



The bridge to possible

データシート

Cisco Public

Webex Contact Center Enterprise

目次

製品概要	3
機能と利点	5
グローバル可用性	12
テクニカルサポートサービス	13
ライセンス	13
発注情報	15
システム要件	15
シスコおよびパートナーの提供サービス	18
シスコの環境維持への取り組み	18
Cisco Capital	19
Cisco Collaboration Flex Plan	19
詳細情報	20
マニュアルの変更履歴	20

製品概要

Webex® Contact Center Enterprise (Webex CCE) は、世界最大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高度にセキュアな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を使用して容易に拡張でき、シスコのような信頼できるブランドのみが提供するセキュリティとサポートの利点に裏打ちされた Webex CCE は、最もビジネスに不可欠なコンタクトセンターでもクラウドへの道を開きます。

Webex CCE は、北米、ヨーロッパ、アジア、および オーストラリアでシスコが直接所有、運営、サポートされています。

エンタープライズ規模

最大 24,000 の同時エージェントをサポートする Webex Contact Center Enterprise は、今日の大規模なエンタープライズ コンタクト センターのニーズを満たす、実証済みの規模、セキュリティ、および機能を備えています。

シスコの支援

シスコのグローバルデータセンターおよびクラウド インフラストラクチャの一部として所有、管理、運用されているソリューションへの投資を信頼し、シスコの市場をリードするセキュリティおよびプライバシー標準に完全に準拠し、最大限の信頼性、安定性、コンプライアンスを実現します。

クラウドベース

Webex Contact Center Enterprise は、オープンで柔軟なマルチテナント クラウド インフラストラクチャである Webex Platform for Contact Center に構築されており、機能の速度、俊敏性、イノベーション、および他のクラウドアプリケーションとの統合を可能にします。

カスタマイズ可能および拡張可能

シスコのオープンで柔軟なクラウドプラットフォームにより、コンタクトセンターを他の Webex アプリケーションだけでなく、顧客関係管理 (CRM) やワークフォース オプティマイゼーション (WFO) プラットフォームなどの重要なクラウドアプリケーションと簡単に統合して、ビジネスを効率的に動かすことができます。

ユーザーエクスペリエンスの最適化

洗練された直感的な管理ポータルにより、コンタクトセンターの運用管理をビジネスの手に委ねることで、ビジネスは新たなレベルのスピード感を持って運営され、重要な技術的リソースの負担が軽減されます。

Collaboration Flex Plan でご自身のペースでのクラウドへのパス

Webex Contact Center Enterprise は、Cisco® [Collaboration Flex Plan](#) の一部として提供されています。このプランは、オンプレミスのコンタクトセンターやコラボレーション ソリューションからクラウドのコンタクトセンターやコラボレーション ソリューションへのインテリジェントで実用的な移行パスをお客様のペースで提供し、すべてのステップで受賞歴のあるユーザーエクスペリエンスを提供します。

現在の **Cisco Contact Center Enterprise** のお客様は、共通のコンポーネント、デスクトップ、管理、および機能セットを使用して、特にシームレスなクラウドへの移行を実現し、**Webex Contact Center Enterprise** によるスイッチングコストや運用の中断を最小限に抑えることができます。

機能と利点

Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE) は、コアとなる機能とオプションのアドオンコンポーネントが統合されたクラウドベースの機能セットで構成されており、Auto Call Distribution (ACD)、Interactive Voice Response (IVR)、Computer Telephony Integration (CTI)、品質管理 (QM) やワークフォースマネジメント (WFM) を含むワークフォース最適化 (WFO)、アウトバウンドサービス、レポート、モバイルアプリケーション、ビデオおよび IP テレフォニーなど、すべての機能をオムニチャネルベースで提供します。

また、このソリューションには、主要なカスタマー リレーションシップ マネジメント (CRM) システムなど、カスタマーアプリケーションへの統合ポイントが多数含まれています。Webex Contact Center Enterprise は本質的に動的であり、その一連の機能は常に進化しています。Webex CCE のコア機能について、概要を表 1 に示します。

