2001			合計	00:02:25
課金番号	11504				
最後のキュー時間	00:50				
収集された桁	1234				

Cisco IPCC Express Edition Premium 用の Cisco Supervisor Desktop

Cisco Supervisor Desktop を使用すると、スーパーバイザはデスクトップから直接コール制御機能を実行できます。コール制御機能には、コール発信、コールの終了、コールの保留、コールの転送、および会議コールがあります。

そのほかに、次のような機能があります。

- チャット機能を使用したエージェントまたはスーパーバイザ間インタラクションの完全サポート — インスタント メッセージを使用して、スーパーバイザのチーム内の任意のエージェントまたはすべてのエージェントと通信できます。
- スクロール マーキー メッセージ — スーパーバイザはスクロール マーキー メッセージを送信して、チーム内のすべてのエージェントに重要なニュース等をブロードキャストできます。

- エージェント ステータスのモニタ、サイレント モニタ、コーチング、割り込み、および代行受信 — 高度なスーパーバイザ機能を使用してパフォーマンスと顧客満足度を向上させます。
 - エージェント モニター スーパーバイザは発信元データを利用して、電話とエージェントのステータスをモニタできます。
 - サイレント モニター スーパーバイザは干渉することなく、エージェントと発信元のやりとりをモニタできます。
 - コーチング — スーパーバイザはサイレント モニタを行いながら、チャットを使用してエージェントに指導を行うことができます。
 - 割り込み — スーパーバイザは継続中の通話に参加できます。
 - 代行受信 — スーパーバイザは通話をエージェントからスーパーバイザに移すことができます。
- エージェントのステートの変更 — エージェントをログイン ステートからログアウト ステートへ、または Ready ステートから Not Ready ステートへ変更します。
- リアルタイムレポート — スーパーバイザはエージェントとスキル グループの統計情報を表示することができます。
- ホット デスクとエクステンション モビリティのサポート — スーパーバイザ独自の設定を維持したまま、スーパーバイザが任意の端末に移動できるようにすることで組織の柔軟性が得られます。

Cisco IPCC Express Edition Premium 用の Cisco IP Phone Agent

Cisco IP Phone Agent (図 3) は、Cisco IP Phone 7970G、IP Phone 7960G、または IP Phone 7940G 上で ACD 機能を提供します。IP Phone Agent はエージェント デスクトップのすべての機能をサポートしてはおりませんが、多くの場合、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はなくなります。

Cisco IP Phone Agent には、次の機能があります。

- プレミアムの IP Phone の機能を使用したコール制御
- ACD のステート
 - ログインおよびログアウト
 - Ready または Not Ready
 - ログアウトおよび Not Ready の理由コード
- ホット デスク (エクステンション モビリティ)
- 待機中のコール数および待機中の最長コールのリアルタイム統計を表示
- エンタープライズ データの画面ポップアップのサポート

IP Phone Agent の Cisco Supervisor Desktop 制御には、次の機能があります。

- リアルタイムでエージェントの電話ステータスをモニタする機能
- エージェントのステータスを変更する機能 — スーパーバイザはエージェントをログイン ステートからログアウト ステートへ、または Not Ready ステートから Ready ステートへ変更できます。
- オンデマンド レコーディング — この機能を使用すると、エージェントはオンデマンドで通話を録音できます。***
- エージェント ステータスのモニタ、サイレント モニタ、割り込み、および代行受信 — 高度なスーパーバイザ機能を使用してパフォーマンスと顧客満足度を向上させます。
 - エージェント モニター スーパーバイザは発信元データを利用して、電話とエージェントのステータスをモニタできます。
 - サイレント モニター スーパーバイザは干渉することなく、エージェントと発信元のやりとりをモニタできます。
 - 割り込み — スーパーバイザは通話中の呼に参加できます。
 - 代行受信 — スーパーバイザは通話をエージェントからスーパーバイザに移すことができます。

