



データシート

Cisco Unified Contact Center Express Enhanced

Cisco® Unified Contact Center Express は、シスコ ユニファイド コミュニケーション 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。

シスコ ユニファイド コミュニケーションにおける音声および IP コミュニケーションの製品およびアプリケーションは、コミュニケーションを円滑にし、ビジネスプロセスの短縮、適切なリソースの迅速な活用、および生産性と利益の拡大を可能にします。シスコ ユニファイド コミュニケーションの製品は、シスコ ビジネス コミュニケーション ソリューションに不可欠です。シスコ ビジネス コミュニケーション ソリューションは、ネットワーク インフラストラクチャ、セキュリティ、ネットワーク管理の各製品、無線接続、ライフサイクル サービスなどから構成されます。

Cisco Unified Contact Center Express により、顧客とのコンタクト方法は新たな段階に進化します。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、応答性の強化、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。

Cisco Unified Contact Center Express の概要

Cisco Unified Contact Center Express 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 Unified Contact Center Express 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 Unified Contact Center Express 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改善します。

Cisco Unified Contact Center Express 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。Cisco Unified Contact Center Express 製品は、Cisco Unified CallManager との統合性が非常に高くなっています。

Cisco Unified Contact Center Express Enhanced の主な機能と利点

Cisco Unified Contact Center Express Enhanced は、スキルベースルーティングや CTI ベースのエージェント画面ポップアップを必要とする、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 Unified Contact Center Express Enhanced は、最大 300 のエージェントと 300 のプロンプト/コレクト IVR ポートに対応できます。* その他の機能と利点には、次のものがあります。

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、さまざまな種類のカスタマー（さらには個々のカスタマー）に適したコール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、コスト効率が高く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 Unified Contact Center Express Enhanced 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、カスタマーの種類ごとにカスタマー コンタ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。

音声メニューおよびコールの待機

Cisco Unified Contact Center Express Enhanced 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 コール処理機能（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。

画面ポップアップに対応した CTI

Cisco Unified Contact Center Express Enhanced 独自のコスト効率の高い CTI 統合機能により統合にかかるコストが抑えられるため、すべてのコンタクト センター オペレータでの展開が可能になります。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 Unified Contact Center Express Enhanced 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 Unified Contact Center Express 製品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 Unified Contact Center Express 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 Unified Contact Center Express では、Crystal Reports ソフトウェアを使用して、Cisco Unified Contact Center Express 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 Unified Contact Center Express 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 Supervisor Desktop サービス

Cisco Agent Desktop と Cisco Supervisor Desktop は、Cisco Unified Contact Center Express と Cisco Unified Contact Center Enterprise におけるそれぞれ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 Unified Contact Center Express では、Cisco Unified IP Phone 7970G、7960G、および 7940G 用の Cisco Unified 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 Unified IP Phone 7970G、7960G、または 7940G だけで PC は必要ありません。

Cisco Unified Contact Center Express Enhanced 用の Cisco Agent Desktop Enhanced

Cisco Agent Desktop では、エージェントは Cisco Unified IP Phone 7905G、7940G、7960G、または 7970G のデスクトップから直接呼制御機能を実行したり、Cisco IP Communicator ソフトフォンに対して呼制御を実行することができます。呼制御機能には、「コール発信」「コールの終了」「コールの保留」「コールの転送」「会議コール」があります (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 へのステート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 ステート 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、しきい値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。
 - 発信元データでの画面ポップアップ — 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 Enhanced

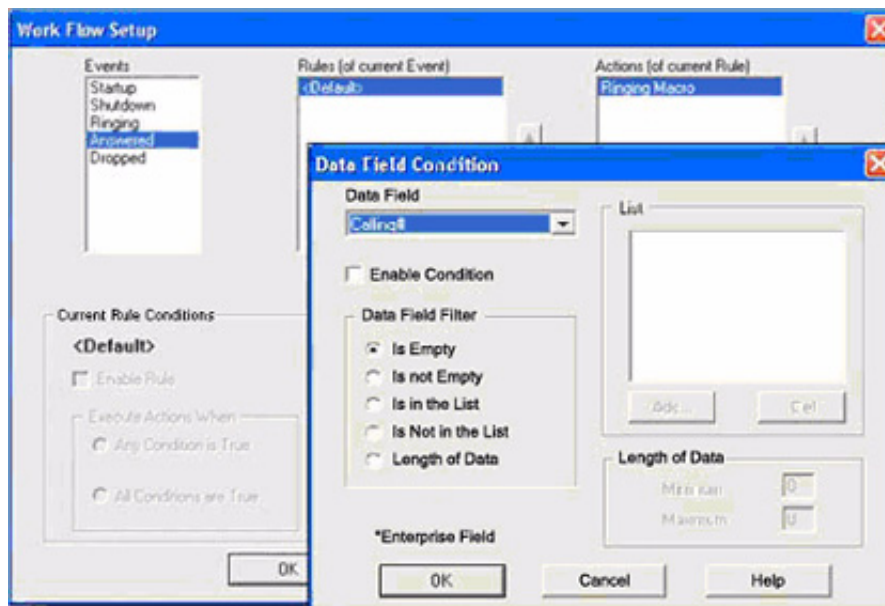


図 2 Cisco Agent Desktop Enhanced と Enterprise Data ポップアップ

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 Unified Contact Center Express Enhanced 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呼制御機能を実行できます。呼制御機能には、「コール発信」「コールの終了」「コールの保留」「コールの転送」「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して、スクロール マーキー メッセージとして表示できます。
- 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 — 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監視できます。
 - サイレント モニタ — 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監視できます。
 - 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。 **