表 1. コア機能

機能	利点
オムニチャネル：音声、電子メール、チャット	<p>各エージェントライセンスには Cisco Enterprise Chat and Email (ECE) が含まれます。これは、チャット、電子メール、Web コールバックを使用したマルチチャネル機能を提供するものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> この機能一式は、リクエストやエージェントの空き状況の情報に基づいて、チャットまたは電子メールを適切なリソースに自動的にルーティングすることで、顧客の電子メールメッセージとチャットを管理するのに役立ちます。 チャットコラボレーションを使用することで、顧客は Web 上でエージェントとライブでチャットができ、エージェントは同時に複数のチャットセッションを処理できます。 電子メール機能は、自動返信の送信や、適切なリソースへの電子メールのルーティングにより、企業が顧客からの大量の電子メールによる問い合わせを管理するのに役立ちます。 Web コールバック機能を使用すると、顧客は、適切なエージェントが対応可能になったときにコンタクトセンターからコールバックするようにリクエストできます。ECE では、コンタクトセンターをより効果的に管理するためのレポートおよびモニタリングツールも提供します。
Automatic Call Distribution (ACD)	<ul style="list-style-type: none"> Webex CCE は、Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) および Cisco Unified Communications Manager (UCM) テクノロジーに基づく情報ルーティングサービスを提供します。 ACD 機能を使用すると、コールを収集してコンタクトセンターエージェントにルーティングでき、データネットワークで受信者に伝送できる形式へコールを変換できます。また、ルールベースルーティング、マルチスキルエキスパートエージェントの選択、プレジジョンルーティング、スーパーバイザ機能、コールプロンプト、アナウンス、保留音およびキューイング機能があります。 Webex CCE には、発信者に関する情報とエージェントの属性に基づいて、コンタクトが最適リソースに送信されるプレジジョンルーティングが含まれます。コンタクトを効果的にルーティングすることで、企業は全体的な処理時間を短縮し、複数回の転送の必要性を減らして、エクスペリエンスに対する顧客満足度を向上させることができます。プレジジョンルーティングは、音声、ビデオ、Web、チャット、電子メールを含むすべてのコンタクトチャネルでサポートされます。 Webex CCE には、希望のエージェントが応答できない場合に発信者がボイスメールを残すオプションがあります。 <p>Webex CCE には、次のコール配信機能も含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI): ANI または顧客が入力した情報に基づくスクリーンポップを使用して、効率性と顧客満足度を向上させることができます。 キューの機能強化: キュー内の優先順位、キュー内のアナウンス/プロンプト、無応答時のリダイレクトが含まれます。

機能	利点
カスタマールーティング管理	<p>Webex CCE は、ルーティングルールとスクリプトを設定するためのポータルをお客様に提供します。この機能は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントベースおよびスキルベースのインテリジェント ルーティング • 多次元スキルエージェントと顧客固有のビジネス ロジックに基づくルーティングを可能にするプレジジョンルーティング • リアルタイムルーティングとコール処理の調整 • スケジュールの設定、処理と監査証跡の有効化 • スキルグループ間でのオーバーフロー • 予想待機時間でのメッセージのトリガー • 時間帯ルーティングと営業時間スケジュールの制御 • 通常のスケジュールを上書きおよび拡張する特別なスケジュールの制御
カスタマー プロファイル ルーティング	<ul style="list-style-type: none"> • Webex CCE では、コンタクトルーティングの決定およびエージェント デスクトップ アプリケーションの入力に使用可能なデータソースを拡大します。たとえば、ルーティング中に顧客データベースでルックアップを実行し、ルーティングの決定に役立てることができます。また、CRM アプリケーションからの情報を使用して顧客とエージェントをマッチングし、スクリーンポップ アプリケーションで使用可能なデータを拡大することもできます。 • エージェントをベースとする場合は常に、コンタクトが届いたときにシステムがコンテキストコール イベントとカスタマー プロファイル データを提供し、エージェントまたはアプリケーションがサービスをパーソナライズして効率を最大化できるようにします。
セルフサービス自動音声応答 (IVR)	<p>Webex CCE は、Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) を介してセルフサービスのインタラクティブ音声応答を提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unified CVP を使用すると、請求書の支払い、製品の注文と配送の追跡、販売店の検索、集配のスケジュール設定、名前と住所の情報の変更、出張の手配、支払いステータスの確認、異常なアクティビティの通知の受信、文書または製品情報のリクエストを行えます。 • 顧客は、音声コマンドを使用して、エージェントと話すことなく必要な情報を取得したり、支援ができる正しい部門またはエージェントにすばやく案内されたりできます。 • Unified CVP は、ビジネス統合を簡素化し、柔軟性を高め、効率性を向上させるように設計されています。これらの機能により、ビジネスコストを削減し、顧客満足度を大幅に向上させることができます。
エージェント グリーティング	<ul style="list-style-type: none"> • 構成可能な自動エージェントグリーティングを発信者に対して再生し、発信者のエクスペリエンスを標準化することができます。グリーティングを使用することで、すべてのコールで同じグリーティングを繰り返す必要がなくなり、エージェントの音声をフレッシュな状態に保つことができます。
エージェントへのウィスパー	<ul style="list-style-type: none"> • 発信者をエージェントにつなぐ直前に、エージェントに対して構成可能なアナウンスを再生し、取り次ぐコールの種類（たとえば販売や技術サポート）についての情報やその他のガイダンスを提供することができます。エージェントはヘッドセットを通じて発信者に関する情報を入手できるため、問題の処理が迅速化され、一次コールでの解決率が向上します。
リモートエージェントのサポート	<ul style="list-style-type: none"> • リモート エージェント サポートでは、ブロードバンドネットワーク接続または自宅の電話回線を介して、コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI)、連絡先配布、レポート機能を、ブランチオフィスまたは自宅にいるリモートエージェントに提供することによって、コンタクトセンターを拡大します。Webex CCE では、場所を問わず、同じユーザインターフェイスと機能をエージェントに提供します。 • Cisco Unified Mobile Agent を使用すると、エージェントはログイン時に自身の宛先電話番号を選択し、必要に応じて何度でも番号を変更することができます。これにより、コンタクトセンターは、移動スピードが速いモバイル ワークフォースに柔軟に対応できます。在宅勤務プログラムを使用すると、エージェントは勤務場所を柔軟に選択できる一方で、コンタクトセンターの立ち上げコストを削減できます。この機能によって、エージェントは、任意のサードパーティ製スイッチ インフラストラクチャ上の任意の電話機デバイスで応答できます。
チームコラボレーション	<ul style="list-style-type: none"> • エージェントは、エージェントデスクトップに組み込まれたメッセージングを介して、企業全体の各分野の専門家とコラボレーションできます。

