

## Cisco Unified Contact Center Express 5.0

シスコ ユニファイド コミュニケーション システムの不可欠なコンポーネントである Cisco® Unified Contact Center Express は、Cisco Unified IP テレフォニー アーキテクチャの利点を活用したカスタマー コンタクト管理のための、あらゆる機能を備えた統合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 Express は、カスタマー コンタクトを新たな次元に引き上げ、現在のコンタクト センターの限界を超えた、カスタマー インタラクション ネットワークを実現します。カスタマー インタラクション ネットワークは、常に進化する、一連の革新的なマルチチャネル サービスおよびカスタマー リレーションシップ マネジメント(CRM)アプリケーションで構成される、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、迅速な対応が可能となり、顧客とのやり取りも円滑になるため、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拡張し、統合性と協調性に富んだアプローチを提供することで、顧客満足度の向上とカスタマー エクスペリエンスの改善に貢献します。

### Cisco Unified Contact Center Express の概要

Cisco Unified Contact Center Express は 10 ~ 300 人のエージェントを対象とした、導入と使用の容易さ、セキュリティ、仮想化、ハイ アベイラビリティを特長とする高度なカスタマー インタラクション管理を必要とする中堅・中小企業、大企業ブランチ、または事業部のニーズに答えます。Cisco Unified Contact Center Express は、エージェントベースの強力な有人サービスのほかに、完全に統合されたセルフサービス アプリケーションをサポートし、経費の削減やカスタマー レスポンスの改善を実現します。高度な分散型の Automatic Call Distributor (ACD; 自動着呼分配装置)、Interactive Voice Response (IVR; 自動音声応答)、Computer Telephony Integration (CTI; コンピュータ テレフォニー インテグレーション)、単一サーバによるエージェント/デスクトップ サービス、ワンボックスのコンタクト センター展開を実現すると同時に、大規模で厳しい条件のある環境にも対応する柔軟性を提供します。Cisco Unified Contact Center Express は、着信および発信の音声、E メール、Web、チャットに関するビジネス ルールを確実に適用し、カスタマー インタラクション管理を通じて、各コンタクトを適切なエージェントに最初に接続します。

Cisco Unified Contact Center Express には、Standard、Enhanced、Premium の 3 種類のバージョンがあり、カスタマー コンタクト インタラクション管理の要件に合わせて選択できます。Cisco

Unified Contact Center Express 製品はいずれも、Cisco Unified Communications Manager との高度な統合性があります。

### ルーティングの機能と利点

コンタクト センターへの投資から最大の利益を引き出すには、コンタクト センターの活動に全社的なビジネス ルールを反映させることが重要です。Cisco Unified Contact Center Express のルーティング機能は、ビジネス要件に適した方法でカスタマー コンタクトの分類と優先順位付けを行い、各コンタクトを適切なロケーションの適切なエージェントに最初にルーティングします。Cisco Unified Contact Center Express のルーティングは、広範囲のルーティング ロジックに対応し、さまざまなコンタクトの種類を正確に識別して適切にルーティングするだけでなく、特定のコンタクトを取り出して優先的なルーティングを適用することも可能です。

時刻、曜日、休業日などの条件によるコール ルーティング動作のほかに、ビジネス ルールに基づいてサービス レベルを指定し、エージェント グループ間でコンタクトを移動したり、キュー内でのコンタクトの優先順位を変更することも可能です。

Cisco Unified Contact Center Express Premium 製品を企業のカスタマー データベースと統合すると、最適なルーティング先を決定し、アプリケーションから CRM などのスクリーン ポップを使用してコンタクト別の詳細情報をエージェントに提供することができます。

### Cisco Unified E-Mail Interaction Manager

製品やサービスについての情報の入手、サポートの申し込み、取引の実行などのために、顧客が企業の Web サイトを利用する頻度が高まっています。また、E メールなど、別の手段でカスタマーサポート センターに連絡したいというニーズも高まっているため、コンタクト センターに届く Eメールの量は増える一方です。Cisco Unified Contact Center Express に統合する Cisco Unified E-Mail Interaction Manager は、強力でわかりやすいユーザ インターフェイスを通じて、エージェントの生産性向上に貢献します。推奨する応答、ナレッジ ベース、顧客履歴など、充実したツールを容易にアクセスできるので、コンタクト センターに届く Eメール メッセージへの迅速で一貫性のある応答が可能になります。

