

Cisco Unified Customer Voice Portal 12.0

Contents

製品の概要	3
ビジネス上の価値	3
プラットフォームのサポート、互換性、仕様	9
ライセンス	9
保証情報.....	9
発注情報.....	9
シスコ サービス.....	9
Cisco Authorized Technology Providers.....	9
Cisco Developer Network パートナー	10
Cisco Capital	10

製品の概要

シスコ® Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) は、企業や組織によるコネクテッド デジタル エクスペリエンスの実現に役立ちます。さまざまな時間帯とチャンネルで、豊富な機能を備え、状況に応じた一連のカスタマージャーニーを実現できます。IP ベースのセルフサービスとコール ルーティングのためのこの製品は、賞を獲得したことがあります。CVP は、オープン スタンドに準拠した音声処理と、インテリジェント アプリケーション開発、業界で最も優れたコール制御を組み合わせて、発信者に応じてパーソナライズしたセルフサービスをスタンドアロンの音声自動応答 (IVR) システムまたはコンタクト センターと透過的に統合されたシステムとして実現します。

ビジネス上の価値

企業や組織は Cisco Unified CVP を使用して、タッチ トーン入力または音声認識による自動インテリジェントセルフサービスを発信者に提供できます。発信者は、自分のアカウントにアクセスしてアカウントを変更できます。発注、最新状況の確認、情報の取得、問題の解決もライブ エージェントと話さずに行うことができます。このパラダイムによってエージェント コストが大幅に削減されます。ただし、エージェントによるサービスが必要な場合は、コールはキューイングされてからエージェントに転送されます。このとき、発信者とセルフサービス セッションの情報も一緒に転送されます。このソリューションにより、エージェントの生産性が向上し、顧客は円滑なサービスに満足できます。

Unified CVP は IP ベースのシステムですが、音声ゲートウェイを介して従来のテレフォニー ネットワークと簡単に相互運用できます。Cisco Unified CVP のアーキテクチャでは、アプリケーションの一元管理によってコール トリートメントが分散されます。コールにセルフサービスで対応し、最も効率の良い (または望ましい) 場所でコールをキューイングしながら、ブランディングと発信者対応の一貫性を維持できます。アプリケーションを簡単に更新することもできます。

セルフサービスまたはキューイングが完了すると、Unified CVP はセッション開始プロトコル (SIP) ベースのコール制御を使用して、コールのルーティング先をネットワークに指示します。これによりテレフォニー キャリア転送コストが減るか無くなる可能性があります。複数のカスタマー サービス サイト間でコールをルーティングする Unified CVP の機能により、リソースを仮想化できますので、企業や組織は特定のサービス レベルを維持するために必要なエージェントの数を減らして、コストを大幅に削減できます。たとえば、顧客がローカル オフィスに電話をかけて、対応可能なエージェントがいない場合は、Unified CVP は対応可能なエージェントがいる別のサイトにコールを簡単にルーティングできます。

Unified CVP は、シスコのルータとセッション ボーダー コントローラ (SBC) の優れた機能を最大限に活用するので、シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューションの幅広いポートフォリオの一部として使用すると特に強力です。

表 1 に Unified CVP の最新リリースで利用可能な新機能と利点を示します。

表 1. Cisco Unified CVP 12.0 の新機能と利点

機能	利点
Virtualized Voice Browser の拡張機能	Unified CVP Virtualized Voice Browser (VVB) には、次の機能が強化されています。 <ul style="list-style-type: none">• 自動音声認識 (ASR) および音声合成 (TTS) の多言語サポート (UTF-8)• VVB ブリッジでの制御を維持した、エージェントまたは IVR へのブリッジ転送コール• ユーザの発声を認識しようとしているときの録音• HTTPS 文法 URL のサポート• リソースをフェッチする際の maximum-age パラメータのサポート• 自然言語のセマンティクス マークアップ言語での JavaScript オブジェクトの処理• 切断中のデータ要素とレコード要素のサポート• SIP およびリアルタイム トランスポート プロトコル (RTP) の QoS サポート

