

# Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center

---

# 目次

Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center	3
導入モデル	3
購入モデル	3
エージェント タイプ	4
スーパーバイザーおよび管理者	4
購入に関するその他の考慮事項	4
Webex Contact Center (WxCC)	6
オンプレミス導入オプション	8
Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)	10
Unified Contact Center Express (UCCX)	12
コンタクトセンターのアドオンオプション	13
オンプレミスライセンスとソフトウェア配信	13
発注情報	14
テクニカルサポートサービス	14
Webex Contact Center/Enterprise Setup Assist	15
シスコの環境維持への取り組み	15
Cisco Capital	16
定義	16
文書の変更履歴	17

## Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center

Cisco® Collaboration Flex Plan Contact Center 3.0 (Contact Center 3.0) は、導入モデル間を柔軟に移行できる Cisco Contact Center 製品およびサービスへのアクセスを提供するサブスクリプションです。1つのサブスクリプションで、Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center のソフトウェアとテクニカルサポート、および AI を活用したコネクテッドカスタマーエクスペリエンスの提供に必要なツールのサポートをカバーします。

### 導入モデル

Contact Center 3.0 では、エージェントをオンプレミスのソリューションまたは Webex® クラウド、あるいはその両方に柔軟に導入できます。すべての導入モデル間での組み合わせや移行が可能です。導入オプションの詳細については、各プラットフォームの「機能と利点」のセクションを参照してください。

表 1. Contact Center 3.0 で使用可能な導入モデルとプラットフォーム

導入モデル	プラットフォーム	追加オプション*
クラウド	Webex Contact Center	Cisco AI Assistant for Webex Contact Center (AI Assistant)、着信音声、自動音声応答 (IVR) ポート、プレビュー発信、チャットおよび電子メール (エージェントアシスト型)、Webex Connect、ショートメッセージサービス (SMS)、WhatsApp、Facebook Messenger、スーパーバイザー機能
	Webex Contact Center Enterprise	インバウンド音声、IVR ポート、プレビュー アウトバウンド、Webex Connect、プレディクティブおよびプログレッシブダイヤラー、スーパーバイザー機能
オンプレミス	Unified/Packaged Contact Center Enterprise	着信音声、IVR ポート、プレビュー発信、Webex Connect (セルフサービスチャネル)、チャットおよび電子メール (エージェントアシスト型)、プレディクティブおよびプログレッシブダイヤラー、スーパーバイザー機能
	Unified Contact Center Express	着信音声、IVR ポート、基本アウトバウンド、チャットおよび電子メール (エージェントアシスト型)、プレディクティブおよびプログレッシブダイヤラー、スーパーバイザー機能

### 購入モデル

Contact Center 3.0 はすべての導入に対し、同時接続エージェントモデルと名前付きエージェントモデルの2つの購入モデルを提供します。

- 「同時接続エージェント」ライセンスモデルは、Collaboration Flex Plan Contact Center の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するコンタクトセンターのユーザの最大数を意味します。

- 「名前付きエージェント」は、特定の月に Webex Contact Center のサービスを利用するためにログインする、一意のコンタクトセンターのユーザごとのライセンスモデルです。これは Webex Contact Center のみが対象です。

シスコから合理的根拠に基づく要請があった場合、お客様は、シスコが必要としている支援を行い、お客様がインストール、アクセス、導入、またはアクティブ化した Software as a Service (SaaS) またはソフトウェアのライセンス数をすみやかに確認できる情報をシスコに提供するものとします。

表 2. Cisco Collaboration Flex 3.0 Contact Center で使用可能な購入モデル

購入モデル	スタンダード	プレミアム
同時接続エージェント (すべてのプラットフォーム)	X	X
ネームドエージェント (Webex Contact Center のみ)	X	X

## エージェント タイプ

Contact Center 3.0 は、同時接続エージェント購入モデルの下で組み合わせることができる 2 人のエージェントタイプで利用できます。これらのエージェントタイプは、プレミアムエージェントとノーマルエージェントです。これらのオプションは両方とも、クラウドとオンプレミスの両方の導入オプションのすべてのオファーで利用できます。これらのエージェントタイプで利用できるすべての機能の詳細なリストについては、表 4 と 5 - 8 を参照してください。