### Cisco Unified Web Interaction Manager

Cisco Unified Web Interaction Manager は、売上げの増加、新しい収益機会の創出、顧客満足度とロイヤルティの向上のための各種ツールを提供します。Cisco Unified Contact Center Express に統合する強力な Web チャット機能およびコラボレーション機能により、コンタクト センターのエージェントが、共有ナレッジ ベースに保存された総合的な情報や Web ページなどの Web ベース コンテンツに基づいて、顧客の質問に即答することができます。コンタクト センターの新しいチャネルを通じて、エージェントの生産性が向上し、顧客満足度の向上につながります。

### Cisco Outbound Option

Cisco Outbound Option は、Cisco Unified Contact Center Express プラットフォームの強力な着信コール処理を補強し、融合された発信ダイヤリングのプレビュー機能を提供します。プレビューダイヤリングを使用するキャンペーンを構築し、着信コールに統合して着信および発信を融合したソリューションを提供することができます。このような融合機能により、エージェントは着信キューが空のときには、着信コールと発信キャンペーン タスクの両方を処理することができます。結果的に、エージェント リソースを最高の効率で活用できます。

## CTI

Cisco Unified Contact Center Express は、エージェントの Microsoft Windows デスクトップで キーストローク マクロ エミュレーションを使用して実行できる、CRM などのアプリケーション(発信者が入力した情報の転送や、データベース ディップから取得した情報の転送を自動化)との統合が可能です。

また、Cisco Unified Contact Center Express Premium の場合は、HTTP 統合が適用可能です。これにより、Cisco Agent Desktop に組み込みのブラウザまたは外部のブラウザで稼働するブラウザベース アプリケーションの統合や、スクリーンポップが提供されます。さらに、Cisco Unified Contact Center Express Premium では、カスタム Java クラスや、リアルタイム ワークフローの制御下で起動されるメソッドのサポートを通じて、各種の強力な統合ツールも使用可能です。

Cisco Unified Contact Center Express が提供する強力でプログラミング可能なリアルタイム CTI により、Cisco Unified Contact Center Express ACD、IVR、システム フォン デバイス、およびエージェント構成/管理サービスとのカスタムな統合を実現できます。

## IVR とセルフサービスの機能と利点

競合他社の多くの製品とは異なり、Cisco Unified Contact Center Express は IVR サービスを別途購入する必要がなく、すぐに使用できる統合 IVR ソリューションが組み込まれています。IVR キュー ポイント、カスタムなコール処理、任意の深さの音声メニュー、カスタムな音声プロンプト、および顧客の電話キーパッド操作に基づく DTMF (Dual Tone Multifrequency) 処理によるルーティング先の決定またはエージェントへのスクリーン ポップの表示は、すべてのパッケージで提供されます。

Cisco Unified Contact Center Express Premium の場合は、エージェントによるコンタクト インタラクション管理に統合する、完全に自動化された真のセルフサービス アプリケーションの機能が追加されます。この重要な機能により、コンタクト単位での大幅なコスト削減が可能になるだけでなく、カスタマー コンタクト処理に大幅な柔軟性がもたらされます。

Cisco Unified Contact Center Express Premium シートごとに、2 つの完全セルフサービス IVR ポートが追加料金なしでパッケージ化されています。さらに、Automatic Speech Recognition (ASR; 自動音声認識)、Text To Speech (TTS; 音声合成)、および Voice Extensible Markup Language (VoiceXML) などの高度なセルフサービス テクノロジーのほかに、E メール、ファックス、またはポケットベルによるリアルタイム通知のサポートと、HTTP 要求によってカスタム ワークフロー処理 (Web ベースのコール バックなど) を起動する機能が提供されます。

## Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM

シスコ ユニファイド コミュニケーション システムの一部である Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM は、Cisco Unified Contact Center Express を Microsoft Dynamics CRM 3.0 (Microsoft CRM) に統合する無償のミドルウェア アプリケーションです。

Microsoft CRM との統合には、スクリーン ポップ、Click to Dial、コール トラッキングなどの生産性向上機能が含まれます。Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM が収集するコール情報により、スタッフまたは顧客に関する実際のコール メトリックに基づいた確かなビジネス上の判断が可能になります。

Cisco Unified Contact Center Express は、シスコ製の無償の Microsoft CRM コネクタをサポートしています。

## エージェントの機能と利点

Cisco Unified Contact Center Express の各シートは、エージェントまたはスーパーバイザシートとして使用するための完全なライセンスを提供し、コンタクトセンターの柔軟性を高めます。エージェントシートには、PC または Cisco Unified IP Phone ベースのエージェントステーションを使用できます。シートごとに Cisco Agent Desktop、Cisco IP Phone Agent、Cisco Supervisor Desktop、Cisco Desktop Administrator、Cisco Historical Reporting Client の完全なライセンスが提供され、Enhanced および Premium の場合は、オンデマンドの録音機能も提供されます。PC に障害が発生した場合にも、Cisco IP Phone Agent を使用してエージェント業務を続行できます。