機能	利点
セキュリティの強化	<p>Unified CVP VVB には、次の新しいセキュリティ機能があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エンドツーエンドのコールセキュリティのための GED.125 インターフェイスのセキュリティ • SIP インターフェイスの暗号化での 2048 ビット キー長のサポート • Java ランタイム環境のバージョン 8 へのアップグレード • Tomcat の最新バージョン (バージョン 9) へのアップグレードされました
会話型 IVR またはカスタマー パーチャル アシスト	<p>CVP は、Nuance リリース 11 (NR11) を使用した会話型 IVR をサポートするようになりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NR11 スイートに含まれる ASR、TTS、および AI ベースの機能 • 人による対応に近いセルフサービス • 直感的なコール処理によるカスタマー エクスペリエンスの向上 • リソース IVR トラバーサル時間

表 2 に Unified Customer Voice Portal の継続されている機能と利点を示します。

表 2. Cisco Unified CVP の継続されている機能と利点

機能	利点
セルフサービス	
アナウンス、プロンプト、音声の再生	<p>Unified CVP では、事前に録音したアナウンスとプロンプトを発信者に向けて再生し、さまざまな情報アプリケーションやセルフサービス アプリケーションをサポートできます。Cisco IOS® Gateway VoiceXML ブラウザを使用する場合は、ストリーミング オーディオもサポートされますので (Real-Time Streaming Protocol [RTSP] を使用)、ライブ オーディオソースを再生できます。</p>
発信者入力収集	<p>Unified CVP では、さまざまな方法 (たとえば、はい/いいえ、メニューの選択肢、フォーム、およびデータ型) で発信者から情報を収集することで、より迅速で直感的なセルフサービスセッションを実現できます。</p>
割り込みと先行入力	<p>セルフサービスの手順をわかっている発信者は、知っているプロンプトやアナウンスをスキップすることで時間を節約できます。</p>
オプトアウト	<p>発信者はライブ エージェントと話すために「ゼロアウト」を選択できます。</p>
G.729 コーデック	<p>このオーディオコーデックのサポートは、ネットワーク帯域幅をより効率的に使用するのに役立ちます。</p>
ポストコール調査	<p>セルフサービスセッションに続く発信者調査のサポートにより、顧客満足度が向上し、企業や組織に貴重なフィードバックを得られます。</p>
サービス コールバック	<p>キューイングされている発信者は、エージェントが対応可能になったときにコールバックを要求できるため、保留時間が短縮され、発信者のフラストレーションが軽減されます。</p>
音声 (自動音声認識 (ASR) および音声合成 (TTS))	<ul style="list-style-type: none"> • ASR と TTS は Nuance でオプションとしてサポートされており、より迅速で直感的なセルフサービスセッションを実現します。 • メディア リソース コントロール プロトコル (MRCP) バージョン 2 がサポートされていますので、音声ベースの高度なオプション機能をサポートできます。詳細については、Cisco Developer Network (https://marketplace.cisco.com/catalog) を参照してください。
データベースの読み取りと書き込み	<p>Cisco Unified CVP ではバックオフィス データベースの情報の読み取りと書き込みができるため、発信者は自分のアカウントにリアルタイムでアクセスできます。</p>