## スーパーバイザーおよび管理者

スーパーバイザーと管理者は、プラットフォームに関係なく、常にプレミアムエージェントを必要とします。

## 購入に関するその他の考慮事項

Flex Contact Center の設定を見直す際の注意事項を以下に示します。

表 3. Contact Center 3.0 の購入に関するその他の考慮事項

購入の検討事項	説明
エージェントの柔軟性	顧客は、必要に応じて、単一のサブスクリプションの下で、導入モデルとエージェントタイプを混在させることができます。
コミットされたエージェント	このモデルでは、顧客はサブスクリプション期間中に特定の数量を契約します。この数は、コミットされたエージェント数です。 オンプレミス導入の場合、顧客は、コンプライアンスに反することなく、コミットされた数量を上限としてエージェントを導入できます。コミットされたエージェントを追加するには、サブスクリプションを変更する必要があります。 クラウド導入の場合、Cisco は使用モデルに基づいて課金します。コミットされたエージェントの数は、顧客に課金されるベースラインです。ただし、超過分を使用すると、サブスクリプションを変更することなく、契約エージェント数を超過して使用できます。
エージェント超過数	クラウド導入では、注文時に選択したコミットされたエージェント数を超過してエージェントを使用できます。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過する場合です。月単

購入の検討事項	説明
	<p>位で、Cisco はエージェントの超過使用分を顧客の販売代理店に請求します。エージェント超過数には、コミットされたエージェントと同じ料金と割引が適用されます。すべてのエージェント超過数については、当該製品のコミット済みエージェント数を超える使用量に対する調整分が、月単位で後日請求されます。</p> <p>スマートアカウントのライセンス数を超過したオンプレミスの顧客は、サブスクリプションを変更して新しいライセンスを追加するか、一時的な超過使用状況に対応する2つ目のサブスクリプションを追加することで、システムをコンプライアンスに戻すことができます。</p>

## Webex Contact Center (WxCC)

Webex Contact Center は、Cisco のクラウドインフラストラクチャから、包括的で分析主導型のコンタクトセンターソリューションを提供するクラウドサービスです。

Webex Contact Center の詳細については、[こちらをご参照ください。](#)

**表 4.** Webex Contact Center に含まれる機能は以下の通りです。追加のアドオン機能については、表 9 をご参照ください。

特長	スタンダード	プレミアム
着信および発信音声	○	○
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	○	○
ブラウザベースのエージェント デスクトップ	○	○
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能	○	○
タッチトーン IVR (エージェントごとに 2 ポート)	○	○
IVR テキスト読み上げ	○	○
音声コールバック <sup>1</sup>	○	○
ウェブコールバック <sup>1</sup>	○	○
基本発信 (プレビューダイヤリング) <sup>2</sup>	○	○
高度な発信 (プレディクティブおよびプログレッシブダイヤルの発信オプション) <sup>2</sup>	○	○
通話録音 (1 か月)	○	○
リアルタイムおよび履歴レポートのデータストレージ	○	○
標準 CRM コネクタ	○	○
チャットおよびメール (エージェント支援)	○	○
Webex Connect (セルフサービスチャネル)	○	○
SMS、WhatsApp、Facebook Messenger (エージェント支援)	×	○
マルチチャネルレポートおよび分析	×	○
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)	×	○

<sup>1</sup> サービスを必要とすることがあります。

<sup>2</sup> キャンペーン管理ソフトウェアが必要なことがあります。

## Cisco AI Assistant for Webex Contact Center (AI Assistant)

AI Assistant の機能は、エージェントとスーパーバイザーにコンテキスト、インサイト、インテリジェンスを提供し、顧客満足度、ロイヤルティ、ライフタイム バリューを向上させるタイムリーで正確な応答を提供します。Cisco の AI プラットフォーム上に構築され、Webex Contact Center のために特別に設計されたこれらの機能は、多忙なエージェントやスーパーバイザーが、より迅速かつ容易に、軽減されたストレスで業績を達成できるよう支援します。AI Assistant、およびこのオファーで利用できる特定のユースケースと機能の詳細については、[こちらをご参照ください](#)。

### AI Assistant の使用方法

AI Assistant の使用方法は、エンドユーザと単一エージェント間の音声時間および/またはデジタルセッションの混在です。使用量は組織内のすべてのエージェント/スーパーバイザーでプールされます。

AI Assistant は「ユニット」単位で購入されます。各ユニットは、顧客に最大 2000 分の音声通話時間、1000 デジタルセッション、またはその割合の組み合わせを提供します。

