

Webex Contact Center Enterprise

目次

製品概要	3
特長と利点	4
グローバル可用性	9
テクニカルサポートサービス	9
ライセンス	10
エージェント タイプ	10
エージェントタイプによる機能とメリット	11
発注情報	12
シスコおよびシスコ認定パートナーの提供サービス	12
シスコの環境保全への取り組み	12
Cisco Capital	13
Cisco Collaboration Flex Plan	13

製品概要

Webex® Contact Center Enterprise (Webex CCE) は、世界最大規模のコンタクト センターの複雑なニーズを満たす、包括的でカスタマイズ可能な、非常に安全なソリューションを提供します。

Webex CCE は、オープン API とアドオン オプションによって容易に拡張可能であり、**Cisco** のような信頼できるブランドだけが提供できるセキュリティとサポートのメリットを備えており、ビジネス クリティカルなコンタクト センターでもクラウドへの道を開きます。

Webex CCE は、北米、ヨーロッパ、アジア、オーストラリアにおいて **Cisco** が直接所有、運営、サポートしています。

エンタープライズ規模

最大 36,000 人の同時エージェントをサポートする **Webex Contact Center Enterprise** は、今日の最大規模のエンタープライズ コンタクト センターのニーズを満たす実証済みのスケール、セキュリティ、機能を備えています。

Cisco によるバックアップ

Cisco のグローバル データ センターとクラウド インフラストラクチャの一部として所有、管理、運用されるソリューションへの投資を信頼してください。また、**Cisco** の市場をリードするセキュリティとプライバシーの標準に完全に準拠しているため、最高の信頼性、安定性、コンプライアンスが実現します。

クラウドベース

Webex Contact Center Enterprise は、機能の速度、俊敏性、革新性、および他のクラウド アプリケーションとの統合を可能にする、オープンで柔軟なマルチテナント クラウド インフラストラクチャである **Webex Collaboration Platform** 上に構築されています。

カスタマイズ可能で拡張可能

当社のオープンで柔軟なクラウド プラットフォームにより、コンタクト センターを他の **Webex** アプリケーションだけでなく、顧客関係管理 (CRM) やワークフォース最適化 (WFO) プラットフォームなど、ビジネスの効率的な運営の中心となる他の重要なクラウド アプリケーションとも簡単に統合できます。

最適化されたユーザーエクスペリエンス

洗練されていても直感的な管理ポータルにより、コンタクト センターの運用管理が企業に委ねられ、企業は新たなレベルのスピードで業務を遂行できるようになり、重要な技術リソースの負担が軽減されます。

Collaboration Flex Plan でご自身のペースでのクラウドへのパス

Webex Contact Center Enterprise は、**Cisco® Collaboration Flex Plan** の一部として提供され、オンプレミスからクラウド コンタクト センターおよびコラボレーション ソリューションへ、あらゆる段階で受賞歴のあるユーザー エクスペリエンスを提供しながら、お客様自身のペースで移行するためのインテリジェントで実用的なパスを提供します。

共通のコンポーネント、デスクトップ、管理、機能セットにより、現在の **Cisco Contact Center Enterprise** のお客様は、**Webex Contact Center Enterprise** を使用することで、クラウドへのシームレスな移行と、切り替えコストや運用の中断を最小限に抑えることができます。

特長と利点

Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE) は、自動着信呼分配 (ACD)、音声自動応答 (IVR)、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)、品質管理 (QM) およびワークフォース管理 (WFM) を含むワークフォース最適化 (WFO)、アウトバウンド サービス、レポート、モバイル アプリケーション、**Webex Connect** に基づくビデオおよび IP テレフォニーとデジタル チャネルを提供する、統合されたクラウドベースのコアおよびオプションコンポーネントの機能セットで構成されています。

このソリューションには、主要な顧客関係管理 (CRM) システムを含む顧客アプリケーションへの多数の統合ポイントも含まれています。**Webex Contact Center Enterprise** は本質的に動的であり、その機能のすべてが継続的に進化します。**Webex CCE** のコア機能の概要は表 1 に示されています。

