

Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5 用 Cisco Agent Desktop

シスコ ユニファイド コミュニケーションは、固定およびモバイル ネットワーク上に音声、ビデオ、データ、およびモバイルのアプリケーションを統合して、いつでもどこからでも容易にコラボレーションを実現するソリューションです。

製品の概要

Cisco Unified Contact Center Enterprise 用の Cisco Agent Desktop は、緊密に統合されたコンピュータ テレフォニー インターフェイス (CTI) 対応のソフトウェア スイートで、生産性の向上と管理を目的としています。このパッケージ化されたコンポーネントは、顧客対応チームにとって、生産性の向上、運用コストの削減、および顧客満足度の向上のための強力なツールとなります。

このスイートは、Cisco Unified Contact Center Enterprise のペリフェラル ゲートウェイと共存するコンポーネントとして展開され、Microsoft Windows、Web、または IP 電話を利用できる環境で対応を行っているコンタクト センターのエージェントとスーパーバイザに、さまざまなアプリケーションによって多様なサービスと通話イベントのデータを提供します。

コンタクト センターのエージェント用のアプリケーション

- Cisco Agent Desktop: Windows ベースのエージェント用デスクトップ アプリケーション (シスコ コラボレーションと Cisco Unified Presence の統合、ワークフローとエンタープライズ アプリケーションの統合を含む)
- Cisco Agent Desktop Browser Edition: Windows および Red Hat Linux の環境でサポートされている Java ベースのエージェント用デスクトップ アプリケーション
- Cisco IP Phone Agent: IP 電話ベースのエージェント用デスクトップ アプリケーション

コンタクト センターのスーパーバイザ用のアプリケーション

- Cisco Supervisor Desktop: チームの管理、モニタリング、およびコラボレーションの機能を利用できる、Windows ベースのスーパーバイザ用デスクトップ アプリケーション

コンタクト センターの管理者用のアプリケーション

- Cisco Desktop Administrator: ブラウザ ベースの管理者用構成モジュール
- Cisco Work Flow Administrator: アプリケーションのワークフローとエンタープライズ アプリケーションの統合を管理する、Windows ベースの管理者用アプリケーション

エージェント用およびスーパーバイザ用のデスクトップ製品は、日本語、英語、ポルトガル語 (ブラジル)、フランス語 (カナダ)、中国語 (簡体字)、中国語 (繁体字)、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、イタリア語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ロシア語、スウェーデン語、スペイン語、およびトルコ語で表示できます。(注: ペリフェラル ゲートウェイ ペア内で展開できる言語は 1 つのみです。そのペリフェラル ゲートウェイまたは Cisco Agent Desktop スイートのインスタンスに関連付けられているすべてのエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップでは、同じ言語で表示されます。)

Cisco Agent Desktop スイートには、Standard、Enhanced、および Premium の 3 種類のバンドル エディションがあります。利用できるアプリケーションと機能が 3 種類のエディションで異なるので、顧客対応の管理の要件と一致したエディションを選択する必要があります。

このドキュメントの内容は、Cisco Unified Contact Center Enterprise 8.5 以降のみを対象としています。

機能と利点

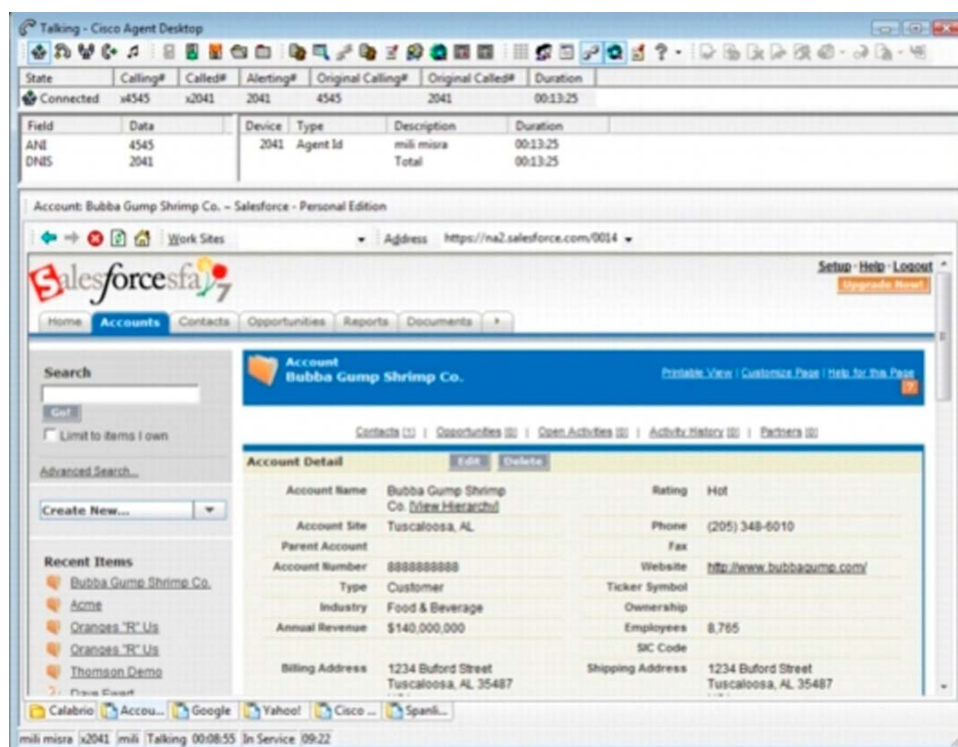
Cisco Agent Desktop スイートには、次のアプリケーションと機能が含まれています。