デジタルセッションの場合、セッションはエージェントからエンドユーザへの最大 15 の発信メッセージと定義されます。長時間のデジタルインタラクションの場合、15 件の発信メッセージまたはその一部ごとに追加のセッションがカウントされます。

Webex AI Assistant は現在 Webex Contact Center と連携しています。

### Webex Contact Center Enterprise (WxCCE)

Webex Contact Center Enterprise は、Cisco Unified Contact Center Enterprise と Cisco Unified Customer Voice Portal の高度な機能を提供し、シスコが所有および管理するデータセンター内のクラウドコンピュータに関する利点を提供します。Webex CCE は、世界最大級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安全性の高いクラウドソリューションを提供します。

オープン API とアドオンオプションにより拡張可能で、Webex の定評あるセキュリティとサポートに支えられています。Webex Contact Center Enterprise は、ビジネスにとって最も重要なコンタクトセンターにもクラウドへの道を開きます。

Webex Contact Center Enterprise 製品の詳細については、[こちら](#)をご参照ください。

表 5. Webex Contact Center Enterprise<sup>3</sup> に含まれる機能

機能	スタンダード	プレミアム
着信および発信音声	○	○
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	○	○
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	○	○
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	○	○
タッチトーン IVR (CVP – 注文したエージェントごとに 1 ポート)	○	○

機能	スタンダード	プレミアム
リアルタイムおよび履歴レポートのデータストレージ	○	○
音声コールバック <sup>4</sup>	○	○
ウェブコールバック <sup>4</sup>	○	○
基本発信（プレビューダイヤリング） <sup>5</sup>	○	○
Cisco Unified Contact Center Management Portal（CCDM）	○	○
高可用性プラットフォーム	○	○
Webex Connect	○	○
予測およびプログレッシブダイヤラー	×	○
高度な発信（プログレッシブおよびプレディクティブダイヤルの発信オプション） <sup>5</sup>	×	○
電子メールおよびウェブチャットメディア	○	○
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）	×	○
管理ポータル	○	○
サービスとしてのインフラストラクチャ（IaaS）アドオン、仮想 CPU、仮想メモリ、および Solid State Disk Drive（SSD）メモリ <sup>6</sup>	オプション	オプション

<sup>3</sup> Webex Contact Center Enterprise を注文する場合、プライマリ地理的ロケーションおよびリモート地理的ロケーション（任意）向けのコア構築サービスを 1 回だけ注文する必要があります。コア構築サービスは最初の注文で注文する必要があります。

<sup>4</sup> サービスを必要とすることがあります。

<sup>5</sup> キャンペーン管理ソフトウェアが必要なことがあります。

<sup>6</sup> IaaS アドオンは、Webex Contact Center Enterprise データセンターでホストすることを希望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使用する顧客向けです。アドオンは、2.6 GHz 仮想 CPU、仮想 CPU メモリ、および SSD メモリの数に基づいて課金されます。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。顧客は、アプリケーションのオペレーティングシステムおよびバックアップを提供する必要があります。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、アプリケーションの権限付与、管理、サポート、および可用性について責任を負います。

## オンプレミス導入オプション

### Unified Contact Center Enterprise（UCCE）

Cisco Unified Contact Center Enterprise（Unified CCE）は高度なカスタマイズが可能で、サービスプロバイダー、アウトソーサー、大企業向けにオムニチャネルのカスタマーケアを提供するのに適しています。連絡先情報とエージェントとリソースに関する深い知識を使用して、顧客を最適なサポートリソースに誘導します。エージェントは豊富な通話データと顧客データを受け取り、高度にパーソナリ化された効率的なカスタマーサービスを提供します。Unified CCE には、包括的なレポートのための Cisco Unified Intelligence Center と、次世代の強化されたエクスペリエンスを実現する Web ベースのエージェントデスクトップである Cisco Finesse<sup>®</sup> が含まれています。分散型フォールトトレランスにより、中断のない運用が保証されます。Webex Connect インテグレーション

---

ヨンは、さまざまなデジタル チャンネルでセルフサービスおよびエージェント支援サービスに強力なデジタル エンゲージメント機能を提供します。 Unified CCE は最大 36,000 人のエージェントをサポートできます。 Webex Connect は、セルフサービスのデジタルチャンネルに含まれる場合があります、該当する追加使用料金が適用されます。