表 1. Core features

機能	利点
自動着信呼分配 (ACD)	• Webex CCE は、Cisco の Unified Contact Center Enterprise (UCCE) および Cisco Unified Communications Manager (UCM) テクノロジーに基づいた情報ルーティング サービスを提供します。 • ACD 機能により、コンタクト センター エージェントへの通話の収集とルーティング、データ ネットワークで受信者に伝送できる形式への通話の変換、ルールベースのルーティング、複数のスキルを持つ専門エージェントの選択、精密ルーティング、スーパーバイザ機能、通話プロンプト、アナウンス、保留音、キューイング機能などが可能になります。 • Webex CCE には、発信者情報とエージェントの属性に基づいて連絡先を最適化リソースに送信する精密ルーティングが含まれています。連絡を効果的に行うことで、企業は全体的な処理時間を短縮し、複数回の転送の必要性を減らし、顧客体験に対する満足度を高めることができます。精密ルーティングは、音声、ビデオ、Web、チャット、電子メールなど、すべての連絡チャネルでサポートされています。 • Webex CCE では、希望するエージェントが対応できない場合に、発信者がボイスメールを残すオプションが提供されます。 Webex CCE には、次のコール分配機能も含まれています。 • コンピュータテレフォニー統合 (CTI): ANI または顧客が入力した情報に基づくスクリーンポップを使用して、効率と顧客満足度を向上させることができます。 • キューの機能強化: キュー内の優先順位、キュー内でのアナウンス/プロンプト、無応答時のリダイレクトが含まれます。
顧客ルーティング管理	Webex CCE は、ルーティング ルールとスクリプトを構成するためのポータルを顧客に提供します。この機能には以下が含まれます: • エージェントベースおよびスキルベースのインテリジェントルーティング • 多次元エージェントと顧客固有のビジネスロジックに基づいたルーティングを可能にする精密ルーティング • リアルタイムルーティングと通話処理の調整 • スケジュールの設定、処理の有効化、監査証跡 • あるスキルグループから別のスキルグループへの移行 • 予想される待ち時間に関するメッセージをトリガーする • 時間帯別ルーティングと営業時間スケジュールの制御 • 通常のスケジュールを上書きして延長する特別スケジュールの制御
顧客プロフィールルーティング	• Webex CCE は、連絡先ルーティングの決定や Agent Desktop アプリケーションへの入力に使用できるデータソースを拡張します。たとえば、ルーティング中に顧客データベースを検索して、その決定を導くことができます。CRM アプリケーションの情報をを使用して顧客とエージェントをマッチングし、スクリーンポップ アプリケーションで使用するデータを拡張することもできます。 • エージェントの拠点がどこであっても、システムはコンタクトが到着するとコンテキストコールイベントと顧客プロフィールデータを提供し、エージェントまたはアプリケーションがサービスをパーソナライズして効率を最大化できるようにします。