機能	利点
Web サービスと Representational-State-Transfer (REST) のサポート	Cisco Unified CVP は、Web サービス記述言語 (WSDL) や Simple Object Access Protocol (SOAP) など、Web サービス インターフェイスをサポートしますので、Web 対応ビジネス アプリケーションとリアルタイムで統合できます。REST もサポートされており、軽量通信が可能です。
IVR アプリケーションのデバッグ	<p>アプリケーション デバッグ ツールを使用して、堅牢でエラーのない Unified CVP セルフサービス アプリケーションを初めて展開できます。次のようなデバッグ機能があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Microsoft の音声 API とのデバッグ ツールの統合によって強化された、音声アプリケーションのデバッグ エクスペリエンス ● デバッグ・ブレイクポイントの導入 (指定ノードでデバッグ フローを中断して入出力を検証し、デバッグ コマンドを使用してコール フローをナビゲートする) ● コール フロー内の最も適切な場所で VoiceXML イベントと Java 例外を処理するための Unified CVP Studio アプリケーションのイベント ハンドラ。例外イベントが適切なコンテキスト固有エラーにマッピングされることで、トラブルシューティングの際により有益な情報を提供できます。
サードパーティ デバイスとの統合	Unified CVP は企業や組織による顧客対応の向上に役立つサード パーティ製の録音と分析ツールと統合できます。詳細については、Cisco Developer Network (https://marketplace.cisco.com/catalog) を参照してください。
ビデオ	
ビデオ コンタクト センター	Unified CVP では、コールの音声ベースのセルフサービスとキューイングがサポートされています。コールをコンタクト センター エージェントにルーティングする際にビデオ コールにするオプションがあります。このサポートにより、コールのセルフサービスにかかるコストと帯域幅を節約しながら、発信者とエージェントの充実した対話が可能になります。
キュー内のビデオ	<p>Unified CVP の video-in-queue 機能により、Cisco Unified Communications Manager (UCM) でビデオ エージェントにキューイングされているビデオ発信者は、高画質 (HD) ビデオ プロンプトを見て、デュアルトーン複数周波数 (DTMF) キーを使用してビデオ メニューを操作できます。企業や組織はこの機能を使用して、銀行の支店や小売店など、リモート サイトやブランチ オフィス サイトの顧客に対してパーソナライズしたタッチ サービスを提供できます。</p> <p>注： Unified CVP の video-in-queue 機能のサポートは、Cisco IOS ベースの VoiceXML ゲートウェイで Cisco MediaSense をすでにご利用のお客様のみを対象とします。サポートされるビデオ エンドポイントの一覧については、https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/prod_technical_reference_list.html で Unified CVP の最新のハードウェアおよびシステム ソフトウェア仕様を参照してください。</p>
Cisco Retail Virtual Expert Management	Unified CVP は Cisco Virtual Expert Management の検証済みリファレンス設計で テストされました。これは複雑な製品やサービスに関して優れたコンサルティング エクスペリエンスを提供することで、顧客ベースとの関係を再定義したい小売企業向けに設計されています。詳細については、 https://www.cisco.com/en/US/solutions/ns340/ns414/ns742/ns821/landing_oracle_siebel.html を参照してください。
マルチチャネル	
E メール	Unified CVP は電子メール サーバと統合して、発信者セルフサービス入力に基づいて電子メール メッセージを送信できますので、発信者がこの追加のサービス チャネルを利用できるようになります。
ショート メッセージ サービス (SMS)	Unified CVP は SMS サーバと統合して、発信者セルフサービス入力に基づいてメール メッセージを送信できますので、発信者がこの追加のサービス チャネルを利用できるようになります。