Unified Contact Center Enterprise 製品の詳細については、 [ここを参照してください。](#)

表 6. Unified Contact Center Enterprise で利用可能な機能

特長	スタンダード	プレミアム
着信および発信音声	○	○
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	○	○
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	○	○
標準およびカスタマイズ可能なレポート (Cisco Unified Intelligence Center [CUI C])	○	○
タッチトーン IVR (Customer Voice Portal [CVP] – 注文したエージェントごとに 1 ポート)	○	○
通話録音	オプション	オプション
音声コールバック <sup>7</sup>	○	○
ウェブコールバック <sup>7</sup>	○	○
基本発信 (プレビューダイヤリング) <sup>8</sup>	○	○
Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP)	○	○
ユニバーサルキューのためのタスクルーティング API	○	○
高可用性プラットフォーム	○	○
高度な発信 (プレディクティブおよびプログレッシブダイヤルの発信オプション) <sup>8</sup>	×	○
電子メールおよびウェブチャットメディア	×	○
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)	×	○

<sup>7</sup> サービスを必要とすることがあります。

<sup>8</sup> キャンペーン管理ソフトウェアが必要なことがあります。

## Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)

Cisco Packaged Contact Center Enterprise (Packaged CCE) は、インストール、設定、管理が容易なパッケージ化された導入モデルで提供されるエンタープライズクラスのコンタクトセンターです。パッケージド CCE は、簡単な注文と価格面でのメリットを提供し、販売前および販売後のサイクルの短縮、導入、運用、メンテナンスが簡素化されます。Packaged CCE には、Cisco Unified Communications Manager、Unified Customer Voice Portal (CV P)、および Unified CCE (組み込みのチャットとメール、Cisco Unified Intelligence Center、および Web ベースのエージェントデスクトップである Cisco Finesse) が含まれています。パッケージド CCE は、最大 12,000 エージェントのコンタクトセンター導入で利用可能になりました。Webex Connect は、セルフサービスのデジタルチャネルに含まれる場合があり、該当する追加使用料金が適用されます。

PCCE の詳細については、[こちら](#)を参照してください。

表 7. Packaged Contact Center エンタープライズ製品で利用できる機能

機能	スタンダード	プレミアム
着信および発信音声	○	○
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	○	○
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	○	○
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	○	○
タッチトーン IVR (CVP – 注文したエージェントごとに 1 ポート)	○	○
通話録音	オプション	オプション
音声コールバック <sup>9</sup>	○	○
ウェブコールバック <sup>9</sup>	○	○
基本発信 (プレビューダイヤリング) <sup>10</sup>	○	○
ユニバーサルキューのためのタスクルーティング API	○	○
高可用性プラットフォーム	○	○
高度な発信 (プレディクティブおよびプログレッシブダイヤルの発信オプション) <sup>10</sup>	×	○
電子メールおよびウェブチャットメディア	×	○
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)	×	○
追加の CVP ポート	オプション	オプション

<sup>9</sup> サービスを必要とすることがあります。

<sup>10</sup> キャンペーン管理ソフトウェアが必要なことがあります。

## Unified Contact Center Express (UCCX)

Cisco Unified Contact Center Express は、最大 400 人のエージェントと、導入と管理が容易な自動音声応答 (IVR) ポートに対応する、安全で可用性に優れた洗練されたコンタクトセンター ソフトウェア ソリューションを提供します。このオムニチャネルソリューションは、正式および非公式を問わず中小規模のコンタクトセンターに最適です。

UCCX 製品の詳細については、[こちらをご参照ください](#)。

表 8. Unified Contact Center Express で利用可能な機能

機能	スタンダード	プレミアム
着信および発信音声	○	○
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	○	○
ブラウザベースのエージェントデスクトップ (Finesse)	○	○
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	○	○
タッチトーン IVR (エージェントごとに 2 ポート)	○	○
通話録音	オプション	オプション
音声コールバック <sup>11</sup>	○	○
ウェブコールバック <sup>11</sup>	○	○
基本発信 (プレビューダイヤリング) <sup>12</sup>	○	○
高可用性プラットフォーム	○	○
高度な発信 (プレディクティブおよびプログレッシブダイヤルの発信 IVR) <sup>12</sup>	×	○
電子メールおよびウェブチャットメディア	×	○
スーパーバイザー権限 (すべてのエージェントの監視、介入、およびコーチング)	×	○