Cisco Agent Desktop

Cisco Agent Desktop は Microsoft Windows ベースのクライアント アプリケーションで、エージェントはその多機能なユーザ インターフェイスを通じて、サポートされている Cisco Unified IP Phone または Cisco IP Communicator ソフトフォンを使用してデスクトップから通話および稼働状態を直接管理できます。Cisco Agent Desktop は、表示方法に柔軟性があり、コンタクト センターのさまざまなニーズにあわせて簡単に構成できます。

重要な顧客の情報が、エンタープライズ データのウィンドウと統合型のポップアップ画面でエージェントに表示されます。他の Windows ベースのアプリケーションや Web ベースのアプリケーションに向けて、コール メタデータを使用したさまざまな統合アクションを起動する Cisco Agent Desktop の強力な CTI ワークフロー エンジンを使用することで、最小限のソフトウェア開発でサードパーティのアプリケーションによるポップアップ画面の表示が可能です(図 1)。

図 1 統合型マルチタブ ブラウザが使用されている Cisco Agent Desktop (Premium Edition)



Cisco Agent Desktop には次の機能があります。

- コール制御: エージェントは、ダッシュボードのツールバーのボタンを使用して、サードパーティのコール制御(通話の応答、保留、会議、転送など)を実行できます。
- エージェントの Automatic Call Distributor (ACD; 自動着信呼分配)の状態の制御: エージェントは、ログインして対応可能状態を制御し、その状態変更の理由コードを入力することができます。

- ポップアップ画面の表示オプション: ポップアップ画面で、発信者のデータと発信者が入力した情報を表示します。
- Cisco Unified Mobile Agent のサポート: 運用とサポートのコストを最小限に抑えた状態で、エージェントが遠隔地からコンタクト センターの仮想ワークグループに参加できます。
- ラップアップ コード: Cisco Agent Desktop では、通話の最後にその通話の種類を分類するためのラップアップ ダイアログをエージェントに表示できます。
- エージェント用チャット: エージェントは、他のエージェント、スーパーバイザ、Cisco Unified Presence を利用できる各分野の専門家と、インスタント メッセージのやりとりを行うことができます。
- リアルタイムのレポート: エージェントは、集約されたスキル グループの統計情報をデスクトップ アプリケーションで直接確認できます。
- 対応状況: アプリケーションで、エージェントの現在の通話についてのデータが表示されます。
- 「ホット デスキング」およびエクステンション モビリティのサポート: この機能により、エージェントが各自の設定を保持した状態で、空いている席をどこでも利用できる柔軟性が得られます。
- Microsoft Windows Installer (MSI) ベースの展開モデル: Cisco Agent Desktop では、MSI で導入コストを最小限に抑えることができ、従来の CTI およびデスクトップのワークフローのテクノロジーよりもすばやく簡単にインストールやアップグレードを行うことができます。

Cisco Unified Contact Center Enterprise 用の Cisco Agent Desktop の Enhanced Edition および Premium Edition には、次の機能もあります。