機能	利点
基本のアウトバウンド	Unified CVP に組み込まれたアウトバウンド機能を使用すれば、ポーリングされたデータのファイルからアウトバウンド コールを発信できますので、あらゆる機能を備えたソリューションのような複雑さや費用を負わずに、単純なアウトバウンド機能を使用できます。
Cisco Unified Contact Center Enterprise でのアウトバウンド	完全なアウトバウンド機能が必要な場合は、Unified CVP と Cisco Unified Contact Center Enterprise Outbound オプションを展開できます。
Context Service	Unified CVP では、顧客の IVR セッションからの情報を保存できるクラウドベースのオムニチャネルデータ リポジトリである Context Service がサポートされています。Unified CVP でこのサービスを可能にするために、CVP Studio には Context Service でのデータの読み書き用のノードがあります。
コール制御と CTI	
エージェント、IVR、構内交換機 (PBX)、自動着信呼分配 (ACD)、またはキャリアネットワークへの転送	Unified CVP には、セルフサービス機能とキューイング機能に加えて、IP ネットワークにコールのルーティング先を指示する強力な SIP ベースのコール制御があります。エージェント、IVR、ACD、PBX、またはキャリア ネットワークにコールを転送できますので、さまざまな顧客サービス オプションを提供できるようになります。シスコ サービスおよび認定シスコ アドバンスト テクノロジー パートナーは、特定のデバイスおよびキャリア ネットワークとの統合を支援できます。
コンピュータテレフォニー インテグレーション (CTI)	Unified CVP は、発信者と発信者セルフサービス セッションに関する CTI 情報と共に、コールをエージェントに転送できます。この機能により、エージェントの生産性が向上し、顧客サービスが円滑になります。CTI データは、Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) で渡すか、SIP メッセージ ヘッダーで SIP 対応デバイスに直接渡すことができます。
キャリア相互運用性	テストと認定は Unified CVP と次のテレフォニー キャリアのコール転送メカニズムで実行されました。 <ul style="list-style-type: none"> • 8 • Two B-Channel Transfer (TBCT) • ATT の IP トランキング
SIP	<ul style="list-style-type: none"> • コールと発信者に関する情報を SIP ヘッダーに含めてエージェントに提供することで、問題解決を速めることができます。 • Cisco Unified SIP プロキシがサポートされていることから、停止しているエンドポイントの周辺で動的に再ルーティングすることにより、ソリューションの冗長性が強化されます。 • Unified CVP では mu-law および A-law のエンコーディングによる SIP トランクがサポートされます。 • Unified CVP ではさまざまな SIP RFC がサポートされますので、コールを有効かつ総合的に効率良く制御できます。サポートされている主要 RFC の例： <ul style="list-style-type: none"> ◦ RFC 3261 : セッション開始プロンプト (SIP) ◦ RFC 3811 : SIP UPDATE メソッド (Unified CVP による受信と応答) ◦ RFC 3515 : SIP REFER メソッド (Unified CVP による送信) ◦ RFC 3891 : SIP REPLACE メソッド (特別な処理なし)
ダイナミックルーティング	Unified CVP はトランク グループとエンドポイントの可用性に基づいてコールをルーティングできますので、コール完了率が向上します。トランク レポートが提供されます。
ロケーションベースのコール アドミッション コントロール (LBCAC)	LBCAC では、ワイド エリア (IP WAN) リンクで同時に許可されるコールの数を制限することにより、その場所でのコールのオーディオ品質とビデオ品質を制御できます。拡張 LBCAC 帯域幅の計算精度が高くなり、エージェントからのウォーム転送中にブランチ オフィスで音声応答装置 (VRU) 処理用のローカル VoiceXML ゲートウェイを選択できるようになりました。