Cisco Unified Contact Center Express は、エージェントに対してコールごとにスクリーンポップを表示し、顧客が入力したデータのほかに、コールが ACD に接続してからの経過時間、キュー内でのコールの待機時間、およびエージェントと発信者との通話時間を示すステータス情報を提供するので、エージェントがすべてのコールに関して重要データと状態を把握できます。

Cisco Agent Desktop は、エージェントが情報にアクセスして顧客の要求に迅速に対応するための各種ツールを提供します。音声コンタクトワークフロー、企業データペイン、および統合ブラウザディスプレイ(スクリーンポップ)により、コールとともに顧客データが表示されるので、コールをリダイレクトしたり、顧客に同じ情報を繰り返させたりする必要がありません。タスク自動化ボタンや個人別電話帳により、実行する頻度の高い機能をスピーディに起動できるので、応答時間が短縮され、コール終了後に顧客の問い合わせをフォローアップする作業が自動化されます。チャット、発信者データの転送などのコラボレーションツールは、正確な応答に役立ちます。

Cisco Outbound Option でプレビューダイヤリングを有効に設定している場合、エージェントが発信キャンペーンに参加するために必要なすべてのコントロールが Cisco Agent Desktop で提供されます。

Cisco Unified Contact Center Express Enhanced および Premium の場合は、重要なコール状態イベントに基づいてビジネスルールを処理するカスタマーエージェントデスクトップワークフローの提供、エージェントの Microsoft Windows デスクトップで実行可能な CRM などのアプリケーションの起動、ACD または IVR サブシステムからアプリケーションへのスクリーンポップ形式での情報の表示も可能です。Cisco Unified Contact Center Express Premium には、企業の顧客データベースへのデータベースディップを実行する機能が追加されているので、発信者に関する完全なデータを提供し、エージェントの能率をさらに向上させることができます。

## 管理機能と利点

### スーパーバイザ機能

管理者が Cisco Supervisor Desktop を使用して重要なパフォーマンスメトリックを監視し、能動的なチャット、監視、録音、およびチームメッセージの送信を通じてエージェントの活動を指導することにより、エージェント業務とコール処理の効率化が可能になります。スクロール式のチームメッセージや、個々のメンバーまたはチーム全員へのチャットの送信により、スーパーバイザによるエージェントのコーチ、問題の解決、および業務変更の迅速な伝達が可能になります。その結果、スーパーバイザが目立たない形でエージェントをコーチし、売上げ増につながる商機をとらえ、顧客の問題解決に協力することができます。

コンタクトセンターの管理者は Supervisor Desktop を通じて、チームのパフォーマンス、エージェントの統計情報、および状態を一目で把握できます。エージェントの活動をコーチするには、通話内

容をサイレント モニタし、チャットを使用してアドバイスを提供します。コールを録音し、あとで見直しやトレーニングに役立てることもできます。

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外し、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てしまう場合があります。そのような場合にも、スーパーバイザが Cisco Supervisor Desktop を使用して、不在中のエージェントをログアウトさせたり、無意味にアイドル状態になっているエージェントをコール受信可能な状態に戻したりすることが簡単にできます。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

Cisco Unified Contact Center Express の Web ベース管理を使用すると、シングルサイトまたはマルチサイトのコンタクト センターを、社内の任意の場所から制御することができます。Cisco Unified Contact Center Express は、Cisco Unified Communications Manager でプロビジョニングした情報を透過的に統合し、Cisco Unified Communications Manager による Web ベース管理との統合を通じて、相互アクセスと共通の外観を提供します。Cisco Unified Contact Center Express Administration により、エージェントやスーパーバイザの場所に関わらず、処理中のすべてのコールについて、コンタクト センター内のあらゆるアクティビティに関する広範囲のリアルタイムレポートによる統計情報を入手できます。

### レポート機能

Cisco Unified Contact Center Express 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。リアルタイム レポートとしては、スーパーバイザ レベル(Cisco Supervisor Desktop との統合)でのエージェント チーム単位でのレポートのほか、Cisco Unified Contact Center Express Administration レベルでのコンタクト センター全体のレポートが使用可能です。

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、一般的なニーズに対応するレポート機能が設定済みです。カスタム レポートを使用すると、標準のレポート機能パッケージを拡張し、レポートに関する固有のニーズに対応することができます。さらに、Cisco Unified Contact Center Express のオープン ソフトウェア アーキテクチャを活用して、さまざまな形式のレポート データをエクスポートすることも可能です。