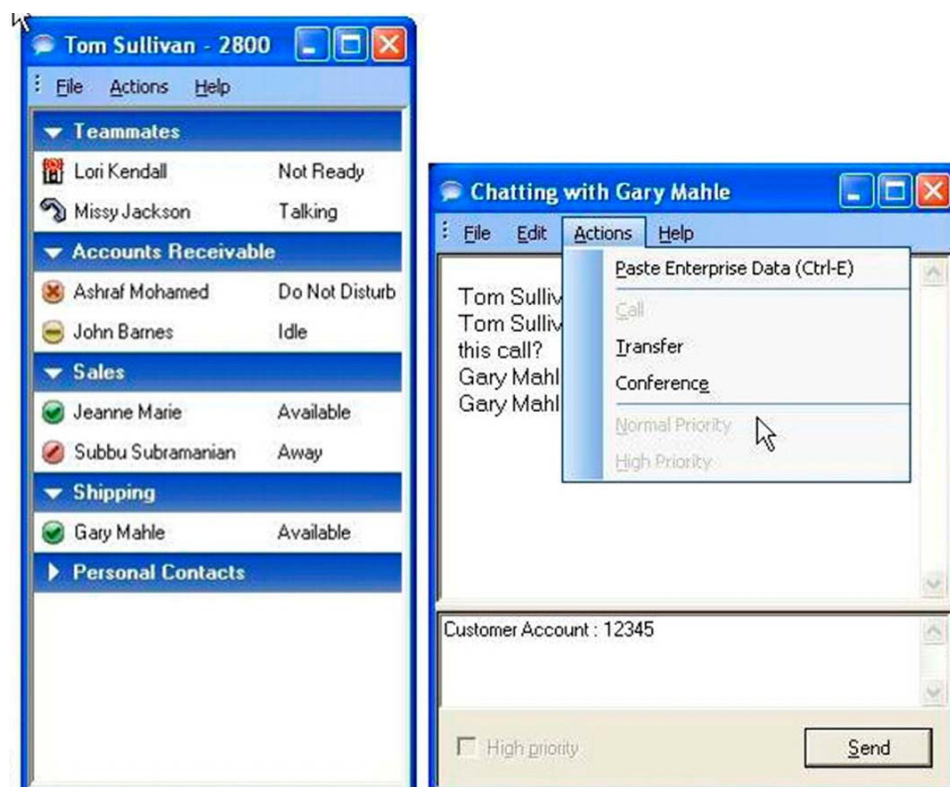
- 電話帳: 検索ができる電話帳で、発信時の自動ダイヤルが可能です。
- オンデマンド録音: エージェントは必要に応じて通話を録音できます。^{*}
- タスクの自動化: エージェントは頻繁に行うアクションを事前に定義しておいて、ワンクリックで実行できます (特定の内線番号へのワンステップでの転送や、別のデスクトップ アプリケーションの起動など)。
- イベントがトリガーとなるワークフロー: 特定の通話イベントが発生した場合に自動的に一連のアクションが実行されるようにすることができます (エージェントが通話に対応する際のポップアップ画面の表示、通話が終了した際のエージェントの稼働状況の変更、通話に応答した際の録音の開始など)。
- 統合型のブラウザ (Premium Edition): Cisco Agent Desktop 内の簡素化されたマルチタブ ブラウザ アプリケーションによって、顧客からの依頼の処理に関しての生産性が向上します。イベントがトリガーとなるワークフローでこの統合型のブラウザを使用して、ポップアップ画面の表示を自動化することもできます。

Cisco Agent Desktop と Cisco Unified Presence の統合

エージェントとスーパーバイザは、デスクトップ アプリケーションに組み込まれているチャット サービスを使用して、Cisco Unified Contact Center 内で効果的にコラボレーションを行うことができます。さらに、Cisco Agent Desktop を Cisco Unified Presence と統合することができ、エージェントとスーパーバイザは、コンタクト センター以外にも対象範囲を広げて、関係者や各分野の専門家とコラボレーションを行うことができます。この機能によって、専門家が対応可能な状況かどうかや、希望している連絡方法を事前に確認できるため、エージェントは 1 回で専門家と連絡を取れます。

両者とも使い慣れたアプリケーションを使用します。コンタクト センターの担当者は Cisco Agent Desktop と Cisco Supervisor Desktop (図 2) を使用し、コンタクト センター以外の各分野の専門家は Cisco Unified Personal Communicator または Cisco IP Phone Messenger を使用します。