機能	利点
Cisco アウトバウンドオプション	<ul style="list-style-type: none"> ● Cisco アウトバウンドオプションは、アウトバウンド ダイヤリング モードの組み合わせにより、Webex CCE の強力なインバウンドコール処理機能を補完します。 ● プレディクティブ、プログレッシブ、プレビューのいずれかのダイヤリングを使用するキャンペーンを作成できます。これはインバウンドコールと統合されており、コンタクトセンターのサービスレベルに準拠しているため、強力な複合型のソリューションが実現します。 ● 受信のみに対応するようにエージェントを割り当てるか、または着信と発信の両方のコンタクトだけを処理するようにエージェントを割り当てることで、リソースの使用率を向上させる効果的な方法を提供します。 ● アウトバウンドダイヤラに対してコールプログレス分析（CPA、留守番電話検出とも呼ばれます）が有効になります。 ● アウトバウンドレポートには、エージェントの稼働率を高めるために、パフォーマンス モニタリング カウンタと、パーソナルコールバックの改善が含まれています。
エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップ	<ul style="list-style-type: none"> ● Cisco Finesse® デスクトップは、カスタマー サービス組織が必要とするアプリケーションと情報に、カスタマイズ可能な Web ベースのインターフェイスを通じて簡単にアクセスできるように設計された、次世代のエージェントおよびスーパーバイザ向けデスクトップです。 ● コンタクトセンター担当者に直感的で使いやすいデスクトップデザインを提供することで、担当者のパフォーマンスと満足度の向上に寄与し、結果として高品質なカスタマーサービスを提供する能力を強化します。 ● IT プロフェッショナルは、Cisco Finesse アプリケーションを使用することで、Webex コラボレーション ポートフォリオとスムーズに統合できるシンククライアント エージェント デスクトップを手に入れることができます。このアプリケーションは標準に準拠しており、エージェントとスーパーバイザのデスクトップを低コストでカスタマイズできます。 <p>デスクトップには次の機能があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● コードやスピードダイヤルなどのユーザ設定可能な設定 ● 特定のリアルタイムレポートの直接レポート統合 ● スクリーンポップサービス機能 ● 着信、発信、内線コールを分離するようにカスタマイズされたエージェント アクティビティ グリッド ● 強制ログアウト、サイレントモニタ、リアルタイム統計情報などのスーパーバイザツール ● 公開されたガジェット統合手法による顧客データへの統合
シングル サインオン	<ul style="list-style-type: none"> ● このソリューションにより、Cisco Finesse デスクトップや関連するガジェットを 1 回のログインだけで利用できるようになり、エージェントおよびスーパーバイザのログインとパスワードの管理が簡素化されます。
スーパーバイザ機能	<ul style="list-style-type: none"> ● スーパーバイザは、エージェントの状態とコール情報の表示、エージェントへのチャットメッセージの送信、コールへの割り込みまたは交代、会話の録音、企業ネットワーク経由またはリモートダイヤルイン接続経由のエージェントコールのサイレントモニタリングを実行できます。これらの機能は、コンタクトセンターでのスーパーバイザの役割に付加価値を与え、チームの効果的な管理に役立ちます。 ● スーパーバイザとエージェントのチャット機能を使用すると、スーパーバイザはコールに参加しているエージェントにチャットメッセージを送信できます。これにより、スーパーバイザは、クロスセルやアップセルの機会についてエージェントに対して目立たないように指示し、エージェントが顧客の状況を解決するのを支援できます。スーパーバイザは、エージェントのコールに割り込みんで 3 者間の会議を作成し、発信者とエージェントの両方とやり取りすることで懸念事項の解決を支援できます。スーパーバイザは、交代機能を利用してエージェントをコールから外し、スーパーバイザのみで発信者に対応できるため、その間にエージェントは別の顧客のリクエストに対応できます。 ● スーパーバイザは、デスクトップからエージェントの状態を変更できます。たとえば、エージェントが、休憩後にコールに応答可能な状態に変更し忘れることや、ワークステーションから長時間離れるときにログアウトしないままにすることがあります。スーパーバイザは、席を外しているエージェントをログアウト状態に変更することや、気付かずに休止状態になっているエージェントを対応可能に変更することができます。 ● この機能は、分散の度合いが高いコンタクト センターの導入環境に不可欠です。 ● また、スーパーバイザは、エージェントのスキルプロファイルをリアルタイムで変更することもできます。この機能は、スーパーバイザがエージェント チームを管理し、コンタク

