



コラボレーション システム リリース 11.0(1) 用 Cisco Unified Contact Center Express テスト ベッド

初版:2015 年 9 月 10 日

概要

この Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) テスト ベッドは、シスコ コラボレーション システム リリース 11.0(1) のテストを完了するために使用されます。テスト ベッドは、ローカルおよびリモート エージェントを持つ中規模のインバウンドおよびアウトバウンド コンタクト センターをシミュレートするように設計されています。これは、コール処理とキューイングに Unified CCX を使用し、コール制御には Cisco Unified Communications Manager (Unified Communications Manager) を使用します。

このテスト ベッドは、『[Cisco Collaboration Systems Release 11.x Solution Reference Network Designs \(SRND\)](#)』および『[Cisco Unified Contact Center Express SRND](#)』に記載の設計上の考慮事項およびガイドラインの一部を実装およびテストするように設計されています。

これらおよびその他のコンタクト センター コンポーネントをインストールおよび構成する方法については、『[Cisco Collaboration Systems for Contact Center Release 11.0\(1\)](#)』の「Components Installation and Configuration Guides」を参照してください。

コンタクト センター コンポーネントの構成情報は、『[Configuration Examples and TechNotes](#)』を参照してください。

Unified CCX テスト ベッドおよび導入アーキテクチャ

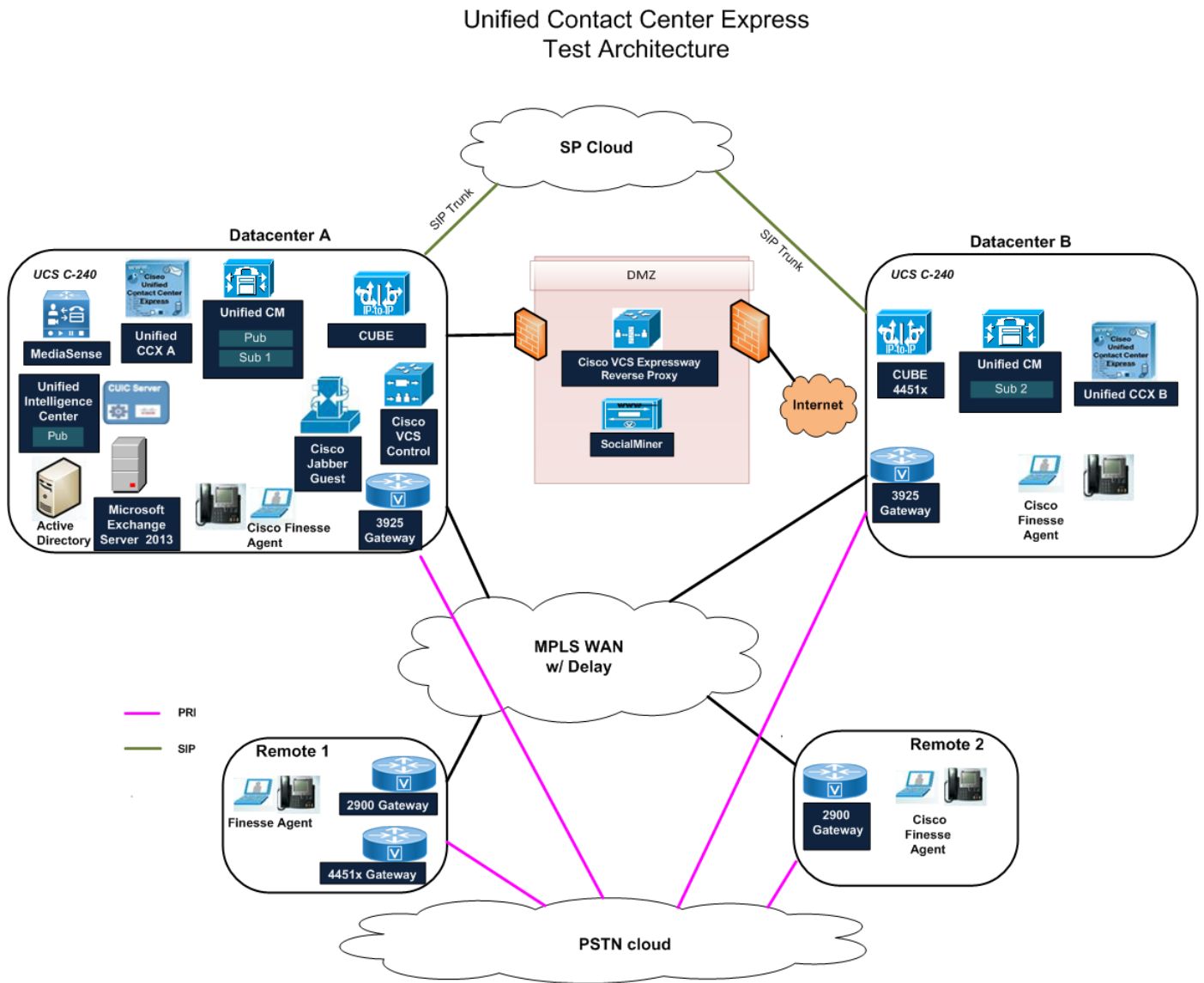
この Unified CCX テスト ベッドは、複数サイトで、400 のエージェントに対応するインバウンドおよびアウトバウンド コンタクト センターを複製するように設計されています。エージェントは、ローカルに存在するものと、リモート サイトに存在するものとがあります。テスト ベッドの設計には、WAN で分離されている 2 つのデータセンターが含まれます。Web ベースのレポートに使用する、Unified CCX と統合されたスタンドアロンの Cisco Unified Intelligence Center (Unified Intelligence Center) もあります。