図 2 Desktop に表示される担当者の一覧とチャット用ウィンドウ



シスコ コラボレーションと Cisco Unified Presence の統合の機能には、次の機能があります。

- 共有の連絡先リストを、エージェントがアクセスする必要のある関係者のみに公開します。
- エージェントは、すばやく簡単に、発信者のデータを各分野の専門家と共有できます。
- エージェントは、この同じダイアログを使用して専門家を電話での会議に参加させることもでき、発信者を転送することもできます。
- Cisco Unified Communicator などの Cisco Unified Presence のクライアントがサポートされています。また、別のドメインに存在している外部ユーザもサポートされています。たとえば、クラスター間ピアまたは連携されているドメインに存在する Microsoft Office Communicator のクライアントなどです。

Cisco Agent Desktop Browser Edition

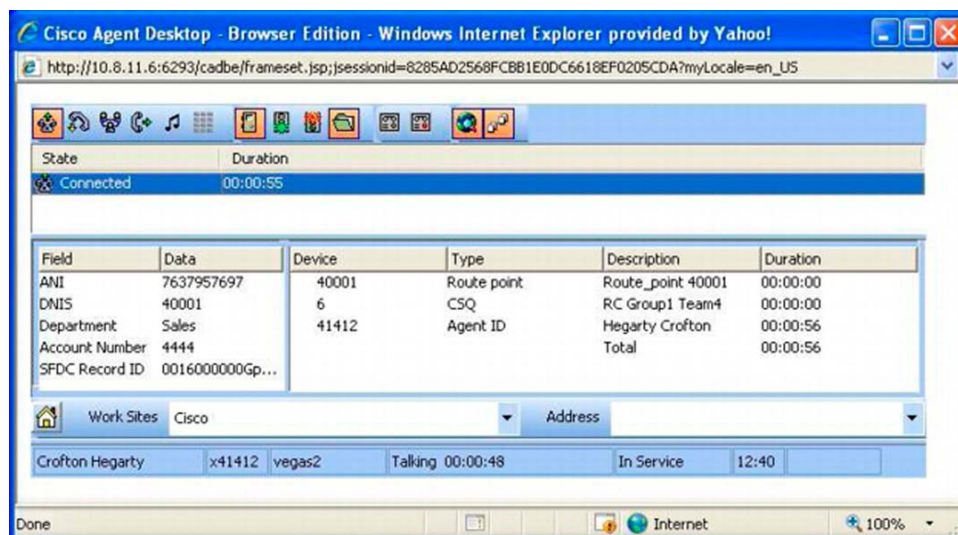
Cisco Agent Desktop Browser Edition (図 3) は、Internet Explorer や Firefox といった Web ブラウザ内でシンクライアントとして実行され、展開とメンテナンスが容易です。フル機能の Windows 用クライアントと比較すると機能が限定されますが、Cisco Agent Desktop Browser Edition には主要な機能が含まれており、一部のコンタクトセンターの環境では理想的なソリューションです。

- コール制御: エージェントは、ダッシュボードのツールバーのボタンを使用して、サードパーティのコール制御 (通話の応答、保留、会議、転送など) を実行できます。
- エージェントの ACD の状態の制御: エージェントは、ログインして対応可能状態を制御し、その状態変更の理由コードを入力することができます。
- ラップアップ コード: Cisco Agent Desktop では、通話の最後にその通話の種類を分類するためのラップアップダイアログをエージェントに表示できます。
- 対応状況: アプリケーションで、エージェントの現在の通話についてのデータが表示されます。

Enhanced Edition および Premium Edition には、次の機能もあります。

- オンデマンド録音: エージェントは必要に応じて通話を録音できます。*
- 関連付けられているブラウザ: イベントがトリガーとなるワークフローで、Web ページでのポップアップ画面の表示を自動化できます。Cisco Agent Desktop Browser Edition 自体とは異なり、Web ブラウザのツールバーとメニューバーが表示された状態で別のブラウザ ウィンドウで表示されます。

図 3 Cisco Agent Desktop Browser Edition



Cisco IP Phone Agent

Cisco IP Phone Agent (図 4) を利用すると、重要な ACD の機能が、サポートされているシスコの IP 電話で電話サービスとして提供されます。エージェントの PC に Cisco Agent Desktop をインストールする代わりに、Cisco IP Phone Agent を利用できます。