機能	利点
WebexConnect によるデジタル チャネル統合	- 顧客はますますデジタル チャネルを利用するようになっており、友人や家族に連絡するのと同じくらい簡単にビジネスに連絡できることを期待しています。企業は、顧客が選択したチャネルを通じて顧客とより豊かなつながりを築く必要があります。つまり、音声などの従来のチャネルを超えて、SMS、ライブチャット、電子メール、WhatsApp、Apple Business Chat、Facebook Messenger、アプリ内メッセージングなどのデジタル チャネルでのコミュニケーションを可能にする必要があります。 Webex Connect を活用したデジタル チャネルにより、企業は人工知能、エクスペリエンス管理、オムニチャネル コミュニケーション、カスタマイズのためのプログラミング機能を組み合わせることで、ライフサイクル全体にわたって顧客エクスペリエンスを提供できるようになります。この統合により、Webex CCE の顧客はデジタル コミュニケーション チャネルとソーシャル コミュニケーション チャネルを迅速に設定できるようになりました。Webex Connect 経由で電子メール、チャット、SMS がサポートされるようになりました。 Webex Connect プラットフォームは、顧客とのやり取りを自動化するための使いやすいフロー ビルダー機能を提供します。顧客とのやり取りはセルフサービスで開始し、必要に応じてエージェントにエスカレートできます。Webex Connect から Webex CCE ブレンド エージェントへのエージェント エスカレーションがソリューションに組み込まれており、ブレンド ルーティング エクスペリエンスを提供します。 Webex Connect には、Bot Builder も含まれています。これは、自然言語処理 (NLP)/自然言語理解 (NLU) ベースのボット構築ツールで、Q&A ボットまたはタスク ボットを介してビジネス ロジックに統合されます。 - SMS チャネルは、プレミアム エージェント シート ライセンスの一部として注文できますが、SMS の使用には追加料金がかかります。Webex Connect Chat と E メールは、Webex CCE Flex Standard ライセンスの一部として含まれています。 - エージェントとキューの統計のレポートには、Cisco Unified Intelligence Center レポートが使用されます。
企業向けチャットおよび電子メール	各プレミアム エージェント ライセンスには、チャット、電子メール、Web コールバックによるマルチチャネル機能を提供する Cisco Enterprise Chat and Email (ECE) が含まれています。 - この機能セットは、リクエストの情報とエージェントの可用性に基づいて、チャットまたは電子メールを適切なリソースに自動的にルーティングすることにより、企業が顧客の電子メール メッセージとチャットを管理するのに役立ちます。 - チャット コラボレーションを使用すると、顧客はエージェントと Web 経由でライブ チャットすることができ、エージェントは複数のチャット セッションを同時に処理できます。 - 電子メール機能は、自動返信を送信し、電子メールを適切なリソースにルーティングすることで、企業が大量の顧客からの電子メールによる問い合わせを管理するのに役立ちます。 Web コールバック機能を使用すると、適切なエージェントが対応可能な場合に、顧客はコンタクト センターからコールバックをリクエストできます。ECE は、コンタクト センターをより効果的に管理するためのレポートおよび監視ツールも提供します。
セルフサービス音声自動応答 (IVR)	Webex CCE は、Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) を介してセルフサービス型の対話型音声応答を提供します。 Unified CVP を使用すると、請求書の支払い、製品の注文と配送の追跡、ディーラーの検索、集荷のスケジュール設定、名前と住所情報の変更、旅行の手配、支払い状況の確認、異常なアクティビティの通知の受信、資料や製品情報の要求を行うことができます。 - 顧客は音声コマンドを使用して、エージェントと話さずに必要な情報を取得したり、サポートを提供できる適切な部門やエージェントに素早く移動したりできます。 Unified CVP は、ビジネス統合を簡素化し、柔軟性を高め、効率性を向上させるように設計されています。これらの機能により、ビジネスコストが削減され、顧客満足度が大幅に向上します。
エージェントのグリーティング	発信者に対して設定可能な自動エージェント グリーティングを再生し、発信者エクスペリエンスを標準化します。挨拶により、エージェントは通話ごとに同じ挨拶を繰り返す必要がなくなり、エージェントの音声を新鮮に保つことができます。
エージェントへのウィスパー	発信者をエージェントにつなぐ直前に、エージェントに対して構成可能なアナウンスを再生し、取り次ぐコールの種類（たとえば販売や技術サポート）についての情報やその他のガイダンスを提供することができます。エージェントはヘッドセットを通じて発信者に関する情報を入手できるため、問題の処理が迅速化され、一次コールでの解決率が向上します。
リモート エージェントのサポート	リモート エージェント サポートは、ブロードバンド ネットワーク接続または自宅の電話回線を通じて、支社や自宅のリモート エージェントにコンピュータ テレフォニー統合 (CTI)、コンタクト配布、レポート機能を提供することで、コンタクト センターを拡張します。Webex CCE は、場所に関係な

