

## 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は、音声、ビデオ、データ、およびモビリティ製品とアプリケーションで構成される包括的な IP コミュニケーション システムです。より効果的で安全で、パーソナルなコミュニケーションが可能になり、売上と収益に直接的な効果が現れます。このシステムによって新しい形のコミュニケーションが実現し、人と人の距離が縮まります。ユーザはどこに移動してもビジネスを遂行でき、あらゆる場所がセキュリティで保護され、いつでもどこでも必要なときに情報を手に入れることができます。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、モビリティ、ネットワーク管理用の各製品、ライフサイクル サービス、柔軟な導入と管理オプションのアウトソーシング、エンドユーザとパートナー向けのファイナンス パッケージ、およびサードパーティのコミュニケーション アプリケーションを含む統合ソリューションです。

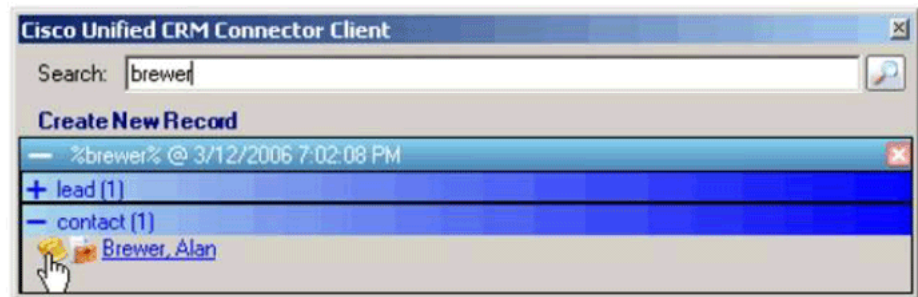
シスコ ユニファイド コミュニケーション ファミリの製品の 1 つである Cisco® Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM (Customer Relationship Management) は、Cisco Unified Communications Manager Express (以前の名称は「Cisco Unified CallManager Express」)、Cisco Unified Communications Manager (以前の名称は「Cisco Unified CallManager」)、および Cisco Unified Contact Center Express と Microsoft Dynamics CRM 3.0 とを統合する無料のミドルウェア アプリケーションです。

### Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM の概要

- Microsoft Dynamics CRM 3.0 との容易な統合
- ネットワーク内の XML 表示可能な Cisco Unified IP Phone に顧客の連絡先情報を表示 : XML ルックアップ サービスによって Microsoft Dynamics CRM の連絡先が検索され、アカウント情報と共に、その連絡先にダイヤルするためのオプションが表示されます。コンタクト センター以外にも、会計や出荷担当など、企業の全従業員が最新の顧客情報を参照できるので、顧客からの問い合わせに対してより適切に対応できるようになり、顧客満足度が向上します。
- 従業員の生産性向上のための機能 (スクリーン ポップ、クリックツーダイヤル、コール トラッキングなど) : Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM によって収集されたコール情報を利用し、従業員および顧客に関する実際のコール計測データに基づいて業務上の意思決定をより適切に行うことができます。

図 1 に、Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM のユーザ インターフェイスを示します。

図 1 Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM のユーザ インターフェイス



## 機能

Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM には、生産性向上のための機能が多数組み込まれています。アプリケーションによって収集される計測データは、ビジネスにおけるインテリジェントな意思決定を促進すると共に、個々の通話でのユーザの時間節約に役立ちます。表 1 は、Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM 3.0 の主な機能をまとめたものです。

表 1. Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM の機能

機能	説明
クリックツードイヤル	Microsoft Dynamics CRM の連絡先レコードの中からクリックするだけでダイヤルできます。
スクリーン ポップ	顧客連絡先レコードや記録された通話アクティビティレコードがスクリーンポップに表示されます。
コールトラッキング	コール関連情報が自動的にトラッキングされ、通話アクティビティレコードに挿入されるので、コール情報を手動で入力する必要はなくなります。
通話時間トラッキング	実際の通話時間をトラッキングして Microsoft Dynamics CRM の通話アクティビティレコードに挿入します。
顧客サービス ケースの関連付け	Microsoft Dynamics CRM の顧客サービス ケースを任意の着信コールまたは連絡先に関連付けます。
サポートされる言語	日本語 英語 中国語 チェコ語 デンマーク語 オランダ語 フィンランド語 フランス語 ドイツ語 ギリシャ語 ハンガリー語 イタリア語 ノルウェー語 ポーランド語 ポルトガル語 (ブラジル) ポルトガル語 (ポルトガル) ロシア語 スペイン語 スウェーデン語 トルコ語

機能	説明
プラットフォームの自動検出	統合可能な Cisco Unified Communications Manager Express または Cisco Unified Communications Manager を自動的に検出します。
サポートされるシスコプラットフォーム	Cisco Unified Communications Manager Express リリース 3.3、3.4、4.0、Cisco Unified Communications Manager リリース 4.0 および 5.0、および Cisco Unified Contact Center Express リリース 4.0 との統合が可能です。
サポートされる Microsoft プラットフォーム	Microsoft Small Business Server 2003、Microsoft Windows Server 2003、Windows 2000 Professional、および Windows XP との統合が可能です。

表 2 に、Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM でサポートされる導入規模を示します。

表 2. Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM 3.0 でサポートされる導入規模

シスコ プラットフォーム	サポートされる Cisco Unified IP Phone の数
Cisco Unified Communications Manager Express	IP Phone 最大数 : 240
Cisco Unified Communications Manager	IP Phone 最大数 : 250
Cisco Unified Contact Center Express	IP Phone 最大数 : 250

注 : Cisco Unified IP Phone を使用するには、使用されているコール プロトコルに関係なく、Phone Technology ライセンスを購入する必要があります。

### ダウンロード情報

Cisco.com の有効なログイン ID をお持ちのシスコ パートナーおよびお客様は、<https://www.cisco.com/cgi-bin/Software/FormManager/formgenerator.pl?pid=10341&fid=10640> のダウンロード フォームに記入のうえ、ダウンロードしていただくことができます。Cisco Unified CallConnector for Microsoft Dynamics CRM のダウンロードは無料です。

### 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。

©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。(0704R)

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