また、エージェントのコンピュータやネットワークに障害が発生した場合にエージェントにサービスを提供する手段として使用される場合もあります。

図 4 Cisco Unified IP Phone Agent



Cisco IP Phone Agent は、フル機能の Cisco Agent Desktop クライアントと比較するとサポートされている機能が限定されますが、要件が比較的単純な、従来とは異なるコンタクト センターの環境や、サポートされているインフラストラクチャの要件を満たすことができないコンタクト センターでは適している場合があります。IP Phone Agent には、次の機能があります。

- エージェントの ACD の状態の制御: エージェントは、ログインして対応可能状態を制御し、その状態変更の理由コードを入力することができます。
- 対応状況: アプリケーションで、エージェントの現在の通話についてのデータが表示されます。
- リアルタイムのレポート: エージェントは、集約されたスキル グループの統計情報をデスクトップアプリケーションで直接確認できます。
- ラップアップ: Cisco Agent Desktop では、通話の最後にその通話の種類を分類するためのラップアップ ダイアログをエージェントに表示できます。

Enhanced Edition および Premium Edition には、次の機能もあります。

- エージェントの操作による録音: エージェントは、必要に応じて通話の録音の開始と停止を行うことができます。*

Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise 用の Cisco Supervisor Desktop(図 5)に装備されている多彩なツールを使用して、コンタクト センターのマネージャはエージェント チームとインタラクティブにコラボレーションを行って、パフォーマンス メトリックの効率的な管理と改善を行うことができます。スーパーバイザは、Cisco Supervisor Desktop で、エージェントの状態(ログイン、ログアウト、および対応可能状態)の表示の確認、エージェントの状態の変更、通話情報の確認、エージェントとクライアントのやりとりのサイレント モニタリング、ステータス、エンタープライズ データ、および通話履歴の確認ができます。Cisco Supervisor Desktop では、介入や支援が必要な場合に、通話に影響を与えないコミュニケーションの手段(エージェントとのテキスト チャットおよびチーム全体とのチーム メッセージング)も利用できます。Enhanced Edition および Premium Edition には、スーパーバイザがエージェントと顧客との会話を録音できる機能があります。

Cisco Unified Contact Center Enterprise 用の Cisco Supervisor Desktop の Standard Edition には、次の機能があります。

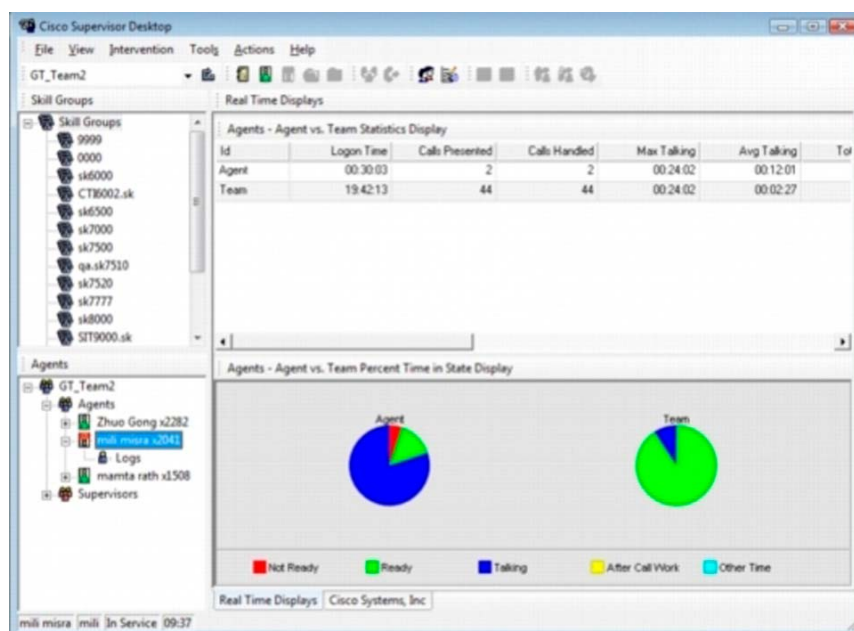
- リアルタイムでのエージェントとのコラボレーション: エージェント向けの高度な監視機能により、パフォーマンスと顧客満足度が向上します。
- サイレント モニタリング: スーパーバイザは、エージェントと発信者の音声でのやりとりのサイレント モニタリングを行うことができます。
- 割り込み: スーパーバイザは、進行中の通話に参加できます。
- 通話の交代: スーパーバイザは、エージェントと通話を交代できます。
- リアルタイムでの表示: スーパーバイザは、エージェントとスキル グループの統計情報を確認できます。
- エージェントの状態の変更: スーパーバイザは、アクティブなエージェントの ACD の状況を確認して制御できます。
- ホット デスキングおよびエクステンション モビリティのサポート: この機能によりスーパーバイザは、ネットワークに接続できる場所であれば各自の設定を保持した状態で自由に移動でき、組織において柔軟性が得られます。
- Cisco Unified Presence クライアントとのコラボレーション: Cisco Unified Presence がインストールされている環境では、コンタクト センター以外の担当者ともコラボレーションを行うことができ、スーパーバイザは社内全体の各分野の専門家とのやりとりが可能です。