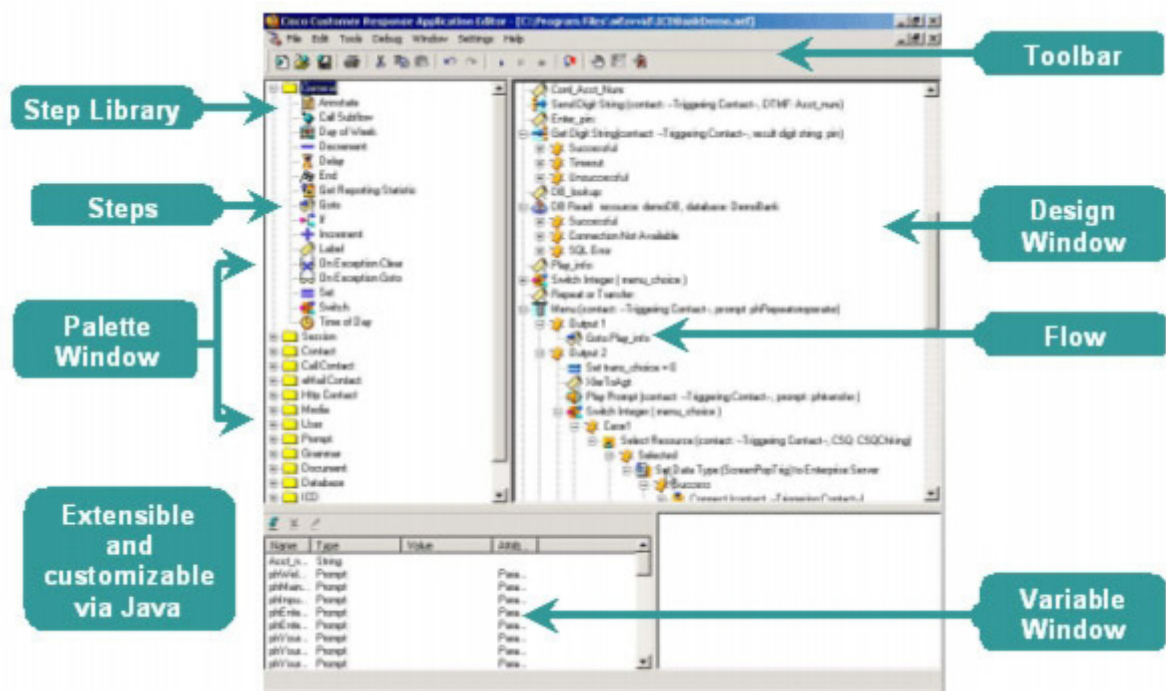
図 3 Cisco IP Phone Agent



サービス作成およびスクリプト環境

Cisco IPCC Express Edition の Workflow Editor はサービスおよびスクリプトの作成環境を提供します。これにより、コールフロー動作および呼処理の完全カスタマイズを支援します。Workflow Editor は、場所に依存せずに企業 WAN 上のどこからでも実行でき、ワークフローは Cisco IPCC Express Edition サーバ上にアップロードして実行することができます。このビジュアルエディタのインターフェイスはシンプルでわかりやすく、ビジネス通信アプリケーションを高度にカスタマイズして構築することを可能にします。図 4 に示すように、サービス作成とスクリプト環境を使用すると、ユーザは事前に定義されたコールフローコンポーネントを選択し、そのコンポーネントを現在のコールフロードキュメントにドラッグアンドドロップできます。また、ドロップしたコンポーネントを右クリックするだけで、コンポーネントのパラメータを入力できます。

図 4 サービス作成およびスクリプト環境



運用管理サービス

Cisco IPCC Express Edition Premium では、Web ベースの運用管理機能が利用できます。この機能は、Cisco CallManager の運用管理機能と完全に統合されています。Cisco IPCC Express Edition Premium の運用管理は、企業の Cisco AVVID WAN 内の任意の場所から実行できます (図 5)。

