

Cisco Unified Intelligence Center 10.0

製品概要

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。

シスコ ユニファイド コミュニケーション プラットフォームを使用すると、単純なトランザクションだけでなく、音声、Web、E メール メッセージなどのさまざまなチャネルを介して、お客様本位の充実した独自のサービスを提供できるようになり、従来のコンタクト センターの枠を越えた幅広いカスタマー ケアを実現できます。このような新しい形態のコミュニケーションで、変化を測定しモニタするためには正確なレポートが不可欠です。また必要に応じて、いつでもどこからでも適切なデータにアクセスできる環境が重要です。

Cisco Unified Intelligence Center は、Cisco Contact Center 製品向けの使いやすいウィザードベースのアプリケーションで、リアルタイム レポートと履歴レポートを提供する Web ベースのレポート アプリケーションです。コンタクト センターのスーパーバイザおよびビジネス ユーザは、コンタクト センター内のすべてのチャネルに関する詳細情報を 1 つのインターフェイスでレポートできます (図 1)。

Cisco Unified Intelligence Center は、従来のコンタクト センター レポートの枠を越えて、データを容易に統合し、組織全体で共有できる情報ポータルを実現します。

図 1 Cisco Unified Intelligence Center のダッシュボード



機能と利点

Cisco Unified Intelligence Center は、企業の 360 度ビューを安全に提供し、リンク アップとリンク ダウン、さらには任意のレポートにある他のデータにリンクできる最新のオープン プラットフォームです。ストック レポートやカスタム レポートを他の Web コンテンツと組み合わせて、動的ダッシュボードを作成できます。また固定 Web リンク (固定リンクとも呼ばれます) によって、Cisco Unified Intelligence Center のレポートやダッシュボードにワンクリックでアクセスすることもできるので、他のダッシュボードにレポートを組み込むことができ、アクセスが容易になります。

Cisco Unified Intelligence Center レポート パッケージは、Cisco Unified Contact Center Enterprise、Unified Customer Voice Portal、Unified E-Mail/Web Interaction Manager、および Cisco SocialMiner[®] ソーシャル メディア カスタマー ケア ソリューションなど、複数の Cisco Contact Center 製品にインポートしてサポートを提供できます。また、パートナー製品のレポート パッケージを使用してレポート機能を改善し、他の製品にレポートできるように拡張できます。複数のコンタクト センター製品のレポートを 1 つのレポート プラットフォームに集約することで、エンド ユーザとレポート開発者の両方のトレーニング コストが低減します。

Cisco Unified Contact Center Enterprise では、Cisco Unified Intelligence Center Standard と Premium の 2 つのバージョンの Cisco Unified Intelligence Center が使用できます。Cisco Unified Contact Center Express では、Cisco Unified Intelligence Center Standard のみ使用可能です。Cisco Unified Intelligence Center Standard ソフトウェアは、Cisco Unified Contact Center Enterprise および Express ソフトウェア キットの一部として同梱されています。プラットフォーム ソフトウェアが別途必要であることに注意してください。Cisco Unified Intelligence Center Premium は、Cisco Unified Contact Center Enterprise でのみ使用できます。高度な各種機能を搭載し、新しいレポート クエリの作成や、外部データベース/データ ソースへのアクセスが可能です。表 1 では、Cisco Unified Intelligence Center の各機能を簡単に説明しています。

表 1 Cisco Unified Intelligence Center の機能の比較

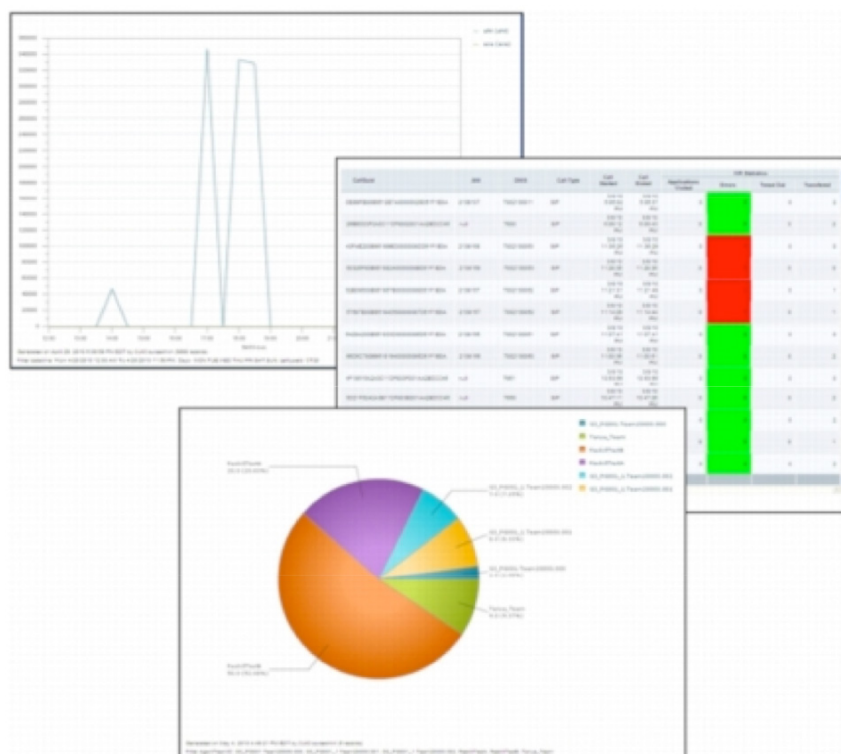
機能	Cisco Unified Intelligence Center Standard	Cisco Unified Intelligence Center Premium
Cisco Unified Contact Center Express の履歴レポートをプリインストール		
Cisco Unified Intelligence Center の管理レポート	○	○
Cisco Unified Contact Center Enterprise、Unified Customer Voice Portal、Unified E-Mail/Web Interaction Manager に加え、cisco.com と developer.cisco.com からの送信レポートのダウンロードとインポート	○	○
パートナーの開発によるレポートや、ラボ システムで作成されたレポートのインポート	○	○
ダッシュボード	○	○
列名の変更	○	○
レポートの列の並べ替え、非表示と表示の切り替え	○	○
しきい値の定義(色、テキスト、グラフィックスの変更)	○	○
アドホック レポート作成のためのレポート フィルタの変更	○	○
コレクションによるパーティション分割の実行*	○	○
固定リンク	○	○
クエリの作成または変更による新しいレポートの作成		○
レポート間のリンクの設定		○
レポートのリフレッシュレートの設定		○
レポートの計算フィールドの追加または変更		○
サードパーティ データ ソースへのアクセスによるレポート作成		○