機能	利点
	<p>ト センターの管理目標をサポートするための戦術的なツールとなります。</p>
<p>レポートニングと分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● レポート作成機能は Cisco Unified Intelligence Center (UIC) によって提供され、一般的なレポート作成のニーズを満たす多くのレポート テンプレートが用意されています。基盤となるデータ モデルとスキーマが提供されているため、カスタム レポートを簡単に作成して、レポート作成に関する固有のニーズに合わせてソリューションを拡張できます。 ● 拡張ストレージおよび高度な分析を目的として、レポートデータを外部データウェアハウス環境にエクスポートできます。 ● すべてのメディアタイプにわたって、ミッションクリティカルなコンタクトセンターレポート作成に必要なリアルタイムおよび履歴のデータを提供します。このソリューションは、コンタクト センターのアクティビティに関する正確でタイムリーなレポートを提供し、マネージャが人員配置レベルとコンタクト処理手順について十分な情報に基づいて決定できるようにします。 ● ライブ データ機能により、新しいリアルタイム アーキテクチャが実現し、実用的なリアルタイムのコンタクト センター情報を使用してリアルタイム更新レポートが大幅に向上します。
<p>管理と運用ポータル</p>	<p>管理が合理化されることで、マネージャはコンタクト センターのすべての管理を一元的に実行できます。管理インターフェイスでは、割り当てられたスキル セットに応じて、音声、Web、チャット、電子メールによるコンタクトを処理するようにエージェントを設定できます。</p> <p>システム マネージャ、管理者、スーパーバイザは、このインターフェイスを使用して、ルーティング スクリプトの開発、変更、表示、システム設定の管理、コンタクト センターのパフォーマンス モニタリング、レポートの定義とリクエスト、システム セキュリティを確保を行えます。この 1 つのユーザ インターフェイスが、単一または複数サイトのコンタクト センターにわたって全社的な制御を提供します。</p> <p>Webex CCE の Web ベースの管理ポータルには、次の機能が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● アクセスおよびロールベースの権限の管理 ● エージェントチームまたはスキルグループの検索 ● スキルまたはチームに対してエージェントをすばやく追加または削除 ● エージェントの作成、エージェントパスワードの変更、およびエージェントの無効化 ● エージェントの一括および複製 ● コンタクトセンターユーザの作成 ● 6 か月間の監査証跡の保持 ● Unified Communications (UC) の電話機と機能の管理 ● カスタマイズ可能なダッシュボード ● モバイルデバイス（デバイスが顧客のネットワークに接続されている場合はスマートフォンやタブレット）を介した、ほとんどの機能へのアクセス ● リアルタイムでのオーディオファイルの作成とパブリッシュ ● メディアサーバへのオーディオファイルの自動配信 ● 録音済み音声プロンプトの有効化/無効化 ● アクセス制限
<p>API</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Cisco Finesse API は、REST API と JavaScript ライブラリを介して、コンタクトセンター業務固有のニーズを満たすように、カスタムな Cisco Finesse デスクトップ機能を開発できるようにします。これらは、付加価値の高いアプリケーションの開発と統合を簡素化し、デスクトップ開発に関する詳細な専門知識の必要性を軽減します。 ● エージェントリクエスト API を使用すると、Web およびモバイルアプリケーション用にカスタム開発されたアプリケーションに、音声コールバックを機能として追加できます。企業は、顧客が連絡できる方法の 1 つとしてコールバックを提示することができ、顧客は自分に最適な通信チャネルを選択できます。 ● アウトバウンドキャンペーン管理 API を使用すると、コンタクトセンターのアウトバウンド コール キャンペーンをより正確に制御できます。 ● プレジジョンルーティング API を使用すると、管理者はプログラムでルーティング

機能	利点
	<p>ルールを制御できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) Call Studio の統合により、IVR 開発者は IVR アプリケーションにバックエンド統合を提供し、パーソナライゼーションとバックエンド ビジネス システムとの統合が可能になります。 ● データベースルックアップ API/アプリケーション ゲートウェイは、ビジネスロジックとエージェント ルーティング アルゴリズムを統合する機能を提供します。 ● Cisco Unified Intelligence Center (UIC) レポート API は、システムアナリストがカスタマイズされたレポートとダッシュボードを作成できるようにします。

