



はじめに

- [Webex Contact Center の概要](#) (1 ページ)
- [拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて](#) (2 ページ)
- [Webex Contact Center 管理ポータル](#) (3 ページ)
- [Webex Contact Center モジュール](#) (3 ページ)
- [時間帯について](#) (5 ページ)
- [PCI コンプライアンス](#) (5 ページ)

Webex Contact Center の概要

マルチソーシング企業のコンタクトセンターは、キャプティブ、アウトソーシング、および海外を含むソーシングソリューションの組み合わせを活用しています。典型的なマルチソースコンタクトセンター環境は、組織的に複雑であり、世界中にある拠点で構成されています。また、直接の会社従業員やアウトソースされたエージェントが配置されています。

この環境では、ほとんどの場所が独立して運営し、ルーティング、管理ソリューション、レポートツールなど、さまざまな異なるコンタクトセンターテクノロジーを使用します。このツールとテクノロジーの組み合わせによって、さまざまな場所での管理と品質モニタリングの両方が非常に困難になっています。

シスコの Webex Contact Center には、グローバルコール管理サービスでコンタクトセンターと IP テクノロジーを組み合わせた独自のソリューションが用意されています。Webex Contact Center ソリューションは、Cisco Midpoint Call Management® テクノロジーを基盤としています。これは、異種混在のコンタクトセンター環境全体でコールとコンタクトを管理およびモニタリングするための集中管理ポイントです。

クラウドサービスとして提供される Webex Contact Center を使用すると、企業はグローバルコンタクトセンターのキューに対して完全なコントロール操作を行うことができ、単一のユニファイドコンタクトセンター環境の外観を作成することができます。コール、チャット、および電子メールは、エージェントが利用可能なコンタクトセンターの拠点に配布されます。エージェントが処理中の場合、連絡先は中央でキューに登録されているため、次に対応可能なエージェントがエージェントの物理的な場所に関係なくサービスを提供できます。

音声コンテキストでは、コールを集中的にキューイングすることによって、企業は自社のオンプレミスの装置からキューイング機能をオフロードすることができるため、電気通信ハードウェア、有料の料金、帯域幅の消費量の大幅な削減が実現します。さらに、任意の拠点で対応可能な次のエージェントにコールを送信できます。また、コールのエンドポイントは世界中の任意の場所に存在する可能性があるため、Webex Contact Center は、リモートエージェントとホームエージェントを企業のマルチソース コンタクト センター環境にシームレスに統合します。

拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて

Webex Contact Center テナントは、1つ以上の拠点にあるコンタクトセンターを持つ企業です。企業には、キューに関連付けられている受け付ける問い合わせのエントリポイントもあります。受け付ける問い合わせは、音声通話の無料通話番号での受け付け、電子メールに指定された電子メールアドレスでの受け付けまたはエージェントとのチャットでの受け付けが可能です。たとえば、Acme という企業には、Welcome という名前のエントリポイントがある場合があります。Welcome は、問い合わせを AcmeBilling に分類し、シカゴ、マニラそしてバンガロールのチームに配分します。

各 Webex Contact Center テナントプロファイルは、拠点、チーム、エントリポイント、およびキューで構成されます。

- 拠点とは企業または委託者の管理化にある物理的なコンタクトセンターの場所です。たとえば、Acme にはシカゴ、マニラ、およびバンガロールに拠点があります。
- チームとは、特定の種類の問い合わせに対応する特定の拠点にいるエージェントのグループです。たとえば、Acme は、シカゴ拠点に、Chi_Billing、Chi_Sales、および Chi_GoldCustomerService という名前のチームを持ち、バンガロール拠点に、Bgl_Billing、Bgl_GoldCustomerService、および Bgl_Experts という名前のチームを持つことができます。エージェントは複数のチームに割り当てることができますが、エージェントは一度に1つのチームにのみサービスを提供できます。
- エントリポイントは、Webex Contact Center システム上のお客様の問い合わせを処理する一次窓口です。音声での問い合わせの場合、通常、1つ以上のフリーダイヤル番号またはダイヤル番号がエントリポイントに関連付けられます。通話がエントリポイントにある間、IVR 通話処理が実行されます。
- キューとは、アクティブな問い合わせがエージェントに処理されるまで待機する場所です。問い合わせはエントリポイントからキューに移動し、その後エージェントに配分されます。

アウトダイヤル機能を使用するテナントは、少なくとも1つの発信エントリポイントと発信ダイヤルキューを使用して設定されます。

企業の電気通信マネージャ、コンタクトセンターのマネージャ、およびその他の代表者のうち、Webex Contact Center サービスへのアクセスが許可されたユーザーは、Webex Contact Center 管理ポータルを介して企業でのコンタクトセンター アクティビティ ビューを表示できます。

拠点、チーム、エントリポイント、およびキューに加えて、Webex Contact Center 管理ポータルの [プロビジョニング (Provisioning)] モジュールは、エージェントを追加し、エージェントをチームに割り当てるためのインターフェイスを提供します。各エージェントは、エージェントプロファイルで構成されます。これは、エージェントが使用できるラップアップコードやアイドルコードなどのエージェントの権限レベルやエージェントデスクトップの挙動を決定する値です。このため、エージェントプロファイルの定義前にラップアップコードとアイドルコードを追加し、エージェントを定義する前にエージェントプロファイルを定義する必要があります。企業にオプションのスキルベースのルーティング機能がプロビジョニングされている場合は、チームとエージェントを定義する前に、スキルとスキルプロファイルも追加する必要があります。

Webex Contact Center 管理ポータル

Webex Contact Center 管理ポータルには Web ブラウザからアクセスできます。ポータルは、承認ユーザーが次のようなさまざまなタスクを実行するための Webex Contact Center モジュールへのアクセスを提供します。