- 統合型マルチタブ ブラウザ: このブラウザで、エージェントのスキルの向上を促進することができます。Web ページにすばやくアクセスできます。スーパーバイザはこのブラウザを使用して、スーパーバイザ用デスクトップ アプリケーションから他の Web ベースの資料を確認できます。

さらに、Cisco Unified Contact Center Enterprise 用の Cisco Supervisor Desktop の Enhanced Edition および Premium Edition には、次の機能もあります。

- 録音: スーパーバイザは、必要に応じてエージェントの通話の録音と再生を行うことができます。
- チーム メッセージのスクロール表示: スーパーバイザは、Cisco Agent Desktop を使用している自分のチームのエージェントに重要なニュースを一斉に通知することができます。
- スキル グループのアラート: スーパーバイザが管理しているしきい値を超えたスキル グループは、画面上で強調表示されます。Premium Edition では、音声や E メールによる通知などの高度なアラートを利用できます。
- Web プッシュ(Premium Edition): スーパーバイザは、チーム メンバーとのコミュニケーションの手段の 1 つとして、エージェントのブラウザの専用タブに Web ページのプッシュが可能です。

図 5 Cisco Supervisor Desktop (Premium Edition)



Cisco Desktop Administrator および Cisco Desktop Work Flow Administrator (すべてのエディション)

システム管理者は、Cisco Desktop Administrator と Cisco Desktop Work Flow Administrator を使用して、エージェントのデスクトップとワークフローの動作の定義と構成を中央集中型で行うことができます。これらの管理モジュール内で利用できる機能は、展開されているエディション (Standard、Enhanced、または Premium) で利用できるフィーチャ セットが反映されます。

Web ベースの Cisco Desktop Administrator は、Cisco Desktop Administrator のインターフェイスによって Cisco Unified Contact Center Enterprise の一般的なアプリケーション管理と統合されています。管理者はこのアプリケーションで、重要な機能 (エンタープライズ データの表示、モニタリングと録音の設定、Cisco Unified Presence との統合と連絡先リストの構成など) の初期セットアップと構成を実行します。また、Cisco Desktop Administrator は、ワークフロー グループへのエージェントの割り当ての管理にも使用されます。

管理者は、Cisco Desktop Work Flow Administrator を使用して、エージェントのツールバーに表示するコントロールの選択、エージェントのツールバーの固有ボタン アイコンの定義、理由コードと電話帳の構成、エージェント デスクトップのユーザ インターフェイスのカスタマイズが可能です。Cisco Desktop Work Flow Administrator は Microsoft Windows ベースのクライアントで、ハイエンドな機能(ポップアップ画面の表示、タスクの自動化、リマインダとユーティリティのアクション、Web の統合、外部アプリケーションの起動など)の管理の簡素化を実現します。

Cisco Desktop Work Flow Administrator とエンタープライズ アプリケーションとの統合 (Enhanced Edition および Premium Edition)

Cisco Unified Contact Center Enterprise 用の Cisco Agent Desktop の Enhanced Edition および Premium Edition は、サードパーティのアプリケーションと簡単に統合でき、カスタムのソフトウェア開発は最小限または不要です。プログラム可能で強力かつリアルタイム対応の CTI ワークフロー エンジンを使用して、統合が実現されます。このエンジンは、通話とエージェントの状態イベントおよびデータをモニタし、関連付けられているルールの評価と、それらのルールに一致した場合のアクションの開始を行います。たとえば、次のワークフローの例を考えてみます。