表 2 に、Webex CCE で使用可能なアドオンオプションの概要を示します。

表 2. アドオンオプション

機能	利点
オムニチャネル：SMS および MMS テキスト、Facebook Messenger、Twitter ダイレクトメッセージ	<ul style="list-style-type: none"> • Webex CCE はオプションで、SMS および MMS テキスト、Facebook Messenger、Twitter ダイレクトメッセージなどの追加のメッセージングチャネルを提供できます。これは、チャネルソリューションと組み合わせて使用することも、エージェントデスクトップに対してスタンドアロンモードで使用することもできます。 • Webex CCE はオプションで、ビジネスシステムで作成された自動メッセージを顧客の携帯電話に送信し、その返信をコンタクトセンター（ライブエージェント）に転送するか、ビジネスシステムに戻ることができるスマート通知ソリューションを顧客に提供できます。 • 米国およびカナダのお客様は、音声サービスを移植する必要なく、メッセージング（SMS および MMS 画像）用に既存のフリーダイヤル番号を有効にすることができます。これにより、メッセージ受信者がテキストまたは電話で自動メッセージに返信できるサービスレベルが提供されます。
自動音声認識（ASR）および音声合成（TTS）	<ul style="list-style-type: none"> • Webex CCE にはオプションで、コアパッケージに含まれるクラウド IVR を強化する ASR および TTS 機能が含まれています。 • ASR および TTS により、発信者は質問に対してパーソナライズされた回答を得ることができ、生身のエージェントとやり取りするコストを発生させることなく革新的な方法でビジネスを行うことができます。
ポータルコールバック	<p>Webex CCE はポータルコールバック機能を提供し、発信者がキューに自分の順番を保持し、エージェントが対応可能になったときにコールバックできるようにします。ポータルコールバック機能には、次のものが含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 大量の自動コールバック • コールバック前にエージェントを保護する機能 • サービスレベルのレポート • 通常の着信コールから分離されたコールバックのキュー時間レポート
Unified エージェントデスクトップ	<p>Unified エージェント デスクトップ アドオンは、付属の Finesse ベースのエージェントデスクトップ上に拡張デスクトップ機能を提供します。これには、使いやすいガジェットや、すべてのチャネルでの対話管理のための一貫したエージェント インターフェイスが含まれます。</p> <p>音声エージェントデスクトップには、次のものが含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • シスコユニバーサル キュー • チャネル全体の対話履歴 • タスクマネージャ • カスタマー コンタクト キャプチャ クイック タイプ • CRM 統合 • Marquee ディレクトリ • エージェントの統計情報 • エージェント/スーパーバイザ <p>オムニチャネル エージェント デスクトップ</p> <p>音声エージェントデスクトップに含まれる機能に加えて、オムニチャネルデスクトップは、音声、電子メール、チャット、および SMS チャネル全体で統合オムニチャネル ソリューションを提供するように設計されています。次のものが含まれます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • シスコ音声 • 音声 • 電子メール • チャット/SMS

機能	利点
	<ul style="list-style-type: none"> ● モバイル ● ファクス (Fax) ● ソーシャルマニュアル ● IVR
ワークフォース最適化 (WFO) とワークフォースマネジメント (WFM)	<p>Webex CCE はオプションで、指定されたエージェントベースでクラウド WFM サービスへのアクセス権を提供しています。 次の機能が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 個別のサイト、マルチサイト、またはエンタープライズ マルチチャンネル予測 ● 作業ルール、エージェントの設定、およびエージェントの可用性に基づくエージェントのスケジューリング ● リアルタイムの営業時間内管理 ● リアルタイムのエージェント遵守および履歴遵守レポート ● Web ベースのエージェントセルフサービス (トレードスケジュール、PTO 要求、残業など) ● Web ベースのスーパーバイザ管理 ● 人事管理 ● エージェントおよびスーパーバイザモジュールの両方に対するモバイルサポート ● バックオフィス、ブランチ、小売、およびアウトバウンドキャンペーン管理のサポート ● 標準レポート ● カスタムレポートを実行する機能 ● 中小企業から大企業へのサポート
品質管理 (QM)	<ul style="list-style-type: none"> ● Webex CCE は、クラウド QM サービスへのアクセスを提供します。このアクセスは、録音された音声インタラクションの評価および保存を含む、音声およびデータ (画面) 機能のデジタル録音を提供します。
CRM およびビジネス アプリケーションコネクタ	<p>Webex CCE は、Salesforce、Microsoft Dynamics、ServiceNow、Oracle、SAP、Zendesk、Siebel など、さまざまな CRM およびビジネス アプリケーションコネクタをサポートしています。</p> <p>CRM アダプタサービスは、クラウド ACD プラットフォームと顧客の CRM ツールとの間で事前にパッケージ化された CTI 統合方法を提供します。ツールセットでは、次のことが可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● エージェントの状態の制御 ● コール制御 ● クリックダイヤル ● ANI またはコール変数のスクリーンポップ
アウトバウンドキャンペーン管理	<p>Webex CCE は、含まれているシスコの発信ダイヤルサービスへのアクセスを提供します。このアクセスはオプションで、プレディクティブ、プログレッシブ、またはプレビュー アウトバウンド ダイヤリング機能を提供し、アウトバウンド ダイヤリングアプリケーションをサポートします。 次の機能が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● プレディクティブ、プレビュー、プログレッシブ、および直接のプレビュー ダイヤリングモード ● ポータル経由のダイヤラ管理。ダイヤラリストのインポートとクエリルールの作成 ● 専用エージェントと混合エージェント ● コールプログレス分析 ● IVR 機能への転送。レコードごとに最大 10 個の番号をサポート ● 電話拒否リストのインポートのサポート ● 米国の市外局番マッピング ● Cisco UIC が提供するテンプレートによる標準アウトバウンドレポート