機能	利点
	く、エージェントに同一のユーザー インターフェイスと機能を提供します。 ● Cisco Unified Mobile Agent を使用すると、エージェントはログイン時に宛先の電話番号を選択し、必要な頻度で番号を変更できるため、コンタクト センターは移動の速いモバイル ワーカーに柔軟に対応できます。在宅勤務プログラムを利用すると、エージェントに場所の柔軟性が与えられ、コンタクト センターの立ち上げコストが削減されます。この機能により、エージェントはサードパーティのスイッチ インフラストラクチャ上の任意の電話デバイスを使用することもできます。
チームコラボレーション	● エージェントは、エージェント デスクトップに埋め込まれたメッセージングを介して、企業全体の専門家と共同作業を行うことができます。
Cisco アウトバウンド オプション	● Cisco Outbound Option は、発信ダイヤル モードの組み合わせにより、Webex CCE の強力な着信コール処理機能を補完します。 ● 着信コールと統合され、コンタクト センターのサービス レベルに準拠した予測ダイヤリング、プロダクト レッスル ダイヤリング、またはプレビュー ダイヤリングを使用するキャンペーンを構築して、強力な混合ソリューションを提供します。 ● 受信のみに対応するようにエージェントを割り当てるか、または着信と発信の両方の連絡先だけを処理するようにエージェントを割り当てることで、リソースの使用率を向上させる効果的な方法を提供します。 ● 発信ダイヤラーでは、通話進行状況分析 (CPA) (留守番電話検出とも呼ばれます) が有効になっています。 ● アウトバウンドレポートには、エージェント使用量を向上させるためのパフォーマンス監視カウンターとパーソナルコールバックの改善が含まれます。
エージェントとスーパーバイザーのデスクトップ	● Cisco Finesse® デスクトップは、カスタマイズ可能な Web ベースのインターフェイスを通じて、カスタマー サービス組織が必要とするアプリケーションや情報に簡単にアクセスできるように設計された次世代のエージェントおよびスーパーバイザー デスクトップです。 ● コンタクトセンターの担当者に直感的で使いやすいデスクトップデザインを提供し、パフォーマンスと満足度の向上を支援することで、質の高い顧客サービスを提供する能力を強化します。 ● IT プロフェッショナル向けに、Cisco Finesse アプリケーションは、Cisco Collaboration ポートフォリオとスムーズに統合されるシンククライアント エージェント デスクトップを提供します。標準に準拠しており、エージェントおよびスーパーバイザーのデスクトップのカスタマイズにかかるコストを低く抑えます。 デスクトップの機能は次のとおりです: ● コードや短縮ダイヤルなどのユーザ設定可能な設定 ● 選択したリアルタイムレポートの直接レポート統合 ● スクリーンポップサービス機能 ● 着信、発信、内部通話を区別するためのカスタマイズされたエージェントアクティビティグリッド ● 強制ログアウト、サイレントモニタ、リアルタイム統計などのスーパーバイザーツール ● 公開されたガジェット統合方法論による顧客データへの統合 Finesse デスクトップは、マルチタブ ガジェットと呼ばれる単一のカスタム デスクトップ ガジェット内から、タブ経由でアクセスされる複数のガジェットをサポートします。 マルチタブ ガジェットを使用すると、複数のガジェットを 1 つのデスクトップ ビューにレンダリングできるため、より多くの情報を簡潔かつ簡単にアクセスできる方法で表示できます。ガジェット タブは、マルチタブ ガジェット内で並べ替えることができます。通話制御ガジェットは、マルチタブ ガジェット内のタブとしてホストすることもできます。マルチタブ ガジェット内のガジェットの高さは、動的に調整するか、常に最大化されるように設定できます。API を使用して、デスクトップのコンテキストに基づいてガジェットを表示/非表示にすることもできます。API を使用して、通知を表示したり非表示にしたりすることで、ユーザーの注意を制御できます。この機能はエージェントとスーパーバイザーが利用できます。
シングル サインオン (Single sign-on)	● このソリューションは、Cisco Finesse デスクトップと関連ガジェットへのログインを 1 回に統一することで、エージェントとスーパーバイザーのログインとパスワードの管理を簡素化します。
監視機能	● スーパーバイザーは、エージェントの状態や通話情報を表示したり、エージェントにチャット メッセージを送信したり、通話を中断または傍受したり、会話を記録したり、企業ネットワークまたはリモートダイヤルイン接続を通じてエージェントの通話をサイレントに監視したりできます。これらの機能は、コンタクト センターにおけるスーパーバイザーの役割に価値を追加し、チームを効果的に管理するのに役立ちます。

機能	利点
	- スーパーバイザとエージェントのチャット機能を使用すると、スーパーバイザは通話に参加しているエージェントにチャットメッセージを送信できるため、スーパーバイザが目立たずにエージェントにクロスセルやアップセルの機会を指導し、エージェントが顧客の状況を解決できるように支援できます。スーパーバイザはエージェントの通話を中断して三者間会議を作成し、発信者とエージェントの両方と対話して問題の解決に役立てることができます。スーパーバイザはインターセプト機能を使用してエージェントを通話から外すことができ、エージェントが別の顧客のリクエストを処理している間にスーパーバイザと発信者が独自に通話を完了することができます。 - スーパーバイザーはデスクトップからエージェントの状態を変更できます。たとえば、エージェントは休憩後に電話に出られるようにすることを忘れたり、長時間ワークステーションから離れているときにログアウトを忘れたりすることがあります。スーパーバイザーは、不在のエージェントを簡単にログアウトさせたり、意図せずアイドル状態になっているエージェントを通話に対応できるようにしたりすることができます。 - この機能は、高度に分散されたコンタクト センターの展開にとって重要です。 - スーパーバイザー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できます。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、コンタクト センターの管理目標をサポートするための戦略的なツールとなります。
VPN なしの Finesse (エージェントおよびスーパーバイザーのデスクトップ)	エージェントとスーパーバイザは、Webex CCE への VPN 接続を必要とせずに、インターネットを介してリモート ロケーションから Finesse デスクトップにアクセスできるようになります。
レポートと分析	- レポートは Cisco Unified Intelligence Center (UIC) によって提供され、一般的なレポート ニーズを満たすための多数のレポート テンプレートが用意されています。基礎となるデータ モデルとスキーマを利用できるため、カスタム レポートを簡単に開発してソリューションを拡張し、特定のレポート ニーズを満たすことができます。 - 拡張ストレージと高度な分析のために、レポート データを外部データ ウェアハウス環境にエクスポートできます。 - すべてのメディア タイプにわたるミッション クリティカルなコンタクト センター レポート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。このソリューションは、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を提供し、管理者が人員レベルやコンタクト処理手順に関して十分な情報に基づいた意思決定を行うのに役立ちます。 - ライブデータ機能は、実用的でリアルタイムのコンタクトセンター情報を提供し、リアルタイムの更新レートが大幅に改善された新しいリアルタイムアーキテクチャを提供します。
管理と管理ポータル	合理化された管理により、管理者はコンタクト センターのすべての管理を一元的に実行できます。管理インターフェースを使用すると、エージェントに割り当てられたスキル セットに応じて、音声、Web、チャット、電子メールの連絡を処理するようにエージェントを設定できます。 このインターフェイスにより、システム マネージャ、管理者、スーパーバイザは、ルーティン スクリプトの開発、変更、表示、システム構成の管理、コンタクト センターのパフォーマンスの監視、レポートの定義と要求、システム セキュリティの確保を行うことができます。この 1 つのユーザ インターフェイスにより、単一または複数サイトのコンタクト センター全体にわたる企業全体の制御が可能になります。 Webex CCE の Web ベースの管理ポータルには、次の機能が含まれています。 - アクセスとロールベースの権限を管理します。 - エージェント チームまたはスキル グループを検索します。 - スキルまたはチームにエージェントをすばやく追加したり、削除したりできます。 - エージェントを作成し、エージェントのパスワードを変更し、エージェントを無効にします。 - エージェントを一括処理および複製します。 - コンタクト センター ユーザを作成します。 - 監査証跡は 6 か月間保持されます。 - 統合コミュニケーション (UC) の電話と機能を管理します。 - ダッシュボードをカスタマイズします。 - スマートフォンまたはタブレットなどのモバイルデバイスが顧客のネットワークに接続されている場合、モバイルデバイスを通じてほとんどの機能にアクセスできるようにします。 - リアルタイムで音声ファイルを作成して公開します。 - メディア サーバーへのオーディオ ファイルの配信を自動化します。