- 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。
- 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 Unified Contact Center Express Enhanced 用の Cisco Unified IP Phone Agent

Cisco Unified IP Phone Agent (図 3) は、Cisco Unified IP Phone 7970G、7960G または 7940G 上で ACD 機能を提供します。Cisco Unified 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いるわけではありませんが、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 Unified IP Phone Agent は、Cisco Unified IP Phone 7911G、7912G、7941G、7961G、7971G、および Cisco Unified Wireless IP Phone 7920G でもサポートされています)。

Cisco Unified IP Phone Agent には、次の機能があります。

- IP Phone の拡張機能を使用した呼制御
- ACD のステート
 - ログインおよびログアウト
 - 作業ステート Ready または Not Ready の追加
 - 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

Cisco Unified 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監視する機能
- 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 — 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監視できます。
 - サイレント モニタ — 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監視できます。
 - 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。

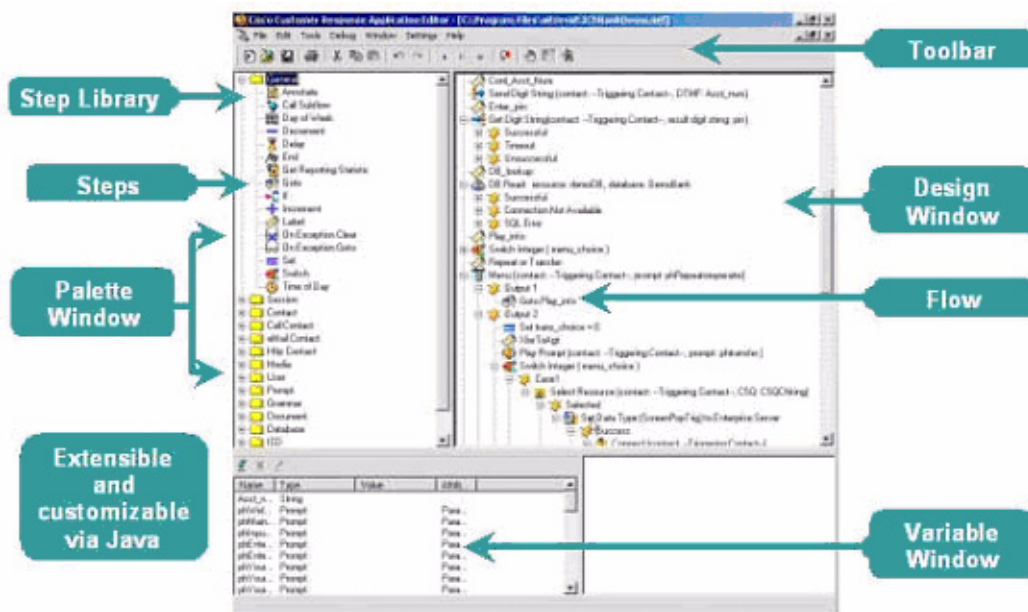
図 3 Cisco Unified IP Phone Agent



サービス作成およびスクリプト環境

Cisco Unified Contact Center Express 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コール処理の完全カスタマイズが可能になります。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 Unified Contact Center Express 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。

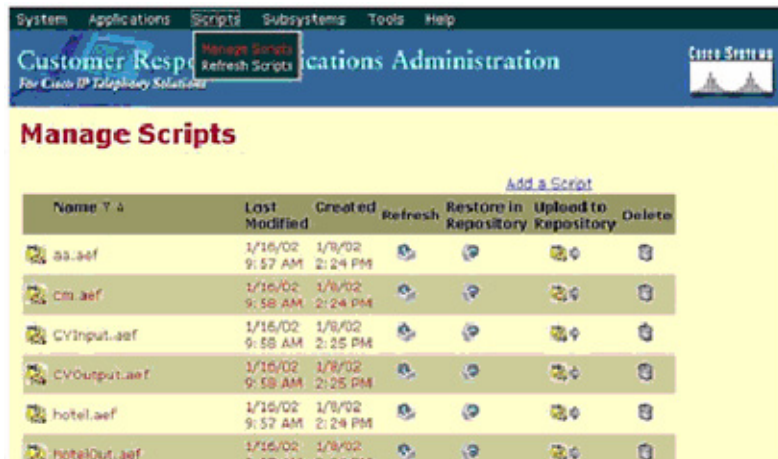
図 4 サービス作成およびスクリプト環境



運用管理サービス

Cisco Unified Contact Center Express Enhanced 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 Unified CallManager の運用管理機能と完全に統合されています。Cisco Unified Contact Center Express Enhanced は、企業の WAN のどこからでも運用管理を行うことができます (図 5)。