- ステップ 1. Cisco Unified Contact Center Enterprise に電話がかかってきます。
- ステップ 2. Cisco Unified Contact Center Enterprise で通話のデータが収集され、Cisco Agent Desktop に提供されます。
- ステップ 3. Cisco Agent Desktop で通話のデータが使用され、サードパーティの Customer Relationship Management (CRM) システムに対して 1 つ以上のワークフロー アクションが実行されます。
- ステップ 4. CRM システムで顧客別のレコードまたはデータが取得され、エージェントが通話に応答する前にポップアップ画面でエージェントに情報が表示されます。

ステップ 3 で実行できる統合アクションには、次のアクションがあります。

- Web 統合アクション (Premium Edition) : 統合型のブラウザからアクセス可能なアプリケーションとの統合アクション
- 外部アプリケーション起動アクション: エージェントの PC 上のカスタムまたは標準の Windows アプリケーションを起動してデータを渡す統合アクション
- プロセス間通信アクション (Premium Edition) : 情報をユーザ データグラム プロトコル (UDP) メッセージに埋め込んで渡すことによって、アプリケーション間での通信とその実行の調整を可能にする統合アクション
- キーストローク マクロ アクション: Cisco Agent Desktop と Windows リッチクライアント アプリケーションとの間で繰り返し実行されるアクションの手順を自動化する、エージェントの PC 上のアプリケーションとの統合アクション

これらの具体的なアクションと統合の方法の詳細については、テクニカル ノート「Cisco Agent Desktop : サードパーティ製エンタープライズ アプリケーションを統合する方法」(http://www.cisco.com/web/JP/product/hs/iptel/cad/prodlit/prod_white_paper0900aecd804c6cdd.html)を参照してください。

Cisco Desktop Administrator と Cisco Desktop Work Flow Administrator をあわせて使用すると、Cisco Agent Desktop の柔軟な構成が可能で、運用上のさまざまなニーズに対応できるため、効率的でコスト効果が高い状態でワークフロー全体の自動化を行うことができます。

Cisco Agent Desktop のクライアントのハードウェアとオペレーティング システム ソフトウェアの要件は、「Cisco Unified Contact Center Enterprise Software Compatibility Guide」に記載されています。アクティブな Cisco Unified Contact Center Enterprise の製品セットに対してサポートさ

れている製品の組み合わせが、Cisco Unified Contact Center Enterprise のバージョンごとに詳しく説明されています。このドキュメントは、新しいサービスのリリースに伴う互換性の変更を反映するために定期的に更新されます。

(http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/compatibility_matrix/guide/ipcc75compat.pdf [英語])

ライセンス

Cisco Agent Desktop のソフトウェア パッケージの機能は、Cisco Unified Contact Center Enterprise の 3 種類のエディションで異なり、現在のコール センターの価格とパフォーマンスのニーズに対応できます(表 1)。

各シート ライセンスは、以下を同時に運用するためのものです。

- Cisco Agent Desktop または Cisco IP Phone Agent または Cisco Agent Desktop Browser Edition
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco Desktop Administrator*
- Cisco Desktop Work Flow Administrator*

* データの表示や編集を行うことができるのは一度に 1 人の管理者のみです。

表 1 Cisco Agent Desktop のソフトウェア パッケージの機能内容

機能の概要	Standard	Enhanced	Premium
Cisco Agent Desktop			
エージェントによるチャットの開始	○	○	○
Cisco Unified Presence の統合	○	○	○
Cisco IP Communicator のサポート	○	○	○
検索が可能な電話帳		○	○
Cisco Unified Mobile Agent のサポート	○	○	○
リアルタイムでのエージェントレポートの表示	○	○	○
ラップアップ データと理由コード	○	○	○
タスク ボタン		○	○
イベントがトリガーとなるワークフロー		○	○
エンタープライズ データのしきい値		○	○
自動録音(ワークフローの一部として)*		○	○
エージェントの操作による通話の録音(Switched Port Analyzer [SPAN; スイッチド ポート アナライザ] またはエンドポイント)		○	○
Cisco Unified Outbound Dialer		○	○
統合型マルチタブ ブラウザ			○
アプリケーション統合アクション: 統合型ブラウザの統合アクション			○
アプリケーション統合アクション: 外部アプリケーションのアクション		○	○
アプリケーション統合アクション: プロセス間通信の相互作用アクション			○
アプリケーション統合アクション: キーストローク マクロ アクション		○	○
Cisco IP Phone Agent			
エージェントによるチャットの開始			
Cisco Unified Presence の統合			
チーム メッセージ			
発信者データの表示	○	○	○