機能	利点
エージェントのグリーティング	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、発信者エクスペリエンスを標準化できます。エージェント グリーティングを使用して、すべてのコールで同じ挨拶を繰り返す必要がないようにすることで、エージェントの声を新鮮に保つことができます。
エージェントへのウィスパー	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アナウンスを再生できます。このアナウンスは、つながれるコールの種類（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で構成することができます。この機能で発信者に関する情報をエージェントに提供することで、問題の処理を加速させ、一次コールでの解決を増やします。
マイクロアプリケーションの統合	Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) スクリプト エディタを使用して作成されたマイクロアプリケーションは、CVP VoiceXML サーバと統合されます。このプロセスは、マイクロアプリケーションの実行中に VoiceXML サーバ ポートを使用します。
アーキテクチャ	
拡張性	Unified CVP は非常にスケーラブルで、24 個のポート（1 つの T1）から 15,000 個のポートまでの展開をサポートします。CVP Java 仮想マシンには 64 ビット アーキテクチャが適用されており、Unified CVP では仮想マシン 1 台あたり最大 3000 件のコールに対応できます。
VoiceXML ブラウザ	Unified CVP ではサーバベースの Virtualized Voice Browser (VVB) が使用されており、オープンスタンダードの VoiceXML を使用したアナウンスの再生、情報の収集、キューイングが可能です。VVB はネットワーク上の任意の場所に配置できるため、最も効率の良いコスト効率の高い場所でのセルフサービスとキューイングが可能になります。特定の Cisco IOS 音声ゲートウェイに組み込まれた VoiceXML ブラウザを Unified CVP で使用することもできますが、このサポートは VVB を優先して段階的に廃止されます。CVP ポート ライセンスには、VVB または Cisco IOS 音声ブラウザのいずれかの権利が含まれています。現在、お客様は VVB と Cisco IOS 音声ブラウザの両方を同じ展開で使用できます。
ロード バランサのサポート	Unified CVP は、音声認識サーバなどのリソースで負荷分散と高可用性を実現するために、Citrix NetScaler と、定義された条件を満たす他のサードパーティ製ロード バランサをサポートしています。相互運用性の詳細については、 https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/enterprise/interoperability-portal/voice_portal.html 、または最新の CVP 設計ガイド (https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-implementation-design-guides-list.html) を参照してください。
Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS®) サーバ サポート	<ul style="list-style-type: none"> サーバ 1 台あたりのコストは Unified CVP で低くなります。 仮想マシンの共存によりサーバの統合が可能になり、電力、ラック スペース、冷却の要件を低減できます。
Cisco ASR 1000 アグリゲーション サービス ルータ	このルータで Unified CVP 音声ブラウザを単一サーバ上の他のネットワーク機能と統合することで、ハードウェアとサポートの要件が低減されます。
セキュア ハッシュ アルゴリズム 256 (SHA 256) のセキュリティ	CVP は、ソリューションのセキュリティを大幅に向上させる SHA 256 セキュア ソケット レイヤ (SSL) 証明書をサポートしています。
ネットワーク キューイング	ネットワーク ゲートウェイでコールの処理とキューイングができるので、企業や組織は複数のサイト間でリソースを仮想化することにより、顧客サービスのレベルを高めることができます。たとえば、顧客が地元ボストンのオフィスに電話をかけて、対応可能なエージェントがいない場合は、Unified CVP は対応可能なエージェントがいる別のサイトにコールを簡単にルーティングできます。

機能	利点
ネットワークベースの録音	Cisco Unified Border Element (CUBE) と Cisco Unified Communications Manager を Unified CVP と併用することで、ネットワークベースでコールを録音できます。
フェールオーバー	アプリケーションの分散アーキテクチャに基づく堅牢なフェールオーバー機能を利用できます。たとえば、ネットワーク ゲートウェイが使用停止になった場合に、後続コールは別のゲートウェイにただちにルーティングされて処理されます。
VMware のサポート	VMware と共存ペリフェラル ゲートウェイ (PG) がサポートされているため、少ないボックスで多くの Unified CVP 展開オプションを使用できます。VMware ESXi 5.5、6、および 6.5 がサポートされています。
システム互換性	<ul style="list-style-type: none"> Unified CVP と Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) は、デュアルネットワーク モードで IPv6 エンドポイントをサポートしますので、IPv4 からの移行が容易になります。 Windows 2012 および Informix 12.10 (CVP レポート サーバ用) がサポートされています。
管理	
Operations Console	マネージャとオペレータは Unified CVP に組み込まれた Operations Console を使用して、Unified CVP のコンポーネントを簡単に設定できます。
Cisco Analysis Manager	Cisco Analysis Manager との統合により、シスコ ユニファイド コミュニケーション ソリューション全体で統合されたアラームと診断を使用できるため、Unified CVP の有用性と運用管理が強化されます。
システム コール トレースのサポート	Unified CVP で IT マネージャはエンドツーエンドのコール トレースを使用できるので、問題解決が速まります。
ユニファイド システム コマンドライン インターフェイス (CLI)	ユニファイド システム CLI では、Unified CVP サーバに関する診断 (正常性とステータス) 情報を収集し、ユニファイド システム CLI を使用している Unified CVP サーバに接続されサポートされている各ノードからデバイス固有の情報を収集できます。
設定と管理の簡素化	サービス フルフィルメント (メディア ファイルや VoiceXML スクリプトなど) とサービス アシュアランス (syslog 設定や Simple Network Management Protocol [SNMP] アラートなど) に Representational-State-Transfer (REST) API を使用することで、ネットワーク全体の VoiceXML アプリケーションとメディア ファイルの管理が簡単になり、syslog と SNMP アラートの設定が簡素化されます。Unified CVP サービス アシュアランス API は、SNMP バージョン 3 をサポートします。
レポート	
レポート データベース	企業や組織は Unified CVP に組み込まれたレポート データベースを使用して、サードパーティ製ツールで独自の Unified CVP レポートを作成できます。
Cisco Unified Intelligence Center	お客様は Unified CVP と共にオプションで Cisco Unified Intelligence Center を購入し、顧客とのやり取りの全体像を示すカスタマイズ可能なレポートを作成できます。
ユニファイド コミュニケーションの統合	
シスコのソリューション リリース	Unified CVP は、各ユニファイド コミュニケーション リリースの一部として他の Cisco Unified Communications 製品 (たとえば Cisco Unified Communications Manager) と併せて完全にテストされており、堅牢で完全にサポートされているエンドツーエンド ソリューション を提供します。テストには、プロキシ サーバ、コンテンツ サーバ スイッチ、Cisco Unified Border Element ゲートウェイ、Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) 、Cisco Packet Data Network Gateway (PGW) ソフト スイッチなど、Unified CVP の主要ソリューション コンポーネントの認定が含まれます。

