



**Phone Appli**

# Communication eXperience

**5<sup>th</sup> Cisco Technology Contest**

# 【作品の概要, 機能の要点】 CX Scene. 1

---

## 対面でのミーティングからつながる新しいコミュニケーション体験

- ビデオ会議端末と UCM を「連絡とれるくん」と連携させ、Webex Teams Bot 経由で活用
- Webex Meeting の簡単な開始
  - Web URL やビデオアドレスを意識する必要なし。メールアドレスのみで OK
  - ビデオアドレスが記載された QR コードを読み込ませて発信 (CE Macro)
  - ビデオアドレスが記載された QR コードは、予め作っておくか、Webex Teams Bot 経由で即座に生成
  - Webex Teams Bot に発信先アドレスを渡し、Web API でビデオ会議端末に発信をリクエストすることも可能
  - Touch 10 の操作不要

# 【作品の概要, 機能の要点】 CX Scene. 1 (続き)

---

- ・状況に応じた転送設定を簡単に設定
- ・UCM External Call Control として「連絡とれるくん」の持つ情報を連携させた転送制御
  - ・転送情報を「連絡とれるくん」に保持するため、都度の UCM 設定変更が不要
  - ・転送情報を「連絡とれるくん」 GUI から登録 (提出ビデオでは割愛)
  - ・転送情報を「連絡とれるくん」 GUI から閲覧可能 (提出ビデオでは割愛)
  - ・登録者がわかることで、管理も簡単
- ・転送情報を、Webex Teams Bot から簡単に素早く登録
  - ・常に起動させているチャット画面からダイレクトに登録
  - ・ユーザ自身で登録可能。システム管理者の作業不要
- ・転送が行われた場合、転送設定者に Webex Teams Bot から通知
  - ・転送が行われたことを認知可能 (応答できなかった時もわかる)

# 【作品の概要, 機能の要点】 CX Scene. 1 (続き)

---

- Speaker Track によるカメラの動きからコミュニケーションを分析し、会議の質の向上に役立てる
  - カメラの動きを自動で収集 (HTTP Feedback)
  - カメラの動きを座標に変換、遷移を可視化することで、会議中のコミュニケーションを可視化
  - 会議の種類 (情報伝達, ブレインストーミングなど) に応じたファシリテーションが適切であったか、参加者が適切であったか、などの分析から、会議の質の向上に役立てる

