



# ICM 製品のオプション

---

この章では、ICM 製品のさまざまなオプションについて簡単に説明します。

## CTI

Cisco CTI のオプションについては、[第 6 章「CTI のプランニング」](#)で説明します。

## IVR

Cisco IVR の統合については、[第 7 章「IVR のプランニング」](#)で説明します。

## ICM アプリケーション ゲートウェイおよび ICM ゲートウェイ SQL

これらのオプションについては、[第 8 章「ICM アプリケーション ゲートウェイおよび ICM ゲートウェイ SQL のプランニング」](#)で説明します。

## Internet Script Editor

Internet Script Editor は、ルーティング スクリプトと管理スクリプトを操作する際に使用できる Web ベースのアプリケーションです。完全なアドミン ワークステーション (AW) を使用せずに、ICM Script Editor ソフトウェアと同じ機能を実現します。

## WebView

Cisco WebView は ICM ソフトウェアのレポートングおよびイベント モニタリング ツールです。WebView の詳細については、WebView の資料を参照してください。

## アウトバウンド オプション

Cisco ICM アウトバウンド オプションは、ICM ソフトウェアの既存のインバウンド機能と「ブレンド」可能な、アウトバウンド ダイヤリング機能を提供します。このオプションの詳細については、アウトバウンド オプションの資料を参照してください。

## Cisco ICM Web Collaboration Option

このオプションは、発信者とコンタクトセンター エージェントとの間の Web コラボレーションを提供します。電話会議やテキストによるチャット中に、Web ページ、Web フォーム、Web アプリケーションなどを利用して、エージェントとカスタマーが Web 上で情報を共有できます。

このオプションは、Cisco Collaboration Server、Cisco Dynamic Content Adapter (DCA)、および Cisco Media Blender で構成されます。このオプションの詳細については、Web Collaboration Option の資料を参照してください。

## Cisco ICM E-Mail Manager Option

Cisco E-Mail Manager は、企業の E メール ボックスまたは Web サイトに送信されたカスタマーからの大量の問い合わせを管理します。このオプションの詳細については、E-Mail Manager Option の資料を参照してください。

## Cisco Customer Voice Portal (CVP)



(注)

---

CVP 製品は、リリース 3.0 より前は Internet Service Node (CVP) と呼ばれていました。

---

Cisco CVP は、キャリアクラスの Interactive Voice Response (IVR; 対話式音声自動応答) と Voice over IP (VoIP) ネットワークを介した IP スイッチング サービスを提供する Web ベースのプラットフォームです。この製品の詳細については、Customer Voice Portal の資料を参照してください。