プラットフォームのサポート、互換性、仕様

ハードウェアとオペレーティング システムの要件、他のシスコやサードパーティ製品との互換性、および製品のその他の仕様については、

https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1006/prod_technical_reference_list.html

で Cisco Unified CVP (部品表 [BOM]) のハードウェアおよびシステム ソフトウェア仕様を参照してください。

ライセンス

Unified CVP の使用許諾は、Unified CVP ソリューションで管理される同時コール セッションの合計数に基づきます。

保証情報

保証については、Cisco.com の「[製品保証](#)」ページ [英語] を参照してください。

発注情報

シスコ製品の購入方法については、[購入案内のページ](#)を参照してください。発注の詳細については、シスコ カスタマー ケア ソリューション『[発注ガイド](#)』を参照してください (Cisco.com へのログインが必要)。
Cisco Authorized Technology Provider (ATP) またはシスコ アカウント マネージャにお問い合わせください。

ソフトウェアをダウンロードするには、[Cisco Software Center](#) にアクセスしてください。

シスコ サービス

シスコ サービスは、市場の変化に適応しながら、生産性の向上、競争優位性の向上、あらゆるワークスペースでのリッチ 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。

シスコ データ センターのサービスの詳細については、<https://www.cisco.com/go/uccservices> を参照してください。

Cisco Authorized Technology Providers

Unified CVP ATP は、製品に関する知識の厳格なトレーニングと検証を完了し、お客様に以下のサービスの一部またはすべてを提供できます。

- 計画
- 設計
- 実装
- 操作
- 最適化
- 製品再販
- プロフェッショナル サービス
- ポストセールス サポート

シスコのコンタクト センターの ATP に関する情報については、
https://www.cisco.com/web/partners/pr11/atp/ucc_enterprise/index.html を参照してください。

Cisco Developer Network パートナー

Cisco Developer Network プログラムは、Cisco Unified Customer Voice Portal で使用される付加価値アプリケーションとソリューションを認定するための正式な手段を開発者に提供します。Cisco Developer Network パートナーに関する情報については、<https://marketplace.cisco.com/catalog> を参照してください。
[ソリューション/サービスの検索基準 (Find a Solution/Service By)] で [技術 (Technology)] を選択し、左のドロップダウンボックスで [コンタクト センター アプリケーション (Contact Center Applications)] を選択して、[ソリューションの検索 (Find Solution)] をクリックします。

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、およびサードパーティの補助機器を購入するのに、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。詳細については、[こちら](#)を参照してください。

Cisco Unified Customer Voice Portal の詳細については、<https://www.cisco.com/go/cvp> を参照してください。

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. 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)