



Cisco Unified Contact Center Express の設定

- [Cisco Unified Contact Center Express, 1 ページ](#)

Cisco Unified Contact Center Express

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) は、シングルまたはデュアル サーバの導入において、パッケージ化された大規模なコンタクトセンターの機能をシステムに提供します。Unified CCX は、最大 400 人の同時エージェント、42 人のスーパーバイザ、150 のエージェントグループ、および 150 のスキルグループに対応するように拡張できます。また、電子メール、チャット、発信コール、着信コール、ワークフォース最適化、およびレポート機能が含まれています。

Unified CCX は、Unified CCX に代わってすべてのコンタクトセンターのコールを管理する Unified Communications Manager と連携します。ヘルプデスクに電話がかかってくると、コールシステムは、それが Unified CCX アプリケーションサーバ宛の番号であることを認識します。この設定では、Unified CCX は着信コールを受信して、ダイヤルされた内線番号に基づいて要求を処理します。スクリプトでプロンプトが再生されて電話番号が収集され、必要に応じて、発信者からの情報を使用して適切なエージェントが選択されます。割り当てられたエージェントが空いていない場合、コールは適切なキューに入り、録音メッセージや音楽が発信者に流されます。エージェントが対応可能になるとすぐに、Unified CCX はそのエージェントの電話を鳴らすように Unified Communications Manager に指示します。

エージェントが電話に出ると、関連するコール コンテキストがそのエージェントのデスクトップアプリケーションに提供されます。この手順により、お客様をサポートするための適切な情報がエージェントの目の前に表示されます。

Unified CCE をシステムに統合するための設定方法の詳細については、『*Cisco Unified CCX* アドミニストレーションガイド』（<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-installation-and-configuration-guides-list.html>）を参照してください。