- コンタクトセンターのリアルタイムデータと履歴データの表示
- 宛先サイトに向けられたインタラクションをサイレントにモニター
- エージェントアカウントおよびその他のコンタクトセンターリソースの作成
- スケジュールされたコンタクトルーティング方法とチームキャパシティ方法を作成および編集して、コンタクトの処理と分配を制御する

さらに、Webex Contact Center 管理ポータルランディングページには、リアルタイムと履歴通話アクティビティおよび現在のエージェントステータスが表示されます。

割り当てられたユーザープロファイルによって、Webex Contact Center モジュールおよび機能へのアクセスが決まります。

Webex Contact Center 管理ポータルへのアクセス方法および作業方法に関しては、「[管理ポータルでサポートされているブラウザ](#)」を参照してください。

Webex Contact Center モジュール

管理ポータルにログインした後、ナビゲーションバーで、アクセスするモジュールをクリックします。ナビゲーションバーが折りたたまれている場合は、管理ポータルのランディングページの左上にあるナビゲーションボタンをクリックして展開します。インターフェイスにモジュールが表示されない場合は、モジュールへの適切なアクセス権限が付与されていないか、企業がライセンスを取得していないオプションのモジュールです。

次の表で、承認ユーザーが Webex Contact Center 管理ポータルを通じてアクセスできるモジュールについて説明します。

モジュール	説明
プロビジョニング	承認ユーザーは、企業にプロビジョニングされた設定を作成、表示、および編集できます。このモジュールは、監査証跡、エージェントスキルレポート、プロビジョニングされたアイテムレポート、およびプロビジョニングされたスキルレポートへのアクセスを許可します。
レポートと分析	承認ユーザーは、コンタクトセンターシステムのデータをセグメント化、プロファイル化、および可視化できます。このモジュールは、生産性や望ましいビジネスの結果に影響を与える重要な変数を特定するのにも役立ちます。詳細については、『 <i>Webex Contact Center</i> アナライザユーザーガイド』を参照してください。
ビジネス ルール	[アナライザ (Analyzer)] モジュールの承認ユーザーは、カスタムルーティング向けの Webex Contact Center 環境に顧客データを組み込むことができます。
エージェントデスクトップ	承認ユーザーは、お客様からの問い合わせに対応するデスクトップ インターフェイスとスーパーバイザ機能にアクセスできます。詳細については、『 <i>Webex Contact Center</i> エージェント デスクトップ ユーザー ガイド』を参照してください。
ルーティング方法	問い合わせ処理方法を管理および構成するための Web ベースのユーザー インターフェイスを提供します。承認ユーザーは、グローバルルーティング方法およびチームキャパシティ方法を作成およびスケジュールして、ビジネスダイナミクスの変化に応じてリアルタイムでそれらを変更できます。詳細については、 コンタクト ルーティング を参照してください。
コールモニタリング	承認ユーザーは、マルチソース コンタクトセンター全体で提供されたサービスの質を密かに監視できます。Webex Contact Center サービスの利点は、任意の拠点の任意の通話を監視する独自の機能にあります。簡素化された Web インターフェイスを介して、ユーザーは密かに監視するキュー、チーム、拠点、またはエージェントを選択できます。認可されたユーザーは、発信者に聞こえることなく、監視されたエージェントに指示を出すことができ、監視されている通話に参加し、その会話に加わることができます。詳細については、 監視コール を参照してください。
コール録音	承認ユーザーがコールを録音できるオプションモジュール。
録音管理	承認ユーザーが Webex Contact Center コール録音機能を使用して録音されたコールを検索して再生できるオプションモジュール。詳細については、 録音管理 を参照してください。

モジュール	説明
監査証跡	承認ユーザーは、企業に対するプロビジョニングの変更詳細を確認でき、データを Microsoft Excel などのデータ分析ツールにエクスポートできます。詳細については、 監査証跡に関するレポートへのアクセス を参照してください。

時間帯について

Webex Contact Center管理ポータルおよび Webex Contact Center モジュールに表示されるすべての日付と時刻は、以下の例外を除き、企業にプロビジョニングされるタイムゾーンが反映されます。

- リアルタイムレポートと [通話監視モジュール (Call Monitoring)] のメインページに表示されている日付と時間はブラウザの時間が反映されています。
- ルーティング方法の時間の値は、エントリポイントまたはキューにプロビジョニングされたタイムゾーンに基づいています。タイムゾーンが指定されていない場合、タイムゾーンは企業にプロビジョニングされます。

日付は、データベースに保存される際に UTC 時間に変換されます。そのため、タイムオブディルーティングなどのシステムの挙動は、拠点がどのタイムゾーンにあるかに関わらず、複数拠点のコンタクトセンターネットワークにわたり汎用的に適用されます。システムは、履歴レポートを企業のタイムゾーンに基づいてフィルタ処理します。

ルーティング方法に表示される時間の値に、別のタイムゾーンを指定するには、「[タイムゾーンごとにルーティング方法を表示する](#)」を参照します。



(注) テナントタイムゾーンを編集する場合は、再ログインして変更を確認する必要があります。

PCI コンプライアンス

Webex Contact Center は、Payment Card Industry (PCI) に完全に準拠しており、音声およびデジタルチャネルを使用する際のデータ損失からお客様の組織を保護します。シスコは、PCI DSS (クレジットカードデータ保護基準) に厳密に準拠して、PCI データと関連情報を保護します。このコンプライアンスにより、次のことが可能になります。

- PCI データに関連する機密情報のログと保存を防止します。
- デビットカードやクレジットカードの詳細など、お客様の機密情報をマスクして暗号化します。
- PCI データが検出された場合、添付ファイルをドロップします。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。