Unified CCX テスト ベッドには、カスタマーがブラウザを使用してコンタクト センターにコールを発信できるようにする、Cisco Jabber Guest ソリューションも含まれています。コールは、Cisco VCS Expressway および Cisco VCS Control を介して、Cisco Jabber Guest サーバにルーティングされます。Cisco Jabber Guest は、コールを SIP に変換し、さらに処理するために Unified CCX に送信します。

導入全体では、高速 WAN で接続された 2 つのデータセンターが、冗長性を確保するために使用されます。すべてのソリューション コンポーネントは、可能な場合は常に、高可用性 (HA) を実現するように設計されています。図は、Unified CCX テスト ベッドおよび導入アーキテクチャの概要を示しています。

Visio バージョンのテスト ベッドのトポロジ図は、『[Network Topology Diagrams for Contact Center](#)』を参照してください。

図 1: コラボレーション システム リリース 11.0(1): Unified CCX テスト アーキテクチャ



一般的な導入オプション

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) は、最大 400 のエージェントに対応する、安全で可用性が高い、導入が簡単なカスタマー インタラクション管理ソリューションを実現します。この統合ソリューションは、公式および非公式両方のコンタクト センターを対象としています。

Unified CCX は、次のような多様な機能分野を扱うオプションを備えています。

- インバウンド音声
- アウトバウンド キャンペーン
- エージェント電子メール
- インバウンド Web チャット

- Cisco Jabber Guest
- Cisco MediaSense レコーディング

含まれている他のコンポーネントは次のとおりです。

- Web ベースのレポート
- ソーシャル フォーラムのアクティビティをモニタリングしたりフォロー アップするための Cisco SocialMiner ユーザ ライセンス
- Web ベースの Cisco Finesse デスクトップ

これらのオプションは、Cisco Unified Computing System 上の Cisco Unified Communications (Cisco UCS 上の Cisco Unified Communications)、またはサポートされている導入モデルを持つ、同等の仕様に基づいたサードパーティ製仮想サーバに導入できます。

次の機能は、Unified CCX 導入の一部としてテストされています。

Cisco Finesse

Cisco Finesse は、Unified CCX 用の次世代のブラウザベース エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップです。Cisco Finesse は Cisco Agent Desktop、Cisco Supervisor Desktop、Cisco Desktop Administrator に代わるものです。Cisco Finesse は、Enhanced および Premium のライセンス パッケージで提供され、通常のインバウンド音声機能を備えています。これは、Cisco MediaSense (MediaSense) および Work Force Optimization (WFO) での Unified Communications Manager ベースのサイレント モニタリングおよびワークフローベースのレコーディングをサポートします。

Unified CCX ホーム エージェント

拡張機能および接続機能により、Unified CCX エージェントは、公衆電話交換網 (PSTN) の電話や構内交換機 (PBX) などのデバイスを使用して、リモートの場所から仕事をすることができます。エージェントは、(実際の電話ではなく) Computer Telephony Interface (CTI) リモート デバイスにより設定されます。エージェントの PC には、拡張モードで Cisco Jabber (Jabber) がインストールされています。エージェントは、Jabber インターフェイスを使用して、その電話デバイスをエージェントの電話に設定できます。