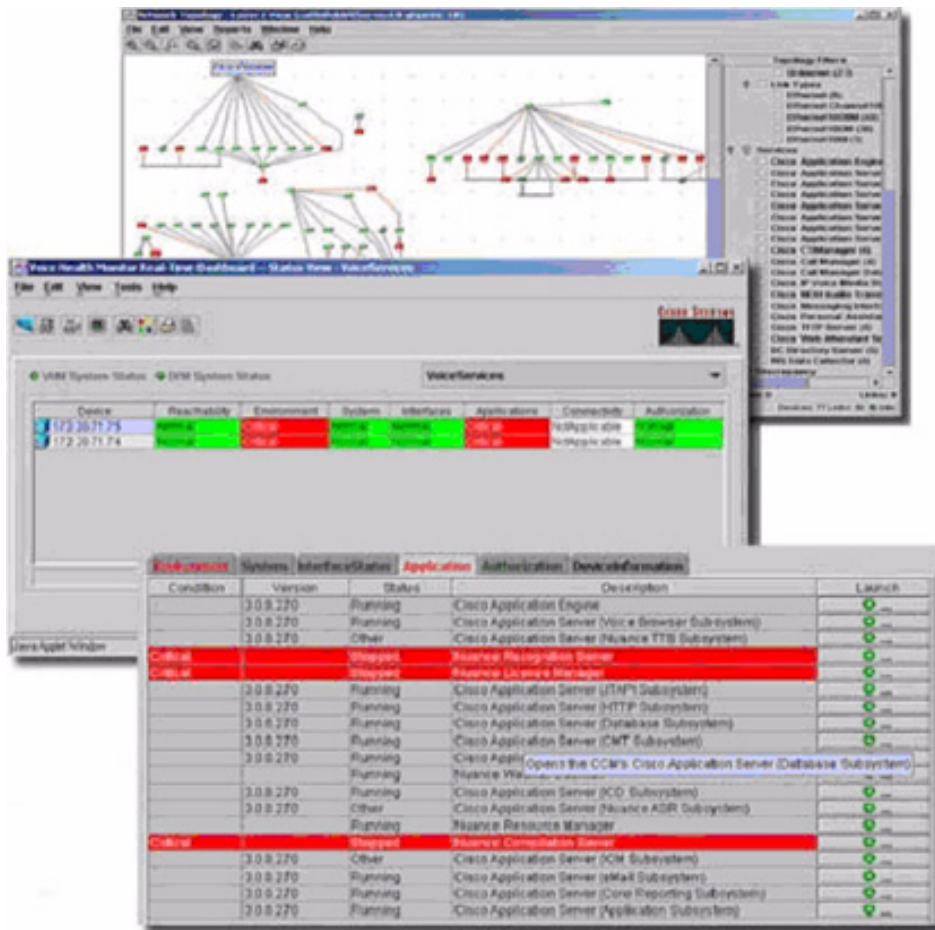
図 5 Web ベースの運用管理



管理サービス

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 Unified Contact Center Express Enhanced 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型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、発生した障害の詳細についての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 Unified Contact Center Express Enhanced 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クリティカル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 Unified Contact Center Express Enhanced 用の CiscoWorks のサポート



セキュリティ

Cisco Unified Contact Center Express では、コンタクトセンターや企業でのネットワークセキュリティを維持するために、Cisco Security Agent だけでなく主要なウイルス対策ソフトウェアベンダーのウイルス検出ソフトウェアもサポートしています。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 はウイ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防止します。このようにして、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、ウイルス対策ソフトウェアの機能を補完します。Cisco Security Agent とウイ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。

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、専門家の技術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

Cisco Unified Contact Center Express は、統合型 IP テレフォニー の利点を活用し、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 Unified Contact Center Express 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、およびアドミニストレーション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 Unified Contact Center Express 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の実際の最大数は、そのサーバの性能と容量だけでなく、そのサーバ上でどのような機能がどれだけ稼動しているかによっても異なります。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。
- ** 特定のハードウェア サーバで同時に使用できるレコーディングおよびサイレント モニタ セッションの実際の最大数は、そのサーバ上でどのような機能がどれだけ稼動しているかによっても異なります。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、同時に使用できるレコーディングまたはサイレント 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

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

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

〒 107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL: 03-6670-2992

電話でのお問合せは、以下の時間帯で受付けております。

平日 10:00 ~ 12:00 および 13:00 ~ 17:00

お問合せ先