機能	利点
	<p>オプションのアウトバウンドキャンペーン管理サービス</p> <p>Webex CCE は、追加機能としてアウトバウンド音声サービスに次のオプション機能を提供します。Advanced Campaign Manager に含まれており、オプションのポータルアウトバウンド音声機能をすべて含む機能には、次のものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● キャンペーンの連鎖 ● 連絡先の選択戦略 ● タイムゾーン管理 ● 地域および州の法律 ● 履歴およびリアルタイム レポート ● オプションの SMS キャンペーン (SMS ゲートウェイサービスが必要) : サポートするアドオン ● 双方向 SMS テキストキャンペーン : SMS 応答はスクリプト化された応答であり、顧客へのサービス提供中にエージェントのやり取りを排除します。インタラクションはエージェントキャンペーンに昇格できます。 ● オプションの 電子メールキャンペーン (SMTP ゲートウェイが必要) : 送信電子メールキャンペーンをサポートするオプションのリストキャンペーン管理アドオン ● オプションの 電話通話保護法 (TCPA) コンプライアンス : 「事前の書面による同意」(PEWC) に関連する TCPA ガイドラインの最新の更新をサポートするオプションのコンプライアンスモジュール。TCPA モジュールは、UC ソリューションの自動ダイヤラ対応コンポーネント以外のさまざまなレベルの制御を提供します。これにより、顧客が提供する手動ダイヤルツーワイヤレス電話番号および事前の書面による同意がない番号用のキャンペーン管理ツールを使用できるようになります。
<p>リスト管理者</p>	<p>Webex CCE は、追加機能としてリストマネージャも提供します。これは、アウトバウンドダイヤラ サービス用の完全に統合されたダイヤリングリストマネージャです。次の機能が含まれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 各ダイヤリングリストのコール除外リスト ● ダイヤラによってフィルタリングされた電話拒否グローバル番号の除外 ● グローバル除外フィルタ番号 ● サプリストのサポート ● イネーブル/ディセーブルリスト、スキルグループによるダイヤリングモード、エージェントパーセンテージ制御などのダイヤリングリスト管理 ● サードパーティソースからのコールリストのインポートのサポート ● ダイヤリングリスト統計情報のモニタ
<p>Cisco Emergency Responder (CER)</p>	<p>Webex CCE はオプションで、Cisco Unified Communications Manager で提供されている既存の 911 緊急通報機能を強化したソリューションを提供しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cisco Unified Communications Manager は、緊急コールを、発信者の場所に適した Public Safety Answering Point (PSAP) ; 緊急応答機関) に送信します。PSAP は発信者の場所を確認し、必要に応じてコールを返すことができます。

グローバル可用性

Webex Contact Center Enterprise は、北米、ヨーロッパ、およびオーストラリアで利用可能で、8つのグローバルシスコ データ センターでサポートされます。近い将来、規制当局の承認待ちですが、アジアでの販売が予定されています。

利用可能な国を次に示します。

北米 : 米国、カナダ (北米のデータセンター : デンバー、オースチン)

ヨーロッパ：オーストリア、ベルギー、ブルガリア、チェコ共和国、クロアチア、キプロス、デンマーク、エストニア、フランス、ハンガリー、アイルランド、フィンランド、ドイツ、ギリシア、イタリア、ラトビア、リトアニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロバキア、スロベニア、スペイン、スウェーデン、スイス、イギリス（ヨーロッパのデータセンター：ロンドン、アムステルダム）

オーストラリア（オーストラリアのデータセンター：シドニー、セント・レナーズ）

アジア（計画）：香港、マレーシア、フィリピン、シンガポール（アジアのデータセンター：香港、シンガポール）

テクニカルサポートサービス

シスコでは、問題解決、お客様の成功と採用、および 3 つのサービス階層（Basic、Enhanced、Premium）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。Basic サポートは Cisco Collaboration Flex Plan サブスクリプションに付属しており、サブスクリプション期間中は追加料金なしで利用できます。Basic、Enhanced、および Premium サポートの詳細については、[Cisco Software Support サービス](#)の説明を参照してください。

ライセンス

Webex Contact Center Enterprise は、シスコの[コラボレーション Flex プラン](#)の同時エージェント購入モデルで利用可能なクラウドサービスです。（表 3 を参照）。詳細については、[『Cisco Collaboration Flex Plan Center Data Sheet』](#)を参照してください。

表 3. Webex Contact Center Enterprise で購入可能なモデルおよびエージェントタイプ

購入モデル	標準エージェント	プレミアムエージェント
同時エージェント	X	X

Contact Center のユーザは、お客様のために行う業務の一環として Contact Center システムにログインするユーザです。

同時エージェントは、Webex Contact Center Enterprise 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 Contact Center ユーザの最大数です。

エージェントタイプ

Webex Contact Center Enterprise は、選択されたエージェントモデルごとに組み合わせることができる 2 つのエージェントタイプで使用できます。表 4 は、このタイプについて説明しています。表 5 は、エージェントの種類を選択するときの留意事項の詳細を示しています。

表 4. Webex CCE で応答可能なエージェントタイプ

エージェントタイプ	説明
標準エージェント	標準エージェントは、一般的または高度なニーズに応じた音声のみのコールセンターに必須の機能を提供します。標準エージェント機能には、ブラウザベースのエージェントデスクトップ、インバウンドおよびアウトバウンド音声、タッチトーン IVR、Web および音声コールバックが含ま

エージェント タイプ	説明
	れます。
プレミアムエージェント	プレミアムエージェントには、すべての標準エージェント機能が含まれており、あらゆるタイプのエージェントに対するチャット、電子メール、マルチチャネルレポートおよび分析、スーパーバイザーのモニタリングとオムニチャネルなどの通信が追加されています。