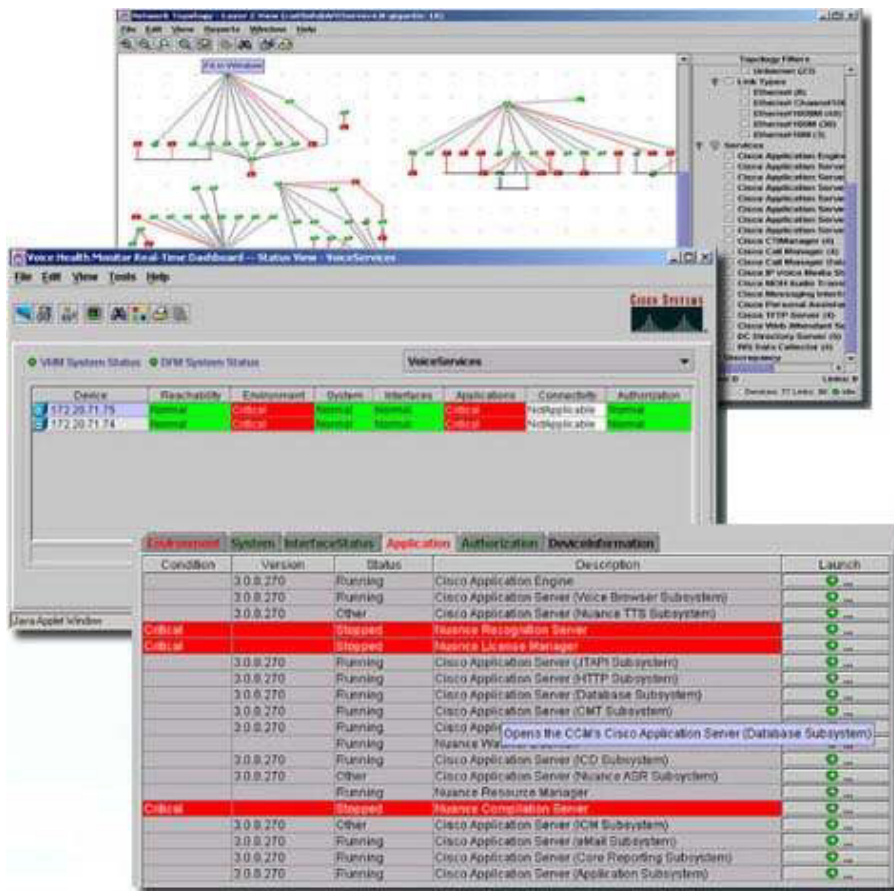
図 5 Web ベースの運用管理



管理サービス

音声とデータの統合ネットワークの機能や依存度が増大するにつれて、企業インフラストラクチャの管理を効率化することが不可欠となっています。CiscoWorks は、インターネットのオープンな標準規格とシスコ製デバイスに実装されている機能を使用して、ネットワーク管理者が Cisco IPCC Express Edition Premium などの IP テレフォニー環境を正常に稼働させたまま統合ネットワークを監視できるように支援します。CiscoWorks では、IP テレフォニー環境のシスコ製デバイス用に設計されたリアルタイムの詳細な障害分析機能を利用できます。CiscoWorks はシスコ製デバイスに特化しているため、シスコの IP テレフォニー技術をベースとしたネットワークを監視するのに役立ちます。CiscoWorks では、発生した障害の内容を詳細に示すインテリジェントなトラップを使用して、各種障害の識別、障害状態の分析、およびネットワーク管理者への通知を行うことができます。Cisco IPCC Express Edition Premium では、サーバの検出、ヘルス統計、サブシステムプロセスチェック、およびアプリケーション実行ステータスなどの重要なネットワーク管理機能がサポートされています (図 6)。