機能の概要	Standard	Enhanced	Premium
スキル グループの統計情報の表示	○	○	○
理由コード	○	○	○
エージェントのラップアップ状態の処理	○	○	○
エージェントの操作による録音 (SPAN のみ)		○	○
Cisco Agent Desktop Browser Edition			
エージェントによるチャットの開始			
Cisco Unified Presence の統合			
Cisco IP Communicator のサポート	○	○	○
Cisco Unified Mobile Agent のサポート	○	○	○
ラップアップ データと理由コード	○	○	○
タスク ボタン		○	○
イベントがトリガーとなるワークフロー		○	○
エンタープライズ データのしきい値		○	○
エージェントの操作による通話の録音 (SPAN のみ)		○	○
統合型の (関連付けられた) ブラウザ		○	○
アプリケーション統合アクション: 統合型の (関連付けられた) ブラウザの統合アクション		○	○
アプリケーション統合アクション: 外部アプリケーションのアクション			
アプリケーション統合アクション: プロセス間通信の相互作用アクション			
アプリケーション統合アクション: キーストローク マクロ アクション			
Cisco Supervisor Desktop			
スーパーバイザとエージェントのチャット	○	○	○
Cisco Unified Presence の統合	○	○	○
エージェントの状態の変更	○	○	○
チーム メッセージ	○	○	○
リアルタイムでのスキルとエージェントの統計情報、ログ、およびレポートの表示 (テキストベース)	○	○	○
リアルタイムでのスキルとエージェントのレポート表示 (グラフィカル)			○
スキル グループのしきい値のアラート (ツリー制御ノード)		○	○
スキル グループのしきい値のアラート (音声、E メール、メッセージボックス、およびレポート)			○
サイレント モニタリング、割り込み、および交代	○	○	○
通話の録音と再生 (同時に最大 32 件の録音と再生が可能)*		○	○
通話の録音と再生 (同時に最大 80 件の録音と再生が可能)*			○
エージェントへの Web ページのプッシュ			○
統合型マルチタブ ブラウザ	○	○	○

*特定のハードウェア サーバで展開でき、同時に行える録音またはサイレント モニタリング セッションの実際の最大数は、そのサーバの性能と容量、そのサーバで展開されている他の機能の数と種類によって異なります。お客様の展開で同時に行うことができる録音またはサイレント モニタリング セッションの最大数の特定については、シスコまたはシスコ パートナーのアカウント チームがサポートします。

まとめ

エージェント、スーパーバイザ、および管理者は、Cisco Agent Desktop のソフトウェア スイートで、コンタクト センターの生産性向上とコスト削減を実現する強力なツールを利用できます。Cisco Supervisor Desktop は、パフォーマンス メトリックによる、中央集中型または仮想チームのモニタリング、コーチング、コラボレーション、およびトレーニングのための管理フレームワークを提供します。Cisco Agent Desktop によって正確な情報がエージェントのデスクトップに提供され、それぞれの顧客にあわせた効率的な対応を行うことができます。また、待ち時間と保留の時間の削減と、通

話でのすばやい問題解決の促進が可能で、カスタマー エクスペリエンスと顧客満足度の向上につながります。顧客対応業務の拡大にあたって、Cisco Unified Contact Center Enterprise と透過的に統合することにより、CTI およびデスクトップのワークフロー機能を新しい場所にすばやく簡単に展開でき、顧客との真の交流ネットワーク構築に向けて進化していくことができます。

シスコ製品のご注文については、「購入案内」ホームページ (<http://www.cisco.com/web/JP/ordering/index.html>) を参照してください。

シスコのサービス

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行います。

シスコとパートナーの力を合わせることで、将来の変化に向けたインフラストラクチャの準備を支援する、長期的なビジネス目標に沿ったサービス ポートフォリオを提供します。革新的でネットワーク中心のアーキテクチャ ソリューションを共に構築し、IT およびコミュニケーションへの投資価値を十分に引き出すスケーラブルで応答性の高い基盤を実現します。Cisco Unified Contact Center Services の詳細については、<http://www.cisco.com/go/uccservices/> [英語] を参照してください。

関連情報

Cisco Agent Desktop の詳細については、<http://www.cisco.com/web/JP/product/hs/iptel/cad/index.html> を参照してください。または、最寄りのシスコ代理店にお問い合わせください。

©2011 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。(0809R)

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

0120-092-255(フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間: 平日10:00~12:00、13:00~17:00

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

お問い合わせ先