表 5. Webex CCE のエージェントタイプに関する留意事項

エージェントに関する考慮事項	説明
コミットされたエージェント	料金は使用モデルに基づいています。オーダーの中のコミットされたエージェント数に料金を支払うオプションがあります。コミットメントされたエージェント量は、各月の超過エージェント量を決定するために使用されます。
エージェント超過数	Webex CCE では、オーダーで選択されているコミットされたエージェント数量を超えるエージェントの使用を許可します。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える場合です。シスコは月次ベースで、注文時にコミットされたエージェント数を超えて使用されたエージェントについて、超過使用量の見積もりをリセラーに提供します。
プロビジョニングされる最大ユーザ数	クラウドの導入では、プロビジョニングできるユーザの最大数が許可されています。シスコとリセラーがこの値を設定します。キャパシティを増やす必要がある場合は、リセラーにお問い合わせください。
コアビルドサービス	Webex Contact Center Enterprise は、主要な地理的場所およびリモート地理的な場所に対するワンタイムのコアビルドサービスが必要です。コアビルドサービスは初回注文時に注文する必要があります。

エージェントタイプ別の機能と利点

エージェントタイプを選択すると、Webex CCE の機能をまとめて利用できるようになります。表 6 では、エージェントタイプの選択に基づいて利用可能になる機能と追加オプションについて説明します。

表 6. エージェントタイプ別の Webex CCE の機能

機能	標準	プレミアム
着信および発信音声	同梱	同梱
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	同梱	同梱
ブラウザベースのエージェント デスクトップ	同梱	同梱
標準およびカスタマイズ可能なレポート作成機能 (CUIC)	同梱	同梱
タッチトーン IVR	同梱	同梱
音声コールバック	同梱	同梱
Web コールバック	同梱	同梱
基本アウトバウンド (プレビューダイヤリング)	同梱	同梱
リアルタイムおよび履歴レポートのデータ保存	同梱	同梱
管理ポータル	同梱	同梱
高度な発信 (短縮ダイヤル用の発信オプション)	含まれない	含まれる

機能	標準	プレミアム
マルチチャネルレポートおよび分析	含まれない	含まれる
電子メールおよび Web チャットメディア	含まれない	含まれる
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、およびコーディング)	含まれない	含まれる
コール録音	オプション	オプション
音声対応 IVR	オプション	オプション
追加の録音ストレージ	オプション	オプション
CRM コネクタ	オプション	オプション
キャンペーン管理 (アウトバウンドキャンペーン)	オプション	オプション
品質管理	オプション	オプション
ワークフォースマネジメント	オプション	オプション
WFO 分析	オプション	オプション
Infrastructure as a Service (IaaS) アドオン。仮想 CPU、仮想メモリ、および Solid State Drive (SSD) メモリ ¹	オプション	オプション

¹ IaaS アドオンは、Webex Contact Center Enterprise データセンターでホストされているコンタクトセンターのソフトウェアアプリケーションを独自に持ち込むお客様向けです。アドオンは、2.8 GHz の仮想 CPU、仮想 CPU メモリ、および SSD メモリの数で課金されます。メモリ (CPU と SSD の両方) は、使用される仮想 CPU に分散できます。お客様またはそのパートナーは、他のサードパーティ製ソフトウェア (データベースなど) のインストール、権利、管理、サポート、およびアプリケーションの可用性に責任があります。

発注情報

発注方法については、最寄りのシスコ認定パートナーまたはシスコ販売代理店にお問い合わせください。[Partner Locator ツール](#)を使用すると、お住まいの地域のパートナーを容易に検索できます。パートナーまたはシスコ販売代理店は、初回注文後のサブスクリプション変更のお手伝いをすることもできます。

注文の完全な詳細については、[『Cisco Collaboration Flex Plan コンタクトセンター注文ガイド』](#)を参照してください。

システム要件

お客様は、サービス用の PC および LAN のプロビジョニングに責任を負います。起動前のアセスメントレポートから生じる要件に加えて、顧客の PC (表 7) および LAN の最小仕様が続きます。

- ユーザの LAN
- Cat5e または Cat6 のケーブル接続
- 各デスクトップに 100/フルポート (最小)、コアルーターにギガビットのアップリンクを持つシスコスイッチ

-
- コールフローに影響を与えるすべての要素（つまり、ルータからゲートウェイ、デスクトップまで）について、ネットワーク全体で有効なエンドツーエンドの **Quality of Service (QoS)**

表 7. お客様の PC の最小仕様

システム要件	Windows	MacOS
搭載されている RAM	4 GB	4 GB
物理メモリの空き容量	2 GB	2 GB
ディスクの空き容量	1 GB	1 GB
CPU の速度およびタイプ	第 4 世代 Intel Core i3 以降	次のハードウェア上の 1.6 GHz デュアルコア Intel i5 以降： <ul style="list-style-type: none"> • Mac Pro • MacBook Pro (Retina ディスプレイ モデルを含む) • MacBook • MacBook Air • iMac • Mac Mini
I/O ポート (Jabber® のみ)	USB 2.0 (USB 音声デバイス用)	USB 2.0 (USB 音声デバイス用)
画面解像度	1024x768	1024x768

サポートされるオペレーティング システム

次のオペレーティング システムがサポートされています。

- Microsoft Windows 10
- Mac OS X (10.13 以降)

サポートされるブラウザ

一般に、Webex CCE は Chrome、Firefox、Edge などの主要なブラウザをサポートしていますが、ブラウザの要件は使用するアプリケーションによって異なり、厳密に評価する必要があります。アプリケーションによっては、Java JRE も必要になる場合があります。プロジェクトチームが必要な最終バージョンを支援します。

