

Cisco Unified Intelligence Center 10.0

データシート

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

リアルタイムリフレッシュレポ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。

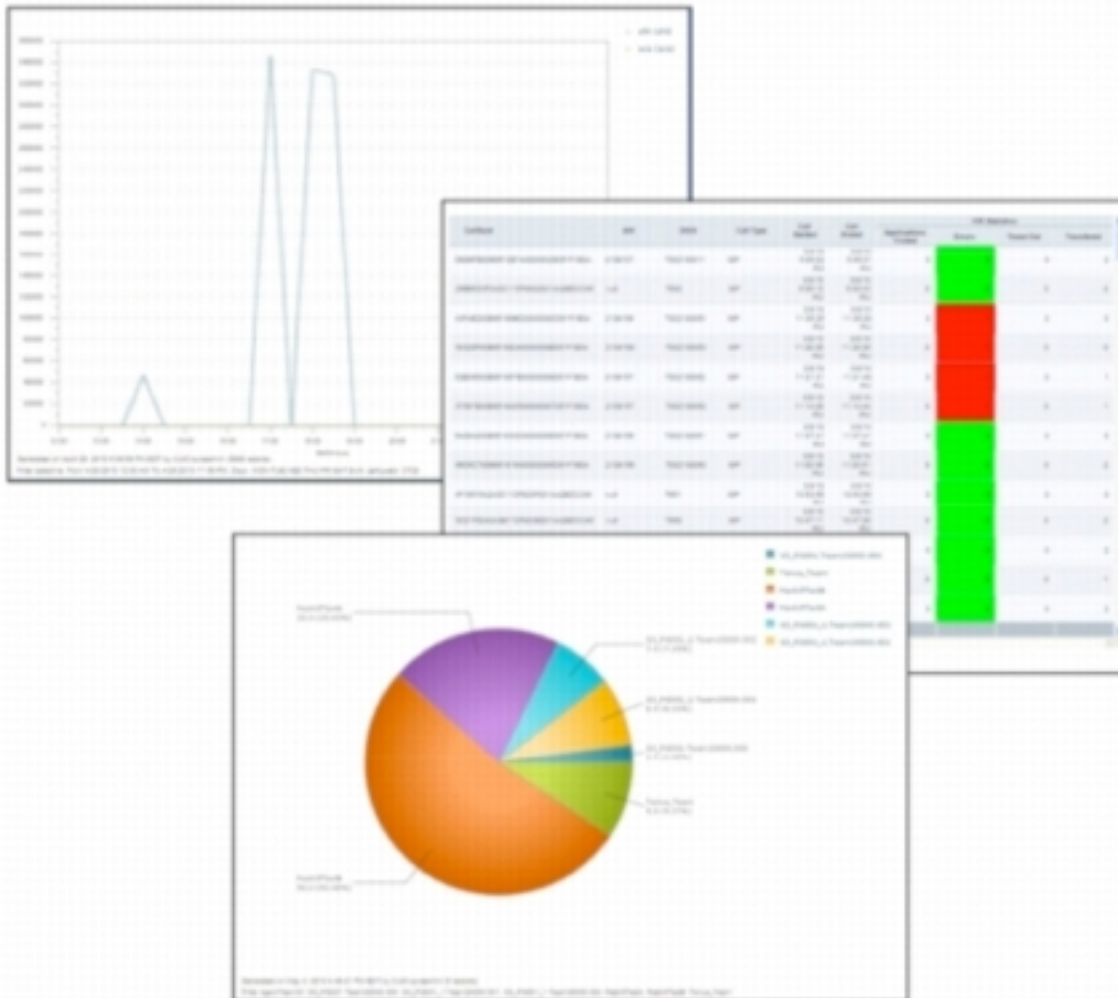


図2 Cisco Unified Intelligence Center のレポートの例

管理者にとってもう一つのメリットは、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。