<sup>11</sup> サービスを必要とすることがあります。

<sup>12</sup> キャンペーン管理ソフトウェアが必要なことがあります。

## コンタクトセンターのアドオンオプション

次の表では、各 Cisco Contact Center 製品で利用できるさまざまなオプションのアドオンの概要を示しています。

表 9. コンタクトセンターサービスのアドオンオプション

利用可能なアドオン	Webex CC	Webex CCE	UCCE / PCCE	UCCX
AI アシスタント	+	該当なし	該当なし	該当なし
追加の録音ストレージ	+	該当なし	該当なし	該当なし
エージェント キャンペーン管理 (発信キャンペーン)	+	該当なし	該当なし	該当なし
IVR キャンペーン管理 (アウトバウンドキャンペーン)	+	該当なし	該当なし	該当なし
Quality Management	+	+	+	+
ワークフォース管理	+	+	+	+
文字起こしを含む WFO 分析 <sup>13</sup>	+	+	+	+
WFO バンドル <sup>13</sup>	+	+	+	+
WFO ストレージ	+	+	+	+
WFO 通話録音	+	+	+	+
WFO インサイト	+	+	+	+
Google CCAI	+	該当なし	該当なし	該当なし
Webex Contact Center PSTN (米国 + カナダ)	+	該当なし	該当なし	該当なし

<sup>13</sup> ワークフォースバンドルは、個別の品質管理、ワークフォース管理、WFO 分析、および文字起こしを含む WFO 分析と混在させることはできません。

+ 有料アドオン

## オンプレミスライセンスとソフトウェア配信

オンプレミスライセンスは電子配信で入手できます。この最適なエクスペリエンスは、[スマートアカウント](#) 経由で提供されます。パートナーは、顧客の注文が行われた時点で、スマートアカウント情報を入力する責任があります。スマートアカウントの作成方法は、[こちら](#)で確認できます。

オンプレミスのソフトウェアとライセンス製品認証キー (PAK) は、注文で提供されたメールアドレスに送信される eDelivery メールに記載されているリンクから入手できます。PAK を登録し、ライセンス bin ファイルをインストールする方法についての説明が含まれています。

## 発注情報

発注方法については、最寄りの Cisco 認定パートナー（「パートナー」）または Cisco 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お探しの場合は、こちらの Partner Locator をご利用ください。パートナーまたは Cisco 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。

品質への評価（A2Q）は、製品への初期アクセスを受け取る前（初期設計）および期間中（設計変更）に完了する必要があります。販売後の A2Q レビューのリクエストは、Cisco 再販業者を通じて提出できます。

## 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、ソリューションサポート、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。

ベーシックサポートの下では、24 時間 365 日、60 分以内の応答時間で電話サポートを受ける資格があります。インシデント修復のための Cisco Technical Assistance Center（TAC）、ナレッジベースへのアクセス、ソフトウェアの更新とアップグレードもご利用いただけます。ベーシックサポートは、すべての Cisco Collaboration Flex Plan サブスクリプションに含まれており、Webex Contact Center 認定パートナーを通じて注文が予約された場合、サブスクリプションの有効期間中は追加料金なしでご利用いただけます。Webex Contact Center の非認定パートナーの場合、ベーシックサポートは利用できません。

ソリューションサポートの下では、ベーシックサポート機能を利用する資格があり、24 時間 365 日、30 分以内の応答時間で電話サポートを受けることができます。専任のサポートチーム、マルチベンダーサポートの調整、Webex Contact Center MACD（限定的）ガイダンスとサポートもご利用いただけます。

プレミアムサポートでは、ソリューションサポート機能を利用する資格があり、24 時間 365 日、15 分以内の応答時間で電話サポートを受けることができます。専任の Cisco 技術エキスパートが IT チームを強化し、ビジネスの混乱を最小限に抑えるためのパーソナライズされたサポートエクスペリエンス、エスカレーションとインシデント管理、技術的なイネーブルメントのための支援とガイダンス、ビジネスおよび技術的なレビュー、Webex Contact Center MACD（上級）のガイダンスとサポートもご利用いただけます。