* Cisco Unified Contact Center Express には適用されません

Cisco Unified Intelligence Center は、使いやすいウィザードベースのアプリケーションによって、リアルタイム レポートと履歴レポートを提供します。このアプリケーションでは、ユーザが情報表示の方法をカスタマイズできるように、ダッシュボードが用意されています(図 1)。ダッシュボードでは、チャート、ゲージ、グリッドなどの複数のオブジェクトがグループ化され、コンタクト センターの統計情報がひと目で確認できる包括的なビューとして提示されます。Cisco Unified Contact Center Enterprise および Unified Contact Center Express 向けのライブ データは、Cisco Unified Intelligence Center 10.0 の新機能です。この機能では、きわめて高速なリアルタイム リフレッシュ レートを誇る新しいリアルタイム アーキテクチャの威力が、非同期データ更新とジャストインタイムのデータ更新を使用した実用的なレポート上で発揮されます。

Cisco Unified Intelligence Center では、複数のダッシュボードを作成して、あらゆるコンタクト センター情報を多様なビューで表示できます。エンド ユーザは、ウィザードを使用して、これらのレポート(図 2)を個別のニーズに応じて変更できます。たとえば、表示列の選択、表示順の指定、例外を特定するためのフィルタ条件の適用、値の書式化、列名の変更が可能です。この方法ならば、レポート設計者がレポートを定義し、エンド ユーザがそれを自分で個別にカスタマイズできるので、小さな変更を設計者に依頼する必要がありません。

図 2 Cisco Unified Intelligence Center のレポートの例



管理者にとってもう 1 つのメリットは、ユーザやグループごとに、タイム ゾーンや言語、その他のインターフェイス プリファレンスを定義できる機能です。デフォルトを指定すれば、ユーザがログインする場所や時間に関係なく、個別のニーズに適合したカスタマイズ済みのレポート情報がユーザに提供されます。

また、Cisco Unified Intelligence Center によって、管理者は許可されたユーザやユーザ グループだけに権限を付与して、機能、レポート、データへのアクセスを管理できます。たとえば、各スーパーバイザの役割に応じて、エージェント グループ、スキル、コール タイプを指定すると、個別の役割で最も重要なデータが絞り込まれ、実用的な詳細情報が各レポートに表示されます。

この製品には、Cisco Unified Intelligence Center プラットフォームを従来のコンタクト センター レポートの枠を越えた、企業全体の情報ポータルとして利用するための複数の機能が搭載されています。幅広いデータソースからデータを取得できる機能は、業務効率や効果の向上に役立ちます。たとえば、ネットワーク上に公開されているデータを取り込んで、コンタクト センターの状況変化をリアルタイム情報によって提示できます。カウントダウン ウィジェットを追加して、新製品発売までの時間を表示することもできます。また、HTML 投稿を使用して、社外の Web ページのコンテンツをライブで表示できます。HTML 投稿は、社内情報ポータルにアクセスしてそれをダッシュボードに表示したり、付箋のメッセージをチーム ダッシュボードに追加したりするためにも使用できます。

システム要件

Cisco Unified Contact Center Express のシステム要件の詳細については、Cisco Unified Contact Center Express のドキュメントを参照してください。Cisco Unified Intelligence Center のその他の実装については、http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps9755/products_user_guide_list.html にある Cisco Unified Intelligence Center 10.0 の部品表 (BOM) を参照してください。

発注情報

シスコ製品のご注文については、シスコの Web サイトの「購入案内」 (<http://www.cisco.com/web/JP/ordering/index.html>) を参照してください。Cisco Unified Intelligence Center Standard と Premium ライセンスのご注文には、IPCE-SVR-ADDON 製品番号、CCEH-CUIC-PREM と CCEH-CUIC-STD をご使用ください。

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、あらゆる場所でのマルチメディア 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/web/JP/solution/collaboration/services.html> を参照してください。

関連情報

Cisco Unified Intelligence Center の詳細については、<http://www.cisco.com/jp/go/ccreports/> を参照するか、最寄りのシスコ代理店にお問い合わせください。

©2014 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