機能	利点
	- 事前に録音された音声プロンプトを有効/無効にします。 - アクセス制限。 - エージェントが対応可能な場合に顧客へのコールバックを有効にします。
API	Cisco Finesse API を使用すると、REST API と JavaScript ライブラリを通じて、コンタクト センター業務の特定のニーズに合わせてカスタマイズされた Cisco Finesse デスクトップ機能を開発できます。これにより、付加価値アプリケーションの開発と統合が簡素化され、詳細なデスクトップ開発の専門知識の必要性が軽減されます。 - アウトバウンド キャンペーン管理 API を使用すると、コンタクト センターのアウトバウンド コール キャンペーンをより正確に制御できます。 - 精密ルーティング API を使用すると、管理者はルーティング ルールをプログラムで制御できます。 Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) Call Studio のインテグレーションにより、IVR 開発者は IVR アプリケーションにバックエンドインテグレーションを提供することで、パーソナライズを可能にし、バックエンドビジネスシステムとのインテグレーションを実現することができます。 - データベース検索 API / アプリケーション ゲートウェイ は、ビジネス ロジックをエージェント ルーティング アルゴリズムと統合する機能を提供します。 Cisco Unified Intelligence Center (UIC) レポート API は、システム アナリストにカスタマイズされたレポートとダッシュボードを作成する機能を提供します。
ポータルコールバック	Webex CCE はポータル コールバック機能を提供しており、発信者はキュー内で自分の位置を保持し、エージェントが対応可能になったときにコールバックを受けることができます。
Cisco Emergency Responder (CER)	Webex CCE は、オプションで、Cisco Unified Communications Manager が提供する既存の緊急 9-1-1 機能を強化するソリューションを提供できます。 - これにより、Cisco Unified Communications Manager が発信者の場所に応じて適切な Public Safety Answering Point (PSAP) に緊急通話を送信し、PSAP が発信者の場所を識別して必要に応じて通話を折り返すことができるようになります。
仮想エージェント音声 - CX	Virtual Agent Voice CX は、仮想音声エージェントの設計や複雑な IVR コールフローの作成と接続を可能にする Google Dialogflow CX サービスを活用します。 - この機能を使用すると、同じプロジェクト ID で複数のエージェントを作成し、単一の Google アカウントでさまざまな事業部門からアクセスして管理できるようになります。
仮想エージェント音声 (CX) - 文字起こし	仮想エージェント IVR トランスクリプト機能を使用すると、エージェントはコールの受け入れ時に、仮想エージェントと顧客のやり取りのトランスクリプトを表示して、コールコンテキストとエンドユーザーのニーズをよりよく理解できます。
仮想エージェント音声 - CX 分散アプリケーションフロー	- 仮想エージェント音声 - 分散アプリケーション フローにより、ビジネス ロジックの要件を満たすために、クラウド AI アプリケーションからコア IVR アプリケーションへ、またはその逆へのアプリケーション フローのシームレスな転送が可能になります。 - ビジネス ロジックが、特定のロジックを処理する必要がある IVR アプリケーションと AI アプリケーションの間で分散され、さらにこれらのアプリケーション間で切り替える必要がある場合、この機能は非常に貴重です。 また、コンプライアンス要件により、特定のインフラストラクチャをコア IVR アプリケーションで維持し、他のセクションを AI アプリケーションで管理する必要がある場合にも非常に便利です。
エージェントの回答と通話記録	Webex CCE は、人工知能 (AI) と自然言語理解 (NLU) を活用して、エージェントを支援するサービスを提供します。 - これらのコンタクト センター AI サービスは、Cisco Finesse デスクトップのエージェント回答ガジェットと通話トランスクリプト ガジェットを通じて音声通話を処理するエージェントが利用できます。 - エージェント回答ガジェットは、エージェントと発信者間のやり取りに基づいて、顧客がアップロードしたナレッジ ベースから取得された関連する提案や推奨事項をリアルタイムで表示します。エージェント回答は、タイムリーな提案を提供することで顧客エクスペリエンスを強化し、エージェントが顧客の問題に効果的に対処する能力を向上させます。 - 通話トランスクリプト ガジェットは、進行中の音声会話を動的にテキストに変換し、エージェントにテキストを提示して、リアルタイムで表示および参照できるようにします。
ワークフォース最適化 (WFO) とワークフォース管理 (WFM)	Webex CCE はオプションで、指定されたエージェントベースで Webex WFO を使用してクラウド WFM サービスへの顧客アクセスを提供します。