サウンド カードおよびスピーカー

統合オーディオとスピーカー（スピーカーはオプション）は、QM スーパーバイザ同時ユーザにのみ必要です。

サポートされている電話機

一般に、Webex CCE は Chrome、Firefox、Edge などの主要なブラウザをサポートしていますが、ブラウザの要件は使用するアプリケーションによって異なり、厳密に評価する必要があります。アプリケーションによっては、Java JRE も必要になる場合があります。プロジェクトチームが必要な最終バージョンを支援します。

表 8 に、サポートされている電話機を示します。

表 8. コンタクトセンターエージェントでサポートされている電話機

電話機モデル	ハードフォンまたはソフトフォン
Cisco IP Phone 7821、7841、および 7861	ハードフォン
7925G、7925G-EX	ハードフォン
7942G、7945G、7962G、7965G、7975G	ハードフォン
8811、8821、8841、8851、8851NR、8861	ハードフォン
8845、8865	ハードフォン
8941、8945	ハードフォン
8961	ハードフォン
9951、9971	ハードフォン
Jabber	ソフトフォン

*モバイルエージェントが使用されている場合、どの電話機もコンタクトセンター エージェントの電話機として機能する可能性があります。

推奨されるヘッドセット

シスコでは、エージェントごとに 1 つのヘッドセットを推奨しています。[Cisco ヘッドセット 531 および 532](#) などのノイズキャンセルモデルは、コールセンターのバックグラウンドノイズを低減します。

シスコおよびパートナーの提供サービス

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、あらゆる場所でのリッチメディア エクスペリエンスの提供を実現します。シスコとそのパートナーはそれぞれの長所を生かして、お客様が長期事業目標に従って将来の変更のためにインフラストラクチャを準備するのに役立つサービス ポートフォリオを提供します。シスコとそのパートナーは、革新的なネットワークセントリックアーキテクチャソリューションを共同で構築し、お客様による IT と通信への投資価値の実現に役立つ拡張可能で適応力の高い基盤を提供します。

Cisco Contact Center サービスの詳細については、cisco.com/c/en/us/products/contact-center/service-listing.html を参照してください。

シスコの環境維持への取り組み

シスコの製品、ソリューション、運用、拡張運用またはサプライチェーンに対する環境サステナビリティのポリシーと取り組みに関する情報は、シスコの CSR ([企業の社会的責任](#)) レポートの「環境サステナビリティ」セクションに記載されています。

次の表に、環境の持続性に関する主要なトピック（CSR レポートの「環境の持続性」セクションに記載）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	参照先
製品の材料に関する法律および規制に関する情報	材料
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	WEEE 適合性

シスコでは、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。シスコは、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 カ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、および他社製製品を購入するのに、シスコ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。[詳細はこちらをご覧ください。](#)

Cisco Collaboration Flex Plan

Flex でクラウドの勢いを高める

より直感的な働き方を実現し、クラウド移行にかかる費用をできるだけ正確に予想するには、Cisco Collaboration Flex Plan についてシスコの担当者にお問い合わせください。詳細については、cisco.com/go/collaborationflexplan をご覧ください。

Cisco Collaboration Flex Plan を Webex Contact Center Enterprise に追加することにより、企業は、各社のペースとスマートかつ現実的な工程で、オンプレミスからクラウドでのコミュニケーションとコラボレーション環境に移行できます。また、すべてのステップで優れたユーザエクスペリエンスを実感できます。

Collaboration Flex Plan には、次のようないくつかの重要な利点があります。

- クラウド通話から会議、チーム、コンタクトセンター、幅広い統合デバイスなどに至るまで、企業のニーズを全面的に満たすフルスタック、かつエンタープライズグレードのクラウド コラボレーション バンドルを提供
- セキュアで信頼性の高いクラウドサービスとその実装で、シスコの認定エンタープライズ チャンネル パートナーがサポート
- オンプレミスシステムとクラウドシステムのハイブリッド展開に柔軟に対応し、将来的に移行する場合でもシスコ製品付属のオンプレミスライセンスへの経済的保護
- マルチサイトおよびグローバルなマルチナショナル ネットワーク要件をサポート
- インテリジェントなユーザエクスペリエンスが、カスタマー コラボレーション アプリケーションおよびデバイスを頼りにしている他のクラウドアプリケーションと統合し、ワークフローの合理化や、より直感的なワークフローの実現をサポート

詳細情報

シスコ コンタクト センター 製品の詳細については、cisco.com/go/cc を参照してください。

マニュアルの変更履歴

新規トピックまたは改訂されたトピック	説明	日付
データシートの初版	該当なし	2020 年 1 月 23 日

米国本社
Cisco Systems, Inc.
サンノゼ(カリフォルニア州)

アジア太平洋本社
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
シンガポール

ヨーロッパ本社
Cisco Systems International BV Amsterdam,
アムステルダム(オランダ)

シスコは世界各国 200 箇所に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(<https://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登録商標または商標です。シスコの商標の一覧は、<https://www.cisco.com/go/trademarks> でご確認いただけます。記載されている第三者の商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」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)。