図 6 Cisco IPCC Express Edition Premium での CiscoWorks のサポート



セキュリティ

シスコはネットワークにおけるセキュリティ管理を重視しています。Cisco IPCC Express Edition では、コンタクトセンターや企業全体でのセキュリティ要件に対応するために、主要なウィルス対策ソフトウェアベンダーのウィルス検出ソフトウェアに加えて Cisco Security Agent がサポートされています。ホストベースの Intrusion Detection System (IDS; 侵入検知システム) である Cisco Security Agent は、ミッションクリティカルなエンタープライズサーバやホストに対するセキュリティを提供します。Cisco Security Agent はウィルス検出ソフトウェアやファイアウォールといった従来型のエンドポイントセキュリティソリューションとは異なり、悪意のある動作が実行される前に問題点を発見して抑制することによって、企業のネットワークやアプリケーションに悪影響を与える可能性のある既知および未知のセキュリティリスクを除去します。Cisco Security Agent は、シグニチャによる識別ではなく動作を分析することによって、ウィルス対策ソフトウェアの機能を補完します。Cisco Security Agent とウィルス対策ソフトウェアを組み合わせると、ネットワークの保護と運用コストの削減を可能にする優れたソリューションが実現します。

コンタクトセンターソリューションの導入および運用サポート

コンタクトセンターソリューションを利用すると、企業のカスタマーサービスと業務効率を大幅に向上させることができます。コンタクトセンターのパフォーマンスを最適化して顧客満足度を向上させるには、コンタクトセンターを適切に導入して効果的に運用する必要があります。

シスコおよびシスコのパートナーは、堅牢で信頼性の高いコンタクト センター ソリューションを提供するために、複合的なソリューションの実現に必要なすべての要素（人材、プロセス、およびテクノロジーなどを含む）に対応するライフサイクル アプローチを採用しています。既知のコンタクト センター ソリューションから IP ベースのコンタクト センターに移行する場合でも、新しい IP コンタクト センターを導入する場合でも、このアプローチを使用すると、ソリューション ライフサイクルの 6 つのフェーズ（準備、プランニング、設計、実装、運用、および最適化）において、業務および技術に関する目標の整合性を維持できます。

シスコは、ネットワーク ライフサイクルのすべてのフェーズにおいて、お客様の成功を確かなものにするため、さまざまなサービス プログラムを用意しています。コンタクト センターに関するシスコのサービスについては、<http://www.cisco.com/go/ipcservices> を参照するか、またはシスコの代理店までご連絡ください。

まとめ

Cisco IPCC Express Edition は、完全統合型 IP テレフォニー Cisco AVVID のすべての利点を維持したまま、顧客との音声によるコンタクトを管理するすべての機能を備えた統合型ソリューションを提供します。Cisco IPCC Express Edition は、企業の部門、企業の支店、または中小・中堅企業のカスタマー ケアのニーズに、洗練されたコール ルーティング、管理、および監督の機能を提供することにより、ACD だけでなく、フォーマルおよびインフォーマルなコンタクト センターのニーズを満たします。

Cisco IPCC Express Edition は、インストール、設定、およびアプリケーション ホスティングが簡単に行えるだけでなく、ビジネス アプリケーションの統合の簡素化、エージェント管理の緩和、エージェントの柔軟性の向上、ネットワーク ホスティングの効率改善を実現し、真のカスタマー インタラクション ネットワークに向けて発展し続けています。

- * 特定のハードウェア サーバで使用できるエージェントおよびすべての機能を備えた IVR ポートの実際の最大数は、そのサーバの性能およびそのサーバ上で使用されている他の機能の数と種類に依存します。シスコまたはシスコのパートナーのアカウント チームは、エージェントおよびプロンプト/コレクト ポートの最大数の判断についてユーザをサポートします。
- ** ページング、E メール、または Fax サービスを提供するサービス プロバイダーや製品との統合が必要になる場合があります。
- *** 特定のハードウェア サーバで同時に使用できる録音およびサイレント モニタ セッションの実際の最大数は、そのサーバの性能およびそのサーバ上で使用されている他の機能の数と種類に依存します。シスコまたはシスコのパートナーのアカウント チームは、同時に使用できる録音またはサイレント モニタの最大数の判断についてユーザをサポートします。

©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