メディアの設定時間を短縮して、発信者のエクスペリエンスを改善するために、永続的接続コールがエージェントの電話デバイスに発信されます。エージェントでこれを切断しないでください。ルーティングされたコールは、永続的コール中、シームレスにエージェントに配信されます。永続的接続コールが確立されたときにエージェントに通知が再生され、各カスタマー ケア コールが配信されたときには別の通知が再生されるように、これを設定できます。

Unified CCX マルチセッション Web チャット

Unified CCX Premium は、ユーザが Web サイト (通常は組織の公開 Web サイト) からエージェントとのチャット セッションを開始するための機能を提供します。Unified CCX はエージェントとスーパーバイザのそれぞれの Web アプリケーションを提供します。

Unified CCX マルチセッション Web チャットは、Cisco Finesse エージェントが音声コールおよび最大 5 件のカスタマー チャット要求を受信できるようにします。

Unified CCX Agent Email

Unified CCX を使用すると、電子メール コンタクトを、カスタマーがその送信先にした電子メール アドレスに基づいてエージェントにルーティングできます。Finesse Agent Email 機能では、スキルベースのルーティングおよび最後のエージェント電子メール ルーティングを使用します。Cisco Finesse は、共通チャットおよび電子メール状態を音声状態とは別に提供します。ブレンディングにより、エージェントは同じデスクトップから音声、電子メール、およびチャット コンタクトを処理できます。電子メールは少なくとも 1 つの電子メール CSQ に割り当てられたエージェントにのみルーティングされます。

Unified CCX プレディクティブおよびプログレッシブ エージェント アウトバウンド

アウトバウンド機能は、既存の Unified CCX のインバウンド機能に加え、アウトバウンド ダイヤリング機能を提供します。この機能では、インバウンド コールの処理でビジーになっていないエージェントがアウトバウンド コールを処理できるようにします。

アウトバウンド機能により、Unified CCX は Unified Communications Manager を使用してカスタマー コールを発信します。

エージェント プレディクティブおよびプログレッシブ ダイヤラは、SIP ゲートウェイからのコール制御およびコール プログレス分析 (CPA) を利用します。SIP ゲートウェイはコールに対してコール プログレス分析を実行し、結果を Unified CCX に伝えます。ダイヤルしたコンタクトの内、ライブ音声であるコンタクトはすべてエージェントに接続され、残りのコールは切断されます。

Unified CCX での Unified Communications Manager ベースの MediaSense レコーディング

オンデマンド Unified CCX MediaSense レコーディング機能を使用して、チームのすべての Unified CCX Cisco Finesse エージェントについて、MediaSense サーバでコールを録音できます。

Unified CCX との Unified Intelligence Center のスタンドアロン統合

Unified Intelligence Center は、履歴レポートおよびライブ データ 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。次の機能を実行できます。

- 特定のデータを取得するために、カスタム クエリを作成する。
- さまざまなグループのユーザに、その役割に応じて特定のデータが表示されるようにする。
- レポートの視覚的表示をカスタマイズする。
- レポートに表示されるデータをカスタマイズする。

44XX ゲートウェイのサポート

Cisco 4451x ルータは、IOS-XE ソフトウェア上で動作します。Cisco IOS-XE ソフトウェアは、モジュラ型のパッケージング、機能の高速化、および強力な耐障害性を提供するように設計されています。

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

資料の入手方法、Cisco Bug Search Tool (BST) の使用法、サービス要求の送信方法、および追加情報の収集方法については、「*What's New in Cisco Product Documentation*」 (<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>) を参照してください。

「*What's New in Cisco Product Documentation*」に配信登録すると、新しい(または改訂された)シスコ技術情報のリストが RSS フィードとして提供され、リーダー アプリケーションを使ってコンテンツがデスクトップに直接配信されるようにすることができます。RSS フィードは無料のサービスです。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

印刷物と複製ソフト コピーはすべて管理外のコピーと見なされます。最新バージョンを示す場合は元のオンライン バージョンを使用してください。

シスコは世界各国に 200 カ所を超えるオフィスを開設しています。各オフィスの住所、電話番号、FAX 番号は当社の Web サイト (www.cisco.com/go/offices/ [英語]) 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は <http://www.cisco.com/go/trademarks/> に掲載されています。Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2015 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.