機能	利点
	機能は次のとおりです: ● 個別サイト、マルチサイト、またはエンタープライズのマルチチャネル予測 ● 作業ルール、エージェントの設定、エージェントの可用性に基づいたエージェントのスケジュール設定 ● リアルタイムの日中管理 ● リアルタイムのエージェント遵守レポートと遵守履歴レポート ● Web ベースのエージェントセルフサービス（スケジュールの交換、有給休暇リクエスト、残業など） ● Web ベースのスーパーバイザー管理 ● 人事管理 ● エージェントとスーパーバイザーモジュールの両方のモバイルサポート ● バックオフィス、支店、小売、アウトバウンドキャンペーン管理のサポート ● 標準レポート ● カスタムレポート作成機能
インフラストラクチャ・アズ・ア・サービス (IaaS) アドオン 仮想 CPU 、仮想メモリ、ソリッドステートドライブ (SSD) メモリ	● IaaS は、Webex Contact Center Enterprise データ センターでホストしたい独自のコンタクト センター ソフトウェア アプリケーションを導入する顧客向けのオプションです。

グローバル可用性

Webex Contact Center Enterprise は、北米、ヨーロッパ、オーストラリア、シンガポール、日本、ブラジルで利用できます。利用可能な国は次のとおりです:

北米: 米国、カナダ (北米データセンター: デンバー、オースティン)。

ヨーロッパ: オーストリア、ベルギー、ブルガリア、チェコ共和国、クロアチア、キプロス、デンマーク、エストニア、フランス、ハンガリー、アイルランド、フィンランド、ドイツ、ギリシャ、イタリア、ラトビア、リトアニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、スイス、英国 (ヨーロッパのデータセンター: ロンドン、アムステルダム)。

オーストラリア (オーストラリアのデータセンター: シドニー、セントレオナルズ)。

アジア: マレーシア、フィリピン、シンガポール (アジアのデータセンター: シンガポール、日本)。

南米: ブラジル (南米データセンター: サンパウロ)。

テクニカルサポートサービス

Cisco では、問題解決、顧客の成功と採用、および **3** つのサービス階層（ベーシック、エンハンスド、プレミアム）における指定サポート管理といった領域を対象とするテクニカルサポートサービスを提供しています。 **Basic** サポートは **Cisco Collaboration Flex Plan** サブスクリプションに付属しており、サブスクリプション期間中は追加料金なしで利用できます。 **Basic**、**Enhanced**、および **Premium** サポートの詳細については、**Cisco Software Support** サービスのサービスディスクリプションを参照してください。

ライセンス

Cisco Webex Contact Center Enterprise は、同時エージェント購入モデルで利用できるクラウドサービスです。

[Cisco のコラボレーション フレックス プラン](#)。（表 2 参照）。詳細については、[Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center データ シート](#)を参照してください。

表 2. Cisco Webex Contact Center Enterprise で利用可能な購入モデルとエージェントの種類

購入モデル	標準エージェント	プレミアム エージェント
同時エージェント	X	X

コンタクト センター ユーザとは、顧客に代わって実行される職務の一環としてコンタクト センター システムにログインするユーザです。

同時エージェントとは、Webex Contact Center Enterprise ソフトウェアまたはサービスを使用するために同時にログインしているコンタクト センター ユーザーの最大数を意味します。