# 【作品の概要, 機能の要点】 CX Scene. 2

---

## 迷惑な勧誘電話への対応による時間の浪費を、着信拒否によって簡単に回避

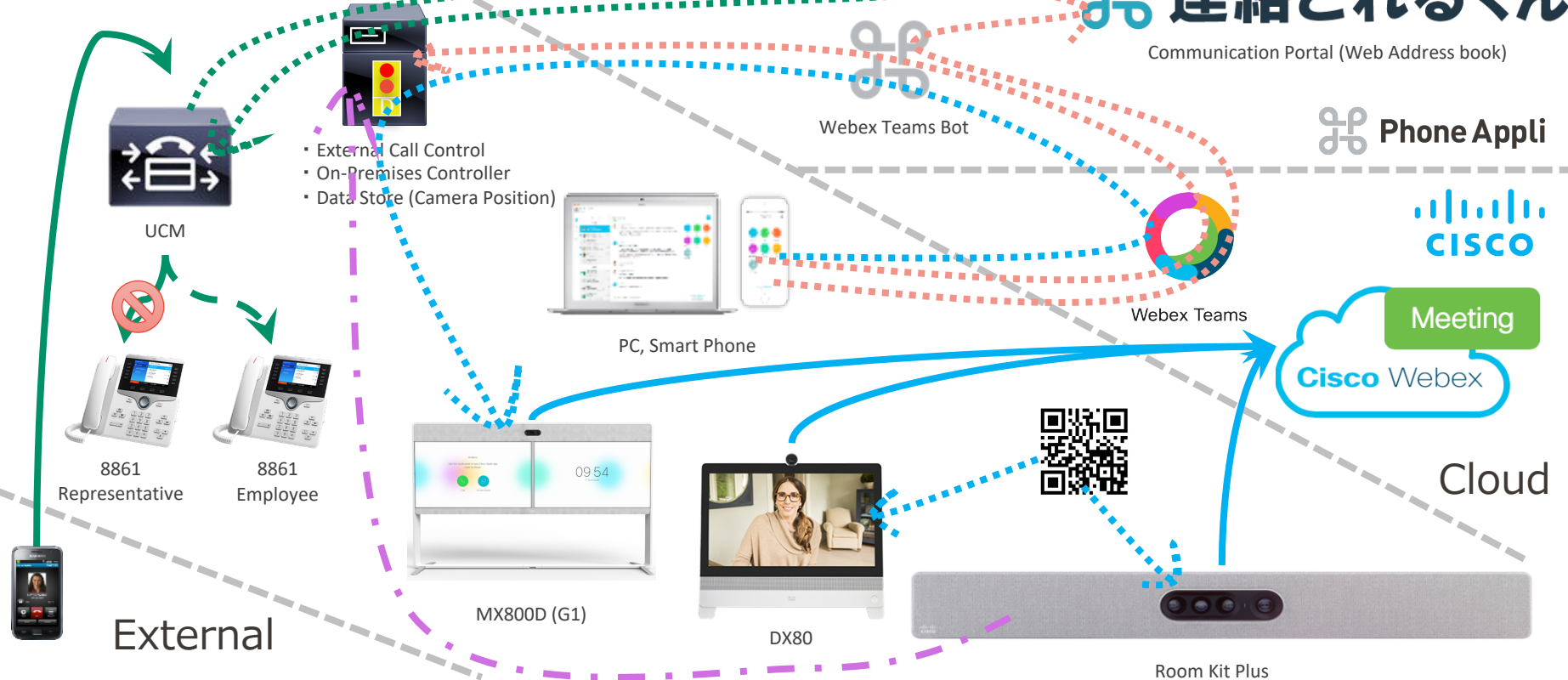
- UCM External Call Control として「連絡とれるくん」の持つ情報を連携させた着信拒否制御
  - 着信拒否情報を「連絡とれるくん」に保持するため、UCM の設定変更が不要
  - 着信拒否情報を「連絡とれるくん」 GUI から登録 (提出ビデオでは割愛)
  - 着信拒否情報を「連絡とれるくん」 GUI から閲覧可能 (提出ビデオでは割愛)
  - 登録者がわかることで、管理も簡単
- 着信拒否情報を、Webex Teams Bot から簡単に素早く登録
  - 常に起動させているチャット画面からダイレクトに登録
  - ユーザ自身で登録可能。システム管理者の作業不要
- 着信拒否が行われた場合、拒否設定者に Webex Teams Bot から通知
  - 着信拒否が、スムーズな業務にどの程度貢献しているか測定可能
  - 設定したことを忘れてしまっても気付ける

# 構成図

On-Premises

Cloud








連絡とれるくん  
Communication Portal (Web Address book)






Phone Appli

# 構成図 凡例

## CX 1

-  ビデオ会議端末から Webex PMR への接続: 制御の流れ
-  ビデオ会議端末から Webex PMR への接続: コールの流れ
-  転送ルールの登録
-  カメラの動きをプッシュし記録
-  カスタマからの着信: 制御の流れ
-  カスタマからの着信: コールの流れ
-  カスタマからの着信: 転送されたコールの流れ

## CX 2

-  着信拒否ルールの登録
-  投資勧誘電話の着信: 制御の流れ
-  投資勧誘電話の着信: コールの流れ

# プロダクト, ソフトウェア

名称	ベンダ	バージョン等
Cisco Unified Communications Manager	Cisco	Version. 12.5.1.10000-22
Webex Room Kit Plus	Cisco	Version. RoomOS 2019-08-28 7980d1cd53c
Cisco TelePresence MX800 Dual (G1)	Cisco	Version. RoomOS 2019-08-28 7980d1cd53c
Webex DX80	Cisco	Version. RoomOS 2019-08-28 7980d1cd53c
Webex Meeting Center	Cisco	2019/09/13 時点
Webex Teams	Cisco	2019/09/13 時点
IP Phone 8861	Cisco	Version. sip88xx.12-1-1SR1-4
連絡とれるくん	Phone Appli	社員情報やお客さま情報をクラウドで一元管理し、適切な手段でのスムーズなコミュニケーションを可能にするコミュニケーションポータル。(Web 電話帳)
Node-RED	Open Source (IBM)	ハードウェア, API およびオンラインサービスを新しく興味深い方法で接続するためのツール。 Windows, Mac OS, Linux など複数のプラットフォームで動作可能。 Webex Teams Bot, External Call Control などを実装



# クレジット

## 企画, 設計, 開発



白井 一真

(シライ カズマ)

テクノロジーリサーチ部



半澤 直樹

(ハンザワ ナオキ)

プロダクト本部



山本 崇斗

(ヤマモト タカト)

テクノロジーリサーチ部

## ムービー ディレクション



北村 隆博

(キタムラ タカヒロ)

マーケティング部



石川 弘生

(イシカワ ヒロキ)

コマース営業部



加藤 真冬

(カトウ マフユ)

ピープルエンゲージメント部

## 友情出演



 Phone Appli