### クラスタ管理

Cisco Unified Contact Center Express を複数のサーバに配置した場合、それらのサーバはすべて Cisco Unified Contact Center Express クラスタのメンバーであり、表示、監視、サービスの有効化および無効化を一括して行うことができます。

Cisco Unified Communications Management Suite は、オープンなインターネット標準とシスコ製デバイスに備わった機能を活用して、ネットワーク管理者による統合ネットワークの監督を支援するとともに、Cisco Unified Contact Center Express を含む IP テレフォニー環境の正常な動作を確保します。Cisco Unified Communications Management Suite は、IP テレフォニー環境における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提供します。このようにシスコ製デバイスを中心とする設計により、Cisco Unified IP Telephony テクノロジーに基づくネットワークを、さまざまな障害条件について監視し、これらの条件を分析し、問題が発生した場合にはインテリジェント トラップを通じてネットワーク管理者に通知することができます。Cisco Unified Contact Center Express をサポートする機能としては、サーバの検出、健全度に関する統計情報、サブシステム プロセスのチェック、アプリケーションの実行時ステータス、およびその他の重要なネットワーク管理機能があります。

## システムの機能と利点

### オープン システム

Cisco Unified Contact Center Express 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、少ないハードウェア 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 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ため、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、今後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。

### 冗長性とハイ アベイラビリティ

Cisco Unified Contact Center Express は、デュアル サーバまたは複数サーバによるクラスタ導入のためのハイ アベイラビリティ冗長性を提供します。着信音声 ACD、IVR、およびデスクトップサービスの自動フェールオーバーのほか、オンデマンド録音サーバ、Cisco Unified E-Mail、および Unified Web Interaction Manager オプションのためのデータベース複製、フェールオーバー、および負荷分散機能のある冗長性が含まれます。

### 統合サービス作成環境

Cisco Unified Contact Center Express Workflow Editor は、ビジネス ルールをコール フロー動作とコール処理に結び付ける、サービス作成およびスクリプト環境です。企業 WAN 上の任意の場所で使用することができ、作成したワークフローは Cisco Unified Contact Center Express サーバにアップロードして実行できます。この環境は、ドラッグアンドドロップ方式によるわかりやすいインターフェイスを使用して、強力なビジネス コミュニケーション アプリケーションを独自に構築できるビジュアル エディタです。

### スケーラビリティ

Cisco Unified Contact Center Express は、1 台のサーバによるワンボックス コンタクト センターから、仮想マルチサイト コンタクト センター用の冗長なハイ アベイラビリティを備えた、最大 300 名のエージェントをサポートするマルチサーバ クラスタまで拡張可能です。

Cisco Unified Contact Center Express は、Cisco Unified Intelligent Contact Management および Cisco IPCC Gateway PG に基づくシスコのカスタマー インタラクション ネットワークをサポートし、シスコ ユニファイド コミュニケーション WAN 上の複数の Cisco Unified Contact Center Express システムを対象とするプレルーティング、ポストルーティング、および集中型レポート機能を実行できます。

## セキュリティ

コンタクト センターおよび全社でのネットワーク セキュリティを確保するために、Cisco Unified Contact Center Express は Cisco Security Agent のほか、主要なアンチウイルス ソフトウェアベンダー製のウイルス検出ソフトウェアに対応しています。Cisco Security Agent は、ホストベースの侵入検知システムであり、ミッションクリティカルな企業のサーバおよびホストにセキュリティを提供します。ウイルス スキャン ソフトウェア、ファイアウォールなど、従来のエンドポイント セキュリティ ソリューションを超えるメリットを提供し、悪質な動作を識別して未然に阻止します。このプロセスにより、企業ネットワークやアプリケーションを脅かす、既知および未知のセキュリティ リスクの可能性が減少します。Cisco Security Agent は、シグニチャ照合に頼らず、動作解析によってアンチウイルス 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。

## 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

Cisco Unified Contact Center Express は、統合型のシスコ ユニファイド コミュニケーション導入の利点を生かしながら、カスタマーの音声コンタクトを管理するための統合機能を提供します。Cisco Unified Contact Center Express は、企業内の部門、ブランチ オフィス、中堅・中小企業におけるカスタマー ケアのニーズに対応する、高度なコール ルーティング、処理、および管理機能を提供します。

Cisco Unified Contact Center Express は、配置、設定、およびアプリケーション ホスティングが容易で、ビジネス アプリケーションの統合に伴う複雑さを軽減し、エージェントの管理と柔軟性を容易にし、効率的なネットワーク ホスティングを実現することで、真のカスタマー インタラクション ネットワークへの進化を可能にします。

©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>

0120-092-255 (通話料無料)

電話受付時間：平日10:00～12:00、13:00～17:00

#### お問い合わせ先