エージェント タイプ

Cisco Webex Contact Center Enterprise には、選択したエージェント モデルごとに組み合わせることができる 2 つのエージェント タイプがあります。表 3 は、このタイプについて説明しています。表 4 エージェントの種類を選択するときの考慮事項

表 3. Webex CCE で利用可能なエージェントタイプ

エージェント タイプ	説明
標準エージェント	標準エージェント機能には、ブラウザベースのエージェント デスクトップ、着信および発信音声、タッチトーン IVR、Web および音声コールバック、Webex Connect を使用した電子メールおよびチャットが含まれます。
プレミアム エージェント	プレミアム エージェントには、すべての標準エージェントの機能が含まれており、SMS デジタル チャネル、マルチチャネル レポートと分析、すべてのタイプのエージェントに対するスーパーバイザーの監視と割り込みのサポートが追加されています。

表 4. Webex CCE エージェントタイプの考慮事項

エージェントの考慮事項	説明
コミットされたエージェント	雑費は使用モデルに基づいています。オーダーの中のコミットされたエージェントの数に料金を支払うオプションがあります。コミットメントされたエージェント量は、各月の超過エージェント量を決定するために使用されます。
エージェント超過数	Webex CCE では、注文時に選択されたコミット済みエージェント数量を超えるエージェントの使用が許可されます。エージェントのライセンス超過を毎月計算するのは、使用されているエージェントの総数が、その注文で購入したコミット済みエージェントの総数を超える場合です。月ごとに、シスコは、注文のコミットされたエージェントの数が多すぎて使用されているエージェントに対して、過剰な利用見積もりをリセラーに提供します。

エージェントタイプによる機能とメリット

エージェント タイプを選択すると、**Webex CCE** 機能のバンドルを受け取る権利が得られます。表 5 では、エージェントタイプの選択に基づいて利用可能になる機能と追加オプションについて説明します。

表 5. エージェントタイプ別の Webex CCE 機能

特長	スタンダード	プレミアム
着信および発信音声	含まれる	含まれる
インテリジェントなスキルベースのルーティングおよびキューイング	含まれる	含まれる
ブラウザベースのエージェント デスクトップ	含まれる	含まれる
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	含まれる	含まれる
タッチトーン IVR (CVP – エージェント 1 人あたりプライマリポート 1 つと冗長ポート 1 つ)	含まれる	含まれる
音声コールバック	含まれる	含まれる
ウェブコールバック	含まれる	含まれる
基本的な発信（プレビューダイヤル）	含まれる	含まれる
リアルタイムおよび履歴レポートのデータストレージ	含まれる	含まれる
管理ポータル	含まれる	含まれる
高度な発信（予測ダイヤリングの発信オプション）	付属しません	含まれる
マルチチャネルレポートおよび分析	付属しません	含まれる
Webex Connect によるメールとウェブチャット	含まれる	含まれる
企業向けチャットおよび電子メール	付属しません	含まれる
デジタルチャネル (SMS)	付属しません	含まれます（使用料がかかります）
スーパーバイザー権限（すべてのエージェントの監視、バージン、およびコーチング）	付属しません	含まれる
ワークフォース管理	オプション	オプション
WFO 分析	オプション	オプション
インフラストラクチャ・アズ・ア・サービス (IaaS) アドオン	オプション	オプション
仮想 CPU 、仮想メモリ、ソリッドステートドライブ (SSD) メモリ ¹		

¹ IaaS アドオンは、Webex Contact Center Enterprise データセンターでホストする独自のコンタクト センター ソフトウェア アプリケーションを導入する顧客向けです。アドオンは、2.8GHz 仮想 CPU、仮想 CPU メモリ、SSD メモリの数に応じて課金されます。メモリ（CPU と SSD の両方）は、使用される仮想 CPU 間で分散できます。顧客または顧客のパートナーは、その他のサードパーティ ソフトウェア（データベースなど）のインストール、権限付与、管理、サポート、およびアプリケーションの可用性について責任を負います。

発注情報

発注方法については、最寄りのシスコ認定パートナーまたはシスコ販売代理店にお問い合わせください。お近くのパートナーを検索するには、[Partner Locator ツール](#)をご利用ください。パートナーまたはシスコ販売代理店は、初期発注後のサブスクリプションの変更を支援することもできます。注文の詳細については、[Cisco Collaboration Flex Plan コンタクトセンター注文ガイド](#)を参照してください。