表 10. 主な機能

主な機能	ベーシックサポート	ソリューションサポート	プレミアムサポート
ソフトウェアの更新、ナレッジベース	○	○	可
インシデント修復のための Cisco Technical Assistance Center（TAC）	○	-	-
専任のソリューションサポート チーム	-	○	○
マルチベンダーサポートの調整	-	○	○
月次ビジネスおよび技術レビュー	-	-	○
エキスパートによる毎月のビジネス相談	-	-	○

主な機能	ベーシックサポート	ソリューションサポート	プレミアムサポート
ライフサイクル イネーブルメントのための支援とガイダンス	-	-	○
Cisco の技術エキスパートを信頼できるアドバイザーに指名	-	-	○
重大度 1 および 2 のエスカレーション管理	-	-	○
MACD ガイダンス (制限あり) *	-	○	○
MACD ガイダンス (上級) *	-	-	○

\*MACD ガイダンスは Webex Contact Center でのみ利用できます。オンプレミスまたはエンタープライズ導入オプションでは利用できません。

## Webex Contact Center/Enterprise Setup Assist

Webex Contact Center Setup Assist には次のものが含まれます。セットアップと構成、エージェントの有効化、エージェント/スーパーバイザーのトレーニング、すぐに使用できるレポートと視覚化、標準的な CRM 統合、スク립トフロー、ナレッジ トランスファー セッション、規模に応じた複数のカットオーバーイベント、稼働後のサポート、チャット、電子メールの設定、Cisco Solution Support チームへのシームレスなハンドオフ。このサービスは、オンボーディングとアクティベーションが必要なエージェントの数に基づいて、極小規模、小規模、中規模、大規模、巨大規模の 5 つの異なるパッケージで提供されます。

Webex Contact Center Enterprise Setup Assist には、計画、検出と設計、アプリケーションコールフローの開発、コールフローの移行/スクリプト化、チャットと電子メールの設定、エージェントのアクティベーション、すぐに使用できるレポート/可視化、標準的な CRM 統合サポート、シスコサービスとしてのインフラストラクチャ (IaaS) およびサードパーティ統合\* コンサルティングサポート (ソリューションとアライアンスパートナー製品に限定)、エージェント/スーパーバイザーおよび管理者ポータルでのトレーニング、知識移転セッション、規模に応じた複数のカットオーバーイベントの移行計画と実行、移行後のライブサポートとシスコソリューションサポートおよびシスコライフサイクルサービスチームへのシームレスなハンドオフ。このサービスは、オンボーディングとアクティベーションが必要なエージェントの数に基づいて、Webex Contact Center Enterprise Customers 極小規模、小規模、中規模、大規模の 4 つの異なるパッケージで提供されます。

Webex Contact Center 非認定パートナーおよび Cisco Direct 導入では、Webex Contact Center/Enterprise 向け Webex セットアップアシストは必須です。

Webex Contact Center/Enterprise セットアップ支援の主な機能に関する追加情報については、[『注文ガイド』を参照してください。](#)

## シスコの環境維持への取り組み

Cisco の企業の「[社会的責任](#)」(CSR) レポートの「環境保全」セクションでは、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、環境保全に関する主要なトピック (CSR レポートの「環境保全」の項に記載) への参照リンクを示します。

持続可能性に関するトピック	参考資料
製品の材料に関する法律および規制に関する情報	<a href="#">材料</a>
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	<a href="#">WEEE コンプライアンス</a>

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® により、目標を達成するための適切なテクノロジーを簡単に取得し、ビジネス変革を実現し、競争力を維持できます。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。](#)

## 定義

「**コンタクトセンターのユーザ**」とは、顧客の代わりに実行されるジョブ職務の一部として連絡先センターのシステムにログインするユーザです。

「**同時接続エージェント**」とは、Collaboration Flex Plan コンタクトセンターの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のユーザの最大人数です。

「**名前付きエージェント**」とは、Collaboration Flex Plan コンタクトセンターのソフトウェアまたはサービスを使用するために任意の月にログインする、一意のコンタクトセンターのユーザを意味します。

「**ポート**」とは、音声自動応答機能を含む単一の音声通話の論理的な接続ポイントを意味します。

## 文書の変更履歴

新規トピックまたは改訂されたトピック	説明	日付
AI Agent および AI Assistant を追加する	<a href="#">Webex コンタクトセンターセクション</a>	2025 年 2 月
IVR テキスト読み上げ	<a href="#">表 9</a>	2024 年 6 月



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](http://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](http://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)

Printed in USA

C78-2999961-10 02/25