シスコおよびシスコ認定パートナーの提供サービス

市場の変化に対応しながら、生産性の向上、競争優位性の強化、あらゆる場所でのリッチメディア エクスペリエンスの提供を実現します。シスコとそのパートナーはそれぞれの長所を生かして、お客様が長期事業目標に従って将来の変更のためにインフラストラクチャを準備するのに役立つサービス ポートフォリオを提供します。シスコとそのパートナーは、革新的なネットワークセントリックアーキテクチャソリューションを共同で構築し、お客様による IT と通信への投資価値の実現に役立つ拡張可能で適応力の高い基盤を提供します。

Cisco Contact Center Services の詳細については、次の Web サイトをご覧ください。

cisco.com/c/en/us/products/contact-center/service-listing.html。

シスコの環境保全への取り組み

[Cisco の企業の社会的責任](#)（CSR）レポートの「環境保全」の項では、製品、ソリューション、運用、拡張運用、サプライチェーンに対する、Cisco の環境保全ポリシーとイニシアチブを掲載しています。

次の表に、環境の持続性に関する主要なトピック（CSR レポートの「環境の持続性」セクションに記載）への参照リンクを示します。

表 6. シスコの環境維持への取り組み

持続可能性に関するトピック	参照先
製品の材料に関する法律および規制に関する情報	材料
製品、バッテリー、パッケージを含む電子廃棄物法規制に関する情報	WEEE コンプライアンス

Cisco では、パッケージデータを情報共有目的でのみ提供しています。これらの情報は最新の法規制を反映していない可能性があります。Cisco は、情報が完全、正確、または最新のものであることを表明、保証、または確約しません。これらの情報は予告なしに変更されることがあります。

Cisco Capital

目的達成に役立つ柔軟な支払いソリューション

Cisco Capital を利用すると、適切なテクノロジーを簡単に入手して目標を達成し、ビジネス変革を実現し、競争力を維持できるようになります。総所有コスト（TCO）の削減、資金の節約、成長の促進に役立ちます。100 か国あまりの国々では、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、およびサードパーティの補助機器を購入するのに、Cisco の柔軟な支払いソリューションを利用して、簡単かつ計画的に支払うことができます。 [詳細を確認する](#)。

Cisco Collaboration Flex Plan

Flex でクラウドの勢いを高める

より直感的な働き方を実現し、クラウド移行にかかる費用をできるだけ正確に予想するには、Cisco Collaboration Flex Plan についてシスコの担当者にお問い合わせください。詳細については、cisco.com/go/collaborationflexplan をご覧ください。

Webex Contact Center Enterprise を Cisco Collaboration Flex Plan に追加することで、企業は、あらゆる段階で受賞歴のあるユーザエクスペリエンスを実現しながら、自社のペースでオンプレミスからクラウド コミュニケーションおよびコラボレーションへとビジネスを移行するためのインテリジェントで実用的な方法を手に入れることができます。

Collaboration Flex Plan には、次のようないくつかの重要な利点があります。

- ・ クラウド通話、会議、チーム、コンタクトセンター、統合デバイスの幅広いポートフォリオなど、ビジネスに必要なすべての機能を備えた、フルスタックのエンタープライズグレードのクラウド コラボレーション パッケージにアクセスできます。
- ・ 認定された Cisco エンタープライズ チャネル パートナーによってサポートされる、安全で信頼性の高いクラウド サービスと実装。
- ・ オンプレミスとクラウド システムの混合導入をサポートする柔軟性を備え、含まれる Cisco オンプレミス ライセンスの将来の移行に対する財務保護も備えています。
- ・ マルチサイトおよびグローバルな多国籍ネットワーク要件をサポートするように構築されています。
- ・ 顧客のコラボレーション アプリケーションとデバイスを他のクラウド アプリケーションと統合するインテリジェントなユーザエクスペリエンスにより、ワークフローを合理化し、より直感的な作業方法をサポートできます。

Cisco コンタクト センター製品の詳細。

ぜひ cisco.com/go/cc をご覧ください。



米国本社
カリフォルニア州サンノゼ

アジア太平洋本社
シンガポール

ヨーロッパ本社
アムステルダム (オランダ)

シスコは世界各国に約 400 のオフィスを開設しています。オフィスの住所、電話番号、FAX 番号は当社の Web サイト (www.cisco.com/jp/go/offices) をご覧ください。

Cisco および Cisco 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国における商標または登録商標です。シスコの商標の一覧については、www.cisco.com/jp/go/trademarks をご覧ください。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」または「partner」という言葉が使用されていても、シスコと他社の間にパートナーシップ関係が存在することを意味するものではありません。(1110R)

© 2023 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.

13/14 ページ
Cisco Confidential

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)